

RELATÓRIO ANUAL
OUVIDORIA GERAL DO ESTADO
OGE/TO

Exercício 2013



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”.

Visão

“Ser reconhecida como ferramenta de gestão para melhoria dos serviços públicos, na defesa do interesse social e do zelo na Administração Pública”.

Governador do Estado

José Wilson Siqueira Campos

Secretário Chefe da Controladoria Geral do Estado

Ricardo Eustáquio de Souza

Secretário Executivo da Controladoria Geral do Estado

José Pedro Dias Leite

Ouvidor Geral do Estado

Ioná Bezerra O. de Assunção

Coordenador de Operação e Serviço de Informática

Douglas Moreira Rezende

Coordenador de Análise e Consolidação de Demandas

Stelamar do Amordivino

Coordenador de Análise e Estatística

Lêda Oliveira Batista Aires

Coordenador de Projetos e Mobilização Social

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

Assessoras Técnicas

Priscyla Rodrigues Vieira

Maria Zuleide Alves Pedroza Tenório

SUMÁRIO

1	Palavra da Ouvidora Geral	8
2	Apresentação.....	10
3	Institucionalização da Ouvidoria.....	11
4	Execução Física.....	13
	4.1 Tipos de acionamentos.....	15
	4.2 Mídia de atendimento.....	17
	4.3 Perfil do cidadão.....	19
	4.4 Situação das manifestações.....	20
	4.5 Características das manifestações.....	22
	4.6 Principais assuntos demandados.....	24
	4.7 Pesquisa de satisfação.....	41
	4.8 Atendimentos do SIC.....	43
5	Gestão Administrativa.....	46
6	Participação da Ouvidoria Geral do Estado do Tocantins.....	56
	6.1 Eventos Nacionais e Regionais de Ouvidoria.....	56
	6.2 Cursos de Aperfeiçoamento.....	56
	6.3 Relações Institucionais.....	57
7	Avaliação 2013.....	58
	7.1 Elaborações normativas e planejamento.....	58
	7.1.1 Fluxo de demanda.....	59
	7.2 Ações executadas.....	64
8	Considerações Finais.....	67

Palmas, 17 de março de 2013.

LISTA DE QUADROS

QUADRO 1: Total de demandas

QUADRO 2: Tipos de acionamentos

QUADRO 3: Média de atendimento

QUADRO 4: Gênero dos usuários

QUADRO 5: *Status* das manifestações

QUADRO 6: Características das manifestações

QUADRO 7: Assuntos demandados na ATR

QUADRO 8: Assuntos demandados na ATS

QUADRO 9: Assuntos demandados no DETRAN

QUADRO 10: Assuntos demandados no IGEPREV

QUADRO 11: Assuntos demandados no IPEM

QUADRO 12: Assuntos demandados na JUCETINS

QUADRO 13: Assuntos demandados nos MUNICÍPIOS

QUADRO 14: Assuntos demandados no NATURATINS

QUADRO 15: Assuntos demandados no QCG

QUADRO 16: Assuntos demandados na SCIDADES

QUADRO 17: Assuntos demandados na SECAD

QUADRO 18: Assuntos demandados na SEDS

QUADRO 19: Assuntos demandados na SEDUC

QUADRO 20: Assuntos demandados na SEFAZ

QUADRO 21: Assuntos demandados na SEMADES

QUADRO 22: Assuntos demandados na SESAU

QUADRO 23: Assuntos demandados na SETAS

QUADRO 24: Assuntos demandados na SGG

QUADRO 25: Assuntos demandados na SSP

QUADRO 26: Assuntos demandados na TerraPalmas

QUADRO 27: Assuntos demandados na UNITINS

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1: Total de demandas

GRÁFICO 2: Tipo de acionamentos

GRÁFICO 3: Média de atendimento

GRÁFICO 4: Gênero dos usuários

GRÁFICO 5: *Status* das manifestações

GRÁFICO 6: Características das manifestações

GRÁFICO 7: Demandas anônimas

GRÁFICO 8: Pesquisa de satisfação

GRÁFICO 9: Prazo de resposta SIC/CGE.

1 Palavra da Ouvidora Geral

Imbuídos da satisfação de quem sonha ter feito o melhor que podia e da humildade de quem sabe que (ainda assim) muito pode ser melhorado, apresentamos o Relatório Consolidado da Ouvidoria Geral do Estado (OGE) - Exercício 2013, de forma a dar transparência aos serviços prestados à sociedade e buscar o cumprimento integral da Missão Institucional.

Inicialmente, o serviço de ouvidoria, em âmbito estadual, desenvolvia-se em unidades descentralizadas, perfazendo apenas nove órgãos e entidades; atendendo, aproximadamente, vinte e dois por cento das ações atinentes a sua estrutura organizacional, demonstrando, assim, a existência de poucos canais de comunicação com a sociedade.

A reestruturação do Sistema de Controle Interno do Estado, perpetrada pelo Chefe do Poder Executivo, trouxe nova política para o segmento, com a edição da Lei nº 2.735, de 08/07/2013, que consignou como uma das competências da Controladoria Geral do Estado (CGE) assistir direta e imediatamente ao Governador do Estado em assuntos e providências pertinentes às atividades de ouvidoria e à transparência da gestão, fortalecendo o propósito da existência de uma única estrutura exercendo estas atividades e conferindo-lhe maior poder e independência funcional, necessários a sua atuação. Desta forma, as atividades de ouvidoria, com os serviços centralizados, sob responsabilidade da CGE, constituíram novo conceito de gestão pública com a participação direta do seu principal interessado, o cidadão-usuário.

Na primeira etapa, realizou-se a adequação organizacional para atuar junto aos órgãos específicos e na coordenação dos trabalhos, demandados pela OGE, além da formação da equipe técnica, para o recebimento, registro, acompanhamento e resposta da demanda ao cidadão. A reorientação das atividades ocorreu em uma segunda etapa, acompanhada do estudo e implantação de novos fluxos de trabalho e rotinas de serviço, em busca de qualidade e com o foco nos atuais desafios que se apresentam para as ouvidorias públicas, enquanto instrumento de transparência.

A questão mais importante a ser enfrentada, hoje, refere-se à promoção de maior celeridade na resolução de demandas, encaminhadas à OGE, sob a forma de manifestações. Nesse sentido, a primeira medida a ser tomada foi solicitar, a cada gestor de órgão ou entidade do Poder Executivo, a designação de servidor para assumir a função de Interlocutor e, sendo mais de um

Interlocutor, compor o Grupo de Ouvidoria Local (GOL), vinculados operacionalmente às Ouvidorias Setoriais Especializadas (OSEs), com subordinação técnica e normativa à OGE, para atuar no atendimento das demandas (reclamações, denúncias, sugestões e elogio).

Como apoio, a OGE apresentou os seguintes canais de atendimento: *e-mail*, carta, atendimento presencial e o tri dígito 162, número exclusivo e gratuito, que atribui à OGE identidade, fácil acesso e proximidade com o cidadão. Na sequência, a Coordenação de Serviços de Informática (COSI), juntamente com Coordenação de Desenvolvimento de Sistemas Informatizados (CDSI), desenvolveu o Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGO), no ar desde o dia 1º de janeiro de 2014. Adquirimos maior agilidade na tramitação das demandas e ampliaram-se as possibilidades de acompanhamento, bem como, da geração de relatórios gerenciais para a produção de dados quantitativos e qualitativos, além de facilitar ao cidadão o acesso ao registro de sua demanda.

Reconhecemos que algumas ações não evoluíram na velocidade desejada, contudo, avançou-se como poderá ser verificado neste relatório. É preciso aprimorar a estrutura apresentada e aparelhar a OGE; divulgar seus serviços e objetivos aos cidadãos e consolidar, assumindo padrões, o atendimento e tratamento das manifestações. Interpretar fidedignamente os anseios dos cidadãos, mediar, conciliar conflitos e cobrar das áreas responsáveis, as possíveis soluções para o atendimento das demandas, avaliando os impactos junto aos órgãos públicos, é um dos grandes desafios da OGE.

Temos ciência, considerando a importância estratégica, que a OGE pode ser considerada um dos pilares de sustentação do Poder Estadual, pois quando esta se preocupa com o atendimento ao cidadão, tende a atrair credibilidade para a própria gestão. Por isso, buscamos transparência para o alcance da gestão participativa na administração pública, para a construção da consciência democrática e para a inclusão efetiva do cidadão na vida social.

Hoje, a necessidade de ampliar canais institucionais de abertura para a sociedade faz da existência de ouvidorias públicas importante instrumento capaz de estreitar a relação entre a sociedade e o Estado, e permitir que o cidadão participe da gestão, exercendo controle social sobre as políticas e prestação de serviços públicos.

Por isso, é imprescindível tornar visível as informações e os dados estatísticos quantificados e qualificados para o cidadão, como bem ilustra Oliveira: "Uma boa ouvidoria deve ter a sua *performance* medida, não apenas através de relatórios estatísticos, mas relatórios qualitativos. Quando o gestor recebe um relatório qualitativo, ele muda a sua visão sobre a Ouvidoria" (OLIVEIRA, J. E., s.d.).

2 Apresentação

A Ouvidoria Geral do Estado (OGE), no exercício de suas funções, propicia ao cidadão um instrumento de defesa de seus direitos e um canal de comunicação com o Governo, garantindo à Administração o controle de qualidade do serviço ofertado ao seu público.

A missão da Ouvidoria não se reduz apenas ao papel de simples ouvinte dos desejos dos cidadãos quanto aos serviços ofertados pelo Estado; sendo agente promotor de mudança, prioriza a prestação de serviços públicos de qualidade, privilegiando e promovendo a cidadania.

Desta forma, os dados registrados pela OGE 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, a ouvidoria é um rico instrumento de gestão participativa, na medida em que desenvolve um trabalho de transformação das manifestações dos cidadãos em diagnósticos capazes de identificar as áreas que exigem intervenção, favorecendo, assim, o aperfeiçoamento dos serviços públicos e a demonstração pública do compromisso dos gestores com a melhoria da qualidade do atendimento dado ao cidadão.

É o cidadão, a mola propulsora deste instrumento da democracia, tendo em vista que, sugerindo medidas, elogiando, reclamando, denunciando, contribui para a adoção de medidas que venham de encontro aos interesses coletivos.

A fim de garantir a qualidade do serviço prestado pela Ouvidoria temos que compreender a diferença entre atendimento e tratamento. Atendimento diz respeito a satisfazer as demandas de informação, produtos ou serviços apresentados pelo cidadão. Tratamento diz respeito à forma como o usuário é recebido e atendido.

Um atendimento de qualidade inclui dar um bom tratamento ao cidadão e satisfazer, com tempestividade e suficiência, as demandas por ele apresentadas.

3 Institucionalização

A Ouvidoria Geral do Estado foi criada pela Medida Provisória Nº 4, de 25 de fevereiro de 2013, que, em seu art. 3º, estabelece as atividades de ouvidoria como competência da Controladoria Geral do Estado. Quando da publicação da MP Nº 4, posteriormente transformada na Lei Nº 2.735, o Poder Executivo contava com 09 (nove) ouvidorias instaladas nas seguintes Pastas: Agência Tocantinense de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos – ATR, Agência Tocantinense de Saneamento – ATS, Departamento Estadual de Trânsito – DETRAN, Instituto de Pesos e Medidas do Estado do Tocantins – IPEM, Secretaria de Defesa Social – SEDS, Secretaria de Educação e Cultura – SEDUC, Secretaria da Fazenda – SEFAZ, Secretaria de Estado da Saúde – SESAU e Secretaria de Segurança Pública – SSP.

Em 18 de abril de 2013 foi publicada a Portaria CGE Nº 18, de 21 de março de 2013, que define, em seu art. 1º, incisos XXXI, XXXII, XXXIII e XXXIV, as competências do Ouvidor Geral e seus assessores. A partir da publicação desta Portaria, a Ouvidoria Geral passou a orientar a atuação das demais unidades de ouvidoria.

Em 08 de julho de 2013 foi publicada, no D.O.E. Nº 3.911, a Lei Nº 2.735, de 04 de julho de 2013 que define a estrutura operacional e os cargos da Controladoria Geral do Estado, conforme dispõe o art. 4º. A mesma Lei determina a extinção das ouvidorias dos demais órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual, de acordo o art. 12. Assim, iniciou-se o processo de transição das ouvidorias dos demais órgãos e entidades do Poder Executivo para a OGE, e conseqüentemente, o processo de centralização da execução das atividades da Ouvidoria Geral do Estado.

No dia 26 de julho de 2013 foi publicada a Portaria Nº 135, de 24 de julho de 2013, que institui as Ouvidorias Setoriais Especializadas (OSEs) vinculadas à Ouvidoria Geral do Estado do Tocantins, quais sejam: Ouvidoria Setorial Especializada da Saúde, Ouvidoria Setorial Especializada da Educação, Ouvidoria Setorial Especializada da Agência Tocantinense de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos, Ouvidoria Setorial Especializada do Instituto de Pesos e Medidas, Ouvidoria Setorial Especializada de Segurança Pública, Ouvidoria Setorial Especializada de Defesa Social e Ouvidoria Setorial Especializada do Departamento Estadual de Trânsito.

No D.O.E. Nº 3.960, de 13 de setembro de 2013, foram publicadas a Instrução Normativa CGE Nº 003, de 20 de agosto de 2013, que dispõe e organiza o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Estado do Tocantins, orientando os gestores estaduais quanto às rotinas a serem adotadas no tratamento das manifestações registradas pelos cidadãos; e a Portaria CGE Nº 189, de 10 de setembro de 2013, que demonstra a estrutura operacional da Controladoria Geral do Estado, especificando, no item 1.8 e seus subitens, a organização da Ouvidoria Geral do Estado.

4 Execução Física

Este relatório trata os dados obtidos nas unidades de ouvidoria existentes até a publicação da Lei Nº 2.735, de 04 de julho de 2013 e da OGE, que passou a registrar as manifestações dos cidadãos após a centralização dos serviços. Cada unidade de ouvidoria dispunha de metodologia própria para armazenamento dos dados estatísticos o que dificultou a análise de algumas especificações; desta forma, a OGE/COAE elaborou um formulário na tentativa de uniformizar o levantamento dos dados das unidades de ouvidoria possibilitando o tratamento das informações.

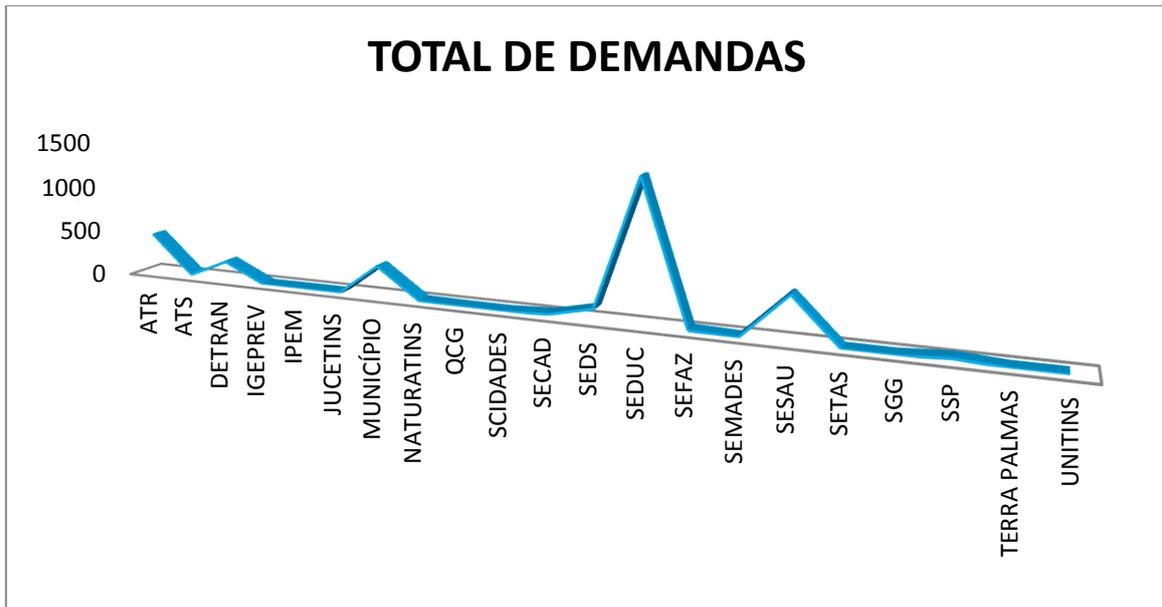
A Ouvidoria Geral registrou seu primeiro acionamento em 18 de julho de 2013, por isso, constam neste relatório os dados referentes ao atendimento das ouvidorias no período de 1º de janeiro a 31 de julho de 2013 e da OGE, que iniciou os registros após a extinção das demais ouvidorias, no período de 18 de julho a 31 de dezembro de 2013.

Foram registrados, no ano de 2013, 7.138 (sete mil, cento e trinta e oito) acionamentos. A média mensal de recebimentos foi de, aproximadamente, 595 (quinhentos e noventa e cinco) atendimentos/mês. Excluídos os atendimentos imediatos e atendimentos que não geraram demandas, que totalizaram 3.924 (três mil, novecentos e vinte e quatro) manifestações, foram computadas 3.214 (três mil, duzentos e quatorze) demandas.

Após o processo de centralização dos serviços de ouvidoria, órgãos e entidades que não contavam com este serviço passaram a ser demandados pelos cidadãos. No ano de 2013, vinte unidades administrativas do Poder Executivo Estadual foram demandadas, além dos municípios que são acionados por meio do Sistema OuvidorSUS.

O quadro 1, assim como o gráfico 1, a seguir, demonstram as demandas registradas em 2013, considerando os dados das Ouvidorias ora existentes, até 31 de julho, e da OGE, de 18 de julho a 31 de dezembro de 2013, desconsiderando os atendimentos imediatos e atendimentos que não geraram demandas:

Gráfico 1 – Total de demandas



Fonte: Ouvidorias Locais, OuvidorSUS e Serpro.

Quadro 1 – Total de demandas

TOTAL DE DEMANDAS	
ÓRGÃOS	QUANTIDADE
ATR	451
ATS	23
DETRAN	216
IGEPREV	2
IPEM	3
JUCETINS	4
MUNICÍPIOS	342
NATURATINS	10
QCG	3
SECAD	24
SEDS	130
SEDUC	1479
SEFAZ	16
SEMADES	1
SESAU	473
SETAS	1
SCIDADES	1
SGG	1
SSP	31
TERRA PALMAS	1
UNITINS	2
TOTAL	3214

Fonte: Ouvidorias Locais, OuvidorSUS e Serpro.

O órgão mais demandado foi a Secretaria de Educação – SEDUC, com 1479 (um mil, quatrocentos e setenta e nove) manifestações, o que representam, aproximadamente, 46% (quarenta e seis por cento) do total de demandas recebidas no ano de 2013, seguido da Secretaria da Saúde – SESAU com 473 (quatrocentos e setenta e três) demandas, que significam, aproximadamente, 15% (quinze por cento) do total.

4.1 Tipos de acionamentos

A OGE é um canal de atendimento por meio do qual o cidadão fala com o Governo, registrando suas manifestações. A Ouvidoria Geral classifica os acionamentos recebidos conforme os conceitos explicitados a seguir:

- Atendimento imediato: pedido de informação sobre as unidades administrativas do Poder Executivo Estadual ou os serviços por elas prestados. São respondidos de pronto e não requer envio ao órgão/entidade demandado;
- Atendimento que não gerou demanda: informação ou solicitação que pode ser resolvida, em curto período de tempo, sem a necessidade de encaminhamento ao órgão ou que ainda não passou pelas instâncias anteriores à Ouvidoria Geral;
- Denúncia: atendimento que trata de indícios de irregularidade na atuação dos agentes públicos ou na prestação dos serviços públicos estaduais, quanto ao descumprimento da legislação e/ou preceitos éticos;
 - Elogio: manifestação de satisfação ou reconhecimento dos serviços públicos prestados e/ou de ações dos agentes públicos estaduais;
 - Reclamação: registro de insatisfação, por omissão ou má qualidade, com a atuação dos agentes públicos ou com a prestação dos serviços públicos estaduais;
 - Solicitação: demanda que apresenta um requerimento de ações ou procedimentos, aos quais não teve acesso, ou de melhoria nos que lhe foram ofertados;
 - Sugestão: acionamento que propõe ações para melhoria dos serviços públicos prestados ou da conduta dos agentes do Estado.

Os conceitos nos permitem compreender que os acionamentos dos tipos atendimento imediato e atendimento que não gerou demanda tratam de informações. Diante desta afirmação, ressaltamos que existe diferença entre os serviços de informação realizados pela Ouvidoria, pelo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) e pelo Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC).

As informações solicitadas:

- na OGE/TO devem ser referentes às questões administrativas e de gestão dos órgãos ou entidades do Poder Executivo Estadual, que exijam mediação (**atuação estratégica**);
- no SIC devem ser referentes às atividades fim de cada unidade administrativa (**atuação operacional**);
- no SAC devem ser referentes às atividades fim de entidades privadas.

As ouvidorias da ATR e do DETRAN atenderam, durante o funcionamento em suas unidades, todas as demandas de informação no âmbito de ouvidoria, sem fazer distinção entre elas. A unidade da ATR registrou 4.953 (quatro mil, novecentos e cinquenta e três) atendimentos do tipo informação e o DETRAN registrou 15.626 (quinze mil, seiscentos e vinte seis); e, por não ser possível a obtenção de dado específico de atendimento de ouvidoria, esses valores não foram objeto de análise neste relatório.

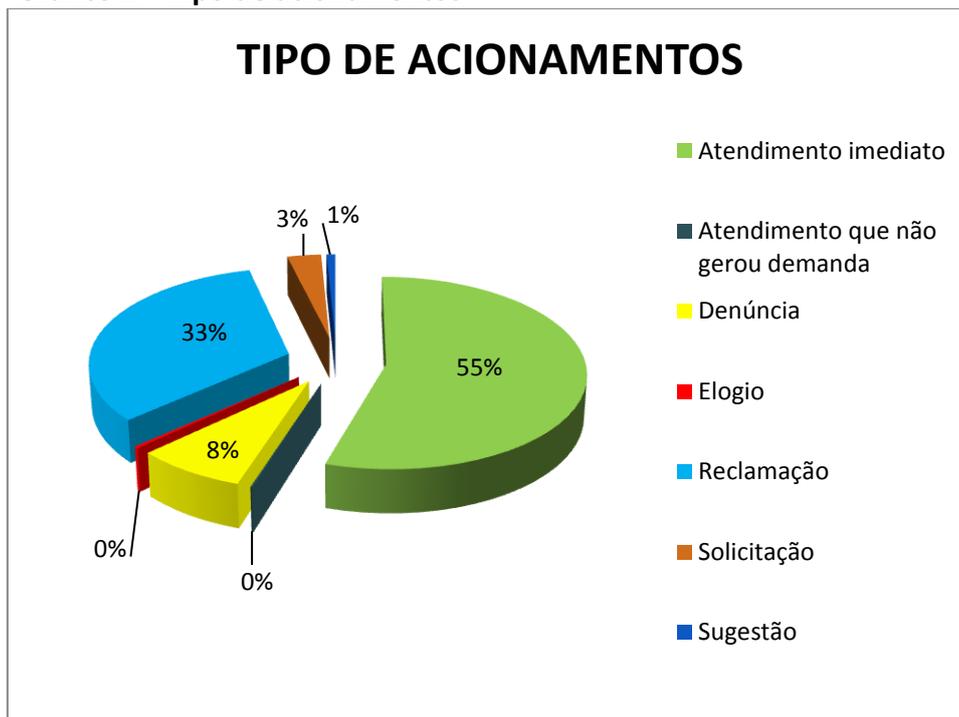
A tipologia que apresentou maior número de ocorrências no ano de 2013 foi o atendimento imediato. Conforme demonstrado no gráfico 2 a seguir, representam 55% do total de acionamentos recebidos pela Ouvidoria Geral. A reclamação ocupa o segundo lugar com, aproximadamente, 33% do total.

Quadro 2 – Tipos de acionamentos

TIPOS DE ACIONAMENTOS	
Atendimento imediato	3913
Atendimento que não gerou demanda	11
Denúncia	576
Elogio	23
Reclamação	2343
Solicitação	216
Sugestão	56
TOTAL	7138

Fonte: Ouvidorias Locais, OuvidorSUS e Serpro.

Gráfico 2 – Tipo de acionamentos



Fonte: Ouvidorias Locais, OuvidorSUS e Serpro.

Os dados, portanto, apontam que 55% dos acionamentos tratam de pedidos de informação e, os outros 33%, tratam de reclamações dos serviços ou atendimentos prestados pelo Estado. Podemos concluir, então, que:

- a população precisa ser esclarecida sobre os serviços públicos prestados pelo Estado;
- de modo geral, os servidores públicos que trabalham diretamente com atendimento aos cidadãos precisam se qualificar permanentemente; e,
- os serviços prestados pela Administração Pública necessitam de melhorias, que serão detalhadas no item 4.4 deste relatório.

4.2 Mídia de atendimento

A ouvidoria conta com 06 (seis) canais de atendimento ao cidadão: 0800, o canal mais acionado como pode ser verificado no quadro 5; telefone do órgão; e-mail da ouvidoria, site; carta e presencialmente.

Vale ressaltar que, dentre os vários desafios da ouvidoria, criar a cultura de acesso ao *site* e registro das demandas por meio do *link* disponibilizado na página da ouvidoria, constitui um dos mais complexos.

As demandas recebidas via telefone foram computadas pela SSP antes da centralização dos serviços de ouvidoria. Após a centralização todas as demandas foram contabilizadas como recebidas via 0800, pois todos os ramais telefônicos da ouvidoria são vinculados ao 0800 645 0808.

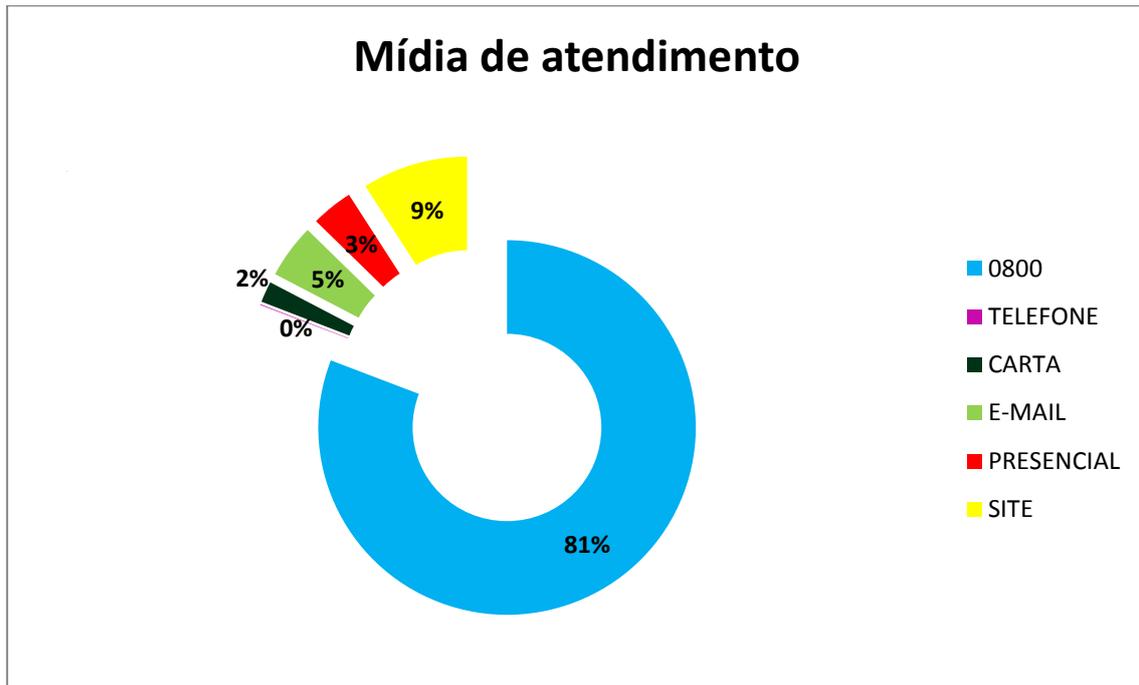
O quadro 3 e o respectivo gráfico não contemplam atendimento imediato e atendimento que não gerou demanda. Os 3.924 (três mil, novecentos e vinte e quatro) acionamentos foram atendidos via 0800. Porém, não foi feito registro de vinculação desses atendimentos com os órgãos ou entidades do Poder Executivo Estadual.

Quadro 3 – Média de atendimento

MÉDIA DE ATENDIMENTO							
ÓRGÃOS	0800	TELEFONE	CARTA	E-MAIL	PRESENCIAL	SITE	TOTAL
ATR	399	0	0	46	6	0	451
ATS	23	0	0	0	0	0	23
DETRAN	201	0	1	0	14	0	216
IGEPREV	2	0	0	0	0	0	2
IPEM	3	0	0	0	0	0	3
JUCETINS	4	0	0	0	0	0	4
MUNICÍPIOS	282	0	16	14	4	26	342
NATURATINS	9	0	0	1	0	0	10
QCG	3	0	0	0	0	0	3
SCIDADES	1	0	0	0	0	0	1
SECAD	21	0	0	2	1	0	24
SEDS	124	0	0	2	4	0	130
SEDUC	1101	0	19	55	77	227	1479
SEFAZ	13	0	0	2	0	1	16
SEMADES	1	0	0	0	0	0	1
SESAU	390	0	22	19	5	37	473
SETAS	1	0	0	0	0	0	1
SGG	1	0	0	0	0	0	1
SSP	17	2	0	8	4	0	31
TERRA PALMAS	0	0	0	1	0	0	1
UNITINS	2	0	0	0	0	0	2
TOTAL	2598	2	58	150	115	291	3214

Fonte: Ouvidorias Locais, OuvidorSUS e Serpro.

Gráfico 3 – Média de atendimento



Fonte: Ouvidorias Locais, OuvidorSUS e Serpro.

4.3 Perfil do cidadão

As ouvidorias dos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual não fizeram registro de dados quanto à faixa etária e tipificação dos demandantes; e, os dados que seguem se referem ao gênero dos usuários.

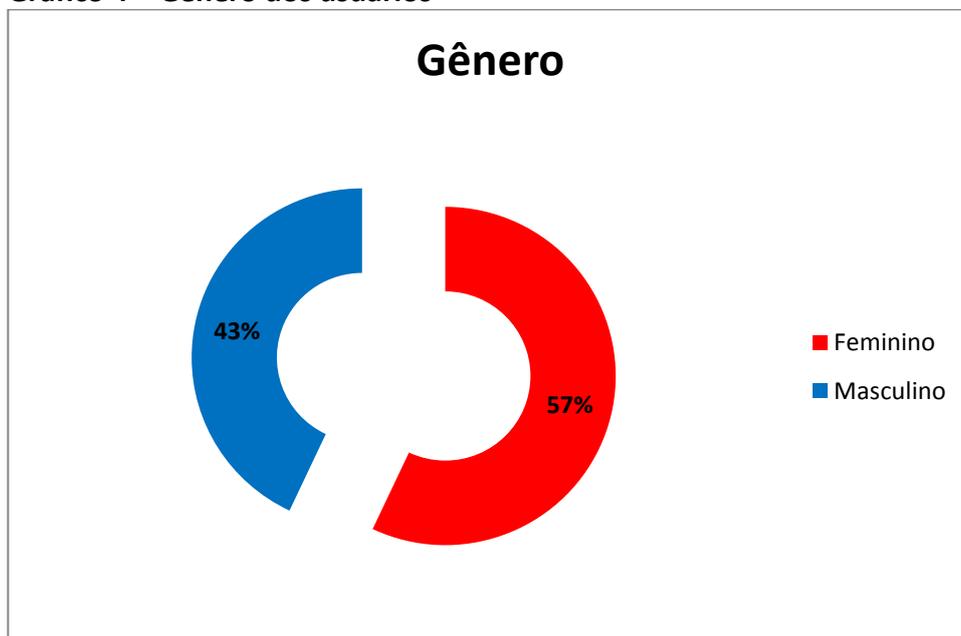
A maior parte das demandas identificadas tem como acionador os usuários do gênero feminino: são as mulheres que mais buscam a ouvidoria como canal de contato com o governo, representando 57% (cinquenta e sete por cento) do total dos demandantes; mesmo, considerando o crescimento do percentual de demandantes do gênero masculino nos últimos meses. No primeiro semestre de 2013, os homens representavam apenas 27% (vinte e sete por cento) do total de demandantes; hoje, são 43% (quarenta e três por cento), conforme quadro 6 e gráfico 7.

Quadro 4 – Gênero dos usuários

GÊNERO DOS USUÁRIOS	
Feminino	4071
Masculino	3067
Total	7138

Fonte: Ouvidorias Locais, OuvidorSUS e Serpro.

Gráfico 4 – Gênero dos usuários



Fonte: Ouvidorias Locais, OuvidorSUS e Serpro.

4.4 Situação 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 003 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:

- Em andamento – aquela que tramita no órgão dentro do prazo de resposta;

- Sobrestada – demanda que, sob justificativa, necessita de dilatação de prazo para apuração;
- Pendente – aquela que já está com o prazo de resposta expirado e o cidadão ainda não recebeu a resposta; e,
- Concluída – aquela que já obteve a resposta registrada e repassada ao cidadão.

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 e nos gráficos que seguem expressam a situação das manifestações, datadas em 05 de fevereiro de 2014.

As demandas sobrestadas são pertencentes:

- à SEDUC que possui Diretorias Regionais e unidades escolares em todo o território estadual e, por isso, em determinadas situações precisam checar os dados *in loco* para que o cidadão receba uma resposta consistente e fidedigna;
- ao DETRAN por se tratar de um caso específico de conduta de instrutor, que requer uma investigação minuciosa;
- à SEFAZ por necessitar deslocamento para fiscalizar comércio no interior do Estado; e,
- à SSP e ao QCG que, em alguns casos, precisam instaurar inquérito para verificação dos fatos.

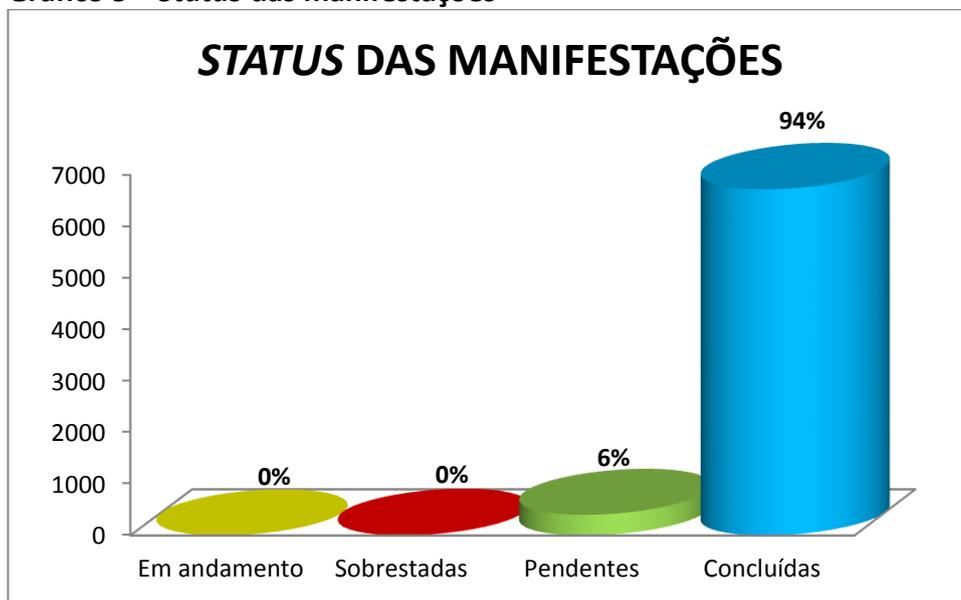
Na fase em que os dados foram levantados, a situação se mostrou favorável, pois 94% (noventa e quatro por cento) das manifestações foram respondidas ao cidadão. Ressalta-se que as demandas registradas no OuvidorSUS contemplam, também, as de âmbito municipal. Contudo, não compete ao Estado estabelecer prazos e acompanhar estas demandas. Como podemos averiguar por meio dos dados, temos 401 (quatrocentos e um) acionamentos pendentes, que representam 6% do total; destes, cabem aos municípios a apuração e a resposta de 232 (duzentos e trinta e duas) demandas encaminhadas pela OGE/TO. Isto é, em aproximadamente 58% das pendências, o Estado só poderá contar com a sensibilização dos gestores municipais para que o cidadão possa receber com agilidade e qualidade o retorno do seu acionamento; fato este que gera um impacto significativo nos dados finais da Ouvidoria Geral.

Quadro 5 – Status das manifestações

STATUS DAS MANIFESTAÇÕES	
Em andamento	0
Sobrestadas	12
Pendentes	401
Concluídas	6725
TOTAL	7138

Fonte: Ouvidorias Locais, OuvidorSUS e Serpro.

Gráfico 5 – Status das manifestações



Fonte: Ouvidorias Locais, OuvidorSUS e Serpro.

4.5 Características das manifestações

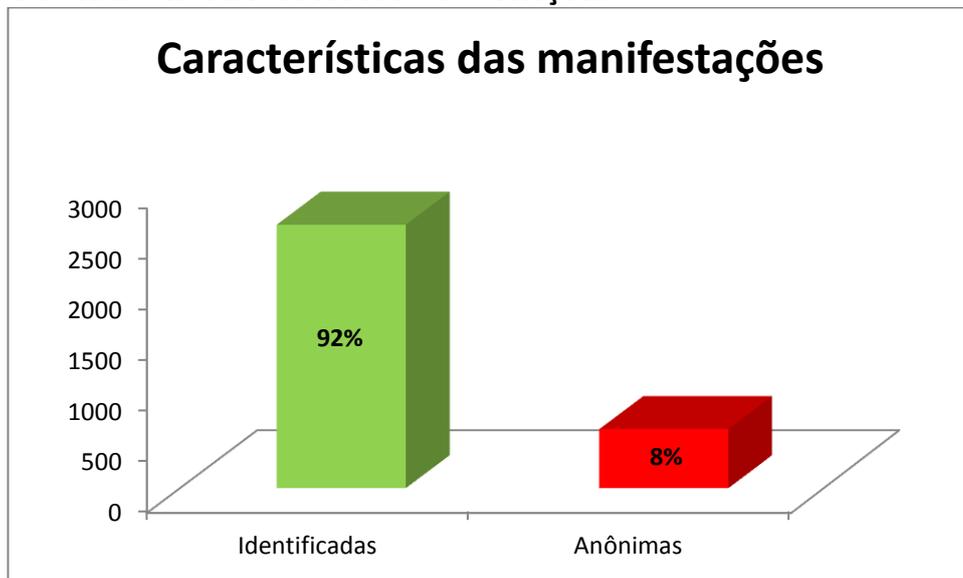
A OGE recebe demandas identificadas e anônimas. No caso de manifestações identificadas, podem ser sigilosas ou não: quando sigilosas, os dados do demandante não são informados aos órgãos, entidades ou setores acionados para apuração dos fatos. Cerca de 90% (noventa por cento) dos acionamentos recebidos pela OGE são identificados.

Quadro 6 – Características das manifestações

CARACTERÍSTICA DAS MANIFESTAÇÕES	
Identificadas	6.521
Anônimas	617
TOTAL	7.138

Fonte: Ouvidorias Locais, OuvidorSUS e Serpro.

Gráfico 6 – Características das manifestações



Fonte: Ouvidorias Locais, OuvidorSUS e Serpro.

Como pode ser visualizado no gráfico 7, a SEDUC é o órgão que mais recebe demandas anônimas, seguido da SESAU.

As manifestações da Secretaria de Educação não identificadas tratam, principalmente, de reclamações e denúncias sobre relações profissionais e relações de pais de alunos com a escola. As demandas anônimas da Secretaria de Saúde referem-se, especialmente, a denúncias relacionadas à conduta dos profissionais de saúde (médicos e enfermeiros).

Gráfico 7 – Demandas anônimas



Fonte: Ouvidorias Locais, OuvidorSUS e Serpro.

4.6 Principais assuntos demandados

Cada órgão ou entidade da Administração Pública Estadual possui especificidades e características próprias, definidas pelos serviços prestados à população. No intuito de atuar como ferramenta de gestão, segue o elenco e análise dos principais assuntos demandados em cada unidade:

ATR

A Agência Tocantinense de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos atua nos setores de saneamento, compreendendo o abastecimento de água, esgoto sanitário, drenagem e a disposição de resíduos sólidos e de transporte de passageiros intermunicipal.

Ocorre registro de grande número de atendimentos imediatos vinculados à ATR, pois não raramente o cidadão aciona a Ouvidoria para solicitar prestação de serviço de competência das empresas reguladas pela Agência, em especial a SANEATINS.

O quadro 7 pontua os assuntos mais demandados por setor.

Na área de saneamento podemos verificar dois aspectos importantes:

- o período de estiagem impõe uma alteração nos procedimentos de abastecimento de água que gera insatisfação nos usuários; e,
- a prestadora do serviço de saneamento, SANEATINS, tem dificuldade na execução de seus serviços, gerada por falta de capacitação de seus funcionários e má gestão de suas ações.

A Ouvidoria sugere que a ATR atue junto à empresa orientando a realização de ações com objetivo de amenizar a deficiência na execução de serviços e melhor informar a população.

No setor de transporte, a situação é mais complexa, pois a falta de fiscalização nas rodoviárias e, até mesmo, no percurso realizado pelas prestadoras de transporte de passageiros intermunicipal, gera uma série de infrações. Uma vistoria periódica, sem agendamento, nos veículos e na documentação dos motoristas, com aplicação de penalidades, poderia ser uma forma de estimular as empresas a cumprir com as determinações exigidas. Os usuários do serviço de transporte acionam a Ouvidoria em busca, principalmente, de segurança para se deslocar de uma cidade a outra de nosso Estado.

A análise das demandas nos permite identificar, ainda, a necessidade de informação aos idosos sobre seus direitos no tocante ao transporte intermunicipal.

Quadro 7 – Assuntos demandados ATR

ASSUNTOS DEMANDADOS
SANEAMENTO
Descumprimento de prazo para execução de serviço
Falta de água
Dificuldade na ligação de água
Prestação de serviço incompleto
Rodízio no abastecimento de água
Tarifa social - tipo de conta
Dificuldade de esclarecimento sobre o valor da conta de água
Vazamento de água
TRANSPORTE
Aliciamento de passageiros
Cancelamento de linha
Descumprimento de horário

Excesso de passageiros
Funcionários das viagens sem qualificação para atendimento
Motorista sem habilitação
Preferência para passageiros que realizam itinerário completo
Sonegação de passagem do idoso
Transporte clandestino
Valores irregulares de passagens
Veículos sem manutenção

Fonte: Ouvidorias Locais, OuvidorSUS e Serpro.

ATS

A Agência Tocantinense de Saneamento tem o objetivo de disseminar o programa de saneamento básico no Tocantins. Atendendo, atualmente, 77 (setenta e sete) municípios, atravessou o período de estiagem com dificuldade de cumprir o horário de reabastecimento de água. Também foi registrada uma situação pontual sobre a limpeza do reservatório do município de Caseara, que foi resolvida em tempo hábil.

A ATS necessita de melhor estrutura física, como, por exemplo, unidades de reservatórios de água, para bem atender ao cidadão, além de uma efetiva divulgação dos seus serviços nos municípios que atende.

Quadro 8 – Assuntos demandados ATS

ASSUNTOS DEMANDADOS
Horário de reabastecimento de água.
Falta de água.
Dificuldade para pagamento da conta de água.
Dificuldade na ligação de água.
Falta de limpeza do reservatório.

Fonte: Ouvidorias Locais, OuvidorSUS e Serpro.

DETRAN

O Departamento Estadual de Trânsito planeja, coordena, executa e controla ações relacionadas à habilitação de condutores, veículos, fiscalização, autuação e arrecadação de multas e educação para o trânsito. Os principais assuntos demandados mostram que a entidade enfrenta problemas com estrutura física e recursos humanos.

Reclamações sobre os serviços de atendimento do DETRAN explicitam a insatisfação do cidadão com a atuação dos servidores dessa unidade administrativa. A OGE sugere que atividades de capacitação sejam realizadas, principalmente com os servidores que realizam atendimento direto ao público. As demandas também expressam a necessidade de melhoria na estrutura física da entidade para que a população tenha acesso aos serviços prestados pelo Departamento Estadual de Trânsito. No que diz respeito à estrutura física, as demandas expressam dificuldades, entre outras, de manutenção do equipamento de biometria digital e de adequação do local de realização das provas práticas.

Quadro 9 – Assuntos demandados DETRAN

ASSUNTOS DEMANDADOS
Assédio de instrutor de autoescola
Demora na emissão de CNH
Condições inadequadas para realização da prova prática
Demora no julgamento de recurso de multas
Descaso com cidadão no CFC Sinal Verde
Descaso na instrução de processos de CNH
Descumprimento de horário
Dificuldade para realizar a transferência de veículo
Dificuldade para realizar vistoria de veículo
Emissão de informações incompletas
Equipamento de biometria digital com defeito
Falta de atendimento via telefone
Falta de energia no órgão
Número insuficiente de servidor no atendimento
Má conduta de examinador
Má qualidade de atendimento de servidor
Mau funcionamento do sistema informatizado
Demora no atendimento do Setor de Veículos – DETRAN Sede
Uso de veículo público para fins particulares

Fonte: Ouvidorias Locais, OuvidorSUS e Serpro.

IGEPREV

O Instituto de Gestão Previdenciária do Estado do Tocantins é responsável pela concessão de benefícios previdenciários de servidores efetivos do Estado do Tocantins, sejam aposentadorias ou pensões por morte.

As manifestações relativas ao Instituto demonstram a insatisfação dos usuários em relação ao tempo para execução das ações da entidade.

Quadro 10 – Assuntos demandados IGEPREV

ASSUNTOS DEMANDADOS
Demora no processo de aposentadoria
Revisão de abono permanência

Fonte: Ouvidorias Locais, OuvidorSUS e Serpro.

IPEM

O Instituto de Pesos e Medidas do Estado do Tocantins é responsável pela regulação e fiscalização das medições e qualidade dos produtos e serviços colocados no mercado, por meio da metrologia ou da avaliação da conformidade, assegurando o equilíbrio nas relações de consumo.

A OGE tem encontrado dificuldade para responder ao cidadão em relação às demandas relacionadas a essa pasta. Apesar do baixo número de manifestações temos um índice de, aproximadamente, 66% (sessenta e seis por cento) dos acionamentos pendentes e o cidadão não obteve o retorno que lhe é devido.

Quadro 11 – Assuntos demandados IPEM

ASSUNTOS DEMANDADOS
Alteração na balança rodoviária do DERTINS
Normas do IMETRO
Peso real incompatível com o informado na embalagem

Fonte: Ouvidorias Locais, OuvidorSUS e Serpro.

JUCETINS

A Junta Comercial é responsável por iniciar ou encerrar um empreendimento de registro empresarial ou de sociedade empresarial. A entidade mantém arquivo referente aos atos de constituição, alteração, extinção e demais documentos de interesse das empresas mercantis na forma definida pela legislação pertinente.

Essa unidade administrativa apresenta demandas que indicam a insatisfação do cidadão com a qualidade do serviço prestado. A OGE sugere que sejam realizados investimentos em capacitação para os servidores que assumem a atribuição do atendimento direto ao público.

Quadro 12 – Assuntos demandados JUCETINS

ASSUNTOS DEMANDADOS
Conduta indevida de servidor
Demora na análise de processos
Demora na liberação de documentos
Mau atendimento de servidor

Fonte: Ouvidorias Locais, OuvidorSUS e Serpro.

MUNICÍPIOS

As manifestações da área de saúde são recebidas pelos canais disponibilizados pela OGE e, também, pelo OuvidorSUS. No entanto, o OuvidorSUS é um sistema nacional de ouvidoria, criado pelo Ministério da Saúde, que recebe demandas referentes a todos os municípios do Estado. A OGE tem a responsabilidade de encaminhar os acionamentos, mas o retorno ao cidadão é dado pelo próprio município. A maior dificuldade encontrada é o percentual de mais de 60% de pendência na resolutividade das manifestações municipais.

Quadro 13 – Assuntos demandados Municípios

ASSUNTOS DEMANDADOS MUNICÍPIOS - COMPILADO
Demora no agendamento de exame
Descumprimento de horário
Falta de ambulância para locomoção de pacientes
Falta de medicamento
Irregularidade na gestão do Hospital de Pequeno Porte Senhora Santana
Má conduta profissional
Má qualidade de atendimento de servidor
Uso indevido de veículo

Fonte: Ouvidorias Locais, OuvidorSUS e Serpro.

NATURATINS

O Instituto Natureza do Tocantins é uma autarquia que tem por competência a execução da política ambiental do Estado, o monitoramento e o controle ambiental e a fiscalização do cumprimento da legislação ambiental.

Quadro 14 – Assuntos demandados NATURATINS

ASSUNTOS DEMANDADOS
Degradação de patrimônio público
Demora na resolução de processos
Demora no atendimento
Desmatamento em APA
Extravio de documentos
Licença ambiental para construção
Pesca irregular
Proibição de entrada na entidade
Recolhimento de animal silvestre
Uso de veículo público para fins particulares

Fonte: Ouvidorias Locais, OuvidorSUS e Serpro.

As demandas registradas para o NATURATINS evidenciam dois aspectos principais: denúncias de degradação ambiental e reclamações do serviço de atendimento prestado ao cidadão. Importa salientar que 40% (quarenta por cento) das manifestações não foram respondidas pela

autarquia, ou seja, apenas 60% (sessenta por cento) dos usuários foram atendidos em seus acionamentos.

A OGE sugere a realização de capacitações para os servidores que assumem a atribuição de atendimento direto ao público.

QCG

A Polícia Militar é uma instituição permanente de força auxiliar e reserva do Exército Brasileiro, organizada com base na hierarquia e na disciplina militares. Destina-se à preservação da ordem pública e à realização do policiamento preventivo, ostensivo e repressivo no território estadual.

As denúncias recebidas pela OGE foram apuradas pela Polícia Militar e os cidadãos receberam da Ouvidoria Geral o devido retorno de sua manifestação.

Quadro 15 – Assuntos demandados QCG

ASSUNTOS DEMANDADOS
Abuso de poder
Poluição sonora
Tráfico de drogas

Fonte: Ouvidorias Locais, OuvidorSUS e Serpro.

SCIDADES

Assegurar o cumprimento das funções inerentes à formulação, ao planejamento, ao gerenciamento, a execução e a supervisão das políticas voltadas ao setor habitacional e de desenvolvimento urbano, no âmbito do Estado do Tocantins é de competência da Secretaria das Cidades, Habitação e Desenvolvimento Urbano.

Órgão demandado uma única vez no ano de 2013, sobre programa habitacional que, *a posteriori*, ficou comprovado não ser de competência estadual e, sim, municipal.

Quadro 16 – Assuntos demandados SCIDADES

ASSUNTOS DEMANDADOS
Irregularidade na entrega de casas para população de baixa renda

Fonte: Ouvidorias Locais, OuvidorSUS e Serpro.

SECAD

A missão da Secretaria da Administração é buscar o fortalecimento e a excelência da gestão pública estadual de recursos humanos e de organização administrativa, com foco no acompanhamento de resultados e na qualidade dos serviços oferecidos pelo Estado do Tocantins.

Problemas com o atendimento do Plansaúde e com os serviços prestados pelo órgão geram reclamações, que, em 91% (noventa e um por cento) dos casos, foram respondidas ao cidadão.

A OGE recomenda que a qualidade do tratamento dado ao cidadão seja alvo de estudo junto aos servidores da Pasta que realizam atendimento aos usuários.

Quadro 17 – Assuntos demandados SECAD

ASSUNTOS DEMANDADOS
Concurso público
Descontos irregulares em contracheque
Dificuldade de acerto de verbas rescisórias
Empréstimo consignado
Falta de atendimento do Plansaúde
Falta de informação no órgão
Falta de pagamento de proventos
Falta de profissionais para atendimento através do Plansaúde
Informações equivocadas no contracheque
Informações equivocadas no Portal da Transparência
Rescisão de contrato
Ressarcimento em relação ao Plansaúde

Fonte: Ouvidorias Locais, OuvidorSUS e Serpro.

SEDS

A Secretaria da Justiça e dos Direitos Humanos tem como competências defender os direitos humanos, resguardadas as competências de cada órgão público envolvido, e, em especial, as garantias constitucionais e a ordem jurídica; elaborar, coordenar e administrar a política de atendimento às medidas socioeducativas; proporcionar ao adolescente, em conflito com a lei, meios efetivos para sua ressocialização; elaborar, executar e coordenar a seleção, a formação e a capacitação de profissionais para o trabalho em unidades socioeducativas; elaborar, implementar e avaliar políticas de prevenção de atos infracionais; promover os direitos humanos; elaborar, coordenar e administrar a política prisional; coordenar, controlar e administrar os estabelecimentos prisionais e monitorar a execução penal.

Além dos problemas enfrentados nas unidades prisionais, o PROCON foi foco de reclamações no tangente à qualidade do serviço prestado ao cidadão. As demandas foram respondidas em sua totalidade, não restando acionamento pendente. Contudo, a OGE recomenda que os servidores do PROCON recebam capacitação na área de tratamento e atendimento ao público.

Quadro 18 – Assuntos demandados SEDS

ASSUNTOS DEMANDADOS
Abuso de poder
Ameaça ao diretor de presídio
Falta de água em unidade prisional
Fuga de unidade prisional
Horário de funcionamento do PROCON
Atendimento insatisfatório no PROCON
Atendimento insatisfatório de servidor
Maus tratos em unidade prisional

Fonte: Ouvidorias Locais, OuvidorSUS e Serpro.

SEDUC

A missão da Secretaria da Educação é garantir a todos o acesso, permanência e sucesso na educação básica, assegurando gestão democrática e inovação educacional.

Órgão mais demandado em 2013, a pasta encontrou dificuldade em responder as demandas encaminhadas pela OGE, restando 3% (três por cento) das manifestações sem resposta ao demandante. Cerca de 70% (setenta por cento) dos acionamentos foram respondidos com atraso e, apenas no início de janeiro de 2014, foi criado o Grupo de Ouvidoria Local para dar a devida atenção aos encaminhamentos da Ouvidoria Geral.

São assuntos frequentes nas reclamações pertinentes à SEDUC as relações estabelecidas entre:

- os profissionais da pasta;
- os docentes e os discentes; e,
- docentes, direção das unidades escolares (EU) e os pais de alunos.

Outras questões administrativas também são mencionadas, como o aumento significativo do número de manifestações no início e final de semestres letivos.

Quadro 19 – Assuntos demandados SEDUC

ASSUNTOS DEMANDADOS
Abono permanência
Abuso de autoridade
Acúmulo de cargo
Arbitrariedade de professor
Assédio moral
Biblioteca da UE fechada
<i>Bullying</i> em unidade escolar
Cancelamento de turmas do turno noturno no Colégio Militar de Palmas
Carga horária de disciplinas da Educação de Jovens e Adultos
Carga horária de servidores
Conduta indevida de professor
Convocação para trabalhar durante final de semana
Demora no repasse de benefício
Descumprimento das normativas do órgão
Descumprimento do calendário escolar
Desfile de “Sete de Setembro”
Desvio de verba escolar
Dificuldade para realizar o procedimento de rematrícula
Discriminação de aluno em UE
Eleições de Grêmio Estudantil
Eleições na APAE – Dianópolis
Estabilidade gestacional
Excesso de carga horária de trabalho
Expulsão de discente
Falta de controle com documentos dos servidores
Falta de estrutura física na UE
Falta de funcionários
Falta de gestão nas DREs
Falta de inclusão social na UE
Falta de pagamento de bolsa de estudo
Falta de pagamento de diárias
Falta de pagamento de processos de serviços (Feira Literária Internacional Tocantinense)
Falta de pagamento de proventos
Falta de professor
Falta de repasse dos recursos do Programa Gestão Compartilhada
Falta de transporte escolar
Falta de verba para manutenção de UE
Fechamento de UE
Inconformidade entre as áreas de atuação e de formação de professores
Indeferimento de justificativa de ausência em aulas

Indisciplina de aluno
Liberação de alunos fora do horário
Lotação de servidores
Má conduta de aluno
Má conduta profissional de diretores de UE
Má gestão da UE
Má qualidade da merenda escolar
Mal uso de recursos públicos
Negligência da UE com aluno
Nepotismo
Pagamento de horas extras
Premiação do Sistema de Avaliação do Tocantins (SALTO) que não foi entregue
Premiação do SALTO
Professores sem qualificação
Remanejamento de servidores
Represália sofrida por aluno
Reprovação de discente
Retaliação sofrida por servidores
Revisão de nota de aluno
Servidor à disposição de deputado
Servidor recebendo sem trabalhar
Sistema de gerenciamento escolar deficiente
Suspensão de aluno
<i>Tablets</i> destinados aos professores que não foram entregues
Transferência de aluno
Troca de padrão de UE
Uso de drogas dentro de unidade escolar

Fonte: Ouvidorias Locais, OuvidorSUS e Serpro.

SEFAZ

Com a missão de maximizar a arrecadação para suprir o Estado com os recursos financeiros necessários ao seu desenvolvimento econômico e social, o órgão recebeu,

principalmente, reclamações sobre a falta de fiscalização na emissão de notas fiscais por parte de comerciantes do Estado.

Quadro 20 – Assuntos demandados SEFAZ

ASSUNTOS DEMANDADOS
Descumprimento de carga horária
Dificuldade de ressarcimento de pagamento em duplicidade
Falta de fiscalização de emissão de notas fiscais

Fonte: Ouvidorias Locais, OuvidorSUS e Serpro.

SEMADES

Com a missão de planejar, coordenar e acompanhar as políticas estaduais de recursos hídricos, de meio ambiente, produção de energias limpas, preservação, conservação e utilização sustentável de ecossistemas, biodiversidade e florestas do Estado do Tocantins, o órgão recebeu apenas uma denúncia que foi prontamente respondida.

Quadro 21 – Assuntos demandados SEMADES

ASSUNTOS DEMANDADOS
Uso indevido dos recursos públicos

Fonte: Ouvidorias Locais, OuvidorSUS e Serpro.

SESAU

Segundo órgão mais demandado do Estado apresenta, aproximadamente, 20% (vinte por cento) das demandas sem resposta. Importa ressaltar que as demandas da saúde são, em sua maioria, de caráter urgente.

As manifestações são bem distribuídas entre denúncias, reclamações e solicitações. As denúncias tratam especialmente de má conduta dos profissionais da saúde (médicos e enfermeiros). As solicitações rotineiramente vêm acompanhadas de uma reclamação, pois o pedido chega à Ouvidoria em função da má prestação de um serviço. O número de reclamação supera o de solicitação porque, quando possível, o usuário providencia o serviço/procedimento/medicamento e só após aciona a Ouvidoria Geral para registrar sua reclamação.

Quadro 22 – Assuntos demandados SESAU

ASSUNTOS DEMANDADOS
Agendamento inadequado de exame
Assédio moral
Assistência à Saúde
Assistência Farmacêutica
Atendimento médico domiciliar
Ausência de profissional para realização de exame
Cartão SUS
Comunicação
Condições precárias de trabalho
Conduta profissional inadequada
Demora na entrega de resultado de exame
Demora no atendimento hospitalar/hemodiálise/radioterapia
Dificuldade de agendamento de cirurgia
Dificuldade de agendamento de consulta
Dificuldade de agendamento de exame
Dificuldade de agendamento de retorno
Escala de trabalho de profissionais
Estratégia de Saúde da Família
Exercício irregular da profissão
Falha no atendimento de TFD
Falta de encaminhamento de paciente
Falta de estrutura física nos hospitais

Falta de medicamento na Assistência Farmacêutica
Falta de organização no Ambulatório de Alta Complexidade
Falta de pagamento de proventos
Falta de pagamento de proventos
Falta de produtos para saúde
Falta de profissionais de plantão
Falta de profissionais em Posto de Saúde
Falta de profissionais em Unidade Básica da Saúde
Falta de segurança na unidade hospitalar
Falta de servidor na Assistência Farmacêutica
Gestão
Indeferimento de folga para conclusão de monografia
Indisponibilidade de veículo para transporte de pacientes
Internação indevida
Irregularidade na gestão de Hospitais Regionais de Dianópolis e Gurupi
Má conduta de servidores
Mau atendimento de servidor
Negligência profissional
Perícia médica
Servidor com acúmulo de cargo
Tratamento médico ineficaz
Uso indevido de veículo
Vigilância Sanitária

Fonte: Ouvidorias Locais, OuvidorSUS e Serpro.

SETAS

Secretaria responsável por promover as Políticas de Desenvolvimento Social e Trabalho, gerando a inclusão social, a proteção à família, aos indivíduos e grupos em situação de vulnerabilidade social e aos trabalhadores; foi acionada apenas uma vez e respondeu à demanda tempestivamente.

Quadro 23 – Assuntos demandados SETAS

ASSUNTOS DEMANDADOS
Carteira do idoso

Fonte: Ouvidorias Locais, OuvidorSUS e Serpro.

SGG

A demanda registrada na Secretaria Geral da Governadoria foi encaminhada apenas para conhecimento do Excelentíssimo Governador, por ser solicitação da demandante. Contudo, o assunto da manifestação era inerente ao NATURATINS, para o qual foi enviada.

Quadro 24 – Assuntos demandados SGG

ASSUNTOS DEMANDADOS
Degradação do Patrimônio Turístico do Estado

Fonte: Ouvidorias Locais, OuvidorSUS e Serpro.

SSP

A Secretaria da Segurança Pública do Estado do Tocantins é responsável pela garantia da segurança no âmbito civil. Tem como principais atribuições coordenar as políticas estaduais de segurança pública e promover as medidas necessárias à preservação da ordem e da segurança; por suas características específicas foi o órgão com maior número de demandas sobrestadas.

As reclamações e denúncias indicam insatisfação da população quanto ao tratamento e atendimento recebidos.

Excluídas as manifestações que exigiram sobrestamento, aproximadamente, 8% (oito por cento) do total; os demais acionamentos foram respondidos ao cidadão em sua totalidade.

Quadro 25 – Assuntos demandados SSP

ASSUNTOS DEMANDADOS
Abuso de poder de delegado.

Acúmulo de cargos.
Conduta inadequada de servidores.
Descaso de autoridades policiais.
Descaso em delegacia.
Dificuldade de acesso a inquérito policial no qual é parte.
Estrutura física inadequada para trabalho.
Fraude contra o Estado.
Mau atendimento em Delegacia.
Negligência em apurações.

Fonte: Ouvidorias Locais, OuvidorSUS e Serpro.

TERRA PALMAS

Com o objetivo de executar as atividades imobiliárias de interesse do Estado e realizar, direta ou indiretamente, obras e serviços infra-estruturais e viários em âmbito estadual, a entidade recebeu uma única manifestação, que foi respondida no prazo.

Quadro 26 – Assuntos demandados TERRA PALMAS

ASSUNTOS DEMANDADOS - COMPILADO
Divergência na determinação da área de lote.

Fonte: Ouvidorias Locais, OuvidorSUS e Serpro.

UNITINS

A Fundação Universidade do Tocantins objetiva a oferta de ensino público, gratuito e de qualidade. Em 2013, a OGE recebeu reclamações referentes à dificuldade de acesso à documentação acadêmica. Foram respondidas e os cidadãos tiveram o retorno adequado.

Quadro 27 – Assuntos demandados UNITINS

ASSUNTOS DEMANDADOS - COMPILADO
Dificuldade em receber documentos acadêmicos.

Fonte: Ouvidorias Locais, OuvidorSUS e Serpro.

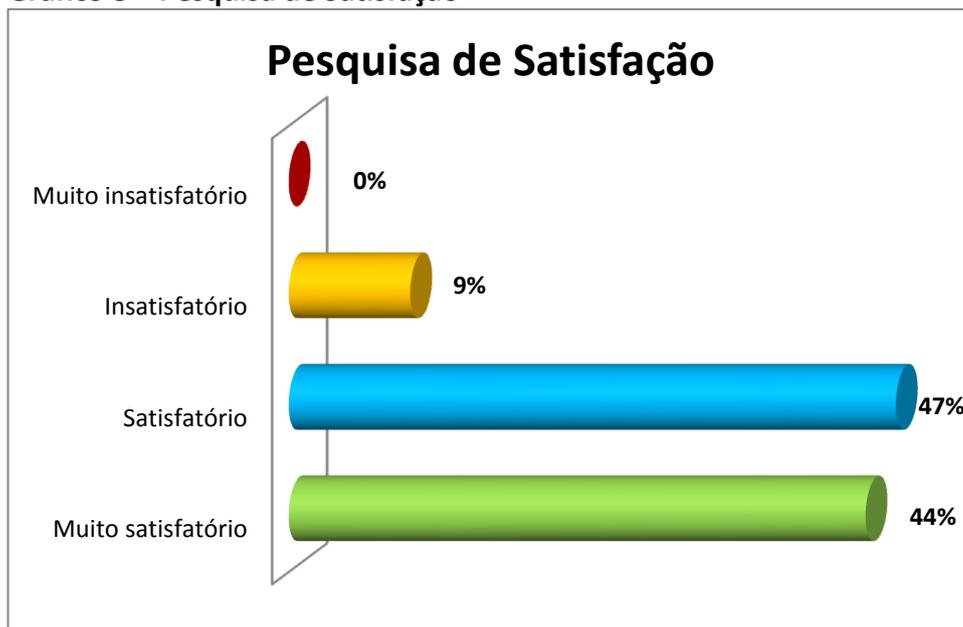
4.7 Pesquisa de Satisfação

Pesquisa é a busca de uma informação ou de um dado que irá produzir conhecimento de interesse pessoal ou coletivo e pode ser classificada quanto à metodologia e quanto ao objetivo pretendido. A pesquisa de satisfação realizada pela OGE caracteriza-se, quanto à metodologia, como quantitativa (quantifica opiniões e/ou informações), e quanto ao objetivo, descritiva (realiza levantamento de dados).

O objetivo desta pesquisa é obter um retorno do cidadão em relação ao atendimento prestado pela Ouvidoria Geral, para que possamos nos aprimorar na busca de um serviço efetivo e eficiente, que resulte em ações que melhorem a qualidade de vida da população.

O gráfico 8 mostra o resultado, em porcentagem, considerando apenas aqueles que responderam à pesquisa.

Gráfico 8 – Pesquisa de Satisfação



Fonte: Serpro.

4.8 Atendimentos do SIC

O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) veio para atender a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que regula o acesso às informações previstas no inciso XXXIII do art. 5, no inciso II do § 3 do art. 37 e no § 2 do art. 216 da Constituição Federal.

Segundo a Lei, qualquer interessado poderá apresentar pedido de acesso às informações aos órgãos e entidades da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, por qualquer meio legítimo, devendo o pedido conter a identificação do requerente e a especificação da informação requerida. Não é necessário que o requerente relate o motivo da solicitação.

A Lei determina ainda o prazo de resposta para o cidadão, sendo de até 20 (vinte) dias, podendo ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa, da qual o requerente deverá ser cientificado.

Vale ressaltar que existem hipóteses legais de sigilo, de segredo de justiça e de segredo industrial decorrentes da exploração direta de atividade econômica pelo Estado ou por pessoa física ou entidade privada que tenha qualquer vínculo com o poder público. Nestes casos, a Lei nº 12.527 classifica as informações quanto ao grau e prazos de sigilo no seu Capítulo IV, seção II, art. 23 e 24, da seguinte forma:

- Ultrassecreta: 25 (vinte e cinco) anos;
- Secreta: 15 (quinze) anos;
- Reservada: 5 (cinco) anos.

Ainda segundo a Lei de Acesso à Informação, caso a demanda do cidadão não seja atendida e a justificativa para a negativa da informação for descabida, ele poderá interpor recurso contra a decisão no prazo de 10 (dez) dias a contar da sua ciência.

O art. 45 da Lei estabelece que Estados, Distrito Federal e Municípios deverão definir regras específicas em legislação própria.

No dia 19 de junho de 2013 foi aprovado o Decreto Nº 4.839, que define as regras específicas para o Poder Executivo do Tocantins quanto ao acesso à informação. Porém, sua publicação no Diário Oficial do Estado (D.O.E.) só ocorreu no dia 03 de julho de 2013, data que entrou em vigor.

O SIC é um canal de atendimento específico para informar ao cidadão; portanto, todas as demandas registradas são do tipo informação.

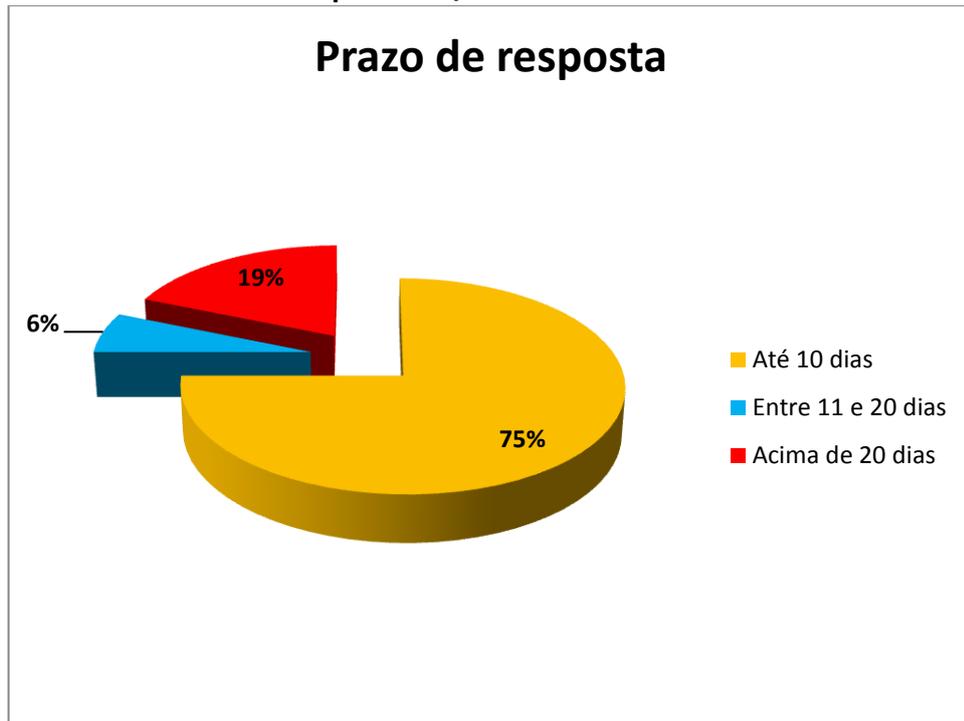
Os dados apresentados têm origem em um banco gerado por sistema próprio, no qual a entrada e saída de informações são constantes; assim, para a composição desse relatório foi realizado um corte de tempo que compreende o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2013.

Por determinação legal, o pedido deve conter a identificação do requerente e a especificação da informação requerida, ou seja, um dos campos obrigatórios para o registro da manifestação é a identificação do requerente, o que nos conduz a concluir que as demandas são em sua totalidade identificadas.

Importa lembrar que o requerente pode solicitar o sigilo dos seus dados. Situação não verificada nas demandas de 2013, no SIC/CGE.

Todas as solicitações recebidas pelo SIC/CGE foram respondidas na sua totalidade. Não foi registrada nenhuma demanda de informação que estivesse classificada com grau de sigilo. Todas as demandas registradas no SIC/CGE foram realizadas de forma compreensível e com dados suficientes para que o retorno chegasse ao cidadão; não houve acesso negado no período em questão.

Gráfico 9 – Prazo de resposta SIC/CGE



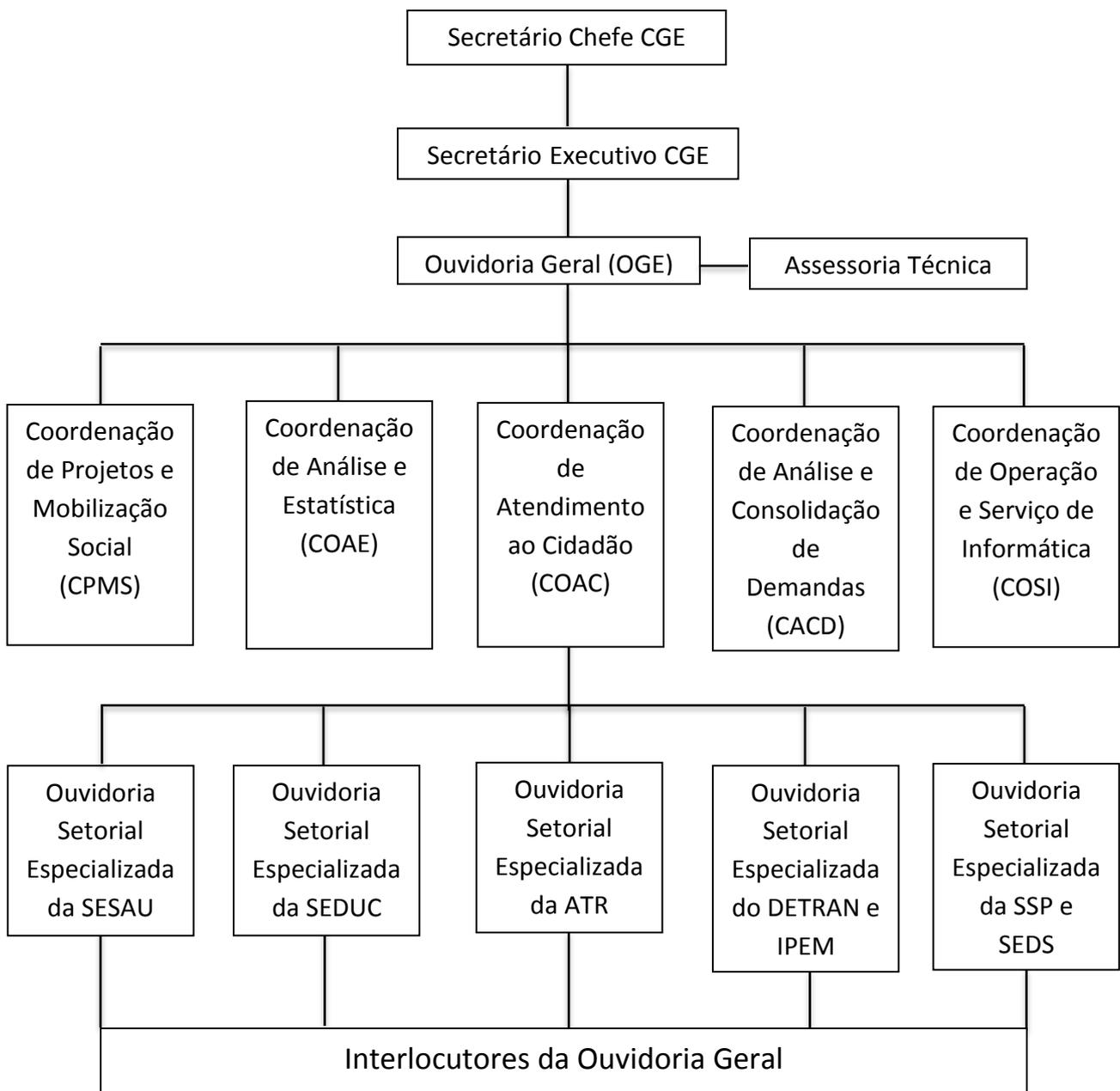
Fonte: Sistema SIC/SECOM.

A Controladoria Geral do Estado – CGE respondeu 75% (setenta e cinco por cento) das demandas do SIC em até 10 (dez) dias, o que significa metade do prazo estipulado pela Lei de Acesso à Informação.

A missão da Controladoria Geral do Estado – CGE é zelar pela correta aplicação dos recursos públicos em prol da coletividade, tendo entre suas principais funções a de verificar a legalidade, eficácia e eficiência da gestão contábil, orçamentária, financeira e patrimonial nos órgãos e entidades do Poder Executivo, o que demonstra que a CGE não entrega nenhum bem ou serviço diretamente ao cidadão. Logo, este fato faz com que o número de demandas recebidas pelo SIC/CGE seja pequeno. Em 2013 foram registrados 16 (dezesesseis) acionamentos.

5 Gestão Administrativa

Os instrumentos legais, publicados no Diário Oficial do Estado, estabelece a estrutura da Ouvidoria Geral conforme segue:



A ouvidoria pública é um importante instrumento de controle social, na medida em que possibilita à sociedade o exercício do direito à participação e ao controle da administração pública, por meio da viabilização de efetivos canais de acesso ao Governo do Estado.

Nesse sentido, objetivando fazer com que a Ouvidoria Geral do Estado cumpra sua principal atribuição, que é atuar na defesa dos direitos e interesses individuais e coletivos, definem-se as competências de cada cargo da OGE:

Ouvidor Geral

Tem como finalidade examinar as manifestações referentes a procedimentos e ações do órgão e entidade do Poder Executivo Estadual e gerir o Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGO), competindo-lhe:

- atuar na defesa dos direitos e interesses individuais e coletivos do cidadão usuário;
- assistir ao Secretário-Chefe na execução de suas atribuições, no que concerne a assuntos relativos à área de atuação da Ouvidoria Geral do Estado;
- receber e tratar as reclamações, denúncias, sugestões, elogios e pedido de informação que lhe forem dirigidas e encaminhá-las para resposta aos órgãos competentes para as providências cabíveis;
- recomendar medidas para a correção de atos contrários à lei ou às regras da boa administração, cometidos no âmbito do Poder Executivo Estadual;
- garantir, a todos que acionarem a Ouvidoria, o retorno das providências adotadas pelo órgão ou entidade do Poder Executivo Estadual referente à prestação de serviços públicos;
- garantir a todos os manifestantes um caráter de discrição e de fidelidade ao que for transmitido à Ouvidoria Geral;
- sugerir medidas de aprimoramento da prestação de serviços administrativos com base nas demandas recebidas, visando garantir que os problemas detectados não se tornem objetos de repetições contínuas;
- divulgar, permanentemente, os serviços da Ouvidoria Geral do Estado junto ao público, para conhecimento, utilização continuada e ciência dos resultados alcançados;

- promover a realização de pesquisas, seminários e cursos sobre assuntos relativos ao exercício dos direitos e deveres do cidadão perante a administração pública;
- coordenar o banco de dados e informações relativas às atividades desenvolvidas pelo Sistema de Gestão de Ouvidoria;
- propor e garantir a disponibilidade de relatórios gerenciais com informações pertinentes ao acompanhamento e controle dos prazos estipulados para a realização de diligências ou oferecimento de respostas;
- informar aos gestores dos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual eventuais omissões ou descumprimento de prazo estipulado por esta Ouvidoria;
- propor estatísticas indicativas do nível de satisfação dos usuários cidadãos dos serviços públicos, prestados no âmbito do Poder Executivo Estadual e divulgar os resultados alcançados;
- propor a capacitação e treinamento relacionados às atividades de ouvidoria;
- gerir projetos e programas junto à sociedade civil organizada, visando à participação popular no acompanhamento e fiscalização da prestação dos serviços públicos;
- gerir a operacionalização do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) da Controladoria Geral do Estado (CGE);
- promover e divulgar relatórios semestrais consolidados referente às manifestações recebidas dos órgãos e entidades, no âmbito do Poder Executivo Estadual;
- buscar parcerias para celebração de convênios, acordos ou instrumentos congêneres relacionados às área de ouvidoria;
- desempenhar outras atribuições decorrentes do pleno exercício do cargo e as que lhe forem atribuídas pelo Secretário-Chefe da CGE.

Coordenadoria de Análise e Consolidação de Demandas

Tem por finalidade coordenar ações que visem analisar e consolidar as respostas, encaminhadas pelos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual, das manifestações do cidadão usuário de serviços públicos, competindo-lhe:

- contatar com os órgãos ou entidades, quando necessário, para solicitar esclarecimentos, com vistas à elucidação de eventuais dúvidas ou à complementação da informação;
- sugerir medida para o aprimoramento da organização e das atividades do órgão ou entidade pública;
- fornecer à área de Estatística e Informação dados e informações para subsidiar o controle e a elaboração de relatórios gerenciais estatísticos;
- manter atualizados arquivos físicos e as correspondências da Ouvidoria Geral;
- receber as respostas formuladas pelos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual, bem como analisá-las, sob os aspectos de clareza, concisão e coerência e encaminhar à área de Atendimento ao Cidadão;
- propor a realização de estudos e a adoção de medidas voltadas para a racionalização, gerenciamento e otimização do serviço de ouvidoria;
- verificar e acompanhar a pertinência da denúncia ou reclamação junto aos canais de participação com o cidadão usuário, sugerindo medidas ou notificação para a correção de ilegalidade, irregularidade ou arbitrariedade comprovada na prestação de serviços públicos;
- realizar o atendimento presencial do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) e analisar as demandas registradas no Sistema e-SIC da Controladoria Geral do Estado;
- realizar pesquisa de satisfação junto aos cidadãos usuários a fim de verificar os resultados alcançados para aprimoramento dos serviços de ouvidoria ;
- colaborar com a área de Atendimento ao Cidadão quanto à atuação das Ouvidorias Setoriais Especializadas;
- executar outras atividades inerentes a sua área de competência, ou que lhe forem cometidas pelo Ouvidor Geral.

Coordenadoria de Análise e Estatística

Tem como objetivo tratar as informações com métodos e padrões estatísticos e transformá-las em informações gerenciais que auxiliem na tomada de decisões, competindo-lhe:

- monitorar e avaliar os resultados do Sistema de Gestão da Ouvidoria;
- compilar e encaminhar ao Ouvidor Geral relatórios gerenciais da Ouvidoria Geral, visando subsidiar a formulação de políticas públicas;
- identificar as demandas para o desenvolvimento, integração e extensão de sistema informatizado utilizado na Ouvidoria Geral;
- elaborar, em conjunto com a área de Operação e Serviço de Informática, normas e rotinas visando a transparência, confiabilidade e segurança das informações;
- disponibilizar informações, dados e estudos estatísticos, baseados nos sistemas informatizados, necessários as suas atividades e para a elaboração de diagnósticos, relatórios e ações de aperfeiçoamento dos serviços prestados ao cidadão usuário;
- disponibilizar dados para subsidiar informações sobre assuntos inerentes às atribuições da OGE;
- monitorar os prazos de atendimento dos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual em relação às demandas da OGE;
- viabilizar a integração e a compatibilidade dos dados e aplicações, visando a disponibilização de informações com qualidade a fim de subsidiar a tomada de decisões estratégicas;
- atuar em parceria com a área de Operação e Serviço de Informática visando o monitoramento dos dados gerados pelo *Call Center*;
- levantar, acompanhar e fornecer dados estatísticos sobre os atendimentos recebidos pela OGE para a elaboração de relatórios gerenciais;
- elaborar gráficos, planilhas e apresentações relativas ao desempenho dos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual para a Ouvidoria Geral;
- elaborar relatórios semestrais ou quando solicitado pela Ouvidoria Geral fornecendo dados qualitativos e quantitativos referente à prestação de serviços, visando garantir que os problemas detectados não se tornem objetos de repetições contínuas;
- executar outras atividades inerentes a sua área de competência, ou que lhe forem determinadas pelo Ouvidor Geral.

Coordenadoria de Projetos e Mobilização Social

Tem como finalidade desenvolver projetos que visem envolver e incentivar a participação social, bem como, valorizar a cidadania e o controle no processo de fiscalização para o aprimoramento da prestação de serviços, competindo-lhe:

- promover ações de articulação inter e intra-setoriais, junto às Ouvidorias Setoriais Especializadas, bem como, com a sociedade civil organizada, prefeituras, empresas, órgãos públicos de outras esferas, visando a qualidade dos serviços de atendimento ao cidadão usuário;
- dar suporte técnico na promoção de reuniões internas e externas, intercâmbios e na celebração de convênios com entidade pública ou privada;
- elaborar projetos, convênios, acordos ou instrumentos congêneres para a contínua melhoria da qualidade, eficiência, resolubilidade, tempestividade e equidade dos serviços públicos;
- realizar ações para a difusão de informações sobre os direitos e deveres, em geral, dos cidadãos usuários e dos servidores públicos;
- desenvolver pesquisas e promover palestras e seminários sobre temas relacionados com as atividades da OGE, a fim de disseminar a cultura em ouvidoria;
- planejar e viabilizar, periodicamente, encontros, fóruns, publicações, sensibilizações, campanhas educativas e outros;
- elaborar o planejamento geral da OGE, acompanhar e avaliar o desempenho de sua execução, a fim de subsidiar as decisões do Ouvidor Geral, visando o cumprimento de objetivos e metas estabelecidas;
- promover o treinamento e a capacitação na área de ouvidoria;
- auxiliar na elaboração de normas e procedimentos de competência da Ouvidoria Geral;
- zelar pela organização e preservação da documentação e informação institucional;
- desenvolver ações de consolidação e fortalecimento da Ouvidoria Geral;
- capacitar a população acerca de ouvidoria, realizando ações descentralizadas dos serviços, facilitando o acesso dos manifestantes no âmbito estadual;
- executar outras atividades inerentes a sua área de competência, ou que lhe forem determinadas pelo Ouvidor Geral.

Coordenadoria de Operação e Serviço de Informática

Tem como propósito avaliar as rotinas das atividades, definindo as operações e a automação das tarefas do sistema informatizado da Ouvidoria Geral, competindo-lhe:

- coordenar e programar as atividades de aprimoramento do sistema informatizado para receber, encaminhar e acompanhar a tramitação das manifestações recebidas dos cidadãos usuários;
- acompanhar os relatórios gerenciais elaborados pela área de Estatística e Informação e realizar a devida divulgação nos canais disponibilizados pela Ouvidoria Geral;
- diagnosticar as demandas, registradas no sistema, que possam promover o desenvolvimento, integração e extensão do sistema informatizado de ouvidoria, estabelecendo normas e rotinas visando a transparência, confiabilidade e segurança;
- providenciar a prestação de informação sobre assunto inerente às atribuições da OGE, quando solicitado;
- promover o mapeamento das atividades e ações em andamento no Sistema de Gestão de Ouvidoria, com vistas à definição de prioridades de atendimento;
- prover e manter atualizado o sítio eletrônico da OGE, respeitando padrões de desenvolvimento definidos pela Política Estadual de Tecnologia da Informação e Comunicação;
- elaborar tutorial de procedimentos em relação ao Sistema de Gestão de Ouvidoria;
- administrar os sistemas informatizados da área finalística da OGE, bem como gerir os respectivos bancos de dados;
- monitorar e acompanhar os serviços de Call Center, visando a promoção e implementação de ações motivacionais e de qualidade dos serviços prestados aos cidadãos usuários;
- monitorar as demandas registradas nas redes sociais disponibilizadas pela OGE;
- dar suporte técnico ao Sistema de Gestão de Ouvidoria para o seu funcionamento adequado e ao acesso do cidadão usuário dos serviços de ouvidoria;
- promover ações para sistematização de ferramentas de modernização do sistema informatizado da Ouvidoria Geral;

- executar outras atividades inerentes a sua área de competência, ou que lhe forem determinadas pelo Ouvidor Geral.

Coordenadoria de Atendimento ao Cidadão

Tem por finalidade coordenar ações que visem acompanhar as atividades de recepção, tratamento interno e encaminhamento de manifestações do cidadão usuário de serviços públicos, competindo-lhe:

- receber e registrar as demandas por meio dos diversos canais de acionamento da Ouvidoria Geral do Estado;
- analisar as manifestações registradas na Ouvidoria Geral quanto à clareza e consistência de dados;
- encaminhar aos órgãos ou entidades do Poder Executivo Estadual as demandas de sua competência;
- responder de forma clara, concisa e coerente, por meio de contato indicado pelo cidadão usuário;
- manter o controle das atividades de registro, acompanhamento e resultado das demandas recebidas na Ouvidoria Geral;
- fornecer à área de Análise e Estatística os dados e informações para subsidiar o controle e a elaboração de relatórios gerenciais estatísticos;
- cumprir e fazer cumprir os prazos determinados para o atendimento das manifestações;
- prestar ao cidadão usuário informações sobre o andamento de sua manifestação;
- prestar atendimento presencial aos cidadãos usuários dos serviços da Ouvidoria Geral;
- coordenar as atividades executadas pelas Ouvidorias Setoriais Especializadas;
- executar outras atividades inerentes a sua área de competência, ou que lhe forem determinadas pelo Ouvidor Geral.

Ouvidorias Setoriais Especializadas

De acordo à finalidade da COAC são atribuições dos Ouvidores Setoriais Especializados:

- receber e encaminhar a demanda atinente ao serviço público prestado pelo órgão ou entidade do Poder Executivo Estadual;
- sugerir medida para o aprimoramento da organização e das atividades do órgão ou entidade pública;
- coordenar e acompanhar as atividades de recepção, tratamento interno e encaminhamento de manifestações do cidadão;
- fornecer à Coordenadoria de Análise e Estatística, dados e informações para subsidiar o controle e a elaboração de relatórios estatísticos;
- prestar atendimento presencial aos cidadãos usuários dos serviços da OGE;
- manter atualizados e organizados os arquivos de protocolos das demandas dos órgãos sob sua responsabilidade;
- receber as respostas formuladas pelos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual e encaminhá-las à Coordenadoria de Análise e Consolidação de Respostas;
- controlar os prazos das demandas encaminhadas aos órgãos e entidades do Poder Executivo;
- manter estreito contato com os interlocutores e GOLs existentes nos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual, para que as demandas sejam apuradas e respondidas tempestivamente;
- estudar e propor medidas voltadas à racionalização, gerenciamento e otimização do serviço do Técnico da OSE, em articulação com as Coordenadorias que compõem à estrutura da OGE;
- acompanhar as publicações no Diário Oficial do Estado referentes às atividades dos órgãos e entidades de sua responsabilidade;
- executar outras atividades inerentes a sua área de competência, ou que lhe forem designadas pelo Ouvidor Geral.

Interlocutores das Unidades Administrativas do Poder Executivo

Ciente que o GOL é composto por dois ou mais Interlocutores e ainda de acordo à finalidade da COAC são atribuições dos Interlocutores:

- receber as demandas encaminhadas pela OGE atinentes ao serviço público prestado pelo órgão ou entidade do Poder Executivo Estadual;
- direcioná-la ao setor responsável pela apuração/atendimento da demanda;
- acompanhar o andamento da apuração/atendimento da demanda;
- registrar a resposta dada à demanda, no prazo estabelecido pela Instrução Normativa Nº 003/2013, no Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGO);
- manter estreito contato com o Ouvidor Setorial Especializado responsável pelo seu órgão para que as demandas sejam apuradas/atendidas e respondidas tempestivamente;
- participar de atividades de formação e/ou capacitação propostas pela OGE;
- atuar de modo diligente e fiel no exercício de seus deveres e responsabilidades;
- executar outras atividades inerentes a sua área de competência, ou que lhe forem designadas pelo Ouvidor Geral.

6 Participação da Ouvidoria Geral

6.1 Eventos Nacionais e Regionais de Ouvidoria

Nesse ano, alguns servidores da Ouvidoria puderam participar de alguns eventos importantes que agregaram valor aos serviços da OGE e, paralelamente, estão sendo compilados para multiplicação a todos os demais servidores que compõem o Setor:

- 4º Reunião de Ouvidores do GDF, coordenada pela Sra. Vera Lúcia Coelho de Medeiros, Ouvidora Geral do Distrito Federal, em Brasília;
- Oficina de Planejamento Estratégico dos Ouvidores de Polícia, em Cuiabá;
- 8º Seminário Nacional Ouvidores e Ouvidorias, em Salvador;
- Caravana das Ouvidorias: rumo ao modelo participativo - Região NORTE/Manaus.

6.2 Cursos de aperfeiçoamento

Os servidores, lotados na OGE, durante esse exercício, buscaram de forma autônoma, cursar, por meio do Programa de Formação Continuada e Permanente (PROFOCO/OGU/CGU), na modalidade à distância, gratuitamente, cursos relacionados às atividades de ouvidoria, bem como à LAI e Controle Social. Segue, portanto, o elenco dos cursos realizados:

- A Nova Lei de Acesso à Informação e as Ouvidorias – EGOV/TO;
- LAI – Lei de Acesso à Informação – PROFOCO/OGU;
- Ouvidoria da Saúde – Secretaria de Estado de Saúde de Minas Gerais – extensão;
- Atendimento ao Cidadão – ENAP/PROFOCO;
- Análise Socioeconômica de Projetos – Estatística – ENAP/PROFOCO;
- Estatuto do Servidor Público: Lei Nº 1.818 – EGOV/TO;
- Elaboração de Projetos para Captação de Recursos Públicos e Privados – EGOV/TO;
- Excelência no Atendimento – ILB/PROFOCO;

- Ouvidoria no Ambiente Legislativo Municipal – ILB/PROFOCO;
- Controle Social e Cidadania – ENAP/PROFOCO;
- Desenvolvimento de Equipes – ENAP/PROFOCO;
- Gestão Estratégica com foco na Administração Pública – ILB/PROFOCO;
- Capacitação no sistema informatizado de ouvidoria do SUS.

6.3 Relações Institucionais

Algumas visitas técnicas foram realizadas devido à necessidade de conhecimento das ouvidorias, hoje extintas, e para orientações dos respectivos órgãos, durante o período de transição, que expõe-se a seguir:

- Às extintas Ouvidorias da Administração Direta e Indireta do Poder Executivo Estadual para mapeamento, diagnóstico e funcionamento: ATR, ATS, DETRAN, IPEM, SEDS, SEDUC, SEFAZ, SESAU e SSP;
- Ao DETRAN, ATR, SEDUC, SESAU, SSP, SEFAZ, SEDS, IPEM e ATS para orientações durante o período de transição das ouvidorias para a OGE;
- À SECOM sobre o e-SIC (observações para melhoria do sistema oferecido);
- À SECOM/Diretoria de Desenvolvimento de Sistemas Informatizados para desenvolvimento do *banner* da Ouvidoria Geral;
- À SECOM/Diretoria de Desenvolvimento de Sistemas Informatizados para desenvolvimento da *web* da Ouvidoria Geral;
- À OGU – Ouvidoria Geral da União, Dr. José Eduardo Romão, Ouvidor Geral, em Brasília;
- À Ouvidoria do Distrito Federal;
- À Ouvidoria Geral do Estado da Bahia;
- À Ouvidoria da Segurança Pública do Amazonas;
- À Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará;
- Às Secretarias das Cidades, Habitação e Desenvolvimento Urbano e da Defesa Social para parceria.

7 Avaliação 2013

No ano de 2013, a Ouvidoria Geral do Estado realizou atividades que visavam sua implantação e efetivo atendimento ao cidadão-usuário dos serviços de ouvidoria do Estado do Tocantins. As principais atividades realizadas são as seguintes:

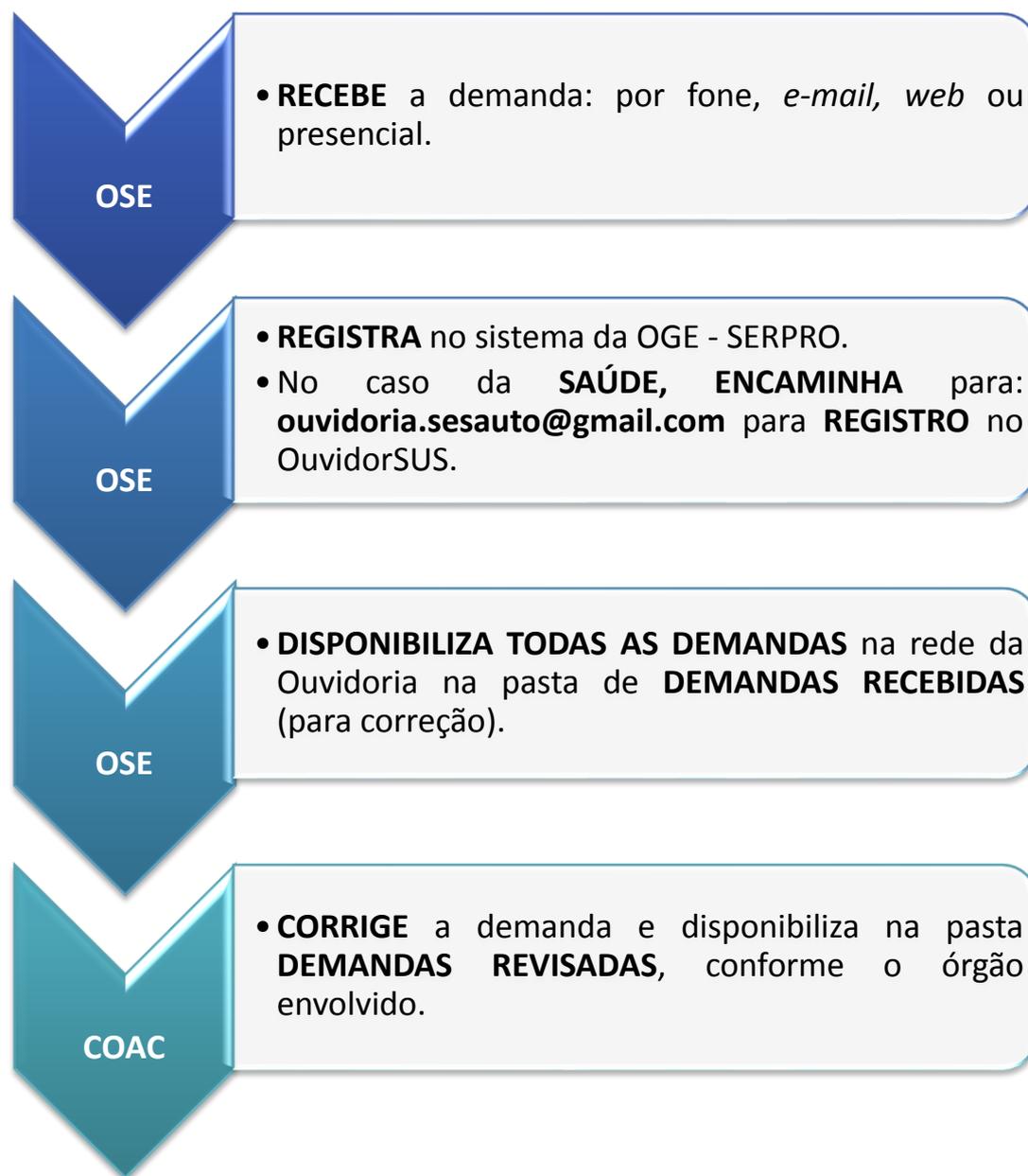
7.1 Elaboração normativa e planejamento

A OGE, neste exercício, elaborou documentos legais básicos a fim de normatizar e definir suas atividades, tais como:

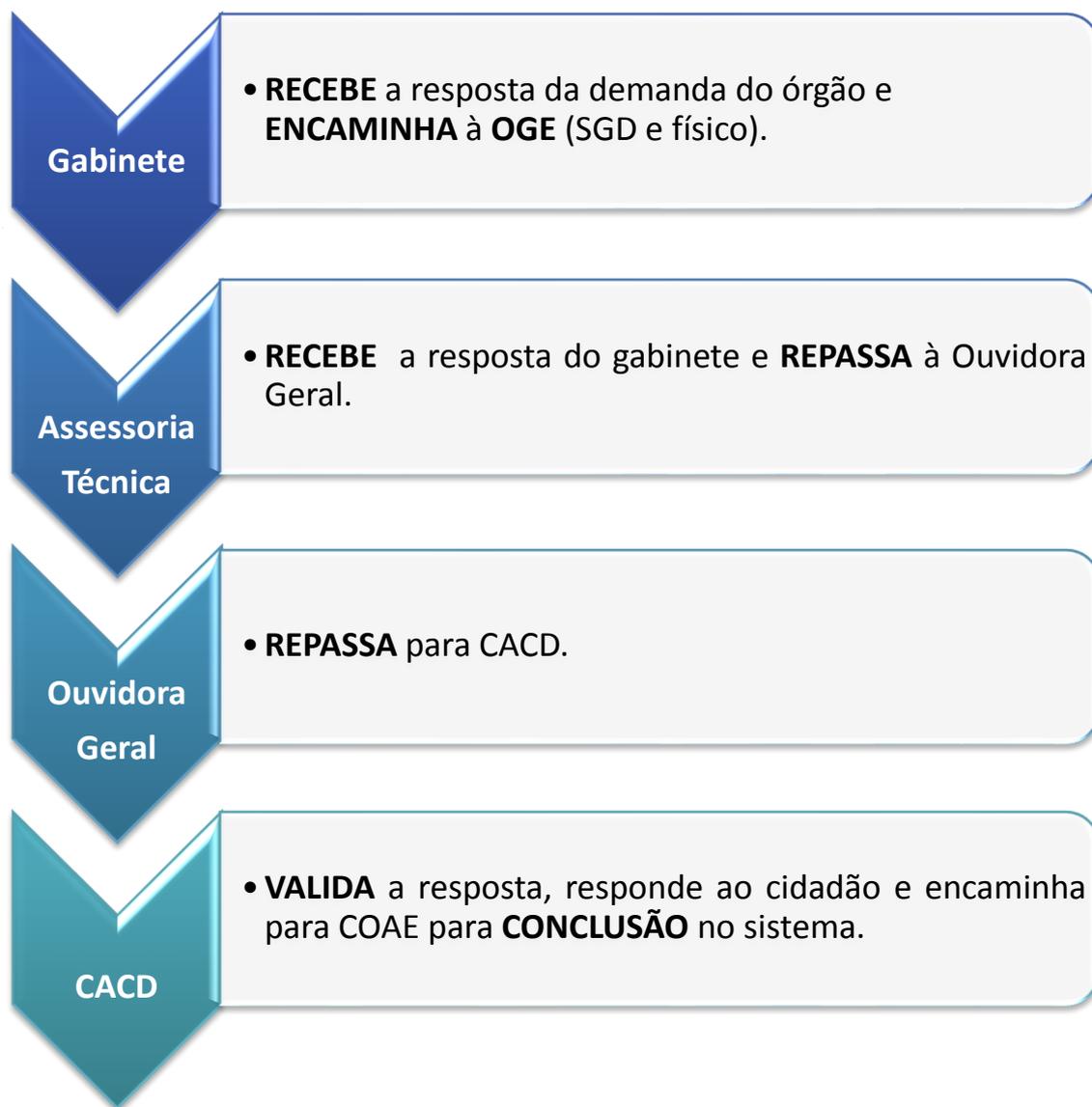
- projeto para implantação;
- Termo de Referência e edital, com respectivos anexos, para contratação de operação e gestão de *Call Center*;
- Projeto de “*Layout da Web*”;
- Plano de Ação da OGE;
- Fluxograma de Trabalho;
- definição das atribuições e competências da estrutura da Ouvidoria Geral;
- Instrução Normativa Nº 003, de 20 de agosto de 2013;
- Portaria Nº 135 e anexos, que institui as OSES - Ouvidorias Setoriais Especializadas e GOL-Grupo de Ouvidoria Local/Interlocutores;
- Planejamento Estratégico - OGE;
- Fluxo de Demanda – do recebimento à resposta ao cidadão;
- Plano de Ação para o DOGES - Departamento de Ouvidoria Geral do SUS do Ministério da Saúde;
- diagnóstico e mapeamento das Ouvidorias do Poder Executivo Estadual;
- minuta do Regimento Interno;
- levantamento da situação das demandas, por órgão e conhecimento dos sistemas informatizados de apoio às atividades de ouvidoria.

7.1.1 Fluxo de demanda

Uma das ações de planejamento realizada pela OGE foi a elaboração do fluxo de demandas, objetivando padronizar o tratamento das manifestações recebidas. Apresenta-se a primeira versão definida pela OGE:



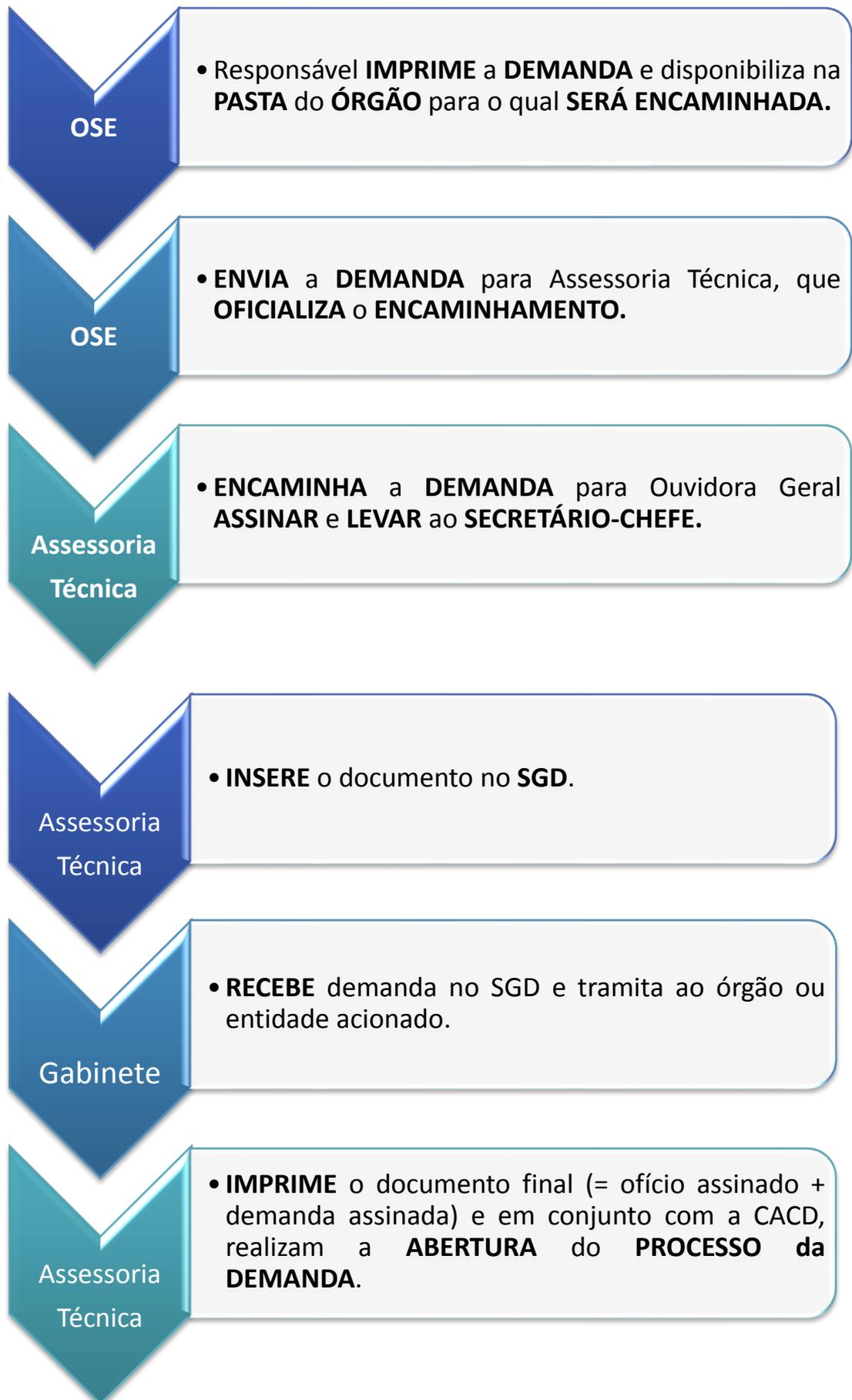


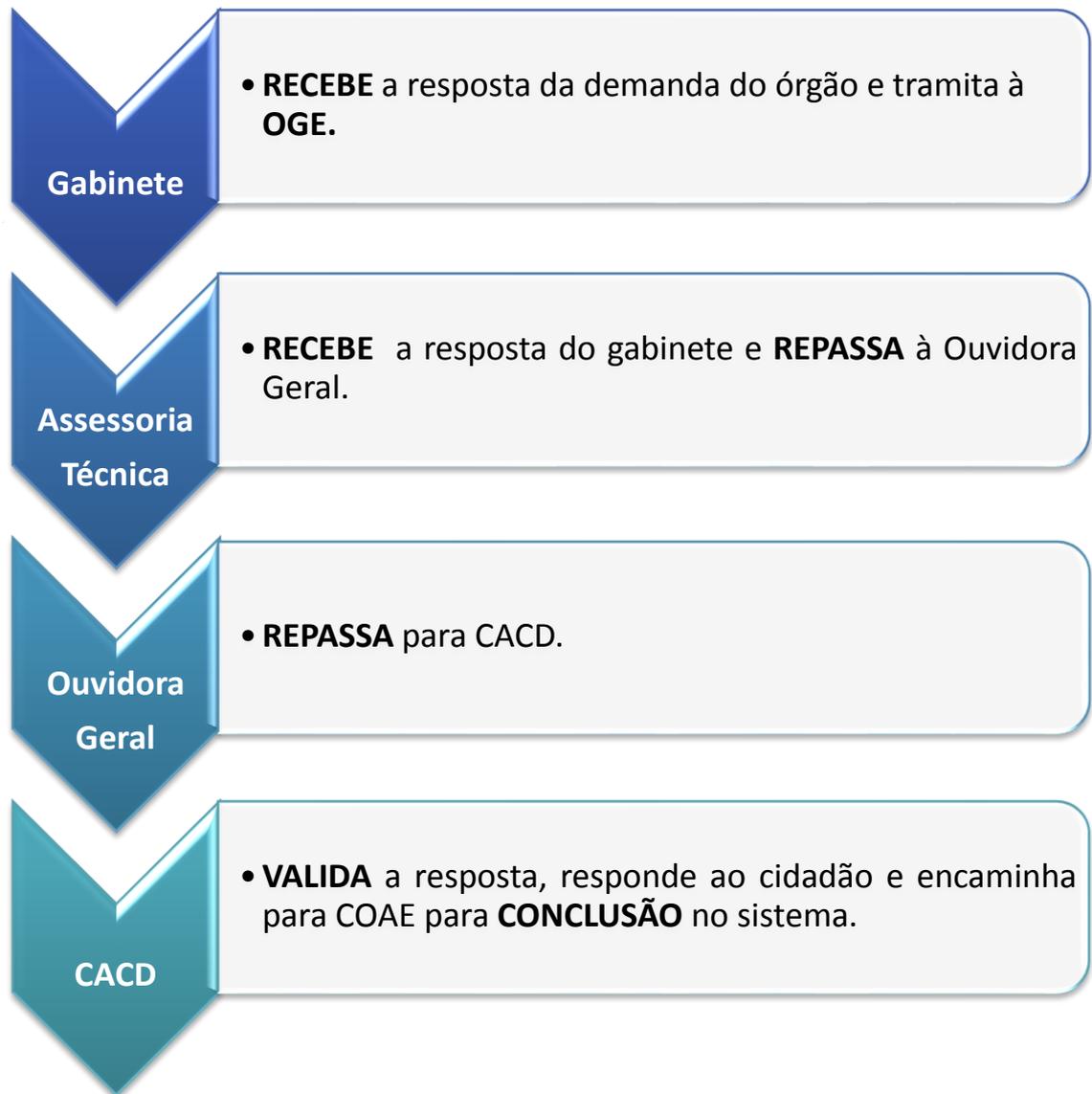


Ao longo do percurso percebeu-se a importância de uma unidade específica, dentro do SGD, para tramitação das demandas da Ouvidoria. Em 17 de dezembro, as manifestações passaram a ser encaminhadas aos órgãos e entidades apenas por esta unidade, dispensando o envio do documento físico.

A partir desse procedimento, o fluxo de demandas necessitou de alterações para adequação às novas circunstâncias, que garantirão maior agilidade, segurança e otimização do trabalho da Ouvidoria Geral. As alterações são pensadas para que o cidadão tenha acesso à resposta de sua manifestação com a maior brevidade, garantindo a qualidade no atendimento ao usuário da OGE. Apresenta-se, então, a segunda versão atualizada:







7.2 Ações executadas

Inúmeras ações foram executadas na Ouvidoria Geral, desde o início do ano, voltadas aos registros das manifestações dos cidadãos, aos sistemas informatizados e a *Web* da OGE, assim como, ao controle de dados e informações atinentes às demandas acionadas pelos cidadãos-usuários da OGE:

- relatório sobre o Sistema de Informação ao Cidadão (e-SIC) referente ao período de setembro de 2012 a março de 2013;
- relatório Semestral do SIC – CGE;
- relatório Semestral da Ouvidoria Geral do Estado;
- relatório para controle individual de encaminhamento, recebimento de resposta, validação, consolidação e informação ao demandante;
- pautas para reunião *in loco* à Ouvidoria Geral de Minas Gerais; e, para reunião com a Sra. Maria Francisca Abritta Moro, Coordenadora Geral do Sistema Nacional de Ouvidorias do SUS, em Brasília;
- apresentação em .ppt sobre o cenário atual e as atividades desempenhadas pela OGE para o CGE *Today* (1ª e 2ª edições);
- carregamento das informações (“alimentação”) na *web* da Ouvidoria Geral;
- acompanhamento das demandas do e-Sic;
- carregamento das informações (“alimentação”) do Sistema do Serviço Federal de Processamento de Dados – SERPRO;
- atualização de documentos internos;
- pesquisa – referências bibliográficas para estudo da Ouvidoria Geral e busca de artigos, dissertações e textos variados para embasamento de projetos;
- registro, encaminhamento e retorno ao cidadão das demandas registradas na OGE;
- elaboração de questionário de profissiografia de cargos da Ouvidoria Geral, para avaliação das habilidades e aptidões dos servidores;
- mediação entre a Ouvidoria Geral e a Secretaria da Saúde na utilização dos recursos creditados na ação orçamentária “Manutenção da Ouvidoria do SUS”.
- organização dos registros das demandas em pastas individuais;
- Pesquisa de Satisfação para avaliação do atendimento e tratamento dos serviços prestados pela Ouvidoria Geral;
- resolução de demandas imediatas;
- informações diversas sobre serviços prestados pelo Estado e direcionamento de pessoas ao órgão/entidade competente para tal atribuição;
- contato com o cidadão para comunicar a resposta das demandas concluídas por meio de telefone ou *e-mail*;

- elaboração de ofícios e memorandos das atividades de ouvidoria;
- treinamento de Interlocutores;
- planilhas de controle de demandas em atraso, controle de atendimentos imediatos e que não geraram demandas;
- desenvolvimento de Sistema Informatizado - SGO - Sistema de Gestão de Ouvidoria pela Coordenadoria de Operação e Serviços de Informática e Coordenação de Desenvolvimento de Sistemas de Informática;
- desenvolvimento do logotipo da OGE e para material publicitário a ser, ainda, distribuído;
- capacitação dos servidores da OGE e do Grupo de Ouvidoria Local no Sistema Único de Saúde feita pelo Departamento de Ouvidoria Geral do SUS do Ministério da Saúde – DOGES/MS.

8 Considerações Finais

Com este relatório, a Ouvidoria Geral consolida os dados das extintas ouvidorias, por meio da atuação, de todas as Unidades Administrativas do Poder Executivo, no período de julho de 2013, e da OGE, no período de transição-centralização dos serviços de ouvidoria, junto aos órgãos e entidades, prosseguindo com as atividades na busca de equilíbrio entre as competências e exigências inerentes à atividade de atendimento ao público, a convivência social de qualidade e o estabelecimento da credibilidade e respeito tão necessários à Ouvidoria Geral pelo cidadão-usuário dos seus serviços.

Com base na configuração anterior, a qual apresentava o modelo de funcionamento das ouvidorias nos próprios órgãos e entidades estaduais, os dados foram registrados de acordo às possibilidades, características e sistema informatizado adotado em cada unidade do Poder Executivo Estadual, o que resultou em um processo complexo, devido à fragilidade e instabilidade, dificultando a compilação padronizada dos dados informados até o mês de julho de 2013. Diante deste contexto, 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 promoveu a centralização das ouvidorias, atendendo a critérios regulados pela forma de padronização dos atendimentos e unificação dos bancos de dados para melhor gestão das informações, o que constitui a fundamentação na execução das atividades pertinentes ao processo de transição, de forma gradativa e cautelosa, primando pela manutenção do atendimento ao cidadão com qualidade e excelência. Após a unificação os dados, estes foram registrados seguindo os critérios apresentados, ao longo deste relatório, permitindo uma análise eficiente dos resultados gerados.

Oportuno afirmar que, cada vez que a sociedade registra uma demanda na Ouvidoria, fornece dados qualitativos para que a Administração Pública identifique os pontos fortes e pontos a serem melhorados no processo de gestão e planejamento da Pasta. Desta forma, é possível prever mudanças, tanto sociais, quanto econômicas e organizacionais, assim como, oferecer à sociedade um serviço mais eficiente e eficaz, que escute o cidadão em suas necessidades.

Como pode ser observado no subitem 4.6, deste relatório, reclamações do atendimento recebidas de servidores estaduais, permeiam a maioria dos órgãos ou entidades do Poder Executivo Estadual, indicando a imperiosa necessidade de capacitação dos servidores de forma sistemática e permanente.

Número significativo de acionamentos expressa a importância de ações com objetivo de amenizar a deficiência na execução de serviços e melhor informar a população, especialmente, os idosos; expressa, também, a necessidade de melhorar a estrutura física das unidades administrativas estaduais.

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.

Para o 'Exercício de 2014', a Ouvidoria Geral conta com sistema informatizado desenvolvido pela Coordenação de Operação e Serviços de Informática (COSI), com a colaboração da Coordenação de Desenvolvimento de Sistemas Informatizados (CDSI), que busca atender as necessidades específicas da Ouvidoria Geral do Estado do Tocantins.