**RELATÓRIO EXECUTIVO**

**OUVIDORIA GERAL DO ESTADO (OGE/TO)**

**AGÊNCIA DE METROLOGIA, AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE, INOVAÇÃO**

**E TECNOLOGIA DO ESTADO DO TOCANTINS (AEM)**

**JAN/JUN - 2014**

***Missão***

“Responder às demandas com rapidez e eficiência formando um canal de comunicação eficaz entre o Governo e o cidadão, atuando com elevado padrão ético e de qualidade no atendimento às manifestações dos usuários” (COAE/CPMS, Projeto de “*Layout* da *Web* da OGE”, 2013).

***Visão***

“Ser reconhecida como ferramenta de gestão para melhoria dos serviços públicos, na defesa do interesse social e do zelo na Administração Pública” (COAE/CPMS, Projeto de *“Layout* da *Web* da OGE”, 2013).

**Governador do Estado**

Sandoval Cardoso

**Secretário Chefe da Controladoria Geral do Estado Secretário Executivo da Controladoria Geral do Estado**

 Ricardo Eustáquio de Souza José Pedro Dias Leite

**Ouvidor Geral do Estado**

Ioná Bezerra O. de Assumção

**Coordenador de Operação e Serviço de Informática Coordenador de Análise e Consolidação de Demandas**

 Douglas Moreira Rezende Stelamar do Amordivino

 **Coordenador de Análise e Estatística Coordenador de Projetos e Mobilização Social**

 Lêda Oliveira Batista Aires Patricia Martins Bühler Tozzi

**Coordenador de Atendimento ao Cidadão**

Clarice Giglio Sardinha Machado

**Ouvidores Setoriais Especializados**

Adriele Pessoa Motta

Claudiana Alves dos Santos

Geni Falcão Valadares Lima

Gisele de Souza Almeida

José Antônio Pereira da Silva

**Assessores Técnicos**

Augusto Sampaio Freire

Iana Miranda Mascarenhas Costa Nardes

Marcela Ramos Alves

Priscyla Rodrigues Vieira

**APRESENTAÇÃO**

A Ouvidoria Geral do Estado (OGE) assume suas atividades, tendo a missão e visão sempre em foco, a fim de oferecer ao cidadão-usuário dos serviços de ouvidoria um atendimento ético e de qualidade.

Pautada em sua visão, a Ouvidoria tem oferecido aos Gestores do Poder Executivo Estadual informações que podem servir de subsídio para tomada de decisões em relação aos serviços públicos ofertados à população.

Desta forma, os dados constantes neste relatório podem ser transformados em valiosas informações gerenciais, capazes de sensibilizar e persuadir aqueles que estão convictos de que o Governo deve primar sempre pela satisfação do cidadão. Além disso, traduz as manifestações dos cidadãos em diagnósticos capazes de identificar as áreas que exigem intervenção.

Importa salientar que a cada manifestação que o cidadão registra na OGE, seja denúncia, reclamação, elogio ou sugestão, colabora para a adoção de medidas que melhorem a qualidade dos serviços oferecidos pelo Poder Público.

Quando a população acredita na qualidade do serviço prestado pela Ouvidoria, esta serve de instrumento para prevenção e resolução de conflitos na esfera pública, permitindo com que o cidadão estabeleça uma relação de confiança com o Governo.

**INSTITUCIONALIZAÇÃO**

Para compreensão do processo de institucionalização da Ouvidoria Geral do Estado apresentamos a seguir os instrumentos legais publicados até o momento da elaboração deste relatório.

 **MP Nº 4 Portaria CGE Nº 18 Lei Nº 2.735 Portaria CGE Nº 135**

 25/02/2013 21/03/2013 04/07/2013 24/07/2013

Criação da OGE Competências da OGE Extinção das demais Instituição das

 Ouvidorias Ouvidorias

 Setoriais

 Especializadas

**Portaria CGE Nº 189 Portaria CGE Nº 51 Resolução Conjunta CGE/OGE SESAU**

 10/09/2013 24/02/2014 30/04/2014

Organização da OGE Substituição dos titulares Rede Estadual de Ouvidoria da Saúde

**Instrução Normativa Nº 03**

 16/07/2014

 Organização da Rede de

 Gestão de Ouvidoria (RGOUV)

Ressalta-se que em 27 de dezembro de 2013, foi publicado no D.O.E Nº 4.034, a Lei Nº 2.812 do mesmo dia, que denomina Agência de Metrologia, Avaliação da Conformidade, Inovação e Tecnologia do Estado do Tocantins (AEM) o Instituto de Pesos e Medidas do Estado do Tocantins (IPEM).

**execução física**

Este relatório trata os dados referentes às manifestações da área da AEM recebidos pela extinta Ouvidoria da entidade em 2013 e pela Ouvidoria Geral do Estado (OGE), no período de 1º de janeiro a 30 de junho de 2014.

Os dados de 2013 têm como fonte o site oficial do INMETRO: http://www.inmetro.gov.br/ouvidoria/sior.asp relatório anual 2013 enquanto os dados de 2014 foram levantados do Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGO).

Foram registrados, em 2013, 18 (dezoito) manifestações, e, no primeiro semestre de 2014, 26 (vinte e seis) acionamentos. A média mensal de recebimentos, em 2013, foi de 1,5 (um e meio) atendimentos/mês e, em 2014, aproximadamente, 4 (quatro) atendimentos/mês.

O gráfico 1 a seguir faz um comparativo dos dados do ano de 2013 com o primeiro semestre de 2014. Embora os dados de 2014 não correspondam ao mesmo período, a comparação é válida para entendimento da evolução conquistada no que se refere aos serviços de ouvidoria. Ainda que comparando um ano inteiro com apenas 6 (seis) meses do ano seguinte, verificamos um crescimento de, aproximadamente, 44% no número de demandas recebidas.

  **Gráfico 1 – Total de Demandas**

 Fonte: INMETRO E SGO.

1. **Tipos de acionamentos**

A OGE recebe as manifestações do cidadão-usuário registrando-as em seu Sistema Informatizado de Gestão de Ouvidoria (SGO). A classificação das manifestações segue os conceitos descritos a seguir, conforme definido na Instrução Normativa Nº 03, de 16 de julho de 2014:

* Acionamento que não gera demanda: orientação ou ensinamento relacionado à área de atuação do Poder Executivo, manifestações inerentes a outras instâncias ou desprovidas de dados suficientes para sua verificação;
* Denúncia: comunicação verbal ou escrita que indica irregularidade na administração ou no atendimento por órgãos ou entidade pública;
* Elogio: comunicação verbal ou escrita que demonstra satisfação ou agradecimento por serviço prestado;
* Reclamação: comunicação verbal ou escrita que relate insatisfação ou reivindicação de direitos em relação às ações e serviços prestados pelo Poder Executivo, que o demandante avalie violados ou não observados;
* Solicitação: requerimento de ações ou procedimentos da área da saúde aos quais o cidadão não teve acesso, ou de melhoria nos que lhe foram ofertados;
* Sugestão: comunicação verbal ou escrita que proponha ação considerada útil à melhoria dos serviços prestados pelo Poder Executivo.

Importante salientar que as demandas do tipo solicitação são atinentes apenas à área da saúde.

  **Quadro 1 – Tipos de Acionamentos**

|  |
| --- |
|  **TIPOS DE MANIFESTAÇÃO** |
| **Tipo** | **2014** |
| **Atendimento que não gera demanda** | 4 |
| **Denúncia** | 18 |
| **Elogio** | 0 |
| **Reclamação** | 4 |
| **Sugestão** | 0 |
| **Total** | **26** |

 Fonte: SGO.

Ressalta-se que dos dados de 2013 as informações contidas no site só nos permitem apontar que foram recebidas 12 denúncias. As demais manifestações não estão classificadas. Portanto, o quadro 1 trata apenas dos acionamentos ocorridos em 2014.

Conforme demonstrado no quadro 1, em 2014, a tipologia que apresentou maior número de ocorrências no semestre foi a denúncia. O gráfico 1 nos permite observar que essa tipologia representa 69% do total de acionamentos. A reclamação ocupa o terceiro lugar com, aproximadamente, 15% do total.

 **Gráfico 1 – Tipos de Acionamento**

 Fonte: SGO.

1. **Mídia de atendimento**

Assim como não foi possível aferir a classificação das manifestações de 2013, também ocorreu com o canal de acionamento usado pelo cidadão neste período.

Como definido na IN Nº 03, de 16 de julho de 2014, a OGE conta com 05 (cinco) canais de atendimento ao cidadão: telefone, *e-mail* da ouvidoria, *site*; carta e atendimento presencial.

No primeiro semestre do ano em curso o *site* foi o canal de preferência do cidadão-usuário dos serviços de ouvidoria, representando o meio utilizado para registrar cerca de 80% do total de acionamentos, conforme demonstra o quadro 2.

 **Quadro 2 – Mídia de Atendimento**

|  |
| --- |
| **MÍDIA DE ACIONAMENTO** |
| **MÍDIA** | **QUANTIDADE** |
| Carta | 0 |
| *e-mail* | 0 |
| *Site* | 21 |
| Presencial | 0 |
| Telefone | 5 |
| **TOTAL** | **26** |

 Fonte:SGO.

1. ***Status* das manifestações**

Conforme consta no relatório do INMETRO, verificado em 11 de setembro de 2014, os dados do quadro 3 mostra o tempo de resolutividade das manifestações recebidas em 2013.

 **Quadro 3 – Tempo de Atendimento**

|  |
| --- |
| **QUANTIDADE POR TEMPO DE ATENDIMENTO** |
| **IPEM - TO** | **24 Horas** | **Finalizados (De 1 a 15 dias)** | **Finalizados (De 16 a 30 dias)** | **Finalizados (Mais de 30 dias)** | **Sem Resposta** | **TOTAL** |
| **TOTAL** | 0 | 2 | 2 | 4 | 10 | 18 |

 Fonte: INMETRO

Para melhor compreensão dos dados de 2014, apresentados a seguir, faz-se necessário saber que o prazo, estipulado para os órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual, para apurar e responder as demandas encaminhadas pela OGE, conforme estipula a Instrução Normativa Nº 03, em seu Art. 14 §1º, é de 10 (dez) dias. Com o prazo estipulado, foram definidos os conceitos de cada situação em que as manifestações podem se encontrar:

* Atrasada – acionamento que já está com o prazo de resposta expirado e o órgão/entidade não encaminhou a resposta à OGE;
* Concluída – demanda respondida ao cidadão-usuário dos serviços de ouvidoria;
* Em andamento – manifestação que tramita no órgão dentro do prazo estabelecido;
* Sobrestada – demanda que, sob justificativa, necessita de dilatação de prazo para apuração e ainda não foi respondida pelo órgão.

O *status* das manifestações é um dado dinâmico, pois o fluxo de tramitação, que depende tanto da Ouvidoria Geral como dos órgãos e entidades demandados, pode sofrer alterações a qualquer momento. Os dados expostos no quadro 4 expressam a situação das manifestações, datadas em 11 de setembro de 2014.

 **Quadro 4 – *Status* das Manifestações**

|  |
| --- |
|  ***STATUS* DAS MANIFESTAÇÕES** |
| **STATUS**  | **QUANTIDADE** |
| Atrasada | 0 |
| Concluída | 26 |
| Em andamento | 0 |
| Sobrestada | 0 |
| **TOTAL** | **26** |

 Fonte:SGO.

Na fase em que os dados foram levantados, a situação mostrou que 100% dos acionamentos de 2014 foram respondidas ao cidadão. Dos registros de 2013, 55% das manifestações ainda permanecem sem resposta ao cidadão. Apenas 45% dos cidadãos que procuraram a extinta Ouvidoria do IPEM, até o momento, tiveram acesso à resposta de sua demanda.

 *“Atendimento e tratamento são dois conceitos diferentes e muito importantes para o trabalho cotidiano das Ouvidorias Públicas. O atendimento busca satisfazer as demandas de informação, produtos ou serviços apresentadas pelo cidadão. O tratamento se refere à forma como o usuário é recebido e atendido. O bom atendimento nas Ouvidorias é alcançado quando o cidadão recebe um bom tratamento e tem sua solicitação respondida de forma clara, suficiente e no prazo correto.”* (Ouvidoria na Administração Pública – ILB).

O gráfico 2 compara os dados de 2013 e 2014, considerando o quantitativo de manifestações respondidas ao cidadão. Pode-se averiguar que a centralização dos serviços de ouvidoria também colaborou com a resolutividade das demandas.

 **Gráfico 2 – *Status* das Manifestações**

 Fonte:INMETRO e SGO.

1. **Principais assuntos demandados**

Cada unidade administrativa possui características próprias que delineiam os assuntos abordados nas manifestações dos cidadãos usuários dos serviços de ouvidoria.

O quadro 5 mostra os principais assuntos abordados relacionando-os com o tipo de demanda. A análise das informações nos permite concluir que as normas estabelecidas pelo INMETRO ainda são descumpridas em vários estabelecimentos comerciais do Estado e, portanto, a Agência precisa intensificar a fiscalização no sentido de coibir tal prática.

 **Quadro 5 – *Status* das Manifestações**

|  |
| --- |
| **PRINCIPAIS ASSUNTOS** |
| **ANO** | **TIPO DE DEMANDA** | **ASSUNTO** |
| 2013 | Denúncia | Produto pré-medido - quantidade diferente ao indicado na embalagem |
| Balança descalibrada |
| Bomba medidora de combustível descalibrada |
| 2014 | Denúncia | Divergência entre o peso real e o informado |
| Produtos sem o selo do INMETRO |
| Embalagem fora das normas estabelecidas |
| Fracionamento de produtos |
| Reclamação | Embalagem fora das normas estabelecidas |
| Fracionamento de produtos |

 Fonte:INMETRO e SGO.

**Considerações finais**

Com este relatório, a Ouvidoria Geral apresenta os dados referentes à Agência de Metrologia, Avaliação da Conformidade, Inovação e Tecnologia do Estado do Tocantins de 2013 e primeiro semestre de 2014.

Com o objetivo de fortalecer o trabalho de ouvidoria pública no Estado, tornando a comunicação entre governo e sociedade mais ágil, proativa e efetiva, a Controladoria Geral do Estado atua atendendo a critérios regulados pela forma de padronização dos atendimentos e equivalência dos dados registrados no SGO.

Número significativo de acionamentos expressa a importância de ações de fiscalização com objetivo de coibir a venda de produtos fora das especificações do INMETRO.

Considerando a Missão, a OGE trabalha com foco no aprimoramento do registro dos dados de cada acionamento direcionado à Ouvidoria Geral, possibilitando uma análise fidedigna e efetiva.

No ‘Exercício de 2014’, a RGOUV conseguiu avançar na resolutividade das demandas e na qualidade dos registros realizados na Ouvidoria.

**Palmas, 12 de setembro de 2014.**