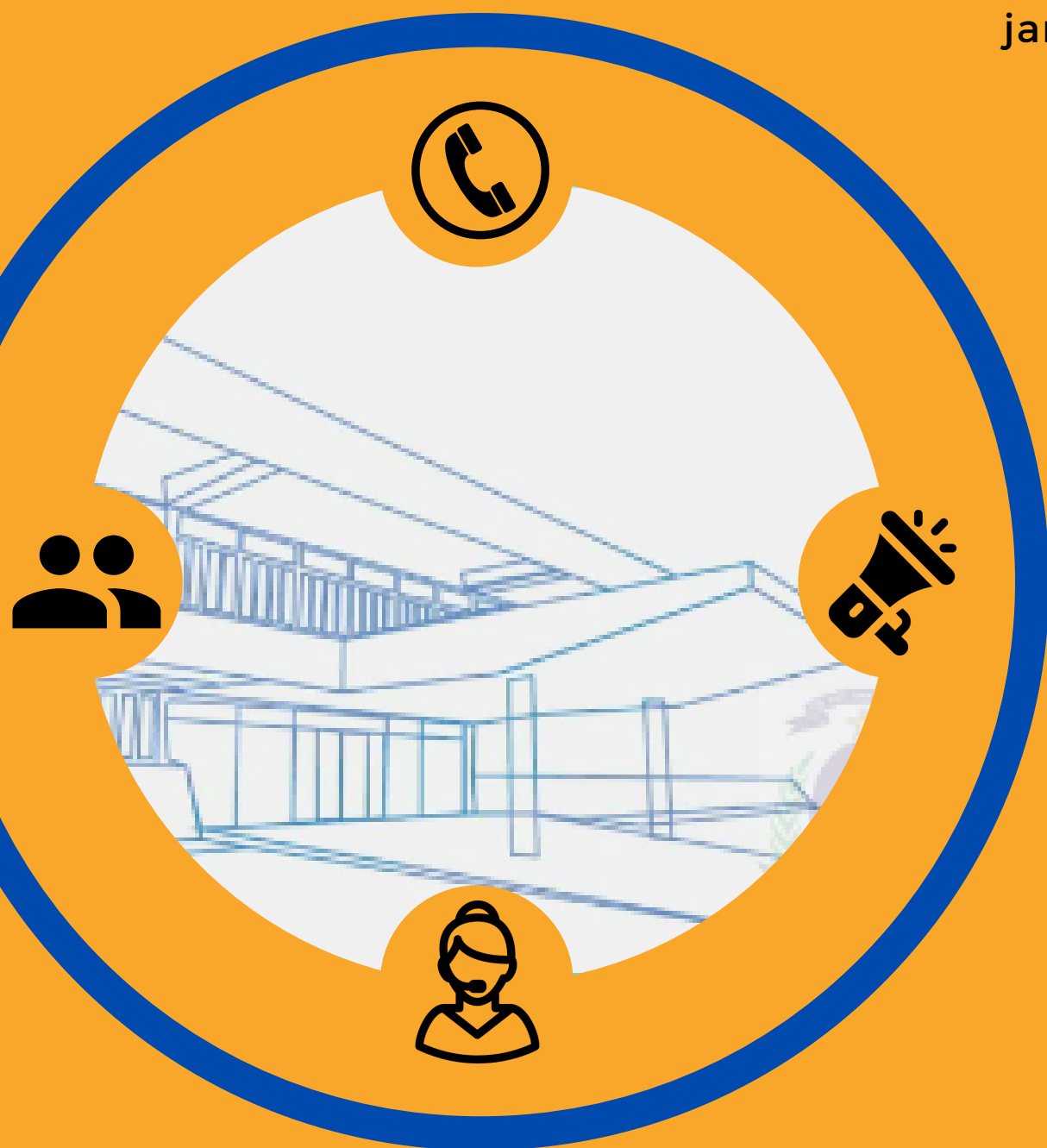


# RELATÓRIO 1º TRIMESTRE

OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO

2022  
janeiro a março



**TOCANTINS**  
GOVERNO DO ESTADO

CONTROLADORIA-GERAL  
DO ESTADO

DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO 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:**

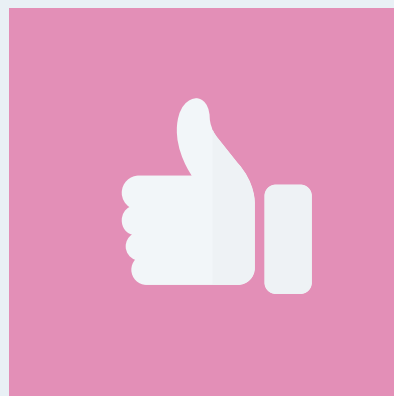
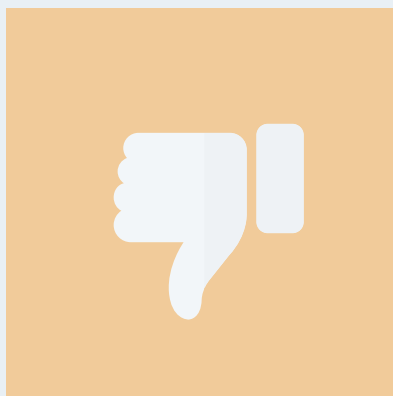
Josefa de Oliveira Machado  
Marcela Barreto da Silva Oliveira  
Paulo de Tarso da Silva Júnior  
Rafael Lozado Moreira do Carmo

**Contribuição**

ASCOM CGE



Esplanada das Secretarias, Praça dos Girassóis, Av. NS-02, Prédio I, s/nº  
Plano Diretor Norte, Palmas/TO – CEP: 77.001-002



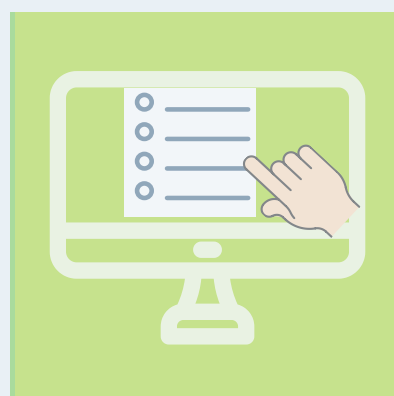
# APRESENTAÇÃO

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**

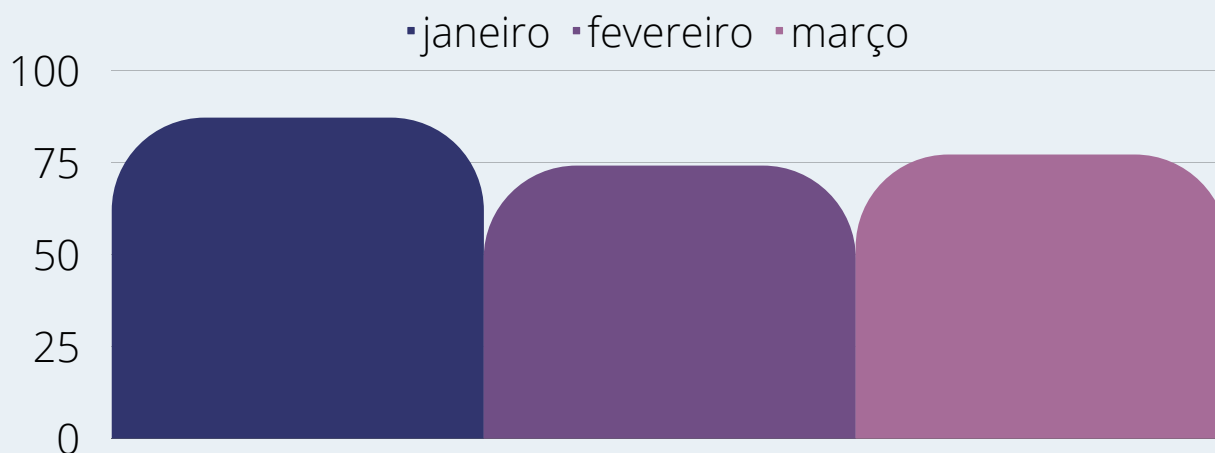
|                                             |           |
|---------------------------------------------|-----------|
| <i>Pedidos recebidas</i>                    | <b>10</b> |
| <i>Comparativo trimestral</i>               | <b>10</b> |
| <i>Canais de atendimento</i>                | <b>11</b> |
| <i>Situação dos pedidos</i>                 | <b>12</b> |
| <i>Tempo médio de resposta</i>              | <b>13</b> |
| <i>Recursos</i>                             | <b>14</b> |
| <i>Tempo médio de resposta dos recursos</i> | <b>15</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

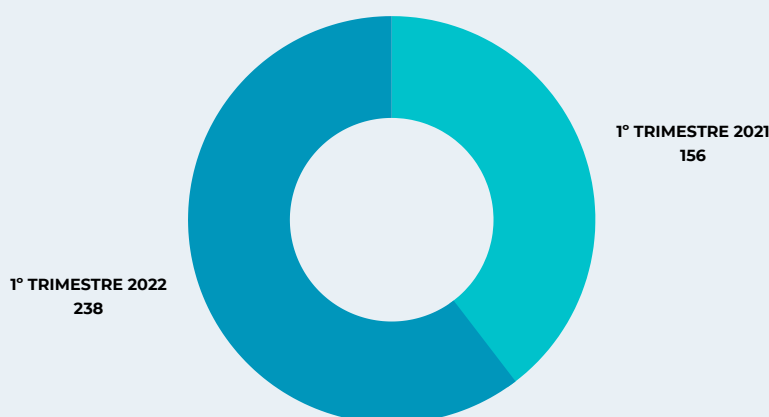
No 1º trimestre de 2022 na **DETRAN** foram registradas **238** (duzentos e trinta e oito) manifestações na Plataforma Fala.Br, sendo **87** (oitenta e sete) no mês de janeiro, **74** (setenta e quatro) no mês de fevereiro e **77** (setenta e sete) no mês de março, conforme demonstrado abaixo.



## Demonstrativo da evolução trimestral das manifestações 2021/2022

### COMPARATIVO TOTAL TRIMESTRAL

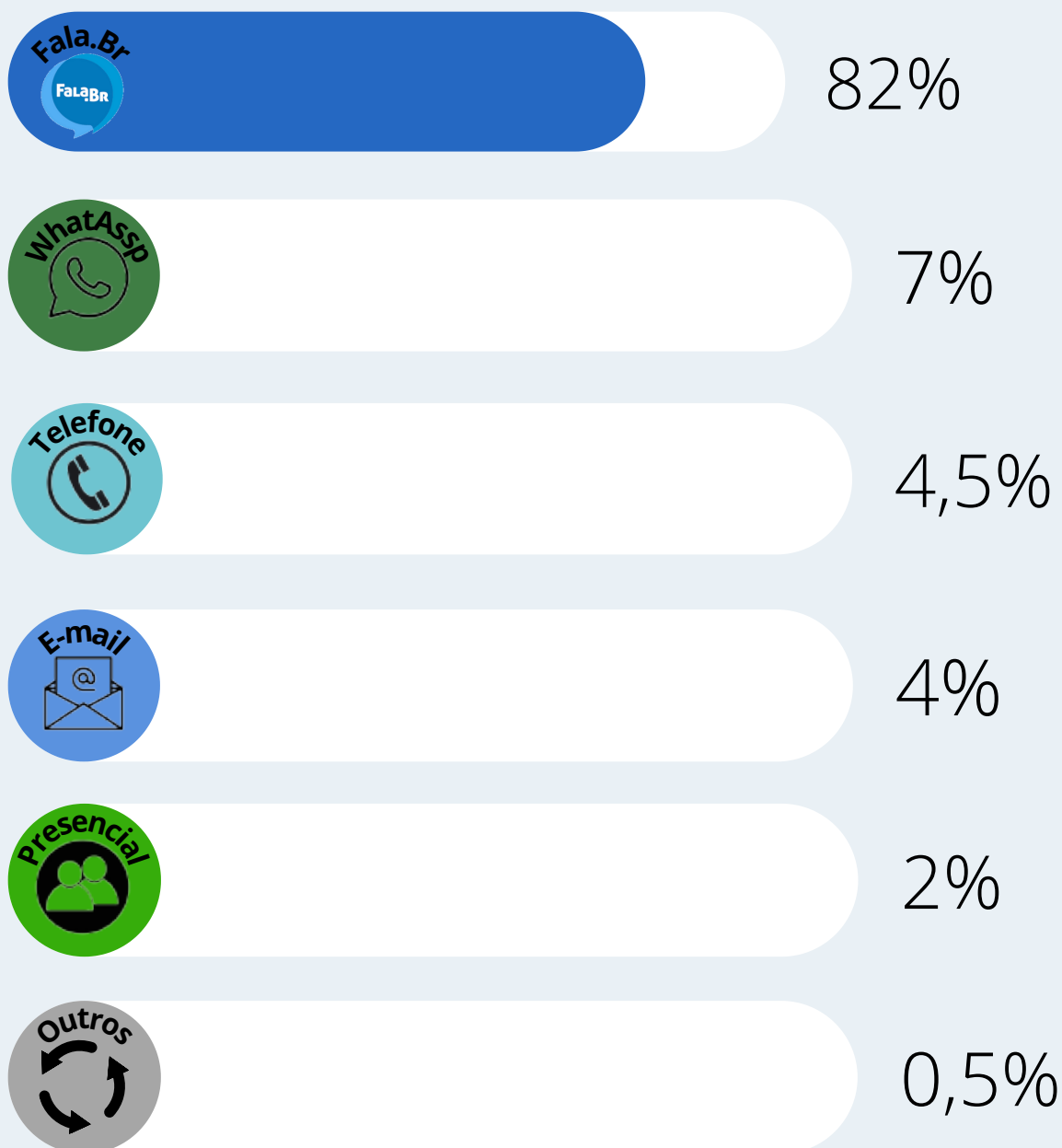
No 1º trimestre de 2021 foi registrado apenas **156** manifestação, já no 1º trimestre de 2022 foram registradas **238** manifestações, havendo um acréscimo de **52,6%** no registro de manifestações.



# 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 **196** manifestações de ouvidoria do DETRAN ocorreram na Plataforma-Fala.BR, **17** por WhatsApp, **11** por Telefone, **9** em E-mail, **4** em atendimento Presencial e **1** por Carta



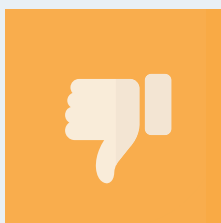
Fonte: Plataforma Fala.BR

# CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES



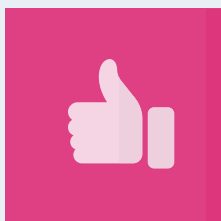
## Denúncia

Comunica um ato ilícito praticado contra a administração pública. Neste o 1º Trimestre de 2022, foi **12** manifestação, sendo **5%** do total de registros.



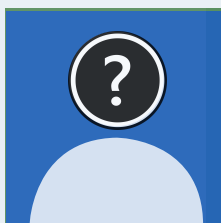
## Reclamação

Manifesta insatisfação dos usuários com um serviço público. Neste 1º trimestre de 2022 foram **81** registros, sendo **34%** do total de registros



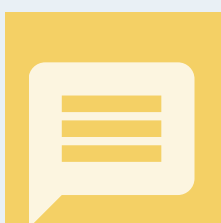
## Elogio

Expressa satisfação com um atendimento público. Neste 1º trimestre de 2022, foi **6** manifestação, sendo **2,5%** do total de registros.



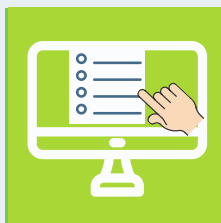
## Comunicação\*

Termo utilizado para a denúncia registrada de forma anônima. Neste 1º trimestre foram **38** registros, sendo **16%** do total de registros.



## Sugestão

Apresenta uma ideia ou proposta de melhoria dos serviços públicos, Neste 1º trimestre de 2022, foi **1** manifestação, sendo **0,5%** do total de registros.



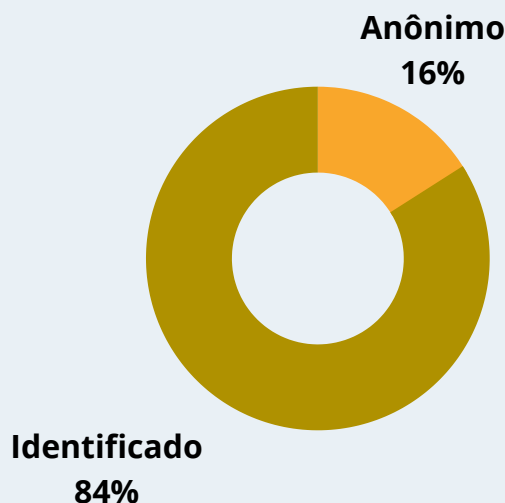
## Solicitação

Requerimento de um atendimento ou uma prestação de serviço público para adoção de providência por parte da Administração Pública Estadual. Registrou-se **100 solicitações**, representando **42%** 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

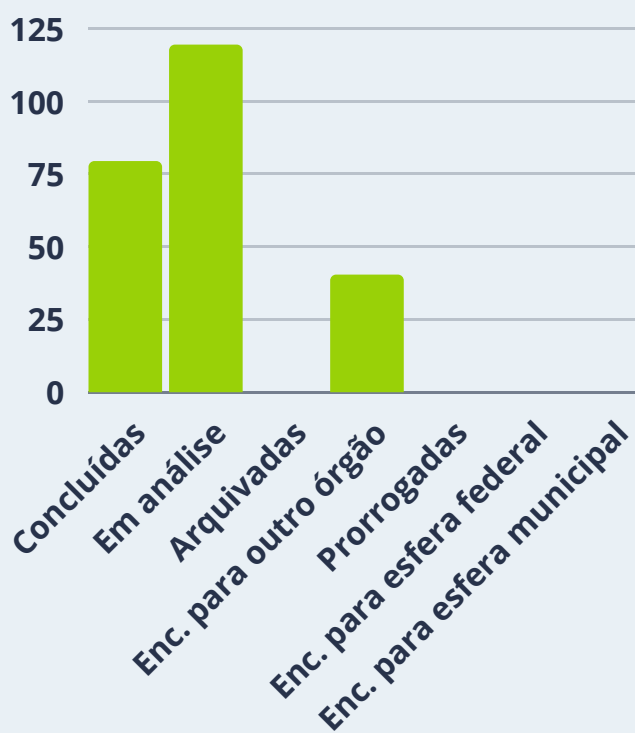


## SITUAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

Do total de pedidos cadastrados **16,7%** encaminhado para outro órgão, **33,3%** foram concluídos e **50%** estão em análise como mostra o gráfico.

### TOTAL 1º TRIMESTRE 2022

|                             |     |
|-----------------------------|-----|
| Concluídas:                 | 79  |
| Em análise:                 | 119 |
| Arquivadas:                 | 0   |
| Enc. para Outro Órgão:      | 40  |
| 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)

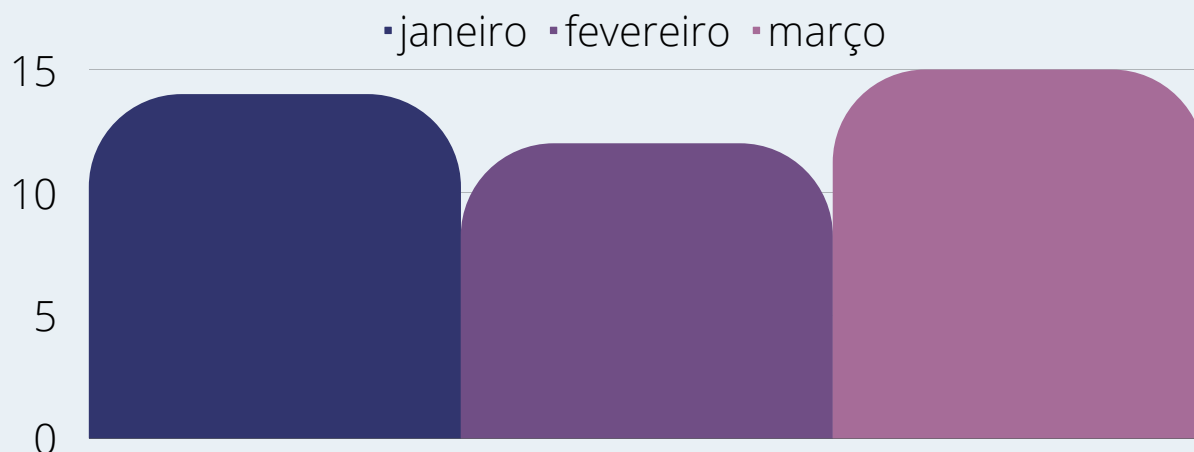
|                             |                                   |            |
|-----------------------------|-----------------------------------|------------|
| <b>119</b><br>Manifestações | <b>Dentro do prazo de 30 dias</b> | <b>50%</b> |
| <b>0</b><br>Manifestações   | <b>Após o prazo de 30 dias</b>    | <b>0%</b>  |
| <b>0</b><br>Manifestações   | <b>Após 60 dias</b>               | <b>0%</b>  |

# 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 **DETRAN** foram registradas **41** (quarenta e um) pedidos, sendo **14** (quatorze) no mês de janeiro, **12** (doze) no mês de fevereiro e **15** (quinze) no mês de março, conforme demonstrado abaixo.

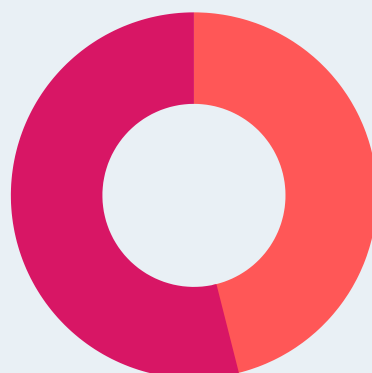


## Demonstrativo da evolução trimestral dos pedidos 2021/2022.

### COMPARATIVO TOTAL TRIMESTRAL

No 1º Trimestre de 2021 registrou apenas **35** pedido, já no 1º trimestre de 2022 foram registradas **41** pedidos, havendo um acréscimo de **17,1%** no registro de pedidos.

1º TRIMESTRE 2022  
41

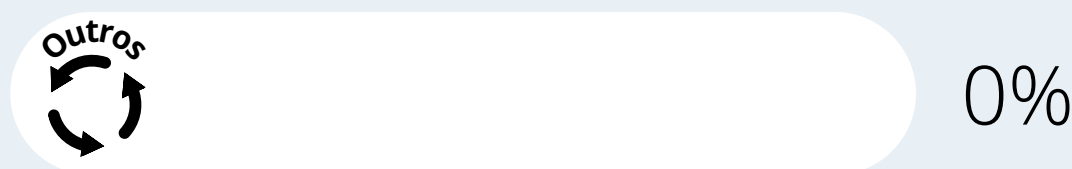
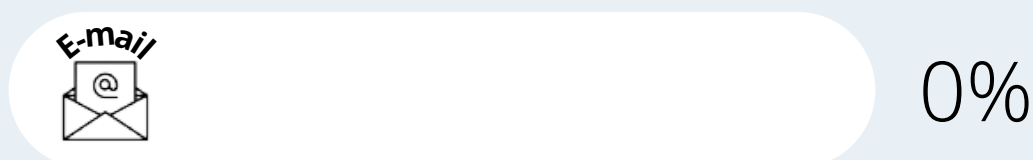


1º TRIMESTRE 2021  
35

# 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 4839/2013.

O registro dos **41** pedidos de acesso à informação da **DETRAN**, foram registrados exclusivamente na Plataforma- Fala.BR.

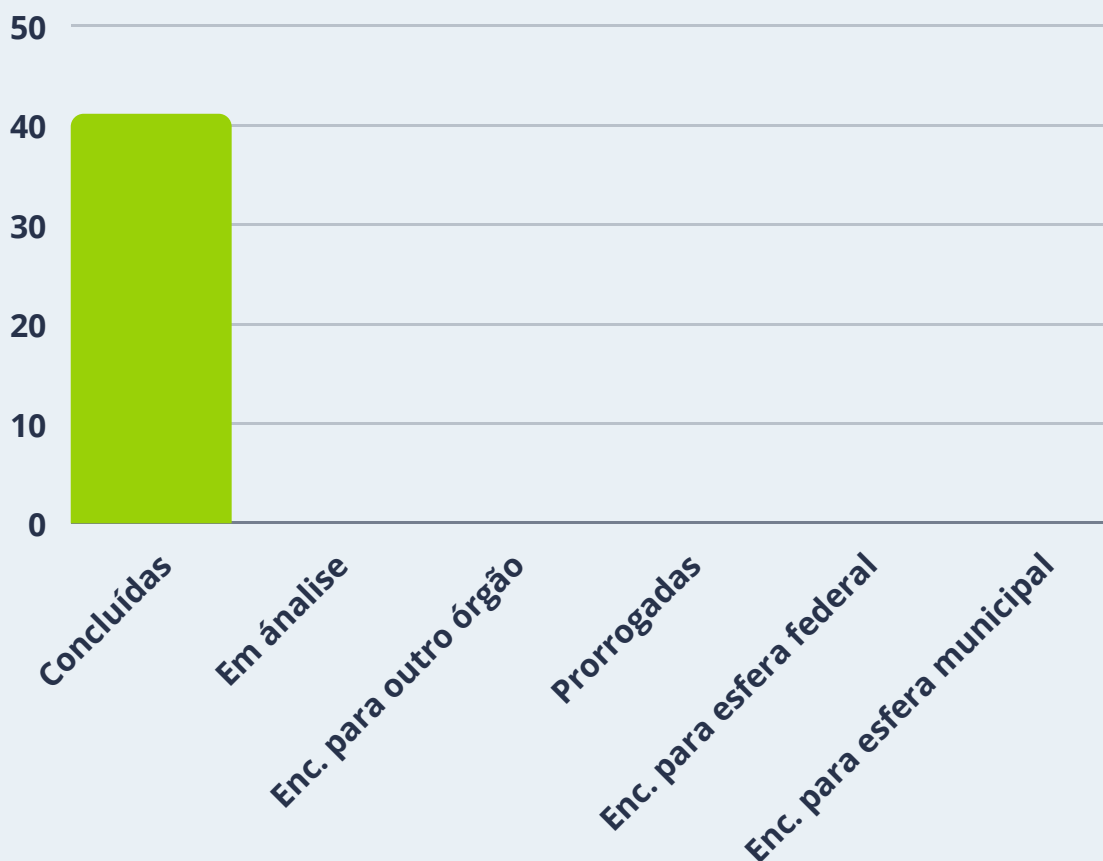


# SITUAÇÃO DOS PEDIDOS

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

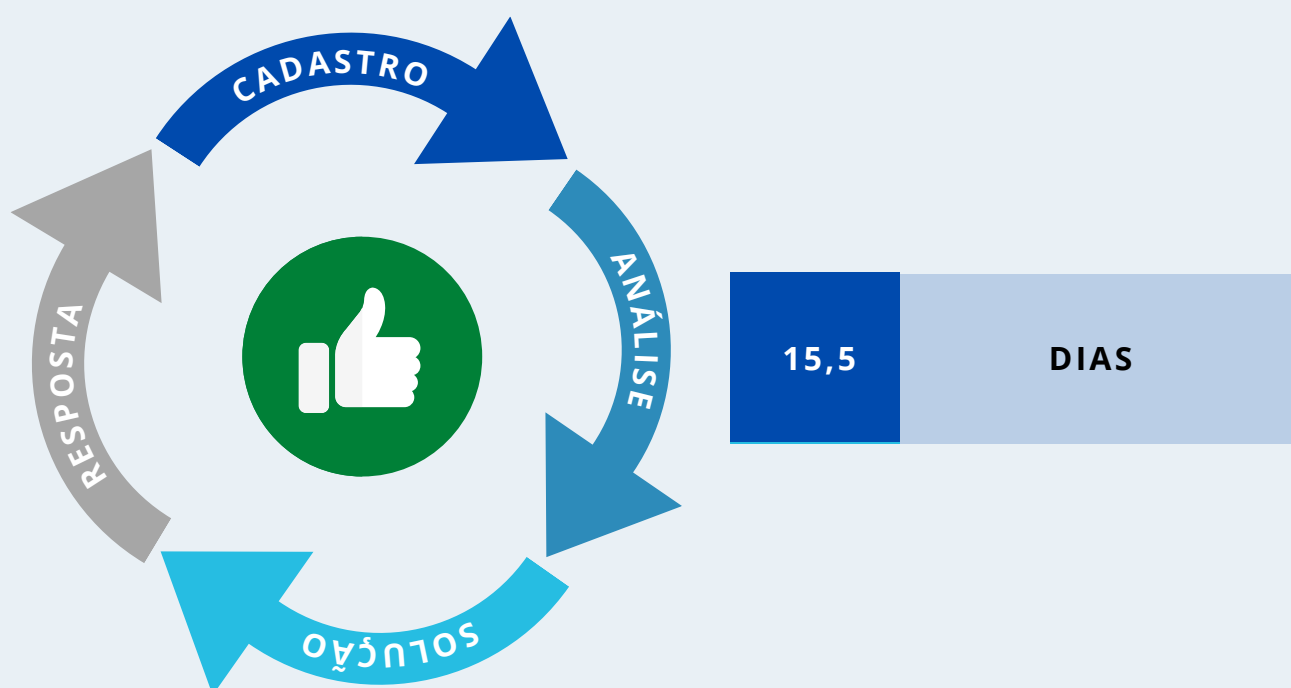
## TOTAL 1º TRIMESTRE 2022

|                        |    |                             |   |
|------------------------|----|-----------------------------|---|
| Concluídas:            | 41 | 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 12.527/2011, que dispõe sobre o acesso à informação, a resposta deve ser encaminhada ao usuário em até 20 dias, prorrogáveis, quando necessário, por mais 10 dias.



## Lei Federal no 12.527/2011

Pedido de Acesso à Informação

|                            |                            |             |
|----------------------------|----------------------------|-------------|
| <b>41</b><br>Manifestações | Dentro do prazo de 20 dias | <b>100%</b> |
| <b>0</b><br>Manifestações  | Após o prazo de 20 dias    | <b>0%</b>   |
| <b>0</b><br>Manifestações  | Após 30 dias               | <b>0%</b>   |

# RECURSOS

No período em referência a **Secretaria Executiva de Governadoria** registrou apenas **1** recurso, sendo este em **1ª Instância**, sob justificativa de ausência de amparo legislativo para classificação.



**Recurso 1ª Instância**  
**1**

# TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA DE RECURSOS

Conforme a Lei Federal nº 12.527/2011, que dispõe sobre o acesso à informação, a resposta ao recurso deve ser encaminhada ao usuário em até 05 dias.

CADASTRO



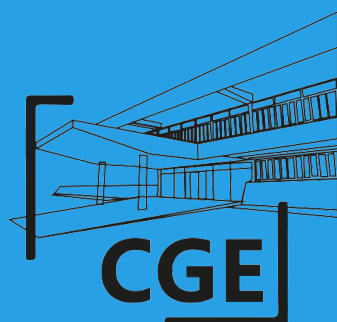
10

DIAS

SOLUÇÃO

## Pedido de Recurso

|                    |                            |      |
|--------------------|----------------------------|------|
| 0<br>Manifestações | Dentro do prazo de 05 dias | 0%   |
| 1<br>Manifestações | Após o prazo de 05 dias    | 100% |



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)