

RELATORIO ANUAL OUVIDORIA CEASA-GO

2025



Governo do Estado de Goiás

Daniel Elias Carvalho Vilela

Governador

Centrais de Abastecimento de Goiás S/A

Geraldo Ferreira Pires Junior

Diretor-Presidente

Nisciana Medeiros

Chefe de Gabinete

Paulo de Tarso Rassi Paranhos

Diretor Administrativo

Elinis Sônia Contis Caiado

Diretora Financeira

João Pedro Batista Prado

Diretor de Operações e Estratégia de Mercado

Lívia Mônica Sales Nogueira Almeida

Ouvidoria Adjunta da Ceasa-Go

Elaboração:

Lívia Mônica Sales Nogueira Almeida

Ouvidora Adjunta

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA – EXERCÍCIO DE 2025

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

1. Introdução

m cumprimento aos artigos 14 e 15 da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e ao artigo 28 do Decreto Estadual nº 10.466, de 14 de maio de 2024, apresenta-se o presente Relatório de Gestão da Ouvidoria Adjunta da Centrais de Abastecimento de Goiás S.A. – CEASA-GO, referente ao exercício de 2025, com análise comparativa, sempre que pertinente, em relação aos resultados obtidos no exercício de 2024.

O Decreto Estadual nº 10.466/2024 dispõe sobre a organização, as competências e o funcionamento das Ouvidorias integrantes do Poder Executivo do Estado de Goiás. Nesse contexto, compete à Ouvidoria Adjunta da CEASA-GO receber, analisar, encaminhar e acompanhar as manifestações registradas pelos usuários por meio do Sistema de Gestão de Ouvidorias do Estado de Goiás (SGOe), observando os prazos, procedimentos e demais disposições estabelecidas na legislação vigente.

A Ouvidoria constitui um dos principais instrumentos de participação social e fortalecimento da cidadania, possibilitando aos usuários dos serviços públicos registrar reclamações, denúncias, solicitações, sugestões, elogios e pedidos de acesso à informação. As manifestações recebidas subsidiam a administração na identificação de oportunidades de melhoria, no aperfeiçoamento dos processos internos e na promoção da transparência, da integridade e da eficiência da gestão pública.

A Ouvidoria Adjunta da CEASA-GO integra o Sistema Estadual de Ouvidorias, sob a coordenação técnica da Controladoria-Geral do Estado de Goiás (CGE-GO), atuando como canal institucional de diálogo entre a

sociedade e a administração da empresa, contribuindo para o fortalecimento do controle social, da transparência pública e da melhoria contínua dos serviços prestados.

Para assegurar amplo acesso aos serviços de ouvidoria, a CEASA-GO disponibiliza atendimento por meio dos canais oficiais do Governo do Estado de Goiás e de seus canais institucionais próprios, permitindo o registro, acompanhamento e resposta às manifestações dos cidadãos, permissionários, produtores rurais, comerciantes, colaboradores e demais usuários da empresa.

A Ouvidoria Adjunta da CEASA-GO atua de forma independente, imparcial, ética e transparente, buscando garantir o adequado tratamento das manifestações e o cumprimento dos princípios da administração pública previstos no artigo 37 da Constituição Federal, bem como das diretrizes estabelecidas pela Lei nº 13.460/2017 e demais normas aplicáveis.

Este Relatório de Gestão atende ao princípio da transparência pública e tem por finalidade apresentar os resultados obtidos pela Ouvidoria Adjunta durante o exercício de 2025, disponibilizando informações gerenciais que subsidiem a tomada de decisões pela Alta Administração, contribuam para o aprimoramento dos processos institucionais e fortaleçam a governança, a integridade e a qualidade dos serviços prestados pela CEASA-GO à sociedade.

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

2.1. Canais de Atendimento da Ouvidoria Adjunta da CEASA-GO

Além dos canais disponibilizados pelo Governo do Estado de Goiás, a Ouvidoria Adjunta da Centrais de Abastecimento de Goiás S.A. – CEASA-GO mantém canais próprios de atendimento, destinados a facilitar o acesso dos usuários aos serviços de ouvidoria, proporcionando atendimento presencial e orientação quanto ao registro e acompanhamento das manifestações.

- Telefone: (62) 3522-9004
- Internet: <https://www.go.gov.br/servicos-digitais/cge/nova-ouvidoria/nova-manifestacao?orgao=5>
- Portal Expresso: <https://www.go.gov.br/servicos-digitais/cge/nova-ouvidoria/nova-manifestacao?orgao=5>
- Unidade SEI: 18583
- WhatsApp: (62) 3522-9004
- E-mail: Ouvidoria@ceasa.go.gov.br
- Atendimento Presencial:

Sala da Ouvidoria Adjunta – GLPC
Centrais de Abastecimento de Goiás S.A. – CEASA-GO
Rodovia BR-153, Km 5,5 – Jardim Guanabara
Goiânia – GO – CEP 74675-090.

O atendimento presencial é realizado em dias úteis, durante o horário de expediente da CEASA-GO, oferecendo aos cidadãos atendimento direto para o registro de denúncias, reclamações, solicitações, sugestões, elogios e pedidos de acesso à informação, bem como orientações sobre o acompanhamento das manifestações.

A disponibilização desses canais reforça o compromisso da CEASA-GO com a transparência, a participação social e a melhoria contínua dos serviços públicos, permitindo que as manifestações da sociedade contribuam para o aperfeiçoamento da gestão institucional.

3. Manifestações - 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 10.466/24.

- a) **Reclamação:** Demonstração de insatisfação relativa ao serviço público.
- b) **Denúncia:** Comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.
- c) **Sugestão:** Proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública.
- d) **Elogio:** Demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido.
- e) **Solicitação:** Requerimento de adoção de providência por parte da Administração.
- f) **Pedido de Acesso à Informação (LAI):** Manifestação aos órgãos e ou entidades, realizadas por pessoa física ou jurídica, que requer informações específicas acerca de determinado assunto

3.1. Manifestações

Compete à Ouvidoria Adjunta da Centrais de Abastecimento de Goiás S.A. – CEASA-GO, dentre outras atribuições, receber, registrar, analisar, encaminhar, acompanhar e responder às manifestações dos usuários dos serviços públicos, observando os prazos e procedimentos estabelecidos na Lei Federal nº 13.460/2017, na Lei Federal nº 12.527/2011, no Decreto Estadual nº 10.466/2024 e nas demais normas aplicáveis.

No exercício de 2025, o Sistema de Gestão de Ouvidorias do Estado de Goiás (SGOe) registrou 67 manifestações direcionadas à Ouvidoria Adjunta da CEASA-GO, enquanto no exercício de 2024 foram registradas 81 manifestações, representando uma redução de 17,3% no total de demandas recebidas.

Ao longo do exercício de 2025, as manifestações foram distribuídas entre os diversos tipos previstos no Sistema Estadual de Ouvidorias, conforme demonstrado nos gráficos e tabelas apresentados neste relatório.

Na sequência, são apresentados os quantitativos por tipo de manifestação registrados pela Ouvidoria Adjunta da CEASA-GO durante o exercício de 2025.

Tipos de Manifestação

Do total de manifestações registradas em 2025, destacaram-se:

37 Reclamações;
26 Denúncias;
2 Pedidos de Acesso à Informação (LAI);
1 Solicitação;
1 Elogio;
0 Comunicações.

No quadro 01 observamos a evolução em 2025 das manifestações

QUADRO 01



Em comparação com o exercício de 2024, observa-se redução no número de reclamações, solicitações e pedidos de acesso à informação, enquanto houve crescimento significativo das denúncias, que passaram de 13 para 26 registros, representando aumento de 100%.

Também merece destaque o registro de 1 elogio em 2025, inexistente no exercício anterior, evidenciando que a Ouvidoria também é utilizada pelos usuários para reconhecer a qualidade dos serviços prestados pela CEASA-GO.

As manifestações recebidas pela Ouvidoria Adjunta da CEASA-GO constituem importante instrumento de avaliação da prestação dos serviços públicos, permitindo à Administração identificar oportunidades de melhoria, aperfeiçoar processos internos e fortalecer os mecanismos de transparência e controle social.

Durante o exercício de 2025, todas as manifestações foram devidamente tratadas por meio do Sistema de Gestão de Ouvidorias do Estado de Goiás (SGOe), observando os prazos legais e os procedimentos estabelecidos pela legislação vigente.

Sempre que identificadas manifestações cuja competência fosse de outro órgão ou entidade da Administração Pública, a Ouvidoria promoveu o adequado encaminhamento ou orientou o cidadão quanto ao órgão competente para atendimento de sua demanda, garantindo maior efetividade na solução apresentada.

As informações produzidas pela Ouvidoria Adjunta subsidiam a Alta Administração da CEASA-GO na tomada de decisões, contribuindo para o aprimoramento da gestão, da qualidade dos serviços prestados, da transparência institucional e do fortalecimento da participação social.

4. Comparativo Anual: 2024 x 2025

Tipo de Manifestação	2024	2025	Variação Absoluta	Variação Percentual
Reclamação	56	37	-19	-33,9%
Denúncia	13	26	+13	+100%
Pedido de Acesso à Informação (LAI)	9	2	-7	-77,8%
Comunicação	0	0	0	0%
Solicitação	3	1	-2	-66,7%
Elogio	0	1	+1	100%
Total	81	67	-14	-17,3%

No comparativo entre os exercícios de 2024 e 2025, observa-se uma redução de 17,3% no número total de manifestações registradas pela Ouvidoria, passando de 81 para 67 ocorrências.

Entre os tipos de manifestação, destaca-se o aumento de 100% no número de denúncias, que passaram de 13 para 26 registros, demonstrando maior utilização da Ouvidoria como instrumento de controle social e de comunicação de possíveis irregularidades.

As reclamações apresentaram redução de 33,9%, enquanto os Pedidos de Acesso à Informação (LAI) diminuíram 77,8%. Também houve redução nas solicitações, que passaram de 3 para 1 registro.

Em 2025 foi registrado 1 elogio, inexistente no exercício anterior, evidenciando que os usuários também passaram a utilizar a Ouvidoria para reconhecer a qualidade dos serviços prestados.

Não houve registros de Comunicação nos dois exercícios analisados.

5. Pedidos de Acesso à Informação – LAI

Durante o exercício de 2025, a Ouvidoria Adjunta da CEASA-GO registrou 2 pedidos de acesso à informação, enquanto no exercício de 2024 foram protocolados 9 pedidos, conforme dados extraídos do Sistema de Gestão de Ouvidorias do Estado de Goiás – SGOe.

Os pedidos de acesso à informação foram tratados em conformidade com a Lei Federal nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI), a Lei Estadual nº 18.025/2013 e o Decreto Estadual nº 7.904/2013, assegurando aos solicitantes o direito de recurso nas hipóteses previstas na legislação.

Análise Comparativa

Ano	Pedidos LAI	Variação Absoluta	Variação Percentual
2024	9	-	-
2025	2	-7	-77,8

No comparativo entre os exercícios de 2024 e 2025, verificou-se uma redução de 77,8% no número de pedidos de acesso à informação, passando de 9 para 2 solicitações.

Essa redução pode estar relacionada ao fortalecimento das ações de transparência ativa desenvolvidas pela CEASA-GO, com a disponibilização espontânea de informações de interesse coletivo em seus canais oficiais, reduzindo a necessidade de formalização de pedidos de acesso à informação pelos cidadãos.

O resultado também evidencia o compromisso institucional da CEASA-GO com os princípios da publicidade, da transparência e do acesso à informação, em conformidade com a legislação vigente, contribuindo para o fortalecimento da governança pública e do controle social.

6. Tempo Medio de Resposta

Em relação ao tempo de resposta às manifestações, a **Lei Federal nº 13.460/2017** estabelece o prazo de até **30 (trinta) dias** para apresentação de resposta conclusiva ao usuário, admitida uma única prorrogação por igual período, mediante justificativa.

No âmbito do Poder Executivo do Estado de Goiás, aplica-se o disposto no **Decreto Estadual nº 10.466, de 14 de maio de 2024**, que estabelece prazo de **20 (vinte) dias**, prorrogável por mais **10 (dez) dias**, desde que haja justificativa. Dessa forma, o Estado de Goiás adota o prazo máximo de **30 (trinta) dias**, assegurando maior celeridade no atendimento das manifestações.

No exercício de **2025**, a Ouvidoria Adjunta da Centrais de Abastecimento de Goiás S.A. – CEASA-GO apresentou **tempo médio de resposta de 8,6 dias**, desempenho significativamente inferior ao prazo máximo estabelecido na legislação, demonstrando eficiência e agilidade no tratamento das manifestações registradas no Sistema de Gestão de Ouvidorias do Estado de Goiás (SGOe).

Conforme demonstrado no gráfico de desempenho mensal, o tempo médio de resposta variou ao longo do exercício, iniciando com **5,8 dias em janeiro** demonstrando uma variação constante até dezembro, resultando em uma **média anual de 8,6 dias**.



O desempenho alcançado evidencia o compromisso da Ouvidoria Adjunta da CEASA-GO com a tempestividade das respostas, a qualidade do atendimento ao cidadão e o cumprimento dos princípios da eficiência, transparência e boa governança pública.

O monitoramento contínuo desse indicador permite avaliar a efetividade do tratamento das manifestações e fornece subsídios para o aperfeiçoamento dos processos internos, contribuindo para a melhoria contínua dos serviços prestados pela CEASA-GO.

7. Considerações Finais

No exercício de 2025, a Ouvidoria Adjunta da CEASA-GO manteve seu papel como importante canal de interlocução entre a sociedade e a administração da empresa, promovendo a participação cidadã, o fortalecimento da transparência e o aperfeiçoamento contínuo dos serviços públicos.

Embora tenha sido observada uma redução no número total de manifestações em relação ao exercício anterior, os dados demonstram que a

Ouvidoria permanece como instrumento essencial de controle social, com destaque para o aumento das denúncias registradas, evidenciando a confiança dos cidadãos na utilização desse canal para comunicação de possíveis irregularidades.

Os resultados apresentados neste Relatório de Gestão reafirmam o compromisso da CEASA-GO com os princípios da legalidade, transparência, eficiência, integridade e participação social, fornecendo aos gestores informações relevantes para a identificação de oportunidades de melhoria e para o aperfeiçoamento dos processos institucionais.

Recomenda-se a continuidade das ações voltadas para:

- Capacitação contínua da equipe da Ouvidoria Adjunta;
- Divulgação permanente dos canais de atendimento junto aos usuários, permissionários, produtores rurais, colaboradores e à sociedade em geral;
- Aperfeiçoamento da qualidade e da tempestividade das respostas às manifestações;
- Fortalecimento das ações de transparência ativa e de acesso à informação;

Monitoramento dos indicadores de desempenho da Ouvidoria, visando subsidiar a tomada de decisões e a melhoria contínua da gestão.

A Ouvidoria Adjunta da CEASA-GO permanece como um importante instrumento de governança, transparência, integridade e participação social, contribuindo para o fortalecimento da gestão pública e para a melhoria contínua dos serviços prestados pela Companhia.