



RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA

2024 CEASA-GO

Governo do Estado de Goiás

Ronaldo Ramos Caiado

Governador

Daniel Elias Carvalho Vilela

Vice Governador

Centrais de Abastecimento de Goiás S/A

Carlos Alberto Andrade Oliveira

Diretor-presidente

Nisciana Medeiros

Chefe de Gabinete

Paulo de Tarso Rassi Paranhos

Diretor Administrativo

Esmeraldino Jacinto de Lemos

Diretor Financeiro

João Pedro Batista Prado

Diretor de Operações e Estratégia de Mercado

Livia Mônica Sales Nogueira Almeida

Ouvidoria Da Ceasa-Go

Equipe Técnica:

Márcio Silva Braga

Aldo Andrade Vasconcelos

Marco Tulio B.F Xavier

Elaboração:

Márcio Silva Braga

Ouvidor Substituto

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA – EXERCÍCIO DE 2024

Centrais de Abastecimento de Goiás S.A. – CEASA-GO

1. Introdução

Em cumprimento aos artigos 14 e 15 da Lei Federal nº 13.460/2017 e ao artigo 19 do Decreto Estadual nº 9.270/2018, a Centrais de Abastecimento de Goiás S.A. – CEASA-GO apresenta o Relatório de Gestão da Ouvidoria referente ao exercício de 2024.

Este documento tem como objetivo relatar de forma objetiva e transparente as ações, resultados e indicadores decorrentes das manifestações registradas no Sistema de Gestão de Ouvidorias do Estado de Goiás – SGOe, evidenciando a atuação da Ouvidoria como canal estratégico de escuta e gestão participativa.

2. Canais de Atendimento

As manifestações foram recebidas pelos seguintes canais oficiais:

- Portal da Ouvidoria (www.ouvidoria.go.gov.br)
- Telefone 162 / 0800 062 1512
- WhatsApp: (62) 98324-0021
- Atendimento presencial
- Unidades do Vapt Vupt
- Carta e e-mail institucional

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.

3. 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.

4. 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.

Durante o exercício de 2024, foram **protocoladas 81 manifestações**, assim distribuídas por tipo:

Tipo de Manifestação	Quantidade
Reclamação	56
Denúncia	13
Pedido de Acesso à Informação (LAI)	9
Solicitação	3
Comunicação	0
Sugestão	0
Total	81

Esse volume representa um aumento expressivo em relação ao ano anterior, reforçando o papel da Ouvidoria como canal de diálogo com o cidadão.

5. 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 nº 18.025/13, do Decreto Estadual nº 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 2023 e 2024. Podemos observar a evolução dos pedidos mês a mês dos anos referidos nos gráficos 04 e 05.

Gráfico 04: mês a mês do ano de 2023



Gráfico 05: mês a mês do ano de 2024



6. Comparativo Anual: 2023 x 2024

Tipo de Manifestação	2023	2024	Variação Absoluta
Reclamação	14	56	+42
Denúncia	8	13	+5
Pedido de Acesso à Informação (LAI)	5	9	+4
Comunicação	7	0	-7
Solicitação	0	3	+3
Sugestão	1	0	-1
Total	33	81	+48

Análise

O crescimento de **145,5%** no número total de manifestações reflete maior utilização do canal de ouvidoria pela sociedade. Destaca-se o

crescimento de **reclamações** e **denúncias**, indicando a consolidação da Ouvidoria como instrumento de controle social.

A ausência de comunicações e sugestões em 2024 chama atenção para a necessidade de incentivar a participação colaborativa da sociedade também em caráter propositivo.

7. Pedidos de Acesso à Informação – LAI

Durante o exercício de 2024, a Ouvidoria da CEASA-GO registrou **9 pedidos de acesso à informação**, enquanto em 2023 foram protocolados **5 pedidos**, conforme o Sistema de Gestão de Ouvidorias do Estado de Goiás – SGOe.

Esses pedidos seguem os trâmites definidos pela **Lei Federal nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI)**, **Lei Estadual nº 18.025/2013** e **Decreto Estadual nº 7.904/2013**, garantindo ao solicitante o direito de recorrer até três vezes em caso de insatisfação com a resposta recebida.

Análise comparativa

O número de pedidos de acesso à informação apresentou um crescimento de **80%** em 2024 em relação a 2023, conforme tabela abaixo:

Ano	Pedidos LAI	Variação Absoluta	Variação Percentual
2023	5	—	—
2024	9	+4	+80%

Análise

O aumento dos pedidos pode refletir dois fatores principais:

- **Crescimento no uso da Ouvidoria** como canal de exercício da cidadania e controle social;

- **Maior visibilidade da CEASA-GO** no ambiente público, o que pode ter estimulado a busca por informações por parte de cidadãos e interessados.

Ainda assim, a CEASA-GO manteve seu compromisso com a **transparência ativa**, tendo recebido **reconhecimento no Prêmio de Transparência do Governo do Estado de Goiás em 2024**, demonstrando que, mesmo com o crescimento das solicitações, a empresa segue avançando no acesso aberto e voluntário à informação.

8. 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 2024, o desempenho médio da Ouvidoria da CEASA-GO, no que tange ao prazo de resposta, foi de 6.3 dias.

9. Considerações Finais

O ano de 2024 consolidou a atuação da Ouvidoria da CEASA-GO como canal qualificado de interlocução com o cidadão. O expressivo aumento no número de manifestações recebidas, aliado ao reconhecimento por meio de premiações estaduais de transparência, indica o fortalecimento da gestão participativa e do controle social.

É recomendável que a empresa continue investindo em:

- Capacitação da equipe de ouvidoria
- Ações de divulgação dos canais de atendimento

- Fortalecimento da resolução efetiva das demandas
- Ampliação de mecanismos de escuta ativa e retorno aos cidadãos

A Ouvidoria segue como pilar fundamental para a governança pública, contribuindo diretamente para o aprimoramento dos serviços e a integridade institucional da CEASA-GO.