



# RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA

**2023** CEASA-GO

## **Governo do Estado de Goiás**

Ronaldo Ramos Caiado

**Governador**

Daniel Elias Carvalho Vilela

**Vice Governador**

## **Centrais de Abastecimento de Goiás S/A**

Manoel Castro de Arantes

**Diretor-presidente**

Nisciana Medeiros

**Chefe de Gabinete**

Jairo Pacheco da Silva

**Diretor Administrativo**

Esmeraldino Jacinto de Lemos

**Diretor Financeiro**

Ducinaí Gomes Barbosa

**Diretor de Operações e Estratégia de Mercado**

Camilla Carla Moreira Barros

**Ouvidoria Da Ceasa-Go**

### **Equipe Técnica:**

Márcio Silva Braga

### **Gerente da Divisão Tecnologia da Informação**

Aldo Andrade Vasconcelos

Marco Tulio B.F Xavier

## Introdução

Em cumprimento aos Artigos 14 e 15 da Lei Federal n.º 13.460/2017 e ao Artigo 19 do Decreto do Estado de Goiás n.º 9.270/2018, apresentamos neste relatório o resultado das atividades desenvolvidas no âmbito da Ouvidoria da Centrais de Abastecimento de Goiás S/A (CEASA-GO), referente ao ano base de 2023.

O Decreto Estadual n.º 9.270/2018 dispõe sobre as atividades e a estruturação das ouvidorias da administração Pública direta e indireta do Estado de Goiás. Cabe a elas o importante papel de apresentar respostas e manifestações registradas pelos usuários dos serviços públicos no Sistema de Gestão de Ouvidorias — SGOe —, observando os prazos e as condições estabelecidas nas legislações vigentes.

A Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual é formada pela Superintendência de participação cidadã da Controladoria-Geral do Estado – CGE-GO, que atua como unidade central, juntamente com outras 47 unidades de ouvidorias setoriais de órgãos e entidades.

A Ouvidoria é hoje o principal meio de participação dos usuários dos serviços públicos estaduais na tomada de decisão governamental. No cumprimento dessa função, são disponibilizados os seguintes canais de atendimentos:

- Portal da Ouvidoria: <http://www.cge.go.gov.br/ouvidoria/>;
- Telefones 162 ou 0800 000 0333;
- Whatsapp: 98324-0021;
- Unidades do Vapt Vupt;
- E-mail: [ouvidoria@goias.gov.br](mailto:ouvidoria@goias.gov.br);
- Carta;
- Presencial.

A disponibilização de informações por meio deste relatório de gestão visa atender a necessidade de transparência pública, ampliando a visibilidade dos resultados alcançados a partir da prestação de serviços públicos à sociedade. Do mesmo modo, o documento oferece aos gestores públicos, subsídios para a tomada de decisões no que tange as possíveis alterações, correções ou implementação de novas ações, visando sempre a oferta de serviços públicos de qualidade.

## 1. Manifestações por tipologia e suas definições

Os tipos de manifestações e suas definições estão previstas na Lei Federal nº 13.460/17 e no Decreto Estadual nº 9.270/18.

**a. Manifestações:** Reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.

**b. Reclamação:** Demonstração de insatisfação relativa ao serviço público.

**c. Denúncia:** Comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação do órgão de controle interno ou externo.

**d. Sugestões:** Proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública.

**e. Elogios:** Demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido.

**f. Solicitação:** Requerimento de adoção de providência por parte da Administração.

**g. Comunicação:** Fato relatado por pessoa não identificada.

**h. Pedido de Acesso à Informação (L.A.I.):** Manifestação aos órgãos e/ou entidades, realizadas por pessoa física ou jurídica, que requer informações específicas acerca de determinado assunto.

## 2. Manifestações

Quando considerado o número de manifestações, ou seja, apenas aquelas registradas no sistema de ouvidoria e que geram um número de protocolo para acompanhamento, tivemos um total de 33 manifestações protocoladas no ano de 2023. Em relação as manifestações registradas em 2023, temos a seguinte distribuição mensal conforme o Gráfico 1.

**Gráfico 1 — Quantidade de manifestações em 2023**

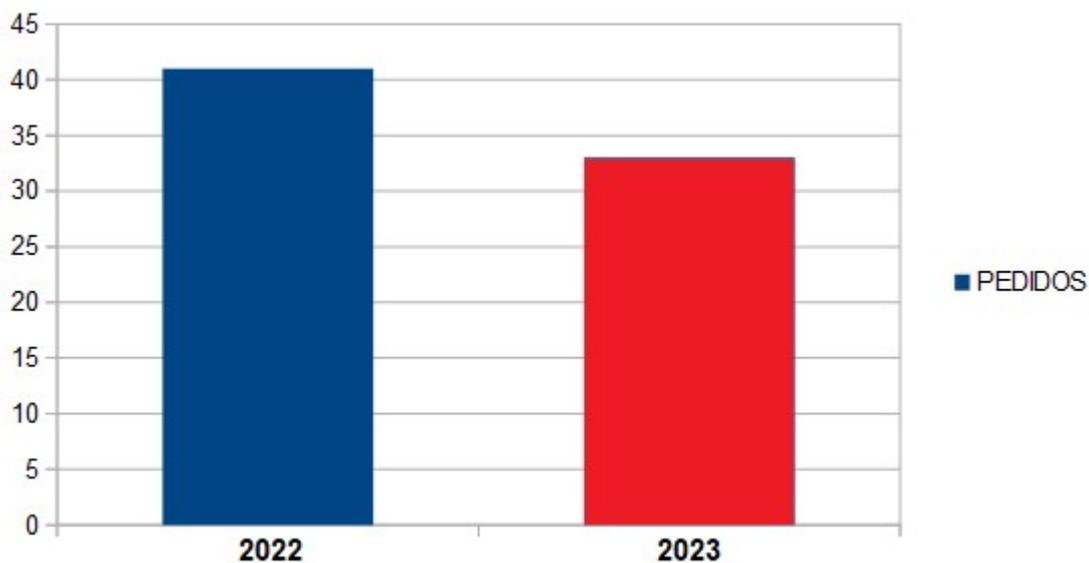


Ao longo de 2019, quando foi implantada a Ouvidoria na CEASA-GO, podemos observar o número de atendimentos desde sua criação em 2019 até 2023, tendo o total de 124 manifestações protocoladas.

### **3. Pedido de Acesso à Informação - L.A.I**

Os pedidos de acesso à informação constituem-se em um dos tipos de manifestação que seguem os ritos da Lei Federal n.º 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação — L.A.I.), da Lei Estadual n.º 18.025/13, do Decreto Estadual n.º 7.904/13 e das demais legislações pertinentes. Cabe ressaltar que essas manifestações são tratadas dentro do próprio Sistema de Gestão de Ouvidoria — SGOe —, sendo garantido ao manifestante o direito de interpor até três recursos diante da insatisfação com a resposta ofertada. Nas demais tipologias de manifestação, a interposição de resposta insatisfatória cabe por uma única vez. No Gráfico 03 é exibido o comparativo da quantidade de pedidos de acesso à informação registrados em 2022 e 2023. Podemos observar a evolução dos pedidos mês a mês dos anos referidos nos gráficos 04 e 05.

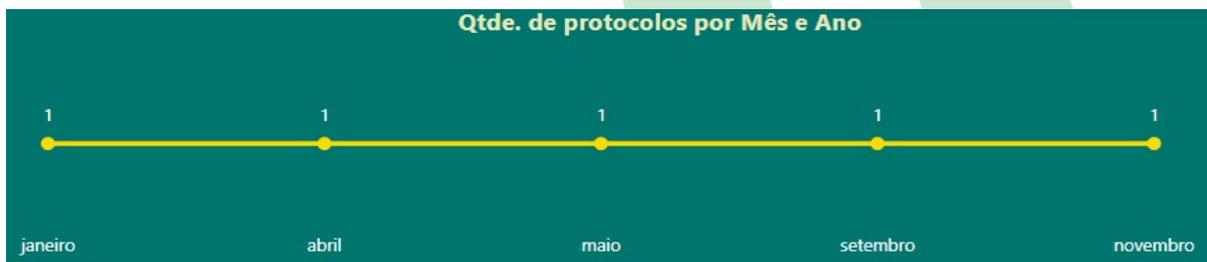
**Gráfico 02 — Comparativo da quantidade de pedidos 2022 e 2023**



**Gráfico 03 — Quantidade de pedidos de acesso à informação em 2022**



**Gráfico 04 — Quantidade de pedidos de acesso à informação em 2023**



**Gráfico 05 – Quantidade de manifestações por tipo de manifestação**



No comparativo entre 2023 e 2022, percebemos que houve um aumento no número de pedidos de acesso à informação — LAI onde em 2022 obtivemos o total de 3 pedidos e em 2023 5 pedidos.

**Gráfico 06 — Quantidade de protocolos por assunto 2022 a 2023**



#### 4. Tempo médio de resposta

Em relação ao tempo de resposta, a Lei Federal n.º 13.460/17 estabelece o prazo de 30 dias, prorrogáveis uma única vez por igual período, para oferecer resposta conclusiva da manifestação registrada pelo usuário de serviços públicos.

O poder executivo do Estado de Goiás utiliza o prazo de 30 dias improrrogável, considerando o Decreto Estadual nº 9.270/18. Dessa forma, considera-se o prazo mais benéfico ao usuário.

Durante o ano de 2023, o desempenho médio da Ouvidoria da CEASA-GO, no que tange ao prazo de resposta, foi de 7 dias. No Gráfico 07 é exibido o tempo médio de resposta por tipo de manifestação.

**Gráfico 07 — Tempo médio de resposta por tipo de manifestação**



As maiores médias de tempo de resposta são verificadas nas manifestações do tipo Sugestão (28,0 dias) e L.A.I (5,2 dias).

**Gráfico 08 — Tempo médio de resposta por Mês e Ano (em dias)**



## 5. Satisfação dos usuários

O Índice de satisfação dos usuários procura demonstrar se a demanda do manifestante foi resolvida ou não. Por meio de uma pesquisa de satisfação realizada após a finalização da manifestação, o usuário é questionado: “Sua demanda foi resolvida?” e, a partir da resposta fornecida, calcula-se o Índice de satisfação dos usuários, conforme o Gráfico 08.

Gráfico 08 — Índice de satisfação dos usuários no ano de 2023



Em 2023, o Índice de satisfação dos usuários foi de 70%. O que significa que, de maneira geral, a uma necessidade de trabalhar na melhor forma de resolução das demandas apresentadas.

## 7. Nota de recomendação

A nota de recomendação (Gráfico 09) considera respostas que avaliam o trabalho da ouvidoria numa escala de 0 a 10, em resposta à questão: “**Você recomendaria a ouvidoria?**”. A pergunta é apresentada aos usuários do serviço público na pesquisa de satisfação, realizada após a finalização da manifestação.

**Gráfico 09 — Nota de recomendação de 2023**



Em 2023 a nota de recomendação da Ouvidoria da CEASA-GO foi de 8, demonstrando uma evolução em comparação a 2022 quando obteve nota 6,5.

### 8. Pontos recorrentes das manifestações

Os “assuntos” mais recorrentes em 2023 foram os seguintes:

**Gráfico 10 — Assuntos mais recorrentes nas manifestações em 2023**



O assunto Bem Público/ Serviço Público foi o mais frequente em 2023.

**Gráfico 11 — Quantidade de manifestações por subassunto em 2023**



O subassunto “Melhorias e Sugestões” foi o mais frequente em 2023 demonstrando um interesse do cidadão em participar da administração.

## Conclusão

Esse relatório apresenta um panorama detalhado das atividades da Ouvidoria da CEASA-GO no ano de 2023, com base nas informações do Sistema de Gestão de Ouvidoria – SGOe. Ao longo do ano, foram realizados 33 atendimentos, sendo a maior parte registrada pelo Portal da Ouvidoria ([www.ouvidoria.go.gov.br](http://www.ouvidoria.go.gov.br)). O prazo médio para resposta foi de 7 dias. A pesquisa de satisfação indicou uma taxa de satisfação dos usuários de 70% e uma nota média de recomendação de 8.

A Ouvidoria tem alcançado maior visibilidade e está em caminho de crescimento contínuo. Para acompanhar essa expansão e garantir uma gestão ainda mais eficiente, é crucial a evolução do aparelhamento e um amadurecimento de sua estrutura.

Assim, o presente relatório visa fornecer uma base sólida para a análise e o monitoramento das atividades da Ouvidoria, alinhando-se às exigências legais para a elaboração de relatórios anuais de gestão.