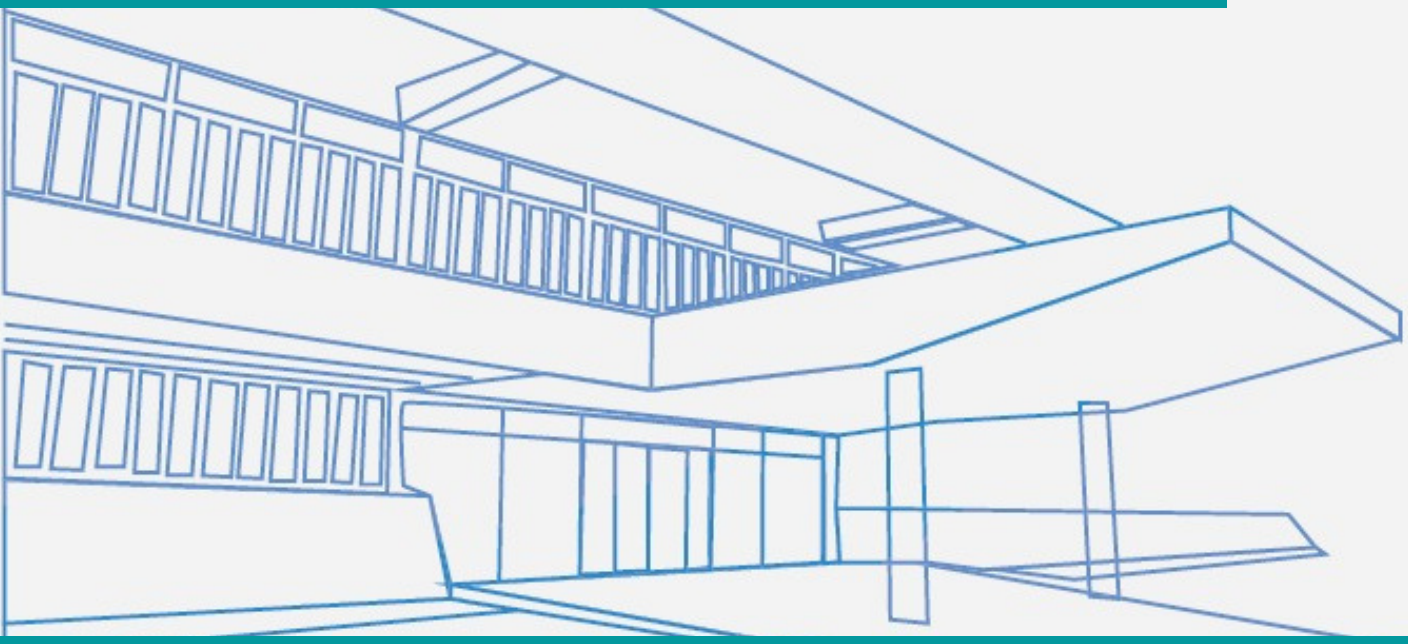
2020

RELATÓRIO OUVIDORIA

4° TRIMESTRE

CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO

OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO



OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO

Mauro Carlesse
Governador do Estado do Tocantins

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

Simone Pereira Brito
Corregedora-Geral do Estado
Apoio Técnico da Ouvidoria-Geral do Estado, conforme Portaria nº 38/2020, de 13 de Abril de 2020.

Juliana Gobbo de Oliveira
Ouvidora-Geral do Estado

Kíriam Martins Guedes
Gerente de Articulação e Gestão de Ouvidorias

Lucas Souza Luz
Gerente de Transparência e Controle Social

Equipe Técnica

Alda Maria Barros de Assis Matos

Bruna Patrícia Martinovski dos Santos

Fernanda de s. batista Rocha

Geni Falcão Valadares Lima

Maria Raquel de Carvalho

Mazilda Terezinha de Menezes

CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO

Praça dos girassóis, Esplanada das Secretarias
Av. NS-02, Prédio I, s/nº
Plano Diretor Norte, Palmas/TO – CEP: 77.001-002

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria-Geral do Estado (OGE) órgão que integra a estrutura da Controladoria-Geral do Estado-CGE, é um importante instrumento para o acompanhamento das ações e serviços prestados pelo Governo do Estado, onde funciona como um canal de participação social, propiciando ao usuário o acompanhamento e o controle da gestão pública, contribuindo dessa forma, para o aprimoramento dos serviços públicos prestados pelo Poder Executivo Estadual.

Este relatório que ora apresentamos, demonstra os dados obtidos nos meses de Outubro, Novembro e Dezembro/2020 provenientes do banco de dados Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR, tendo como base de referência, a análise estatística de todas as manifestações recebidas pela Ouvidoria, a saber: denúncias, reclamações, sugestões, elogios, solicitações e comunicação de irregularidade.

A disponibilização de informações quantitativas e qualitativas, por meio de relatórios de atividades, possibilita à Ouvidoria-Geral do Estado dar visibilidade ao 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.



639 Manifestações Recebidas

PERÍODO: 01/10/2020 A 31/12/2020



[1] **COMUNICAÇÕES**
É o termo utilizado para a Denúncia ou Reclamação registrada de forma anônima.

STATUS DAS MANIFESTAÇÕES







REGISTRO DAS MANIFESTAÇÕES

QUANTITATIVO DAS MANIFESTAÇÕES ANÔNIMAS E IDENTIFICADAS

IDENTIFICADAS

507



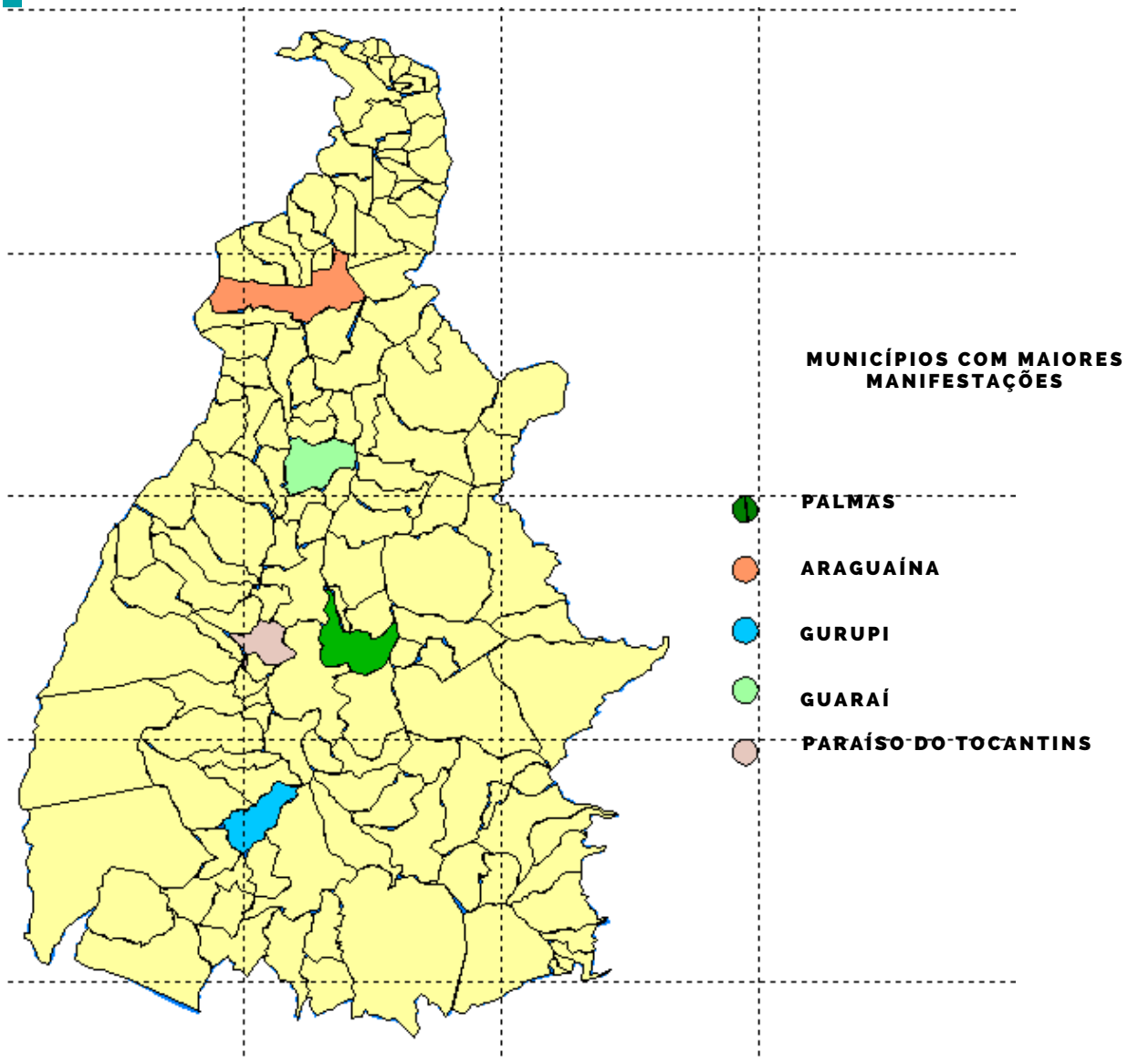
ANÔNIMAS

132



MUNICÍPIOS

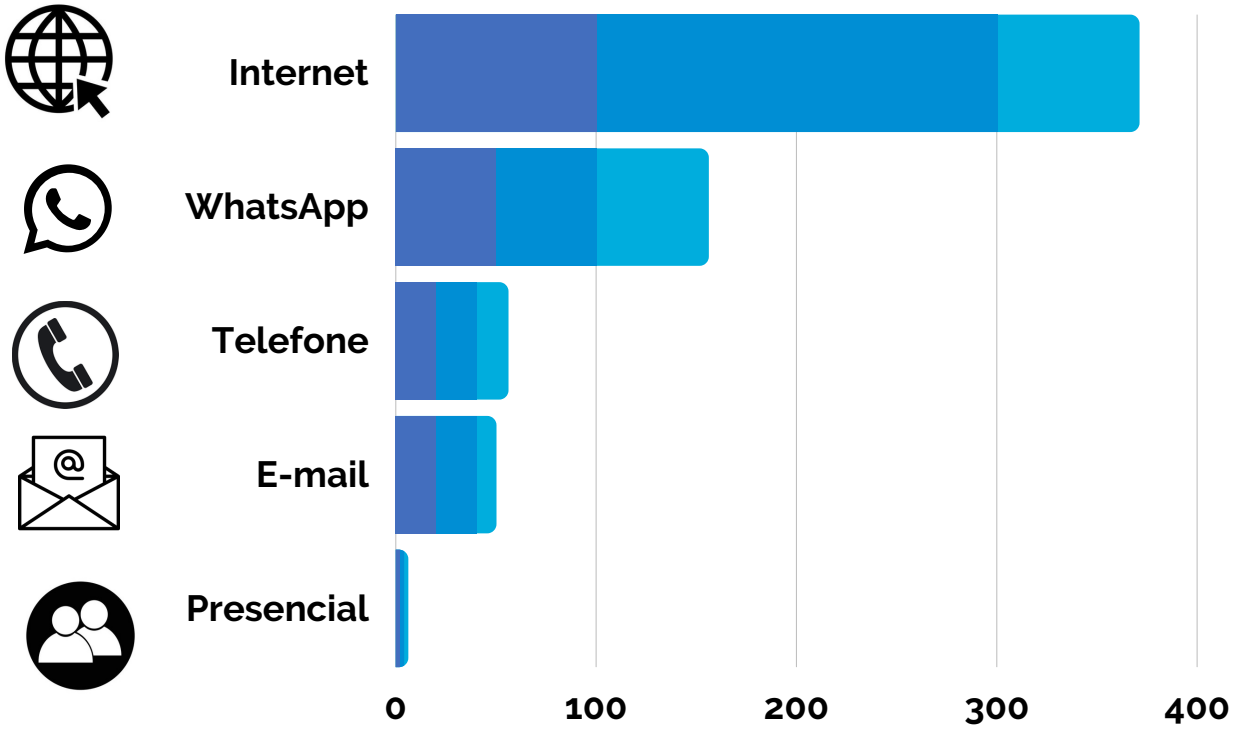
Local do Fato



DETALHAMENTO

No 4º Trimestre de 2020 foram registradas na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR **639 manifestações**, destas **126** foram registradas sem informar o local do fato, **513** manifestações foram registradas informando o local do fato, dentre elas os municípios com maiores manifestações foram: **Palmas** com 200, **Araguaína** 58, **Gurupi** 31, **Guaraí** 18, **Paraíso** 14.

FORMAS DE ENTRADA

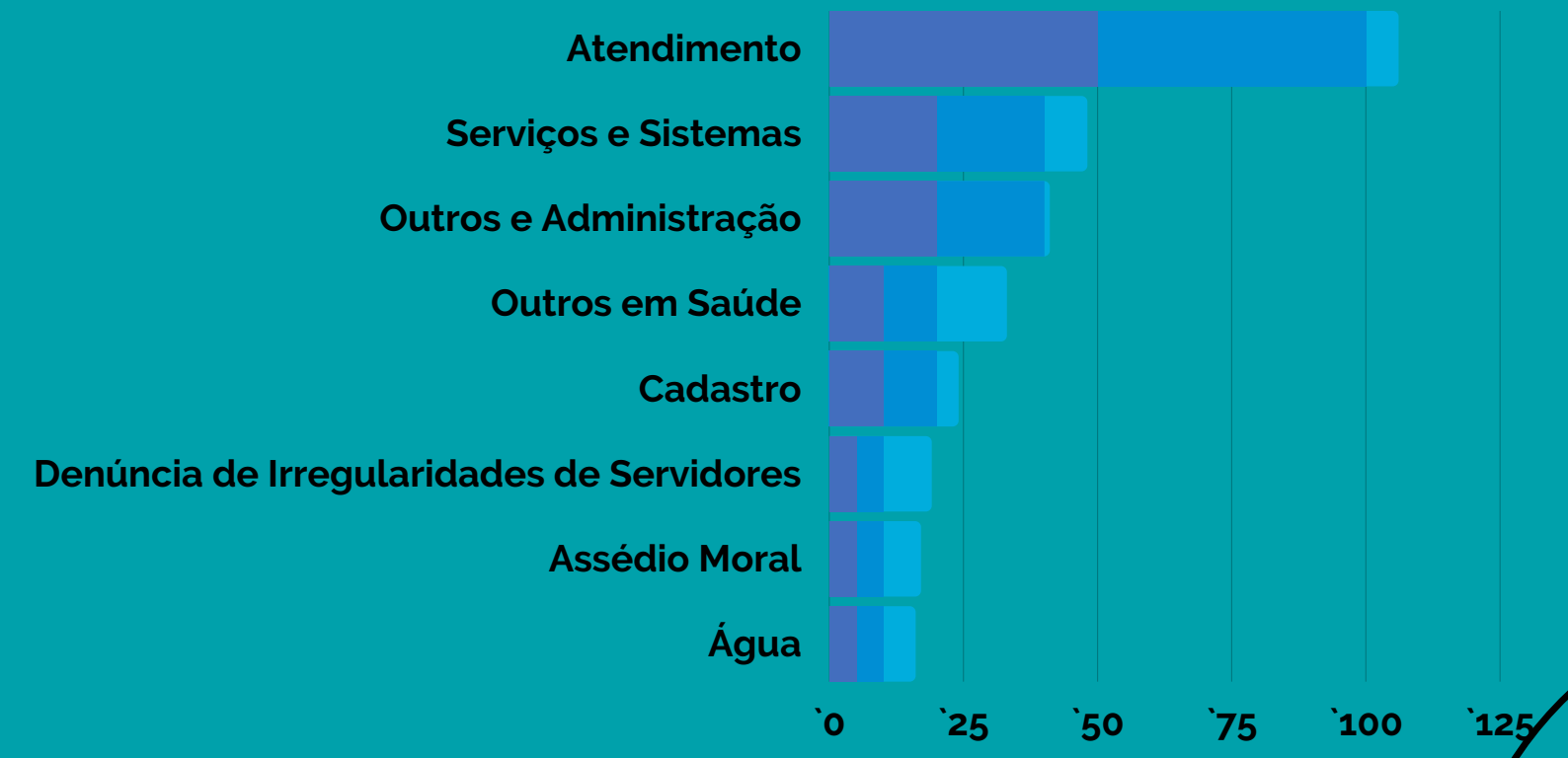


DETALHAMENTO

No período em referência, foram registradas pela internet na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - **Fala.BR 371** manifestações, **56** manifestações foram recebidas via **Telefone,** além disso, a Ouvidoria do Governo do Estado do Tocantins recebeu **6** manifestações de forma **Presencial, 50** manifestações por **e-mail** e **156** recebidas por meio do **WhatsApp.**

RANKING

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS



TOTAL POR MÊS

279

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS EM **OUTUBRO/2020**

165

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS EM **NOVEMBRO/2020**

195

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS EM **DEZEMBRO/2020**

MANIFESTAÇÕES

Em 2018, entrou em vigor a Lei Federal nº 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços da administração pública, sendo uma espécie de Código de Defesa do Usuário do Serviço Público e um instrumento importantíssimo no sentido de assegurar os direitos do cidadão.

A referida Lei estabeleceu normas de conduta para as ouvidorias públicas, além de definir como manifestações as "reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços".

Neste sentido, é importante registrar o histórico das manifestações recebidas no 1º, 2º, 3º e 4º Trimestre de 2020, destacando o crescimento de 92,4% do número de manifestações do 3º Trimestre em relação ao 2º Trimestre de 2020 e, uma queda de 20,91% no quantitativo de manifestações do 3º Trimestre em relação ao 4º Trimestre, conforme apresenta o gráfico.

HISTÓRICO DAS MANIFESTAÇÕES

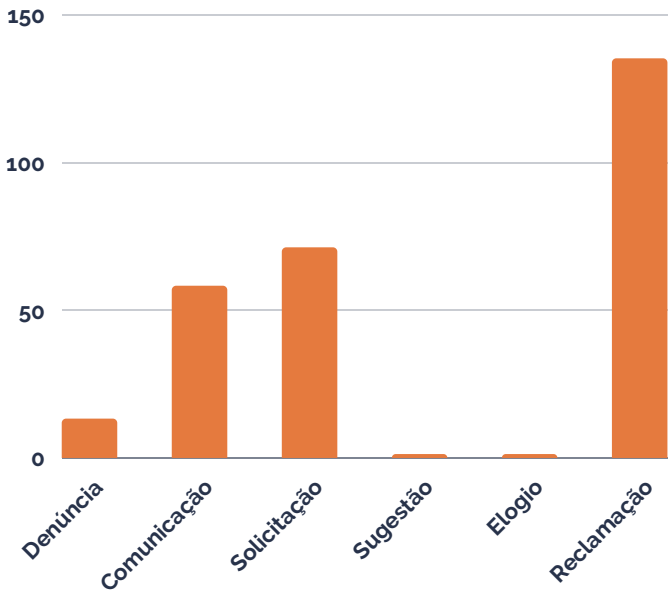


	jan/20	fev/20	mar/20	abr/20	mai/20	jun/20	jul/20	ago/20	set/20	out/20	nov/20	dez/20
Série1	133	178	184	105	110	205	196	325	287	279	165	195

Fonte: Fala.BR

Detalhamento

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES POR MÊS

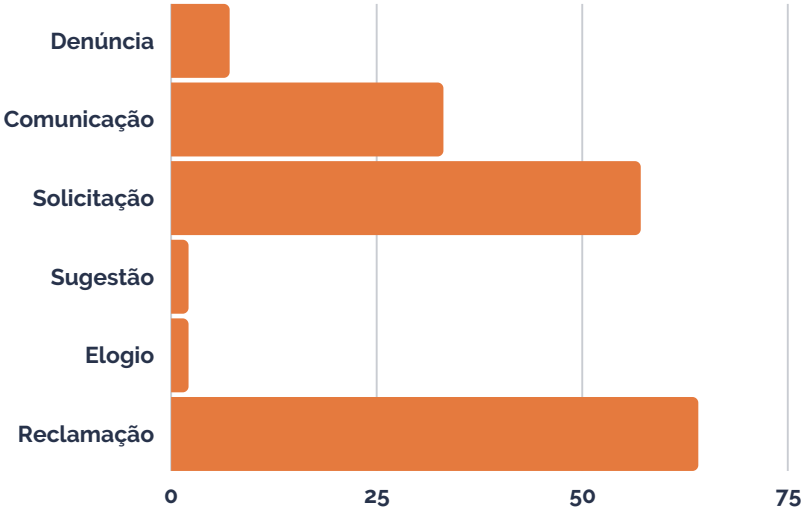


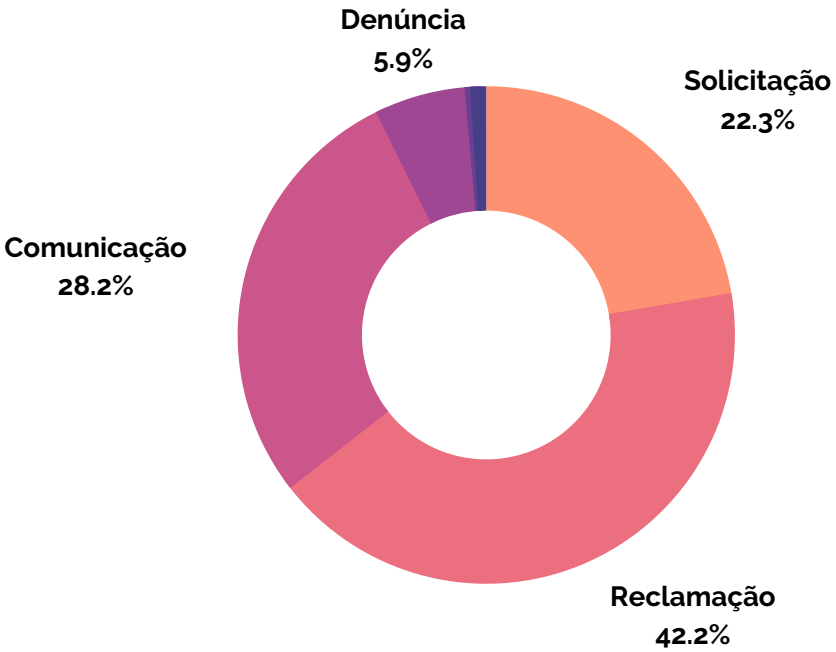
OUTUBRO/2020

Denúncia: 13
Comunicação: 58
Solicitação: 71
Sugestão: 1
Elogio: 1
Reclamação: 135

NOVEMBRO/2020

Denúncia: 7
Comunicação: 33
Solicitação: 57
Sugestão: 2
Elogio: 2
Reclamação: 64



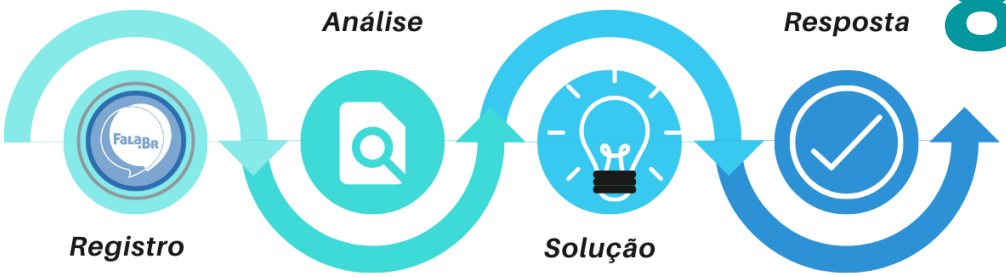


DEZEMBRO/2020

Denúncia: 21
Comunicação: 41
Solicitação: 72
Sugestão: 4
Elogio: 3
Reclamação: 54

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

4º TRIMESTRE 2020

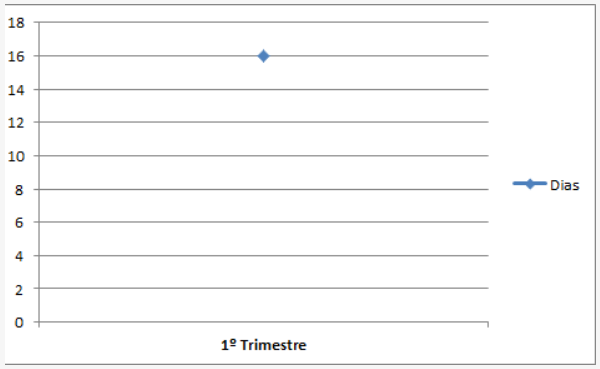


8,01 DIAS

Em conformidade com a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, a qual dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, a Ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, em até **30 (trinta) dias**.

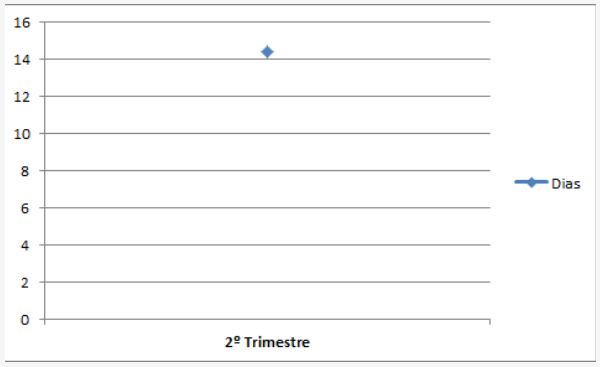
1º TRIMESTRE 2020

Tempo médio de resposta em dias



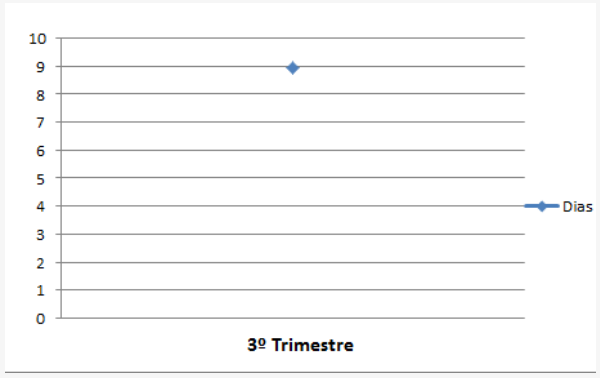
2º TRIMESTRE 2020

Tempo médio de resposta em dias



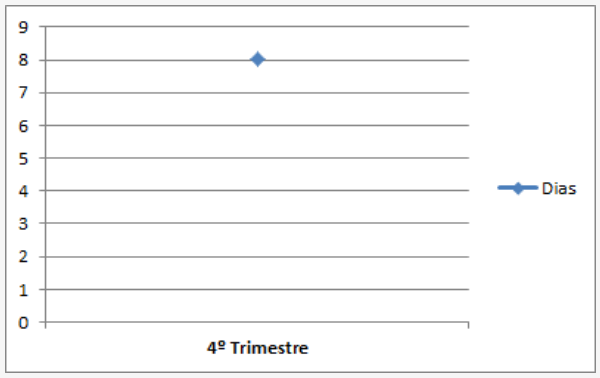
3º TRIMESTRE 2020

Tempo médio de resposta em dias



4º TRIMESTRE 2020

Tempo médio de resposta em dias



COMPARATIVO

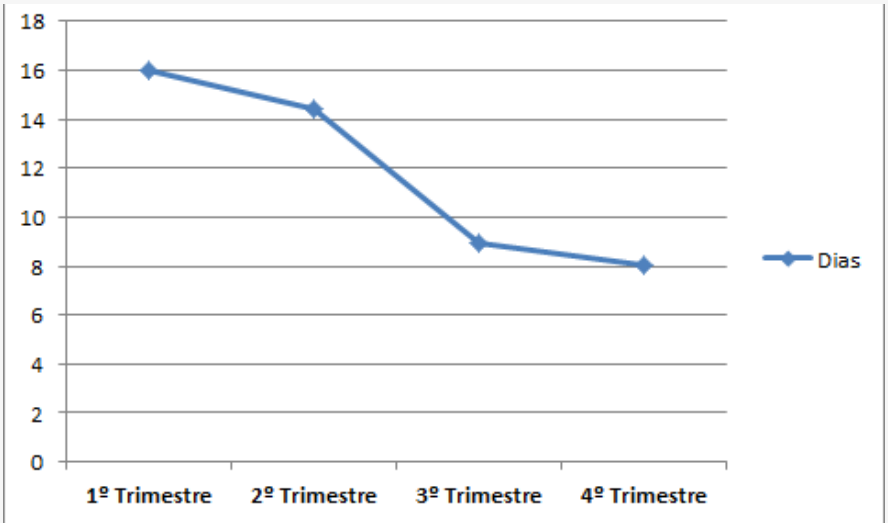
TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA EM DIAS

1º TRIMESTRE 2020

2º TRIMESTRE 2020

3º TRIMESTRE 2020

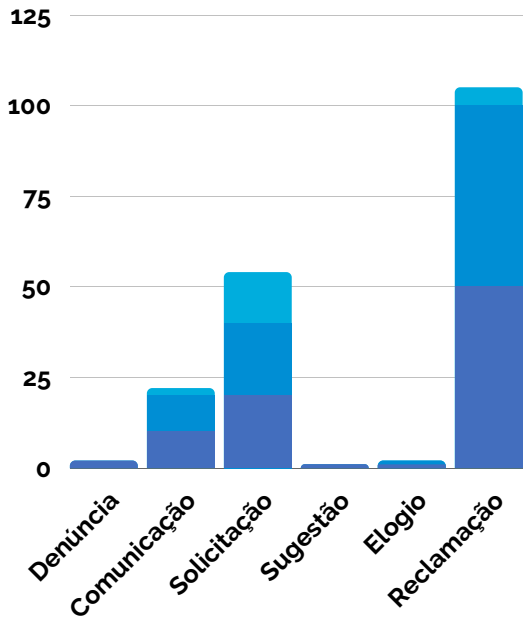
4º TRIMESTRE 2020



ÓRGÃOS E ENTIDADES MAIS ACIONADOS

1. Departamento Estadual de Trânsito - **DETRAN**
2. Secretaria da Educação, Juventude e Esportes - **SEDUC**
3. Secretaria da Administração - **SECAD**
4. Secretaria da Fazenda e Planejamento - **SEFAZ/SEPLAN**
5. Agência Tocantinense de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos - **ATR**
6. Secretaria do Trabalho e Desenvolvimento Social - **SETAS**

DETALHAMENTO



DETRAN/TO

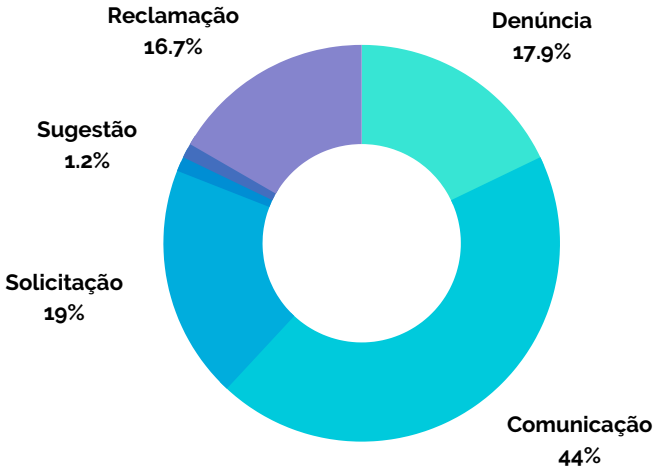
186 Manifestações

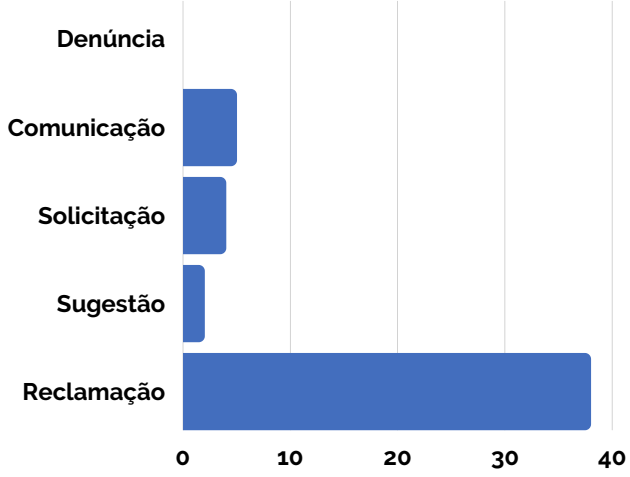
Outubro/2020 = 93 manifestações
Novembro/2020 = 47 manifestações
Dezembro/2020 = 46 manifestações

SEDUC/TO

84 Manifestações

Outubro/2020 = 32 manifestações
Novembro/2020 = 25 manifestações
Dezembro/2020 = 27 manifestações

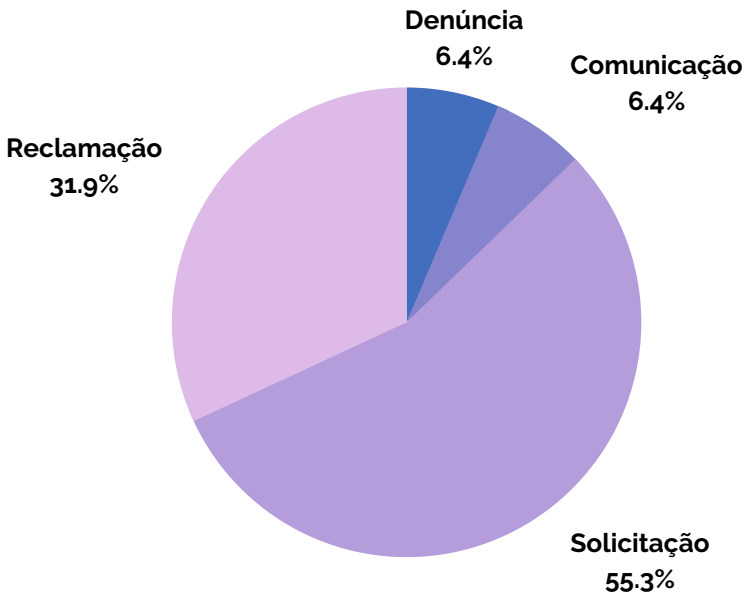




SECAD/TO

49 Manifestações

Outubro/2020 = 28 manifestações
Novembro/2020 = 10 manifestações
Dezembro/2020 = 11 manifestações



SEFAZ/SEPLAN/TO

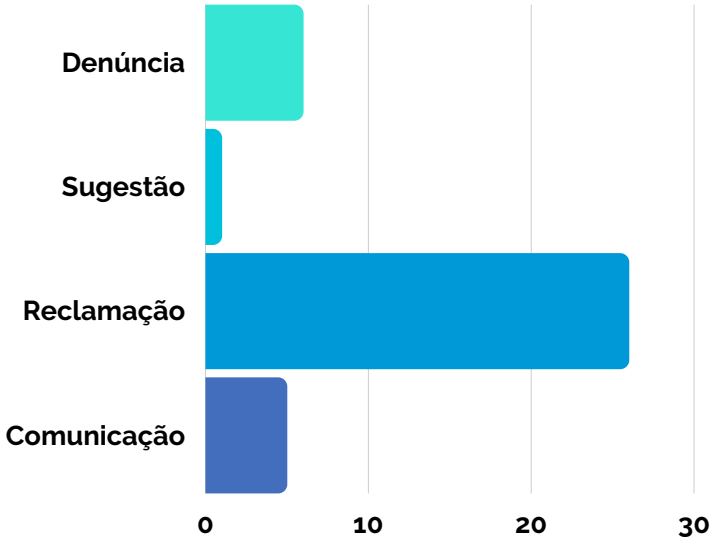
47 Manifestações

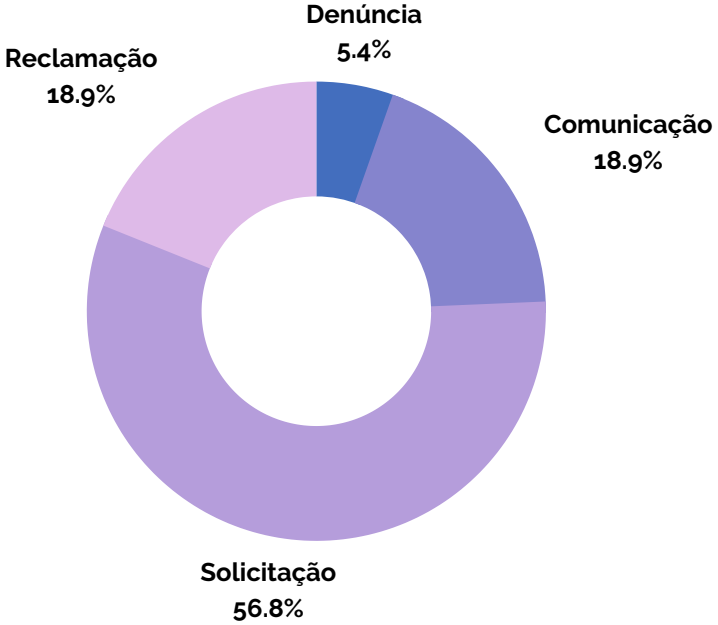
Outubro/2020 = 22 manifestações
Novembro/2020 = 8 manifestações
Dezembro/2020 = 17 manifestações

ATR/TO

38 Manifestações

Outubro/2020 = 14 manifestações
Novembro/2020 = 11 manifestações
Dezembro/2020 = 13 manifestações





SETAS/TO

37 Manifestações

Outubro/2020 = 7 manifestações
Novembro/2020 = 10 manifestações
Dezembro/2020 = 20 manifestações

Destaque do Trimestre

Do conjunto de manifestações recebidas pela Ouvidoria no 4º Trimestre de 2020, destaca-se as seguintes:

1 - Secretaria da Cidadania e Justiça - SECIJU
Sistema Penitenciário

Manifestação
Protocolo: 02329.2020.000058-92

Olá! Na unidade prisional estadual de Paraíso do Tocantins, está ocorrendo diversas situações que vai contra o Decreto Estadual de Calamidade Pública, na unidade está sendo entregue para os presos cobal, uma das proibições que consta no decreto. Ainda está faltando kit higiênico para os presos, os kit chegam até a unidade e fica armazenado em um local e a maioria dos presos fica sem material.

2 - Secretaria da Administração - SECAD
Plano de Saúde

Manifestação
Protocolo: 02327.2020.000154-41

Manifestação recebida por meio de whatsapp da Ouvidoria +55 63 99283-7270, em nome de: xxxxxxxxxx , inscrita no CPF: xxx.xxx.xxx-34 transcrita como segue:
"Gostaria de fazer uma reclamação da demora do Plano de Saúde Servir.
Minha mãe tem um procedimento para fazer no Hospital Cristo Rei a guia foi entregue no dia 28/08/2020 e até hoje um mês depois ainda consta em auditoria. Já liguei e nada resolve a questão e quando liga no 0800 do plano eles não sabem explicar o porquê da demora, falam que está em auditoria. sendo que o prazo é de 07 dias úteis e já tem mais de mês.

3 - Departamento Estadual de Trânsito - DETRAN
Atendimento

Manifestação
Protocolo: 02317.2020.000424-33

Usuário xxxxxxxx, inscrita no CPF sob n° xxx.xxx.xxx-49, residente no município de Açailândia/MA, acionou esta ouvidoria a fim de registrar sua insatisfação em relação ao atendimento prestado pelo DETRAN. A usuária relata que precisa só de uma informação sobre emissão de documentos da moto Placa- xxx-xx de Araguaína/TO, com baixa e transferência do mesmo para o Maranhão. Mas segundo a usuária faz dias que liga nos telefones: (63)3218-3000/08006490154 e ninguém atende, enfatiza que mora muito longe e não tem disponibilidade de se deslocar ate o Tocantins só pra pedir uma informação.
Diante do exposto o reclamante requer as providencias cabíveis.

4 - Secretaria do Trabalho e Desenvolvimento Social - SETAS
Sine

Manifestação
Protocolo: 02339.2020.000064-11

Em 15 de Outubro 2020, a senhor xxxxxxxx CPF: xxx.xxx.xxx-07 entrou em contato com esta Ouvidoria-Geral do Estado por meio do WhatsApp conforme manifestação transcrita:
Já tentei várias vezes contato com o SINE de Araguaína para atualizar meu cadastro e para imprimirem o Qr code para que eu acesse o aplicativo sine fácil, porém toda vez que eu ligo inventam uma desculpa diferente e não resolvem meu problema. Dizem que posso atualizar meu cadastro pelo site, mas eu não consigo; dizem que por telefone eles não fazem essa atualização; e por último tem mais de uma semana que dizem que a impressora está estragada e não podem imprimir o código para mim. Não estão resolvendo nada por telefone, um descaso total com quem precisa do SINE para acompanhar vagas de emprego neste momento.

5 - Secretaria da Educação, Juventude e Esportes - SEDUC Educação

Manifestação
Protocolo: 02331.2020.000292-70

No ato de entrega das atividades do Ensino Remoto ao Ensino Médio na Escola Estadual Maria dos Reis A. Barros realizou a entrega de atividades de mais de 3 turmas no mesmo dia, causando aglomerações, além de não sinalizar o espaço onde quais seriam entregues, gerando confusão e atrasos. Também houve a falta de material a ser entregue aos alunos de determinadas disciplinas, além da falta de profissionalidade com piadas vindas das funcionárias em relação a insatisfação com a demora e confusão.

Manifestação
Protocolo: 01363.2020.000091-24

Venho por meio deste veiculo denunciar a proessora xxxxxxxxxx por varios crimes cometidos na escola estadual de xxxxxxx e no colégio est.xxxxxx tambem onde a mesma trabalhava ate mes passado ate ser dennunciada por varios crimes tambem. eis os crimes do colegio estadual (1) agrediu fisicamente uma colega de traalho a senora xxxxxx com um pisao no pé e segurou o braço da mesma com bastante força. (2) a professora costuma não dar a devida atenção aos seus alunos principalmente se for mulher,a professora so atende bem os alunos do sexo masculino,pois a proessora tem o hábito rotineiro de se relacionar afetivo e sexualmente com seus alunos com a faixa etária de 15 a 17 anos. (3) uma aluna do colégio foi maltrata pela professora,pois a aluna a procurou para tirar duvidas e a professora a tratou mal, a aluna que ja havia apresntado um quadro de depressao,voltou a adoecer de forma mais grave, pois a aluna passou a se mutilar em casa uando chegava da escola pelos maus tratos da professora xxxxxxx.

6 - Secretaria da Fazenda e Planejamento - SEFAZ/SEPLAN
Inscrição Estadual

Manifestação
Protocolo: 02332.2020.000154-72

Recentemente o Estado TOCANTINS não está liberando/emitindo INSCRIÇÃO ESTADUAL para empresas MEI - Micro empreendedor individual.
O MEI que desenvolve a atividade de comércio, não consegue comprar mercadorias POR QUE OS SEUS FORNECEDORES EXIGEM A INSCRIÇÃO ESTADUAL.
A solução atual é fazer a exclusão do MEI e alterar o seu porte para outros (ME, EPP, NORMAL). Isso tem tornado inviável a atividade dos micro empreendedores, uma vez que aumenta o custo de forma significativa.
**Gostaria de saber se existe alguma OUTRA forma de resolver essa questão sem necessariamente mudar o porte do MEI ?
**Como devemos proceder com as INSCRIÇÕES ESTADUAL de MEI que já possuem inscrição?
**Como fica a Inscrição Estadual das empresas que eram MICRO EMPRESAS e mudaram o seu porte para MEI ?
**A impossibilidade de FAZER o cadastro de Inscrição Estadual para MEI, é para todos os estados, ou somente para o estado TOCANTINS ?

Fonte: Fala.BR em 05/01/2021



CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO

Praça dos Girassóis, Esplanada das Secretarias
Av. NS-02, Prédio I, s/nº
Plano Diretor Norte, Palmas/TO – CEP: 77.001-002
www.ouvidoria.to.gov.br