



A large, semi-transparent collage of three images occupies the top half of the page. The top-left image shows a person's arm holding a white folder. The middle image shows hands writing in a notebook. The bottom-right image is a solid yellow hexagon. The collage is set against a white background with a thin gray border.

# **Relatório de Gestão da Ouvidoria Setorial**

**1º QUADRIMESTRE**

**DE**

**2024**

## Ficha Técnica

### Ronaldo Ramos Caiado

GOVERNADOR DO ESTADO DE GOIÁS

### Daniel Elias Carvalho Vilela

VICE-GOVERNADOR DO ESTADO DE GOIÁS

### José Carlos dos Santos

DIRETORA-PRESIDENTE

### Jean Carlos Garcia

OUVIDORA SETORIAL

### Wenderson de Souza

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

## 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 nº 13.460/2017 e ao Artigo 19 do Decreto do Estado de Goiás nº 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 2024, comparando-o sempre que for necessário com os resultados do ano de 2023.

O Decreto Estadual nº 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.

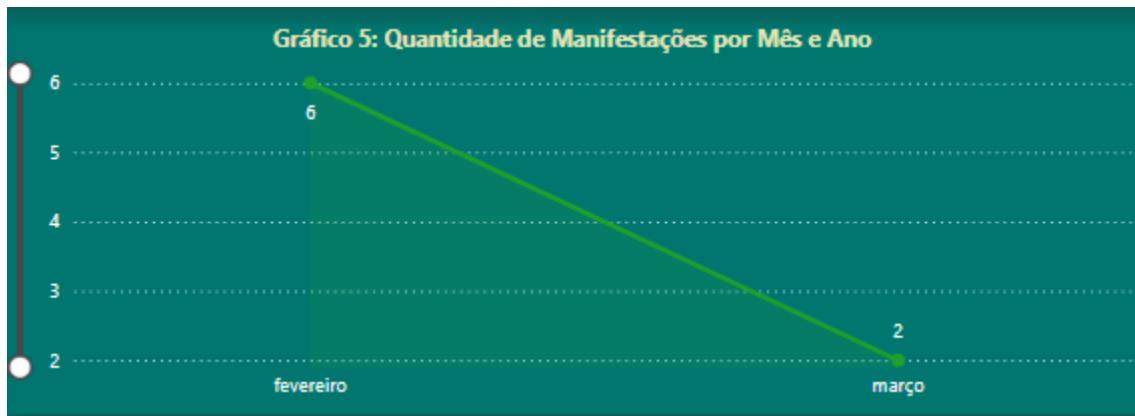
## 3. Atendimentos

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.

No 1º quadrimestre de 2024, o Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGOe) registrou 08 atendimentos pela Ouvidoria Setorial da IQUEGO, enquanto no 1º quadrimestre de 2023 foram registrados 01 atendimento, o que representou um aumento de 12,5% no total de atendimentos realizados.

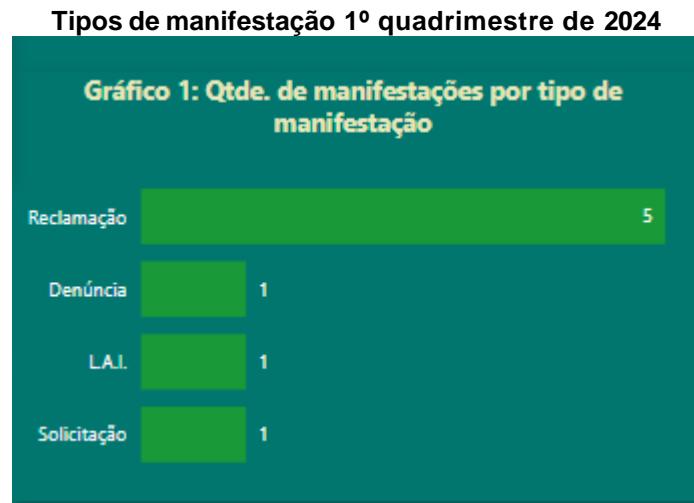
Ao longo do 1º quadrimestre de 2024, podemos observar a seguinte variação no número de atendimentos/mês:

**Quantidade de atendimentos/mês realizados no 1º quadrimestre de 2024**



*Figura 1- Fonte: Painel dados estatístico da Ouvidoria Geral-Ouvidoria Setorial IQUEGO*

Na sequência, são exibidas as demandas por tipos de manifestação registradas na Ouvidoria Setorial da IQUEGO no 1º quadrimestre de 2024.



*Figura 2 - Fonte: Painel dados estatístico da Ouvidoria Geral-Ouvidoria Setorial IQUEGO*

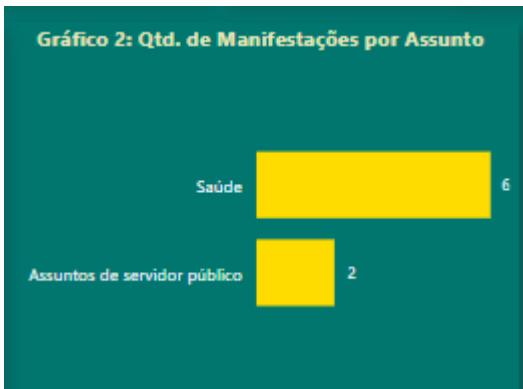
**Denúncias registradas por assunto – 1º quadrimestre 2024**

Figura 3 - Fonte: Painel dados estatístico da Ouvidoria Geral-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 no 1º quadrimestre de 2024 na Ouvidoria Setorial de IQUEGO 01 pedido de acesso à informação com base na LAI. O prazo médio de respostas foi 14 dias, enquanto a média geral do Estado foi de 10,9 dias.

Nos pedidos LAI tratados pela Ouvidoria Setorial da IQUEGO no 1º quadrimestre de 2024 houve uma redução de 50% em relação a 2023 no prazo médio de respostas.

Os assuntos mais demandados nos pedidos de informação para a Ouvidoria Setorial da IQUEGO no 1º quadrimestre de 2024, retirados aqueles inativados por falta de dados e da competência de outras esferas da administração pública, foram “saúde”.

**Assuntos mais demandados no 1º quadrimestre de 2024 nos Pedidos LAI***Figura 4 - Fonte: Painel dados estatístico da Ouvidoria Geral-Ouvidoria Setorial IQUEGO*

## 5. Tempo médio de resposta

Em relação ao tempo de resposta, a Lei Federal nº 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 nº 9.270/18, modificado pelo Decreto Estadual nº 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.

No 1º quadrimestre de 2024, o prazo médio de respostas às manifestações tratadas pela Ouvidoria Setorial da IQUEGO foi de 14,3 dias, um prazo que pode ser considerado muito bom e que reduziu em 19,58% o prazo médio verificado no mesmo período em 2023, que foi de 28 dias. O prazo médio de respostas das ouvidorias do Estado em 2024 foi de 8 dias.

Tempo médio de resposta por tipo de manifestação no 1º quadrimestre de 2024



Figura 5 - Fonte: Painel dados estatístico da Ouvidoria Geral-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 ( $\% \text{ Resolutividade} = [(0,5 * \text{Total de respostas parcialmente} + \text{Total de respostas sim}) / \text{Total de respostas da pesquisa de satisfação}] * 100$ ).

## 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 no 1º quadrimestre de 2024, 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



# Relatório de Gestão da Ouvidoria Setorial

**2º QUADRIMESTRE**

**DE**

**2024**

## 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

**Jean Carlos Garcia**

OUVIDORA SETORIAL

**Wenderson de Souza**

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

## 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 nº 13.460/2017 e ao Artigo 19 do Decreto do Estado de Goiás nº 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 2024, comparando-o sempre que for necessário com os resultados do ano de 2023.

O Decreto Estadual nº 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.

No 2º quadrimestre de 2024, o Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGOe) registrou 06 atendimentos pela Ouvidoria Setorial da IQUEGO, enquanto que no 2º quadrimestre de 2023 foram registrados também 04 atendimentos, o que representa um aumento de 66,66% de atendimentos realizados.

Ao longo do 2º quadrimestre de 2024, podemos observar a seguinte variação no número de atendimentos/mês:

**Quantidade de atendimentos/mês realizados no 2º quadrimestre de 2024**

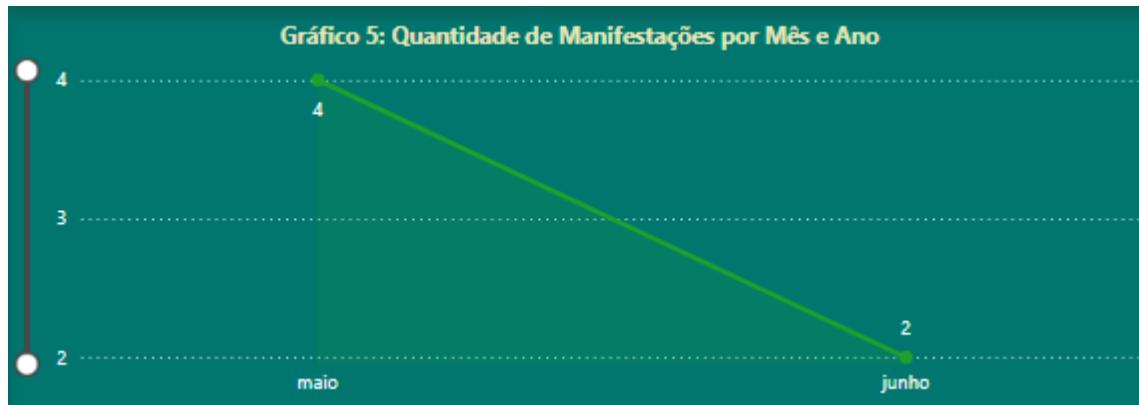


Figura 1- Fonte: Painel dados estatístico da Ouvidoria Geral-Ouvidoria Setorial IQUEGO

Na sequência, são exibidas as demandas por tipos de manifestação registradas na Ouvidoria Setorial da IQUEGO no 2º quadrimestre de 2024.



Figura 2 - Fonte: Painel dados estatístico da Ouvidoria Geral-Ouvidoria Setorial IQUEGO

### Denúncias registradas por assunto – 2º quadrimestre 2024

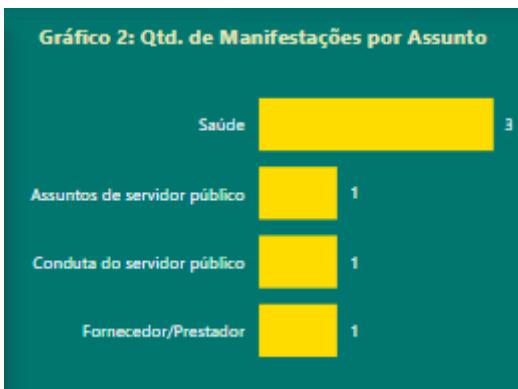


Figura 3 - Fonte: Painel dados estatístico da Ouvidoria Geral-Ouvidoria Setorial IQUEGO

## 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 no 2º quadrimestre de 2024 na Ouvidoria Setorial de IQUEGO 01 pedido de acesso à informação com base na LAI. O prazo médio de respostas foi 14 dias, enquanto a média geral do Estado foi de 9,6 dias.

Nos pedidos LAI tratados pela Ouvidoria Setorial da IQUEGO no 2º quadrimestre de 2024 houve um aumento no prazo médio de respostas de 85,71% em relação ao mesmo período de 2023.

Os assuntos mais demandados nos pedidos de informação para a Ouvidoria Setorial da IQUEGO no 2º quadrimestre de 2024, retirados aqueles inativados por falta de dados e da competência de outras esferas da administração pública, foi “saúde”.

**Assuntos mais demandados no 2º quadrimestre de 2024 nos Pedidos LAI****Gráfico 1: Qtde. de manifestações por tipo de manifestação****Gráfico 2: Qtde. de manifestações por Assunto**

Figura 4 - Fonte: Painel dados estatístico da Ouvidoria Geral-Ouvidoria Setorial IQUEGO

## 5. Tempo médio de resposta

Em relação ao tempo de resposta, a Lei Federal nº 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 nº 9.270/18, modificado pelo Decreto Estadual nº 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.

No 2º quadrimestre de 2024, o prazo médio de respostas às manifestações tratadas pela Ouvidoria Setorial da IQUEGO foi de 15,8 dias, um prazo que pode ser considerado não muito bom, pois houve um aumento em 58,86% o prazo médio verificado no mesmo período em 2023 que foi de 9,3 dias. O prazo médio de respostas das ouvidorias do Estado em 2024 foi de 5,9 dias.

### Tempo médio de resposta por tipo de manifestação no 2º quadrimestre de 2024

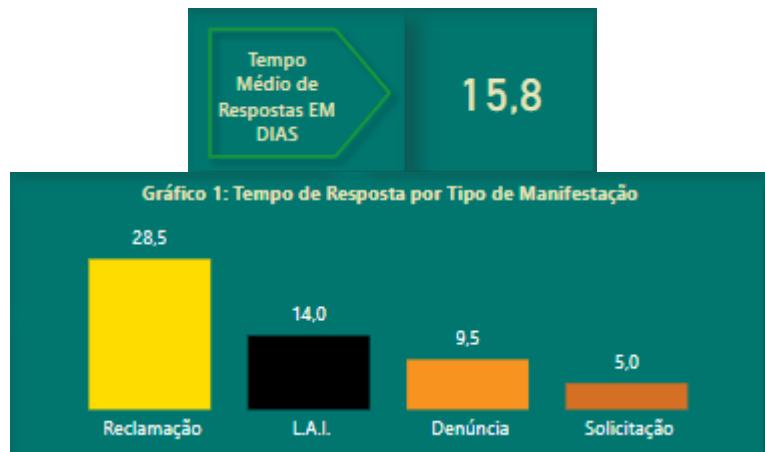


Figura 5 - Fonte: Painel dados estatístico da Ouvidoria Geral-Ouvidoria Setorial IQUEGO

## 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: Painel dados estatístico da Ouvidoria Geral-Ouvidoria Setorial IQUEGO

De acordo com o gráfico acima, o índice de Resolutividade no 2º quadrimestre de 2024 foi de 100%.

## 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.



Figura 7 - Fonte: Painel dados estatístico da Ouvidoria Geral-Ouvidoria Setorial IQUEGO

De acordo com o gráfico acima a média de recomendação no 2º quadrimestre de 2024 foi de 9,0.

## 8. Conclusão

Este relatório de gestão evidencia os principais resultados das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Setorial da IQUEGO no 2º quadrimestre de 2024, 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 Industria 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



# **Relatório de Gestão da Ouvidoria Setorial**

**3º QUADRIMESTRE**

**DE  
2024**

## 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

## 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 nº 13.460/2017 e ao Artigo 19 do Decreto do Estado de Goiás nº 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 2024, comparando-o sempre que for necessário com os resultados do ano de 2023.

O Decreto Estadual nº 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.

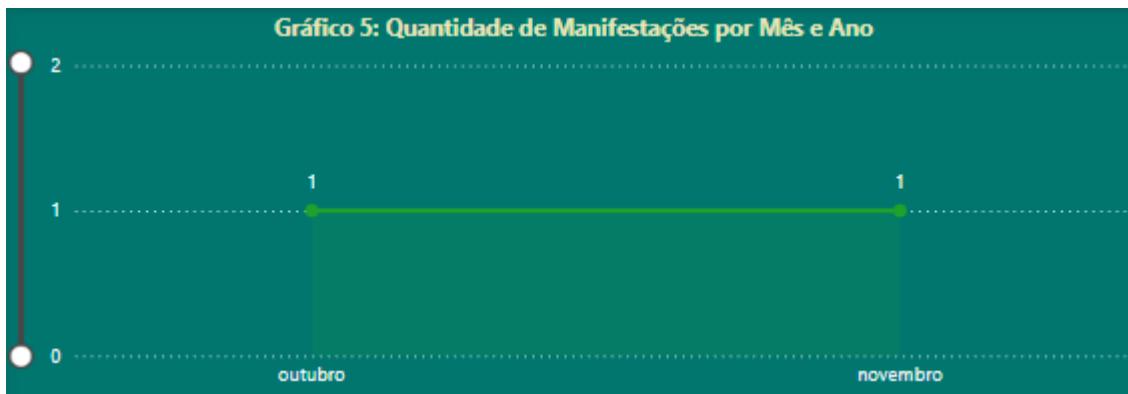
## 3. Atendimentos

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.

No 3º quadrimestre de 2024, o Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGOe) registrou 02 atendimentos pela Ouvidoria Setorial da IQUEGO, enquanto que no 3º quadrimestre de 2023 foram registrados o mesmo número de manifestações 02 atendimentos realizados

Ao longo do 3º quadrimestre de 2024, podemos observar a seguinte variação no número de atendimentos/mês:

**Quantidade de atendimentos/mês realizados no 3º quadrimestre de 2024**

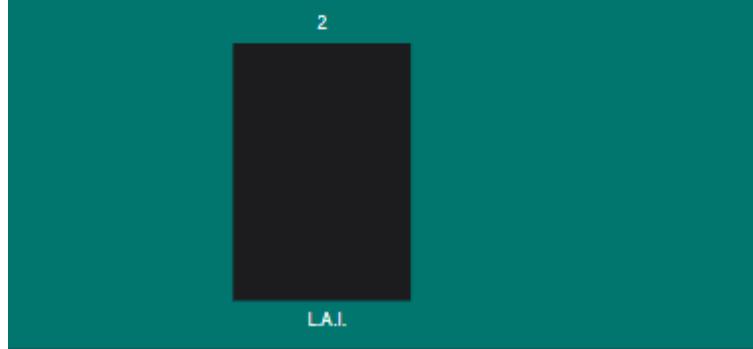


*Figura 1- Fonte: Painel dados estatístico da Ouvidoria Geral-Ouvidoria Setorial IQUEGO*

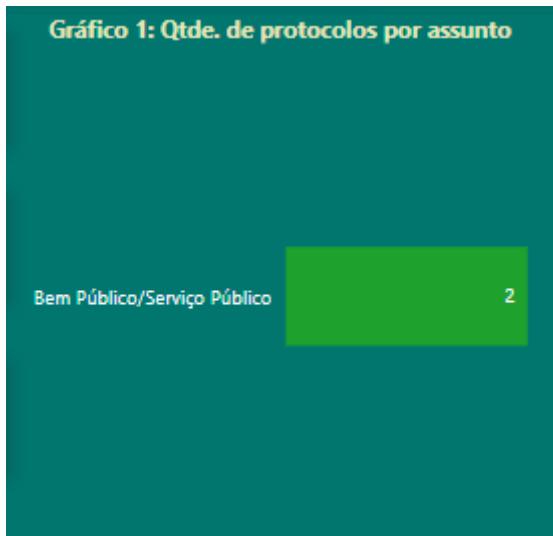
Na sequência, são exibidas as demandas por tipos de manifestação registradas na Ouvidoria Setorial da IQUEGO no 3º quadrimestre de 2024.

**Tipos de manifestação 3º quadrimestre de 2024**

**Gráfico 4: Qtd. de Protocolo por Tipo de Manifestação**



*Figura 2 - Fonte: Painel dados estatístico da Ouvidoria Geral-Ouvidoria Setorial IQUEGO*

**Denúncias registradas por assunto – 3º quadrimestre 2024**

*Figura 3 - Fonte: Painel dados estatístico da Ouvidoria Geral-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 no 3º quadrimestre de 2024 na Ouvidoria Setorial de IQUEGO 02 pedido de acesso à informação com base na LAI. O prazo médio de respostas foi 21,5 dias, enquanto a média geral do Estado foi de 7,1 dias.

Nos pedidos LAI tratados pela Ouvidoria Setorial da IQUEGO no 3º quadrimestre de 2024 houve um aumento de 65,11% em relação a 2023 no prazo médio de respostas.

Os assuntos mais demandados nos pedidos de informação para a

Ouvidoria Setorial da IQUEGO no 3º quadrimestre de 2024, retirados aqueles inativados por falta de dados e da competência de outras esferas da administração pública, foram “bem público/serviço público”.

#### Assuntos mais demandados no 3º quadrimestre de 2024 nos Pedidos LAI

**Gráfico 1: Qtde. de manifestações por tipo de manifestação**



**Gráfico 2: Qtde. de manifestações por Assunto**



*Figura 4 - Fonte: Painel dados estatístico da Ouvidoria Geral-Ouvidoria Setorial IQUEGO*

## 5. Tempo médio de resposta

Em relação ao tempo de resposta, a Lei Federal nº 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 nº 9.270/18, modificado pelo Decreto Estadual nº 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.

No 3º quadrimestre de 2024, o prazo médio de respostas às manifestações tratadas pela Ouvidoria Setorial da IQUEGO foi de 21,5 dias, um prazo que pode ser considerado não muito bom pois teve um aumento em 65,11% o prazo médio verificado no mesmo período em 2023, que foi de 14 dias. O prazo médio de respostas das ouvidorias do Estado em 2024 foi de 7,1 dias.

**Tempo médio de resposta por tipo de manifestação no 3º quadrimestre de 2024**

Figura 5 - Fonte: Painel dados estatístico da Ouvidoria Geral-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 ( $\% \text{ Resolutividade} = [(0,5 * \text{Total de respostas parcialmente} + \text{Total de respostas sim}) / \text{Total de respostas da pesquisa de satisfação}] * 100$ ).

## 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 no 3º quadrimestre de 2024, 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