

# RELATÓRIO DE GESTÃO

## Ouvidoria da ATR - Agência Tocantinense de Regulação, Controle e Fiscalização dos Serviços Públicos

2021

Palmas-TO

Outubro de 2022



**WANDERLEI BARBOSA**

Governador do Estado do Tocantins

**STALIN BUCAR**

Presidente

**Wesley Rodrigues**

Vice-Presidente

Elaboração

**TATIANA MARIA DA SILVA RIBEIRO**

Interlocutora Setorial da Ouvidoria

Colaboração

**BRUNA BATISTA DE SOUZA**

Estagiária

## Sumário

1. APRESENTAÇÃO.....	4
2. TIPOS DE ATENDIMENTO.....	7
3. CANAIS DE ACESSO.....	8
4. MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA.....	9
4.1 Quantidade de manifestações por canais de atendimento.....	9
4.2 Manifestação por tipologia e quantidade mensal.....	11
4.3 Tempo médio de respostas por mês.....	12
4.4 Número de manifestações recebidas e encaminhadas para outro órgão/entidade por não tratar de assunto da sua competência.....	13
4.5 Manifestações identificadas e anônimas.....	14
4.6 Manifestações mais demandadas e tempo médio de respostas.....	14
5. SETORES MAIS ACIONADOS.....	15
6. STATUS DAS MANIFESTAÇÕES CONCLUÍDAS/EM ANÁLISE/ARQUIVADAS.....	17
7. COMPARATIVO ANUAL.....	17
8. PESQUISA DE SATISFAÇÃO.....	18
8.1 Demonstração quanto à satisfação da resposta enviada para o usuário.....	18
8.2 Demonstração quanto à compreensão da resposta enviada.....	18
9. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	19

# 1 . APRESENTAÇÃO

## Base legal

### FEDERAL

- Lei nº 13.460/2017 – Lei dos Usuários dos Serviços Públicos – Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

- Lei nº 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação Pública – Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37.

### ESTADUAL

Ambas as legislações estão regulamentadas pelo:

- Decreto nº 6.312/2021 e
- Decreto nº 4.389/2013, respectivamente, além da Instrução Normativa CGE Nº 04, de 01/11/2021.

### REGIMENTO INTERNO ATR

Resolução/ATR nº 04, de novembro de 2020 seção V, art. 28

A Ouvidoria Setorial da ATR apresenta o Relatório do ano 2021, previsto na Lei Federal nº 13.460/2017, no Decreto Estadual nº 6.312/2021. O presente relatório apresenta dados das demandas registradas por diversos canais e incluídas no sistema Fala.BR.

O Regimento Interno Resolução/ATR nº 04, de 13 de novembro de 2020 seção V, art. 28, regula o funcionamento e dispõe sobre sua organização.

I - planejar, supervisionar, coordenar as atividades de sua área de competência, estabelecendo metas e elaborando os respectivos planos de ação, bem como efetuar o seu acompanhamento;

II - receber, processar e dar provimento às reclamações dos usuários;

III - cumprir e fazer cumprir, rigorosamente, os prazos de resposta estabelecidos pelas normativas;

IV - promover a adoção de mediação e conciliação entre o cidadão, o órgão ou o prestador do serviço, para a resolutividade das manifestações;

V - informar ao usuário sobre as medidas tomadas com relação à reclamação apresentada;

VI - informar e orientar os usuários quanto aos seus direitos;

VII - organizar, interpretar, consolidar e guardar as informações oriundas das demandas recebidas dos usuários e produzir relatórios com dados gerenciais, indicadores, estatísticas e análises técnicas;

VIII - exercer outras atividades correlatas.



A Unidade Setorial de Ouvidoria é lotada por uma interlocutora que foi designada por meio de publicação no Diário Oficial do Tocantins e a estagiária Bruna Batista de Sousa.

A Ouvidoria Setorial tem a missão de oferecer e levar o serviço de Ouvidoria para mais perto do cidadão e mitigar os problemas apresentados por eles, aproximando os usuários dos serviços públicos à administração e aos gestores públicos. Portanto, para maior agilidade e grau de resolubilidade, esta trabalha com os setores desta Agência que prestam os serviços de fiscalização, regulação e controle dos serviços públicos oferecidos pelos prestadores de serviços públicos.

As informações que subsidiaram o presente relatório foram pesquisadas do banco de dados da Plataforma Fala.BR, o relatório foi elaborado de forma qualitativa e quantitativa das demandas registradas para ATR, gráficos e tabelas foram utilizados para demonstrar o panorama do ano de 2021.

Algumas demandas registradas para esta Ouvidoria são respondidas prontamente direto ao interessado, não havendo necessidade de enviar a outros setores, como esclarecimentos, pedidos de informação e dúvidas.

## 2. TIPOS DE ATENDIMENTOS

Plataforma Fala.BR, canal que integra a rede de Ouvidorias Intersetoriais de Tocantins, onde são registradas todas demandas dos usuários, independente dos canais que são disponibilizadas pelos órgãos. Os tipos de registros são:

**SUGESTÃO:** Sugerir ou formular proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública;

**ELOGIO:** Demonstrar satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

**SOLICITAÇÃO:** Requerimento de providência por parte da Administração;

**RECLAMAÇÃO:** Relatar de insatisfação relativa a serviço público;

**DENÚNCIA:** Comunicar prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.

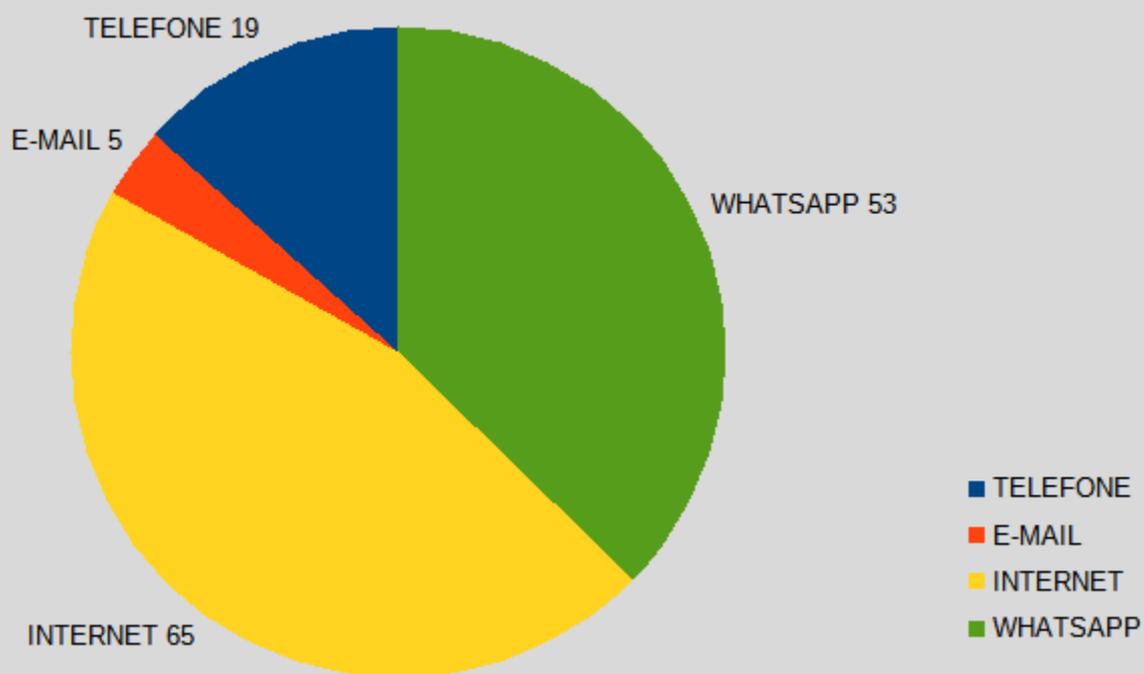
### **3. CANAIS DE ACESSO**

Ouvidoria da ATR disponibiliza os seguintes canais:

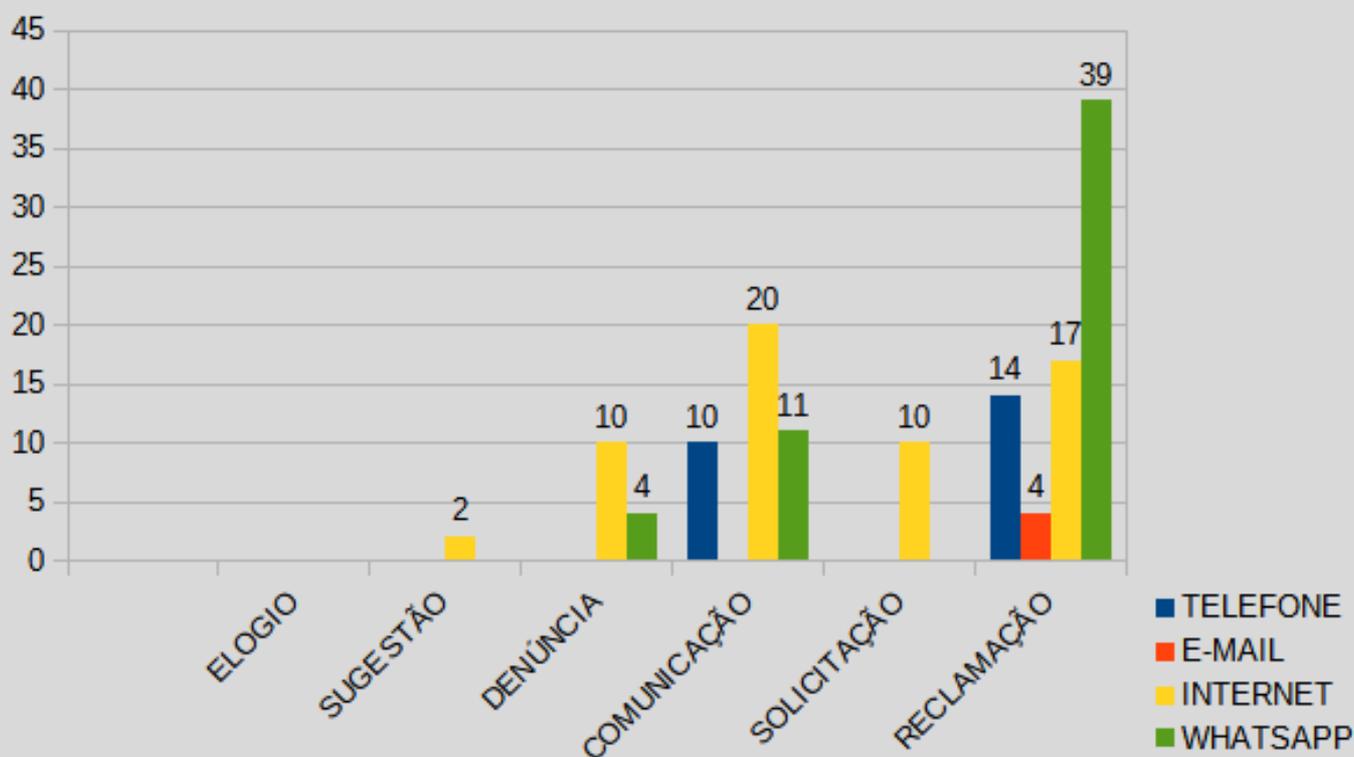
- Plataforma Fala.BR (disponível 24h);
- E-mail: [ouvidoria@atr.to.gov.br](mailto:ouvidoria@atr.to.gov.br)
- WhatsApp: (63) 99991-4493
- Telefone: (63) 3218-7618
- Presencialmente: Praça dos Girassóis, Esplanada das Secretarias CEP: 77.001-020, Palmas – TO

## 4. MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

### 4.1 Quantidade de manifestações por canais de atendimento

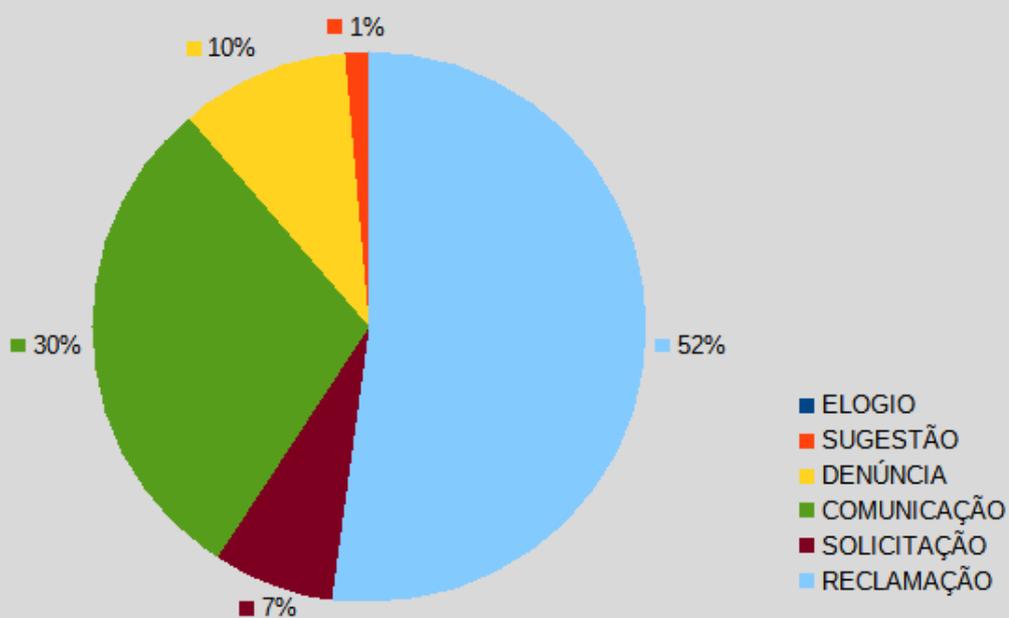


No exercício do ano de 2021, as demandas foram registradas em diversos canais de entrada e inseridas no Fala.BR. Os gráficos abaixo mostram os registros por tipologia e canais de entrada. A maioria das manifestações recebidas pela ATR são classificadas na tipologia “Reclamação”.

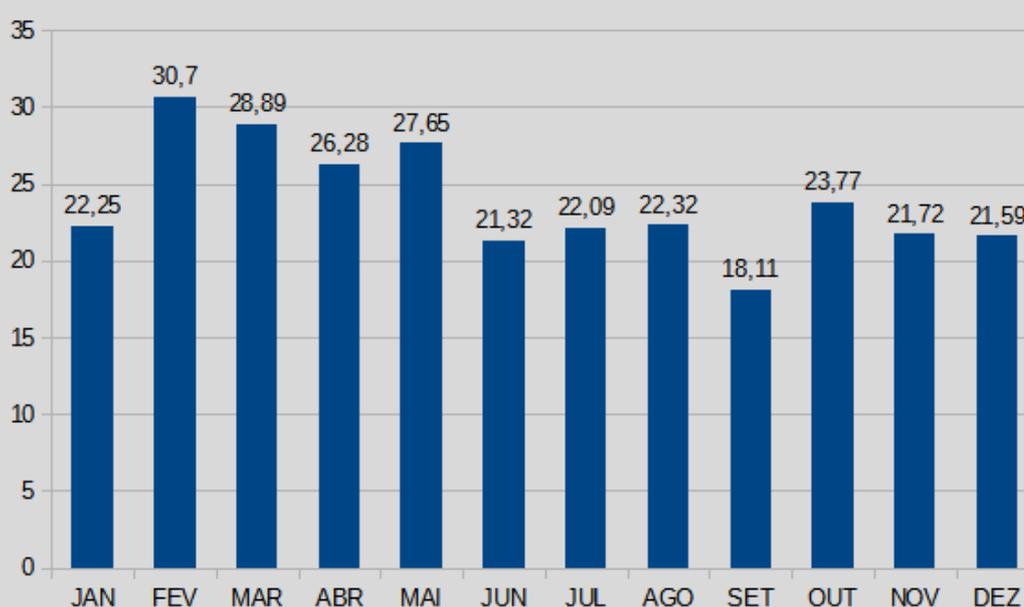


## 4.2 Manifestação por tipologia e quantidade mensal

TIPO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOT	%
Elogio	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1,41
Sugestão	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	9,86
Denúncia	0	2	5	0	0	1	1	0	5	0	0	0	14	29,58
Comunicação	1	2	10	2	4	1	4	4	6	4	1	3	42	7,04
Solicitação	0	0	2	1	2	0	2	0	0	1	2	0	10	57,11
Reclamação	8	10	7	3	1	6	4	6	6	9	7	4	74	52,11
Total	10	14	24	6	8	8	11	10	20	14	10	7	142	100,00



### 4.3 Tempo médio de respostas por mês



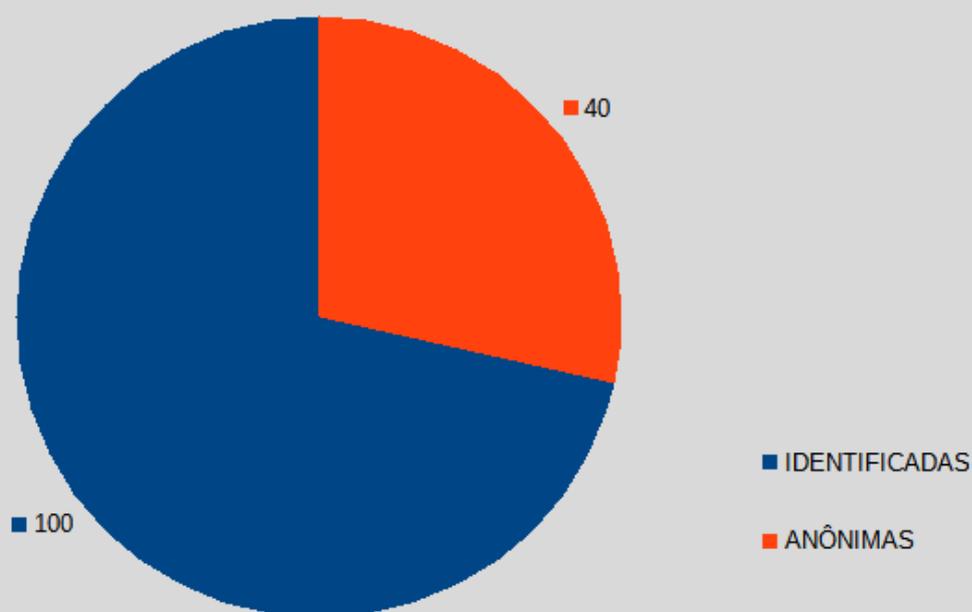
A Lei n 13.460/2017 estabelece que a Ouvidoria deverá encaminhar decisão administrativa final (resposta) ao usuário/a no prazo de 30 dias, prorrogável desde que seja justificada uma única vez, por igual período.

O mês de fevereiro excedeu o prazo estipulado, porém no decorrer do ano as demandas foram respondidas dentro do período, nota-se que houve uma significativa redução no tempo de resposta. O intervalo médio de retorno anual ficou em 23,83 dias.

#### 4.4 Número de manifestações recebidas e encaminhadas para outro órgão/entidade por não tratar de assunto da sua competência.

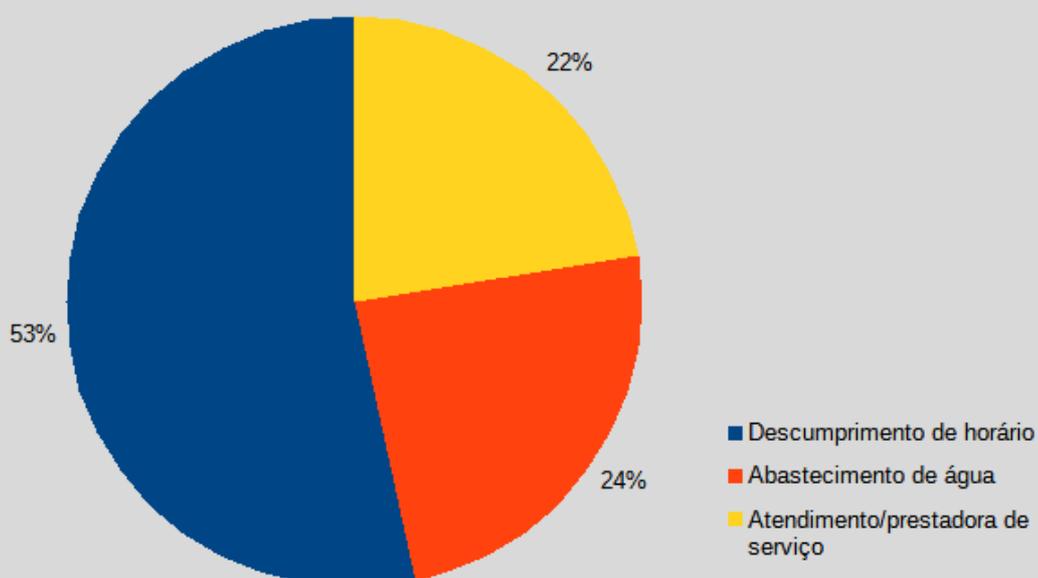
QUANTIDADE	ASSUNTO	TIPO	CANAL DE ENTRADA
1	CORRUPÇÃO	DENÚNCIA	INTERNET
1	DIRETOS HUMANOS	DENÚNCIA	INTERNET
1	ENERGIA ELÉTRICA	RECLAMAÇÃO	INTERNET
1	FRAUDE/AUXÍLIO EMERGENCIAL	DENÚNCIA	INTERNET
1	FREQUENCIA DE SERVIDORES	COMUNICAÇÃO	INTERNET

## 4.5 Manifestações identificadas e anônimas



## 4.6 Manifestações mais demandadas e tempo médio de respostas

Média de tempo de resposta: 19 dias, dentro do prazo.



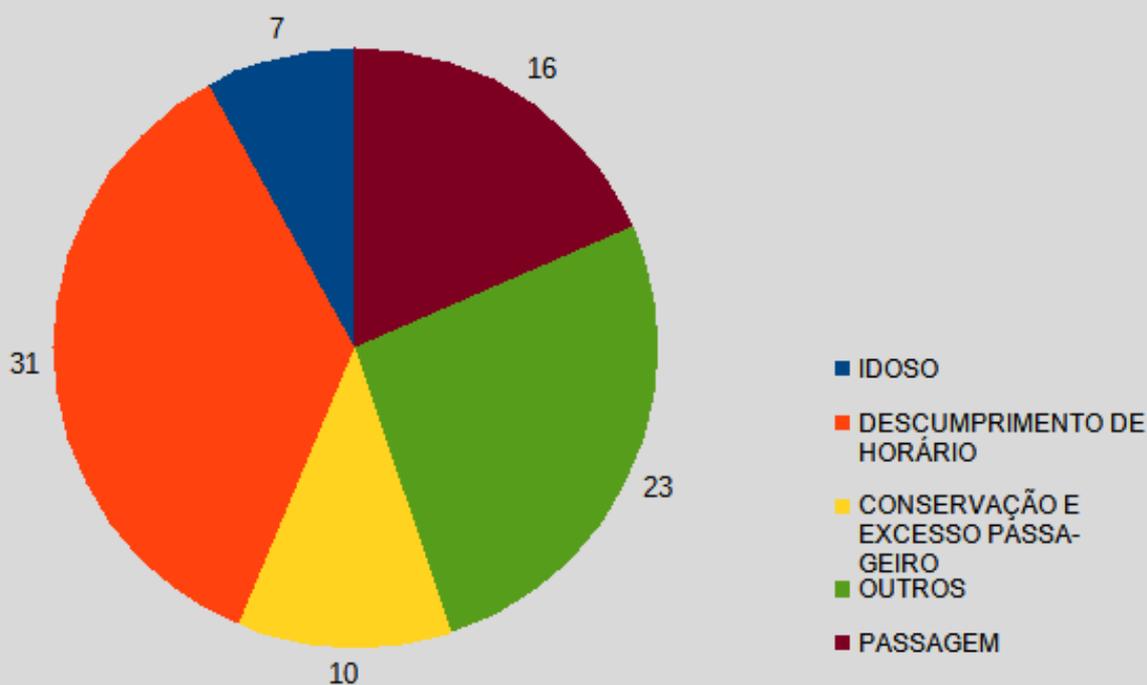
## 5. SETORES MAIS ACIONADOS

A Fiscalização de Transporte Intermunicipal e Saneamento fiscaliza os serviços públicos prestados por empresas que possuem concessão e autorização, conforme Legislação vigente. A inspeção em 2021 foi realizada devido a pandemia de acordo com a demanda e ações de cada setor.

Seguem abaixo as manifestações qualitativas/quantitativas:

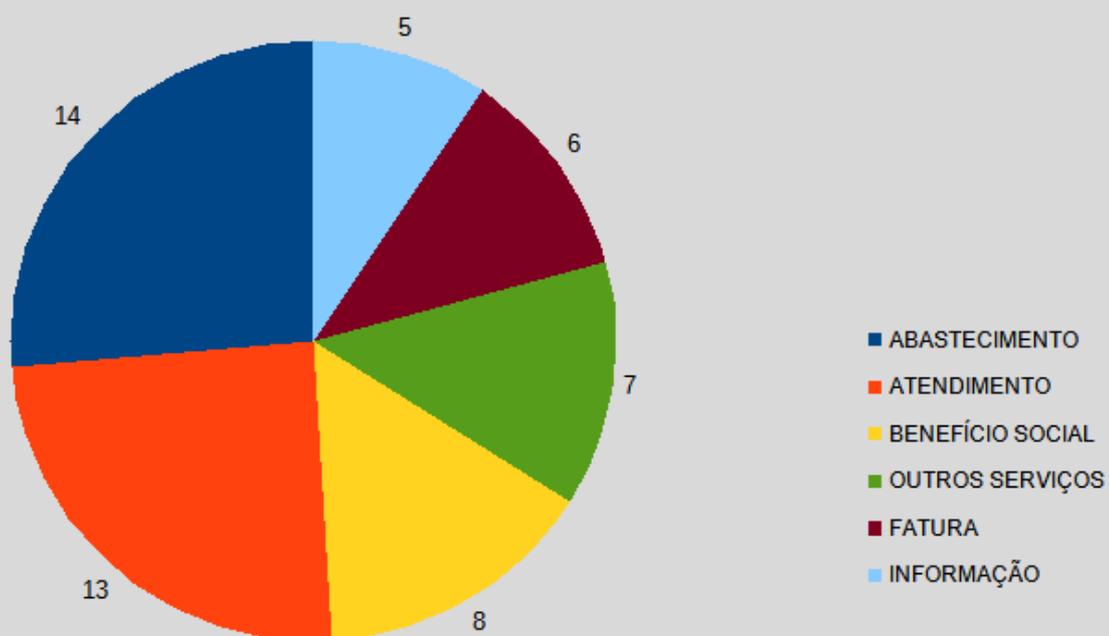
- Fiscalização de transporte intermunicipal

Os assuntos mais registrados. Segue quantidade e tipologia:

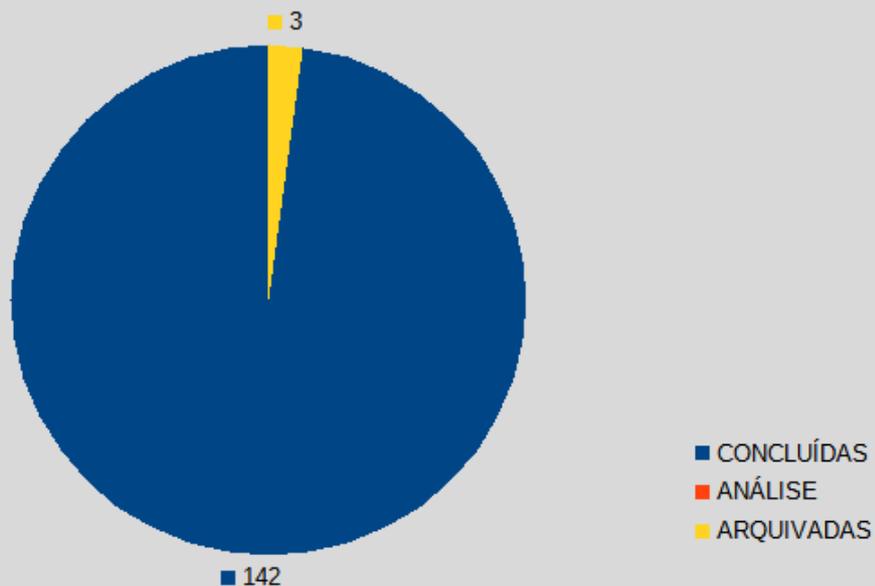


- Fiscalização de saneamento

Os assuntos mais registrados, quantidade e tipologia:

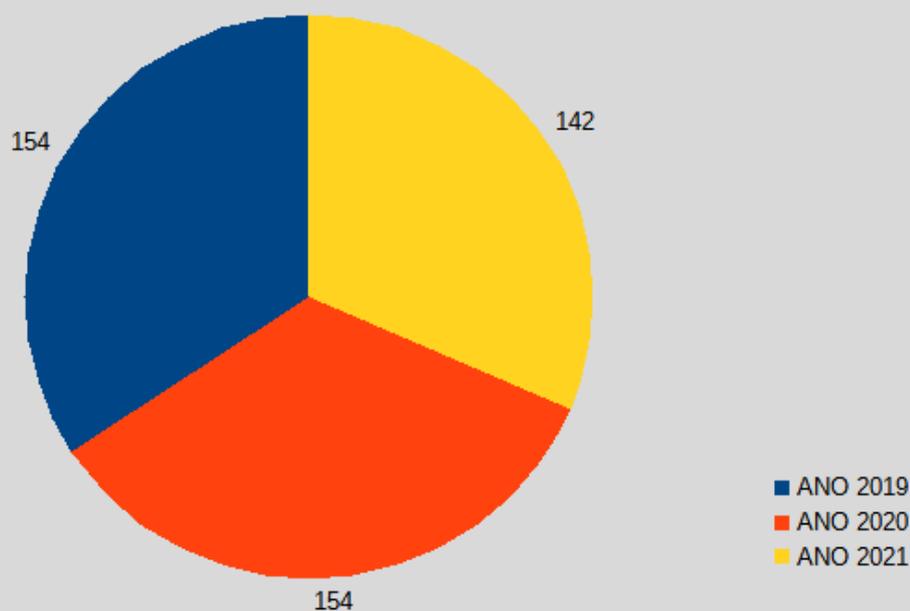


## 6. STATUS DAS MANIFESTAÇÕES CONCLUÍDAS/EM ANÁLISE/ARQUIVADAS



## 7. COMPARATIVO ANUAL

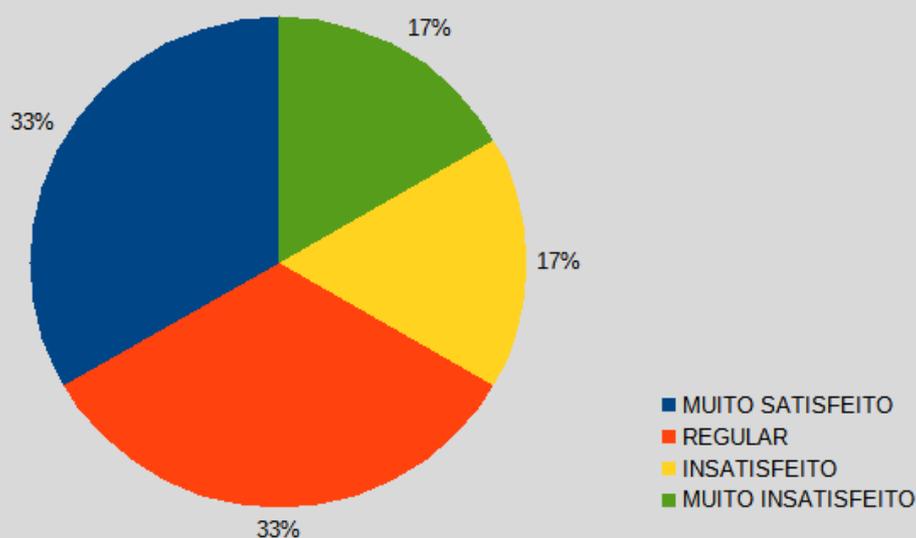
Quantitativo de registros realizados nos três últimos anos consecutivos: 2019/2020/2021, sem muitas alterações. No período da pandemia não houve variação significativa.



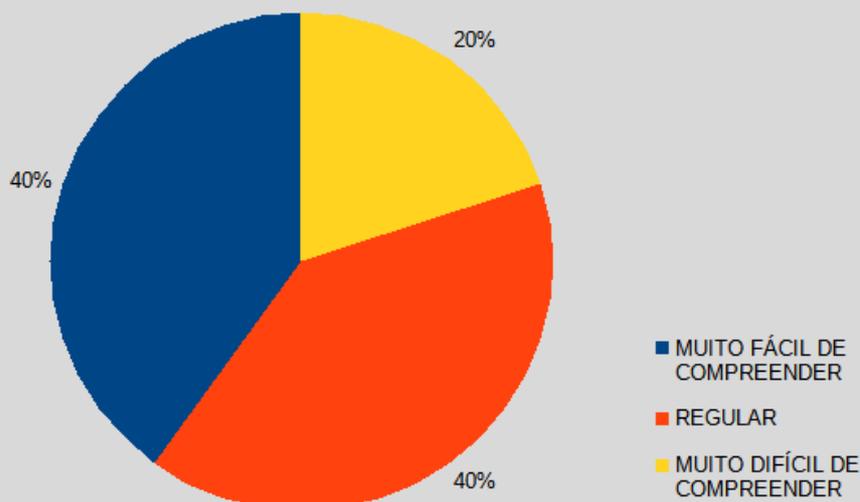
## 8. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Os dados dessa pesquisa foram extraídos da Plataforma Fala.BR, a adesão a pesquisa está baixa em relação ao número de demandas recepcionadas por esta.

### 8.1 Demonstração quanto à satisfação da resposta enviada para o usuário.



### 8.2 Demonstração quanto à compreensão da resposta enviada



## 9. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria depende diretamente da qualidade e agilidade no atendimento às demandas pelas unidades competentes finalísticas, as quais respondem conclusivamente às solicitações do usuário. A consolidação entre os setores competentes e o diálogo entre todos os níveis técnicos são imprescindíveis para a transparência e resolubilidade das manifestações apresentadas pelos usuários dos serviços públicos, que é o foco da administração pública, a qual possui o objetivo de realizar melhorias em suas ações em prol da sociedade.

Além disso é o canal que liga a administração pública ao cidadão, visando atender de forma integral e célere as questões que são apresentadas pelas manifestações do usuário, que podem lesar não só apenas um cidadão, mas de forma coletiva e até mesmos a administração pública.



Todas as manifestações registradas pelos usuários nessa Agência são consideradas e analisadas da melhor forma possível, para levar transparência, respeito e compromisso com os usuários e conseqüentemente, a sociedade, zelando pela integridade dos serviços públicos prestados aos cidadãos.

Foi observado que o tempo do prazo de resposta ao usuário no decorrer do ano 2021, diminuiu. Apesar do período de pandemia, o número de demandas não sofreu alterações significativas, e os atendimentos pela Ouvidoria da ATR foram realizados por e-mail, Fala.BR e telefone.



---

# TOCANTINS

## GOVERNO DO ESTADO



Agência Tocantinense de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos