

2022

**RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA  
SECRETARIA DE PARCERIAS E INVESTIMENTOS**





## **OUVIDORIA**

Equipe Técnica Responsável:

**SECRETÁRIO DE PARCERIAS E INVESTIMENTOS**  
Thomas Jefferson Gonçalves Teixeira

**OUVIDORA**  
Mariane Pintaro Arruda

**ATENDENTES/RESPONDENTES DA OUVIDORIA:**  
Eliane Grossmann  
Mariane Pintaro Arruda



## 1 – APRESENTAÇÃO

Inicialmente, cumpre destacar que Secretaria de Parcerias e Investimentos possui a missão de coordenar o Programa de Parcerias e Investimentos do Tocantins – Tocantins PPI, instituído pela Lei nº 3.666, de 13 de maio de 2020.

Assim, cabe a SPI coordenar e sistematizar o andamento da carteira de projetos do Tocantins PPI dentro da estrutura governamental do Poder Executivo, podendo também, em casos estratégicos para o Estado ser o órgão de governança e orientar os entes públicos que pretendam celebrar contratos na modalidade de Parcerias e Concessões.

A Ouvidoria da Secretaria de Parcerias e Investimentos - SPI, atua desde (2021), onde foram cadastradas no sistema Fala.br todas as demandas recebidas em outros canais como e-mail's e telefones, possibilitando relatórios quantitativos e qualitativos das demandas.

O Relatório Anual de Gestão da unidade de Ouvidoria é, nos termos do art. 14, II da Lei nº 13.460/17, o documento que deve consolidar as informações referentes às manifestações recebidas e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

Portanto, compete à Ouvidoria organizar, consolidar e interpretar o conjunto de dados das demandas recebidas e dar publicidade dos resultados obtidos às unidades administrativas e aos usuários e, ainda, propor medidas de aperfeiçoamento e encaminhá-las ao gestor da pasta para exame e aprimoramento da prestação de serviço público.

A Ouvidoria também é responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão, a fim de garantir a ampliação da transparência, em cumprimento à Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação).

O presente relatório consolida as demandas recebidas entre o período de 1º de janeiro até 31 de dezembro de 2022. Os dados apresentados permitem análise e acompanhamento das demandas atendidas pela Ouvidoria, pelos usuários de serviços públicos, pela sociedade e entidades públicas.

Com o presente relatório a Ouvidoria da SPI/TO, oferece ampla publicidade das principais questões levantadas, como também, possíveis sugestões de melhorias para a



Gestão e Políticas Públicas, contribuindo sobremaneira para prestação dos serviços públicos de qualidade.

## **2- CANAIS DE ATENDIMENTO DISPONIBILIZADOS**

O contato entre os(as) usuários(as) de serviços públicos e a SPI se dá de diversas formas, sendo a principal delas a Plataforma Fala.BR, que permite o recebimento e tratamento de manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação de forma integrada, inclusive permitindo que o próprio usuário(a) possa escolher para qual órgão ou entidade direcionar a sua manifestação.

Além disso, a SPI também recebe manifestações e solicitações de acesso a informação por telefone, e-mail, carta e de forma presencial, as quais são registradas posteriormente na Plataforma Fala.BR. Igual procedimento é adotado por todos os órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual, conforme determina o Decreto Estadual nº 6.312/2021, art. 9º, § 2º, para fins de manter a unificação dos procedimentos de tratamento das manifestações demandadas aos órgãos e entidades.

Nessa perspectiva, em 2022, a Ouvidoria já recepcionava seus usuários por, pelo menos, seis canais de atendimento, sendo eles:

- Internet (site Fala.Br);
- E-mail ([ouvidoria@spi.to.gov.br](mailto:ouvidoria@spi.to.gov.br))
- Telefone (63 3212-4218; 63 3212-4020); e
- Carta (Endereço: Praça dos Girassóis, S/N, CEP.:77.001-900, PalmasTO)
- Presencial (Serviço de Informação ao Cidadão-SIC)

Portanto, no ano de 2022 foram realizados 15 atendimentos, todos por meio da plataforma Fala.BR.



### 3. MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

Este tópico trata-se de todas as manifestações registradas e tratadas na Plataforma Fala.BR, conforme determina o Decreto Estadual anteriormente citado, cujos dados se referem a todos os órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual.

Antes, porém, é importante mencionar que as manifestações de ouvidoria compreendem:

- **Denúncia:** comunicação de um ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito praticado contra a administração pública, cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes.
- **Elogio:** demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre um atendimento público ou serviço oferecido.
- **Reclamação:** demonstração de insatisfação com a prestação de um serviço público ou conduta de agentes públicos na prestação desse serviço.
- **Solicitação:** pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades em relação a um atendimento ou uma prestação de serviço.
- **Sugestão:** apresentação de uma ideia ou formulação de uma proposta de melhoria de serviços públicos.

De início, destaca-se que não fora realizado no ano de 2022 nenhuma manifestação de ouvidoria para a Secretaria de Parcerias e Investimentos.

### 4. SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (E-SIC)

Todos os pedidos de Acesso à Informação pleiteados em 2022 foram recebidos pela Ouvidoria de forma eletrônica “e-SIC”. Sendo todas as manifestações por meio da plataforma Fala.BR.

Assim, os dados sobre a quantidade de solicitação de acesso a informação e os respectivos canais de atendimento passam a ser apresentados.



#### 4.1. QUANTIDADE DE SOLICITAÇÃO DE ACESSO A INFORMAÇÃO POR CANAIS DE ATENDIMENTO

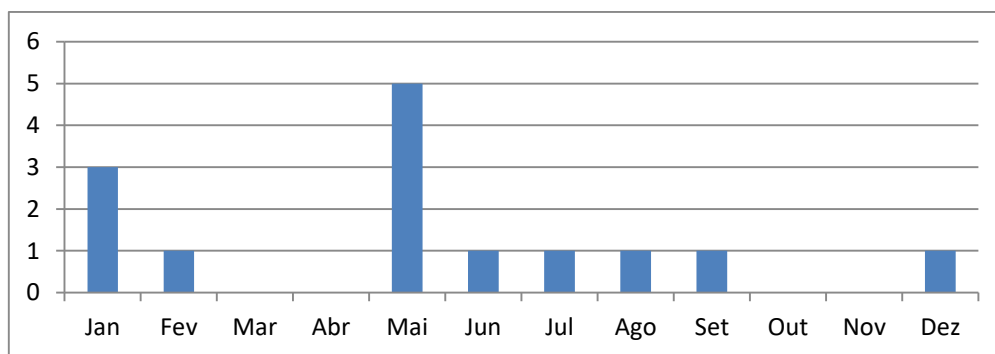
O atendimento via internet na Plataforma Fala.BR foi o único utilizado no ano de 2022, representando 100% do total das solicitações.

Possivelmente um dos fatores que contribuiu para esse aumento foi à procura da sociedade por atendimentos em meios digitais em virtude do cenário mundial de pandemia advindo da disseminação do COVID-19.

Ademais, observam-se nos demais canais de atendimento, a inexpressividade de sua utilização, o que pode estar relacionada ao avanço do uso das ferramentas tecnológicas.

#### 4.2. TOTAL DE SOLICITAÇÕES DE ACESSO A INFORMAÇÃO RECEBIDAS POR MÊS

A tabela a seguir apresenta o detalhamento do quantitativo de pedidos de acesso a informação recebidas por mês por meio da plataforma Fala.Br, destacando-se com maior número de registro os meses de janeiro e maio.



*Dados: Plataforma Fala.Br*

#### 4.3. DETALHAMENTO DO ACESSO A INFORMAÇÃO

A média das solicitações de informações são de 02 (duas) ao mês, variando de 1(um) a 05 (cinco), conforme gráfico acima.



#### **4.4. ASSUNTOS MAIS RECORRENTES**

O assunto recorrente se refere à solicitação dos estudos de modelagens econômico-financeira e jurídica dos projetos qualificados na cadeira do Programa de Parcerias e Investimentos do Estado do Tocantins.

#### **4.5. TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA POR MÊS**

Considerando que a Lei Federal n.º 12.527 que disciplina o acesso à informação, o órgão ou entidade que receber o pedido deverá responder no prazo de até 20 dias, prorrogável por mais 10 dias, mediante justificativa expressa.

Logo, saber o tempo médio de resposta mostra se a Ouvidoria está conseguindo cumprir essa determinação legal. Nos pedidos de Acesso à Informação o tempo médio de resposta é de 1 a 2 dias.

#### **4.6. SITUAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES**

Das manifestações recebidas no ano de 2022 todas foram respondidas conforme a possibilidade de disponibilização da matéria e finalizadas.

#### **5. AVALIAÇÃO/PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE ATENDIMENTO**

As ouvidorias e unidades setoriais fazem uso da Plataforma Fala.BR para perceber a satisfação do/a usuário (a). Após a conclusão de um atendimento o usuário/a é convidado/a responder os seguintes questionamentos:

Em relação à Pesquisa de Satisfação disponibilizada na Plataforma Fala.BR, no ano em tela foram respondidos 06 questionários, representando 40% do total das solicitações concluídas.

Com base nos resultados analisados foi obtido o seguinte cenário:



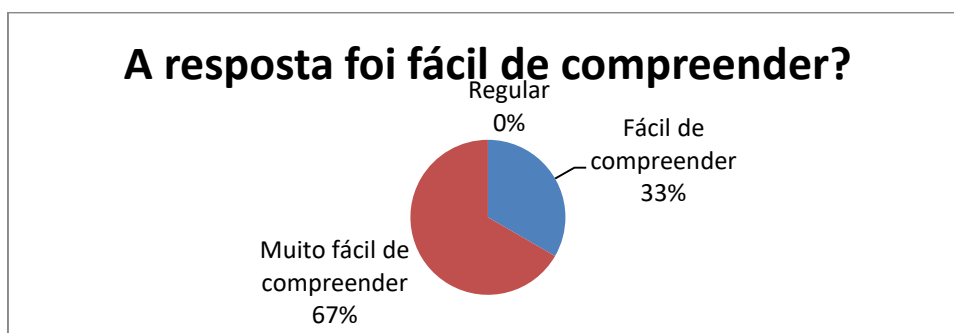
### 5.1 A sua demanda foi atendida?



Dados: plataforma Fala.Br

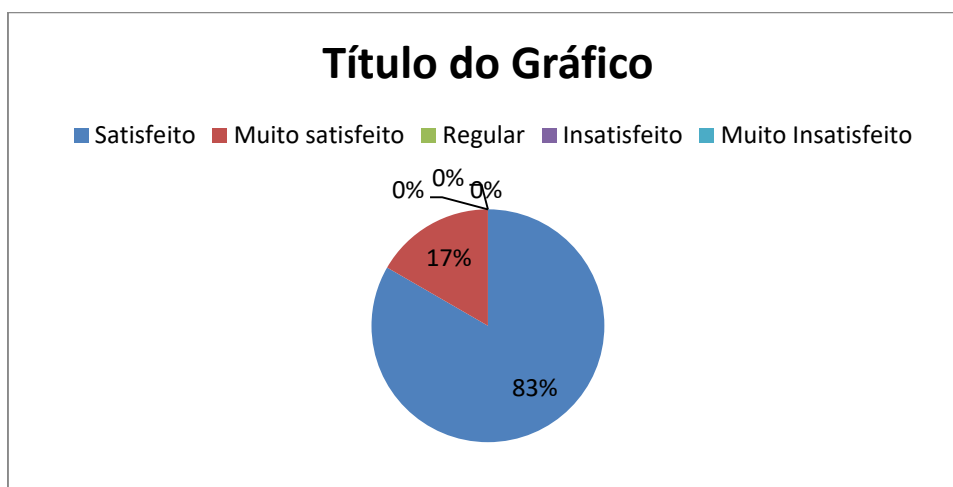
Os dados acima evidenciam que 100% dos usuários que responderam o questionário apontam que a demanda foi atendida dentro dos critérios, ressaltando que das 15 solicitações de acesso à informação solicitadas ao longo do ano de 2022, somente 06 usuários responderam a pesquisa de satisfação.

### 5.2 A resposta fornecida foi fácil de compreender?



Os dados acima evidenciam que 67% dos usuários apontam que a demanda foi “Muito fácil de compreender”, 33% como “Fácil de compreender”, sendo as duas respostas utilizadas em todos os questionamentos, observando que nenhum usuário indicou que a demanda foi “Difícil de compreender” ou “Muito difícil de compreender”.

### 5.3 Você está satisfeito (a) com o atendimento prestado?



Conforme representado no gráfico acima que 17% dos usuários responderam como “Muito Satisfeito”, 83% “Satisfeito” e que nenhum usuário respondeu como “Regular”, “Insatisfeito” ou “Muito Insatisfeito”.

A Pesquisa de Satisfação se apresenta como um importante mecanismo para aferir resultados. Por meio dela torna-se viável atender as necessidades dos usuários quanto aos serviços que estão sendo disponibilizados, bem como gera parâmetros para melhorar o desempenho da equipe.

Conforme os dados apresentados, após conclusão das solicitações a pesquisa de satisfação não foi amplamente acessada pelo/a usuário/a, o que por sua vez afeta o relacionamento das Ouvidorias com o mesmo.

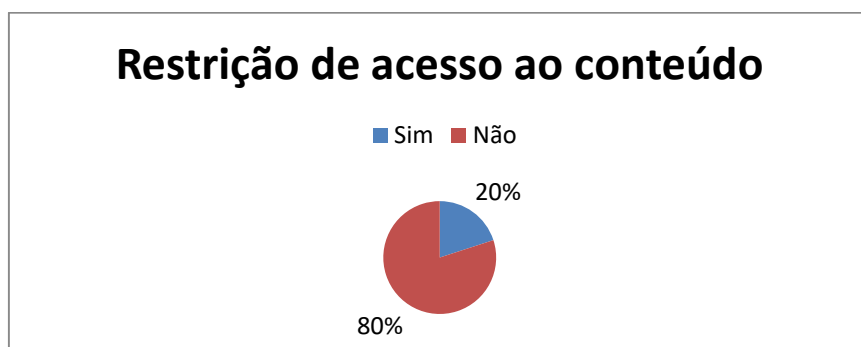


#### 5.4. SITUAÇÃO DAS SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÕES

Das manifestações recebidas no ano de 2022 todas foram respondidas conforme a possibilidade de disponibilização da matéria e concluídas.

#### 6. RESTRIÇÃO DE ACESSO

No ano de 2022 foram registrados 15 pedidos de acesso à informação aos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual, por meio da Plataforma Fala.BR. Deste, 3 foram considerados improcedentes, conforme apresentado no gráfico a seguir:



#### 7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Foi apresentado neste Relatório de Gestão, um resumo dos resultados positivos e negativos vivenciados pela Ouvidoria da SPI, na prestação de serviços aos usuários ao longo do exercício de 2022.

O autoconhecimento dos pontos fracos e positivos atrelados a visão que os cidadãos ou usuários dos serviços públicos julgam a respeito das ouvidorias, especialmente a Ouvidoria SPI, ajudarão a delinear caminhos futuros na busca da excelência no atendimento às manifestações.

Cabe a esta ouvidoria, assim como preconiza a legislação ora vigente, fomentar e viabilizar o controle e a participação social, promovendo uma escuta ativa do cidadão para que repercuta na melhoria da gestão de políticas pública.



Assim, utiliza canais que facilitam o acionamento por parte do usuário de serviços públicos, quando não satisfeito após a solicitação de serviços pelos canais primários, razão pela qual é conhecido como segunda instância de atendimento. Pois, coloca à disposição do cidadão, múltiplas formas de acolhimento de manifestações, de modo a impossibilitar que qualquer expressão do cidadão não seja ignorada por impossibilidade de encaminhamento. Sendo possível identificar pontos sensíveis no atendimento ao usuário do serviço, permitindo melhor tratamento das demandas com caráter de alertas a prevenção de eventos futuros ou recorrência.

Dentre os desafios da Ouvidoria, está o de conscientizar os usuários do serviço público de maneira que ele possa exercitar mais efetivamente seu direito.



## 8. REFERÊNCIAS

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**. 1988. In.: Planalto. Disponível em: . Acesso em 13 de set. de 2022. BRASIL. Lei de Acesso à Informação nº 12.527. 2011. In.: Planalto. Disponível em: . Acesso em 27 de jan. 2023.

BRASIL. **Lei Código de Defesa do Usuário nº 13.460. 2017**. In.: Planalto. Disponível em: < [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm)>. Acesso em 27 de jan. 2023.

BRASIL. **Lei de Proteção de Dados Pessoais - LGPD nº 13.709. 2018**. In.: Planalto. Disponível em: < [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm)>. Acesso em 30 de jan. 2023.

CGU. **FalaBr: Ouvidoria e Acesso à Informação em uma única plataforma**. Disponível em: < <https://www.gov.br/cgu/pt-br/falabr>>. Acesso em 30 de jan. 2023.

TOCANTINS. **Decreto nº 6.312. 14/09/2021**. In.: Diário Oficial. Disponível em: < <https://diariooficial.to.gov.br/busca?por=texto&texto=Se-OUV&data-inicial=2021-09-14&data-final=2021-09-14>>. Acesso em 27 de jan. 2023.

TOCANTINS. **Instrução Normativa CGE nº 04. 04/11/2021**. In.: Diário Oficial. Disponível em: < <https://diariooficial.to.gov.br/busca?por=texto&texto=Instru%C3%A7%C3%A3o+Normativa+CGE+n%C2%BA+04&data-inicial=2021-11-01&data-final=2021-11-30>>. Acesso em 30 de jan. 2023.

TOCANTINS. **Decreto nº 4.839, 2013**. In.: Diário Oficial. Disponível em: <http://servicos.casacivil.to.gov.br/decretos/decreto/4839>. Acesso em 30 de jan. 2023.