

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA 2025 LAGO AZUL TRANSMISSÃO S.A.

Sumário

Sumário	1
Introdução.....	1
1. Tipologia e suas definições	2
2. Manifestações.....	2
3. Ações realizadas pela Ouvidoria em 2025	3
4. Conclusão.....	3

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 Lago Azul transmissão S.A. referente ao ano base de 2024.

Cabe à ouvidoria o papel de apresentar respostas às manifestações registradas pelos usuários dos serviços públicos no Sistema de Gestão de Ouvidorias (SGOe), observando os prazos e as condições estabelecidas nas legislações vigentes.

No cumprimento dessa função, são disponibilizados os seguintes canais de atendimentos:

- **Internet:** (www.ouvidoria.go.gov.br)
- **Site da LAZ:** <https://laztrans.com.br/Acessoltem.aspx?149>
- **E-mail:** contato@laztrans.com.br

- **Telefones:** 3095-4041 (fixo), em dias úteis, das 8h às 17 horas
- **Presencial:** na sede da LAZ, na Rua 88-A, Quadra F-37, Lote 13, nº 116, Sala 4, Setor Sul, CEP 74085-020, cidade de Goiânia, Estado de Goiás. No caso de correspondência, conforme horário dos Correios, remetida para o endereço acima.

Por meio da ouvidoria, a população pode expressar suas opiniões, críticas, sugestões e elogios, tornando-se, assim, corresponsável pela construção de uma sociedade mais justa e democrática.

Este relatório de gestão da **Lago Azul** atende à necessidade de transparência pública e amplia 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 às possíveis alterações, correções ou mesmo implementação de novas ações, visando sempre ofertar serviços públicos com qualidade.

1. 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.

2. Manifestações

A **Ouvidoria da Lago azul** tem como principal competência atuar como interlocutora e mediadora entre o cidadão e a CGE, para que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania proporcionem contínua melhoria dos serviços públicos prestados.

Em 2025, a ouvidoria da Lago Azul não registrou **nenhuma manifestação**.

Portanto não há o que se apresentar em termo de Tempo de resposta ou Índices de

Resolutividades e Recomendações.

3. Ações realizadas pela Ouvidoria em 2025

A Ouvidoria da Lago Azul manteve seu quadro de colaboradores durante 2025, e reforçou a vigilância, acompanhamento e atualização do site e das redes sociais da Lago Azul com o intuito de alcançar mais pessoas prestando informações corretas e atualizadas.

4. Conclusão

Este relatório de gestão evidencia os principais resultados das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da Lago Azul em 2025, principalmente no que tange a sua reestruturação e a ampliação da comunicação pelo meio do uso de aplicativos de redes sociais, uma vez que **não houve manifestações**.

O presente relatório dessa Ouvidoria visa fornecer subsídios para análise e acompanhamento das informações relacionadas à Controladoria-Geral do Estado e atender o que rege a atual legislação sobre a construção de Relatórios Anuais de Gestão.

Ouvidoria / Equipe

RENAN TELLES DE SOUSA ALCÂNTARA

CLEUCIA FERNANDES MARQUES