



Relatório da Ouvidoria-Geral do Estado do Tocantins

Janeiro a Dezembro / 2018

Palmas / TO



Mauro Carlesse
Governador do Estado do Tocantins

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

Juliana Gobbo de Oliveira
Ouvidoria-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 dezembro de 2018 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 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 **4.631** manifestações, sendo **1.905** de acionamentos diversos (demandas de outras instâncias ou informações respondidas de imediato) e **2.726** demandas provenientes de denúncia, reclamação, elogio, sugestão e solicitação de informação.

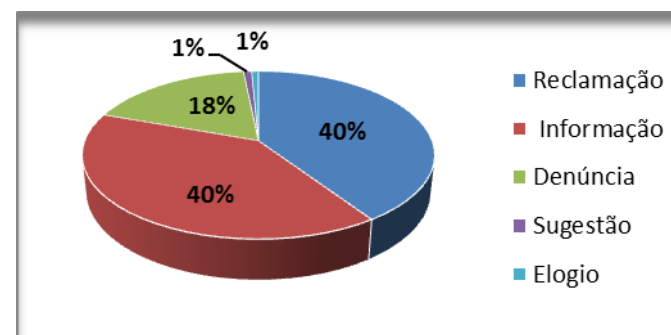
A tipologia que apresentou maior número de manifestações no período foi **Reclamação**. Das manifestações registradas, excluindo os acionamentos diversos e considerando o total de demandas recebidas, as reclamações representaram **40%** das manifestações recebidas (1.106). Além disso, foram registradas 1.087 solicitações de informações, 489 denúncias, 24 sugestões e 20 elogios.

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	1.106
Solicitação de Informação	1.087
Denúncia	489
Sugestão	24
Elogio	20
Total	2.726

Fonte: Sistema de Gestão de Ouvidoria – SGO.

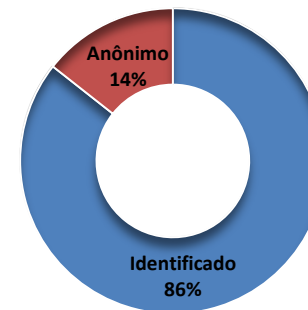


Fonte: Sistema de Gestão de Ouvidoria – SGO.

Total por Identificação

Identificação	Quantidade
Identificado	3.965
Anônimo	666
Total	4.631

Fonte: Sistema de Gestão de Ouvidoria – SGO.

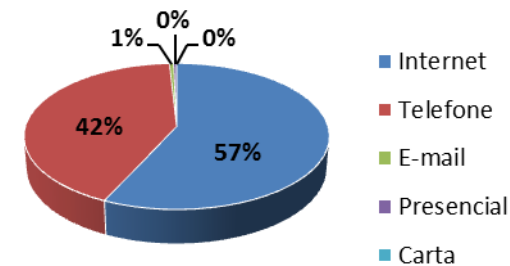


Total por Forma de Contato

Forma de Contato	Quantidade
Internet	2.634
Telefone	1.957
E-mail	23
Presencial	16
Carta	01
Total	4.631

Fonte: Sistema de Gestão de Ouvidoria – SGO.

Fonte: Sistema de Gestão de Ouvidoria – SGO.

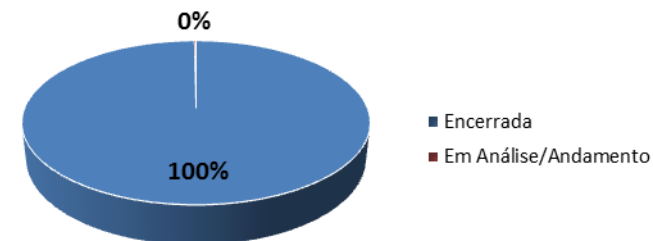


Status das Demandas

Demanda	Quantidade
Encerrada	2.721
Em Análise/Andamento	05
Total	2.726

Fonte: Sistema de Gestão de Ouvidoria – SGO.

Fonte: Sistema de Gestão de Ouvidoria – SGO.



Fonte: Sistema de Gestão de Ouvidoria – SG

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	13	-	24	12	-	49
Agência de Fomento do Estado do Tocantins S.A - FOMENTO	01	-	-	01	-	02
Agência de Metrologia, Avaliação de Conformidade, Inovação e Tecnologia do Estado do Tocantins – AEM	01	-	-	02	-	03
Agência Tocantinense de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos – ATR	34	-	100	09	01	144
Agência Tocantinense de Saneamento - ATS	04	-	69	20	01	94
Agência Tocantinense de Transportes e Obras - AGETO	05	-	19	10	-	34
Banco do Empreendedor	-	-	-	03	-	03
Casa Civil	-	-	03	22	-	25
Companhia Imobiliária do Estado do Tocantins - TERRATINS	-	01	-	02	-	03
Controladoria-Geral do Estado	04	-	09	26	-	39
Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Tocantins - CMBTO	09	-	01	05	02	17
Departamento Estadual de Trânsito – DETRAN	37	01	368	114	04	524
Instituto de Desenvolvimento Rural do Tocantins - RURALTINS	07	-	02	04	01	14
Instituto de Gestão Previdenciária do Estado do Tocantins – IGEPREV-TOCANTINS	02	01	33	23	-	59
Instituto de Terras do Tocantins – ITERTINS	-	-	02	19	-	21
Instituto Natureza do Tocantins – NATURATINS	13	-	12	42	-	67
Junta Comercial do Estado do Tocantins – JUCETINS	03	-	16	15	-	34
Polícia Militar do Estado do Tocantins – PMTO	10	-	05	33	02	50
Procuradoria-Geral do Estado	01	-	02	13	01	17
Secretaria da Administração	19	-	145	167	01	332
Secretaria da Cidadania e Justiça	20	03	10	40	-	73
Secretaria da Comunicação	-	-	-	07	-	07
Secretaria da Educação, Juventude e Esportes	224	11	184	70	05	494
Secretaria da Fazenda	38	02	48	203	02	293
Secretaria da Habitação e Desenvolvimento Urbano	-	-	-	05	-	05
Secretaria da Infraestrutura e Serviços Públicos	01	-	05	17	01	24
Secretaria da Saúde	-	-	-	61	-	61

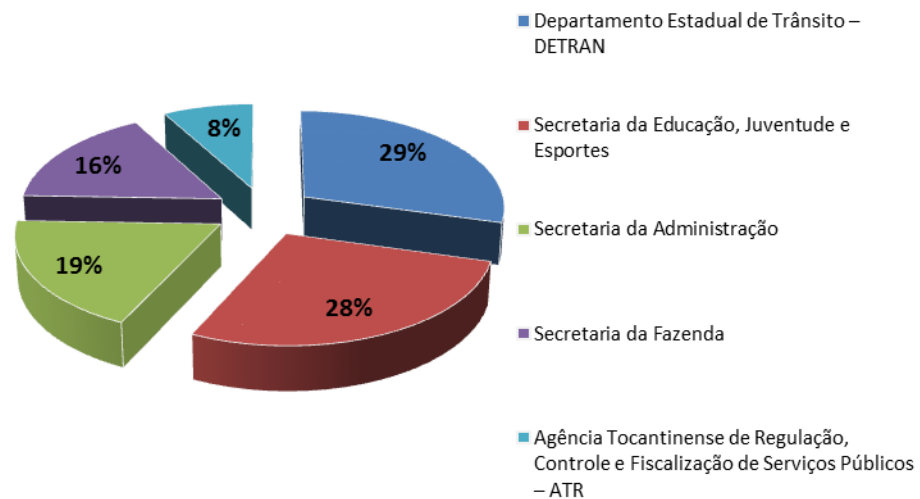
ÓRGÃO / ENTIDADE	Denúncia	Elogio	Reclamação	Solicitação de informação	Sugestão	Total
Secretaria da Segurança Pública	27	-	14	58	02	101
Secretaria do Desenvolvimento da Agricultura e Pecuária	01	-	-	09	-	10
Secretaria do Desenvolvimento Econômico, Ciência, Tecnologia, Turismo e Cultura	03	-	01	13	-	17
Secretaria do Meio Ambiente e Recursos Hídricos	01	-	-	13	-	14
Secretaria do Planejamento e Orçamento	-	-	01	05	-	06
Secretaria do Trabalho e Assistência Social	05	-	04	11	-	20
Secretaria Geral do Governo e Articulação Política	01	01	-	06	-	08
Universidade Estadual do Tocantins – UNITINS	05	-	29	27	01	62
Total:	489	20	1.106	1.087	24	2.726

Fonte: Sistema de Gestão de Ouvidoria – SGO.

Órgãos e Entidades mais acionados em 2018

ÓRGÃO / ENTIDADE	Total
Departamento Estadual de Trânsito – DETRAN	524
Secretaria da Educação, Juventude e Esportes	494
Secretaria da Administração	332
Secretaria da Fazenda	293
Agência Tocantinense de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos – ATR	144
Total:	1.787

Fonte: Sistema de Gestão de Ouvidoria – SGO.



Fonte: Sistema de Gestão de Ouvidoria – SGO.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

As ouvidoras setoriais especializadas sempre que necessário sugerem medidas para o aprimoramento da organização e desenvolvimento dos trabalhos de ouvidoria na Controladoria-Geral do Estado e nos diversos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual, além de propor, também, medidas voltadas à racionalização, gerenciamento e otimização do próprio serviço técnico de ouvidoria setorial especializada.

Desse modo, no exercício de 2018 toda a equipe da Ouvidoria-Geral do Estado trabalhou buscando o aperfeiçoamento constante das atividades de ouvidoria e a ampliação do diálogo, da transparência e da participação social no âmbito do Poder Executivo, de forma a promover maior interação entre o Estado e a sociedade.