



Relatório da Ouvidoria-Geral do Estado do Tocantins

Outubro / 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 Estado (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 no mês de outubro 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 do Estado a dar visibilidade no 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 **361** manifestações, sendo **36** de acionamentos diversos (demandas de outras instâncias ou informações respondidas de imediato) e **325** demandas provenientes de denúncia, reclamação, elogio, sugestão e solicitação de informação.

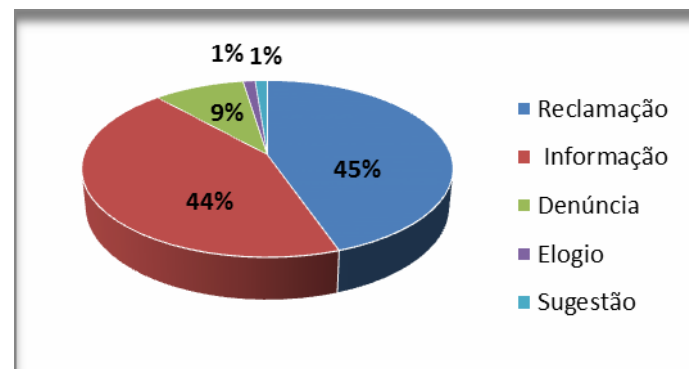
A tipologia que apresentou maior número de manifestações no período foi Reclamação. Das manifestações registradas, excluindo os acionamentos diversos e considerando o total de demandas recebidas, as reclamações representaram 45% das manifestações recebidas (145). Além disso, foram registradas 142 solicitações de informações, 30 denúncias, 04 elogios e 04 sugestões.

Os meios de comunicação mais utilizados pelos demandantes foram oriundos do site 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	145
Solicitação de Informação	142
Denúncia	30
Elogio	04
Sugestão	04
Total	325

Fonte: Sistema de Gestão de Ouvidoria – SGO.



Fonte: Sistema de Gestão de Ouvidoria – SGO.

Total por Identificação

Identificação	Quantidade
Identificado	294
Anônimo	67
Total	361

Fonte: Sistema de Gestão de Ouvidoria – SGO.

Total por Forma de Contato

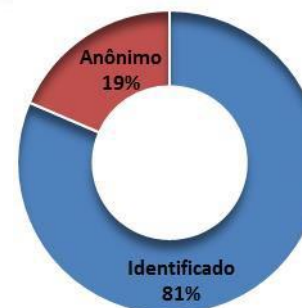
Forma de Contato	Quantidade
Internet	277
Telefone	74
E-mail	04
Presencial	06
Carta	-
Total	361

Fonte: Sistema de Gestão de Ouvidoria – SGO.

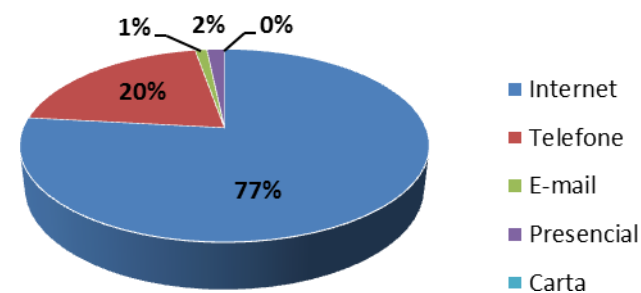
Status das Demandas

Demanda	Quantidade
Encerrada	180
Em Análise/Andamento	145
Total	325

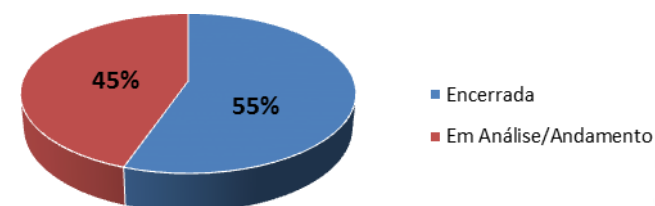
Fonte: Sistema de Gestão de Ouvidoria – SGO.



Fonte: Sistema de Gestão de Ouvidoria – SGO.



Fonte: Sistema de Gestão de Ouvidoria – SGO.



Fonte: Sistema de Gestão de Ouvidoria – SGO.

Total por Órgão e Entidade / Tipo de Manifestação

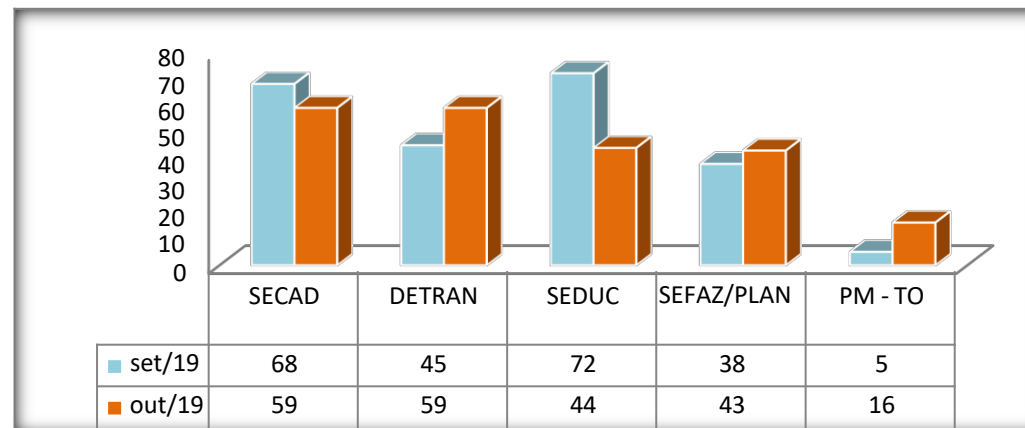
ÓRGÃO / ENTIDADE	Reclamação	Solicitação de informação	Denúncia	Elogio	Sugestão	Total
Agência de Defesa Agropecuária do Estado do Tocantins – ADAPEC	-	01	02	-	-	03
Agência de Fomento	-	01	-	-	-	01
Agência de Metrologia, Avaliação da Conformidade, Inovação e Tecnologia do Estado do Tocantins - AEM	-	01	-	-	-	01
Agência Tocantinense de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos – ATR	08	-	-	-	-	08
Agência Tocantinense de Saneamento - ATS	04	-	-	-	-	04
Agência Tocantinense de Transportes e Obras - AGETO	-	03	-	-	-	03
Casa Civil	-	07	-	-	-	07
Casa Militar	-	01	-	-	-	01
Controladoria-Geral do Estado	-	04	-	-	-	04
Departamento Estadual de Trânsito – DETRAN	37	18	01	01	02	59
Instituto de Desenvolvimento Rural do Tocantins - RURALTINS	01	-	-	-	-	01
Instituto de Gestão Previdenciária do Estado do Tocantins – IGEPREV-TOCANTINS	-	02	-	01	-	03
Instituto de Terras do Estado do Tocantins - ITERTINS	-	02	-	-	-	02
Instituto Natureza do Tocantins - NATURATINS	02	02	06	-	-	10
Junta Comercial do Estado do Tocantins - JUCETINS	-	02	-	-	-	02
Outra Instância	-	02	-	-	-	02
Polícia Militar do Estado do Tocantins – PMTO	02	14	-	-	-	16
Secretaria da Administração	56	03	-	-	-	59
Secretaria da Agricultura, Pecuária e Aquicultura	01	02	-	-	-	03
Secretaria da Cidadania e Justiça	02	04	-	-	-	06
Secretaria da Comunicação	-	03	-	-	-	03
Secretaria da Educação, Juventude e Esportes	22	04	15	02	01	44
Secretaria da Fazenda e Planejamento	06	33	04	-	-	43
Secretaria da Indústria, Comércio e Serviços	-	06	-	-	-	06
Secretaria da Infraestrutura, Cidades e Habitação	-	02	-	-	-	02
Secretaria da Saúde	-	07	-	-	-	07
Secretaria da Segurança Pública	01	09	01	-	01	12
Secretaria do Meio Ambiente e Recursos Hídricos	-	04	-	-	-	04
Secretaria do Trabalho e Desenvolvimento Social	01	02	-	-	-	03
Secretaria Executiva da Governadoria	-	01	-	-	-	01
Universidade Estadual do Tocantins – UNITINS	02	02	01	-	-	05
Total:	145	142	30	04	04	325

Fonte: Sistema de Gestão de Ouvidoria – SGO.

Órgãos e Entidades mais acionados – Comparativo Setembro e Outubro de 2019

Órgãos e Entidades	Quantidade		
	Setembro	Outubro	Total
Secretaria da Administração	68	59	127
Departamento Estadual de Trânsito – DETRAN	45	59	104
Secretaria da Educação, Juventude e Esportes	72	44	116
Secretaria da Fazenda e Planejamento	38	43	81
Polícia Militar do Estado do Tocantins – PMTO	05	16	21
Total	228	221	449

Fonte: Sistema de Gestão de Ouvidoria – SGO.



Fonte: Sistema de Gestão de Ouvidoria – SGO.

Secretaria da Administração - SECAD

A Secretaria da Administração recebeu 59 manifestações no mês de outubro de 2019 no SGO, representando 18% do total geral de manifestações. A reclamação foi o principal assunto, com 56 registros, representando 95% do quantitativo total recebido.

Principal assunto das manifestações

Assunto	Subassunto	Quantidade
Gestão Administrativa (56 manifestações)	PlanSaúde.	51
	Outros.	05
Diversos		03
Total		59

Fonte: Sistema de Gestão de Ouvidoria – SGO.

Departamento Estadual de Trânsito – DETRAN

O Departamento Estadual de Trânsito – DETRAN recebeu **59** manifestações no mês de outubro de 2019 no SGO, correspondendo a 18% do total geral de manifestações. A reclamação foi o principal assunto, com 37 registros, representando 63% do quantitativo total recebido.

Principais assuntos das manifestações

Assunto	Subassunto	Quantidade
Gestão Administrativa (25 manifestações)	Atendimento (inadequado, demora, falta de telefones).	22
	Outros.	03
Informação (14 manifestações)	Serviços prestados pelas Unidades Administrativas.	14
Carteira Nacional de Habilitação (06 manifestações)	Atraso na emissão da CNH.	03
	Ineficiência na instrução do processo.	02
	Outro.	01
Clínica Psicotécnica (06 manifestações)	Atendimento (falta e/ou inadequado).	04
	Outros.	02
Diversos		08
Total		59

Fonte: Sistema de Gestão de Ouvidoria – SGO.

Secretaria de Educação, Juventude e Esportes - SEDUC

A Secretaria de Educação, Juventude e Esportes recebeu **44** manifestações no mês de outubro de 2019 no SGO, correspondendo a 14% do total geral de manifestações.

A reclamação foi o principal assunto, com 22 registros, representando 50% do quantitativo total recebido, seguido da denúncia, com 15 registros, representando 34% do quantitativo total recebido.

Principais assuntos das manifestações

Assunto	Subassunto	Quantidade
Gestão Pedagógica (17 manifestações)	Unidade escolar (má gestão, ausência de aulas, estrutura física inadequada, qualidade de ensino).	10
	Negligência com aluno.	05
	Outros.	02
Gestão de Pessoas (13 manifestações)	Conduta inadequada de servidor.	09
	Assédio moral.	02
	Outros.	02
Gestão Administrativa (10 manifestações)	Atendimento (demora, falta e/ou inadequado).	05
	Acúmulo de Cargos.	02
	Outros.	03
Diversos		04
Total		44

Fonte: Sistema de Gestão de Ouvidoria – SGO.

Secretaria da Fazenda e Planejamento

A Secretaria da Fazenda e Planejamento recebeu **43** manifestações em outubro de 2019 no SGO, correspondendo a 13% do total geral de manifestações. A solicitação de informação foi o principal assunto, com 33 registros, representando 77% do quantitativo total recebido.

Principais assuntos das manifestações

Assunto	Subassunto	Quantidade
Informação (27 manifestações)	Serviços prestados pelas Unidades Administrativas.	27
Gestão Fiscal (08 manifestações)	Sonegação de imposto e/ou nota fiscal.	07
	Outros.	01
Improcedência de Demanda (05 manifestações)	Duplicidade	02
	Fora da competência.	02
	Outro.	01
Diversos		03
Total		43

Fonte: Sistema de Gestão de Ouvidoria – SGO.

Polícia Militar do Estado do Tocantins - PMTO

A Polícia Militar recebeu 16 manifestações no mês de outubro de 2019 no SGO, representando 5% do total geral de manifestações. A solicitação de informação foi o principal assunto, com 14 registros, representando 88% do quantitativo total recebido.

Principal assunto das manifestações

Assunto	Subassunto	Quantidade
Informação (12 manifestações)	Serviços prestados pelas Unidades Administrativas.	12
Diversos		04
Total		16

Fonte: Sistema de Gestão de Ouvidoria – SGO.