

**Relatório de Gestão  
da Ouvidoria Setorial**

**2023**

## Ficha Técnica

### **Ronaldo Ramos Caiado**

GOVERNADOR DO ESTADO DE GOIÁS

### **Daniel Elias Carvalho Vilela**

VICE-GOVERNADOR DO ESTADO DE GOIÁS

### **Lais de Castro Viana**

DIRETORA-PRESIDENTE

### **Vandeir Gonçalves da Silva**

OUVIDORA SETORIAL

### **Jean Carlos Garcia**

OUVIDOR ADJUNTO

**IQUEGO – Indústria Química do Estado de Goiás S/A**  
Av. Anhanguera, nº 12.527 – Bairro Ipiranga.  
CEP 74.453-390 -- Goiânia-GO -- Fone: (62) 3030-1165  
E-mail: [ouvidoriainterna@iquego.com.br](mailto:ouvidoriainterna@iquego.com.br)

## Sumário

1. **Introdução**
2. **Manifestações - Tipologia e suas definições**
3. **Atendimentos**
4. **Pedido de Acesso à Informação - LAI**
5. **Tempo médio de resposta**
6. **Resolutividade**
7. **Nota de recomendação**
8. **Conclusão**

## 1. 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 da **Ouvidoria Setorial da Indústria Química do Estado de Goiás (IQUEGO-GO)**, referente ao ano base de 2023, comparando-o sempre que for necessário com os resultados do ano de 2022.

O Decreto Estadual n.º 10.466, de 14/5/2024 dispõe sobre as atividades e a estrutura de Ouvidoria do Poder Executivo do Estado de Goiás. 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.

A ouvidoria é atualmente um dos principais meios de participação dos usuários dos serviços públicos estaduais na tomada de decisão governamental. No cumprimento dessa função, são disponibilizados os seguintes canais de atendimentos:

- Internet: (<https://goias.gov.br/iquego/ouvidoria-interna/>)
- Portal Iquego: ( <https://www.iquego.go.gov.br/>.)
- Telefones: (62) 3030 1165, em dias úteis, das 8h às 17 horas
- Presencial: nas unidades do VAPT VUPT; diretamente na ouvidoria da IQUEGO, situada à Av. Anhanguera, nº 12.527 – Bairro Ipiranga, CEP 74.453-390 -Goiânia-GO, em dias úteis, das 8h às 17 horas. No caso de correspondência, conforme horário dos Correios, remetida para o endereço acima.

A **Ouvidoria Setorial da Iquego** é um importante instrumento de participação social que tem como objetivo receber, analisar e encaminhar manifestações da população sobre os serviços e políticas públicas oferecidos pelo órgão. Ao receber as demandas dos cidadãos, a ouvidoria permite que estes tenham suas necessidades atendidas de forma mais efetiva, contribuindo para a

melhoria da qualidade dos serviços públicos e do controle social.

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

## 2. 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. Atendimentos

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

Em 2023, o Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGOe) registrou 06 atendimentos pela Ouvidoria Setorial da IQUEGO, enquanto em 2022 foram registrados 09 atendimentos, o que representou uma redução de 66,66% no total de

atendimentos realizados.

Ao longo de 2023, podemos observar a seguinte variação no número de atendimentos/mês:

#### Quantidade de atendimentos/mês realizados no ano de 2023



Figura 1- Fonte: Ouvidoria Setorial IQUEGO

Na sequência, são exibidas as demandas por tipos de manifestação registradas na Ouvidoria Setorial da em 2023.

#### Tipos de manifestação 2023

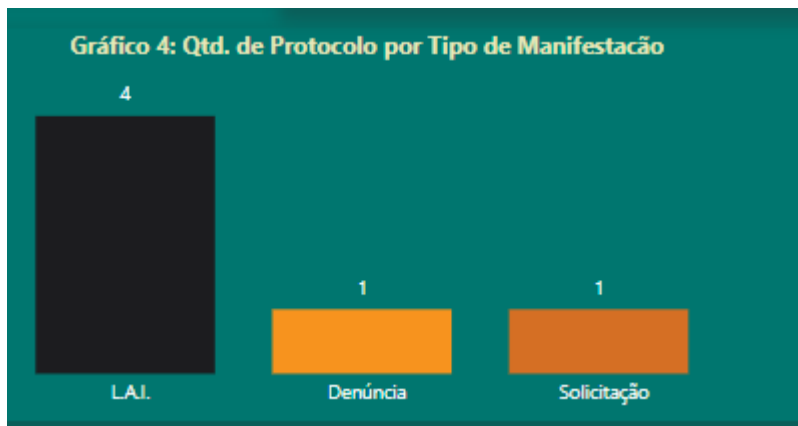


Figura 2 - Fonte: Ouvidoria Setorial IQUEGO

### Denúncias registradas por assunto – 2023

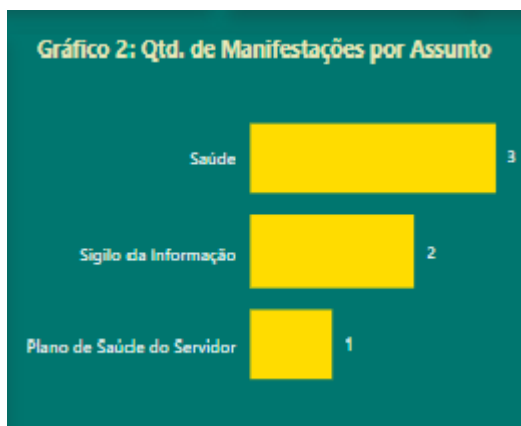


Figura 3 - Fonte: Ouvidoria Setorial IQUEGO

## 4. Pedido de Acesso à Informação – LAI

Os pedidos de acesso à informação constituem-se em um dos tipos de manifestação que seguem os ritos da Lei Federal nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação - LAI), 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 vez.

Foram protocolados em 2023 na Ouvidoria Setorial de IQUEGO 4 pedidos de acesso à informação com base na LAI. O prazo médio de respostas foi 16,0 dias, enquanto a média geral do Estado foi de 10,9 dias.

Nos pedidos LAI tratados pela Ouvidoria Setorial da IQUEGO em 2023 houve uma redução de 13,81% em relação a 2022 no prazo médio de respostas.

Os assuntos mais demandados nos pedidos de informação para a Ouvidoria Setorial da IQUEGO em 2023, retirados aqueles inativados por falta de dados e da competência de outras esferas da administração pública, foram “pedidos de desclassificação ou avaliação de sigilo”.

#### Assuntos mais demandados em 2023 nos Pedidos LAI



Figura 4 - Fonte: Ouvidoria Setorial IQUEGO

## 5. 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 à 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 n.º 9.270/18, modificado pelo Decreto Estadual n.º 10.466, de 14/5/2024, que estabelece 20 dias de prazo, prorrogável por mais 10 dias, mediante justificativa. Dessa forma, considera-se o prazo mais benéfico ao usuário.



Em 2023, o prazo médio de respostas às manifestações tratadas pela Ouvidoria Setorial da IQUEGO foi de 13,8 dias, um prazo que pode ser considerado muito bom e que reduziu em 11,7% o prazo médio verificado em 2022, que foi de 124,6 dias. O prazo médio de respostas das ouvidorias do Estado em 2023 foi de 8,3 dias.

#### Tempo médio de resposta por tipo de manifestação em 2023

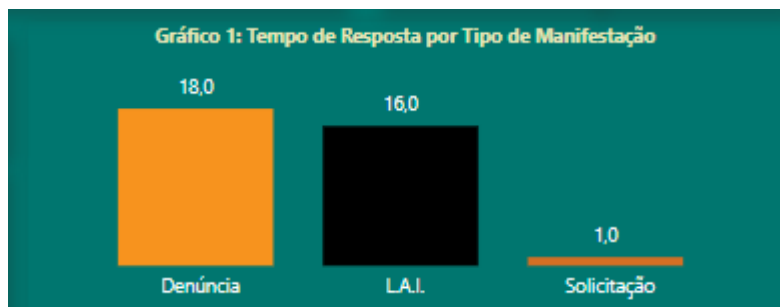


Figura 5 - Fonte: Ouvidoria Setorial IQUEGO

## 6. Resolutividade

O Índice de Resolutividade procura demonstrar se a demanda do manifestante foi resolvida ou não. Por meio de uma pesquisa de satisfação, realizada após a finalização da manifestação, o usuário é questionado: **“Sua demanda foi resolvida?”** e, a partir da resposta fornecida, calcula-se o Índice de Resolutividade ( $\% \text{ Resolutividade} = [(0,5 * \text{Total de respostas parcialmente} + \text{Total de respostas sim}) / \text{Total de respostas da pesquisa de satisfação}] * 100$ ).

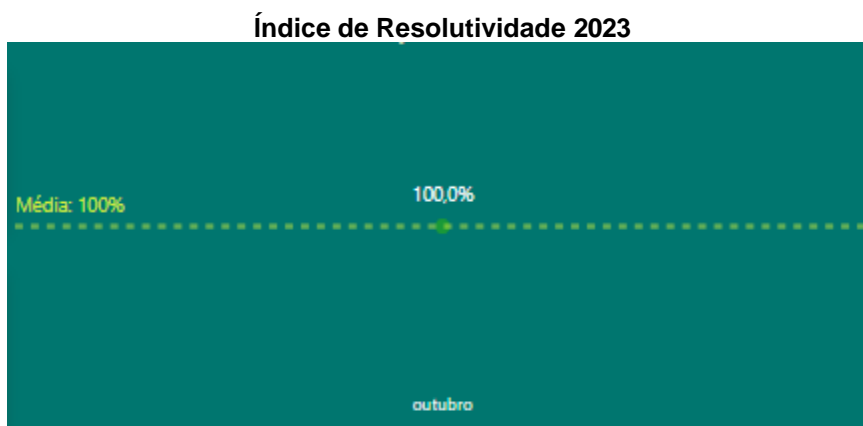


Figura 6 - Fonte: Ouvidoria Setorial IQUEGO

Em 2023, o Índice de Resolutividade da Ouvidoria Setorial da IQUEGO foi de 100%.

No gráfico a seguir podemos observar o percentual de resolutividade apresentado para cada tipo de manifestação. Verifica-se que “Reclamação” e “Solicitação” são os tipos de manifestação que apresentam os menores percentuais de resolutividade, enquanto elogio e sugestão atingem o grau máximo de resolutividade.

**Resolutividade por tipo de manifestação em 2023**

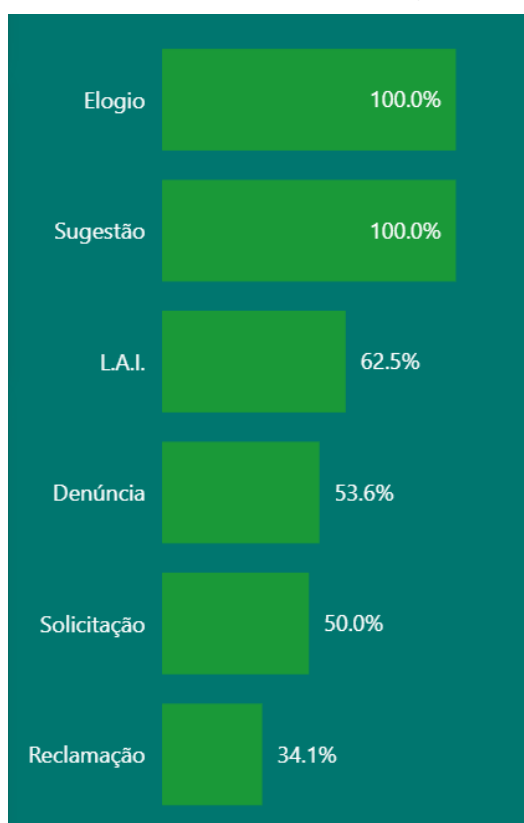


Figura 7 - Fonte: Ouvidoria Setorial IQUEGO

## 7. Nota de recomendação

A nota de recomendação considera respostas que avaliam o trabalho da Ouvidoria numa escala de 0 a 10 em resposta à questão: **“Você recomendaria a ouvidoria?”**. A pergunta é apresentada aos usuários do serviço público na Pesquisa de Satisfação, realizada no Sistema Eletrônico de Gestão de Ouvidoria (SGOe) após a finalização da manifestação.

## 8. Conclusão

Este relatório de gestão evidencia os principais resultados das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Setorial da IQUEGO em 2023, coletados a partir de dados obtidos no Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGOe).

É também importante a consciência de que o grau de qualidade pretendido quando se produz determinado serviço é, em última análise, imposto pelo cidadão. Com o aumento da demanda também se percebe a maior exigência por parte do cidadão. Tal fato pode ser constatado na complexidade dos pedidos de acesso à informação registrados no sistema.

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

**GOVERNO DE GOIÁS**

Indústria Química do Estado de Goiás

Ouvidoria Setorial da IQUEGO