

RELATÓRIO GERENCIAL

**2º QUADRIMESTRE
DE 2026**



1. Objetivo

Compilar e analisar os principais assuntos demandados nas manifestações recebidas pela Ouvidoria da Indústria Química do Estado de Goiás – IQUEGO, durante o 2º quadrimestre de 2026, identificando padrões, tendências e temas de interesse, visando subsidiar o aprimoramento da transparência, da governança, da gestão de riscos e dos processos institucionais.

O art. 24, VI, do Regulamento da Controladoria-Geral do Estado de Goiás, aprovado pelo Decreto Estadual nº 10.391/2024, estabelece como competência das Ouvidorias Setoriais a elaboração de relatórios estatísticos e gerenciais, com base na análise das manifestações recebidas.

2. Metodologia

As informações apresentadas neste relatório foram extraídas dos painéis do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Estado de Goiás – SGOe, considerando as manifestações registradas no período de 1º de maio a 31 de agosto de 2026.

As manifestações foram analisadas quanto:

- à tipologia;
- ao assunto e subassunto;
- ao prazo de resposta;
- à situação de finalização;
- à distribuição territorial;
- ao comportamento dos principais indicadores gerenciais.

A utilização do sistema permite o acompanhamento e a rastreabilidade das manifestações, contribuindo para o controle dos fluxos internos e o monitoramento dos resultados da Ouvidoria.

3. Resultados Gerais

No 2º quadrimestre de 2026, foram registradas 02 manifestações na Ouvidoria da IQUEGO. As duas foram classificadas como Reclamação, correspondendo a 100% das manifestações protocoladas no período.

Gráfico 1 – Quantitativo Geral de Manifestações

Reclamação  100% – 02

Quanto aos assuntos registrados:

- 01 – Assuntos de servidor público;
- 01 – Manifestação inativada.

Quanto aos subassuntos:

- 01 – Questões salariais;
- 01 – Por ser competência de outro órgão.

Gráfico 2 – Situação das Manifestações

Finalizadas dentro do prazo  100%

Fora do prazo  0%

O painel de prazo demonstra que 100% dos protocolos foram finalizados em até 30 dias, evidenciando o atendimento tempestivo das demandas durante o período avaliado.

4. Distribuição por Tipologia

Gráfico 3 – Distribuição das Manifestações

A totalidade das manifestações registradas no período foi classificada como Reclamação, totalizando 02 registros.

Tipificação/Assunto	Subassunto	Quantidade
Assuntos de servidor público	Questões salariais	01
Manifestação inativada	Por ser competência de outro órgão	01
Total		02

Os registros demonstram concentração pontual em questões relacionadas a servidor público e em manifestação que demandou tratamento relacionado à competência de outro órgão.

Considerando o número reduzido de manifestações, os dados ainda não permitem caracterizar tendência consolidada, sendo necessário manter o acompanhamento nos períodos subsequentes para identificação de eventual recorrência.

O painel também registra que as 02 manifestações estão vinculadas ao município de Goiânia.

5. Tempo de Resposta

Gráfico 4 – Tempo Médio de Resposta

Tempo médio alcançado  **4,0 dias**
Protocolos em até 30 dias **100%**

O tempo de resposta corresponde ao período contabilizado entre o registro da manifestação e sua conclusão no âmbito do Sistema de Ouvidoria.

Durante o período analisado, observou-se desempenho satisfatório quanto à tempestividade das respostas:

- Tempo médio de resposta: 4,0 dias;
- 100% dos protocolos finalizados dentro do prazo de até 30 dias;
- ausência de indicação de extrapolação de prazo nos painéis analisados.

Os resultados demonstram celeridade no tratamento das demandas e efetividade do acompanhamento realizado pela Ouvidoria, contribuindo para a manutenção da qualidade e tempestividade das respostas institucionais.

6. Áreas Técnicas Demandadas

Diferentemente do relatório do 1º quadrimestre, no qual as áreas técnicas acionadas foram individualmente identificadas, os painéis disponibilizados para o período de maio a agosto de 2026 não apresentam, de forma suficientemente detalhada, a unidade técnica responsável por cada uma das duas manifestações.

Todavia, pelos assuntos e subassuntos registrados, verifica-se a ocorrência de demandas relacionadas a:

- assuntos de servidor público / questões salariais;
- manifestação direcionada a matéria de competência de outro órgão.

Recomenda-se que o acompanhamento interno continue registrando as áreas acionadas pela Ouvidoria, permitindo, nos próximos períodos, avaliar a recorrência de encaminhamentos e identificar setores que concentrem maior volume de demandas.

7. Análise Gerencial

Painel Executivo da Ouvidoria

Indicador	Resultado
Total de manifestações	02
Reclamações	02 – 100%
Índice de finalização no prazo monitorado	100%

Tempo médio de resposta	4,0 dias
Município identificado	Goiânia
Manifestações em Goiânia	02

A análise das manifestações registradas no período demonstra baixo volume de demandas e manutenção de desempenho satisfatório quanto ao prazo de atendimento.

Observou-se:

- 100% das manifestações classificadas como reclamação;
- manutenção da tempestividade das respostas;
- tempo médio de atendimento de 4,0 dias;
- cumprimento integral do prazo apresentado no painel;
- ocorrência pontual de demanda relacionada a questões salariais;
- ocorrência de manifestação relacionada à competência de outro órgão;
- ausência, diante do reduzido quantitativo, de elementos suficientes para caracterizar tendência recorrente.

No relatório do 1º quadrimestre, o painel executivo registrou 05 manifestações, 100% de respostas no prazo e tempo médio de 3,8 dias. Assim, comparativamente, verifica-se redução do quantitativo de manifestações de 05 para 02, enquanto o tempo médio de resposta passou de 3,8 para 4,0 dias, permanecendo em patamar satisfatório.

8. Conclusão

Os resultados do 2º quadrimestre de 2026 demonstram que a Ouvidoria da IQUERO manteve padrão satisfatório de atendimento, com respostas tempestivas e acompanhamento adequado das manifestações registradas.

No período de 1º de maio a 31 de agosto de 2026, foram registradas 02 manifestações, ambas classificadas como reclamações, com tempo médio de resposta de 4,0 dias e 100% dos protocolos finalizados dentro do prazo monitorado.

Em comparação ao 1º quadrimestre de 2026, quando foram registradas 05 manifestações e tempo médio de resposta de 3,8 dias, houve redução no volume de demandas e pequena alteração no tempo médio, sem prejuízo à tempestividade do atendimento.

Os indicadores reforçam a relevância da Ouvidoria como instrumento de governança pública, transparência, gestão de riscos, controle social e fortalecimento institucional, devendo ser mantidas as ações de acompanhamento dos prazos, análise das manifestações e identificação de oportunidades de melhoria.

Recomenda-se a continuidade do monitoramento dos resultados, o aperfeiçoamento dos registros gerenciais e a comparação periódica dos indicadores, possibilitando identificar tendências, eventuais recorrências e oportunidades de atuação preventiva.

Goiânia/GO, setembro de 2026.

Eluise Elaine de Souza Martins

Ouvidora Titular – IQUERO