

CENTRAIS DE ABASTECIMENTO DE GOIÁS S/A – CEASA/GO

RELATÓRIO GERENCIAL DOS INDICADORES DA OUVIDORIA

PROCESSO SEI nº: 202500057001017

Assunto: Encaminha os principais indicadores da Ouvidoria CEASA-GO 3º quadrimestre de 2025.

Período: Setembro/2025 a Dezembro/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 3º Quadrimestre (3ºQ).

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 público se 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 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 prestação 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

No comparativo entre o 3º trimestre de 2024 e o 3º trimestre de 2025, verificou-se crescimento significativo no número de manifestações registradas pela Ouvidoria. Em 2024 foram contabilizadas apenas 2 manifestações, enquanto em 2025 o quantitativo alcançou 18 manifestações, representando um aumento absoluto de 16 registros.

Percentualmente, o crescimento foi de 800%, demonstrando maior participação dos usuários, ampliação da procura pelos canais de atendimento e fortalecimento dos mecanismos de transparência e controle social. Esse resultado evidencia maior visibilidade da Ouvidoria junto ao público atendido e reforça a importância do canal como instrumento de comunicação entre a instituição e a sociedade.

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.

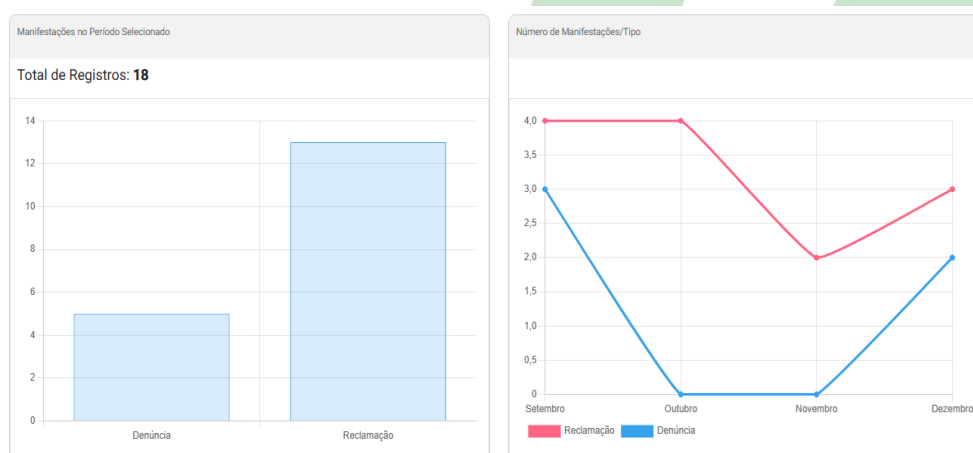
No terceiro quadrimestre de 2025, não foi registrado pedido de acesso à informação. No mesmo período do ano anterior (3º quadrimestre de 2024), haviam sido contabilizados 2 (dois) pedidos, o que representa uma redução de 100% no número de solicitações dessa natureza.

A significativa redução de 100% nos pedidos de acesso à informação no 1º 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.

Gráfico 01 — Quantidade de protocolos por assunto

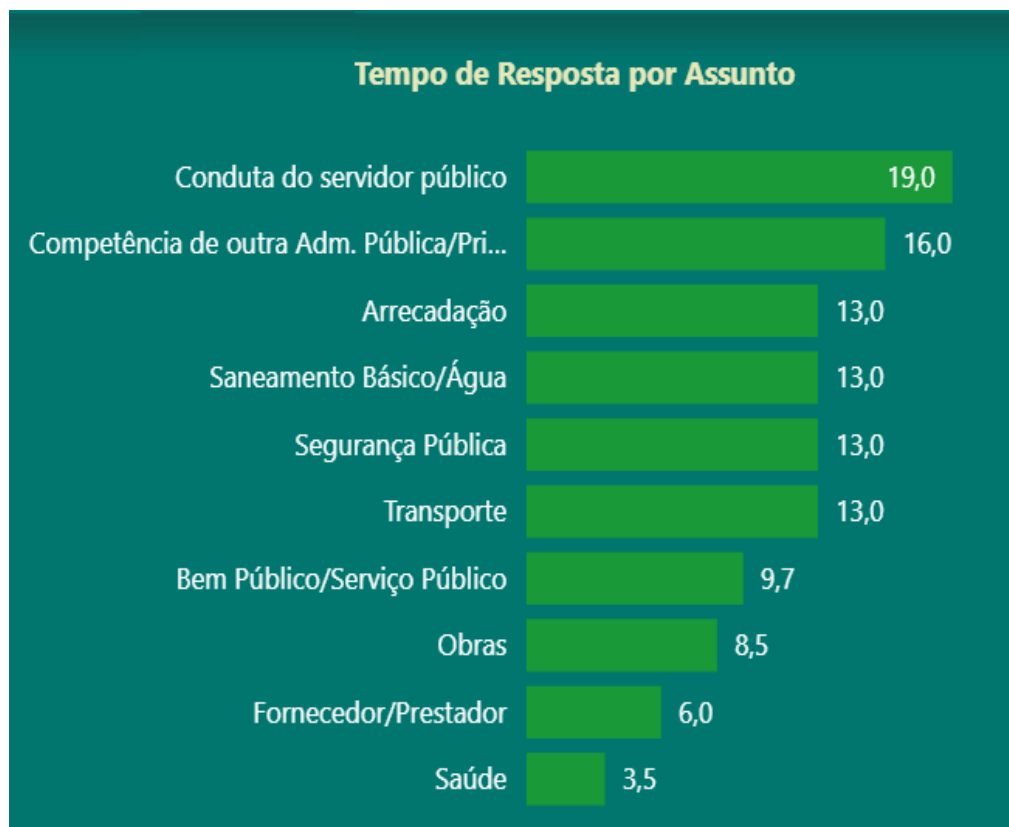


4. Tempo médio de resposta

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 3ºQ, o desempenho médio da Ouvidoria da CEASA-GO, no que tange ao prazo de resposta, foi de 10,5 dias. No Gráfico 07 é exibido o tempo médio de resposta por tipo de manifestação.



As maiores médias de tempo de resposta são verificadas nas manifestações do tipo Denúncia conduta do servidor público.

CONCLUSÃO

Esse relatório apresenta um panorama detalhado das atividades da Ouvidoria da CEASA-GO no 3º Quadrimestre de 2025, com base nas informações do Sistema de Gestão de Ouvidoria – SGOe. Ao longo do período, foram realizados 30 atendimentos, sendo a maior parte registrada pelo Portal da Ouvidoria (www.ouvidoria.go.gov.br). O prazo médio para resposta foi de 10,5 dias.

LÍVIA MÔNICA SALES NOGUEIRA ALMEIDA

Ouvidora Adjunta