



# **Relatório de Gestão da Ouvidoria Setorial**

**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**  
OVIDORA SETORIAL

**Jean Carlos Garcia**  
OVIDOR 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

- ✧ **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 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 14/05/2024 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, ao tratar as demandas recebidas permite que estes tenham suas necessidades atendidas de forma efetiva, contribuindo para a melhoria da qualidade do serviço público e do controle social.

Por meio da Ouvidoria a população pode expressar suas: reclamações,

solicitações, sugestões, elogios, tornando assim, co-responsável pela construção de uma sociedade mais justa e democrática.

## 2. Manifestações de Ouvidoria - Tipologia

Os tipos de manifestações e suas definições estão previstas na Lei Federal nº 13.460/17 e no Decreto Estadual nº 10.466/24.



**Reclamação:** Demonstração de insatisfação relativa ao 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 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.

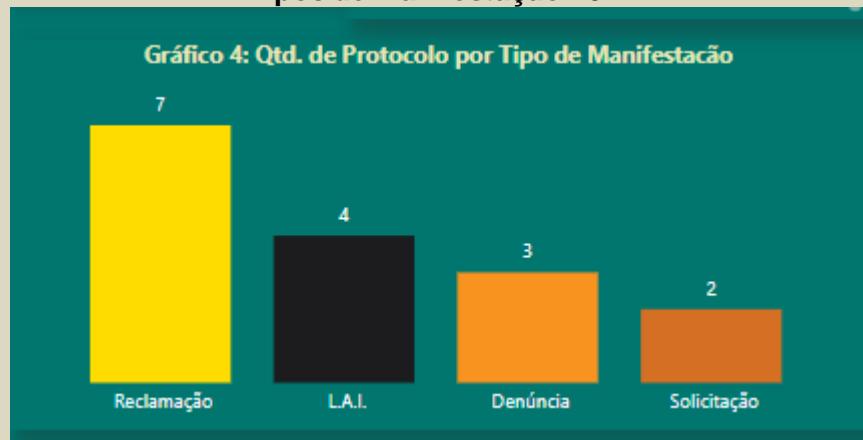
Em 2024, o Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGOe) registrou 16 atendimentos pela Ouvidoria Setorial da IQUEGO, enquanto em 2023 foram registrados 06 atendimentos, o que representou um aumento de 37,5% no total de atendimentos realizados.

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



Figura 1- Fonte: Ouvidoria Setorial IQUEG

Na sequência, são exibidas as demandas por tipos de manifestação registradas na Ouvidoria Setorial da em 2024

**Tipos de manifestação 2024***Figura 2 - Fonte: Ouvidoria Setorial IQUEGO*

Os principais tipos recebidos em 2024 foram Reclamação com 43,75% do total de manifestações, e LAI com 25% das manifestações. Em 2023, os tipos de manifestações que se destacaram foram LAI com 25% do total das manifestações registradas.

**Denúncias registradas por assunto – 2024***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 2024 na Ouvidoria Setorial de IQUEGO 4 pedidos de acesso à informação com base na LAI. O prazo médio de respostas foi 17,8 dias, enquanto a média geral do Estado foi de 10,2 dias.

Nos pedidos LAI tratados pela Ouvidoria Setorial da IQUEGO em 2024 houve um mesmo número de solicitação de acesso à informação, 4 (quatro em relação a 2023).

Os assuntos mais demandados nos pedidos de informação para a Ouvidoria Setorial da IQUEGO em 2024, retirados aqueles inativados por falta de dados e da competência de outras esferas da administração pública, foram “bem público/serviço público e saúde”.

**Assuntos mais demandados em 2024 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 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.

Em 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 alto e com um aumento em 87,34% o prazo médio verificado em 2023, que foi de 13,8 dias. O prazo médio de respostas das ouvidorias do Estado em 2024 foi de 6,7 dias.

### Tempo médio de resposta por tipo de manifestação em 2024



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

### Índice de Resolutividade 2024



Figura 6 - Fonte: Ouvidoria Setorial IQUEGO

Em 2024, o Índice de Resolutividade da Ouvidoria Setorial da IQUEGO foi de 6,25%, tendo um decréscimo com relação ao Índice de Resolutividade encontrado no mesmo período de 2023, que foi de 16,67%.

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

### Resolutividade por tipo de manifestação em 2024

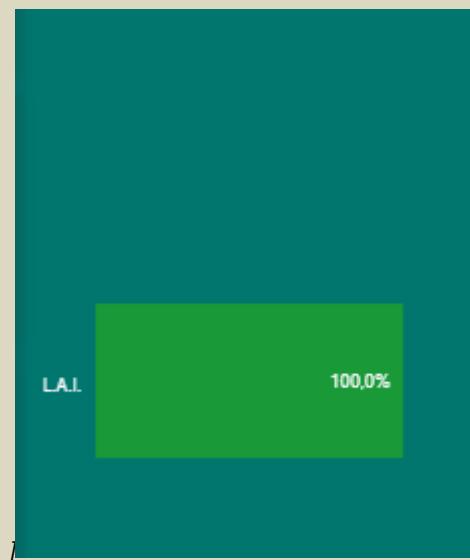


Figura 7 - Fonte: Ouvidoria Setorial IQUEGO

## 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 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

pela Ouvidoria não atendeu às expectativas dele e informa ao serviço público que há a necessidade de produzir uma nova e melhor resposta.

## 8. 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.

O exame comparativo dos resultados obtidos nesse quesito mostra que em 2024 a nota de recomendação proveniente da pesquisa respondida pelos manifestantes foi de 9, sendo que a nota mesma de recomendação proveniente da pesquisa respondida pelos manifestantes em 2023 foi 10.

## 9. Conclusão

Este relatório de gestão evidencia os principais resultados das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Setorial da IQUEGO em 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.

A OuvSet IQUEGO tratou 16 manifestações em 2024. No ano, o prazo médio de resposta às manifestações foi de 15,8 dias e na pesquisa de satisfação respondida pelos manifestantes, o índice de resolutividade foi de 100%. A nota média de recomendação foi 9.

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