

2024

janeiro a março

CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO DO TOCANTINS

RELATÓRIO DO SISTEMA ESTADUAL DE OUVIDORIAS DO TOCANTINS

OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO



1º TRIMESTRE



TOCANTINS
GOVERNO DO ESTADO

EXPEDIENTE

Wanderlei Barbosa Castro
Governador do Estado do Tocantins

José Humberto Pereira Muniz Filho
Secretário-Chefe da Controladoria-Geral do Estado

Larissa Peigo Duzzioni
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
Breno Rodrigues Costa
Juliana Veloso Ribeiro Pinto
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:
Breno Rodrigues Costa
Paulo de Tarso da Silva Júnior
Rafael Lozado Moreira do Carmo

Contribuição - ASCOM CGE
Ana Katiuscia da Silva Gonzaga Marinho
Gabriela Glória de Castro
Gabrielle da Silva Farias



APRESENTAÇÃO

A Controladoria-Geral do Estado (CGE-TO), por meio da Ouvidoria-Geral (OGE), apresenta o Relatório de Ouvidoria Trimestral de 2024, 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.

Tipo das manifestações	
Denúncia	Comunica um ato ilícito praticado contra a administração pública
Comunicação	A Plataforma Fala.BR converte automaticamente em comunicação todo registro de manifestação classificado como denúncia não identificada.
Elogio	Expressa satisfação com um atendimento público.
Reclamação	Manifesta insatisfação dos usuários com um serviço público.
Solicitação	Requerimento de um atendimento ou uma prestação de serviço público para adoção de providência por parte da Administração Pública Estadual.
Sugestão	Apresenta uma ideia ou proposta de melhoria dos serviços públicos.

SUMÁRIO

OUVIDORIA

MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA.....	05
COMPARATIVO TRIMESTRAL GERAL.....	05
CANAIS DE ATENDIMENTO EM GERAL.....	06
TOTAIS DOS TIPOS DAS MANIFESTAÇÕES.....	07
ÓRGÃOS COM MAIOR ÍNDICE DE MANIFESTAÇÕES.....	07
SITUAÇÃO TOTAL DAS MANIFESTAÇÕES.....	09
ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS.....	10
TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA.....	11
PESQUISA DE SATISFAÇÃO.....	12

ACESSO À INFORMAÇÃO

PEDIDOS TOTAIS RECEBIDOS.....	13
COMPARATIVO TRIMESTRAL GERAL.....	13
CANAIS DE ATENDIMENTO EM GERAL.....	14
SITUAÇÃO DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO.....	15
ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS.....	16
TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA.....	17

OUVIDORIA

As manifestações de ouvidoria são recebidas por diversos canais de atendimento e são registradas na Plataforma Fala.BR para análise, tratamento e resposta consoante a Lei Federal n.º 13.460/2017, o Decreto Estadual nº 6.312/2021 e a Instrução Normativa CGE n.º 04/2021.

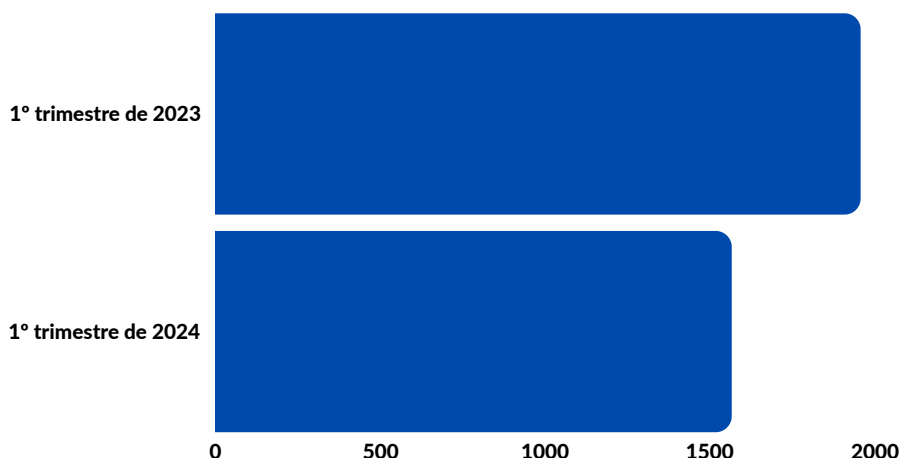
MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA - 1º TRIMESTRE DE 2024

Nesse trimestre **todos os órgãos** registraram **1565** (mil quinhentos e sessenta e cinco) manifestações na Plataforma Fala.BR conforme a tabela.

JANEIRO	504
FEVEREIRO	576
MARÇO	485

COMPARATIVO TRIMESTRAL GERAL - 2023/2024

No **1º trimestre de 2023** foram registradas **1956** (mil novecentos e cinquenta e seis) manifestações, e no **1º trimestre de 2024** foram **1565** (mil quinhentos e sessenta e cinco) registros, havendo um **decrécimo de 19,9%** no registro atual.



CANAIS DE ATENDIMENTO EM GERAL

As manifestações de ouvidoria são registradas em diversos canais de atendimento dentro da Plataforma Fala.BR para análise, tratamento e resposta, conforme o Decreto Estadual nº 6.312/2021 e a Instrução Normativa CGE n.º 04/2021.

O registro de **1565** manifestações de ouvidoria de **todos os órgãos**, ocorreram:

Canais de entrada	Nº	%
Fala.BR	750	47,92%
WhatsApp	310	19,81%
Telefone	67	4,28%
E-Mail	413	26,39%
Presencial	24	1,53%
Outros	1	0,07%

TOTAIS DOS TIPOS DAS MANIFESTAÇÕES

Manifestações	Nº	%
Denúncia	107	6,84%
Comunicação	211	13,48%
Elogio	17	1,09%
Reclamação	434	27,73%
Solicitação	788	50,35%
Sugestão	8	0,51%

ÓRGÃOS COM MAIOR ÍNDICE DE MANIFESTAÇÃO POR TIPO

Órgão	Manifestações	Nº
SEDUC	Denúncia	39
SEDUC	Comunicação	67
SEDUC	Elogio	4
SEDUC	Reclamação	155
SEFAZ	Solicitação	492
SEDUC	Sugestão	2

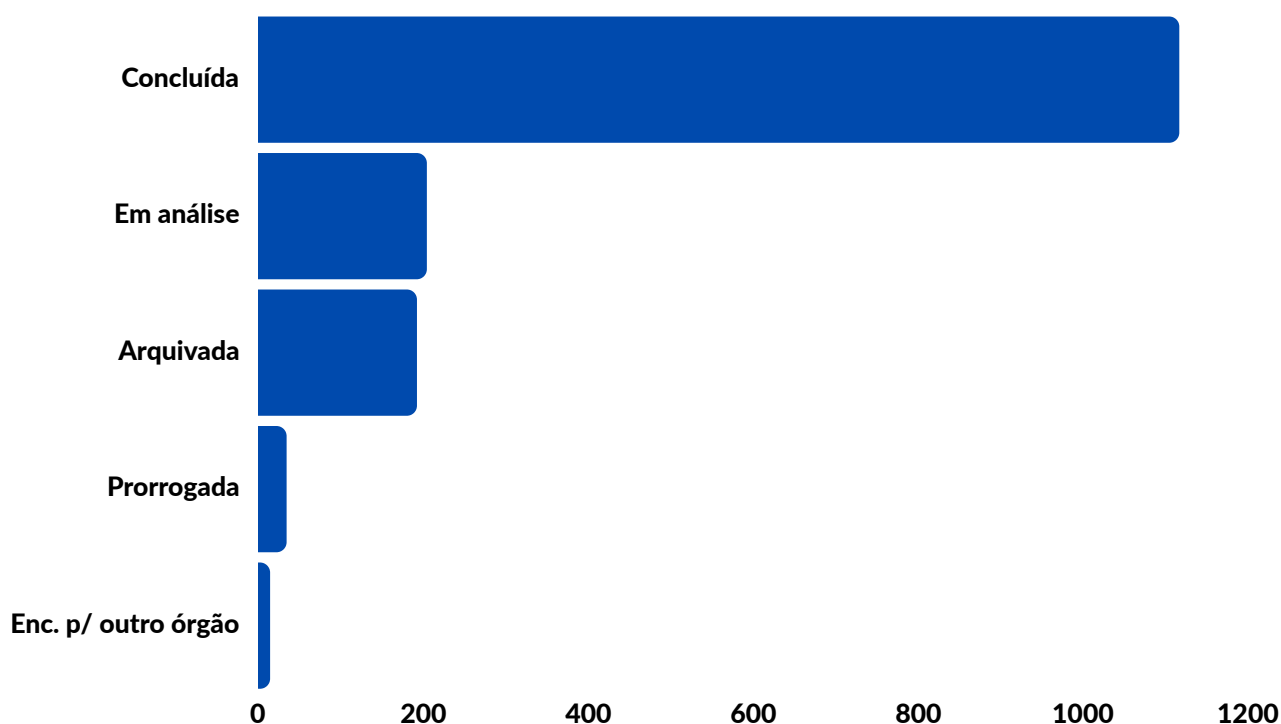
ÓRGÃOS QUE RECEBERAM MAIOR QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES - GERAL

O registro de **1565** manifestações de ouvidoria, sendo os órgãos que receberam maior quantidade de manifestações de ouvidoria de **todos os órgãos** são:

Órgão	Nº
SEFAZ	548
SEDUC	414
DETRAN	112
SECAD	86
SES	55

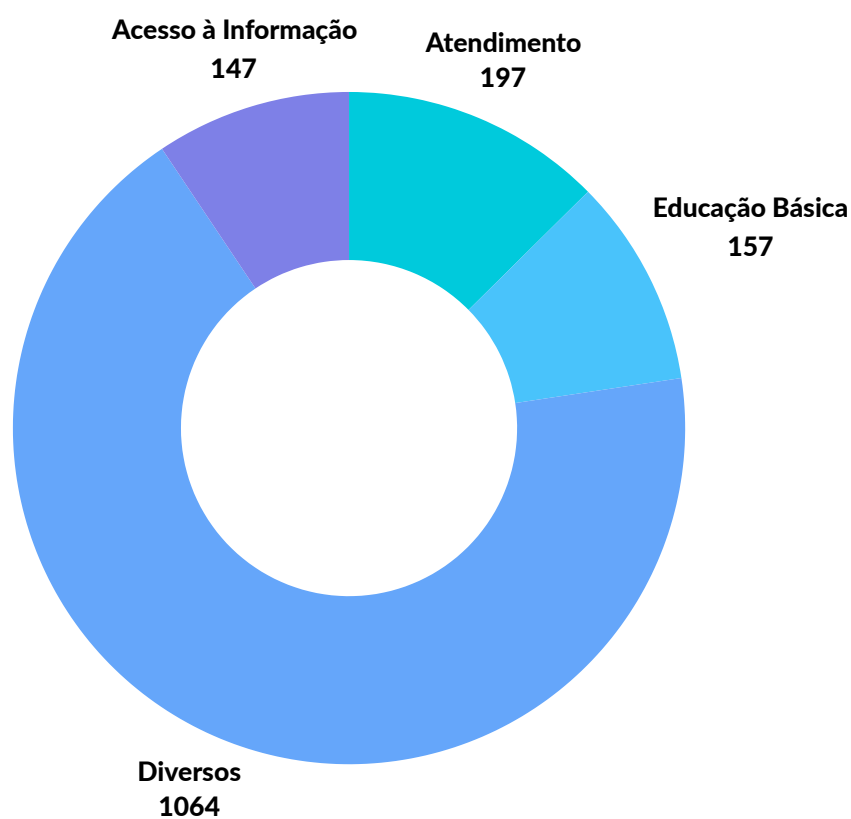
SITUAÇÃO TOTAL DAS MANIFESTAÇÕES

Situação	Nº	%
Concluída	1116	71,31%
Em análise	204	13,04%
Arquivada	192	12,27%
Prorrogada	34	2,17%
Encaminhada para outro órgão	14	0,89%



ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

No que se refere aos assuntos mais demandados, verifica-se que no período em análise os pedidos registrados como tema:



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.



TEMPO MÉDIO

7,48

Lei Federal nº 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário do Serviço Público)		
Manifestações		%
1456	Dentro do prazo de 30 dias	93,04%
98	Após o prazo de 30 dias	6,26%
11	Após 60 dias	0,70%

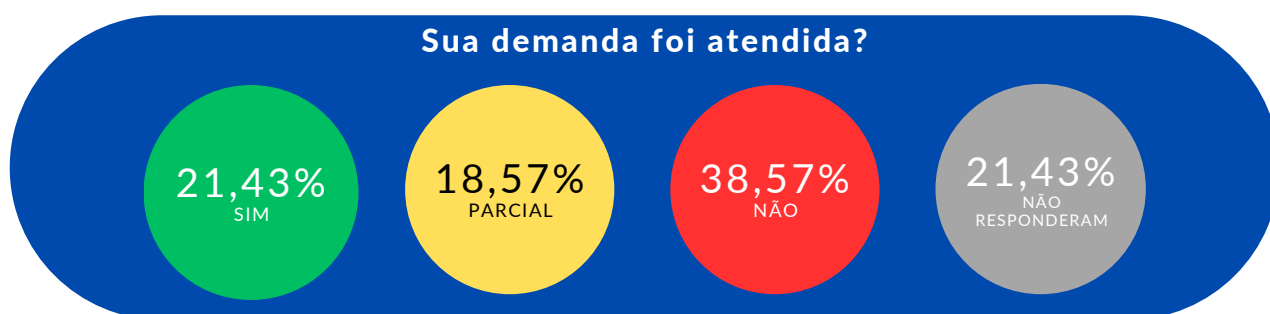
PESQUISA DE SATISFAÇÃO GERAL

Ao receber o retorno de sua demanda, o usuário é convidado a participar de uma Pesquisa de Satisfação diretamente na Plataforma Fala.BR. Nesse trimestre foram registradas **70** participações, avaliadas da seguinte maneira:

Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado?

Muito Satisfeito	16	22,86%
Satisfeito	6	8,57%
Regular	14	20%
Insatisfeito	11	15,71%
Muito Insatisfeito	23	32,86%

Sua demanda foi atendida?



A resposta fornecida foi fácil de compreender?

Muito fácil de compreender	18	25,71%
Fácil de compreender	24	34,29%
Regular	11	15,71%
Difícil de compreender	7	10%
Muito difícil de compreender	10	14,29%

ACESSO À INFORMAÇÃO

Os Pedidos de Acesso à Informação são registrados e tratados por intermédio 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.

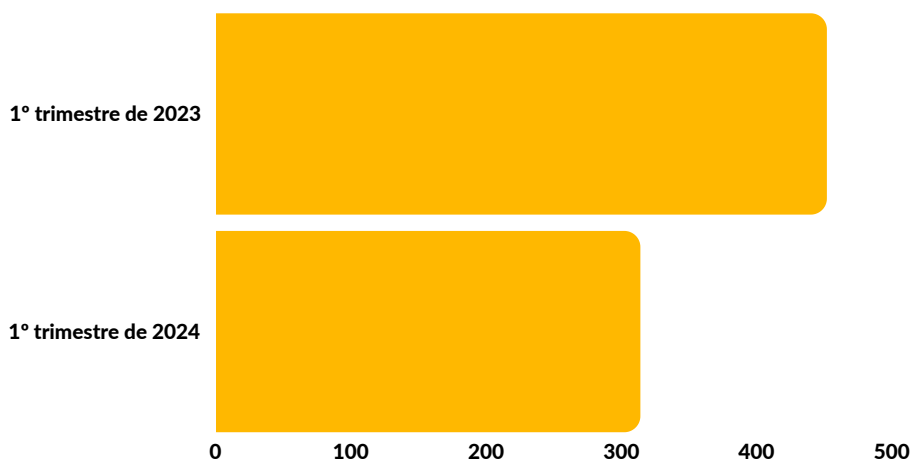
PEDIDOS TOTAIS RECEBIDOS - 1º TRIMESTRE DE 2024

Nesse trimestre **todos os órgãos** registraram **314 (trezentos e quatorze)** pedidos na Plataforma Fala.BR conforme a tabela.

JANEIRO	109
FEVEREIRO	87
MARÇO	118

COMPARATIVO TRIMESTRAL GERAL - 2023/2024

No **1º trimestre de 2023** foram registrados **452 (quatrocentos e cinquenta e dois)** pedidos, e no **1º trimestre de 2024** foram **314 (trezentos e quatorze)** registros, havendo um **decréscimo de 30,53%** no registro atual.



CANAIS DE ATENDIMENTO EM GERAL

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.

O registro de **314** pedidos de acesso à informação de **todos os órgãos**, ocorreram:

Canais de entrada	Nº	%
Fala.BR	306	97,45%
E-Mail	2	0,64%
Presencial	4	1,27%
Outros	2	0,64%

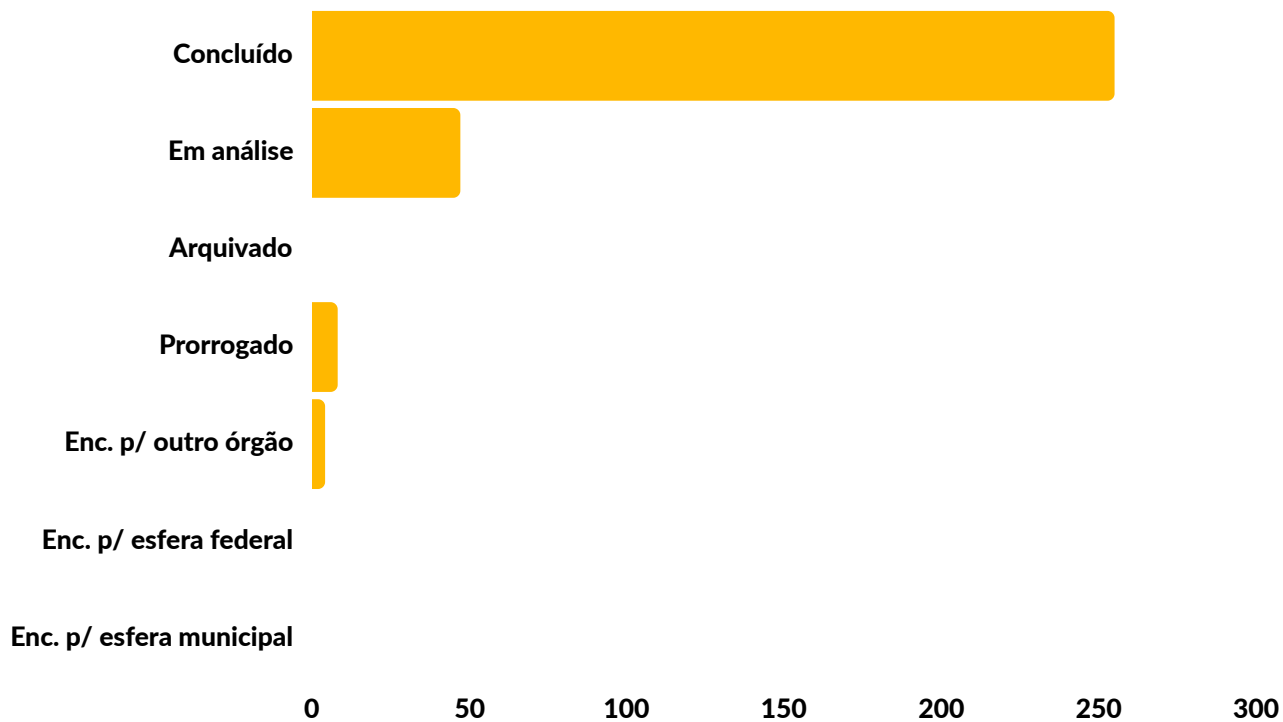
ÓRGÃOS QUE RECEBERAM MAIOR QUANTIDADE DE PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

O registro de **314** pedidos de acesso à informação, sendo os órgãos que receberam maior quantidade de pedidos LAI de **todos os órgãos** são:

Órgão	Nº
SEDUC	54
SSP	48
SES	24
SEFAZ	17
SECIJU	13

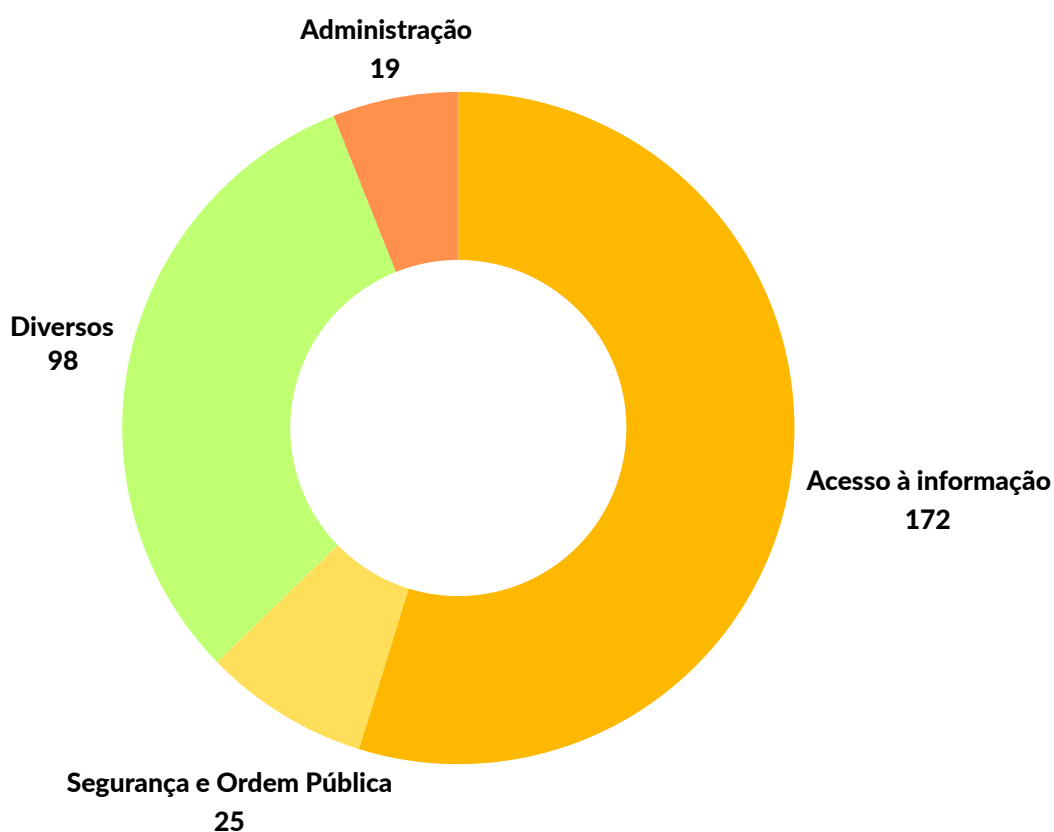
SITUAÇÃO DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Situação	Nº	%
Concluído	255	81,21%
Em análise	47	14,97%
Arquivado	0	0%
Prorrogado	8	2,55%
Encaminhada para outro órgão	4	1,27%



ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

No que se refere aos assuntos mais demandados, verifica-se que no período em análise os pedidos registrados como tema:



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.



TEMPO MÉDIO

8,85

Lei Federal no 12.527/2011

(Pedido de Acesso à Informação)

Pedidos		%
263	Dentro do prazo de 20 dias	83,76%
34	Após o prazo de 20 dias	10,83%
17	Após 30 dias	5,41%



CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO

Esplanada das Secretarias, Praça dos Girassóis, Av. NS-
02, Prédio I, s/nº, Plano Diretor Norte – CEP: 77.001-002
Palmas/TO

Palmas, abril de 2024