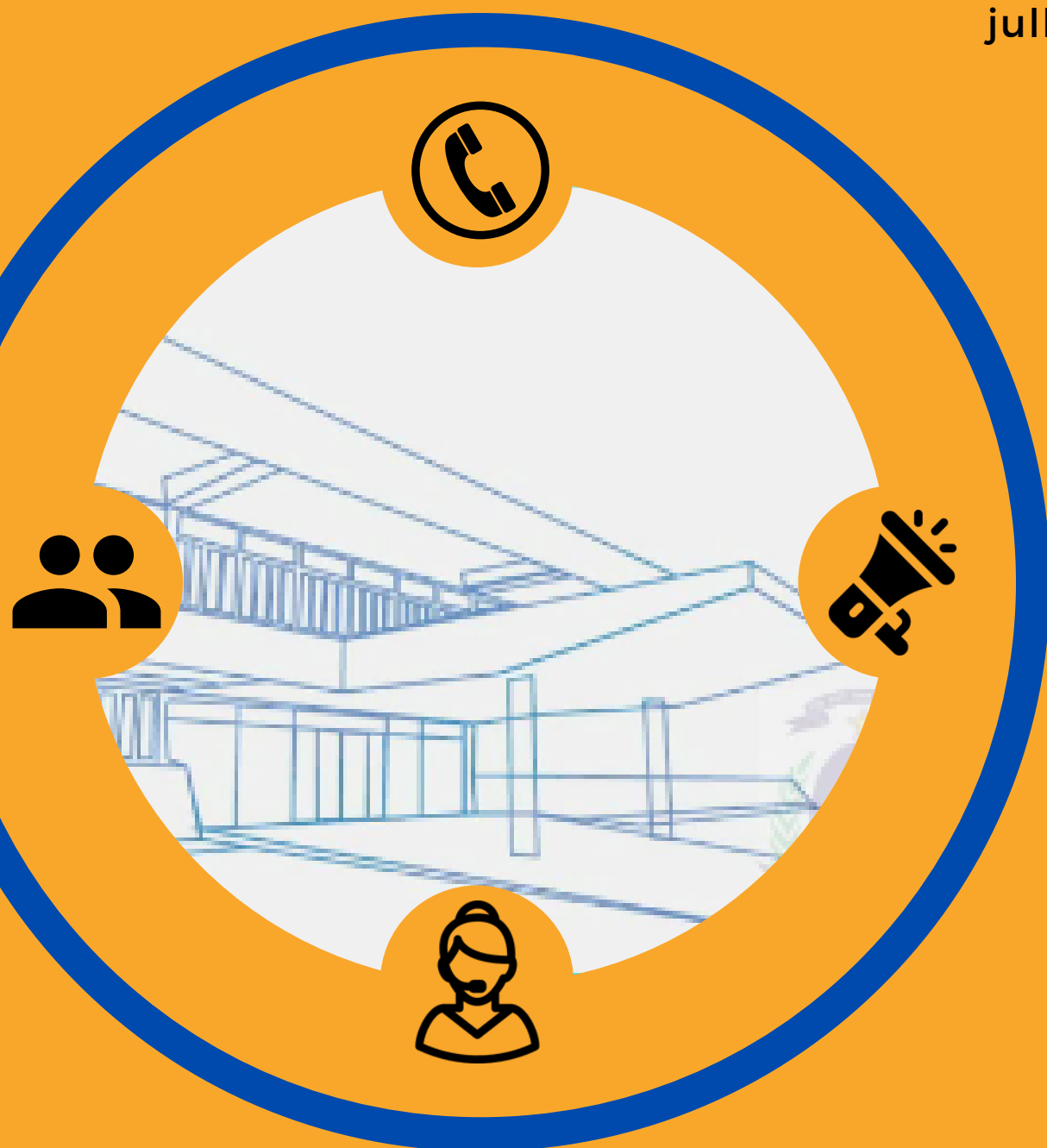


RELATÓRIO 3º TRIMESTRE

OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO

2022
julho a setembro



TOCANTINS
GOVERNO DO ESTADO

CONTROLADORIA-GERAL
DO ESTADO

AGÊNCIA TOCANTINENSE DE SANEAMENTO - ATS



EXPEDIENTE

Wanderlei Barbosa Castro

Governador do Estado do Tocantins

José Humberto Pereira Muniz Filho

Secretário-Chefe da Controladoria-Geral do Estado

Josefa de Oliveira Machado

Ouvidora-Geral do Estado

Arthur Pereira de Oliveira Castro

Gerente de Articulação e Gestão de Ouvidorias

Adriele Pessoa Motta

Gerente de Transparência e Controle Social

Equipe da Ouvidoria-Geral

Patrícia Queiroz Nunes Santos

Paulo de Tarso da Silva Júnior

Rafael Lozado Moreira do Carmo

Stefane Cristhine Cardoso Reis

Equipe técnica de elaboração e sistematização:

Josefa de Oliveira Machado

Maria Eulinda Portilho de Souza

Marcela Barreto da Silva Oliveira

Paulo de Tarso da Silva Júnior

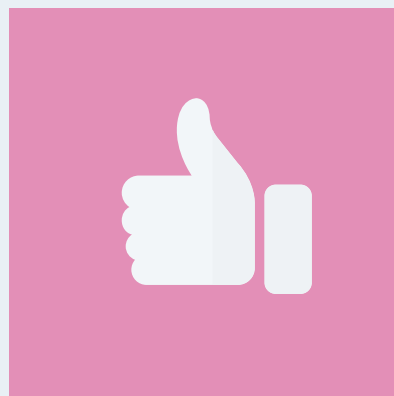
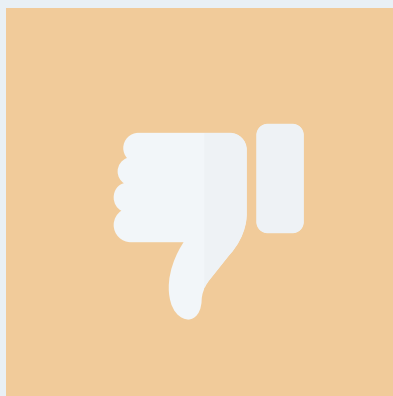
Rafael Lozado Moreira do Carmo

Contribuição - ASCOM CGE

Valdenice Rodrigues Neto

Gabriela Glória de Castro





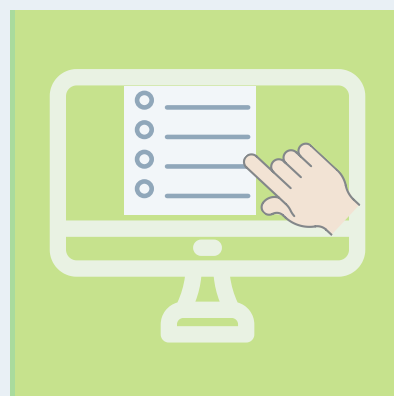
APRESENTAÇÃO

A Controladoria-Geral do Estado (CGE-TO), por meio da Ouvidoria-Geral (OGE), apresenta o 3º 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>	5
<i>Comparativo trimestral</i>	5
<i>Canais de atendimento</i>	6
<i>Classificação das manifestações</i>	7
<i>Manifestações identificadas X anônimas</i>	8
<i>Situação das manifestações</i>	8
<i>Assuntos mais demandados</i>	9
<i>Tempo médio de resposta</i>	10

II. ACESSO À INFORMAÇÃO

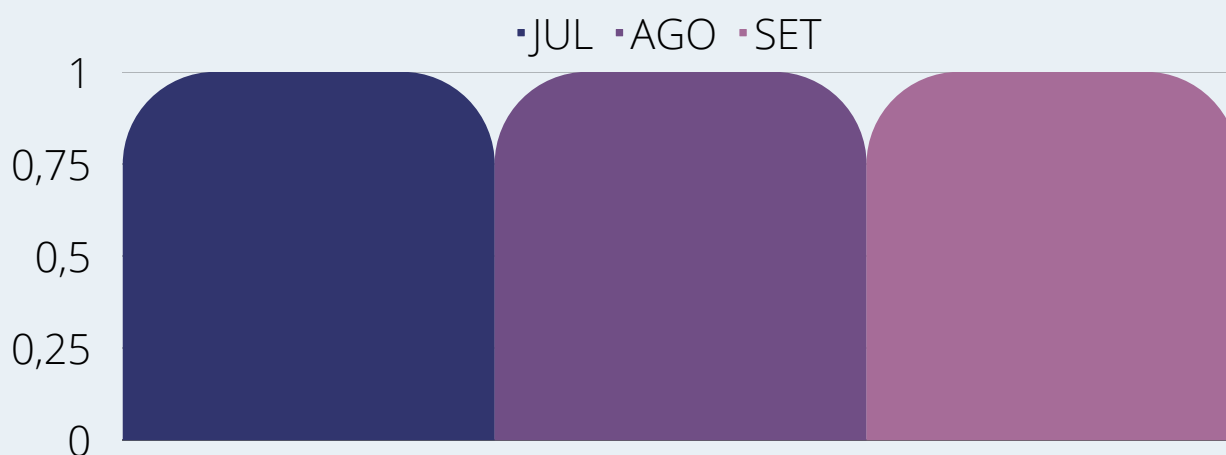
<i>Pedidos recebidas</i>	11
<i>Comparativo trimestral</i>	11
<i>Canais de atendimento</i>	12
<i>Situação dos pedidos</i>	13
<i>Assuntos mais demandados</i>	14
<i>Tempo médio de resposta</i>	15

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 3º trimestre de 2022

No 3º trimestre de 2022 na ATS foram registradas 3 (três) manifestações na Plataforma Fala.BR, sendo 1(uma) no mês de julho, 1(uma) no mês de agosto e 1(uma) no mês de setembro conforme demonstrado abaixo.

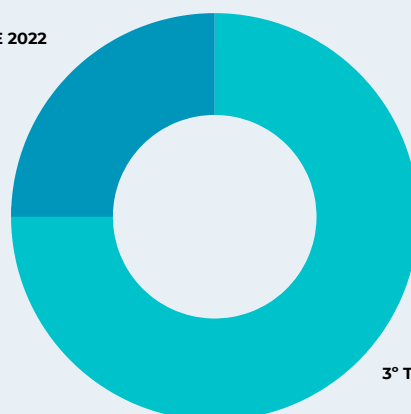


Demonstrativo da evolução trimestral das manifestações 2021/2022

COMPARATIVO TOTAL TRIMESTRAL

No 3º trimestre de 2021 foram registradas 9 manifestações, já no 3º trimestre de 2022 foram registradas 3 (três), havendo um decréscimo de 66,7% no registro de manifestações em 2022.

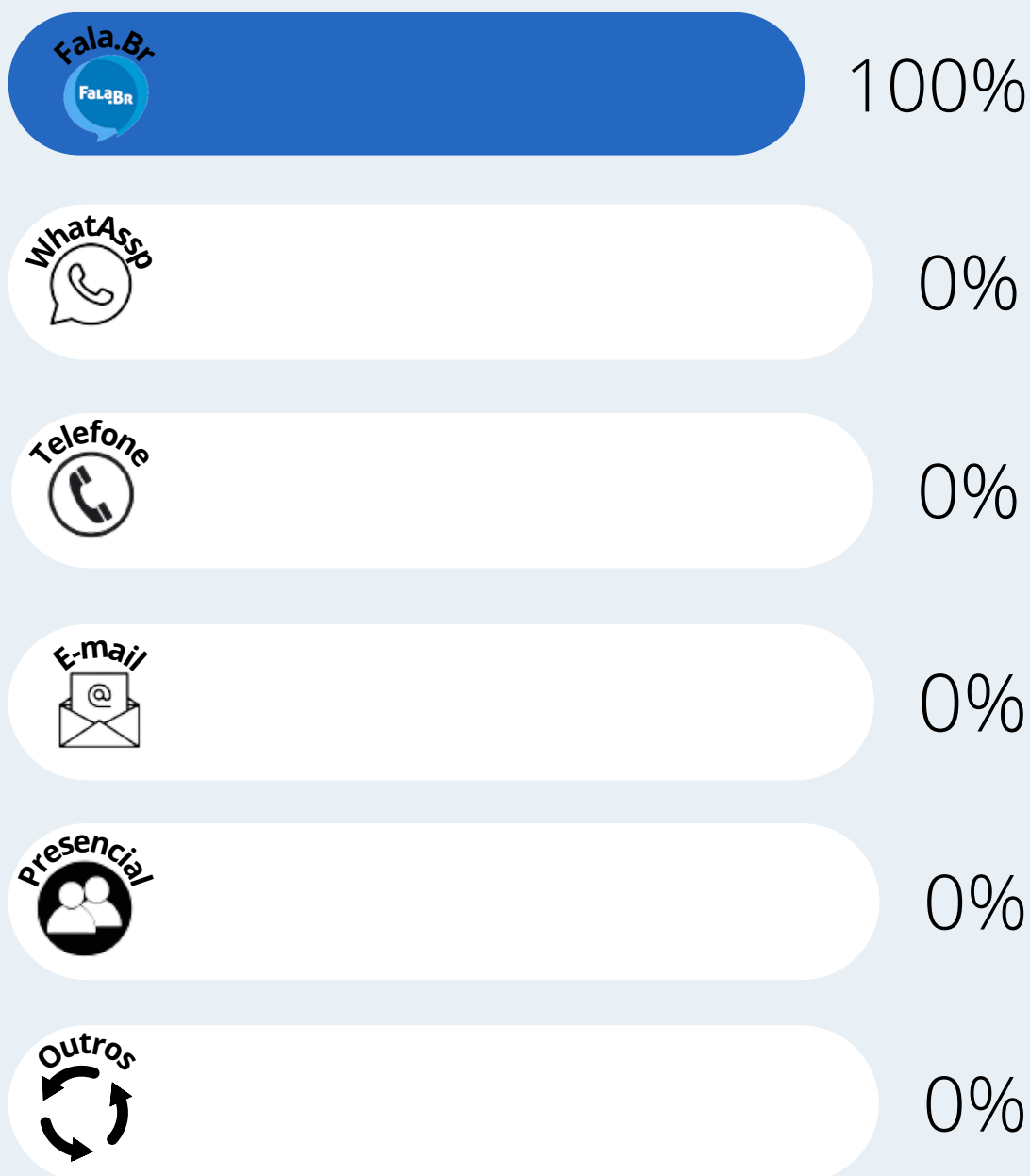
3º TRIMESTRE 2022
3



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 3 (três) manifestações de ouvidoria da ATS, ocorreu unicamente na Plataforma- Fala.BR.



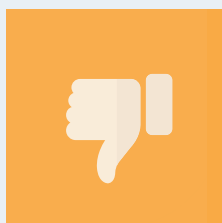
Fonte: Plataforma Fala.BR

CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES



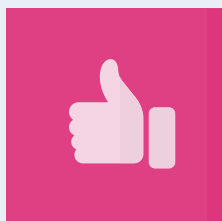
Denúncia

Comunica um ato ilícito praticado contra a administração pública. Foi registrado 1 (uma) manifestação, sendo 33,3% do total de registros.



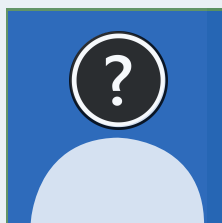
Reclamação

Manifesta insatisfação dos usuários com um serviço público. Foi registrada 1 (uma) manifestação, sendo 33,3% do total de registros.



Elogio

Expressa satisfação com um atendimento público. Não houve registro.



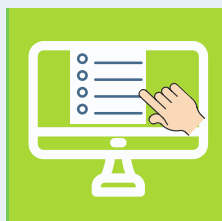
Comunicação*

Termo utilizado para a denúncia registrada de forma anônima. Não houve registro.



Sugestão

Apresenta uma ideia ou proposta de melhoria dos serviços públicos, Não houve registro.



Solicitação

Requerimento de um atendimento ou uma prestação de serviço público para adoção de providência por parte da Administração Pública Estadual. Foi registrada 1 (uma) manifestação, sendo 33,3% do 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.



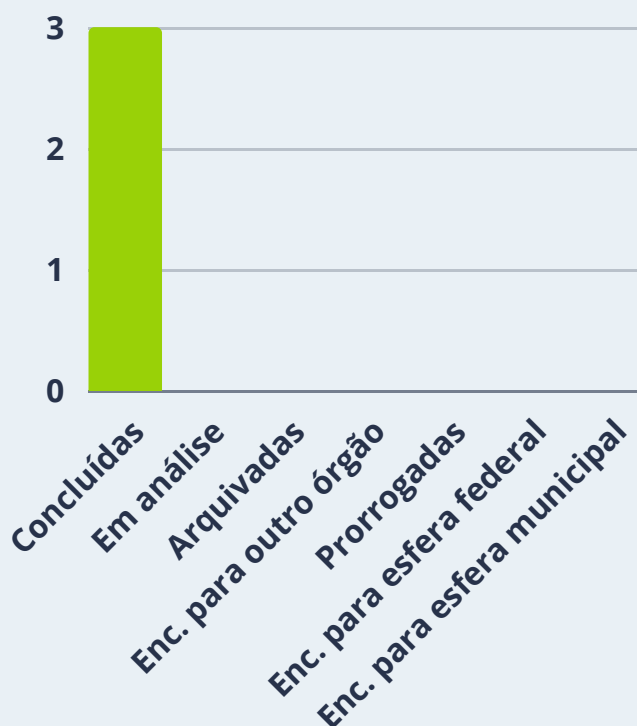
Identificado
100%

SITUAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

Do total de pedidos cadastrados encaminhados para outro órgão, 100% foram concluídos como mostra o gráfico.

TOTAL 3º TRIMESTRE 2022

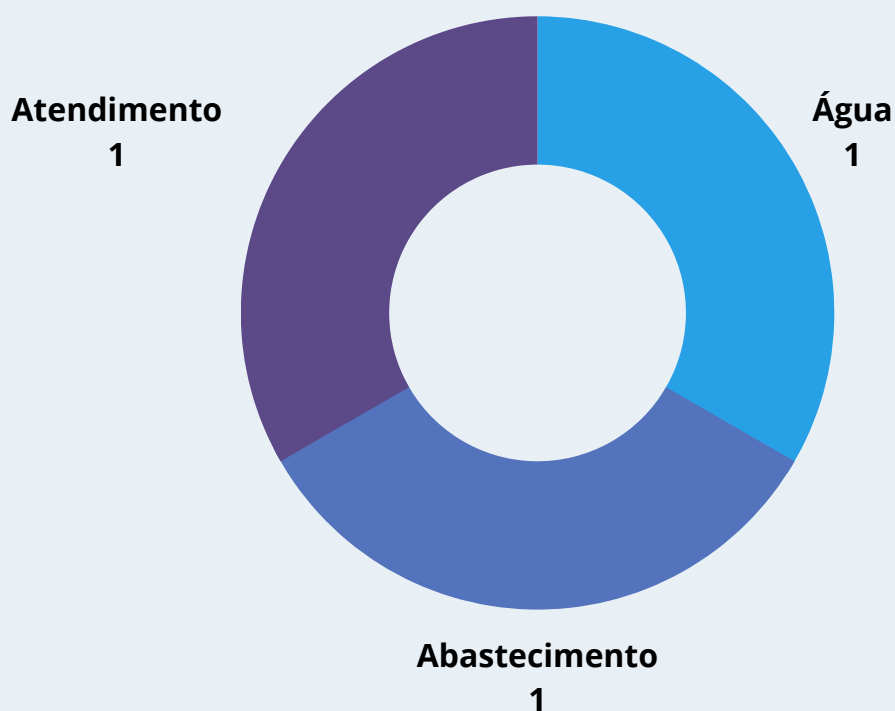
Concluídas:	3
Em análise:	0
Arquivadas:	0
Enc. para outro órgão:	0
Prorrogadas:	0
Enc. para esfera federal:	0
Enc. para esfera municipal:	0



Fonte: Plataforma Fala.BR

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

No que se refere aos assuntos mais demandados, verifica-se que no período as manifestações registradas tinham como temas: Atendimento, Abastecimento e Água.



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 prorrogado por igual período de forma justificada.



Lei Federal nº 13.460/2017

(Código de Defesa do Usuário do Serviço Público)

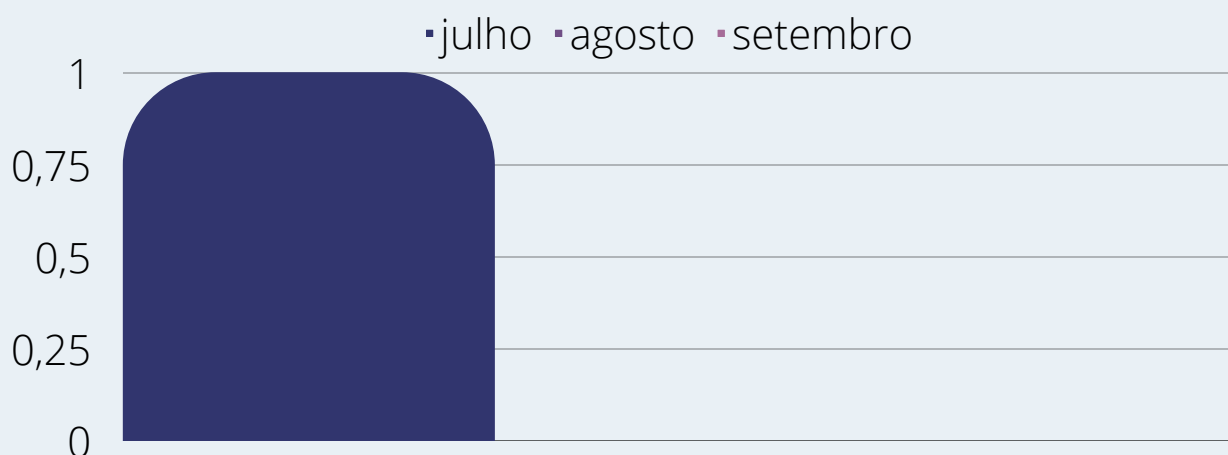
3 Manifestações	Dentro do prazo de 30 dias	100%
0 Manifestações	Após o prazo de 30 dias	0%
0 Manifestações	Após 60 dias	0%

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 3º trimestre de 2022

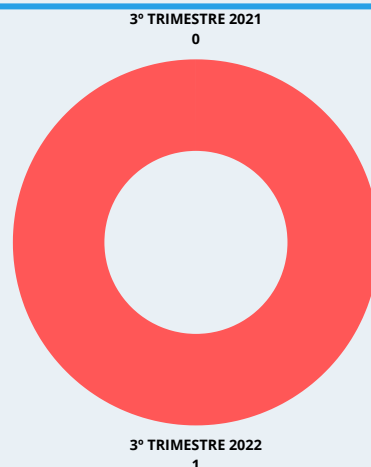
As ouvidorias e unidades setoriais também são responsáveis pelo recebimento e tratamento de pedidos de acesso à informação por meio do Serviço de Informação ao Cidadão-SIC, cabendo à Ouvidoria-Geral o acompanhamento e monitoramento dos pedidos de acesso à informação no âmbito do Poder Executivo Estadual, inclusive recepcionando e tratando os pedidos de competência da Controladoria-Geral do Estado. No 3º trimestre de 2022 na ATS foi registrado 1 (um) pedido, sendo 1 (um) no mês de julho, conforme demonstrado abaixo.



Demonstrativo da evolução trimestral dos pedidos 2021/2022.

COMPARATIVO TOTAL TRIMESTRAL

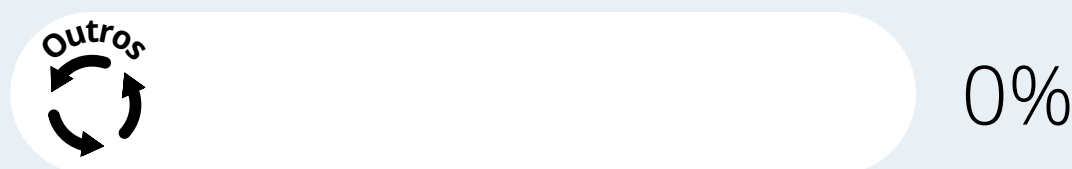
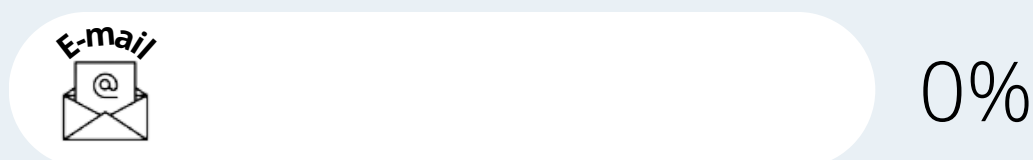
No 3º Trimestre de 2021 não houve registro de pedido, já no 3º trimestre de 2022 foi registrado 1(um).



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 do pedido de acesso à informação da ATS, foi registrado exclusivamente na Plataforma- Fala.BR.

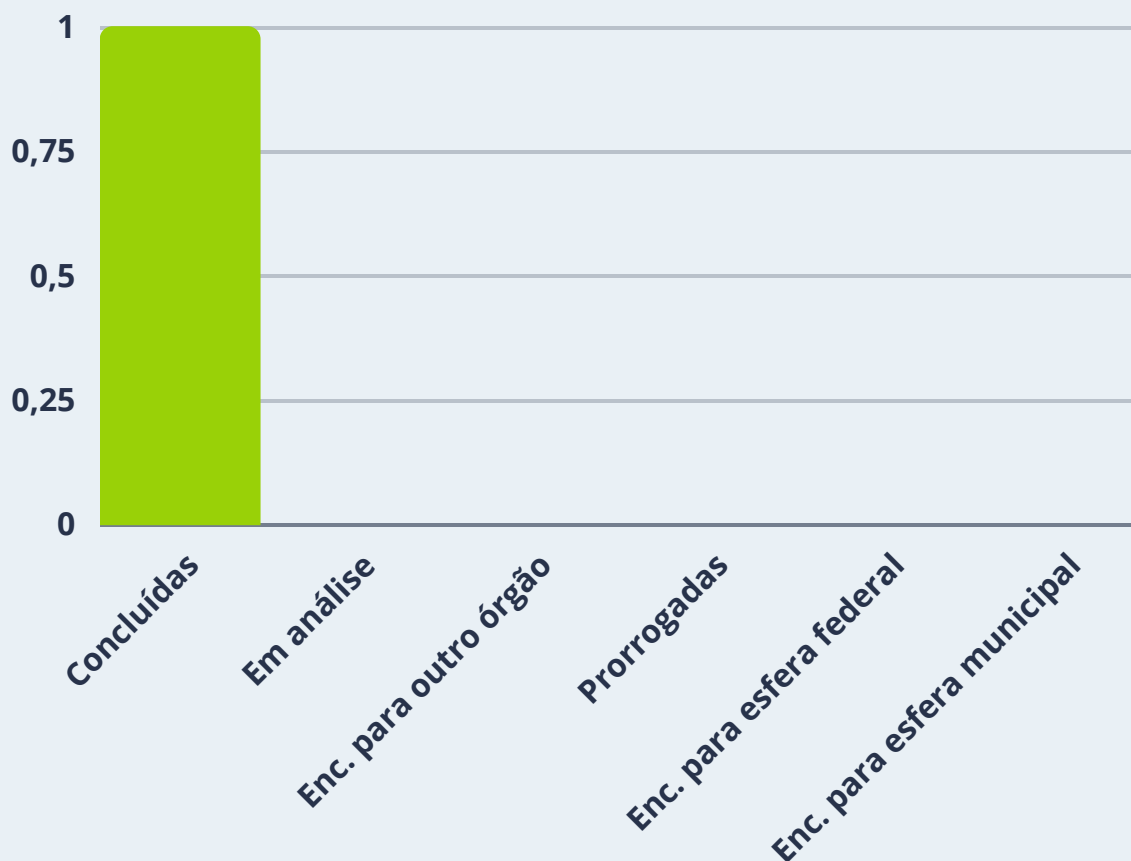


SITUAÇÃO DOS PEDIDOS

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

TOTAL 1º TRIMESTRE 2022

Concluídas:	1	Prorrogadas:	0
Em análise:	0	Enc. para esfera federal:	0
Enc. para outro órgão:	0	Enc. para esfera municipal:	0



ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

No que se refere aos assuntos mais demandados, verifica-se que no período de julho a setembro de 2022, o pedido registrado tinha como tema: "Acesso a Informação" e "Saneamento Básico Urbano".

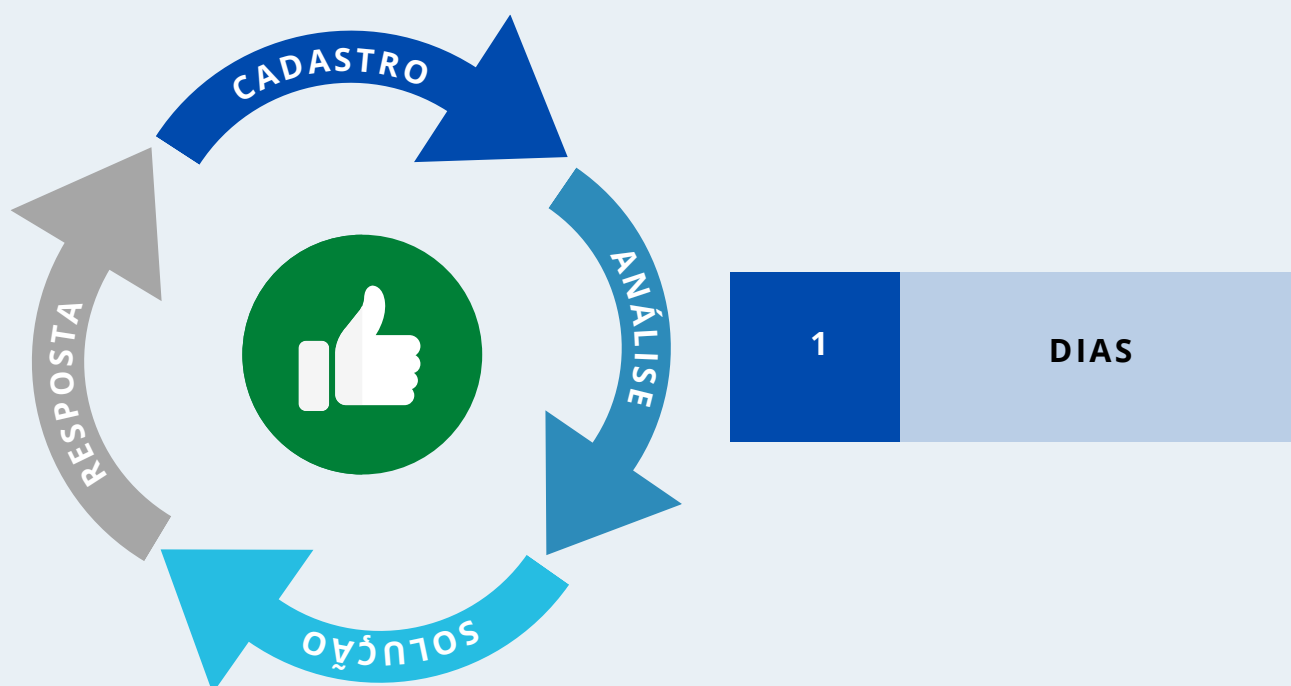


Acesso a Informação

1

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 (vinte) dias, prorrogáveis, quando necessário, por mais 10 (dez) dias.



Lei Federal no 12.527/2011

Pedido de Acesso à Informação

1 Manifestações	Dentro do prazo de 20 dias	100%
0 Manifestações	Após o prazo de 20 dias	0%
0 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