

2021

RELATÓRIO OUVIDORIA

1º TRIMESTRE

CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO DO TOCANTINS

OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO

Janeiro a Março de 2021



OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO



MAURO CARLESSE

GOVERNADOR DO ESTADO DO TOCANTINS

SENIVAN ALMEIDA DE ARRUDA

SECRETÁRIO-CHEFE DA CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO

SIMONE PEREIRA BRITO

CORREGEDORA-GERAL DO ESTADO

APOIO TÉCNICO DA OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO,
CONFORME PORTARIA Nº 38/2020, DE 13 DE ABRIL DE 2020.

JULIANA GOBBO DE OLIVEIRA

OUVIDORA-GERAL DO ESTADO

KÍRIAM MARTINS GUEDES

GERENTE DE ARTICULAÇÃO E GESTÃO DE OUVIDORIAS

LUCAS SOUZA LUZ

GERENTE DE TRANSPARÊNCIA E CONTROLE SOCIAL

EQUIPE TÉCNICA

ALDA MARIA BARROS DE ASSIS MATOS

BRUNA PATRÍCIA MARTINOVSKI DOS SANTOS

FERNANDA DE S. BATISTA ROCHA

GENI FALCÃO VALADARES LIMA

MARIA RAQUEL DE CARVALHO

MAZILDA TEREZINHA DE MENEZES

CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO

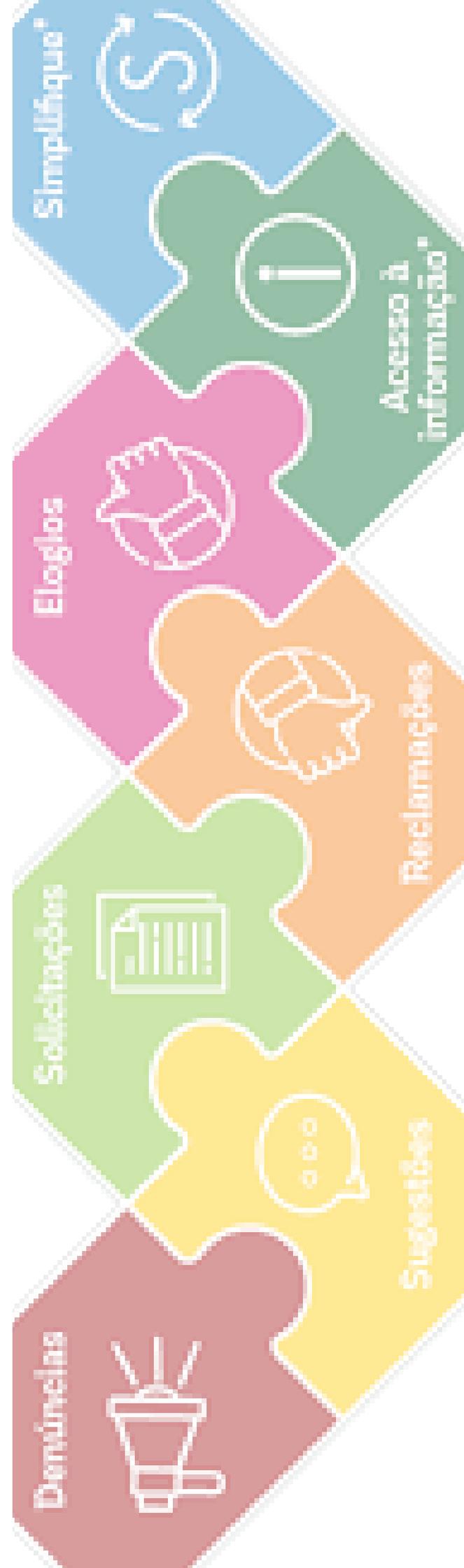
PRAÇA DOS GIRASSÓIS, ESPLANADA DAS SECRETARIAS
AV. NS-02, PRÉDIO I, S/Nº
PLANO DIRETOR NORTE, PALMAS/TO – CEP: 77.001-002

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria-Geral do Estado do Tocantins apresenta o Relatório referente ao 1º Trimestre de 2021, com objetivo de apresentar dados e informações relevantes a respeito das manifestações recebidas e tratadas pela Ouvidoria do Governo do Estado do Tocantins.

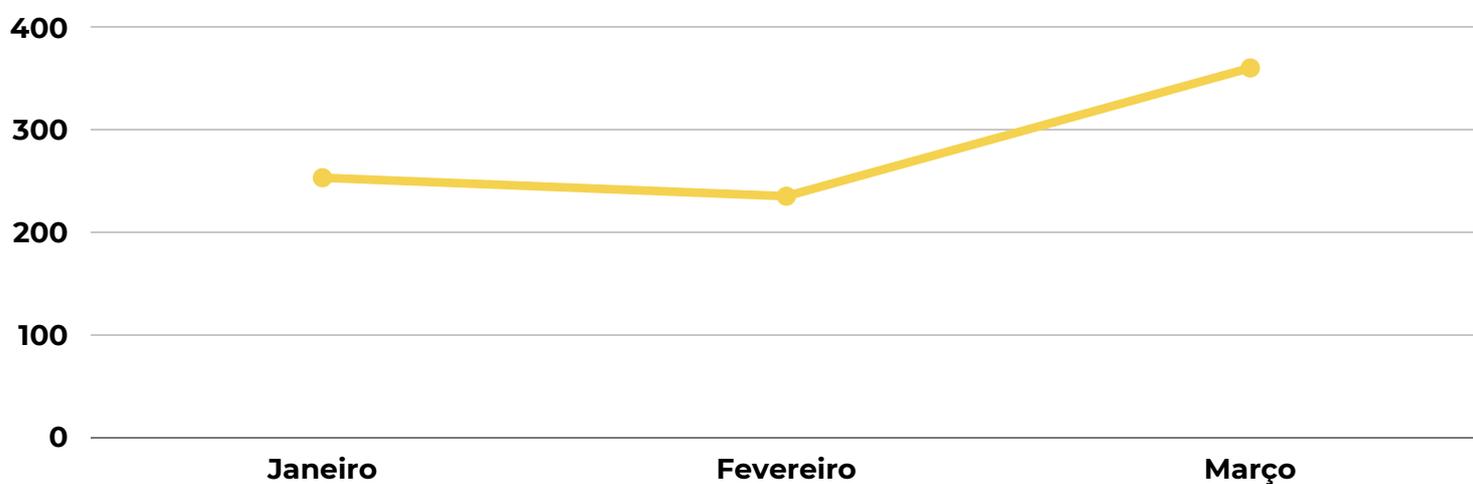
O Relatório Trimestral visa atender o que preceitua a Lei Nº 13.460, de 26 de junho de 2017 e Lei Nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, com informações sintéticas e comparativas acerca das manifestações registradas em todo o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual, por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR e Sistema de Gestão de Ouvidorias - SGO.

A Ouvidoria trabalha com afinco no sentido de consolidar sua atuação como instrumento de Gestão objetivando promover a transparência e estimular a participação social.



LINHA DE TENDÊNCIA DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

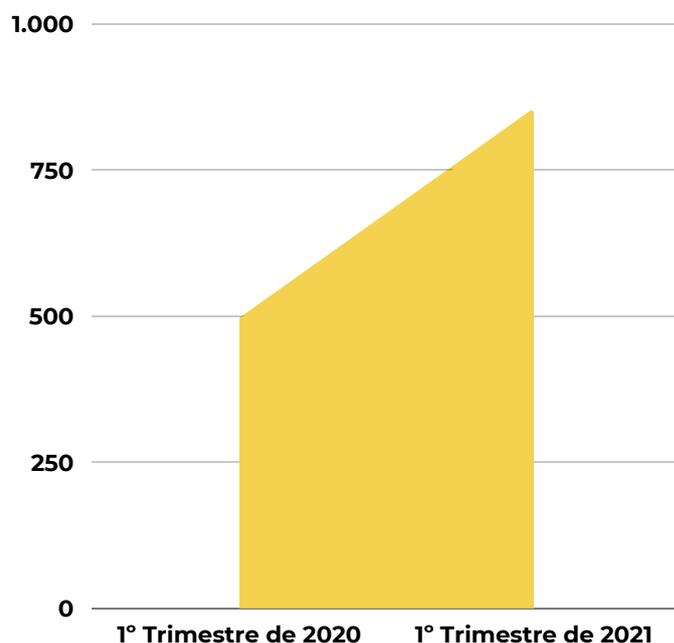
No 1º Trimestre de 2021, o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual, recebeu o quantitativo total de 848 (oitocentas e quarenta e oito) manifestações de ouvidoria.



Comparativo

TOTAL TRIMESTRAL

No 1º Trimestre de 2020 a ouvidoria recebeu 495 (quatrocentas e noventa e cinco) manifestações, porém no 1º Trimestre de 2021, recebeu 848 (oitocentas e quarenta e oito) manifestações.





253

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES
RECEBIDAS EM
JANEIRO/2021

235

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES
RECEBIDAS EM
FEVEREIRO/2021

360

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES
RECEBIDAS EM
MARÇO/2021

TOTAL
POR
MÊS

TOTAL POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO



Comunicações¹

É o termo utilizado para a Denúncia ou Reclamação registrada de forma anônima.

Status das Manifestações

89,26%

Concluídas

9,08%

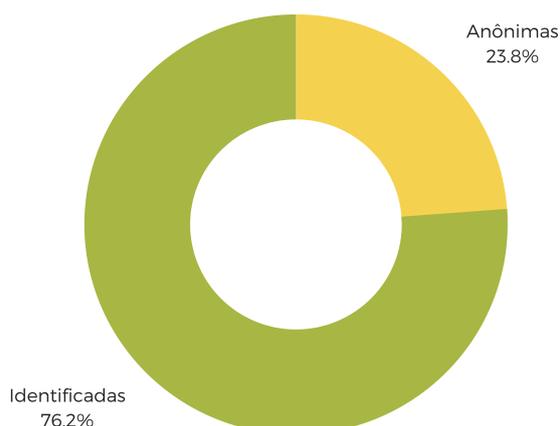
Em Análise

1,66%

Arquivadas

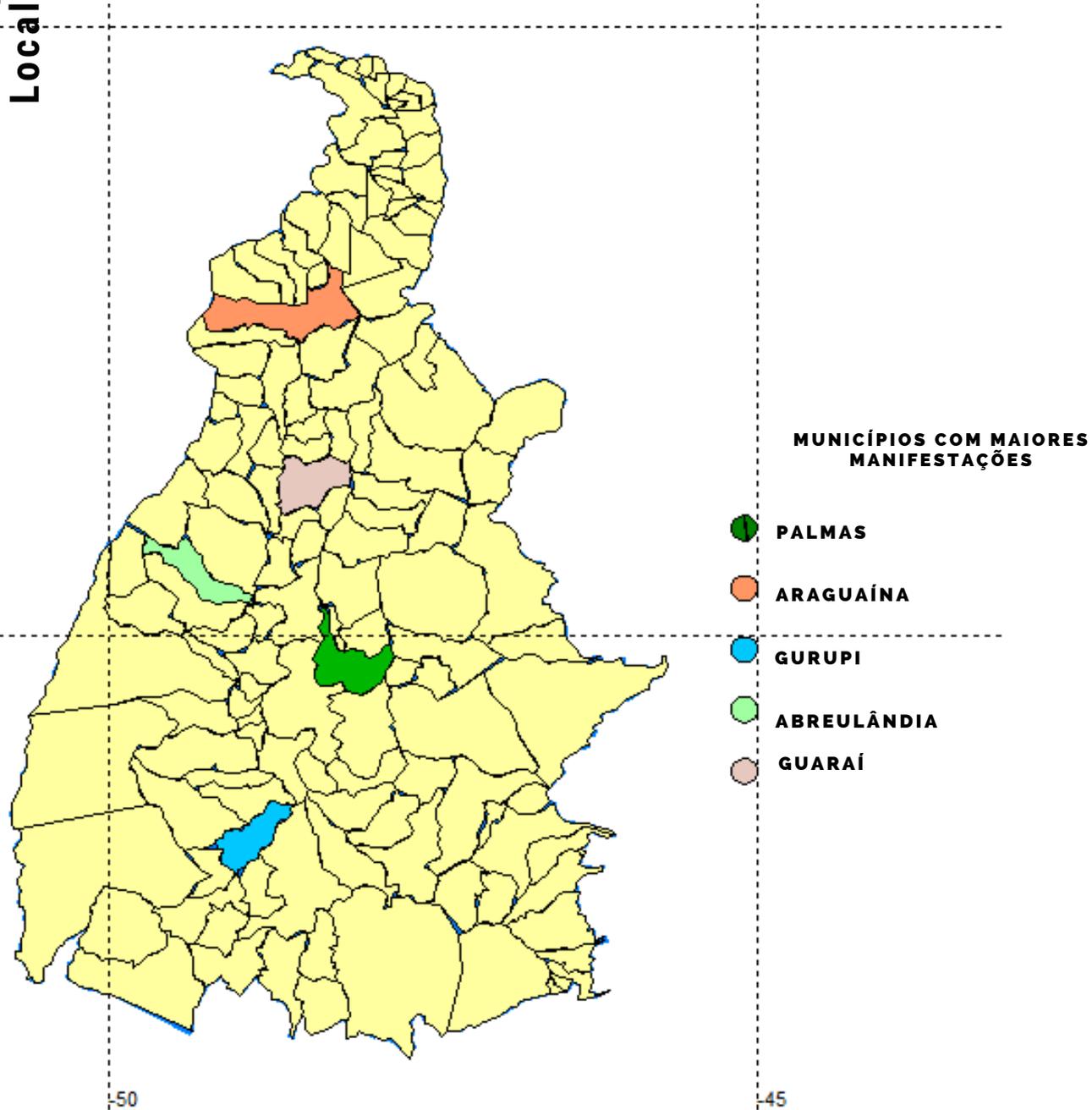
REGISTRO DAS MANIFESTAÇÕES

Percentual das manifestações anônimas e identificadas.



MUNICÍPIOS

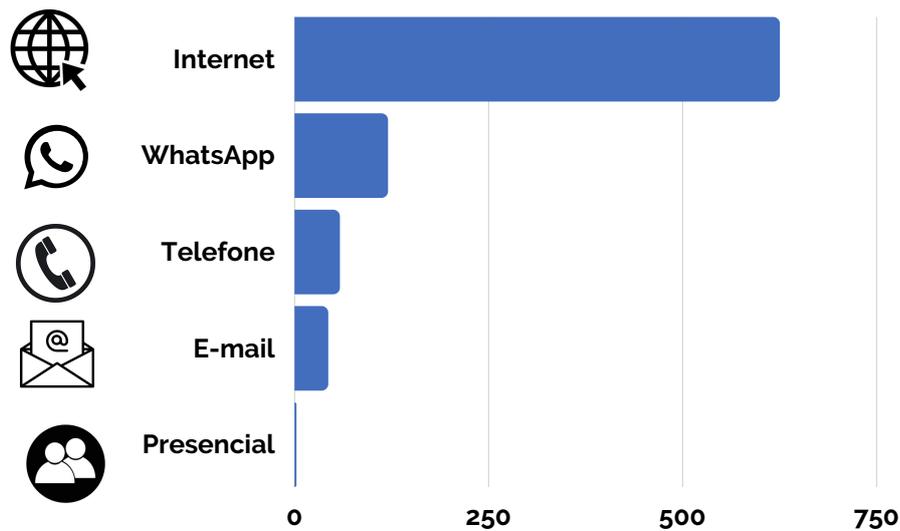
Local do Fato



DETALHAMENTO

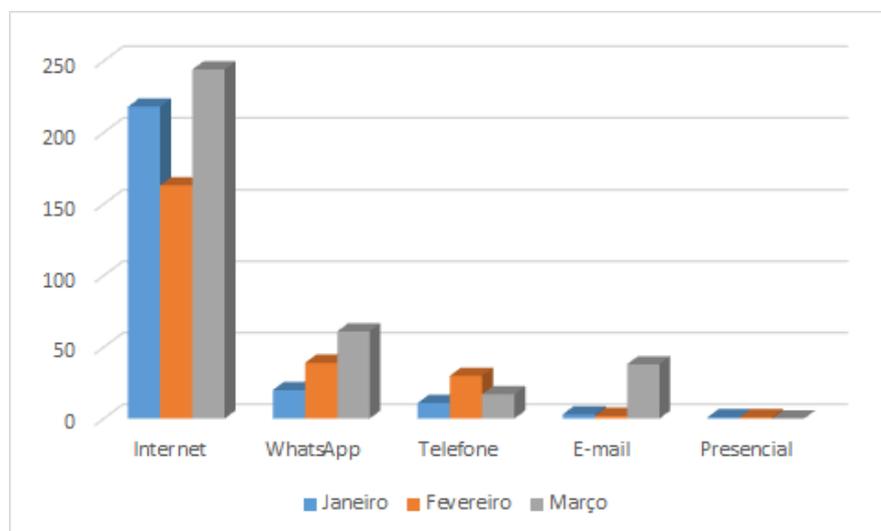
No 1º Trimestre de 2021 foram registradas na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR **848 (oitocentas e quarenta e oito) manifestações**, destas **37 (trinta e sete)** foram registradas sem informar o local do fato, **811 (oitocentas e onze) manifestações** foram registradas informando o local do fato, dentre elas os municípios com maiores manifestações foram: **Palmas** com 210, **Araguaína** 61, **Gurupi** 34, **Abreulândia** 29, **Guaraí** 17.

CANAIS DE ATENDIMENTO



DETALHAMENTO

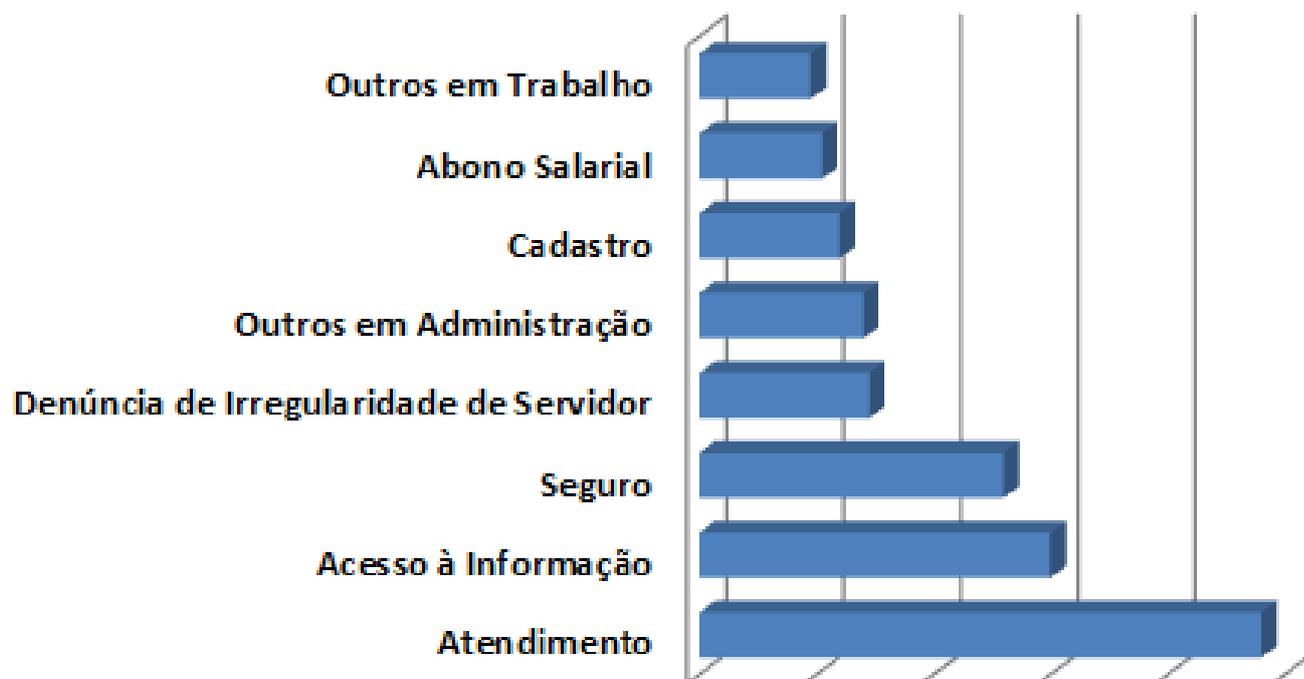
No período em referência, foram registradas pela internet na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - **Fala.BR** **625** manifestações, **58** manifestações foram recebidas via **Telefone**, além disso, a Ouvidoria do Governo do Estado do Tocantins recebeu **2** manifestações de forma **Presencial**, **43** manifestações por **e-mail** e **120** recebidas por meio do **WhatsApp**.



RANKING

FalaBR

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



O gráfico destaca os cinco assuntos mais demandados no período de Janeiro a Março de 2021, com os seguintes quantitativos: Atendimento **96**, Acesso à Informação **60**, Seguro **52**, Denúncia de Irregularidade de Servidor **29**, Outros em Administração **28**, Cadastro **24**, Abono Salarial **21**, Outros em Trabalho **19**.

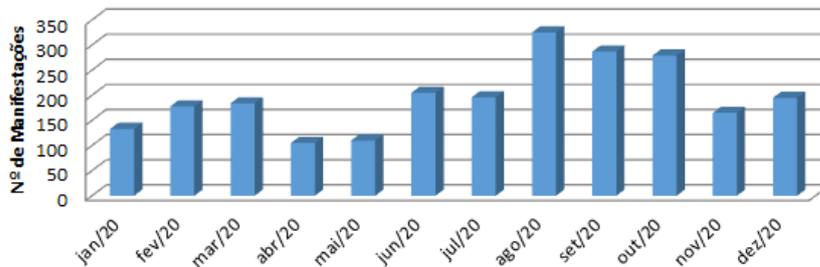
MANIFESTAÇÕES

O primeiro gráfico abaixo demonstra o quantitativo histórico de manifestações recebidas no ano de 2020, no segundo gráfico observa-se o quantitativo dos meses de Janeiro, Fevereiro e Março de 2021.

Do 1º Trimestre de 2020 para o 1º Trimestre de 2021, constata-se um crescimento de aproximadamente 71,31%, nota-se que cada vez mais, o cidadão recorre a Ouvidoria na busca da solução dos seus anseios. Os canais de atendimento, por sua vez, proporcionam a participação popular mais efetiva, o que facilita a comunicação entre a comunidade e o Estado.

HISTÓRICO DAS MANIFESTAÇÕES

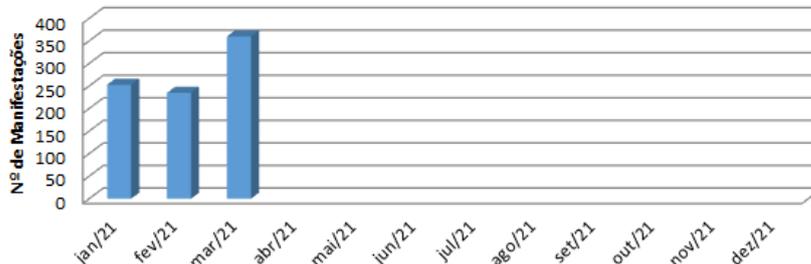
Total das manifestações recebidas por mês



	jan/20	fev/20	mar/20	abr/20	mai/20	jun/20	jul/20	ago/20	set/20	out/20	nov/20	dez/20
Série1	133	178	184	105	110	205	196	325	287	279	165	195

2020
1º Trimestre
495

Total das manifestações recebidas por mês



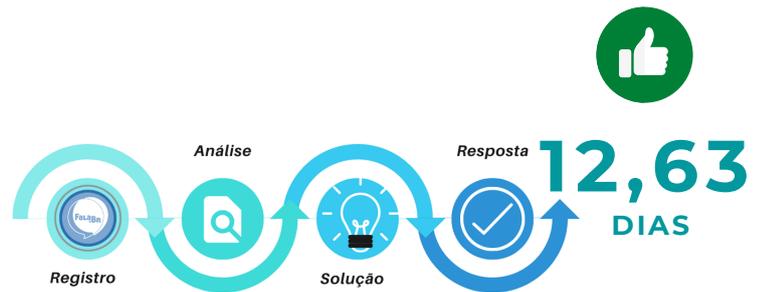
	jan/21	fev/21	mar/21	abr/21	mai/21	jun/21	jul/21	ago/21	set/21	out/21	nov/21	dez/21
Série1	253	235	360									

2021
1º Trimestre
848

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

1º TRIMESTRE 2021

Em conformidade com a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, a qual dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, a Ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, em até 30 (trinta) dias.

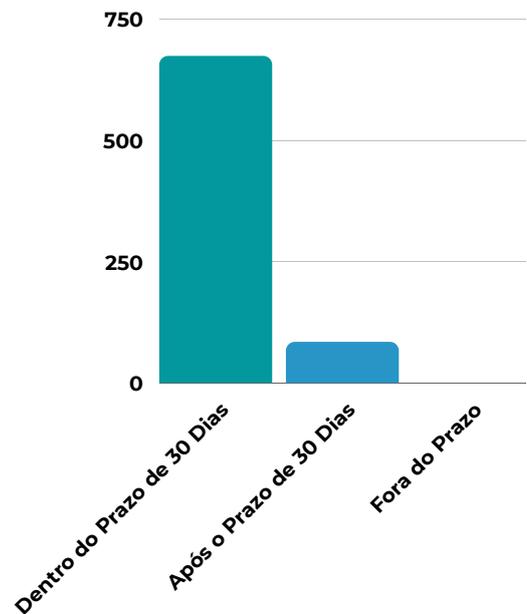


89,03%

RESPONDIDAS DENTRO DO PRAZO DE 30 DIAS

10,97%

RESPONDIDAS APÓS O PRAZO DE 30 DIAS



ÓRGÃOS E ENTIDADES MAIS ACIONADOS

1

Secretaria do Trabalho e
Desenvolvimento Social - **SETAS**

Departamento Estadual de
Trânsito - **DETRAN**

2

Secretaria da Fazenda - **SEFAZ**

3

Secretaria da Educação,
Juventude e Esportes - **SEDUC**

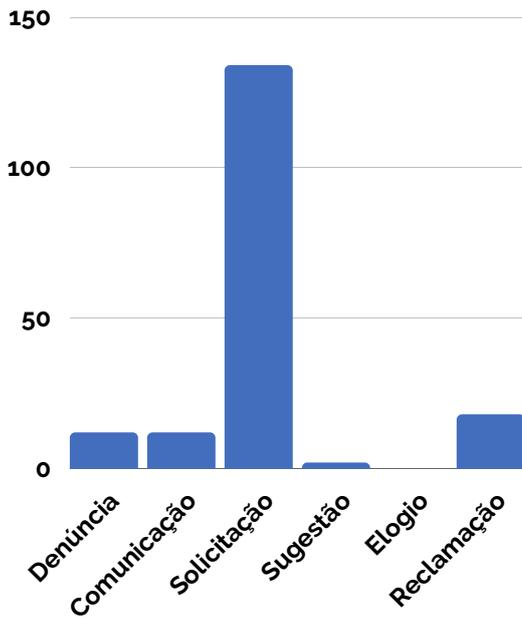
4

Agência Tocantinense de
Regulação, Controle e
Fiscalização de Serviços Públicos
- **ATR**

5

Secretaria da Saúde - **SES**

6



SETAS/TO

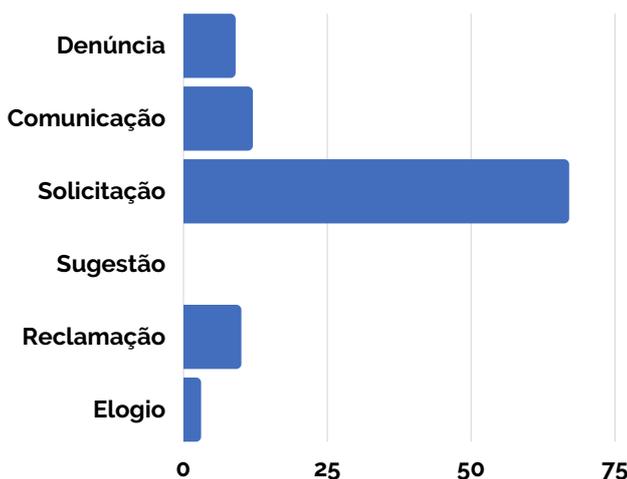
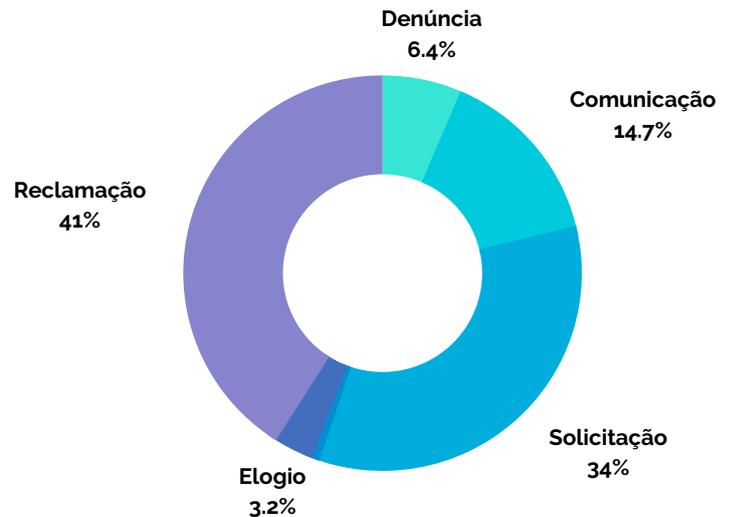
178 Manifestações

Janeiro/2021 = 87 manifestações
 Fevereiro/2021 = 48 manifestações
 Março/2021 = 43 manifestações

DETRAN/TO

156 Manifestações

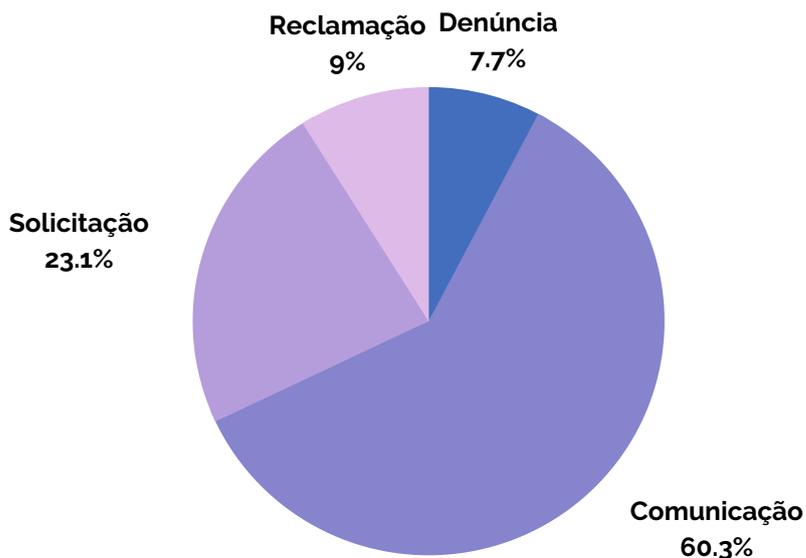
Janeiro/2021 = 40 manifestações
 Fevereiro/2021 = 52 manifestações
 Março/2021 = 64 manifestações



SEFAZ/TO

101 Manifestações

Janeiro/2021 = 20 manifestações
 Fevereiro/2021 = 22 manifestações
 Março/2021 = 59 manifestações



SEDUC/TO

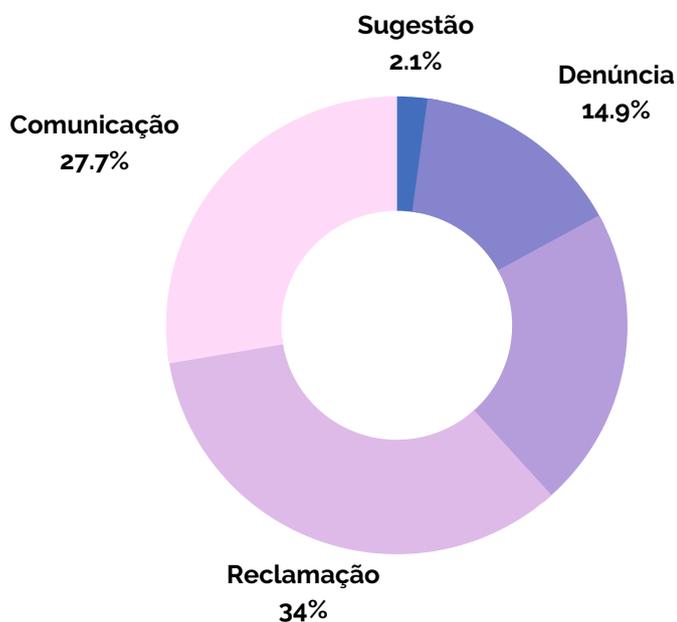
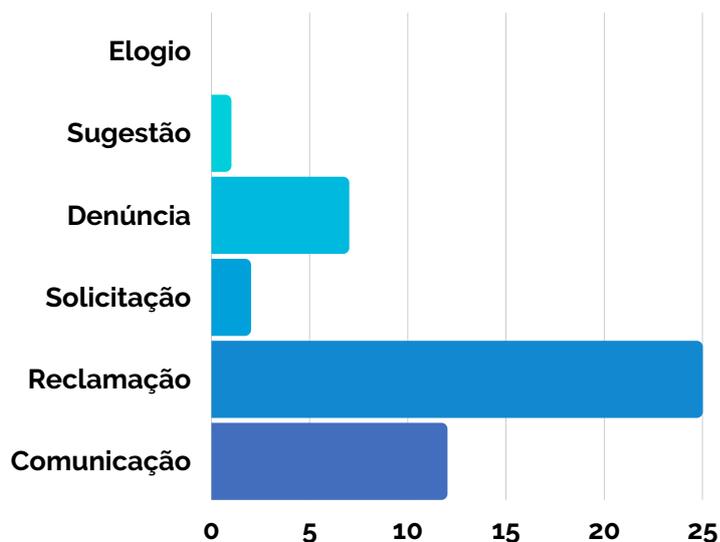
78 Manifestações

Janeiro/2021 = 19 manifestações
 Fevereiro/2021 = 26 manifestações
 Março/2021 = 33 manifestações

ATR/TO

47 Manifestações

Janeiro/2021 = 10 manifestações
 Fevereiro/2021 = 14 manifestações
 Março/2021 = 23 manifestações



SES/TO

47 Manifestações

Solicitação
21.3%

Janeiro/2021 = 7 manifestações
 Fevereiro/2021 = 19 manifestações
 Março/2021 = 21 manifestações

SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - E-SIC

292

PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

TOTAL POR MÊS

JANEIRO/2021	FEVEREIRO/2021	MARÇO/2021
96	89	107

PRAZO DE
ATENDIMENTO

FECHADAS NO PRAZO INCLUÍDAS AS SOBRESTADAS	220
FECHADAS EM ATRASO	17
EM ABERTO	55

Em conformidade com a Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, a qual regula o acesso à informação, o órgão ou entidade que receber o pedido deverá responder no prazo de até 20 (vinte) dias, prorrogável por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa.

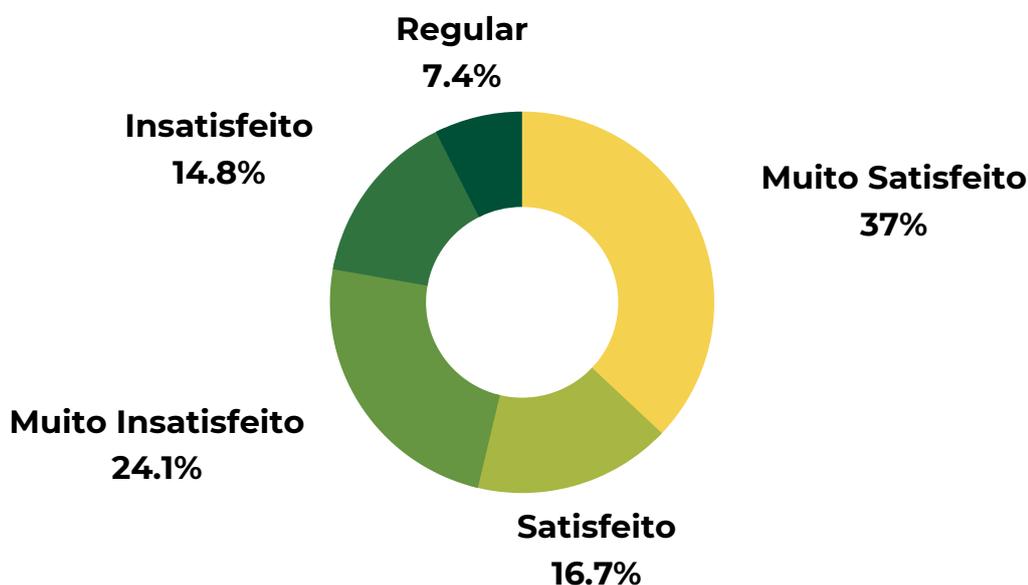


PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Ao receber o retorno de sua demanda, o cidadão é convidado a participar de uma Pesquisa de Satisfação diretamente na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR, destaca-se que 89,26% das manifestações do período, ou seja, 757, foram respondidas, e dessas, apenas 54 avaliadas pelo cidadão.

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA

Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado?



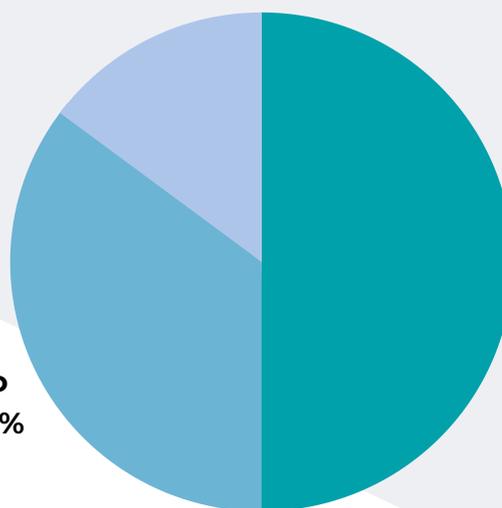
ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE

Sua demanda foi atendida?

Parcialmente Atendida
14.8%

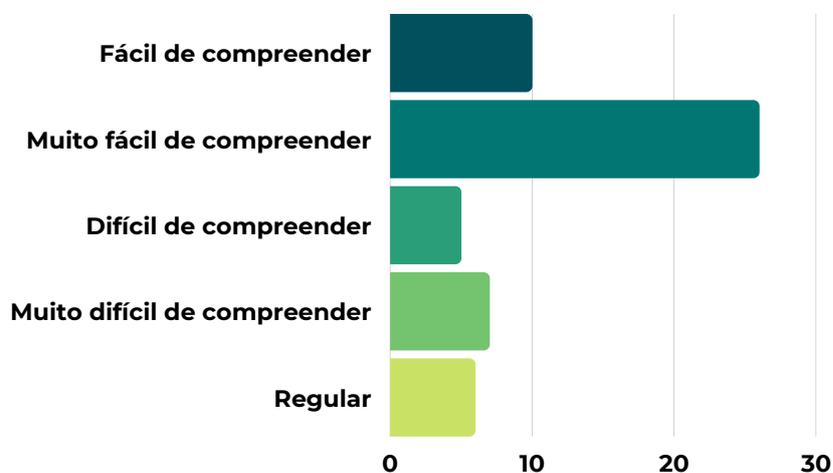
Não
35.2%

Sim
50%



QUALIDADE DE RESPOSTA

A resposta fornecida foi fácil de compreender?



Destaque do Trimestre

Do conjunto de manifestações recebidas pela Ouvidoria no 1º Trimestre de 2021, destaca-se as seguintes:

1 - Secretaria do Trabalho e Desenvolvimento Social - SETAS

Manifestação

Protocolo: 02339.2021.000133-04

O setor de seguro desemprego do Sine de Gurupi, demora de mais para requerer o seguro desemprego. mandei minha documentação e já tem nove dias e eles nunca fizeram o requerimento. lembro que a documentação foi conferida e está toda correta.

2 - Departamento Estadual de Trânsito - DETRAN

Manifestação

Protocolo: 02317.2021.000028-32

Usuário não identificado acionou essa ouvidoria a fim de registrar sua insatisfação em relação ao CIRETRAN de Colinas/TO, Relata que esta fazendo aulas para tirar sua CNH, e desde o dia 25/01/2021 está indo no CIRETRAN para fazer a biometria e o sistema não está funcionando, segundo o usuário ao reclamar com o servidor sobre esse problema foi informado que há mais de 12 dias que o sistema está com esse problema. Diante do exposto, pede que seja averiguado pelas Autoridades competentes.

3 - Secretaria da Fazenda - SEFAZ

Manifestação

Protocolo: 02332.2021.000003-96

Manifestação recebida por meio de WhatsApp, transcrita como segue : " Bom dia!! Fizemos a baixa de uma empresa e precisamos realizar o procedimento na sefaz/to. Estamos em Goiania/GO e todo o tramite foi realizado via internet, mas na Sefaz não esta nos dando essa opção. Visto que estamos em um momento delicado em relação a exposições e temos a internet para ajudar nisto, gostaria de saber como proceder visto que a empresa já está baixada perante a junta comercial e receita federal e queremos apenas informar ao estado. poderia nos ajudar?

4 - Secretaria da Educação, Juventude e Esportes - SEDUC

Manifestação

Protocolo: 02331.2021.000043-93

Quero fazer uma denúncia sobre a diretora XXX da Escola Estadual XX da cidade de XX. Ela vem, nos humilhando de forma a deixar os professores doentes sem falar nas ameaças de tirar o nosso emprego ou nos remover para outro local de trabalho. Ela chama toda a equipe escola para humilhar quem não concordo com o que ela faz, ela mudou o questionário sobre o conselho de classe, porque duas pessoas deram o ruim para ela, isso causou fúria e revolta na mesma. Onde marcou uma reunião e humilhou a Orientadora educacional XXX, onde a mesma entregou o cargo. As professoras XXX eXXX. Ambas estão doentes, porque não suportam o que a senhora XXX está fazendo na escola coagindo a todos com o seu poder. A professora XXX, que tem quarenta horas na Escola, que também e contrato vive enfiada na sala do financeiro, dando ordens a senhora XXX que e a coordenadora do financeiro, a senhora XXX só entra em sua sala quando a professora XXX chega com a chave e abre e a mesma fica constrangendo a senhora XXX, a mando da senhora XXX. Sem mais para o momento.

5 - Agência Tocantinense de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos - ATR

Manifestação

Protocolo: 02310.2021.000028-00

Manifestação anônima registrada via WhatsApp, como segue: Boa tarde. Gostaria de fazer uma denúncia referente ao descumprimento da Resolução/ATR nº 01, de 24 de Março de 2020, que dispõe sobre medidas de prevenção a Covid-19, no sistema de Transporte Rodoviário Intermunicipal de passageiro. Um atendente da XXX veio ao meu encontro dentro da Van sem o uso da máscara, ao ser questionado por está descumprindo a resolução ao qual o mesmo deveria respeitar, me dirigiu com ar de deboche e com tom de ironia me perguntando se eu era fiscal, falei que não, então ele continuou a perguntar se eu queria o número da ouvidoria para denunciar, como já tinha achei desnecessário. Estou aqui, pois sentir minha moral sendo lesada, e como cidadão que está com medo do atual cenário do nosso país, peço respeito com as normas que tentam frear essa pandemia que já matou vários brasileiros. Se eu não me engane o número do veículo é XXX, Van XXX com o nome XXX. Peço que o órgão responsável tome as devidas providências. Vale destacar que o móvel estava sem álcool 70%, o qual na resolução diz ser obrigatório possuir. Itinerário: XXX

Manifestação

Protocolo: 02334.2021.000020-77

Reclamação da falta de médicos no hospital regional de Guaraí, meu irmão se acidentou e trouxemos ele pra cá hoje as 6:45 da manhã e agora que foi atendido porque a enfermeira foi atrás de um médico, ele esta sentindo muita dor por dentro, se tivesse dado uma hemorragia por dentro já tinha morrido, tá uma vergonha a falta de médico aqui nesse hospital.



CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO

PRAÇA DOS GIRASSÓIS, ESPLANADA DAS SECRETARIAS
AV. NS-02, PRÉDIO I, S/Nº
PLANO DIRETOR NORTE, PALMAS/TO – CEP: 77.001-002
WWW.OUVIDORIA.TO.GOV.BR