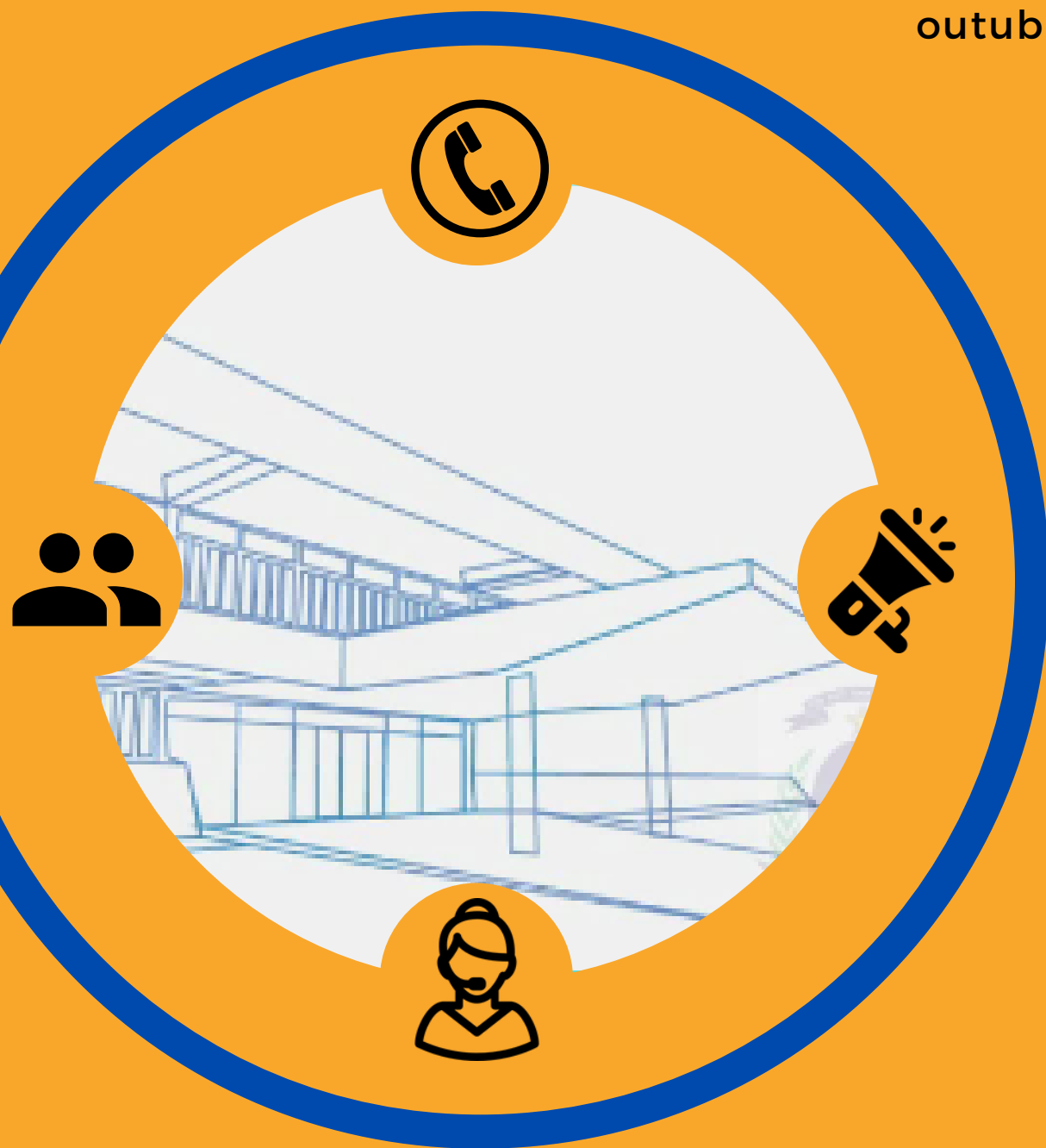


RELATÓRIO 4º TRIMESTRE

OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO

2022
outubro a dezembro



TOCANTINS
GOVERNO DO ESTADO

**CONTROLADORIA-GERAL
DO ESTADO**

UNIVERSIDADE ESTADUAL DO TOCANTINS



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

Adrielle 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

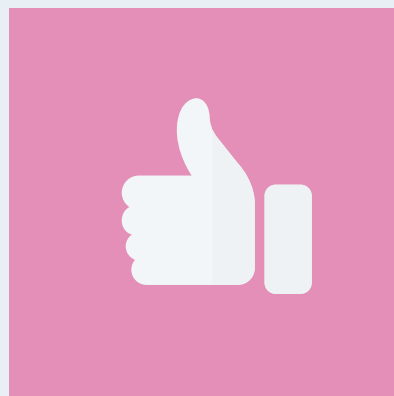
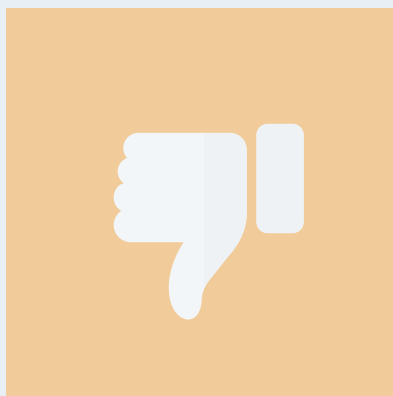
Rafael Lozado Moreira do Carmo

Contribuição - ASCOM CGE

Valdenice Rodrigues Neto

Gabriela Glória de Castro





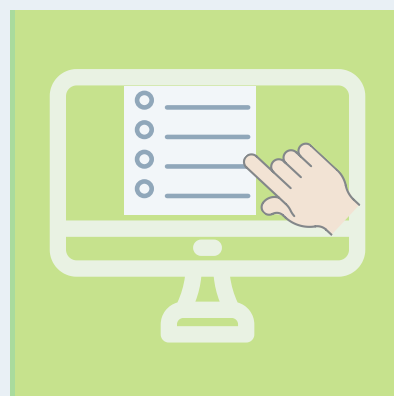
APRESENTAÇÃO

A Controladoria-Geral do Estado (CGE-TO), por meio da Ouvidoria-Geral (OGE), apresenta o 4º 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
<i>Pesquisa de satisfação</i>	11

II. ACESSO À INFORMAÇÃO

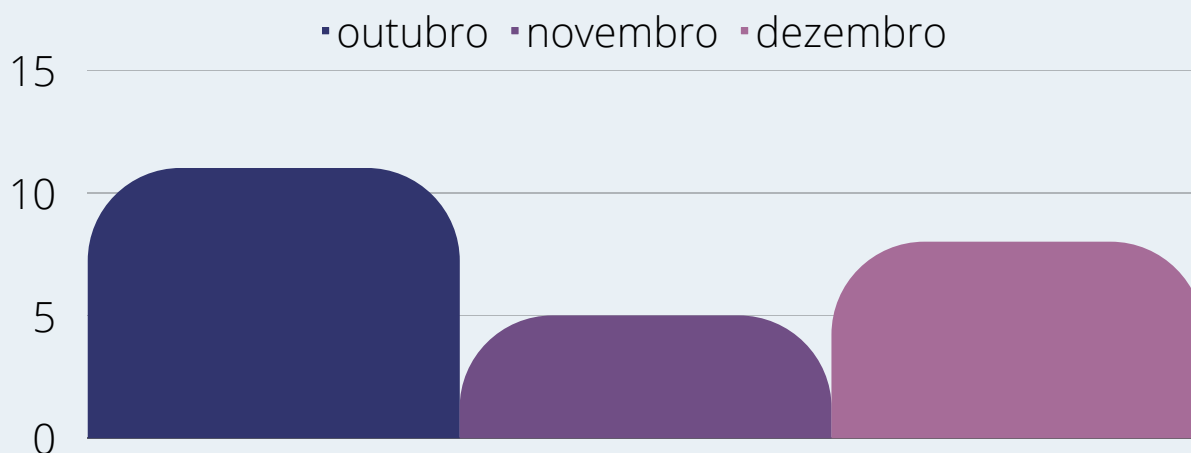
<i>Pedidos recebidos</i>	13
<i>Comparativo trimestral</i>	13
<i>Canais de atendimento</i>	14
<i>Situação dos pedidos</i>	15
<i>Assuntos mais demandados</i>	16
<i>Tempo médio de resposta</i>	17

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 4º trimestre de 2022

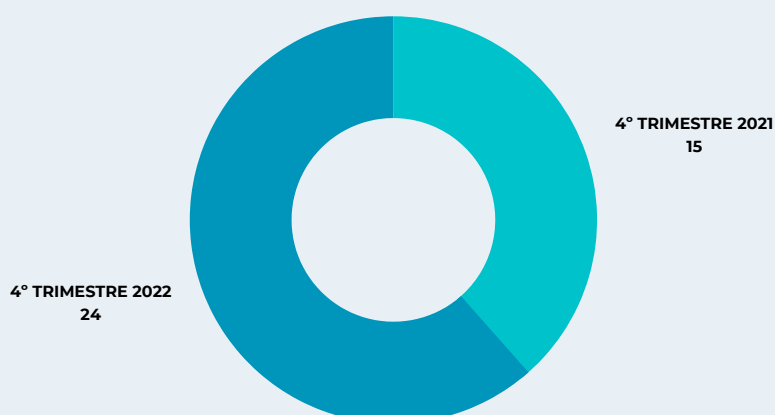
No 4º trimestre de 2022 na UNITINS foram registradas 24 (vinte e quatro) manifestações na Plataforma Fala.BR, sendo 11 (onze) no mês de outubro, 5 (cinco) no mês de novembro e 8 (oito) no mês de dezembro, conforme gráfico.



Demonstrativo da evolução trimestral das manifestações 2021/2022

COMPARATIVO TOTAL TRIMESTRAL

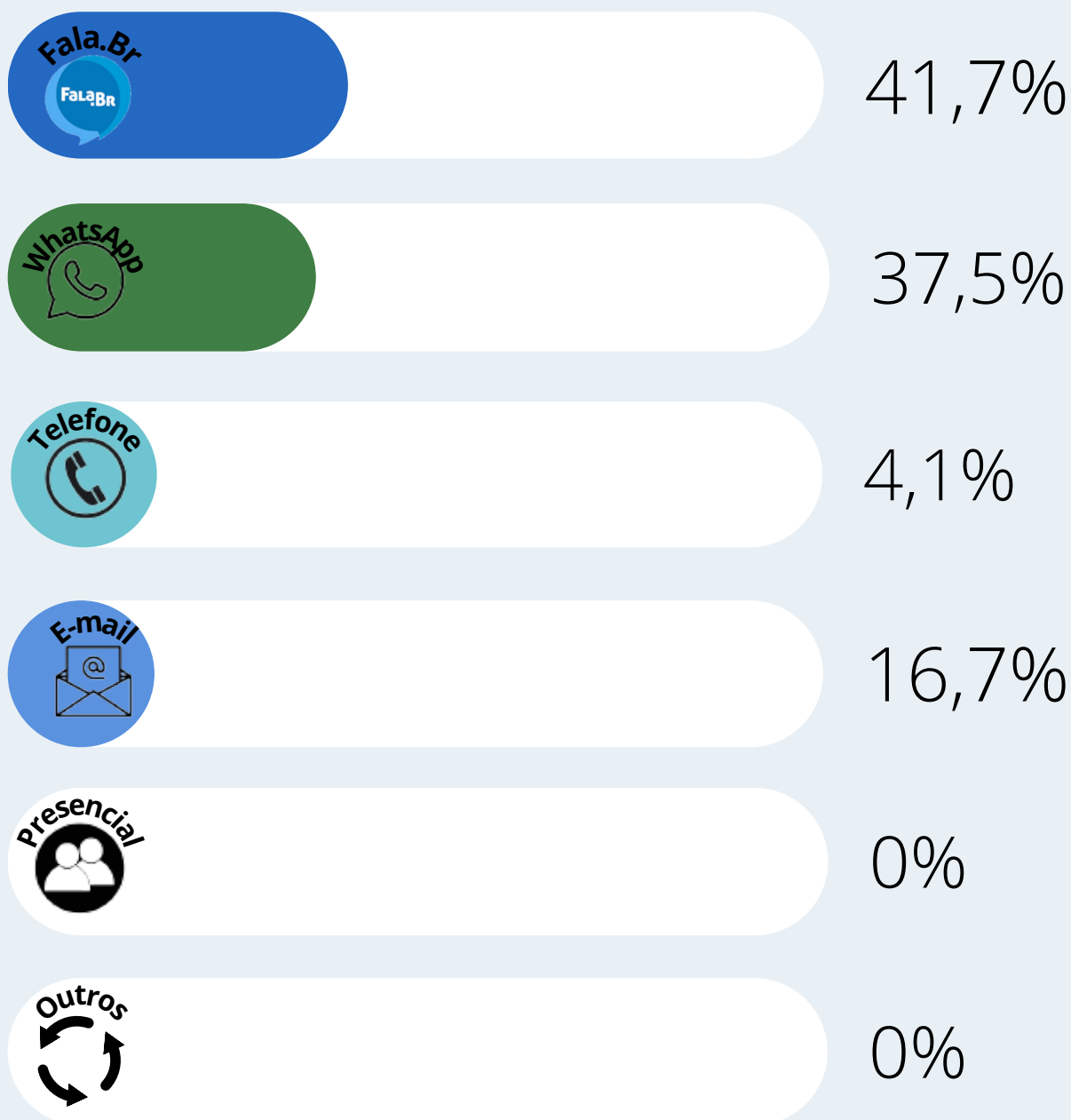
No 4º trimestre de 2021 foram registradas 15 (quinze) manifestações, já no 4º trimestre de 2022 foram registradas 24 (vinte e quatro), havendo um acréscimo de 60% no registro de manifestações em 2022.



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 24 (vinte e quatro) manifestações de ouvidoria da UNITINS, ocorreram 10 (dez) na Plataforma- Fala.BR, 9 (nove) via WhatsApp, 1 (um) por telefone e 4 (quatro) por E-mail.

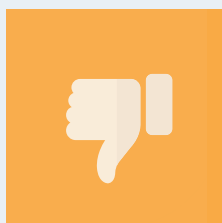


CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES



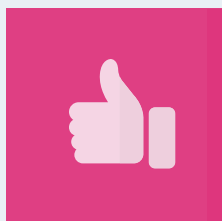
Denúncia

Comunica um ato ilícito praticado contra a administração pública. Foram 2 (dois) registros, sendo 8,3% do total de registros.



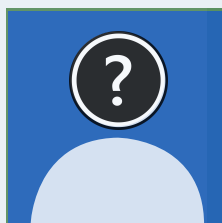
Reclamação

Manifesta insatisfação dos usuários com um serviço público. Foram 10 (dez) registros, sendo 41,7% do total.



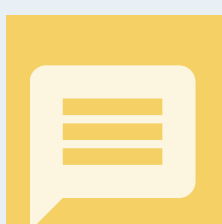
Elogio

Expressa satisfação com um atendimento público. Não houve registro.



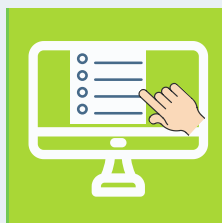
Comunicação*

Termo utilizado para a denúncia registrada de forma anônima. Foram 4 (quatro) registros, sendo 16,7% do total.



Sugestão

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



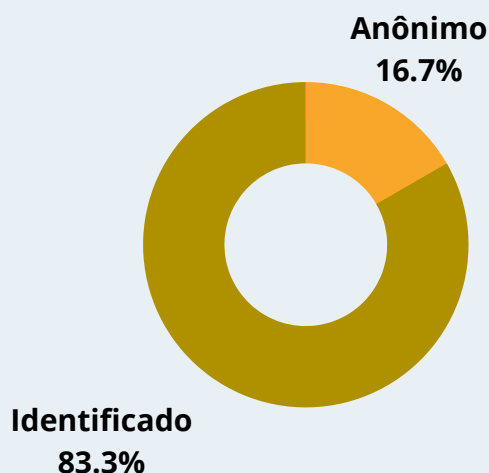
Solicitação

Requerimento de um atendimento ou uma prestação de serviço público para adoção de providência por parte da Administração Pública Estadual. Foram 8 (oito) registros, sendo 33,3% do total.

(*) 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

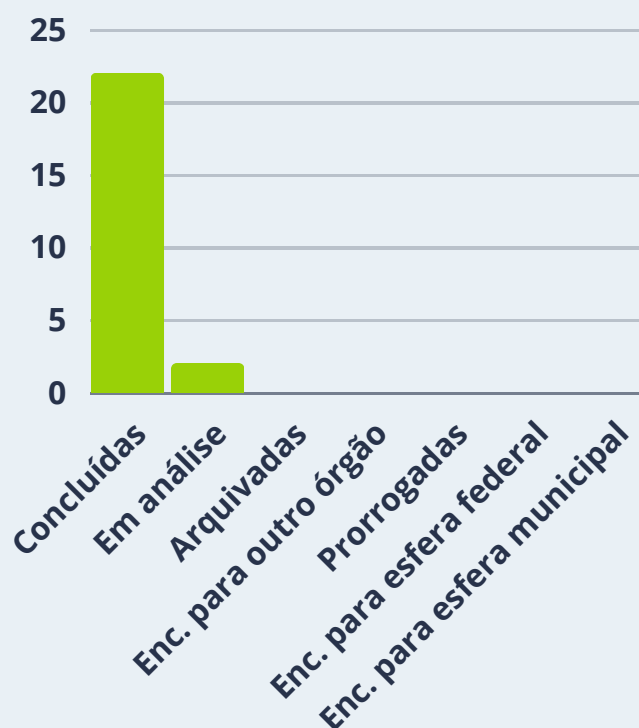


SITUAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

Do total de manifestações cadastradas 91,7% foram concluídas, 8,3% está em análise, como mostra o gráfico.

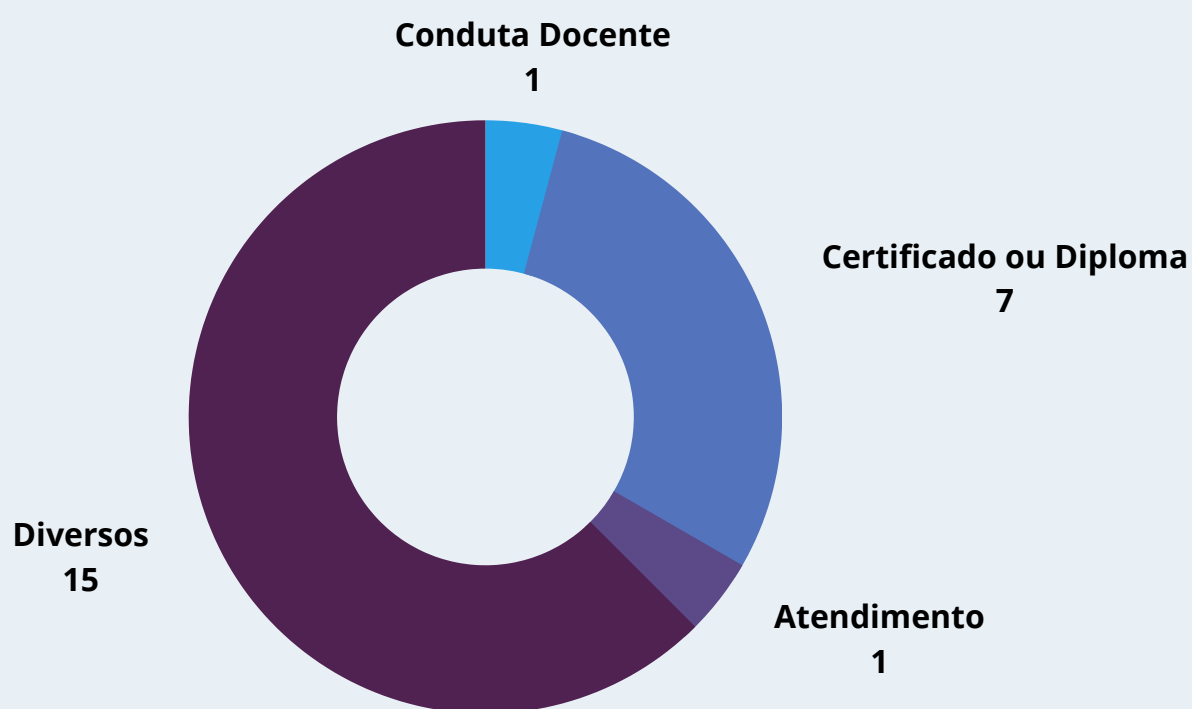
TOTAL 4º TRIMESTRE 2022

Concluídas:	22
Em análise:	2
Arquivadas:	0
Enc. para outro órgão:	0
Prorrogadas:	0
Enc. para esfera federal:	0
Enc. para esfera municipal:	0



ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

o que se refere aos assuntos mais demandados, verifica-se que no período as manifestações registradas tinham como temas: "Diversos", "Certificado ou Diploma" seguido de "Conduta Docente" e "Atendimento".



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)

22 Manifestações	Dentro do prazo de 30 dias	91,7%
0 Manifestações	Após o prazo de 30 dias	0%
2 Manifestações	Após 60 dias	8,3%

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Ao receber o retorno de sua demanda, o usuário é convidado a participar de uma Pesquisa de Satisfação diretamente na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR.

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA

Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado?



Muito Insatisfeito
100%

ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE

Sua demanda foi atendida?



QUALIDADE DE RESPOSTA

A resposta fornecida foi fácil de compreender?



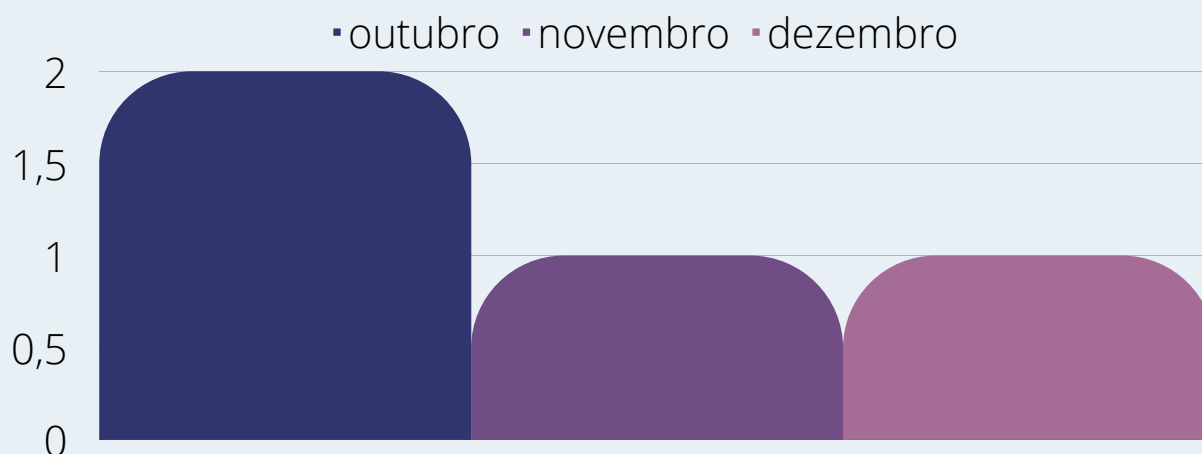
Muito difícil de compreender
100%

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 4º trimestre de 2022

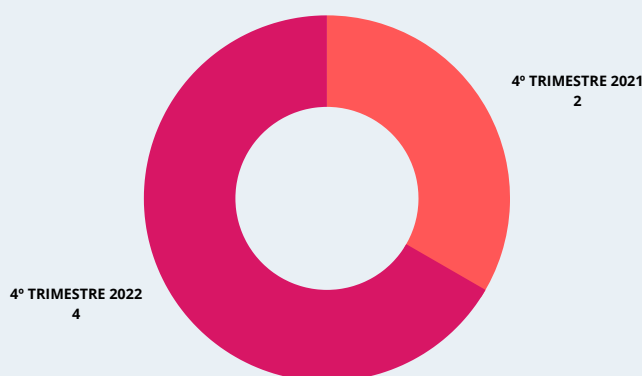
As ouvidorias e unidades setoriais também são responsáveis pelo recebimento e tratamento de pedidos de acesso à informação por meio do Serviço de Informação ao Cidadão-SIC, cabendo à Ouvidoria-Geral o acompanhamento e monitoramento dos pedidos de acesso à informação no âmbito do Poder Executivo Estadual, inclusive recepcionando e tratando os pedidos de competência da Controladoria-Geral do Estado. As demais no 4º trimestre de 2022 na UNITINS foram registrados 4 (quatro) pedidos, sendo 2 (dois) no mês de outubro 1 (um) no mês de novembro e 1 (um) no mês de dezembro, conforme gráfico.



Demonstrativo da evolução trimestral dos pedidos 2021/2022.

COMPARATIVO TOTAL TRIMESTRAL

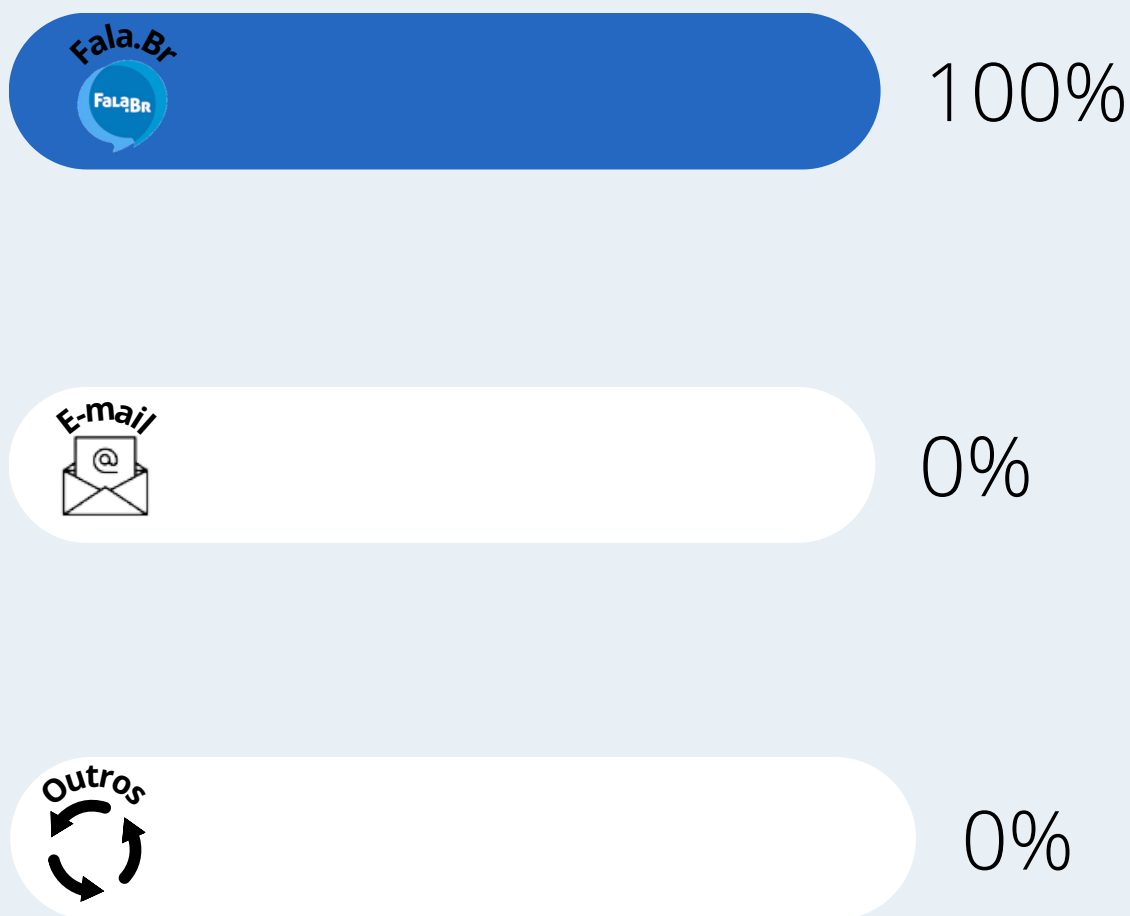
No 4º Trimestre de 2021 foram registrados 2 (dois) pedidos, já no 4º trimestre de 2022 foram registrados 4 (quatro) pedidos, havendo um acréscimo de 100%, nos pedidos de acesso à informação.



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 4 (quatro) pedidos de acesso à informação da UNITINS, foram registrados exclusivamente na Plataforma- Fala.BR.

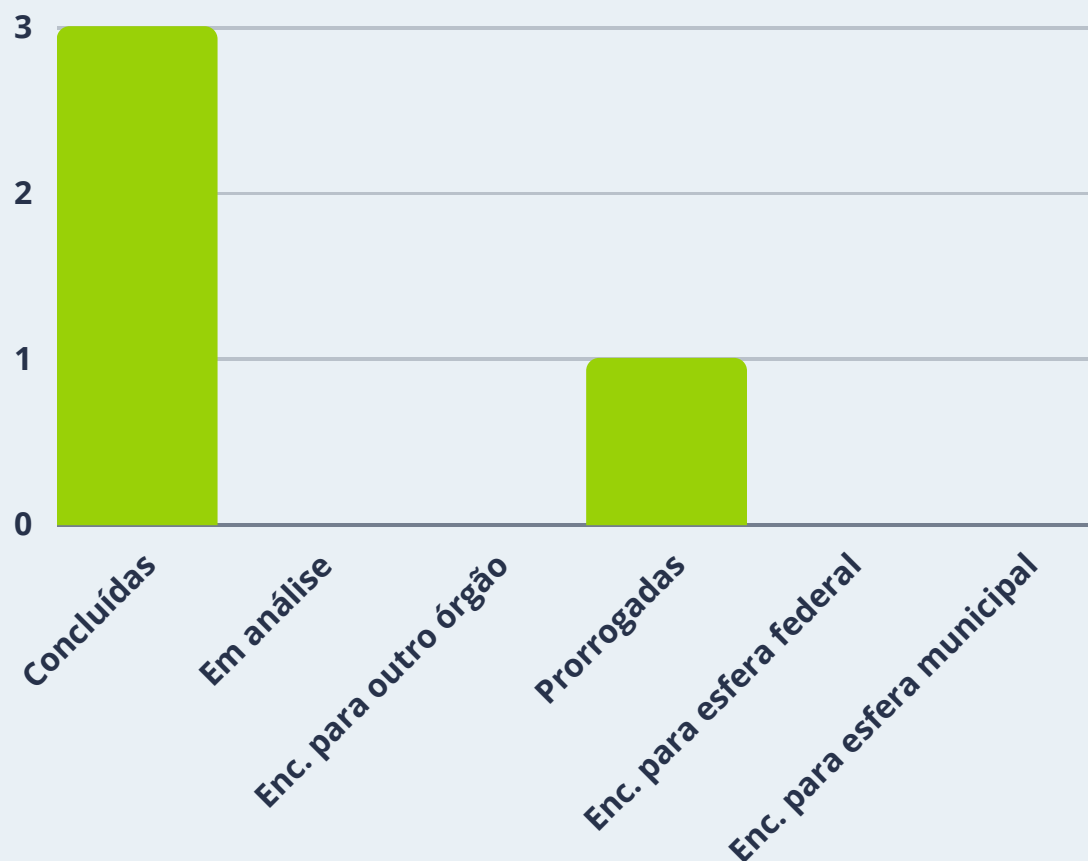


SITUAÇÃO DOS PEDIDOS

Do total de pedidos cadastrados 75% foram concluídos e 25% prorrogado.

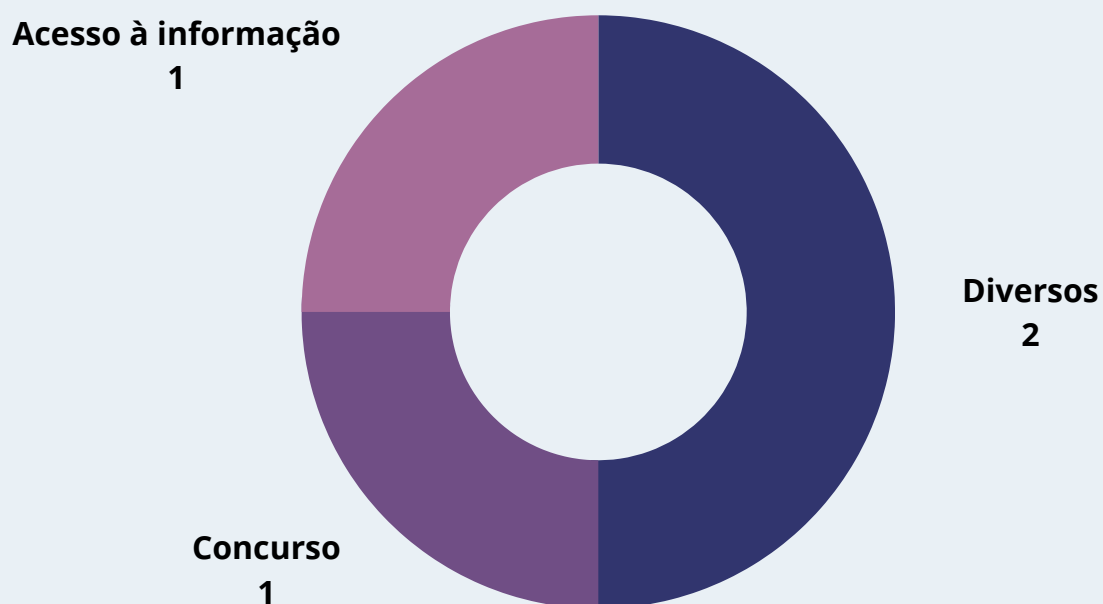
TOTAL 4º TRIMESTRE 2022

Concluídas:	3	Prorrogadas:	1
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 os pedidos registrados tinham como tema: "Diversos" "Acesso à Informação" e "Concurso".



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		
3 Manifestações	Dentro do prazo de 20 dias	75%
1 Manifestações	Após o prazo de 20 dias	25%
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

PALMAS, ABRIL DE 2023