



Relatório de Gestão da Ouvidoria Setorial 2025

Indicadores e Resultados

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

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

Eluise Elaine de Souza Martins

OUVIDORA TITULAR

Jean Carlos Garcia

OUVIDOR SUBSTITUTO:

Sumário

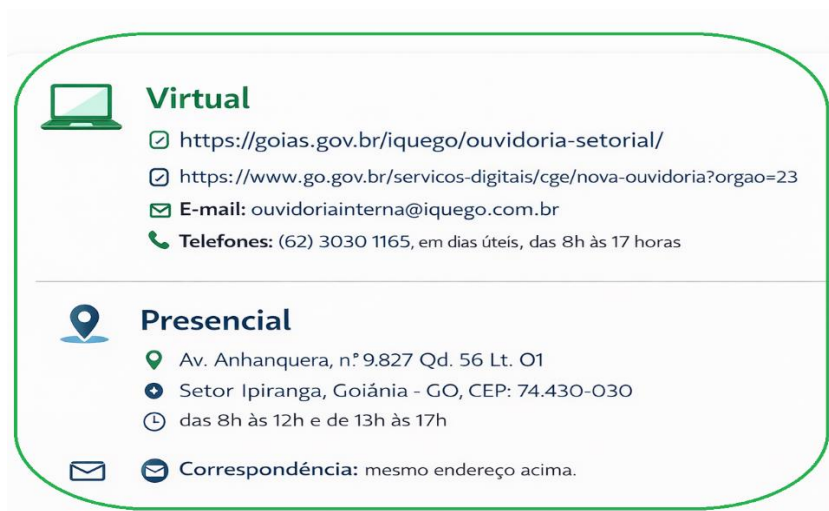
- ✧ **Introdução**
- ✧ **Manifestações - Tipologia e suas definições**
- ✧ **Atendimentos**
- ✧ **Pedido de Acesso à Informação - LAI**
- ✧ **Tempo médio de resposta**
- ✧ **Resolutividade**
- ✧ **Respostas insatisfatórias**
- ✧ **Nota de recomendação**
- ✧ **Conclusão**

1. Introdução

Em cumprimento aos arts. 14 e 15 da Lei Federal nº 13.460/2017 e ao art. 19 do Decreto do Estado de Goiás nº 9.270/2018, apresenta-se o presente Relatório de Gestão com os resultados das atividades desenvolvidas no âmbito da Ouvidoria Setorial da Indústria Química do Estado de Goiás (IQUÉGO-GO), referentes ao ano-base de 2025, realizando-se, quando pertinente, comparação com os resultados do ano de 2024.

O Decreto Estadual nº 10.466, de 14 de maio de 2024, dispõe sobre as atividades e a estrutura das Ouvidorias do Poder Executivo do Estado de Goiás. Nesse contexto, compete à Ouvidoria apresentar respostas às manifestações registradas pelos usuários dos serviços públicos no Sistema de Gestão de Ouvidorias (SGOe), observando os prazos e as condições estabelecidos na legislação vigente.

A Ouvidoria constitui, atualmente, um dos principais instrumentos de participação dos usuários dos serviços públicos estaduais na tomada de decisão governamental. Para o cumprimento dessa função, são disponibilizados canais de atendimento destinados ao recebimento e ao tratamento das manifestações.



Virtual

- <https://goias.gov.br/iquego/ouvidoria-setorial/>
- <https://www.go.gov.br/servicos-digitais/cge/nova-ouvidoria?orgao=23>
- E-mail:** ouvidoriainterna@iquego.com.br
- Telefones:** (62) 3030 1165, em dias úteis, das 8h às 17 horas

Presencial







- Av. Anhanquera, nº 9.827 Qd. 56 Lt. 01
- Setor Ipiranga, Goiânia - GO, CEP: 74.430-030
- das 8h às 12h e de 13h às 17h

Correspondência: mesmo endereço acima.

A Ouvidoria Setorial da IQUÉGO é importante instrumento de participação social e de fortalecimento do controle social. Ao tratar adequadamente as demandas recebidas, possibilita o atendimento efetivo das necessidades dos usuários e contribui para a melhoria contínua da qualidade do serviço público. Por meio da Ouvidoria, a população pode registrar reclamações, solicitações, sugestões e elogios, tornando-se corresponsável pela construção de uma sociedade mais justa e democrática.

2. Manifestações de Ouvidoria - Tipologia

Os tipos de manifestações e suas definições estão previstos na Lei Federal nº 13.460/2017 e no Decreto Estadual nº 10.466/2024, conforme segue:

-  **Reclamação:** demonstração de insatisfação relativa a serviço público.
-  **Denúncia:** comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.
-  **Sugestão:** proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública.
-  **Elogio:** demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido.
-  **Solicitação:** requerimento de adoção de providência por parte da Administração.
-  **Pedido de Acesso à Informação (LAI):** manifestação dirigida a órgãos e/ou entidades, realizada 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, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania contribuam para a melhoria contínua dos serviços públicos prestados.

Em 2025, o Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGOe) registrou **26 atendimentos** pela Ouvidoria Setorial da IQUEGO. Em 2024, foram registrados **16 atendimentos**, o que representa **aumento de 62,5%** no total de atendimentos realizados.

Quantidade de atendimentos/mês realizados no ano de 2025



Fonte: Ouvidoria Setorial IQUEGO

Ao longo de 2025, observa-se variação mensal no número de atendimentos. Na sequência do relatório, apresentam-se as demandas por tipologia registradas no período.

Os principais tipos recebidos em 2025 foram:

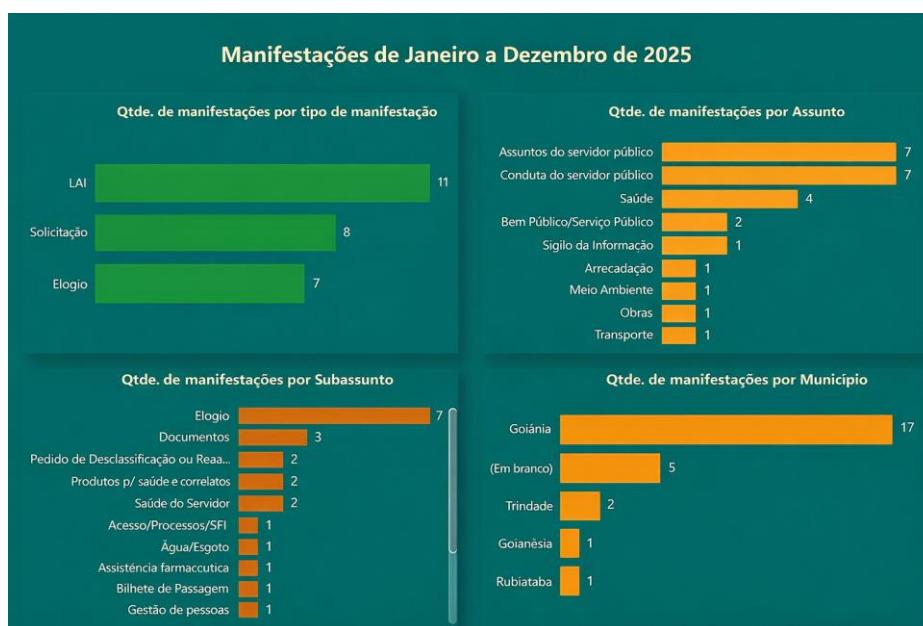
- **Pedidos de Acesso à Informação (LAI):** 42,3% (11 manifestações);
- **Solicitações:** 30,8% (8 manifestações);
- **Elogios:** 26,9% (7 manifestações).

Em 2024, o tipo de manifestação com maior destaque foi **Reclamação**, com 43,75% do total.

Quanto aos assuntos, destacaram-se **Assuntos do Servidor Público** e **Conduta do Servidor Público**, ambos com 7 manifestações, seguidos por **Saúde**, com 4 manifestações; **Bem Público/Serviço Público**, com 2 manifestações; e, com 1 manifestação cada, **Informação**, **Arrecadação**, **Meio Ambiente**, **Obras** e **Transporte**.

No recorte por sub assunto, destaca-se **Elogio**, com 7 manifestações. Quanto à distribuição por municípios, identifica-se predominância de Goiânia com **mais de 65,38%** do total de manifestações registradas.

Tipos de manifestação 2025



Fonte: Ouvidoria Setorial IQUEGO

4. Pedido de Acesso à Informação – LAI

Os pedidos de acesso à informação constituem um tipo de manifestação regido 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 normas pertinentes.

Ressalta-se que tais manifestações são tratadas no próprio Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGOe), sendo garantido ao manifestante o direito de interpor **até três recursos** em caso de insatisfação com a resposta ofertada. Nas demais tipologias, a interposição de resposta insatisfatória é admitida **uma única vez**.

Em 2025, foram protocolados na Ouvidoria Setorial da IQUEGO **11 pedidos de acesso à informação** com base na LAI. O **prazo médio de resposta** foi de **4,2 dias**, enquanto a **média geral do Estado** foi de **6,6 dias**.

Verificou-se aumento de **7 (sete)** pedidos LAI em 2025, em comparação com 2024.

Os assuntos mais demandados nos pedidos de informação em 2025 (desconsideradas manifestações inativadas por falta de dados e aquelas de competência de outras esferas) foram: **Assuntos do Servidor Público** e **Saúde**, ambos com 3 manifestações; **Bem público/serviço público** e **Sigilo da informação**, com 2 manifestações cada; e **Arrecadação**, com 1 manifestação.

Assuntos mais demandados em 2025 nos Pedidos LAI



Fonte: Ouvidoria Setorial IQUEGO

5. Tempo médio de resposta

A Lei Federal nº 13.460/2017 estabelece o prazo de 30 (trinta) dias, prorrogável uma única vez por igual período, para apresentação de resposta conclusiva à manifestação registrada pelo usuário de serviços públicos.

No âmbito do Poder Executivo do Estado de Goiás, considera-se o Decreto Estadual nº 9.270/2018, modificado pelo Decreto Estadual nº 10.466, de 14/05/2024, que estabelece prazo de 20 (vinte) dias, prorrogável por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa. Assim, adota-se o prazo mais benéfico ao usuário.

Em 2025, o prazo médio de resposta às manifestações tratadas pela Ouvidoria Setorial da IQUEGO foi de 4,1 dias, resultado considerado excelente, com redução de 74,05% em relação ao prazo médio verificado em 2023 (15,8 dias). O prazo médio de resposta das ouvidorias do Estado em 2025 foi de 6,6 dias.

Tempo médio de resposta por tipo de manifestação em 2025



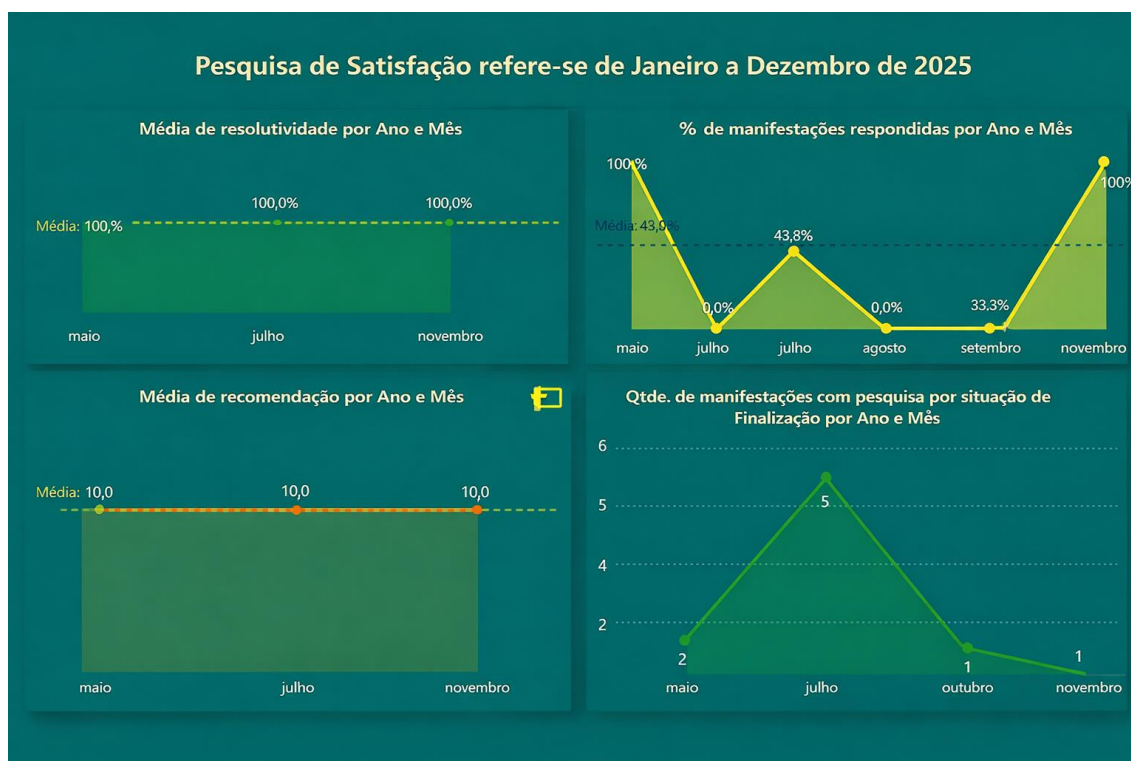
Fonte: Ouvidoria Setorial IQUEGO

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* ($\% \text{ Resolutividade} = [(0,5 * \text{Total de respostas parcialmente} + \text{Total de respostas sim}) / \text{Total de respostas da pesquisa de satisfação}] * 100$).

Em 2025, o Índice de Resolutividade da Ouvidoria Setorial da IQUEGO foi de 43,8%, tendo um decréscimo com relação ao Índice de Resolutividade encontrado no mesmo período de 2024, que foi de 6,25%.

No gráfico a seguir podemos observar o percentual de resolutividade apresentado LAI com 100% das manifestações atingiu o grau máximo de resolutividade.



Fonte: Ouvidoria Setorial IQUEGO

7. Resposta insatisfatória

Uma resposta é considerada insatisfatória quando a manifestação é **reativada pelo usuário** no Sistema de Ouvidoria após receber a resposta conclusiva. Ao reativar a manifestação, o usuário informa que a resposta oferecida pela Ouvidoria não atendeu às expectativas dele e informa ao serviço público que há a necessidade de produzir uma nova e melhor resposta.

Em 2025, **não houve registro de resposta insatisfatória**

8. Nota de recomendação

A Nota de Recomendação avalia a Ouvidoria em escala de **0 a 10**, com base na pergunta: **“Você recomendaria a Ouvidoria?”**, disponível na Pesquisa de Satisfação do SGOe após a finalização da manifestação.

Em 2025, a nota de recomendação registrada foi **10**. Em 2024, a nota foi **9**.

9. Conclusão

Este Relatório de Gestão evidencia os principais resultados das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Setorial da IQUEGO em 2025, com base em dados extraídos do Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGOe).

Ressalta-se que o nível de qualidade desejado na prestação de serviços é, em última análise, definido pelo cidadão. O aumento da demanda reflete, também, maior exigência por parte dos usuários, o que pode ser observado na complexidade dos pedidos de acesso à informação registrados no sistema.

Por fim, o presente Relatório da Ouvidoria Setorial visa fornecer subsídios para análise e acompanhamento das informações relacionadas à Indústria Química do Estado de Goiás – IQUEGO, bem como atender às exigências legais vigentes relativas à elaboração de Relatórios Anuais de Gestão.

Indicadores da OuvidSeg IQUEGO – 2025



Manifestações tratadas no ano: **16**



Prazo médio de resposta: **4,1 dias**



Índice de **resolutividade** (pesquisa de satisfação): **100%**



Nota média de recomendação: **10**

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

IQUEGO - Indústria Química do Estado de Goiás

Ouvidoria Setorial