**RELATÓRIO EXECUTIVO**

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

**AGÊNCIA TOCANTINENSE DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS (ATR)**

**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

**execução física**

Este relatório trata os dados referentes às manifestações da Agência Tocantinense de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos (ATR), recebidos pela Ouvidoria Geral do Estado (OGE) e registrados no Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGO), no período de 1º de janeiro a 30 de junho de 2014.

Foram registrados, no primeiro semestre de 2014, 876 (oitocentos e setenta e seis) acionamentos. A média mensal de recebimentos foi de 146 (cento e quarenta e seis) atendimentos/mês.

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.

Conforme demonstrado no quadro 1, a tipologia que apresentou maior número de ocorrências no semestre foi o acionamento que não gera demanda. O gráfico 1 nos permite observar que essa tipologia representa 67% do total de acionamentos dessa área. A reclamação representa os outros 30%. Não foi registrada nenhuma manifestação do tipo elogio.

**Quadro 1 – Tipos de Acionamentos**

|  |  |
| --- | --- |
| **TIPO DE MANIFESTAÇÃO** | |
| **TIPO** | **QUANTIDADE** |
| **Atendimento que não gerou demanda** | **589** |
| **Denúncia** | **21** |
| **Elogio** | **0** |
| **Reclamação** | **263** |
| **Sugestão** | **3** |
| **TOTAL** | **876** |

Fonte: SGO.

**Gráfico 1 – Tipos de Acionamento**

Fonte: SGO.

1. **Mídia de atendimento**

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

O telefone ainda é o canal de preferência do cidadão-usuário dos serviços de ouvidoria, representando o meio utilizado para registrar, aproximadamente, 95% do total de acionamentos. Outros 3% chegaram à OGE por meio do *site* da Ouvidoria.

**Quadro 2 – Mídia de Atendimento**

|  |  |
| --- | --- |
| **MÍDIA DE ACIONAMENTO** | |
| **MÍDIA** | **QUANTIDADE** |
| Carta | 0 |
| *e-mail* | 11 |
| *Site* | 28 |
| Presencial | 2 |
| Telefone | 835 |
| **TOTAL** | **876** |

Fonte:SGO.

1. ***Status* das manifestações**

Para melhor compreensão dos dados 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;
* Em andamento – manifestação que tramita no órgão dentro do prazo estabelecido;
* Fechada no prazo – demanda respondida ao cidadão-usuário dos serviços de ouvidoria dentro do prazo estipulado;
* Fechada em atraso – manifestação que apesar de já terem sido respondidas ao cidadão, o retorno foi dado após a expiração do prazo definido em instrumento legal;
* 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 3 e no gráfico 2 expressam a situação das manifestações, datadas em 24 de setembro de 2014.

Na fase em que os dados foram levantados, a situação mostrou que todas as manifestações foram respondidas ao cidadão. Como se verifica no gráfico 2, 256 (duzentos e cinquenta e seis) demandas foram respondidas ao cidadão fora do prazo estabelecido na IN Nº 03, de 16 de julho de 2014. Analisando os dados dos quadros 1 e 3, percebe-se que 589 (quinhentos e oitenta e nove) acionamentos do total de 620 (seiscentos e vinte) que foram respondidas no prazo, não chegaram a ser direcionadas à Agência por se tratar de acionamento que não gera demanda. Assim, a ATR respondeu apenas 31 (trinta e uma) manifestações no prazo regulamentado.

**Quadro 3 – *Status* das Manifestações**

|  |  |
| --- | --- |
| ***STATUS* DAS MANIFESTAÇÕES** | |
| **STATUS** | **QUANTIDADE** |
| Atrasada | 0 |
| Em andamento | 0 |
| Fechada em atraso | 256 |
| Fechada no prazo | 620 |
| Sobrestada | 0 |
| **TOTAL** | **876** |

Fonte: SGO.

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

Fonte: 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.

As manifestações do tipo acionamento que não gera demanda apresentaram como principal assunto o pedido de informação do contato telefônico da prestadora de serviços públicos da área de saneamento.

As denúncias, referentes ao assunto saneamento, expressam problemas quanto à instalação de hidrômetros, assim como, na definição da categoria da unidade consumidora. Já as reclamações, tiveram como foco a falta de água nas residências dos demandantes e o descumprimento do prazo estabelecido para realizar o serviço de religação do fornecimento de água.

No tocante ao assunto transporte, as denúncias são incisivas quanto ao excesso de passageiros e ao transporte clandestino de pessoas. Já as reclamações evidenciam o descumprimento dos horários estabelecidos para saídas dos veículos das rodoviárias.

**Quadro 4 – Principais assuntos**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **PRINCIPAIS ASSUNTOS** | | |
| **TIPO DE DEMANDA** | **ASSUNTO** | **SUBASSUNTO** |
| Atendimento que não gera demanda | Informação | Contato telefônico da prestadora de serviços públicos de saneamento |
| Denúncia | Saneamento | Categoria da unidade usuária |
| Instalação de hidrômetro |
| Qualidade da água |
| Transporte | Inobservância de normas (excesso de passageiros) |
| Transporte clandestino de pessoas |
| Valor abusivo da passagem |
| Reclamação | Saneamento | Atendimento (demora e/ou inadequado) |
| Descumprimento do prazo estabelecido para realizar o serviço de ligação/religação do fornecimento de água |
| Dificuldade de acesso ao serviço de ligação/religação do fornecimento de água |
| Falta de água |
| Ineficiência na prestação do serviço (serviço inacabado) |
| Instalação/Substituição/Vistoria de hidrômetro |
| Valor da fatura acima da média da unidade consumidora |
| Transporte | Atendimento inadequado |
| Descumprimento de horário (atraso, antecedência, ausência de veículo) |
| Inobservância de normas (excesso de passageiros) |
| Itinerário das linhas intermunicipais (alteração, descumprimento e interrupção do serviço) |
| Passagem intermunicipal (ressarcimento, valor abusivo) |

Fonte: SGO

**Considerações finais**

Com este relatório, a Ouvidoria Geral apresenta os dados registrados no primeiro semestre de 2014, referentes às áreas de saneamento e transporte atendidas pela Agência Tocantinense de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos.

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.

É importante que as demandas encaminhadas à entidade para averiguação e resposta à OGE sejam atendidas em tempo hábil, para que possamos garantir que a população seja atendida com eficiência e o Poder Público garanta a credibilidade dos seus serviços.

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.

Palmas, 24 de setembro de 2014.