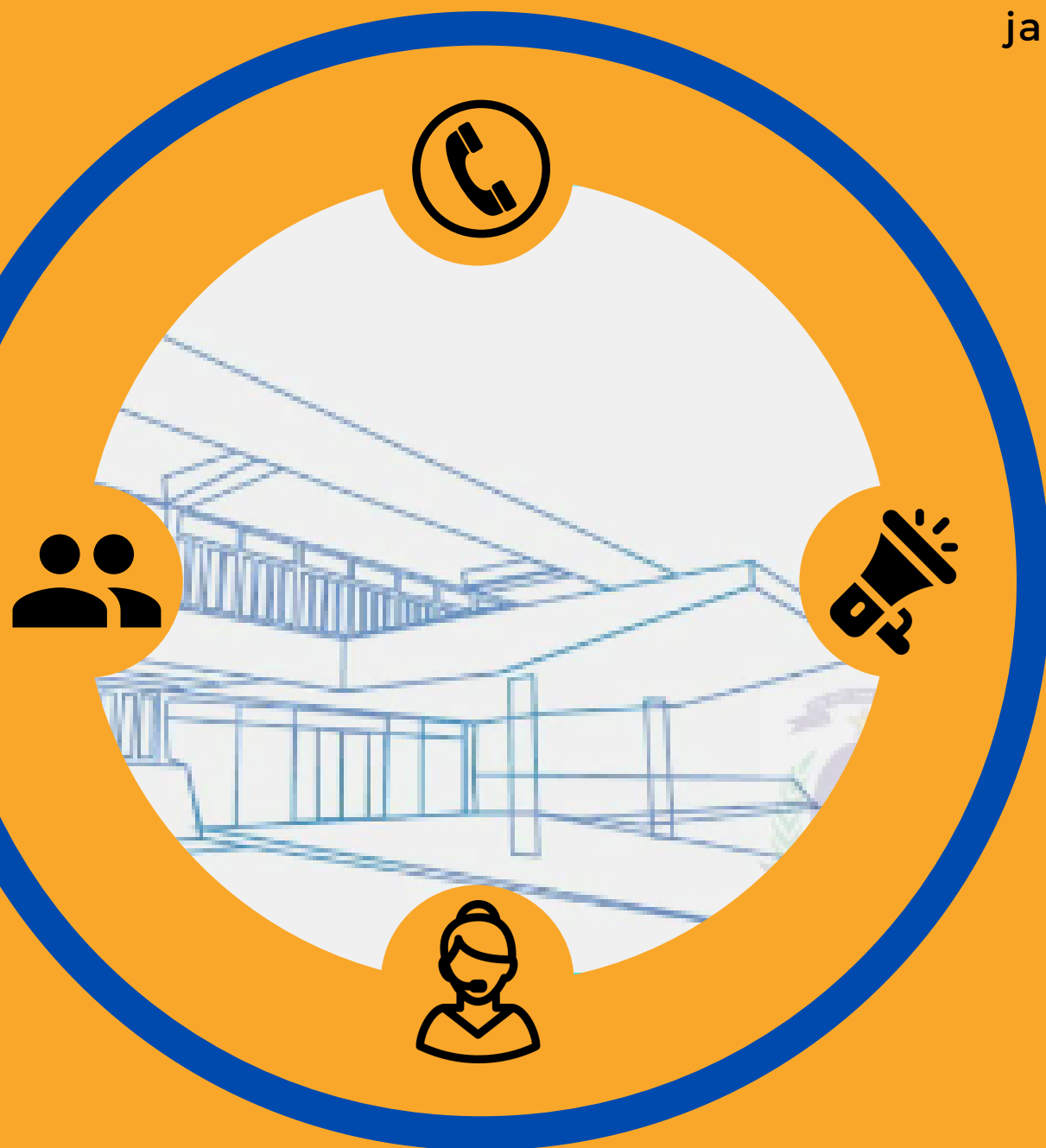


# RELATÓRIO 1º TRIMESTRE

OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO

# 2022

janeiro a março



**TOCANTINS**  
GOVERNO DO ESTADO

CONTROLADORIA-GERAL  
DO ESTADO

**CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO  
ESTADO DO TOCANTINS**



# EXPEDIENTE

**Wanderlei Barbosa Castro**

Governador do Estado do Tocantins

**Senivan Almeida de Arruda**

Secretário-Chefe da Controladoria-Geral do Estado

**Josefa de Oliveira Machado**

Ouvidora-Geral do Estado

**Delmiro da Silva Moreira Junior**

Gerente de Articulação e Gestão de Ouvidorias

**Marcela Barreto da Silva Oliveira**

Gerente de Transparência e Controle Social

**Equipe da Ouvidoria-Geral**

Paulo de Tarso da Silva Júnior

Rafael Lozado Moreira do Carmo

Stefane Cristhine Cardoso Reis

Victória Gabriela Gurgel Pires

**Equipe técnica de elaboração e sistematização:**

Josefa de Oliveira Machado

Marcela Barreto da Silva Oliveira

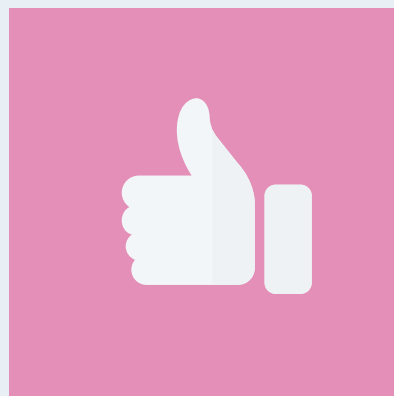
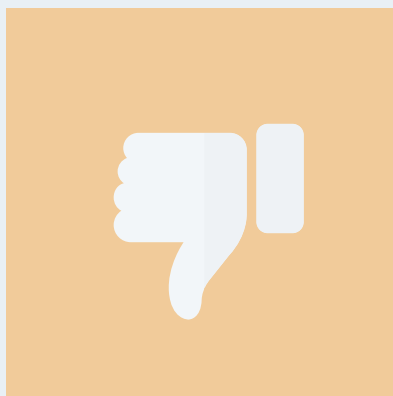
Paulo de Tarso da Silva Júnior

Rafael Lozado Moreira do Carmo

**Contribuição**

ASCOM CGE





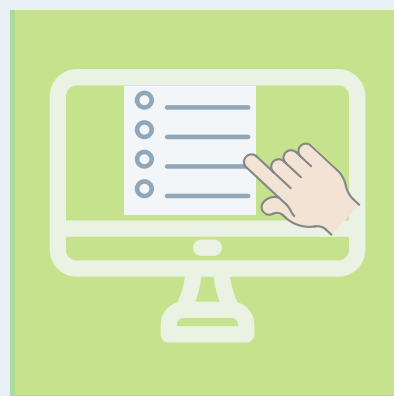
# APRESENTAÇÃO

A Controladoria-Geral do Estado (CGE-TO), por meio da Ouvidoria-Geral (OGE), apresenta o 1º Relatório Trimestral de 2022, atendendo ao princípio da publicidade e da transparência visando o exercício do controle social.

A Ouvidoria-Geral do Estado é o canal de interlocução entre o Governo do Tocantins e a sociedade na busca da melhoria da qualidade dos serviços públicos.

No presente relatório constam informações consolidadas, sintéticas e comparativas sobre as manifestações registradas nas ouvidorias e unidades setoriais que integram o Sistema Estadual de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual, bem como os dados do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC e e-SIC). Todas as informações são geradas a partir do banco de dados da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR, utilizada por todos os órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual.

As informações apresentadas constituem instrumentos de monitoramento sobre os serviços prestados pelo Governo do Estado do Tocantins, fornecendo dados gerenciais que visam o aprimoramento da gestão e melhoria da prestação dos serviços públicos.



# Sumário

## **I. OUVIDORIA**

|                                               |          |
|-----------------------------------------------|----------|
| <i>Manifestações recebidas</i>                | <b>5</b> |
| <i>Comparativo trimestral</i>                 | <b>5</b> |
| <i>Canais de atendimento</i>                  | <b>6</b> |
| <i>Classificação das manifestações</i>        | <b>7</b> |
| <i>Manifestações identificadas X anônimas</i> | <b>8</b> |
| <i>Situação das manifestações</i>             | <b>8</b> |
| <i>Tempo médio de resposta</i>                | <b>9</b> |

## **II. ACESSO À INFORMAÇÃO**

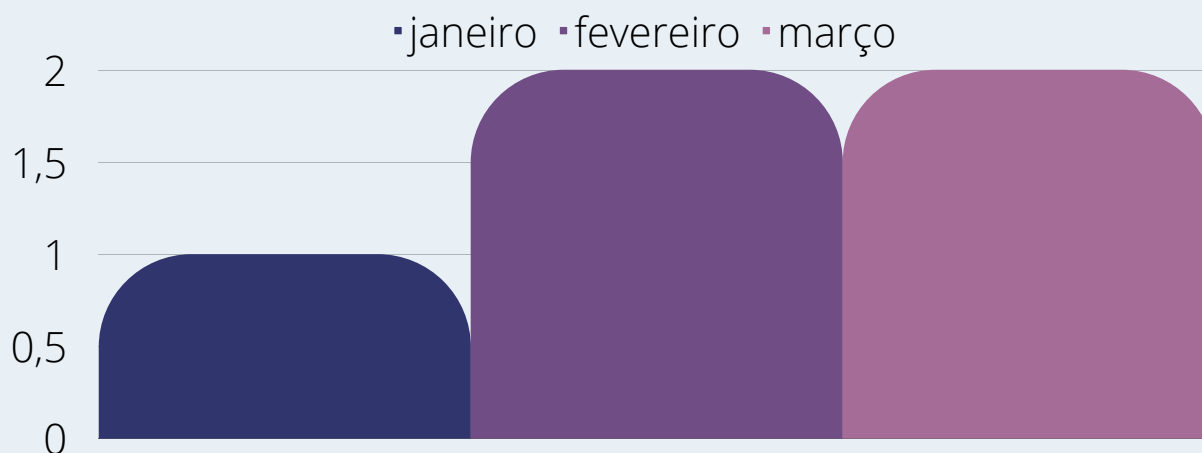
|                                |           |
|--------------------------------|-----------|
| <i>Pedidos recebidos</i>       | <b>10</b> |
| <i>Comparativo trimestral</i>  | <b>10</b> |
| <i>Canais de atendimento</i>   | <b>11</b> |
| <i>Situação dos pedidos</i>    | <b>12</b> |
| <i>Tempo médio de resposta</i> | <b>13</b> |

# OUVIDORIA

As manifestações de ouvidoria são apresentadas em forma de reclamação, denúncia, sugestão, solicitação ou elogio, as quais são acolhidas, registradas e respondidas em conformidade com a Lei Federal n.º 13.460/2017, o Decreto Estadual nº 6.312/2021 e a Instrução Normativa CGE n.º 04/2021.

## Manifestações recebidas no 1º trimestre de 2022

No 1º trimestre de 2022 na **CBMTO** foram registradas **5** (cinco) manifestações na Plataforma Fala.Br, sendo **1** (uma) no mês de janeiro, **2** (duas) no mês de fevereiro e **2** (duas) no mês de março, conforme demonstrado abaixo.



## Demonstrativo da evolução trimestral das manifestações 2021/2022

### COMPARATIVO TOTAL TRIMESTRAL

No 1º trimestre de 2021 foram registrados **5** manifestações, mesma quantidade registrada no 1º trimestre de 2022.

1º TRIMESTRE 2022  
5

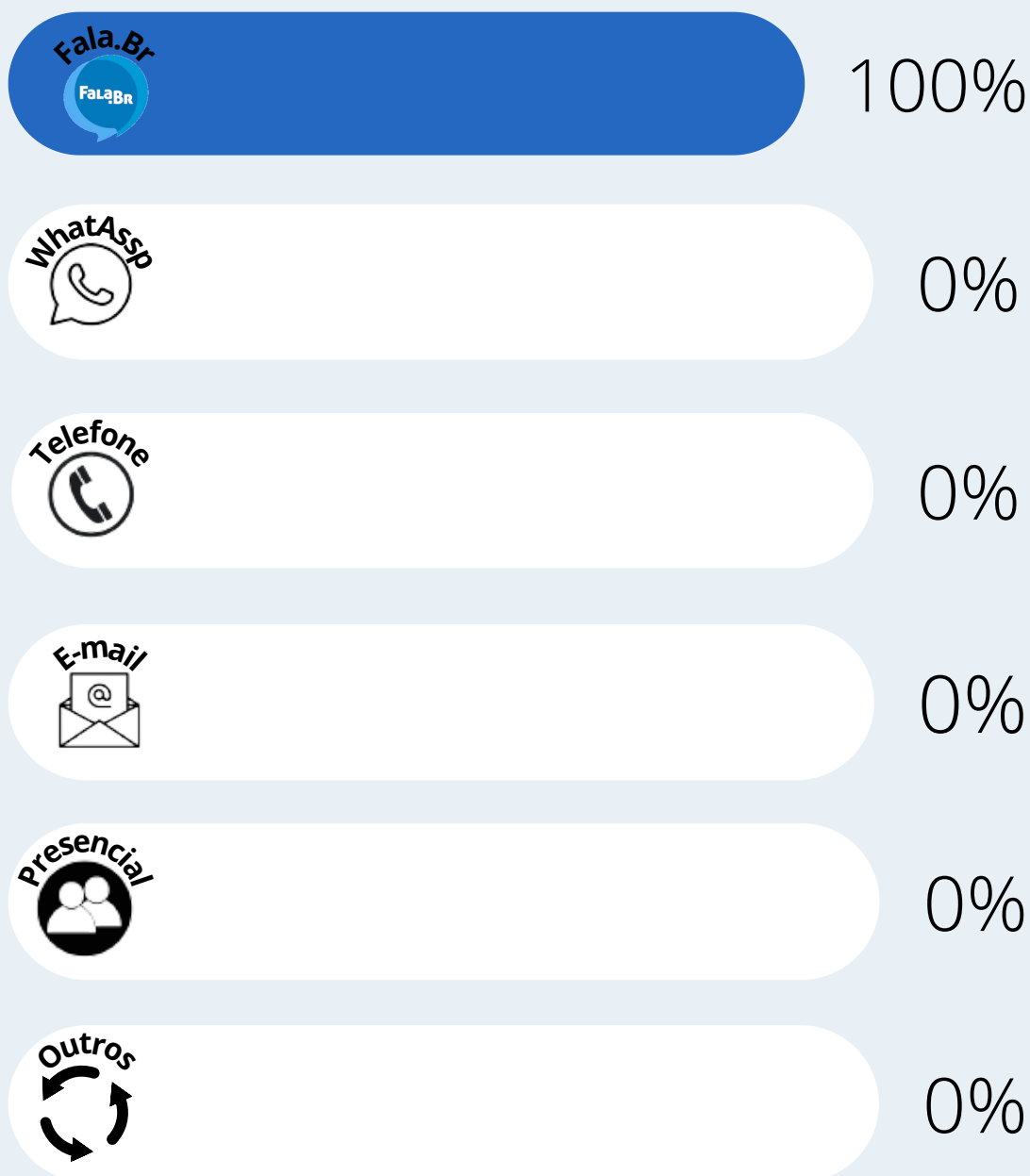


1º TRIMESTRE 2021  
5

# CANAIS DE ATENDIMENTO

As manifestações de ouvidoria são recebidas por diversos canais de atendimento e são registradas na Plataforma Fala.BR para análise, tratamento e resposta, conforme disciplina o Decreto Estadual nº 6.312/2021 e a Instrução Normativa CGE n.º 04/2021.

O registro das **5** manifestações de ouvidoria do **CBMTO**, ocorreu unicamente na Plataforma- Fala.BR.



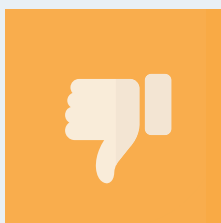
Fonte: Plataforma Fala.BR

# CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES



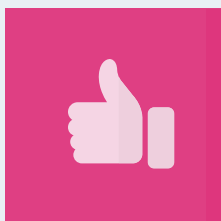
## Denúncia

Comunica um ato ilícito praticado contra a administração pública.  
Neste 1º Trimestre de 2022, não teve registro.



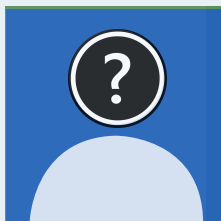
## Reclamação

Manifesta insatisfação dos usuários com um serviço público.  
Neste 1º trimestre de 2022 foi registrado apenas **1**, sendo **20%** do total de registros



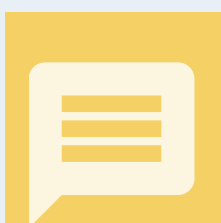
## Elogio

Expressa satisfação com um atendimento público.  
Neste 1º trimestre não teve registro.



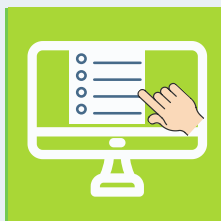
## Comunicação\*

Termo utilizado para a denúncia registrada de forma anônima.  
Neste 1º trimestre foram **3** registros, sendo **60%** do total de registros.



## Sugestão

Apresenta uma ideia ou proposta de melhoria dos serviços públicos,  
Neste 1º trimestre não teve registro.



## Solicitação

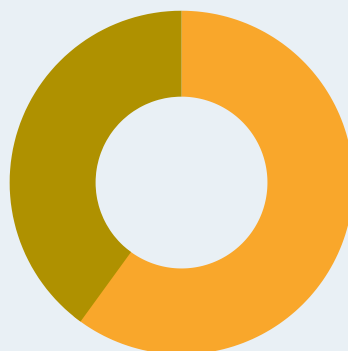
Requerimento de um atendimento ou uma prestação de serviço público para adoção de providência por parte da Administração Pública Estadual.  
Registrou-se **1 solicitaçãoes**, representando **20%** em relação ao total de registros.

(\*) A Plataforma Fala.BR converte automaticamente em comunicação todo registro de manifestação classificado como denúncia anônima.

# MANIFESTAÇÕES IDENTIFICADAS X ANÔNIMAS

Percentual das manifestações anônimas e identificadas

**Identificadas  
40%**



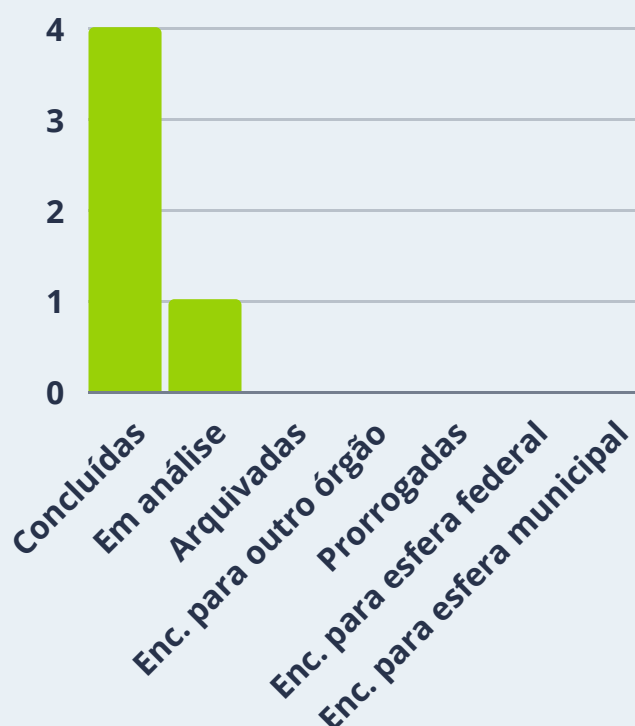
**Anônimas  
60%**

## SITUAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

Do total de pedidos, **80%** foram concluídos e **20%** estão em análise como mostra o gráfico.

### TOTAL 1º TRIMESTRE 2022

|                             |   |
|-----------------------------|---|
| Concluídas:                 | 4 |
| Em análise:                 | 1 |
| Arquivadas:                 | 0 |
| Enc. para Outro Órgão:      | 0 |
| Prorrogadas:                | 0 |
| Enc. para Esfera Federal:   | 0 |
| Enc. para Esfera Municipal: | 0 |



Fonte: Plataforma Fala.BR

# TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

Conforme a Lei Federal nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, a Ouvidoria deve responder as manifestações em até 30 (trinta) dias, podendo ser prorrogada por mais 30 de forma justificada.



## Lei Federal nº 13.460/2017

(Código de Defesa do Usuário do Serviço Público)

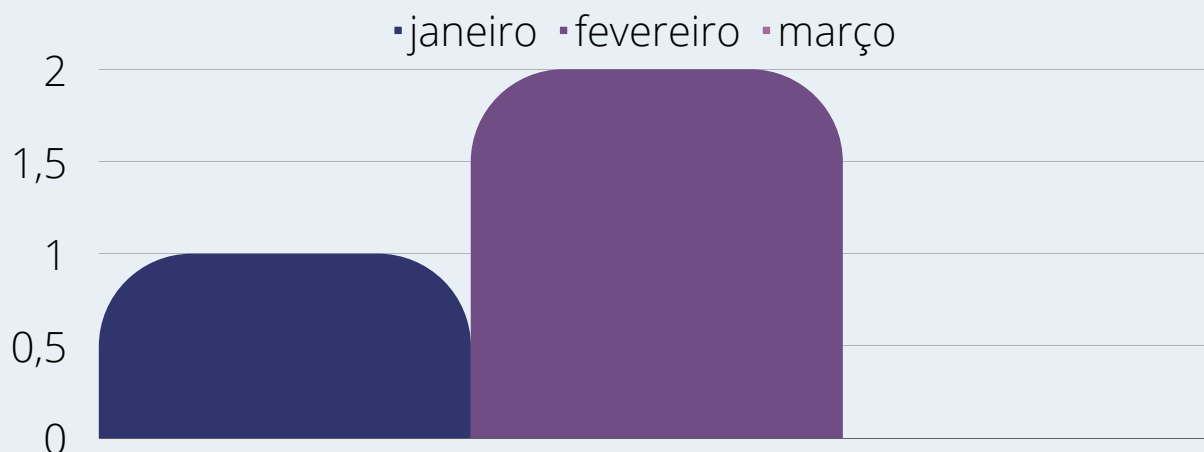
|                    |                            |      |
|--------------------|----------------------------|------|
| 4<br>Manifestações | Dentro do prazo de 30 dias | 80 % |
| 1<br>Manifestação  | Após o prazo de 30 dias    | 20 % |
| 0<br>Manifestações | Após 60 dias               | 0 %  |

# Acesso à Informação

Os pedidos de acesso à informação são acolhidos, registrados e tratados através da plataforma Fala.BR e seguem os parâmetros definidos pela Lei Federal n.º 12.527/2011 e o Decreto Estadual nº 4.839/2013.

## Pedidos recebidos no 1º trimestre de 2022

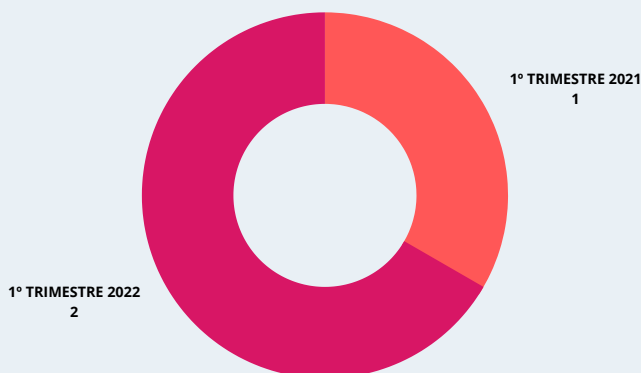
As ouvidorias e unidades setoriais também são responsáveis pelo recebimento e tratamento de pedidos de acesso à informação por meio do Serviço de Informação ao Cidadão-SIC, cabendo à Ouvidoria-Geral o acompanhamento e monitoramento dos pedidos de acesso à informação no âmbito do Poder Executivo Estadual, inclusive recepcionando e tratando os pedidos de competência da Controladoria-Geral do Estado. As demais no 1º trimestre de 2022 na **CBMTO** foram registradas **3** (três) pedidos, sendo **1** (um) no mês de janeiro e **2** (dois) no mês de fevereiro, conforme demonstrado abaixo.



## Demonstrativo da evolução trimestral dos pedidos 2021/2022.

### COMPARATIVO TOTAL TRIMESTRAL

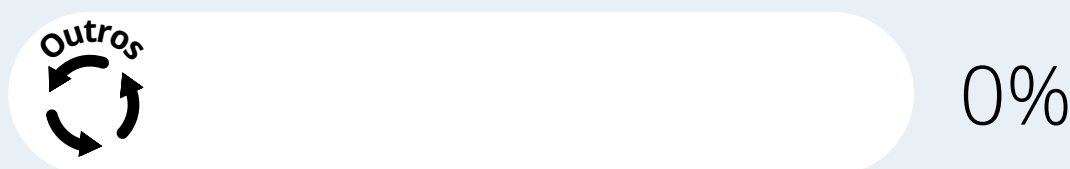
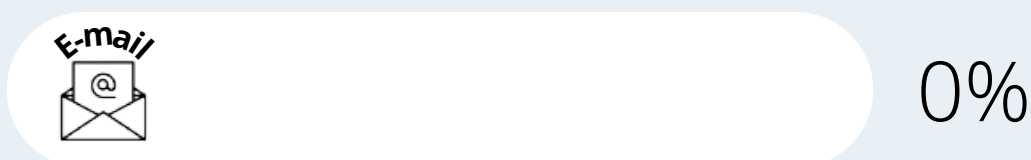
No 1º Trimestre de 2021 registrou apenas **1** pedido, já no 1º trimestre de 2022 foram registradas **3** pedidos, havendo acréscimo de **200%** no registro de pedidos.



# CANAIS DE ATENDIMENTO

Os pedidos de acesso à informação recebidos pelos canais de atendimento disponíveis para a sociedade e são registrados na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR, para análise, tratamento e resposta, em conformidade com a Lei Federal n.º 12.527/2011 e no Decreto Estadual nº 4.839/2013.

O registro dos **3** pedidos de acesso à informação da **CBMTO**, foram registrados exclusivamente na Plataforma- Fala.BR.

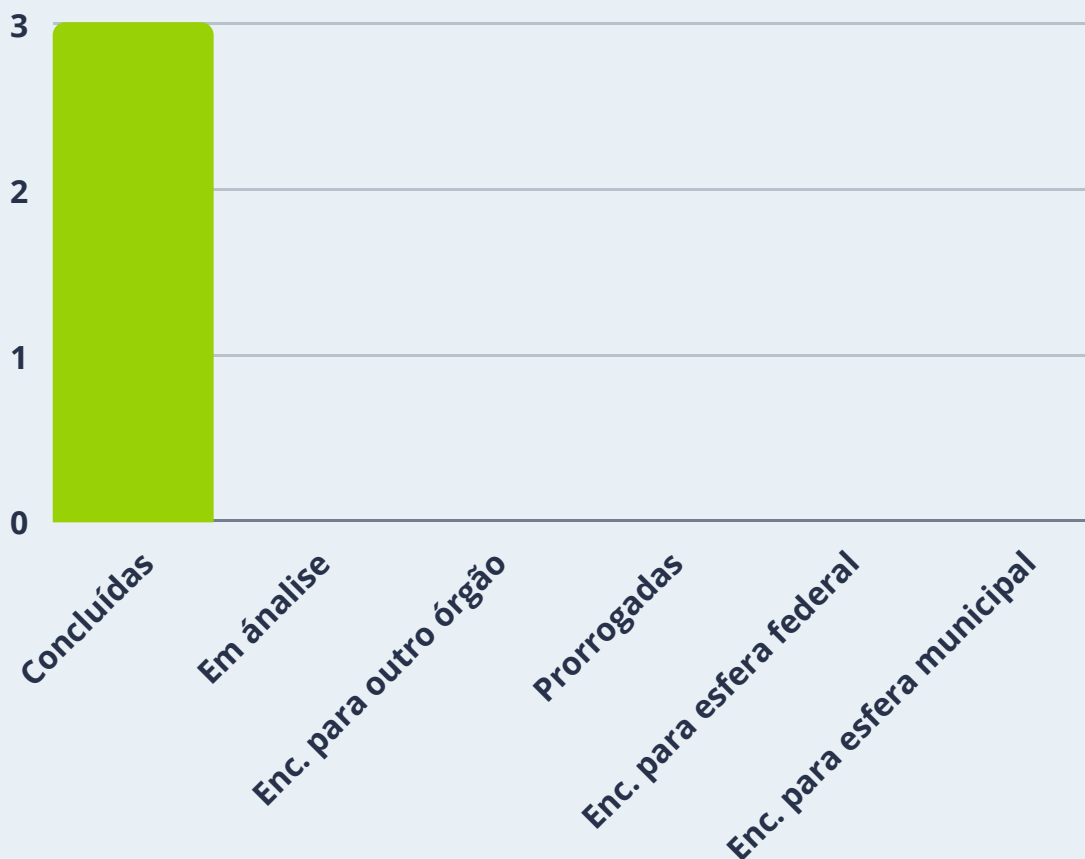


# SITUAÇÃO DOS PEDIDOS

Do total de pedidos cadastrados **100%** foram concluídos.

## TOTAL 1º TRIMESTRE 2022

|                        |   |                             |   |
|------------------------|---|-----------------------------|---|
| concluídas:            | 3 | prorrogadas:                | 0 |
| em análise:            | 0 | enc. para esfera federal:   | 0 |
| enc. para outro órgão: | 0 | enc. para esfera municipal: | 0 |



# TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

Conforme a Lei Federal nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, a Ouvidoria deve responder aos pedidos em até 20 (vinte) dias, podendo ser prorrogação por mais 10 de forma justificada.



## Lei Federal nº 13.460/2017

(Código de Defesa do Usuário do Serviço Público)

|                    |                            |     |
|--------------------|----------------------------|-----|
| 2<br>Manifestações | Dentro do prazo de 20 dias | 80% |
| 1<br>Manifestação  | Após o prazo de 20 dias    | 20% |
| 0<br>Manifestações | Após 30 dias               | 0%  |



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](http://WWW.OUVIDORIA.TO.GOV.BR)

PALMAS -TO, SETEMBRO 2022