

Relatório gerencial dos indicadores da Ouvidoria
Centrais de Abastecimento de Goiás – S/A – CEASA-GO
OUVIDORIA

SEI nº: 202500057001017

Assunto: Encaminha os principais indicadores da Ouvidoria CEASA-GO 2º quadrimestre de 2025.

Período: Maio/2025 a Agosto/2025

Atendendo critério do Manual de Maturidade de Ouvidoria adotado pela Ouvidoria - Geral do Estado de Goiás, seguem, para conhecimento, os principais indicadores das atividades essenciais da CEASA-GO

A Ouvidoria Centrais de Abastecimento de Goiás S/A (CEASA-GO), referente ao ano base de 2025 2º Quadrimestre (2ºQ).

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 19 manifestações protocoladas no período de maio a agosto de 2025. Em relação as manifestações registradas em 2ºQ 2025 tivemos um aumento de 58,33% a mais de manifestação em comparativo ao 2ºQ de 2024 tenho um total de 12 manifestações.

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

Os pedidos de acesso à informação compõem uma das tipologias de manifestação tratadas no âmbito da Ouvidoria, seguindo os ritos estabelecidos pela Lei Federal nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI), pela Lei Estadual nº 18.025/2013, pelo Decreto Estadual nº 7.904/2013 e demais legislações correlatas.

Essas manifestações são processadas diretamente no Sistema de Gestão de Ouvidoria – SGOe, sendo garantido ao cidadão o direito de interpor até três recursos administrativos, caso considere insatisfatória a resposta recebida. Nas demais tipologias de manifestação, o recurso é permitido apenas uma vez, conforme previsto na regulamentação vigente.

No segundo quadrimestre de 2025, foi registrado 1 (um) pedido de acesso à informação. No mesmo período do ano anterior (2º quadrimestre de 2024), haviam sido contabilizados 0 (zero) pedidos, o que representa um aumento de 100% no número de solicitações dessa natureza.

A significativa aumento de 100% nos pedidos de acesso à informação no 2º quadrimestre de 2025, em comparação com o mesmo período de 2024, pode ser interpretada como um reflexo positivo das ações de transparência adotadas pela CEASA-GO.

Destaca-se que, no período em análise, a empresa obteve destaque no Prêmio de

Transparência, o que evidencia o compromisso institucional com a divulgação proativa de dados e informações de interesse público. Tal reconhecimento demonstra que as informações estão sendo disponibilizadas de forma clara, acessível e atualizada no portal institucional da empresa, o que reduz a necessidade de solicitações formais por meio da Lei de Acesso à Informação (LAI).

Essa melhoria na transparência ativa fortalece o controle social e a eficiência administrativa, além de estar alinhada com os princípios da administração pública e com as diretrizes da Lei nº 12.527/2011.



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 primeiro quadrimestre de 2025 2ºQ, o desempenho médio da Ouvidoria da CEASA-GO, no que tange ao prazo de resposta, foi de 9 dias. No Gráfico 02 é exibido o tempo médio de resposta por tipo de manifestação.

Gráfico 02



As maiores médias de tempo de resposta são verificadas nas manifestações do tipo Denúncia (7.7 dias) e L.A.I (20 dias).

Conclusão

Este relatório apresenta um panorama detalhado das atividades desenvolvidas pela **Ouvidoria da CEASA-GO** no **2º Quadrimestre de 2025**, com base nas informações registradas no **Sistema de Gestão de Ouvidoria – SGOe**.

No período analisado, foram registradas **19 manifestações**, sendo a maioria encaminhada pelo **Portal da Ouvidoria (www.ouvidoria.go.gov.br)**. O **prazo médio de resposta** foi de **9 dias**, demonstrando agilidade e comprometimento com a qualidade do atendimento.

Cabe destacar que, **entre junho e agosto de 2025**, o **Ouvidor Substituto Márcio Silva Braga** esteve à frente das atividades da Ouvidoria, **executando integralmente as ações administrativas e técnicas da unidade**, bem como **elaborando o presente relatório gerencial**.

Goiania, 17 de Outubro de 2025

Márcio Silva Braga

Ouvidor Substituto
Centrais de Abastecimento de Goiás S/A