



A collage of three black and white photographs. The top-left photo shows a person's arm holding a clipboard. The bottom-left photo shows hands writing on a notepad. The right photo is a close-up of a person's face, partially obscured. The background features large yellow and dark blue geometric shapes.

Relatório Gerencial

2º Quadrimestre

2025

1. Objetivo

Compilar e analisar os principais assuntos demandados nas manifestações recebidas pela Ouvidoria da Indústria Química do Estado de Goiás – IQUEGO durante o período de maio a agosto de 2025, identificando padrões, tendências e áreas de maior interesse público, visando aprimorar a transparência e a eficiência do atendimento.

O art. 24, VI, do Regulamento da CGE (Decreto nº 10.391/2024) determina que a Ouvidoria Setorial elabore relatórios estatísticos e gerenciais, tendo como base a análise e a apuração das principais atividades.

A confecção deste relatório, voltada ao conhecimento da alta gestão e das áreas técnicas, também integra o Manual de Maturidade das Ouvidorias de Goiás – Nível 3.

2. Metodologia

As manifestações foram analisadas quanto à frequência e à natureza das informações, com base nos registros do Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGOe).

A plataforma permite que todas as etapas do tratamento da demanda sejam executadas no mesmo ambiente, possibilitando a rastreabilidade das informações e a proteção dos dados pessoais e sensíveis. Essas demandas são classificadas quanto ao assunto e encaminhadas às áreas técnicas responsáveis pelos dados e informações, para subsidiar a resposta final enviada ao usuário.

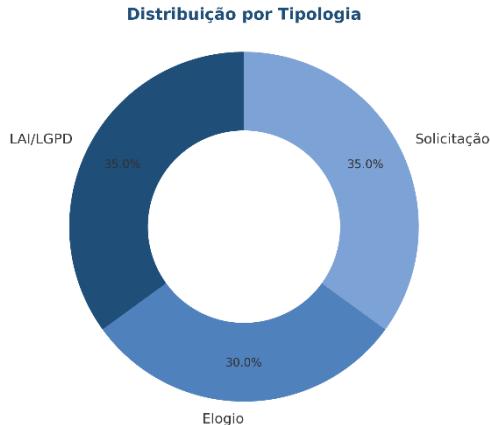
A classificação por tipo foi: LAI/LGPD, Elogio e Solicitação.

3. Resultados Gerais

No 2º quadrimestre de 2025, foram recebidas 20 manifestações, todas finalizadas dentro do prazo legal.

- 07 – LAI/LGPD
- 06 – Elogio
- 07 – Solicitação

Figura 1 – Distribuição por Tipologia



Segue detalhamento das demandas por tipologia, sub tipificação, área técnica e quantidade.

Tipo Manifestação	Tipificação	Sub Tipificação	Área Técnica	Registro	Quantidade
Elogio	Conduta Do Servidor Público	Elogio	Gabinete Da Presidência	Expresso	6
LAI/LGPD	Assuntos De Servidor Público	Documentos	Gerência De Gestão De Pessoas	Expresso	1
LAI/LGPD	Bem Público/Serviço Público	Acesso/Processos/SEI	Assessoria De Compras Governamentais	Expresso	1
LAI/LGPD	Bem Público/Serviço Público	Legislação	Assessoria Jurídica	Expresso	1
LAI/LGPD	Saúde	Produtos P/ Saúde E Correlatos	Diretoria Industrial	Expresso	2
LAI/LGPD	Sigilo Da Informação	Pedido De Desclassificação Ou Reavaliação Do Sigilo	Gerência Controle De Qualidade	Expresso	1
LAI/LGPD	Sigilo Da Informação	Pedido De Desclassificação Ou Reavaliação Do Sigilo	Gerência Da Garantia Da Qualidade	Expresso	1
Solicitação	Assuntos De Servidor Público	Documentos	Gerência De Gestão De Pessoas	Sistema E-Mail	1
Solicitação	Assuntos De Servidor Público	Saúde Do Servidor	Gerência De Gestão De Pessoas	Sistema E-Mail	2
Solicitação	Meio Ambiente	Poluição	COORDENAÇÃO SERVIÇOS GERAIS	Sistema E-Mail	1
Solicitação	Obras	Água/Esgoto	Gerência De Engenharia	Sistema E-Mail	1
Solicitação	Saúde	Orientações Em Saúde (Informação)	Gerência Comercial	Sistema E-Mail	1
Solicitação	Transporte	Bilhete De Passagem	Gerência De Gestão De Pessoas	Sistema E-Mail	1

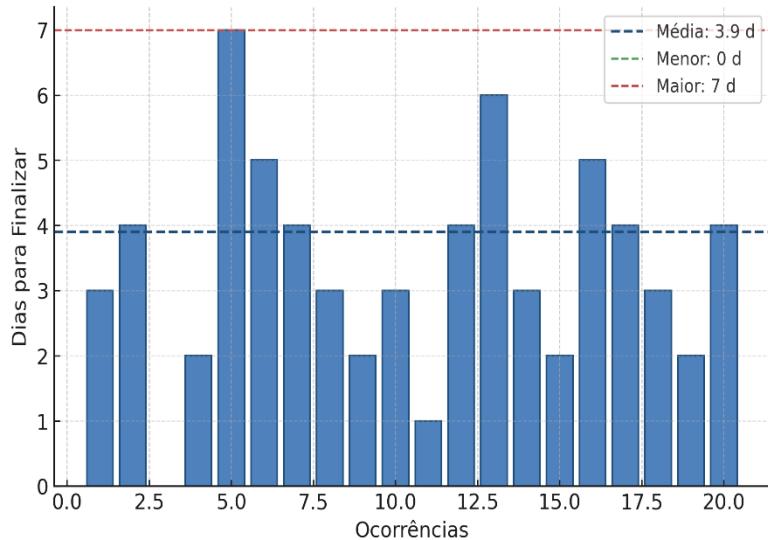
4. ‘Tempo de Resposta’

O tempo de resposta é o período, em dias, contabilizado desde o registro da manifestação pelo usuário até a finalização pela Ouvidoria Setorial no SGOe.

O Decreto Estadual nº 10.466/2024 estabelece o prazo de até **20 dias**, prorrogáveis por mais 10 mediante justificativa, para a resposta conclusiva à manifestação. O mesmo prazo é aplicado às solicitações via Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011).

No 2º quadrimestre de 2025, registrou-se **tempo médio de resposta de 3,9 dias**, representando melhora em relação ao 3º quadrimestre de 2024 (4,0 dias). O resultado está alinhado à meta da *Matriz de Gestão de Riscos da OuvSet*, que estabelece prazo inferior a 5 dias, indicando que as ações de simplificação e celeridade na tramitação continuam eficazes.

Figura 2 – Tempo de Finalização das Manifestações
Tempo de Finalização das Manifestações

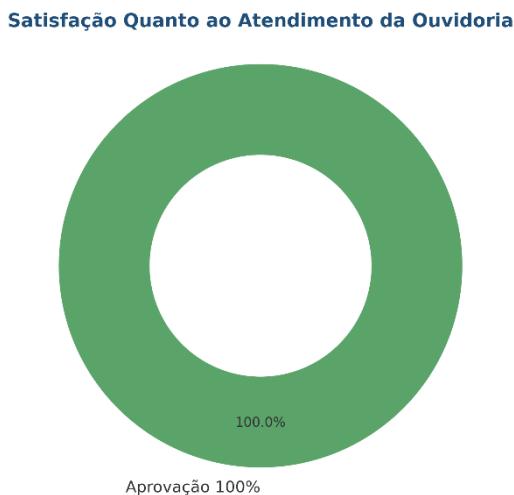


5. Satisfação Quanto ao Atendimento da Ouvidoria

Das 20 manifestações tratadas no 2º quadrimestre de 2025, **12 usuários responderam ao questionário de satisfação**, correspondendo a 60% do total.

Para as perguntas “A sua demanda foi resolvida?” e “Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado pela Ouvidoria?”, **100%** dos respondentes indicaram satisfação, demonstrando resolutividade total no período.

Figura 3 – Satisfação Quanto ao Atendimento da Ouvidoria

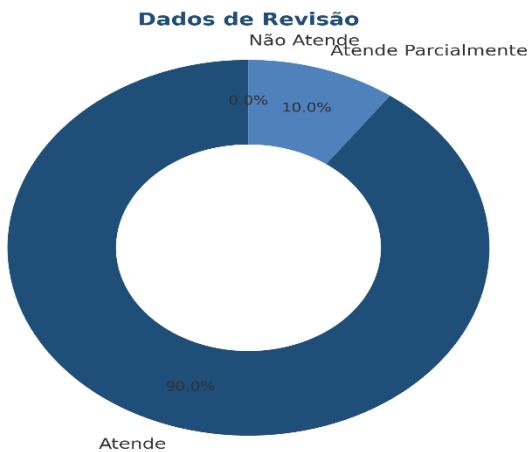


7. Dados de Revisão

O Relatório de Revisão emitido pela equipe técnica da CGE sobre a qualidade das respostas oferecidas no período apresentou o seguinte resultado:

- **18** “Atende”
- **02** “Atende Parcialmente”
- **00** “Não Atende”

Figura 4 – Dados de Revisão



7. Conclusão

Os resultados do 2º quadrimestre de 2025 demonstram:

- Cumprimento dos prazos estabelecidos;
- Alto índice de satisfação dos usuários;
- Qualidade das respostas avaliada como adequada pela CGE.

Esses indicadores evidenciam a efetividade do atendimento prestado pela Ouvidoria da IQUEGO, reforçando a importância da manutenção das estratégias atualmente adotadas.

Informo que este relatório também foi registrado no SEI sob o nº **202500055000188**.

Goiânia, 14 de agosto de 2025

Eluise Elaine de Souza Martins
Ouvidora Titular – IQUEGO