



GOVERNO DO ESTADO DO TOCANTINS
AGÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

RELATÓRIO DE GESTÃO – ANO 2023

Ouvidoria da 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. Número de manifestações recebidas anônimas/identificadas	Erro!
Indicador não definido.	
3.5. Demandas por tempo de resposta (dias)	8
4. Considerações finais	9



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, e uma suplente de interlocutora designada pela Portaria ATI nº 118/2023/GABPRES/ATI - DSG, datada de 29 de setembro de 2023.

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 2023.

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 2023, a Ouvidoria já oferecia aos usuários pelo menos cinco canais de atendimento para receber suas manifestações, sendo eles:



GOVERNO DO ESTADO DO TOCANTINS
AGÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

- 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

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

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

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

TOCANTINS
CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO

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

Com base nos dados disponíveis na plataforma, no ano de 2023 a Agência de Tecnologia da Informação recebeu 26 (vinte e seis) manifestações, sendo todas de forma eletrônica.



GOVERNO DO ESTADO DO TOCANTINS
AGÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

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

- 23(vinte e três) manifestações pela internet (88,46%);
- 1 (uma) manifestação pelo WhatsApp (3,85%);
- 2(duas) manifestações pelo E-mail(7,69%);

A representação gráfica abaixo ilustra a distribuição percentual das manifestações de acordo com a forma de registro, durante o ano de 2023.

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.

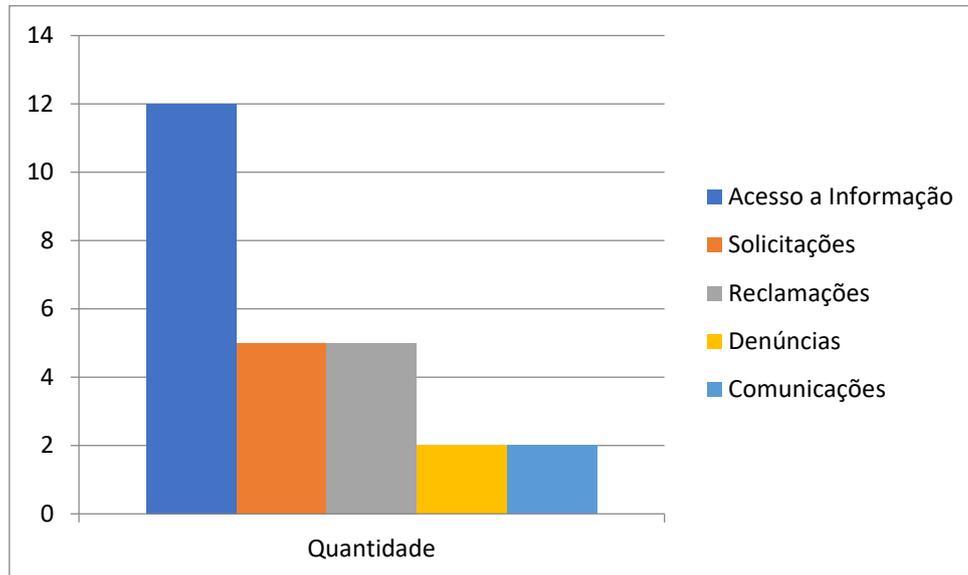
3.1. Opções para registrar as manifestações

No ano de 2023, a ouvidoria da ATI recebeu um total de 26 (vinte e seis) manifestações, sendo:

- 12(doze) de acesso á informação (LAI)(46,15%);
- 5 (cinco) solicitações(19,23%);
- 5 (cinco)reclamações(19,23%);
- 2 (duas) denúncias(7,69%);
- 2 (duas) comunicações(7,69%);



GOVERNO DO ESTADO DO TOCANTINS
AGÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO



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

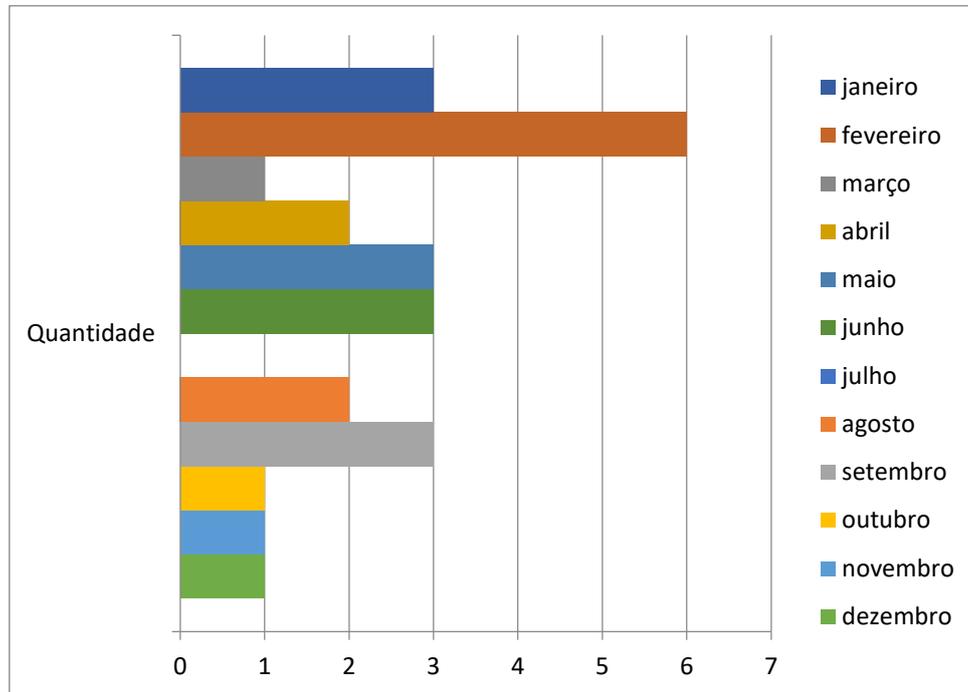
3.2. Total de manifestações recebidas por mês

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, maio, junho e setembro.

- 3(três) no mês de janeiro(11,54%);
- 6 (seis) no mês de fevereiro (23,08%);
- 1 (uma) do mês de março (3,85%);
- 2(dois) no mês de abril (7,69%);
- 3(três) no mês de maio(11,54%);
- 3(três) no mês de junho(11,54%););
- 0 (zero) no mês de julho (0%);
- 2(dois) no mês de agosto(7,69%);
- 3(três) no mês de setembro(11,54%);
- 1 (uma) no mês de outubro (3,85%);
- 1 (uma) no mês de novembro(3,85%);
- 1 (uma) no mês de dezembro(3,85%);



GOVERNO DO ESTADO DO TOCANTINS
AGÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO



3.3. Pontos recorrentes das manifestações

Considerando os dados analisados (recepcionados) do ano de 2023, do quantitativo de 26 (vinte e seis) manifestações recebidas pelas ouvidorias/unidades setoriais sendo o mais frequente o Acesso à Informação com 12 (doze) registros, envolvendo as áreas de acesso à informação, equivalente á 46,15 % de todas as manifestações.

Por conseguinte, tivemos:

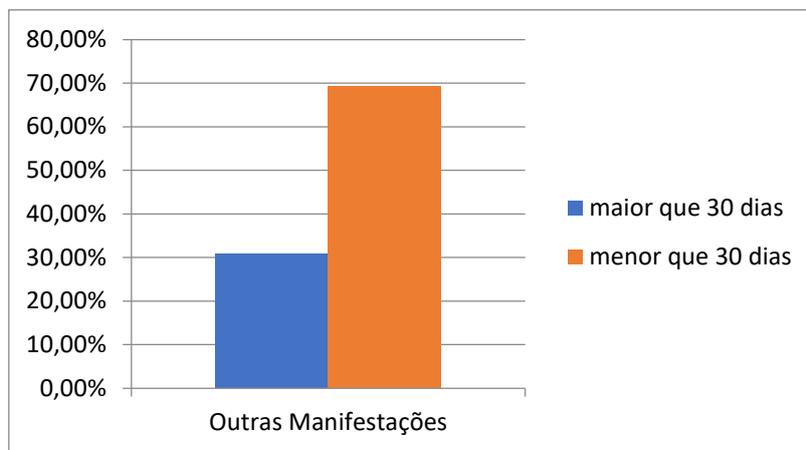
- 3(três) solicitações envolvendo serviços/sistemas (11,54%);
- 1 (uma) envolvendo transparência(3,85%);
- 1 (uma) envolvendo denúncia de crime(3,85%);
- 1 (uma) envolvendo site do órgão(3,85%);
- 1 (uma) envolvendo licitações(3,85%);
- 1 (uma) envolvendo agente público(3,85%);
- 1 (uma) defesa do consumidor, e por fim(3,85%);
- 1 (uma) envolvendo transparência ativa(3,85%);
- 1 (uma) envolvendo Denúncia de irregularidades de servidores (3,85%)
- 1 (uma) envolvendo Serviços Públicos (3,85%)



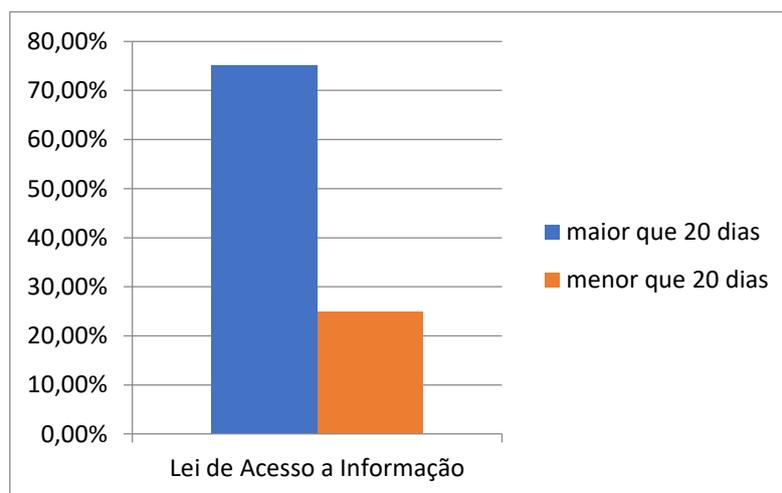
GOVERNO DO ESTADO DO TOCANTINS
AGÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

3.4. Demandas por tempo de resposta (dias)

Quanto ao tempo de resposta, é notável que 69,23% 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.



Por outro lado, 25% 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 47% de respostas dentro do prazo, com um tempo médio de resposta de 36,9 dias.



GOVERNO DO ESTADO DO TOCANTINS
AGÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

A limitação no número de demandas atendidas dentro do prazo pode ser atribuída à reduzida equipe da Pasta, que até agosto de 2023 só disponibilizava de 1 (uma) servidora, que além de possuir outras atribuições junto ao órgão, também precisou ficar afastada em razão de problemas de saúde.

Quanto ao encerramento das demandas, não existem pendências de 2023, e 100% das demandas do ano foram concluídas com sucesso.

Por fim, esta Ouvidoria não recebeu respostas à pesquisa de satisfação no ano de 2023. Entretanto, houve a interposição de apenas um recurso, endossando o entendimento de que as respostas atendem adequadamente as necessidades dos demandantes.

4. Considerações finais

Este relatório apresenta, de forma resumida, as atividades realizadas pela Ouvidoria da Agência de Tecnologia da Informação ao longo do ano de 2023 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.

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.