

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

OUVIDORA SETORIAL

Jean Carlos Garcia

OUVIDOR ADJUNTO

IQUIGO – 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

- ✧ **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 n.º 13.460/2017 e ao Artigo 19 do Decreto do Estado de Goiás n.º 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 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

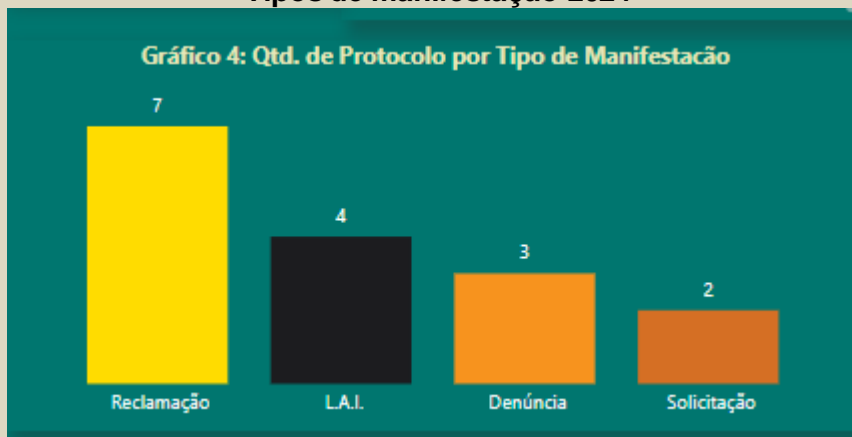


Figura 2 - Fonte: Ouvidoria Setorial IQUEGO

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

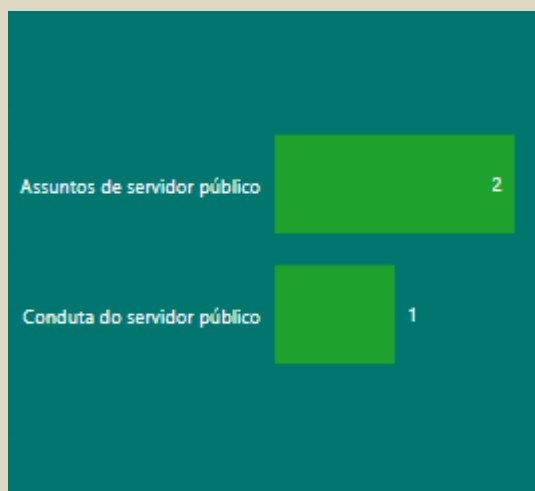


Figura 3 - Fonte: Ouvidoria Setorial IQUEGO

4. Pedido de Acesso à Informação – LAI

Os pedidos de acesso m informação constituem-se em um dos tipos de manifestação que seguem os ritos da Lei Federal n.º 12.527/2011 (Lei de Acesso m 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 a 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

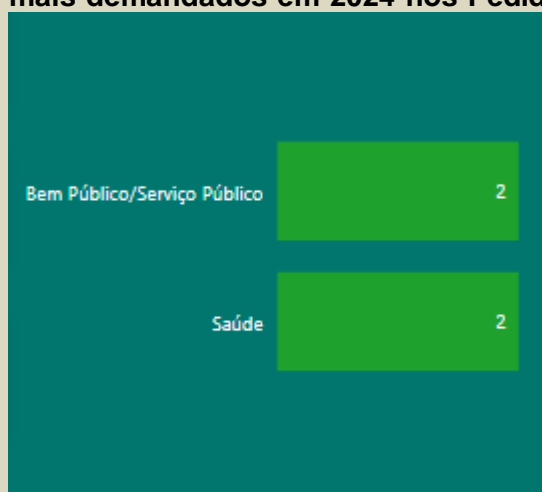


Figura 4 - Fonte: Ouvidoria Setorial IQUEGO

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

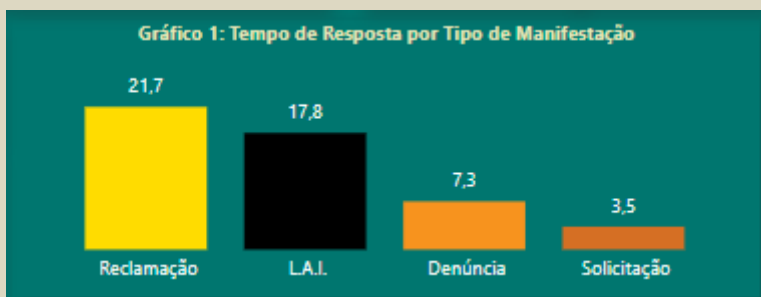


Figura 5 - Fonte: Ouvidoria Setorial IQUEGO

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

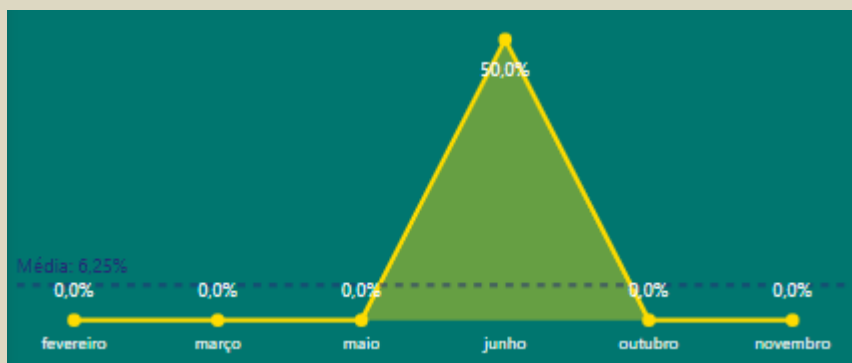


Figura 6 - Fonte: Ouvidoria Setorial IQUEGO

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 percentual de resolutividade apresentado LAI com 100% das manifestações atingiu o grau máximo de resolutividade.

Resolutividade por tipo de manifestação em 2024

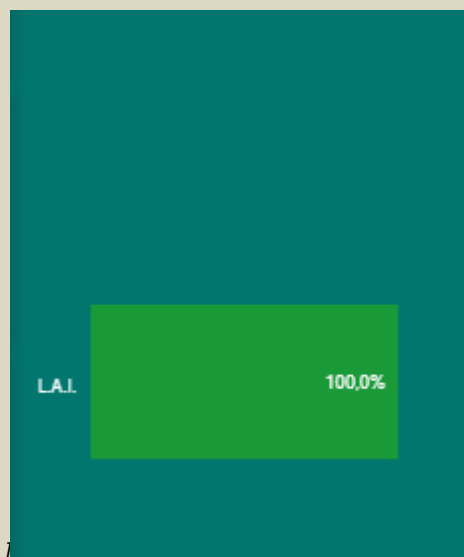


Figura 7 - Fonte: Ouvidoria Setorial IQUEGO

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 resolatividade 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 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