

**TOCANTINS**  
GOVERNO DO ESTADO  
Ouvidoria-Geral do Estado



## Relatório da Ouvidoria-Geral do Estado do Tocantins

Janeiro a Setembro / 2019

Palmas / TO



Mauro Carlesse  
Governador do Estado do Tocantins

Senivan Almeida de Arruda  
Secretário-Chefe da Controladoria-Geral do Estado

Juliana Gobbo de Oliveira  
Ouvidora-Geral do Estado

Adriele Pessoa Motta  
Gerente de Articulação e Gestão de Ouvidorias

Geni Falcão Valadares Lima  
Ouvidora Setorial Especializada

Mazilda Terezinha de Menezes  
Ouvidora Setorial Especializada

Sandra Maria Branco de Souza  
Ouvidora Setorial Especializada

Lucas Souza Luz  
Gerente de Transparência e Controle Social

Maria Raquel de Carvalho  
Assessora

## APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria-Geral do Tocantins (OGE) é um importante instrumento para o acompanhamento das ações e serviços prestados pelo Governo do Estado, na qual funciona como um canal de participação social, dispondo ao usuário a participação no controle da gestão pública, contribuindo dessa forma, para o aprimoramento dos serviços públicos prestados pelo Poder Executivo Estadual.

Este relatório trata dos dados obtidos nos meses de janeiro a setembro do exercício corrente e todas as informações são provenientes do banco de dados do Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGO), e tem como base de referência, a análise estatística de todas as manifestações recebidas pela Ouvidoria: denúncias; reclamações; sugestões; elogios e solicitações de informações.

A disponibilização de informações quantitativas e qualitativas, por meio de relatórios de atividades, possibilita à Ouvidoria-Geral a dar visibilidade do atendimento realizado pelos órgãos e entidades, bem como das medidas e sugestões de correções necessárias à melhoria da prestação de serviços públicos. Tal ação favorece as mudanças e os ajustes nas atividades e nos processos desenvolvidos no setor público em sintonia com as demandas da sociedade, ou seja, fortalecendo a busca da qualidade, da transparência e da cidadania.

A OGE também tem a competência de coordenar tecnicamente o segmento de ouvidorias do Poder Executivo Estadual, com exceção da Ouvidoria do SUS (de cunho federal), e oferece, ainda, cursos de formação e capacitação para qualificar os ouvidores públicos, servidores e colaboradores que atuam nesse setor.

## INFORMAÇÕES CONSOLIDADAS

No período em referência, foram registradas 3.236 manifestações, sendo 320 de acionamentos diversos (demandas de outras instâncias ou informações respondidas de imediato) e 2.916 demandas provenientes de denúncia, reclamação, elogio, sugestão e solicitação de informação.

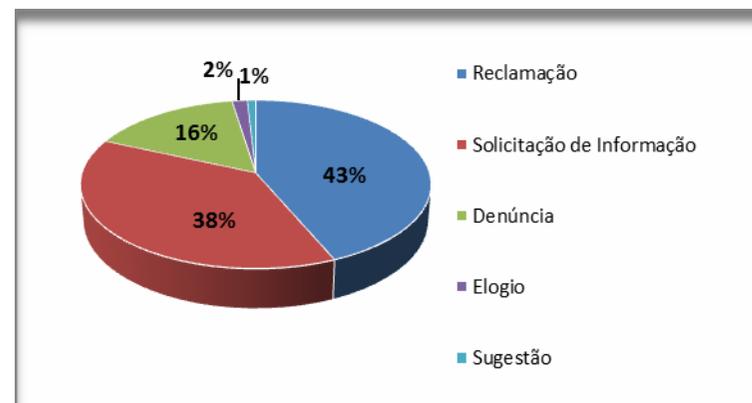
A tipologia que apresentou maior número de manifestações no período foi Reclamação. Das manifestações registradas, excluindo os acionamentos diversos e considerando o total de demandas recebidas, as reclamações representaram 43% das manifestações recebidas (1.269). Além disso, foram registradas 1.111 solicitações de informações, 463 denúncias, 47 elogios e 26 sugestões.

Os meios de comunicação mais utilizados pelos demandantes foram oriundos do site [www.ouvidoria.to.gov.br](http://www.ouvidoria.to.gov.br) (SGO) e o telefone (tridígito 162) atendido pelos ouvidores setoriais da CGE.

Total por Tipo de Manifestação

Tipo de Manifestação	Quantidade
Reclamação	1.269
Solicitação de Informação	1.111
Denúncia	463
Elogio	47
Sugestão	26
<b>Total</b>	<b>2.916</b>

Fonte: Sistema de Gestão de Ouvidoria – SGO.

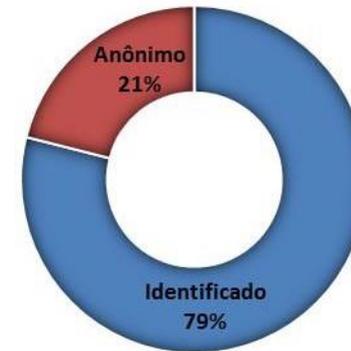


Fonte: Sistema de Gestão de Ouvidoria – SGO.

### Total por Identificação

Identificação	Quantidade
Identificado	2.554
Anônimo	682
<b>Total</b>	<b>3.236</b>

Fonte: Sistema de Gestão de Ouvidoria – SGO.

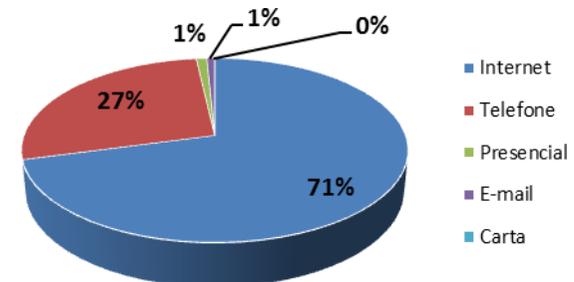


Fonte: Sistema de Gestão de Ouvidoria – SGO.

### Total por Forma de Contato

Forma de Contato	Quantidade
Internet	2.292
Telefone	886
Presencial	33
E-mail	25
Carta	-
<b>Total</b>	<b>3.236</b>

Fonte: Sistema de Gestão de Ouvidoria – SGO.

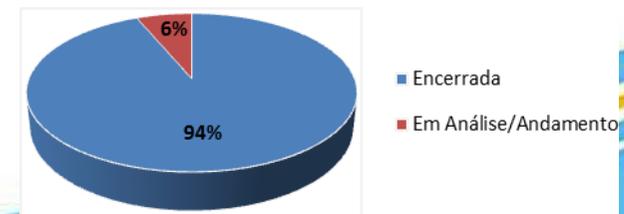


Fonte: Sistema de Gestão de Ouvidoria – SGO.

### Status das Demandas

Demanda	Quantidade
Encerrada	2.729
Em Análise/Andamento	187
<b>Total</b>	<b>2.916</b>

Fonte: Sistema de Gestão de Ouvidoria – SGO.



Fonte: Sistema de Gestão de Ouvidoria – SGO.

Total por Órgão e Entidade / Tipo de Manifestação

ÓRGÃO / ENTIDADE	Denúncia	Elogio	Reclamação	Solicitação de informação	Sugestão	Total
Agência de Defesa Agropecuária do Estado do Tocantins – ADAPEC	23	-	03	16	-	42
Agência de Fomento do Estado do Tocantins S.A - FOMENTO	-	-	-	01	-	01
Agência de Metrologia, Avaliação de Conformidade, Inovação e Tecnologia do Estado do Tocantins – AEM	03	-	01	01	-	05
Agência Tocantinense de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos – ATR	29	-	97	06	01	133
Agência Tocantinense de Saneamento - ATS	03	-	15	11	-	29
Agência Tocantinense de Transportes e Obras - AGETO	04	-	18	28	-	50
Casa Civil	01	-	03	49	-	53
Casa Militar	-	-	-	01	-	01
Companhia Imobiliária do Estado do Tocantins - TERRATINS	-	-	-	03	-	03
Controladoria-Geral do Estado	03	01	02	72	-	78
Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Tocantins - CMBTO	06	-	-	10	-	16
Departamento Estadual de Trânsito – DETRAN	33	09	370	88	02	502
Instituto de Desenvolvimento Rural do Tocantins - RURALTINS	04	-	02	05	-	11
Instituto de Gestão Previdenciária do Estado do Tocantins – IGEPREV-TOCANTINS	03	01	22	14	-	40
Instituto de Terras do Tocantins – ITERTINS	02	-	04	09	01	16
Instituto Natureza do Tocantins – NATURATINS	16	-	25	36	02	79
Junta Comercial do Estado do Tocantins – JUCETINS	02	-	08	10	-	20
Outra Instância	-	-	-	05	-	05
Polícia Militar do Estado do Tocantins – PMTO	09	-	05	43	05	62
Procuradoria-Geral do Estado	03	-	-	10	01	14
Secretaria da Administração	10	01	303	66	03	383
Secretaria da Agricultura, Pecuária e Aquicultura	01	-	01	18	-	20
Secretaria da Cidadania e Justiça	12	11	09	42	-	74
Secretaria da Comunicação	-	-	-	29	-	29
Secretaria da Educação, Juventude e Esportes	194	17	249	57	02	519
Secretaria da Fazenda e Planejamento	38	01	52	203	04	298
Secretaria da Indústria, Comércio e Serviços	01	-	04	35	01	41
	Denúncia	Elogio	Reclamação	Solicitação de	Sugestão	Total

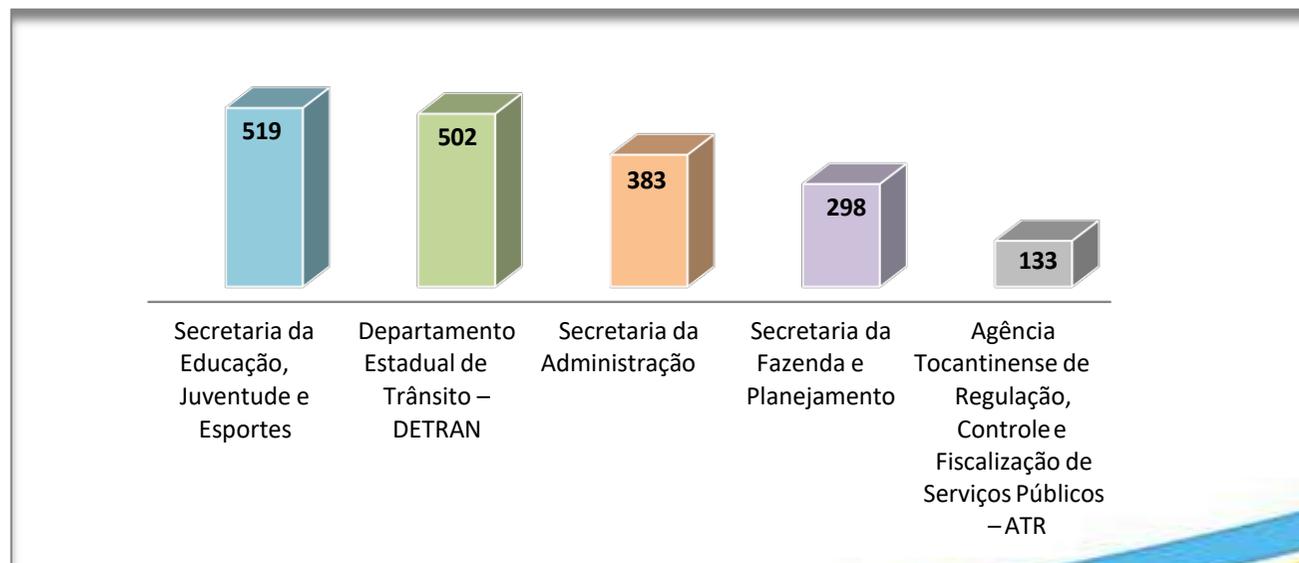
ÓRGÃO / ENTIDADE				informação		
Secretaria da Infraestrutura, Cidades e Habitação	01	-	06	59	01	67
Secretaria da Saúde	-	-	-	62	-	62
Secretaria da Segurança Pública	20	01	34	70	01	126
Secretaria Executiva de Governo	01	02	03	11	01	18
Secretaria do Meio Ambiente e Recursos Hídricos	01	01	03	13	-	18
Secretaria do Trabalho e Desenvolvimento Social	12	-	09	11	-	32
Universidade Estadual do Tocantins – UNITINS	28	02	21	17	01	69
<b>Total:</b>	<b>463</b>	<b>47</b>	<b>1.269</b>	<b>1.111</b>	<b>26</b>	<b>2.916</b>

Fonte: Sistema de Gestão de Ouvidoria – SGO.

Órgãos e Entidades mais acionados – Janeiro a Setembro de 2019

Órgãos e Entidades	Quantidade
Secretaria da Educação, Juventude e Esportes	519
Departamento Estadual de Trânsito – DETRAN	502
Secretaria da Administração	383
Secretaria da Fazenda e Planejamento	298
Agência Tocantinense de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos – ATR	133
<b>Total</b>	<b>1.835</b>

Fonte: Sistema de Gestão de Ouvidoria – SGO.



Fonte: Sistema de Gestão de Ouvidoria – SGO.

## Secretaria de Educação, Juventude e Esportes - SEDUC

A Secretaria de Educação, Juventude e Esportes recebeu 519 manifestações entre janeiro e setembro de 2019 no SGO, correspondendo a 18% do total geral de manifestações.

A reclamação foi o principal assunto, com 249 registros, representando 48% do quantitativo total recebido, seguido da denúncia, com 194 registros, representando 37% do quantitativo total recebido.

### Principais assuntos das manifestações

Assunto	Subassunto	Quantidade
Gestão Pedagógica (247 manifestações)	Unidade escolar (má gestão, ausência de aulas, estrutura física inadequada, qualidade de ensino).	141
	Falta de profissional da área de educação.	40
	Inobservância de normas.	12
	Matrícula (dificuldade de efetivação).	09
	Discriminação de alunos (vestimenta, classe social e/ou política).	08
	Documentos (certificado, diploma e/ou histórico).	08
	Outros.	29
Gestão de Pessoas (114 manifestações)	Conduta inadequada de servidor.	38
	Assédio moral.	34
	Assédio Sexual.	12
	Ética Profissional.	12
	Equipe (motivação e/ou qualidade no atendimento).	10
	Outros.	08
Gestão Administrativa (83 manifestações)	Descumprimento de carga horária.	23
	Acúmulo de Cargos.	17
	Servidor (desvio de função, férias).	10
	Manifestação registrada na OGE (insatisfação com a resposta recebida ou em andamento).	07
	Nepotismo.	05
	Atendimento (falta e/ou inadequado).	05
	Outros.	16
Diversos		75
Total		519

Fonte: Sistema de Gestão de Ouvidoria – SGO.

## Departamento Estadual de Trânsito – DETRAN

O Departamento Estadual de Trânsito – DETRAN recebeu 502 manifestações entre janeiro e setembro de 2019 no SGO, correspondendo a 17% do total geral de manifestações.

A reclamação foi o principal assunto, com 370 registros, representando 74% do quantitativo total recebido.

## Principais assuntos das manifestações

Assunto	Subassunto	Quantidade
Carteira Nacional de Habilitação (150 manifestações)	Atraso na emissão da CNH.	100
	Ineficiência na instrução do processo.	39
	Outros.	11
Gestão Administrativa (112 manifestações)	Atendimento (falta, demora, inadequado e/ou qualidade).	77
	Funcionamento de sites (dificuldade de acesso, navegação e/ou inclusão de dados).	12
	Manifestação registrada na OGE (insatisfação com a resposta recebida ou em andamento).	08
	Outros.	15
Veículos (89 manifestações)	Licenciamento (taxa e/ou dificuldade de acesso).	30
	Transferência (dificuldade de	24

	acesso ao serviço, negativa na prestação do serviço e/ou irregularidade).	
	Documento (emissão)	23
	Vistoria	05
	Outros.	07
Informação (73 manifestações)	Serviços prestados pelas Unidades Administrativas.	54
	Contatos das Unidades Administrativas.	17
	Outros.	02
Clínica Psicotécnica (45 manifestações)	Exames médicos (má qualidade e/ou dificuldade em realizar).	23
	Atendimento (inadequado e/ou falta).	20
	Outros.	02
Diversos		33
Total		502

Fonte: Sistema de Gestão de Ouvidoria – SGO.

## Secretaria da Administração - SECAD

A Secretaria da Administração recebeu 383 manifestações entre janeiro e setembro de 2019 no SGO, representando 13% do total geral de manifestações.

Do total geral das manifestações recebidas, 303 são reclamações, correspondendo a 79%. Destas 303 reclamações, 264 são relacionadas à execução de serviços do Plano de Assistência à Saúde dos Servidores Públicos do Estado do Tocantins – PlanSaúde, correspondendo a 69% do total de manifestações recebidas pela SECAD.

## Principais assuntos das manifestações

Assunto	Subassunto	Quantidade
Gestão Administrativa (314 manifestações)	PlanSaúde.	266
	Atendimento.	26
	Servidor.	05
	Acúmulo de cargos.	04
	Outros.	13
Informação (57 manifestações)	Serviços prestados pelas Unidades Administrativas.	45
	Contatos das Unidades Administrativas.	11
	Outros.	01
Diversos		12
Total		383

*Fonte: Sistema de Gestão de Ouvidoria – SGO.*

## Secretaria da Fazenda e Planejamento

A Secretaria da Fazenda e Planejamento recebeu 298 manifestações entre janeiro e setembro de 2019 no SGO, correspondendo a 10% do total geral de manifestações. A solicitação de informação foi o principal assunto, com 203 registros, representando 68% do quantitativo total recebido.

### Principais assuntos das manifestações

Assunto	Subassunto	Quantidade
Informação (163 manifestações)	Serviços prestados pelas Unidades Administrativas.	158
	Contatos das Unidades Administrativas.	05
Gestão Fiscal (53 manifestações)	Nota fiscal (sonegação e/ou irregularidades na emissão).	17
	Sonegação (imposto).	17
	Imp. Circulação de mercadorias e serviços (ICMS).	06
	Empresa (cadastro e/ou inscrição estadual).	04
	Outros.	09
Improcedência de demanda (42 manifestações)	Inconsistência de dados.	24
	Registro.	17
	Outro.	01
Gestão Administrativa (40 manifestações)	Atendimento.	14
	Funcionamento de sites.	11
	Horário de atendimento das Unidades Administrativas.	07
	Outros.	08
Total		298

Fonte: Sistema de Gestão de Ouvidoria – SGO.

Agência Tocantinense de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos – ATR

A Agência Tocantinense de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos recebeu 133 manifestações entre janeiro e setembro de 2019 no SGO, correspondendo a 5% do total geral de manifestações. A reclamação foi o principal assunto, com 97 registros, representando 73% do quantitativo total recebido.

Principais assuntos das manifestações

Assunto	Subassunto	Quantidade
Transporte (63 manifestações)	Descumprimento de horário.	19
	Inobservância de normas.	07
	Veículo de transporte intermunicipal.	06
	Itinerário das linhas intermunicipais.	06
	Falta de fiscalização.	06
	Transporte clandestino.	05
	Atendimento (inadequado e/ou falta).	03
	Passagem intermunicipal (valor abusivo).	03
	Carteira do idoso.	02
	Outros.	06
Saneamento (60 manifestações)	Fatura de conta de água.	15
	Falta de água.	09
	Suspensão do fornecimento de água.	09
	Ineficiência na prestação de serviço.	06
	Atendimento 0800 BRK.	05
	Ligação/religação do fornecimento de água.	05
	Outros.	11
Diversos		10
Total		133

Fonte: Sistema de Gestão de Ouvidoria – SGO.