



GOVERNO DO ESTADO DO TOCANTINS
AGÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

RELATÓRIO DE GESTÃO – ANO 2022

Ouvidoria Agência de Tecnologia da Informação do Estado do Tocantins



GOVERNO DO ESTADO DO TOCANTINS
AGÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Sumário

1. Apresentação	3
2. Canais de atendimento	3
2.1. Quantidade de manifestações por canais de atendimento	4
3. Das Manifestações	5
3.1. Opções para registrar as manifestações	5
3.2. Total de manifestações recebidas por mês	6
3.3. Pontos recorrentes das manifestações.....	7
3.4. Demandas por tempo de resposta (dias).....	8
4. Pesquisa de satisfação	9
4.1. Grau de satisfação	9
5. Considerações finais	10



GOVERNO DO ESTADO DO TOCANTINS
AGÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

1. Apresentação

A Ouvidoria da Agência de Tecnologia da Informação do Estado do Tocantins desempenha o papel de intermediário entre os cidadãos e o setor público, visando aprimorar a qualidade dos serviços prestados à população. Isso ocorre por meio das manifestações que emanam do exercício da cidadania, a fim de satisfazer as necessidades dos cidadãos demandantes, predominantemente por meio da plataforma Fala.Br, que se estabeleceu como o principal meio de comunicação dos usuários com o serviço.

Atualmente, a Ouvidoria tem uma interlocutora designada pela Portaria ATI nº 91/2021/GABPRES/ATI - DSG, datada de 03 de dezembro de 2021.

Dentro deste contexto, de acordo com o disposto na Lei Federal no 13.460/2017 (que trata da participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos), ratificada pelo Decreto no 6.312/2021 e pela Instrução Normativa CGE no 04/2021, a Assistência de Ouvidoria prepara um relatório anual que resume as atividades realizadas e os resultados obtidos durante o exercício de 2022.

2. Canais de atendimento

A Agência de Tecnologia da Informação do Estado do Tocantins, por meio de sua ouvidoria, está constantemente se esforçando para se conectar mais intimamente com o cidadão.

Com a crescente tendência e expansão dos meios eletrônicos de comunicação, os usuários dos serviços públicos estão cada vez mais recorrendo a essas ferramentas para expressar suas opiniões junto ao governo. Nessa perspectiva, em 2022, a Ouvidoria já oferecia aos usuários



GOVERNO DO ESTADO DO TOCANTINS
AGÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

pelo menos cinco canais de atendimento para receber suas manifestações, sendo eles:

- Internet: (site Fala.Br);
- E-mail: ouvidoria@ati.to.gov.br;
- Telefone (3212-4404 ou 3218-4581);
- Carta (Endereço: Quadra 103 Norte, rua NO-05, lote 02, Plano Diretor Norte, CEP: 77.001-020 PalmasTO);
- Presencial (Serviço de Informação ao Cidadão-SIC);

Dispondo de um espaço destacado no site da ATI, constando como primeiro item no menu de busca, a Ouvidoria divulga de forma ostensiva esses canais de atendimento aos cidadãos.

Banner canais de atendimento ATI:

Manifeste-se pelos canais da Ouvidoria - ATI

Fala.Br
Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

E-mail
ouvidoria@ati.to.gov.br

Presencial
Quadra 103 Norte, rua NO-05, lote 02, Plano Diretor Norte, CEP: 77.001-020 PalmasTO

Telefone
(63) 3212-4404
(63) 3218-4581
O atendimento telefônico se dará conforme o horário de funcionamento da Ouvidoria.

ATENÇÃO: O horário de funcionamento é das 8h às 14h de segunda a sexta-feira.

TOCANTINS
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLE GERAL
2023/2020

Como veremos adiante, entre os canais disponibilizados, a plataforma Fala.Br (Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação) é a principal ferramenta para receber opiniões, sendo utilizada tanto pela Ouvidoria para operacionalização quanto pelos cidadãos para registrar suas demandas. Os demais canais têm funcionado de forma subsidiária.

2.1. Quantidade de manifestações por canais de atendimento



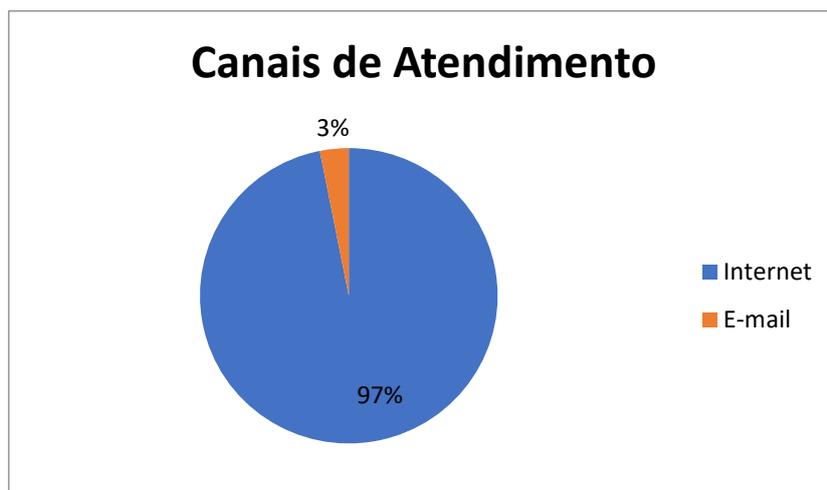
GOVERNO DO ESTADO DO TOCANTINS
AGÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Com base nos dados disponíveis na plataforma, no ano de 2022 a Agência de Tecnologia da Informação recebeu 32 (trinta e duas) manifestações, sendo todas de forma eletrônica.

Esclarecemos que as manifestações eletrônicas se dividiram entre através da internet, por meio do FalaBr, e através de E-mail, sendo que a maioria esmagadora das manifestações foi submetida por meio do FalaBr, sendo:

- 31 (trinta e uma) manifestações pela internet (97%);
- 1 (uma) manifestação pelo E-mail (3%);

A representação gráfica abaixo ilustra a distribuição percentual das manifestações de acordo com a forma de registro, durante o ano de 2022.



3. Das Manifestações

Neste tópico serão apresentadas todas as manifestações registradas e tratadas na Plataforma Fala.BR, conforme determina o Decreto Estadual anteriormente citado, cujos dados se referem a esta Autarquia.

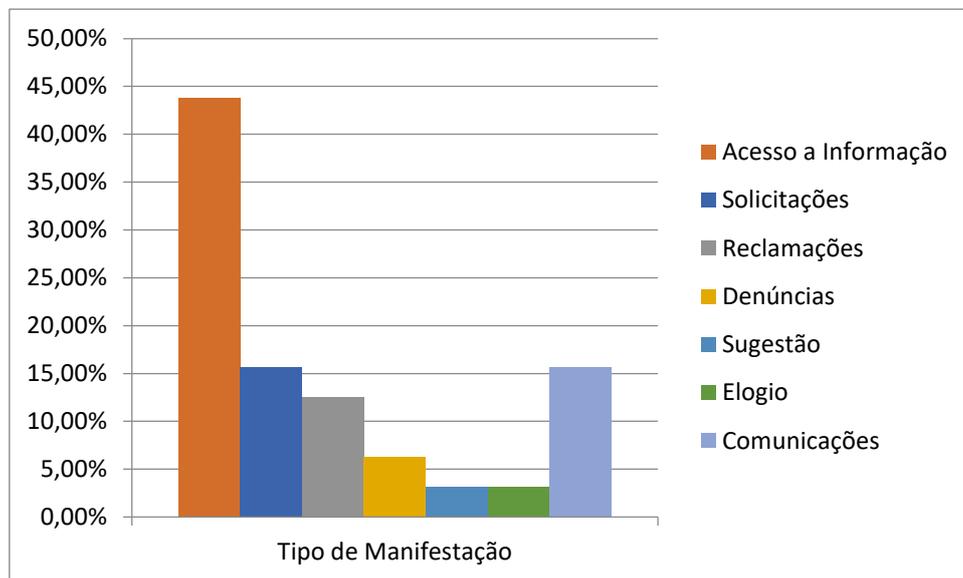
3.1. Opções para registrar as manifestações

No ano de 2022, a ouvidoria da ATI recebeu um total de 27 (vinte e sete) manifestações, sendo:



GOVERNO DO ESTADO DO TOCANTINS
AGÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

- 14(quatorze) de acesso á informação (LAI)(43,75%);
- 5 (cinco) solicitações(15,63%);
- 4 (quatro) reclamações(12,50%);
- 2 (duas) denúncias(6,25%);
- 1 (uma) sugestão(3,13%);
- 1 (um) Elogio(3,13%);
- 5 (cinco) comunicações(15,63%);



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

3.2. Total de manifestações recebidas por mês

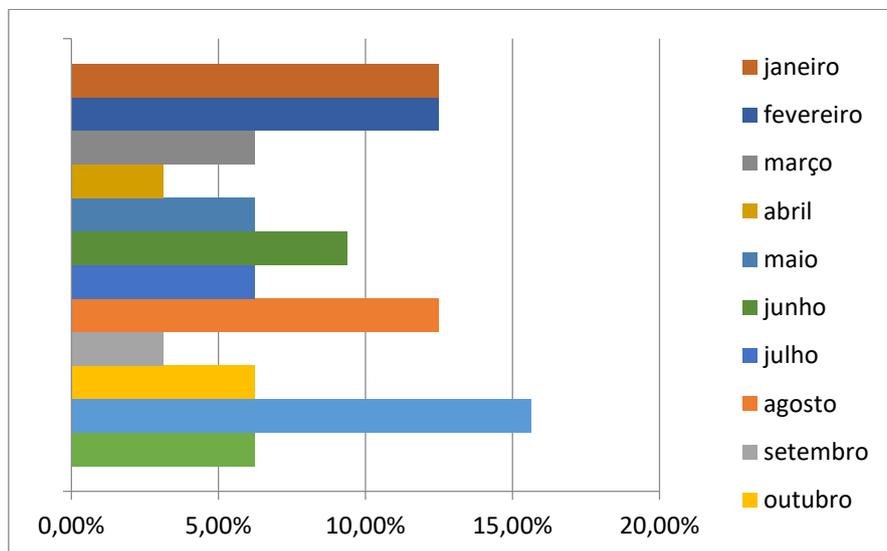
A tabela a seguir apresenta o detalhamento do quantitativo de manifestações recebidas por mês, destacando-se com maior número de registro os meses de janeiro, fevereiro, agosto e novembro.

- 4 (quatro) no mês de janeiro(12,50%);
- 4 (quatro) no mês de fevereiro (12,50%);
- 2 (dois) do mês de março (6,25%);
- 1 (uma) no mês de abril (3,13%);
- 2 (dois) no mês de maio(6,25%);



GOVERNO DO ESTADO DO TOCANTINS
AGÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

- 3 (três) no mês de junho(9,38%);
- 2 (dois) no mês de julho(6,25%);
- 4 (quatro) no mês de agosto(12,50%);
- 1 (uma) no mês de setembro(3,13%);
- 2 (dois) no mês de outubro (6,25%);
- 5 (cinco) no mês de novembro(15,63%)
- 2 (dois) no mês de dezembro (6,25%)



3.3. Pontos recorrentes das manifestações

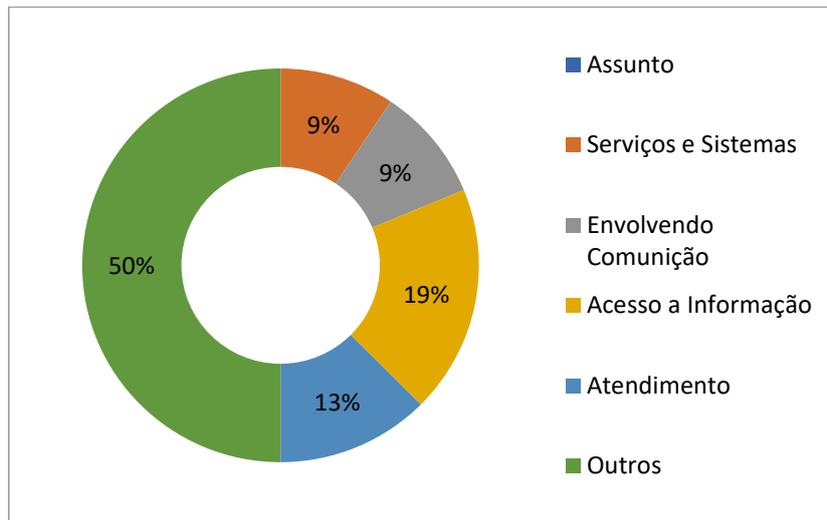
Considerando os dados analisados (recepcionados) do ano de 2022, do quantitativo de 27 (vinte e sete) manifestações recebidas pelas ouvidorias/idades setoriais sendo o mais frequente o Acesso à Informação e o Atendimento com 4 (quatro) registros cada.

Por conseguinte, tivemos:

- 6(seis) solicitações envolvendo acesso á informação (18,75%);
- 4(quatro) solicitações envolvendo atendimento (12,50%);
- 3(três) solicitações envolvendo serviços/sistemas (9,38%);
- 3(três)envolvendo comunicação(9,38%);
- 16(dezesseis)envolvendo outros assuntos(50%);

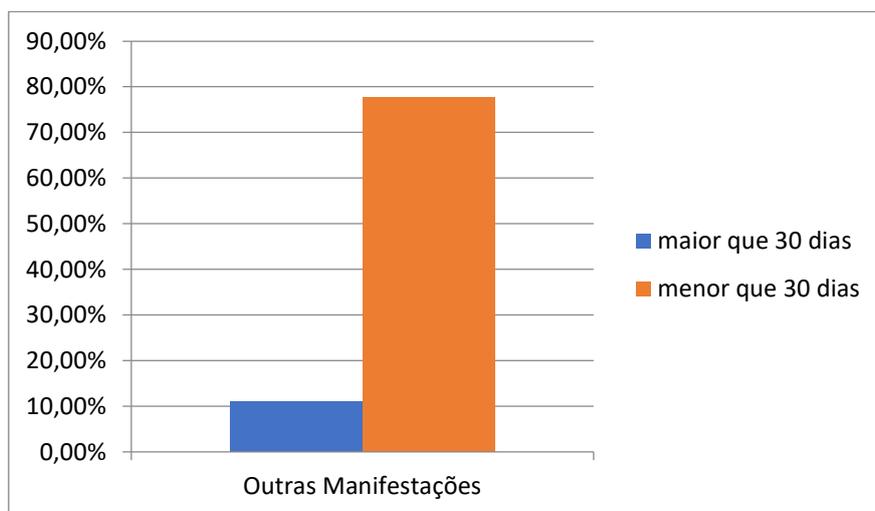


GOVERNO DO ESTADO DO TOCANTINS
AGÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO



3.4. Demandas por tempo de resposta (dias)

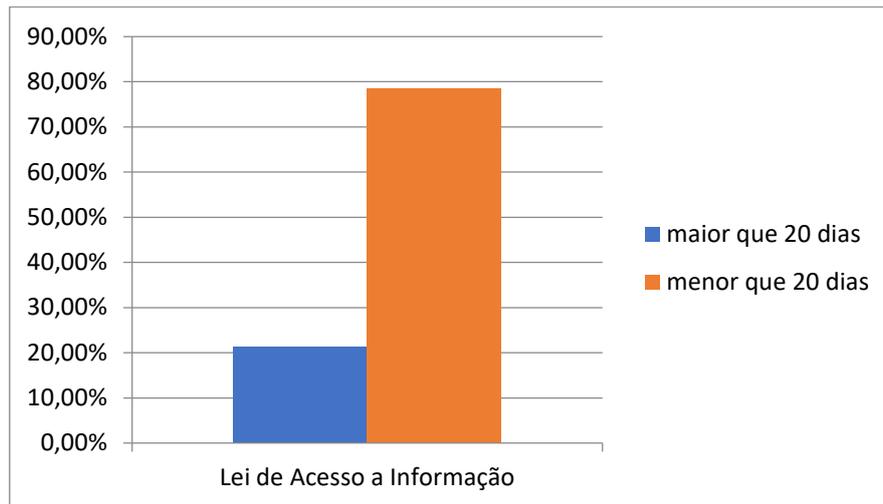
Quanto ao tempo de resposta, é notável que 77,78% das manifestações da Ouvidoria, abrangendo denúncias, reclamações, comunicações, elogios, sugestões e solicitações, foram atendidas no prazo de 30 dias, de acordo com as disposições da Lei nº 13.460/2017.





GOVERNO DO ESTADO DO TOCANTINS
AGÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Bem como, 78,57% dos pedidos de acesso à informação receberam respostas dentro de 20 dias, em conformidade com a Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação).



Isso resulta em uma média global de 79,17% de respostas dentro do prazo, com um tempo médio de resposta de 21,25 dias.

Quanto ao encerramento das demandas, não existem pendências de 2022, e 100% das demandas do ano foram concluídas com sucesso.

Por fim, esta ouvidoria não recebeu respostas à pesquisa de satisfação no ano de 2022. Entretanto, como não houve a interposição de recurso, endossando o entendimento de que as respostas atenderam adequadamente as necessidades dos demandantes.

4. Pesquisa de satisfação

4.1. Grau de satisfação

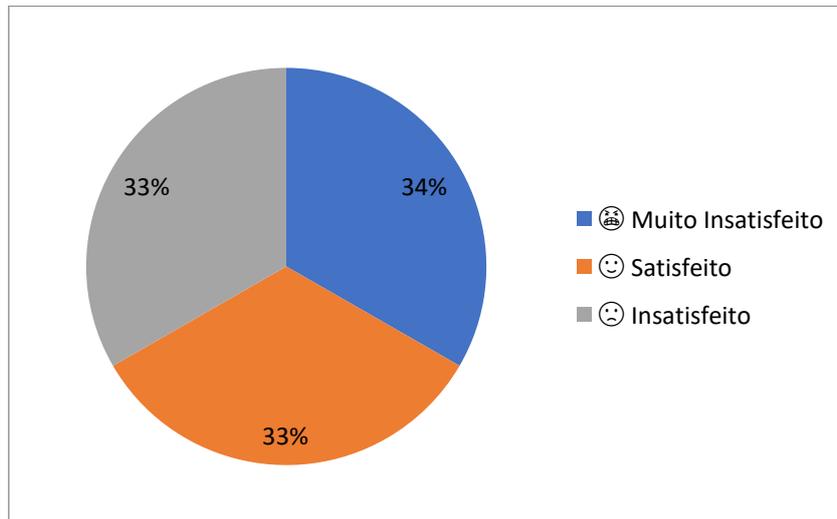
A pesquisa de satisfação é feita pela própria plataforma Fala.Br ao final de cada atendimento. Ao longo do ano de 2022 foram realizados 30 atendimentos com apresentação de resposta conclusiva, desses, houve 3



GOVERNO DO ESTADO DO TOCANTINS
AGÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

usuários que responderam ao questionário contendo cinco níveis de satisfação conforme mostrado no gráfico abaixo.

Verifica-se que, dos usuários atendidos, 33,3% contentaram com a resolutividade dos seus pedidos, deixando-os em níveis de satisfeito a muito satisfeito. Enquanto 33,3% consideraram regular os atendimentos, ou seja, dentro do que eles esperavam do órgão. Por outro lado, houve aqueles, mais precisamente 33,3% consideraram que a Ouvidoria não conseguiu solucionar suas demandas, os levando de insatisfeitos, e até mesmo muito insatisfeitos.



5. Considerações finais

Este relatório apresenta, de forma resumida, as atividades realizadas pela Ouvidoria da Agência de Tecnologia da Informação ao longo do ano de 2022 e destaca os resultados obtidos no que se refere às manifestações registradas.

No que diz respeito aos desafios a serem enfrentados no próximo período, é crucial reconhecer a importância de fortalecer o serviço e de garantir um constante aprimoramento daqueles que o conduzem.



GOVERNO DO ESTADO DO TOCANTINS
AGÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

É fundamental implementar medidas que garantam a preservação da visão de que as ouvidorias desempenham um papel essencial na expansão e fortalecimento da democracia. Elas devem ser encaradas como espaços inclusivos, abertos à mediação e à resolução das demandas dos cidadãos.