**RELATÓRIO EXECUTIVO**

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

**SECRETARIA DA DEFESA SOCIAL (SEDS)**

**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 área de defesa social recebidos pela Ouvidoria Geral do Estado (OGE) e registrados no Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGO), no período de 1º de janeiro à 30 de junho de 2014.

Foram registrados, no primeiro semestre de 2014, 36 (trinta e seis) acionamentos. A média mensal de recebimentos foi de, aproximadamente, 6 (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). Para classificação das manifestações foram estabelecidos, conforme Instrução Normativa Nº 03, de 16 de julho de 2014, os conceitos descritos a seguir:

* 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 atendimento que não gera demanda. O gráfico 1 nos permite observar que essa tipologia representa 50% do total de acionamentos dessa área. A denúncia representa 25%, a reclamação, 19% e a sugestão, representa os outros 6%. Não foi registrada nenhuma manifestação dos tipos elogio.

**Quadro 1 – Tipos de Acionamentos**

|  |  |
| --- | --- |
| **TIPO DE MANIFESTAÇÃO** | |
| **TIPO** | **QUANTIDADE** |
| **Atendimento que não gerou demanda** | 18 |
| **Denúncia** | 9 |
| **Elogio** | 0 |
| **Reclamação** | 7 |
| **Sugestão** | 2 |
| **TOTAL** | **36** |

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 e o *site* são os canais de preferência do cidadão-usuário dos serviços de ouvidoria, sendo que o primeiro representa 56% do total de acionamentos e o segundo, aproximadamente, 44%. Os outros canais não foram acionados.

**Quadro 2 – Mídia de Atendimento**

|  |  |
| --- | --- |
| **MÍDIA DE ACIONAMENTO** | |
| **MÍDIA** | **QUANTIDADE** |
| Carta | 0 |
| *e-mail* | 0 |
| *Site* | 16 |
| Presencial | 0 |
| Telefone | 20 |
| **TOTAL** | **36** |

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, quadro 3 e gráfico 2, expressam a situação das manifestações, datadas em 1º de setembro de 2014.

Na fase em que os dados foram levantados, a situação mostrou que todas as demandas foram respondidas ao cidadão. Como se verifica no gráfico 2 e quadro 3, 47%, ou 17 (dezessete) 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 18 (dezoito) acionamentos do total de 19 (dezenove) que foram respondidas no prazo, não chegaram a ser direcionadas à Secretaria por se tratar de acionamento que não gera demanda. Assim, a Secretaria de Defesa Social respondeu apenas 1 (uma) manifestação no prazo regulamentado.

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

|  |  |
| --- | --- |
| ***STATUS* DAS MANIFESTAÇÕES** | |
| **STATUS** | **QUANTIDADE** |
| Atrasada | 0 |
| Em andamento | 0 |
| Fechada em atraso | 17 |
| Fechada no prazo | 19 |
| Sobrestada | 0 |
| **TOTAL** | **36** |

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.

O quadro 4 mostra os principais assuntos abordados relacionando-os com o tipo de demanda. A análise do quadro 4, permite nos concluir que o cidadão está insatisfeito com a conduta dos servidores que atuam na área de defesa social, assim como, demonstra grande insatisfação com o atendimento da unidade do PROCON. E, ainda, faz sugestões quanto a servidores que descumprem seu horário de trabalho e quanto ao uso dos recursos públicos.

**Quadro 4 – Principais assuntos demandados**

|  |  |
| --- | --- |
| **PRINCIPAIS ASSUNTOS** | |
| **TIPO DE DEMANDA** | **ASSUNTO** |
| Denúncia | Descumprimento de carga horária |
| Conduta inadequada |
| Uso indevido de veículos |
| Reclamação | Atendimento inadequado no PROCON |
| Demora nos processos do PROCON |
| Horário de funcionamento do PROCON |
| Sugestão | Gestão dos recursos públicos |
| Servidores que não cumprem a carga horária de trabalho |

Fonte: SGO.

**Considerações finais**

Com este relatório, a Ouvidoria Geral apresenta os dados registrados no primeiro semestre de 2014, referentes à área de defesa social.

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, sistema desenvolvido pela Coordenação de Operação e Serviços de Informática da OGE.

É importante salientar 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, 1º de setembro de 2014.