

RELATÓRIO ANUAL
OUVIDORIA GERAL DO ESTADO
OGE/TO

Exercício 2014



Missão

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

Visão

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

Governador do Estado

Sandoval Cardoso

Secretário Chefe da Controladoria Geral do Estado

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

Augusto Sampaio Freire

Iana Miranda Mascarenhas Costa Nardes

Marcela Ramos Alves

Priscyla Rodrigues Vieira

SUMÁRIO

Apresentação.....	07
Institucionalização da Ouvidoria.....	08
Execução Física.....	09
Tipos de acionamentos.....	13
Mídia de atendimento.....	16
Status das manifestações.....	17
Características das manifestações.....	19
Principais assuntos	20
Pesquisa de satisfação.....	31
Gestão Administrativa.....	33
Participação da Ouvidoria Geral	43
Eventos Nacionais e Regionais de Ouvidoria.....	43
Cursos de Aperfeiçoamento.....	45
Relações Institucionais.....	46
Avaliação 2014.....	56
Elaboração normativa e planejamento.....	56
Ações executadas.....	57
Considerações Finais.....	59

LISTA DE QUADROS

QUADRO 1: Total de demandas

QUADRO 2: Tipos de acionamentos

QUADRO 3: Média de atendimento

QUADRO 4: *Status* das manifestações

QUADRO 5: Características das manifestações

QUADRO 6: Assuntos demandados - AGETRANS

QUADRO 7: Assuntos demandados - ATR

QUADRO 8: Assuntos demandados - ATS

QUADRO 9: Assuntos demandados - DETRAN

QUADRO 10: Assuntos demandados - SECAD

QUADRO 11: Assuntos demandados - SEDS

QUADRO 12: Assuntos demandados - SEDUC

QUADRO 13: Assuntos demandados - SEFAZ

QUADRO 14: Assuntos demandados – SESAU/MUNICÍPIOS

QUADRO 15: Assuntos demandados - SSP

QUADRO 16: Assuntos demandados - UNITINS

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1: Total de manifestações

GRÁFICO 2: Unidades mais acionadas

GRÁFICO 3: Acionamento que não gera demanda

GRÁFICO 4: Tipo de acionamentos

GRÁFICO 5: Média de atendimento

GRÁFICO 6: *Status* das manifestações

GRÁFICO 7: Características das manifestações

GRÁFICO 8: Pesquisa de satisfação

Apresentação

A Ouvidoria Geral do Estado do Tocantins (OGE) é um canal de participação social. Acolhe as manifestações dos cidadãos e atua como controle social à medida que analisa criticamente as demandas.

A OGE desenvolve suas atividades com intuito de servir como ferramenta de gestão para que os serviços públicos oferecidos estejam cada vez mais próximos das necessidades da população. Assim, esse relatório anual tem por objetivo qualificar os dados, transformando-os em informações gerenciais que possam subsidiar os gestores nas tomadas de decisões que estabelecem as novas políticas públicas. Os dados tratados por esse instrumento se referem ao período de 1º de janeiro a 29 de dezembro de 2014. Por ser um ano de transição de Governo, as circunstâncias não permitem o fechamento dos dados no dia 31 de dezembro.

A participação da população por meio da ouvidoria, seja sugerindo, elogiando, reclamando ou denunciando, dá-se de maneira democrática e eficiente para o processo de qualificação dos serviços públicos oferecidos. Portanto, queremos evidenciar o papel do cidadão para que possamos gerar mudanças que caminhem no sentido dos interesses coletivos.

A ouvidoria não se limita a ouvir os anseios da comunidade; atua, também, como agente promotor de mudança, priorizando a prestação de serviços públicos de qualidade, privilegiando e promovendo a cidadania.

“Hoje, a ouvidoria brasileira é, sem dúvida, um canal de diálogo com a população; uma porta aberta para a participação popular através do escutar da reivindicação e da reclamação; um celeiro de recomendações para a melhoria do serviço público; um espaço na esfera de respeito ao ser humano.” (João Elias de Oliveira, Advogado, Ex-Presidente da Associação Brasileira de Ouvidores e Ex-Ouvidor Geral do Estado do Paraná).

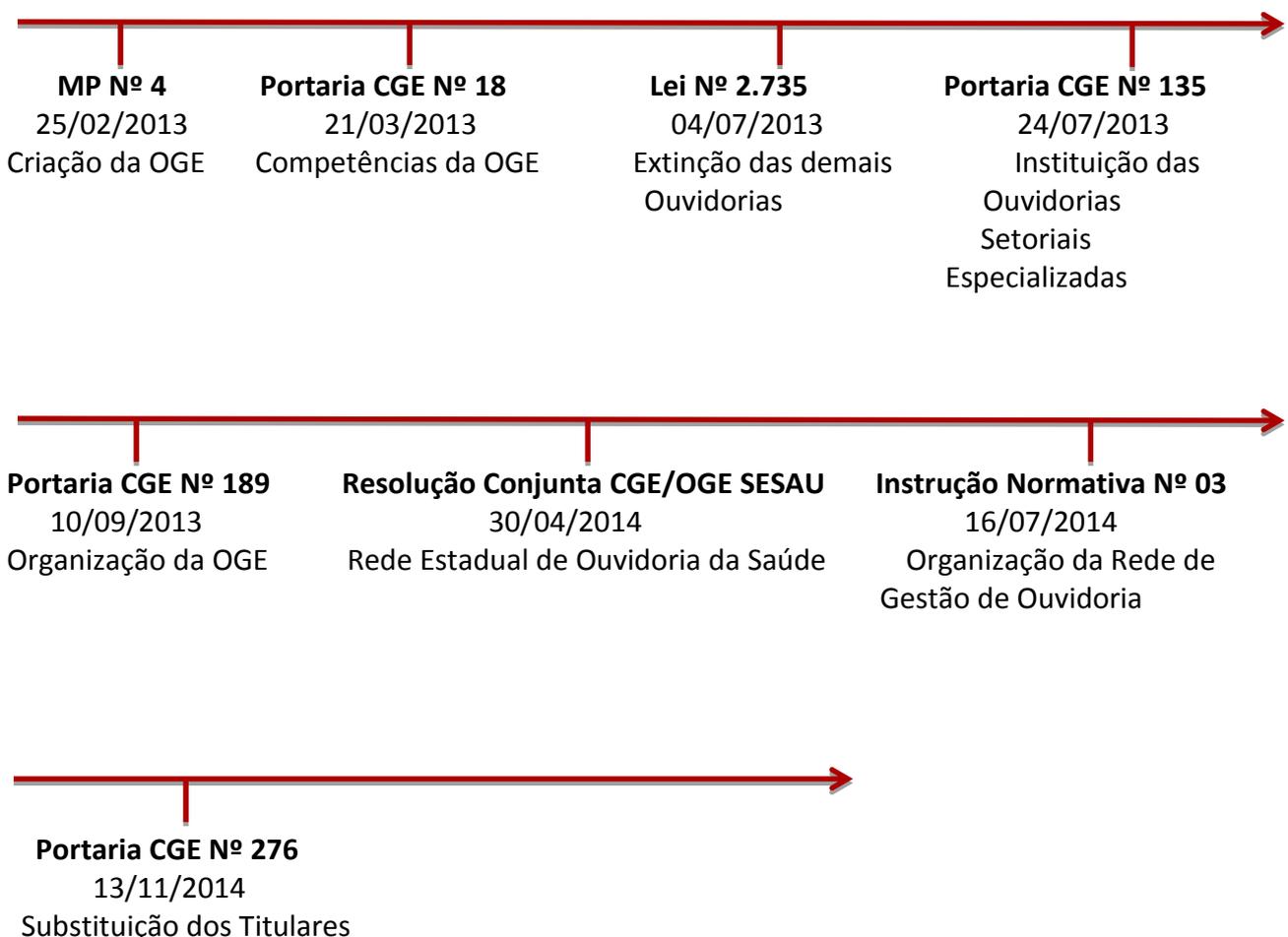
A credibilidade dos serviços de ouvidoria se consolida na medida em que o cidadão recebe o retorno de suas manifestações de forma satisfatória e tempestiva. Entenda-se por satisfatória uma resposta que contemple as observações expostas pelo cidadão no momento do registro.

Institucionalização

O processo de institucionalização garante fundamento jurídico à Ouvidoria. A centralização dos serviços de ouvidoria se deu de forma gradativa e legalmente amparada.

Pode parecer um contrassenso falar em centralização, mas é preciso compreender o processo para perceber que esse caminho conduz à ampliação dos serviços de ouvidoria do Estado, assim como, permite padronizar e melhor tratar as informações recebidas.

Para entendimento do processo de institucionalização da Ouvidoria Geral do Estado, apresentamos a seguir os instrumentos legais publicados até o momento da elaboração deste relatório. Como alguns foram reformulados e republicados, apresentamos as versões finais:



Execução Física

Este relatório trata os dados registrados pela OGE após a centralização dos serviços de ouvidoria, no período de 1º de janeiro a 29 de dezembro de 2014. No caso da Fundação Universidade do Tocantins (UNITINS), esta continua recebendo manifestações por questões específicas da entidade; no entanto, os dados, recebidos via relatório, estão inseridos e analisados nos itens que seguem.

A Ouvidoria Geral registrou todos os seus dados em Sistema Informatizado próprio, o Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGO), desenvolvido pela Coordenação de Operação e Serviço de Informática, a fim de atender às necessidades específicas da OGE.

Por determinação do Ministério da Saúde (MS), os dados referentes a essa área também foram registrados no Sistema OuvidorSUS, disponibilizado pelo Departamento de Ouvidoria Geral do SUS (DOGES). As demandas da saúde englobam também o nível municipal, que compõe a Rede de Ouvidoria da Saúde do Tocantins, conforme estabelecido na Resolução Conjunta SESAU CGE/OGE Nº001, de 30 de abril de 2014.

Foram registrados, no período em questão, 6.731 (seis mil, setecentos e trinta e um) acionamentos. A média mensal de recebimentos foi de, aproximadamente, 561 (quinhentos e sessenta e um) atendimentos/mês. Excluídos os atendimentos que não geraram demandas, que totalizaram 2.358 (dois mil trezentos e cinquenta e oito) manifestações, foram computadas 4.373 (quatro mil trezentos e setenta e três) demandas.

Com a centralização dos serviços de ouvidoria, todos os órgãos e entidades estaduais passaram a contar com este serviço, podendo ser demandados pelos cidadãos. No ano de 2014, 42 (quarenta e duas) 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 manifestações¹ registradas em 2014, considerando os dados da UNITINS e da OGE, de 1º de janeiro a 29 de dezembro.

¹ Reitera-se que os dados da unidade UNITINS foram recebidos via relatório.

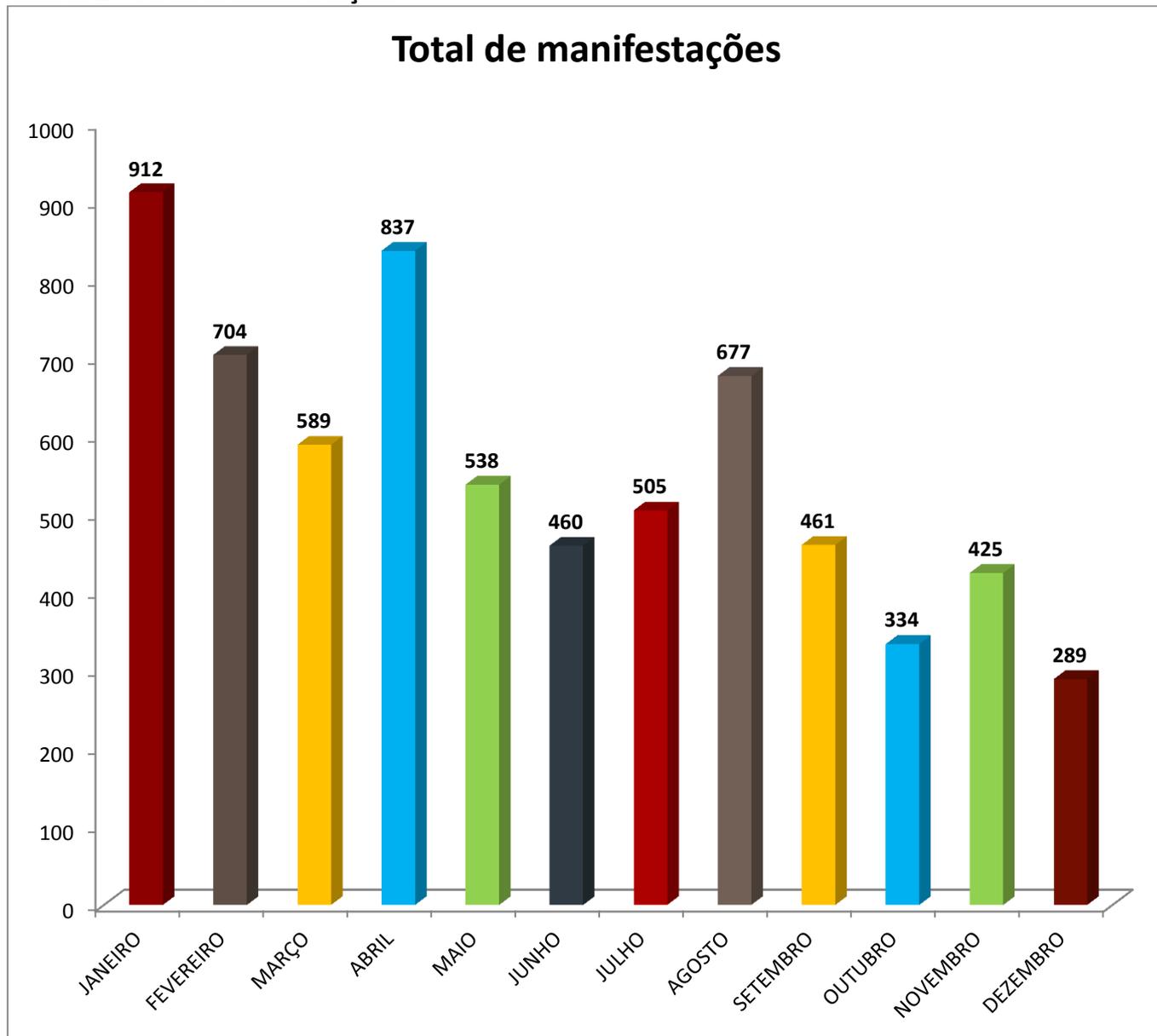
Quadro 1 – Total de demandas

TOTAL DE DEMANDAS													
ÓRGÃO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
ADAPEC	0	4	1	3	4	4	3	0	5	1	3	2	30
ADTUR	2	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	6
AEM	0	5	3	4	10	3	1	4	0	2	0	2	34
AGETRANS	2	8	1	3	4	7	2	6	4	7	5	2	51
ATN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
ATR	236	115	102	171	126	126	147	175	102	56	84	34	1474
ATS	33	16	6	17	8	5	9	10	5	6	53	19	187
BOMBEIROS	3	2	2	6	1	0	0	1	0	0	0	0	15
CAMIL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CASA CIVIL	1	2	0	0	0	0	4	0	0	0	0	1	8
CGE	4	4	2	7	6	3	1	7	2	1	1	0	38
DETRAN	208	86	66	106	31	22	53	46	29	19	32	53	751
FAPT	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
IGEPREV	2	4	1	4	3	0	1	3	1	2	2	2	25
ITERTINS	1	0	0	0	1	3	2	1	0	0	0	0	8
JUCETINS	4	3	1	6	3	2	4	6	3	1	4	0	37
MUNICÍPIOS	6	5	55	21	22	21	7	31	16	21	15	10	230
NATURATINS	2	2	4	2	2	0	7	5	2	1	3	3	33
OUTRAS INSTÂNCIAS	2	5	4	101	22	5	1	2	1	9	6	2	160
PGE	0	0	0	0	0	1	0	1	1	1	0	1	5
PRODIVINO	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
QCG - PM	2	5	4	5	1	3	2	7	2	1	1	3	36
REDESAT	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
REL. INSTITUCIONAIS	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
REPRESENTAÇÃO	0	6	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	7
RURALTINS	0	1	0	0	0	0	0	1	1	2	0	0	5
SCIDADES	2	0	0	0	1	1	2	2	0	0	0	0	8
SEAGRO	0	0	0	2	2	4	0	0	0	0	0	0	8
SECAD	14	15	7	13	8	10	11	13	13	7	10	14	135
SECOM	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SEDECTI	0	1	0	0	1	2	0	0	1	0	1	0	6
SEDS	5	10	4	6	2	9	10	6	6	8	15	8	89
SEDUC	57	67	49	56	69	43	10	76	60	51	39	31	608
SEFAZ	25	22	10	58	45	21	24	9	8	13	12	17	264
SEINFRA	1	0	1	0	1	1	1	1	0	0	0	0	6
SEJUV	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	3
SEMADES	1	0	0	0	1	0	1	0	1	0	2	0	6
SEPLAN	0	0	0	0	2	1	0	0	1	1	0	1	6
SESAU	44	81	80	78	56	45	68	84	80	67	54	51	788
SEST	3	0	1	0	0	6	1	3	1	1	0	0	16
SETAS	8	0	5	0	3	7	0	2	10	5	2	7	49

SGG	1	1	1	2	3	1	1	2	0	0	0	0	12
SSP	8	3	3	5	1	4	18	25	11	4	10	11	103
TERRAPalmas	1	0	1	0	1	3	2	3	0	0	0	1	12
UNITINS	233	230	171	160	97	96	112	143	94	46	70	14	1466
TOTAL	912	704	589	837	538	460	505	677	461	334	425	289	6731

Fonte: SGO e Relatório UNITINS.

Gráfico 1 – Total de manifestações

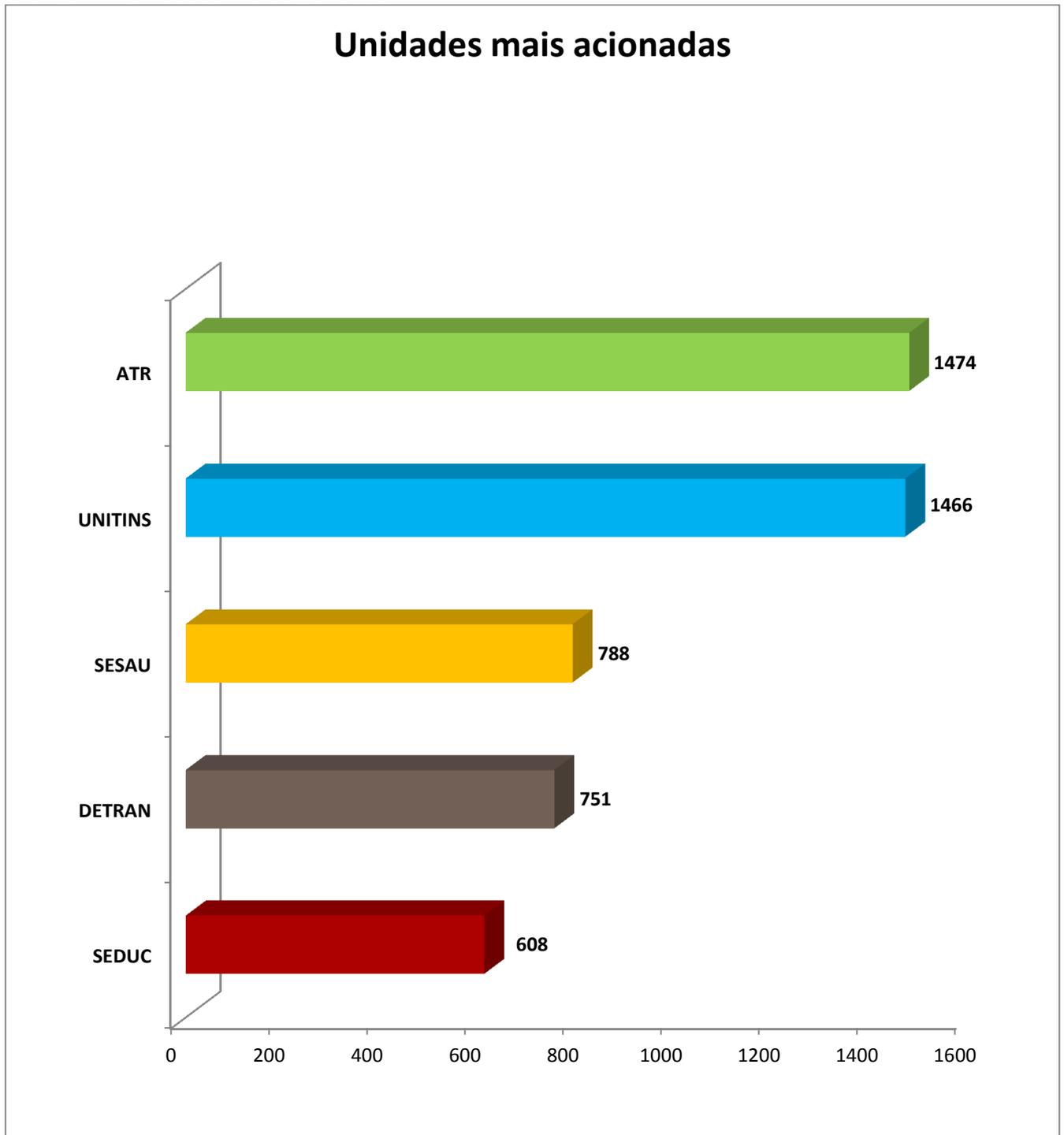


Fonte: SGO e Relatório UNITINS

Como pode ser observado no gráfico 2, o órgão mais acionado foi a Agência Tocantinense de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos (ATR) com 1.474 (um mil, quatrocentos e

setenta e quatro) manifestações, o que representa, aproximadamente, 22% (vinte e dois por cento) do total de acionamentos recebidos no ano de 2014, seguido da Fundação Universidade do Tocantins (UNITINS), com 1.466 (um mil, quatrocentos e sessenta e seis) demandas, que significam, aproximadamente, 21% (vinte e um por cento) do total.

Gráfico 2 – Unidades mais acionadas



Fonte: SGO e Relatório UNITINS.

Tipos de Acionamentos

A OGE é um canal de participação social 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:

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

Os conceitos nos permitem compreender que os acionamentos do tipo atendimento que não gera demanda tratam de informações e casos de improcedência. Diante desta afirmação, ressaltamos que há diferença significativa entre os serviços de informação realizados pela Ouvidoria, pelo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) e pelo Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC), como se descreve a seguir:

- 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.

Devemos esclarecer, também, que, apesar de não gerar demanda, os atendimentos referentes às informações resultam em resposta imediata ao cidadão, enquanto os referentes à improcedência resultam em orientação sobre a via correta para solução da demanda.

O gráfico 3 demonstra a representatividade de cada classificação dentro dos acionamentos que não geram demandas.

Gráfico 3 – Acionamento que não gera demanda



Fonte: SGO e Relatório da UNITINS.

A análise do gráfico 3 sugere que a população precisa ser melhor esclarecida sobre o papel da Ouvidoria, pois 18% (dezoito por cento) dos acionamentos que não geram demandas correspondem às demandas que devem ser registradas em outro canal de atendimento ao cidadão.

A tipologia que apresentou maior número de ocorrências no ano de 2014 foi a de reclamação, que conforme demonstrado no quadro 2, correspondem a 3.138 (três mil, cento e trinta e oito) acionamentos do total recebido pela Ouvidoria Geral. O atendimento que não gera demanda ocupa o segundo lugar com 2.358 (dois mil, trezentos e cinquenta e oito) manifestações do total.

Quadro 2 – Tipos de acionamentos

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	
TIPO	QUANTIDADE
Atendimento que não gerou demanda	2358
Denúncia	705
Elogio	212
Reclamação	3138
Solicitação	278
Sugestão	40
TOTAL	6731

Fonte: SGO e Relatório da UNITINS.

Gráfico 4 – Tipo de acionamentos



Fonte: SGO e Relatório da UNITINS.

Os dados observados no gráfico 4 apontam que 47% (quarenta e sete por cento) dos acionamentos tratam de reclamações dos serviços ou atendimentos prestados pelo Estado e, os outros 33% (trinta e três por cento), tratam de pedidos de informação. Podemos concluir, dessa forma, 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.

Mídia de atendimento

A ouvidoria conta com 05 (cinco) canais de atendimento ao cidadão: tridígito 162, o canal mais acionado como pode ser verificado no quadro 3; *e-mail* da ouvidoria, *site*; carta e presencialmente.

Quadro 3 – Média de atendimento

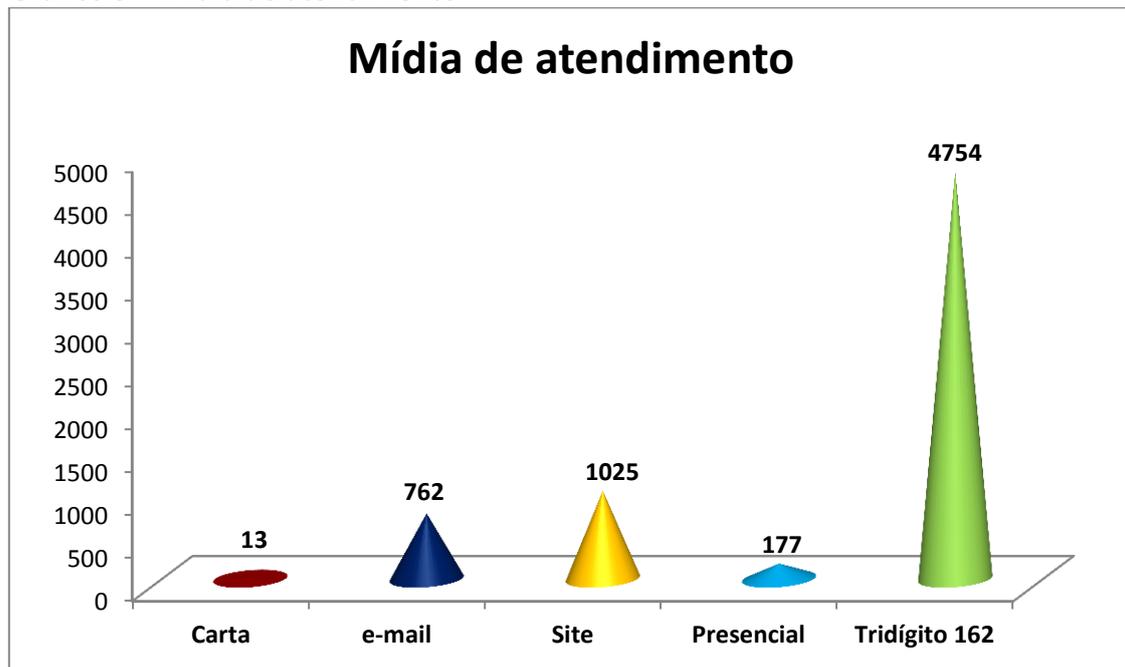
MÍDIA DE ATENDIMENTO	
Carta	13
e-mail	762
Site	1025
Presencial	177
Tridígito 162	4754
Total	6731

Fonte: SGO e Relatório da UNITINS.

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.

O gráfico 5 demonstra o comportamento da população frente às opções de contato com a OGE ao longo do ano e consolida os dados referentes ao uso das mídias de atendimento de 2014 em porcentagem.

Gráfico 5 – Média de atendimento



Fonte: SGO e Relatório da UNITINS.

Status das manifestações

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

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

O *status* das manifestações é um dado dinâmico, pois o fluxo de tramitação, que depende tanto da Ouvidoria Geral como dos órgãos e entidades demandados, pode sofrer alterações a qualquer momento. Os dados expostos no quadro e nos gráficos que seguem expressam a situação das manifestações, datadas em 30 de dezembro de 2015.

A demanda sobrestada é pertencente à Secretaria da Administração e necessitou ser sobrestada por se tratar de assunto que demanda tempo para averiguação de documentos.

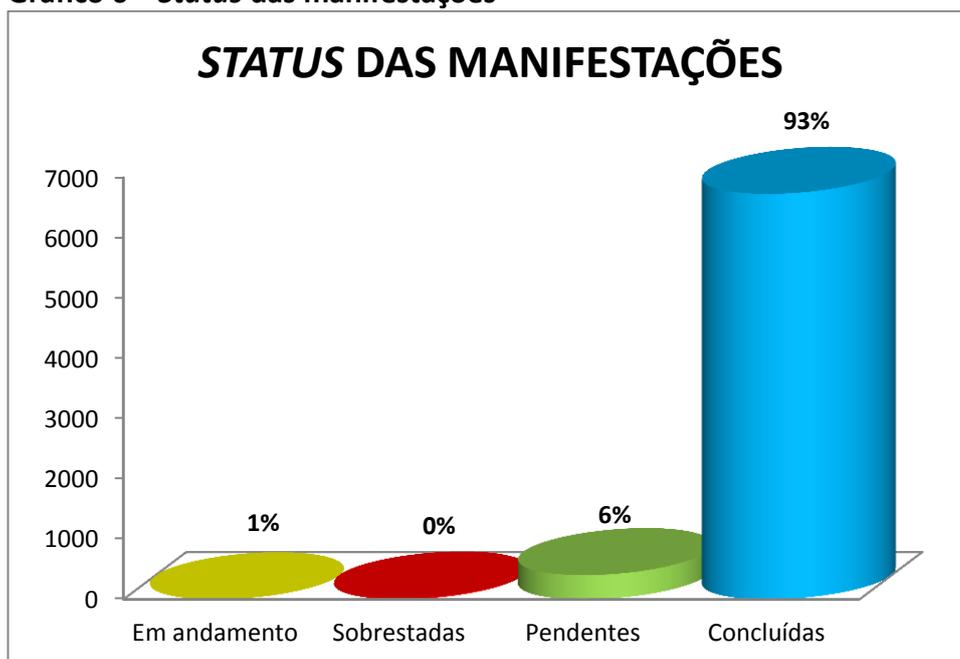
Na fase em que os dados foram levantados, a situação se mostrou favorável, pois aproximadamente 93% (noventa e três por cento) das manifestações foram respondidas ao cidadão. As demandas atrasadas correspondem a 6% (seis por cento) do total.

Quadro 4 – Status das manifestações

STATUS DAS MANIFESTAÇÕES	
STATUS	QUANTIDADE
Atrasada	422
Concluída	6248
Em andamento	60
Sobrestada	1
TOTAL	6731

Fonte: SGO e Relatório da UNITINS.

Gráfico 6 – Status das manifestações



Fonte: SGO e Relatório da UNITINS.

Características das manifestações

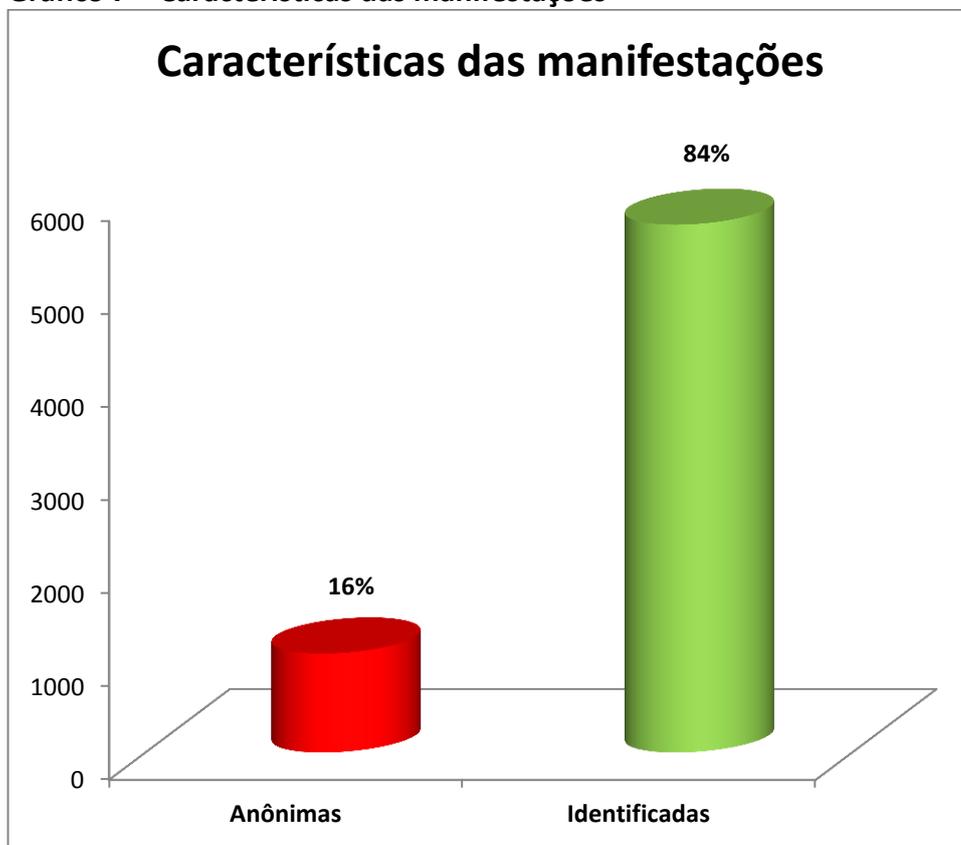
A OGE recebe demandas identificadas e anônimas. No caso de manifestações identificadas, podem ser sigilosas ou não: quando sigilosas, os dados do demandante não são informados aos órgãos, entidades ou setores acionados para apuração dos fatos. Cerca de 84% (oitenta e quatro por cento) dos acionamentos recebidos são identificados.

Quadro 5 – Características das manifestações

CARACTERÍSTICAS DAS MANIFESTAÇÕES	
CARACTERÍSTICA	QUANTIDADE
Anônimas	1063
Identificadas	5668
Total	6731

Fonte: SGO e Relatório da UNITINS.

Gráfico 7 – Características das manifestações



Fonte: SGO e Relatório da UNITINS.

Principais assuntos

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 nas unidades que apresentaram mais de 50 (cinquenta) acionamentos, o que representa uma parcela inferior a 1% (um por cento) do total de manifestações recebidas no período em questão.

AGETRANS

A Agência de Máquinas e Transporte do Estado do Tocantins é responsável por projetos técnicos para a conservação, ampliação e recuperação de prédios públicos do Estado e por administrar, executar, manter e fiscalizar obras públicas de sistemas viários.

As manifestações evidenciam a importância de melhor divulgação dos contatos da unidade e de qualificar o serviço referente à manutenção das rodovias estaduais.

Quadro 6 – Assuntos demandados AGETRANS

PRINCIPAIS ASSUNTOS		
TIPO DE DEMANDA	ASSUNTO	SUBASSUNTO
Atendimento que não gera demanda	Informação	Contato telefônico da unidade administrativa
Reclamação	Meio Ambiente/Patrimônio Público/Turismo	Rodovias estaduais
		Manutenção de patrimônio público

Fonte: SGO.

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 atendimento que não gera demanda, 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.

Quadro 7 – Assuntos demandados ATR

PRINCIPAIS ASSUNTOS		
TIPO DE DEMANDA	ASSUNTO	SUBASSUNTO
Atendimento que não gera demanda	Informação	Contato telefônico da prestadora de serviços públicos de saneamento
Denúncia	Saneamento	Categoria da unidade usuária
		Instalação de hidrômetro
		Qualidade da água
	Transporte	Inobservância de normas (excesso de passageiros)
		Transporte clandestino de pessoas
		Valor abusivo da passagem
Reclamação	Saneamento	Atendimento (demora e/ou inadequado)

		Descumprimento do prazo estabelecido para realizar o serviço de ligação/religação do fornecimento de água
		Dificuldade de acesso ao serviço de ligação/religação do fornecimento de água
		Falta de água
		Ineficiência na prestação do serviço (serviço inacabado)
		Instalação/Substituição/Vistoria de hidrômetro
		Valor da fatura acima da média da unidade consumidora
	Transporte	Atendimento inadequado
		Descumprimento de horário (atraso, antecedência, ausência de veículo)
		Inobservância de normas (excesso de passageiros)
		Itinerário das linhas intermunicipais (alteração, descumprimento e interrupção do serviço)
		Passagem intermunicipal (ressarcimento, valor abusivo)

Fonte: SGO.

ATS

A Agência Tocantinense de Saneamento tem o objetivo de disseminar o programa de saneamento básico no Tocantins. Atendendo, atualmente, 78 (setenta e oito) municípios, atravessou o período de estiagem com dificuldade de cumprir o horário de reabastecimento de água.

A ATS necessita de melhor estrutura física, como, por exemplo, unidades de reservatórios de água, para bem atender ao cidadão, e de melhor estrutura de pessoal, para que os serviços sejam realizados em tempo hábil, além de uma efetiva divulgação de suas atividades nos municípios que atende.

Quadro 8 – Assuntos demandados ATS

PRINCIPAIS ASSUNTOS		
TIPO DE DEMANDA		ASSUNTO
Atendimento que não gera demanda	Informação	Contato telefônico da unidade administrativa
		Serviços prestados pelo órgão
Reclamação	Saneamento	Descumprimento do prazo estabelecido para realizar o serviço de ligação/religação do fornecimento de água

		Dificuldade de acesso ao serviço de ligação/religação do fornecimento de água
		Falta de água
		Ineficiência na prestação do serviço (serviço inacabado)
		Dificuldade para receber a fatura da unidade consumidora

Fonte: SGO.

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.

Quadro 9 – Assuntos demandados DETRAN

PRINCIPAIS ASSUNTOS		
TIPO DE DEMANDA	ASSUNTO	SUBASSUNTO
Atendimento que não gera demanda	Informação	Telefone da unidade administrativa
		Horário de funcionamento da unidade administrativa
Denúncia	Autoescola	Fralde digital
	CNH	Irregularidade nas provas teóricas
		Qualidade dos exames médicos
	Gestão administrativa	Acúmulo de cargos
Descumprimento de carga horária		

		Falsificação de documentos
	Gestão de pessoas	Negligência profissional
		Prestação de serviço particular em órgão público
	Veículos	Dificuldade de acesso ao serviço de transferência de veículos
Reclamação	Autoescola	Dificuldade em realizar as aulas práticas
		Má conduta do instrutor
	CNH	Demora na instrução do processo
		Dificuldade em realizar exames médicos
		Erros nos dados das carteiras de habilitação
	Gestão administrativa	Atendimento inadequado
		Demora no atendimento
		Falta de atendimento
		Equipamento com defeito
	Veículos	Dificuldade para transferir veículo
		Dificuldade para emplacar veículo
Dificuldade para realizar vistoria de veículo		

Fonte: SGO.

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 aproximadamente 84% (oitenta e quatro 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 10 – Assuntos demandados SECAD

PRINCIPAIS ASSUNTOS		
TIPO DE DEMANDA	ASSUNTO	SUBASSUNTO
Atendimento que não gera demanda	Informação	Contato telefônico da unidade administrativa
		Serviços prestados pelo órgão
Denúncia	Gestão administrativa	Acúmulo de cargos indevidos
		Irregularidades em concurso público
		Irregularidades na emissão de documentos do

		Plansaúde
Reclamação	Gestão administrativa	Atendimento inadequado na Junta Médica
		Nomeação dos aprovados no concurso público
		Procedimentos do Plansaúde
	Gestão de pessoas	Desconto em folha
		Falta de repasse do pagamento de consignado à instituição bancária

Fonte: SGO.

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 que se refere 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 11 – Assuntos demandados SEDS

PRINCIPAIS ASSUNTOS		
TIPO DE DEMANDA	ASSUNTO	SUBASSUNTO
Denúncia	Gestão Administrativa	Descumprimento de carga horária
	Gestão de pessoas	Conduta inadequada
	Veículos	Uso indevido de veículos
Reclamação	Gestão Administrativa	Atendimento inadequado no PROCON
		Demora nos processos do PROCON
		Horário de funcionamento do PROCON

Sugestão	Gestão Administrativa	Gestão dos recursos públicos
	Gestão Administrativa	Servidores que não cumprem a carga horária de trabalho

Fonte: SGO.

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.

A pasta encontrou dificuldade em responder as demandas encaminhadas pela OGE, restando 3% (três por cento) das manifestações sem resposta ao demandante. Cerca de 77% (setenta e sete por cento) dos acionamentos foram respondidos com atraso.

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 12 – Assuntos demandados SEDUC

PRINCIPAIS ASSUNTOS		
TIPO DE DEMANDA	ASSUNTO	SUBASSUNTO
Atendimento que não gera demanda	Informação	Contato telefônico da unidade administrativa
		Serviços prestados pelo órgão
Denúncia	Gestão administrativa	Acúmulo de cargos indevidos
		Descumprimento da carga horária de trabalho
		Inobservância das normas da Secretaria
		Servidor em situação irregular
	Gestão de pessoas	Abuso de autoridade
		Assédio moral por constrangimento e/ou coação
		Conduta inadequada de servidores

Reclamação	Gestão pedagógica	Falta de profissional da educação (professor)
		Má gestão da unidade escolar
		Violência em unidade escolar
	Gestão administrativa	Dificuldade de acesso a documentos
		Modulação/Lotação/Remanejamento de servidor
		Pagamento a servidor (auxílio natalidade, rescisão contratual, proventos)
		Progressão funcional (Deferimento/ pagamento)
		Unidade escolar com estrutura física inadequada
	Gestão de pessoas	Conduta inadequada de servidores (grosseria, desrespeito, negligência profissional)
		Falta de ética profissional
	Gestão pedagógica	Falta de profissional da educação (professor, diretor)
		Excesso de alunos por sala de aula
		Dificuldade de efetivação de matrícula
		Má gestão da unidade escolar
		Dias letivos a menos (greve)
Dificuldade de acesso a documentos escolares		
Indisciplina de discentes		

Fonte: SGO.

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 13 – Assuntos demandados SEFAZ

PRINCIPAIS ASSUNTOS		
TIPO DE DEMANDA	ASSUNTO	SUBASSUNTO
Atendimento que não gera demanda	Informação	Contato telefônico da unidade administrativa
		Serviços prestados pelo órgão
Denúncia	Gestão fiscal	Falta de fiscalização em estabelecimentos comerciais
		Sonegação de ICMS
		Sonegação de nota fiscal
Reclamação	Gestão administrativa	Dificuldade de acesso ao <i>site</i>

	Gestão fiscal	Falta de atendimento
		DARE (dificuldade de emissão do boleto)
		Falta de fiscalização em estabelecimentos comerciais
		IPVA (baixa do pagamento, dificuldade de emissão do boleto, ressarcimento)
		Sonegação de nota fiscal

Fonte: SGO.

SESAU/ 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 a resolutividade das manifestações municipais.

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 14 – Assuntos demandados SESAU/ MUNICÍPIOS

PRINCIPAIS ASSUNTOS			
	TIPO DE DEMANDA	ASSUNTO	SUBASSUNTO
Municípios	Denúncia	Assistência à saúde	Dificuldade de agendamento de consultas
			Dificuldade de agendamento de exames
			Falta de atendimento
		Gestão administrativa	Descumprimento de carga horária
			Falta de profissional de saúde
		Gestão de pessoas	Conduta inadequada de profissionais
		SAMU	Omissão de socorro
		Veículos	Uso indevido para fins particulares
Vigilância em saúde	Vacinação contra febre amarela		

	Reclamação	Assistência à saúde	Atendimento inadequado
			Dificuldade de agendamento de cirurgia
			Dificuldade de agendamento de consultas
			Dificuldade de agendamento de exames
		Assistência farmacêutica	Falta de medicamento
		Gestão administrativa	Condições inadequadas para o trabalho
			Descumprimento de carga horária
			Insatisfação com a resposta de demanda registrada na OGE
		Gestão de pessoas	Conduta inadequada de profissionais
	Transporte	Descumprimento de horário do transporte de pacientes	
		Dificuldade no repasse do benefício do TFD	
	Solicitação	Assistência à saúde	Dificuldade de agendamento de consultas
			Dificuldade de agendamento de exames
			Falta de atendimento
		Assistência farmacêutica	Acesso ao medicamento
Gestão administrativa		Revisão da resposta dada pelo município	
Transporte	Acesso ao TFD		
SESAU	Denúncia	Assistência à saúde	Negligência em procedimento cirúrgico
			Descumprimento de carga horária
		Gestão administrativa	Falta de profissional de saúde
			Insatisfação com a resposta de demanda registrada na OGE
			Assédio moral
		Gestão de pessoas	Conduta inadequada de profissionais
			Negligência profissional
	Vigilância sanitária	Esgoto	
		Estabelecimento em condições inadequadas	
	Reclamação	Assistência à saúde	Atendimento inadequado
			Dificuldade de acesso à tratamento especializado
			Dificuldade de agendamento de cirurgia
			Dificuldade de agendamento de consultas
			Dificuldade de agendamento de exames
			Falta de vaga em UTI
Assistência farmacêutica		Falta de medicamento	
Gestão administrativa		Atendimento inadequado	
		Descumprimento de carga horária	
		Estabelecimento de saúde com problemas em equipamentos	
		Falta de profissional de saúde	
		Pagamento à fornecedores	
		Pagamento à servidores	
	Gestão de pessoas	Falta de ética profissional	

			Conduta inadequada de profissionais	
			Negligência profissional	
	Produtos para saúde/correlatos		Falta de material cirúrgico	
			Dificuldade de acesso à prótese	
			Dificuldade de acesso à aparelho auditivo	
	Transporte		Dificuldade de acesso ao benefício do TFD	
	Solicitação	Alimento		Nutrição enteral
		Assistência à saúde		Acesso à tratamento especializado
				Agendamento de cirurgia
				Agendamento de consultas
				Agendamento de exames
			Vaga em UTI	
		Assistência farmacêutica		Acesso ao medicamento
		Gestão administrativa		Acesso a documentos
				Atendimento adequado
		Produtos para saúde/correlatos		Aparelho auditivo
				Cadeira de rodas
				Colete ortopédico
				Material cirúrgico
			Material hospitalar	
	Prótese			
Transporte		Acesso ao TFD		

Fonte: SGO.

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.

Quadro 15 – Assuntos demandados SSP

PRINCIPAIS ASSUNTOS		
TIPO DE DEMANDA	ASSUNTO	SUBASSUNTO
Denúncia	Gestão administrativa	Descumprimento de carga horária

	Gestão de pessoas	Conduta inadequada
	Procedimentos de polícia e segurança pública	Falta de policiamento nas ruas
		Abuso de instrumentos sonoros ou sinais acústicos
	Veículos	Uso indevido de veículos
Reclamação	Gestão de pessoas	Conduta inadequada
	Gestão administrativa	Progressão funcional
		Atraso no pagamento a fornecedores de serviço

Fonte: SGO.

UNITINS

A Fundação Universidade do Tocantins tem como missão a oferta de ensino público, gratuito e de qualidade. Em 2014, as demandas estiveram concentradas em reclamações referentes à dificuldade de acesso à documentação acadêmica.

A unidade administrativa precisa qualificar os servidores que atuam com o sistema e-Protocolo, pois o grande número de reclamações versa sobre a demora de resposta por meio do sistema.

Quadro 16 – Assuntos demandados UNITINS

PRINCIPAIS ASSUNTOS		
TIPO DE DEMANDA	ASSUNTO	SUBASSUNTO
Reclamação	Gestão de pedagógica	Dificuldade de acesso a documentos
		Demora no atendimento pelo sistema e- Protocolo
		Dificuldade de acesso a notas

Fonte: SGO e Relatório da UNITINS.

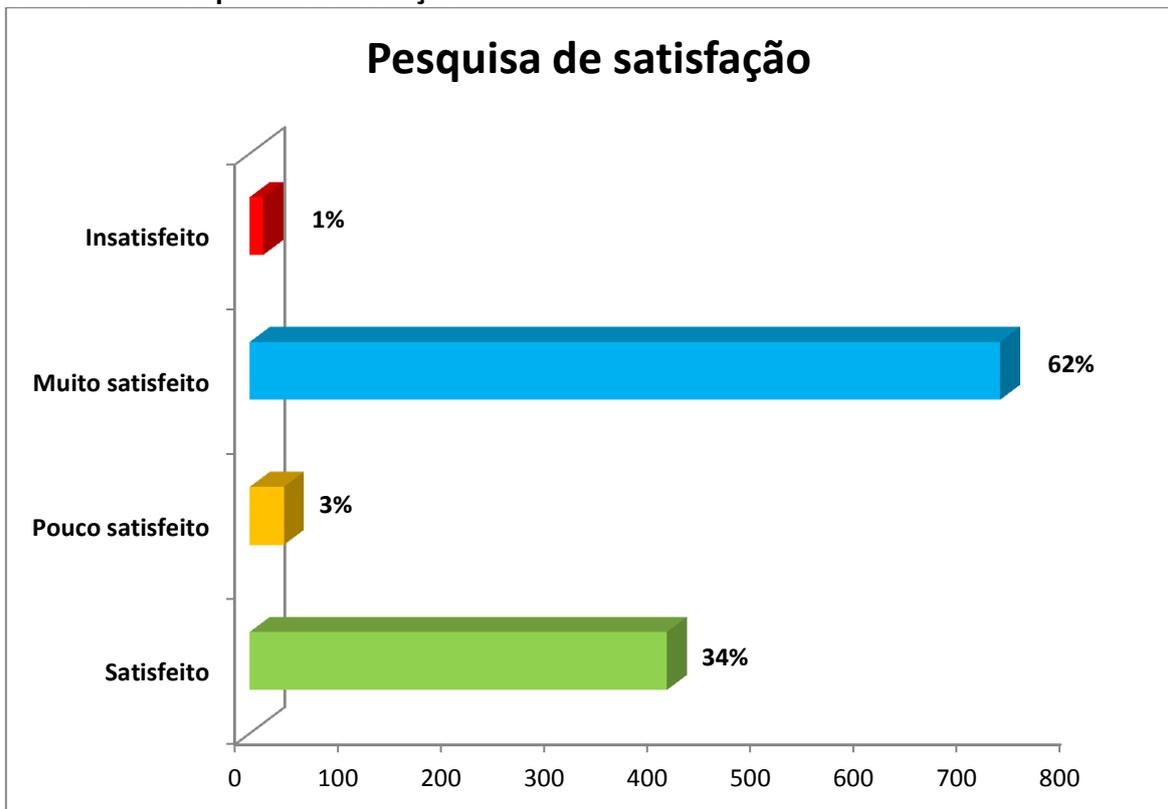
Pesquisa de satisfação

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 àqueles que responderam à pesquisa.

Gráfico 8 – Pesquisa de Satisfação

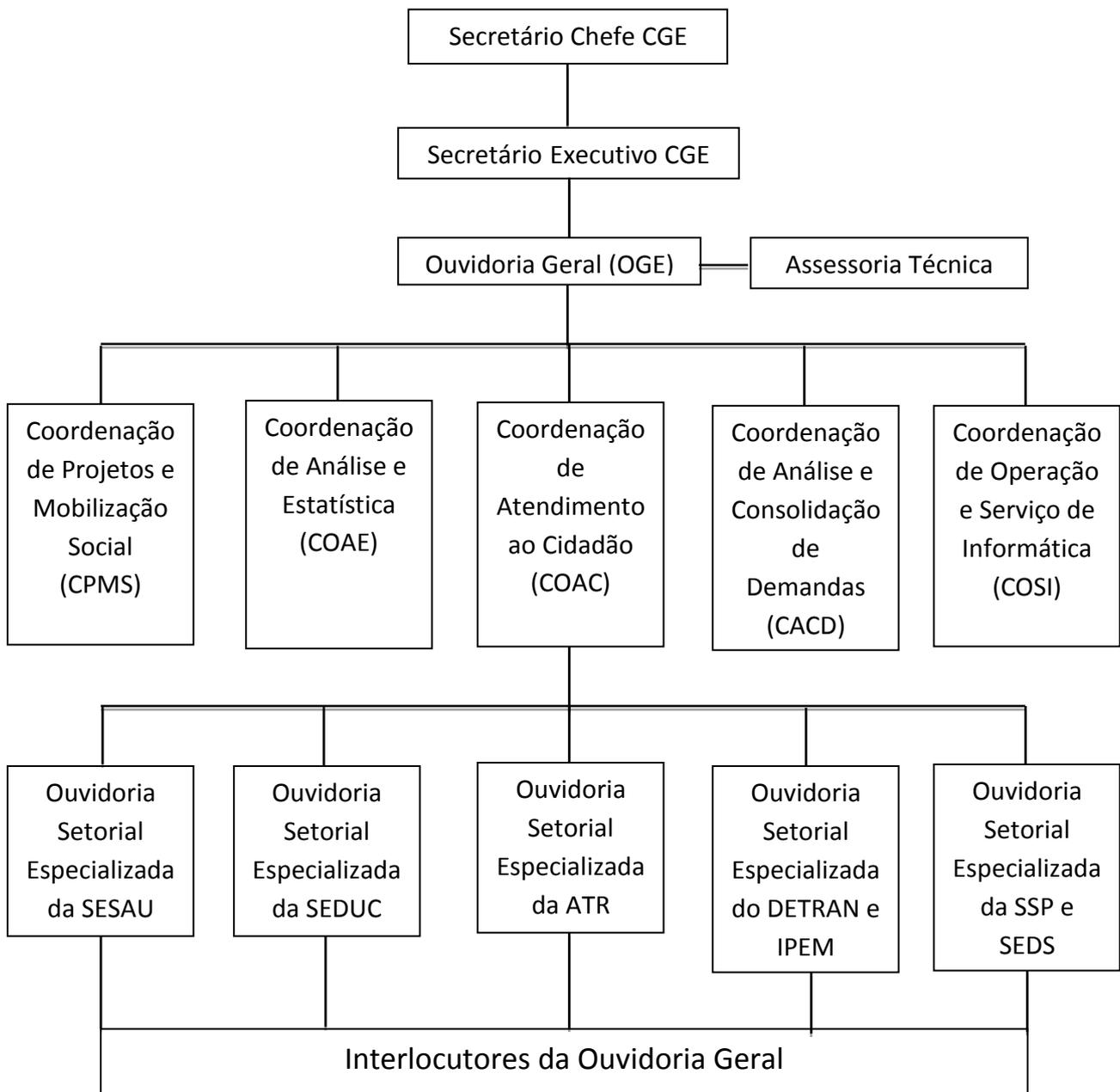


Fonte: SGO.

Como podemos observar, 96% (noventa e seis por cento) daqueles que responderam a pesquisa, expressam satisfação com o serviço prestado pela Ouvidoria Geral.

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, em conformidade 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.

Participação da Ouvidoria Geral

Eventos Nacionais e Regionais de Ouvidoria

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

- I Encontro de Formação para Interlocutores do Poder Executivo Estadual – Auditório da Controladoria Geral do Estado (CGE) – dia 21.03: sensibilização dos servidores no processo de definição e implementação da Ouvidoria Geral, na otimização das ações, na racionalidade no modo de fazer e na avaliação dos serviços prestados ao cidadão e à sociedade, sob a ótica da qualidade e da excelência; e, reconhecimento, aprimoramento e busca de oportunidades para servir à missão organizacional.
- Fórum de Ouvidorias Públicas e Privadas – Brasília, de 18 a 20.03: construção colaborativa de projeto que discipline especificamente as atividades de ouvidoria.
- Reunião Plenária do Fórum Nacional de Ouvidores de Polícia (FNOP): Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República (SDH/PR), em Brasília-DF, nos dias 6 e 7.05 – Pauta: Atuação na Copa e Planejamento Estratégico;
- Seminário de Perícia Independente em Direitos Humanos: SDH/PR, em Brasília-DF, nos dias 8 e 9.05 – Pauta: Panorama e Perspectivas da Perícia, Perícia Independente e Direitos Humanos e Perícias em Casos de Tortura;
- Encontro de Ouvidores Estaduais de Saúde da Região Norte/CGSNO-DOGES/SGEP/MS: em Manaus, no dia 14.05 – Pauta: Experiências do SUS/REGIÃO NORTE e questões temáticas para próximos encontros nacionais;

- ‘Dia de Mobilização’ – em Palmas/TO, no dia 17.07 – Pauta: Divulgação da Ouvidoria Geral com distribuição de *flyers* informativos e “adesivação” de veículos intermunicipais, no Terminal Rodoviário;
- Encontro Interregional das Ouvidorias das Secretarias Estaduais de Saúde: no Rio de Janeiro/RJ, no dia 1º.08 – Pauta: Elaboração de Agenda Estratégica para as Ouvidorias Estaduais, a pedido do DOGES/SGEP/MS, com o objetivo de intensificar a aproximação dos serviços estaduais no que tange à Ouvidoria do SUS;
- Seminário CICLO DE ESTUDOS PROFOCO PRESENCIAL – Gestão e Prática em Ouvidoria: em São Paulo/SP, nos dias 11 a 13.08 – Pauta: Experiências sobre os aspectos de gestão e prática aplicados às ouvidorias necessários ao atendimento de qualidade do cidadão, ao tratamento das manifestações, às técnicas de mediação, que possibilitam a contínua melhoria dos serviços públicos. Parceria da Escola de Administração Fazendária (ESAF) e Controladoria Geral da União (CGU).
- Encontro de Ouvidores Estaduais de Saúde - DOGES/SGEP/MS: em Brasília/DF, nos dias 19 e 20.08 – Pauta: Experiências do SUS e questões temáticas para próximos encontros nacionais.
- II Reunião Ordinária do Fórum Nacional de Ouvidores de Polícia (FNOP): Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República (SDH/PR), em Brasília-DF, nos dias 25 e 26.08 – Pauta: Indicadores e Metodologia para o Controle Externo da Atividade Policial; Indicadores e Metodologia de Monitoramento da Letalidade Policial; Eleição e Cerimônia de Posse da Nova Mesa Diretora do FNOP; Diagnóstico de Capacidade das Ouvidorias Policiais; Regimento Interno e Progressos no Planejamento Estratégico.
- Reunião Extraordinária do Fórum Nacional de Ouvidores de Polícia (FNOP), no Rio de Janeiro, dias 13 e 14. 11 – Pauta: Planejamento Estratégico para 2015.

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:

- Lei de Acesso à Informação – LAI (UFMG);
- Controle Social e Cidadania (CGU);
- Desenvolvimento de Equipes (ILB);
- Excelência no Atendimento (ILB);
- Ouvidoria no Ambiente Legislativo Municipal (ILB);
- Atendimento ao Cidadão (ENAP);
- Ouvidoria em Saúde (SESAU/MG);
- Análise Socioeconômica de Projetos-Estatística (ENAP);
- Gestão Estratégica com foco na Administração Pública (ILB);
- A Nova Lei de Acesso à Informação e as Ouvidorias (EGOV);
- Ciclo de Gestão do Investimento Público (ENAP);
- Mediação: conflitos e práticas, pela Faculdade Metropolitana de Curitiba (NEAD/FAMEC);
- Ciclo de Gestão do Investimento Público, para Avaliação Socioeconômica de Projetos, pela Escola Nacional de Administração Pública (ENAP);
 - Gestão Estratégica de Pessoas e Planos de Carreira (ENAP);
 - Gestão Estratégica, com base em: ‘Progresso em Equipe’, ‘Criação de uma Equipe Unida’, ‘Gerenciamento’, ‘Liderança’, ‘Melhor Maneira de Delegar – novas tendências’, ‘Primeiras Etapas da Gerência’, ‘Filtro de Percepção’, ‘Empatia Necessária’, ‘O Desafio de Mudança’ e ‘Avaliação dos papéis do Líder e do Gerente’, pela Faculdade Metropolitana de Curitiba (NEAD/FAMEC);
 - Macroeconomia Aplicada à Avaliação Socioeconômica de Projetos (ENAP);
 - Introdução ao Direito Constitucional (ILB/PORTAL SABERES);
 - Macroeconomia para Avaliação Socioeconômica de Projetos (ENAP);
 - Ética e Serviço Público (ENAP);

- Gestão de Projetos (ENAP);
- Conhecendo o Novo Acordo Ortográfico (ILB);
- Introdução ao Direito do Consumidor (ILB/ANATEL);
- Direitos Humanos e Objetivos de Desenvolvimento do Milênio (ESAF);
- Ouvidoria na Administração Pública (ILB/CGU);
- Gestão e Prática em Ouvidoria (CGU/CENTRESAF/SP) – Ciclo de Estudos PROFOCO;
- Curso Nacional de Qualificação de Auditorias e Ouvidorias do SUS – FIOCRUZ/SGEP-MS.

Relações Institucionais

Algumas visitas técnicas foram realizadas devido à necessidade de acompanhamento das demandas, assim como para orientações dos respectivos órgãos sobre os procedimentos a serem adotados no tratamento das manifestações, que se expõe a seguir:

TREINAMENTOS:

- Na Ouvidoria Geral, na CGE com: Equipe Técnica; Interlocutores do GOL-SUS/Nível III (no período de 24 a 28/02) e do Interlocutor-HGP/Nível II (no dia 25/02) do Sistema OuvidorSUS: centralização, operacionalização e embasamento legal da Ouvidoria Geral; registro e tramitação de demandas no Sistema de Gestão de Ouvidoria e no Sistema OuvidorSUS;
- Ouvidorias Setoriais Especializadas, na OGE, dia 20 de março – preparação para o I Encontro de Formação para Interlocutores do Poder Executivo Estadual, orientação e padronização do atendimento e tratamento de demandas e atribuições dos técnicos;
- Técnicos da OGE - registro de acionamento do SGO.
- Servidores novos/OGE – Breve histórico da OGE, redação oficial e elaboração de documentos; conceitos e princípios da área de ouvidoria. Estudo da Coletânea da OGU/CGU e dos Manuais de Redação Oficial da Presidência da República.

- Equipe Técnica/OGE – Manual de Tipificação do Sistema Informatizado de Gestão de Ouvidoria;
- OSE-SSP e SEDS/OGE - para II Reunião Ordinária do FNOP/Estudo sobre “Direitos e Deveres de Valorização da Pessoa Idosa”, “Sistema Nacional de Prevenção e Combate à Tortura”, Letalidade Policial e Metodologia para Controle Externo da Atividade Policial;
 - Interlocutores-SESAU e Rede Hospitalar - Nível II (Sistema OuvidorSUS);
 - Servidor da Vigilância Sanitária (VISA) para atuar com os Sistemas OuvidorSUS e SGO;
 - Técnicos da OGE sobre posicionamento e respostas dos órgãos a fim de validar e consolidar para retorno ao cidadão;
 - Equipe Técnica/OGE sobre registro de demanda no SGO e Sistema OuvidorSUS;
 - OSE-SESAU para o ‘Encontro Interestadual de Ouvidorias do SUS’ sobre elaboração de agenda estratégica para as Ouvidorias Estaduais, a pedido do DOGES/SGEP/MS; estudo da I.N. N. 03, republicada, e da Resolução Conjunta;
 - Municípios tocantinenses em relação ao uso do Sistema OuvidorSUS.

OFICINA DE TRABALHO:

- Material para Reunião Estadual de Ouvidores da Saúde da Região Norte;
- Avaliação do Encontro de Formação para Interlocutores com a Equipe OGE;
- Alimentação do Sistema Informatizado de Acompanhamento da Gestão-Orçamentária (RAG) - Relatório de Gestão do período de 1º de janeiro a 04 de abril de 2014;
 - Monitoramento e resposta às manifestações registradas no SIC;
 - Manual e Tutorial do Sistema Informatizado de Gestão de Ouvidoria (SGO) – elaboração, diagramação e revisão;
 - Alimentação, orientação e correção quanto aos dados registrados de demanda no SGO;
 - Reclassificação das demandas de janeiro a maio, incluindo o assunto, subassunto e subassunto 2, conforme Manual de Tipificação de Demandas (MTD);
 - Orientação aos municípios em relação ao uso do Sistema OuvidorSUS – Dianópolis, Lagoa da Confusão, Araguaçu e Gurupi;

➤ Mobilização Social - Contato com Prefeitos e Secretários Municipais de Saúde para sensibilização e incentivo quanto à implantação da Ouvidoria de Saúde – Nível II; e para o curso livre de Qualificação e Fortalecimento dos Municípios no Sistema Nacional de Auditoria e Ouvidoria do SUS - preparação de lista para a equipe do Setor de Apoio à Descentralização, encaminhado via e-mail para Maria Helenice Castro/SEFOR/CGSNO/DOGES, responsável pelo acompanhamento do Termo de Cooperação DOGES - Fiocruz/DF na realização de Cursos Livres;

➤ Apoio ao evento que ocorrerá em 1º/agosto, RJ, 'Encontro Interestadual de Ouvidorias do SUS', das 8h às 17h, que trata da elaboração de agenda estratégica para as Ouvidorias Estaduais, a pedido do DOGES/SGEP/MS, com o objetivo de intensificar a aproximação dos serviços estaduais no que tange à Ouvidoria do SUS;

➤ Estudo do Manual de Tipificação de Demandas do SUS – sugestões para o DOGES, a serem inseridas neste Manual considerando o contexto das demandas registradas no Estado;

➤ Estudo dos Manuais de Redação Oficial;

➤ Reclassificação das demandas registradas no SGO, incluindo assunto, subassunto e subassunto 2, conforme Manual de Tipificação de Manifestação (MTM) da OGE;

➤ Alimentação, correção e atualização de dados (assunto, subassunto e subassunto 2) no SGO;

➤ Consolidação dos dados estatísticos de janeiro - junho;

➤ Alimentação do Sistema de Gestão da CGE – PPA 2014/RAG;

➤ Mobilização junto às Prefeituras do Estado do Tocantins e respectivas Secretarias Municipais de Saúde com a finalidade de sensibilizar para implantação de ouvidorias, nível II, e realização de lista para a equipe do Setor de Apoio a Descentralização, encaminhado via e-mail para Maria Helenice Castro/SEFOR/CGSNO/DOGES, responsável pelo acompanhamento do Termo de Cooperação DOGES - Fiocruz/DF na realização de Cursos Livres – Temática: Sistema Nacional de Auditoria e Ouvidoria do SUS;

➤ Organização de material para o 'Encontro de Ouvidores Estaduais de Saúde' – Brasília;

➤ Revisão da Ação de Manutenção de Ouvidoria – SUS;

➤ Manutenção da *web*-OGE;

➤ Aprimoramento do Sistema de Gestão de Ouvidoria;

➤ Sugestões para elaboração da *web*-FNOP;

➤ Monitoramento das atividades referentes ao Projeto "Fale com o Governo" (adesivação, distribuição de *flyers*/folders e colocação de cartazes nos órgãos e veículos estaduais);

- Resposta ao questionário sobre ouvidorias da saúde encaminhado pela Fiocruz;
- Participação de audiência pública sobre o reajuste da tarifa de água;
- Revisão do Manual de Tipificação de Manifestações do SGO;
- Estudo da Instrução Normativa N. 03 com os Interlocutores e respectivas OSEs, no período de 4 a 7 de agosto de 2014.

REUNIÕES:

- Dia 10/01 – Dir. de Gabinete/SESAU–COAC: demandas atrasadas do OuvidorSUS;
- Dia 20/01 – Coordenações e Ouvidorias Setoriais Especializadas com Ouvidor Geral – avaliação do exercício anterior e planejamento para 2014;
- Dia 23/01 – Ministério Público, Ouvidoria Geral, Coordenações (COAE e COAC) – encaminhamento das demandas de ouvidoria que chegam ao MP;
- JAN – SSP: Encontro com Interlocutor da Secretaria de Segurança Pública;
- Dia 24/01 – Controlador-Chefe e OGE – Planejamento do exercício de 2014;
- Dia 13/02 - SEINFRA/AGETRANS, Ouvidor Geral/OSE - atribuições do interlocutor e formas de divulgação da OGE nas unidades e residências rodoviárias estaduais;
- Dia 20/02 – SEDUC, Grupo de Ouvidoria Local, COAC, OSE da Educação e CPMS: pendências e sugestões para melhoria do processo de solução das demandas; e, orientação e diretrizes para reunião do dia 07 de março da SEDUC com Diretorias Regionais de Gestão e Finanças (DRGF) quanto à pauta;
- Dia 21/02 – COAE e CPMS - Processo de Substituição dos Interlocutores que compõem o Grupo de Ouvidoria Local (GOL) – com os técnicos do primeiro GOL-SUS: levantamento das pendências e patrimônio local (colaboração do Setor de Almoxarifado/CGE);
- Dia 10/03 - CGE/Ouvidor Geral/COAC/CACD com Diretor Geral do HGP e Interlocutor;
- Dia 07/03 – CGE, Secretário Executivo – Ouvidor Geral/CPMS/ASCOM - Projeto “FALE COM O GOVERNO”; Ouvidor Geral/COAE/COSI – Apresentação do SGO;
- Dia 14/03 - SETAS-COAC/OGE - sistemática do Cartão do Idoso (inserção do tri dígito 162); desempenho do Interlocutor e esclarecimentos acerca do atraso na liberação das demandas;

- Dia 24/03 – OGE/Coordenações com o Controlador-Chefe - Avaliação do I Encontro de Formação para Interlocutores do Poder Executivo Estadual; relatório semanal de demandas atrasadas; relatório mensal de demandas; demandas com dados incompletos;
- Dia 24/03 – OGE/Coordenações com o Controlador-Chefe - Avaliação do I Encontro de Formação para Interlocutores do Poder Executivo Estadual; relatório semanal de demandas atrasadas; relatório mensal de demandas; demandas com dados incompletos;
- Contatos: com o Setor de Coordenação Geral de Pesquisa e Processamento de Demandas – CGPEP do DOGES/SGEP/MS, para orientação sobre o procedimento de alteração do nível de acesso do GOL/SESAU/OGE/OSE no OuvidorSUS; com o Setor de Apoio à Descentralização – Coordenação Geral do Sistema Nacional de Ouvidorias do SUS, em relação à resposta encaminhada sobre a ‘AGENDA’ de cursos, seminários, capacitações e outros, do SUS; e com Fórum Nacional de Ouvidores de Polícia/Secretaria de Segurança Pública - pendências em relação à participação da OGE.
- Dia 03/04 – REDESAT, Interlocutor, Ouvidor Geral e Coordenação de Atendimento ao Cidadão - apresentação da Equipe Técnica e divulgação do número 162 nos canais de comunicação do órgão;
- Dia 09/04 - UNITINS, Ouvidor Setorial Especializado da Educação, Coordenação de Análise e Estatística e Atendimento ao Cidadão – fluxo e tratamento de demandas;
- Dia 16/04 - Equipe da OGE, conforme pauta:
- Importância das Coordenações no desenvolvimento dos trabalhos da área de ouvidoria;
- Padronização de procedimentos no tratamento das demandas; Cada Ouvidor Setorial deverá ter controle de suas demandas, acompanhando as que estão atrasadas e cobrar do órgão responsável;
- Scripts a fim de padronizar o registro das demandas;
- Tipificação dos assuntos para o SGO.
- Dia 24/04 – CASA CIVIL, Ouvidor Setorial e COAC, para socialização do Encontro de Formação;
- Dia 25/04 – ATR, GOL e Direção, para tratar de cronograma de equipes para solução das demandas atrasadas;
- Dia 29/04 – SSP, Interlocutor, Coordenações de Projetos e Mobilização Social, Atendimento ao Cidadão e Análise e Estatística, para tratar de desativação do 0800 e atendimentos pelos tridígitos 192 e 180;
- Dia 30/04 – COSEMS Ordinária - Conselho de Secretarias Municipais de Saúde Ordinária – Estudo e contribuições à Resolução Conjunta SESAU CGE nº 001/2014;

- Dia 30/04 – CIB Ordinária - Comissão Intergestores Bipartite– submissão da Res. Conjunta para aprovação;
- Dia 13/05 – CGE, Ouvidor Geral, Coordenações de Projetos e Mobilização Social, de Atendimento ao Cidadão e a Ouvidoria Setorial Especializada da SSP - Pauta: Divulgação da OGE e FNOP;
- Dia 15/05 – HGP - Diretor Administrativo e Interlocutor do HGP, Ouvidor Geral e Coordenação de Atendimento ao Cidadão;
- Dia 16/05 - OGE/GOL – SESAU – socialização do Encontro de Ouvidores Estaduais de Saúde da Região Norte;
- Dia 21/05 – SAPS/SESAU - Superintendência de Atenção e Proteção à Saúde com a equipe da Atenção Especializada, GOL/SESAU e Coordenação de Atendimento ao Cidadão, onde foram discutidas as dificuldades encontradas para atendimento de demandas recebidas pela referida Superintendência/Diretoria;
- Dia 21/05 - 14º Encontro de Secretarias Municipais de Saúde do Tocantins;
- Dia 22/05 – OGE: Ouvidor Geral, Coordenação de Atendimento ao Cidadão, Ouvidoria Setorial Especializada da Saúde e GOL-SUS – socialização da reunião com a SAPS;
- Dia 23/05 – OGE: Socialização dos temas discutidos nos eventos do FNOP e Seminário de Perícia Independente, com parte da Equipe/OGE e Ouvidoria Setorial Especializada da SSP;
- Dia 26/05 – OGE: Ouvidor Geral, Equipe Técnica - o aumento no número de demandas atrasadas;
- Dia 27/05 – INMETRO: Ouvidoria Nacional do INMETRO, Secretário Executivo da CGE, Ouvidor Geral, Presidência da AEM, Ouvidoria Setorial Especializada, Coordenação de Atendimento ao Cidadão e Interlocutor da AEM - Adesão e operacionalização do Sistema da Ouvidoria do Inmetro pela OGE;
- Dia 30/05 – SEPLAN: Interlocutor, Coordenação de Atendimento ao Cidadão e Ouvidoria Setorial Especializada – tratamento das demandas atrasadas;
- Dia 02/06 – SEFAZ: Interlocutor, COAC e OSE - tratamento do grande número de demandas atrasadas;
- Dia 04/06 – PRODIVINO: Presidente, Diretor Administrativo e Financeiro, OSE e COAC - designação do Interlocutor;
- Dia 05/06 – SEDUC: acompanhamento do GOL;

- Dia 05/06 – Equipe Técnica Especializada com Ouvidor Geral, para a parametrização dos assuntos no Sistema Informatizado de Gestão de Ouvidoria – Manual de Tipificação de Demandas;
- Dia 06/06 - GOL/SESAU para encaminhamentos de demandas da Fundação de Medicina Tropical (FUNTROP);
- Dia 13/06 - CGE to DAY – Socialização das atividades nos diferentes departamentos e espaço aberto para avaliação e sugestões para o Secretário, Controlador-Chefe;
- Dia 16/06 – GOL/SEDUC: formas de resolutividade e eficácia quanto ao tratamento das demandas;
- Dia 17/06 - Reunião da Equipe Técnica com Ouvidor Geral, COAC e OSEs: empenho quanto ao tratamento das demandas, celeridade e resolutividade, a fim de impactar, satisfatoriamente, o Relatório Semestral;
- Dia 18/06 - Secretaria Municipal de Saúde (SMS), Ouvidor Municipal da Saúde, Diretora Municipal de Regulação e Ouvidoria Setorial da Saúde – tratamento do grande número de demandas atrasadas do município de Palmas e solicitação quanto à resolutividade e celeridade, considerando o fechamento do Relatório Semestral da Ouvidoria Geral;
- Dia 24/06 - Secretaria do Esporte e Lazer (SE): acompanhamento das atividades do Interlocutor;
- Dia 25/06 – TERRApalmas: Interlocutor e OSE para orientação e tratamento de demandas.
- Dia 27/06 – ATR – Presidente, ASCOM, OSE/OGE e CPMS/OGE – para tratar de parte do Plano de Mobilização em pontos focais de responsabilidade do órgão;
- Dia 30/06 – Capacitação dos OSEs: Equipe Técnica Especializada com Ouvidor Geral para a parametrização dos ‘Scripts’, material auxiliar para o atendimento do cidadão. Revisão de alguns pontos apresentados no último CGE to Day para reforçar, em relação ao cenário atual da OGE (Indicadores: queda significativa no número de demandas e baixa resolutividade das demandas da SESAU, que representam, aproximadamente, 50% do total) e aprimoramento da redação das demandas;
- Dia 06/07- GOL-SESAU: Tratar as demandas da Fundação de Medicina Tropical enviadas à SESAU equivocadamente, considerando ser este um órgão independente quanto ao orçamento e parte financeira;
- Dia 06/07 – ATR: CPMS e OSE para tratar das ações de mobilização para divulgação da OGE;

- Dia 07/07 – SESAU (Secretário de Gestão): OG, COAC e apoio da OSE da SEDS a fim de apresentar o Grupo de Ouvidoria Local (GOL), socializar o Relatório Estatístico à nova gestão e de buscar maior resolutividade das demandas;
- Dia 07/07 – GOL-SESAU: Compartilhar as decisões definidas com a gestão da SESAU, com o Secretário Executivo/CGE;
- Dia 09/07 – OG e COAC: Compartilhar as atividades que devem ser desenvolvidas durante o período de substituição do cargo de Ouvidor Geral;
- Dia 10/07 - COMANDO GERAL DA POLÍCIA MILITAR: Visita Técnica pela OSE;
- Dia 11/07 – SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE: Orientar sobre o Sistema OuvidorSUS;
- Dia 17/07 – CPMS: Socializar e ajustar com parte da Equipe Técnica-OGE a agenda para o 'Dia de Mobilização';
- Dia 18/07 – SECRETÁRIO-CHEFE/CGE: OG, CPMS, COAC, COAE - Compartilhar as informações a respeito da pauta de mobilização social para divulgação da OGE;
- Dia 21/07- SECRETÁRIO-CHEFE/CGE: COAC e demais Diretorias da CGE – Discutir sobre o acompanhamento das atividades da Controladoria Geral;
- Dia 25/07 – OGE: COAC, CPMS, COAE, CACD e COSI – Compartilhar as atividades desenvolvidas no período de substituição às férias do Ouvidor Geral e as atividades quanto à divulgação da OGE nos órgãos e entidades estaduais;
- Dia 28/07 – CPMS: Socializar com o OG as ações de divulgação da OGE;
- Dia 29/07 – CPMS: Visita Técnica à Escola Criança Esperança para tratar da divulgação da OGE, com a Coordenadora Financeira;
- Dia 31/07 – GOL-SESAU: OSE e COAE - Tratar de fluxos de trabalho;
- Dia 01/08 – CACD: Socializar as atividades desempenhadas durante o período de substituição ao titular da COAC;
- Dia 04/08 – OSE da SESAU e SEDUC: Oficina de Trabalho para estudo da I. Normativa N. 03, de 16.07.2014, republicada, e entrega do material publicitário conforme os pontos focais elencados, conjuntamente, com os Interlocutores;
- Dia 05/08 - SECRETÁRIO-CHEFE/CGE: Socializar com todos os servidores da CGE os procedimentos a serem adotados durante o período eleitoral;

- Dia 05/08 – OSE da SSP e SEDS: Oficina de Trabalho para estudo da I. Normativa N. 03, de 16.07.2014, republicada, e entrega do material publicitário conforme os pontos focais elencados, conjuntamente, com os Interlocutores;
- Dia 05/08 – SSP, SEDS, Q.C.G. do Corpo de Bombeiros, ITERTINS, TERRAPALMAS, CAMIL e SCIDADES: Visita Técnica aos Interlocutores.
- Dia 06.08 – OSE da ATR e ATS: Oficina de Trabalho para estudo da I. Normativa N. 03, de 16.07.2014, republicada, e entrega do material publicitário conforme os pontos focais elencados, conjuntamente, com os Interlocutores;
- Dia 07.08 – OSE do DETRAN e AEM: Oficina de Trabalho para estudo da I. Normativa N. 03, de 16.07.2014, republicada, e entrega do material publicitário conforme os pontos focais elencados, conjuntamente, com os Interlocutores;
- Dia 07.08 – SESAU (Diretoria de Planejamento): Agilizar as atividades referentes ao PPA - 2015;
- Dia 08/08 – OGE: Socializar as ações de divulgação da OGE;
- Dia 14/08 – CGE: Diretoria de Planejamento, COSI e Assessorias-OGE - Padronização do Uso do SGD;
- Dia 15/08 – CPMS: Socializar as ações de adesivação dos carros com o OG e Coordenador da Garagem do Estado – firmar compromisso diante da ação de divulgação da OGE;
- Dia 19/08 – IGEPREV (Presidente, Diretores e Coordenadores): OG, COAC e OSE - Pauta: Valorização do Interlocutor, resolutividade das demandas e processo de estruturação da Ouvidoria Geral;
- Dia 21/08 – ATS (Corpo Administrativo, Direção de Gabinete e ASCOM): CPMS e OSE – Exposição sobre a importância da Ouvidoria Geral, missão, visão, estrutura, procedimentos e fluxo de demandas;
- Dia 29/08 – HGP: Secretário-Chefe, Ouvidor Geral, COAC, CACD, COAE e ASCOM, da CGE e Interlocutor-HGP – Divulgação e adesivação de material publicitário da OGE-SUS;
- Dia 03/09 – Interlocutor-SSP, CPMS e OSE – Socializar a II Reunião Ordinária do Fórum Nacional de Ouvidores de Polícia e partilhar o Relatório de Letalidade;
- Dia 10/10 – SESAU – Discutir sobre Recursos Orçamentários;
- Dia 21/10 – SEDUC, GOL SEDUC, COAC, Ouvidor Setorial, Chefe de Gabinete da pasta, chefe do setor de redação do órgão – Resolução do alto número de demandas do órgão;

- Dia 22/10 - GOL SESAU, Ouvidora Geral, Ouvidora Setorial da Saúde e COAC – Proposição de força tarefa para resolver o grande número de demandas atrasados do órgão;
- Dia 24/10 – Coordenações de Projetos e Mobilização Social, de Análise e Estatística e Análise e Consolidação de Respostas e o Ouvidora Geral - Planejamento estratégico com foco na resolução de demandas, principalmente, da Saúde;
- Dia 28/10 – GOL SSP, Ouvidora Setorial da SSP – Acompanhar o andamento das demandas do órgão;
- Dia 21/11 – SESAU, OGE - Tratar sobre as demandas atrasadas.

Avaliação 2014

No ano de 2014, a Ouvidoria Geral do Estado realizou inúmeras atividades que visavam sua implementação e efetivo atendimento ao cidadão-usuário dos serviços de ouvidoria do Estado do Tocantins. As principais atividades realizadas são as seguintes:

Elaboração normativa e planejamento

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

- Revisão da Instrução Normativa N. 003, de 20 de agosto de 2013;
- Elaboração da Portaria de Designação das OSEs;
- Elaboração do Manual de Tipificação de Demandas (MTD);
- Diagramação de Relatórios e Scripts – parametrização;
- Elaboração dos Relatórios Executivos das Unidades Administrativas acionadas pela Ouvidoria Geral no primeiro semestre de 2014;
- Revisão da Ação de Manutenção de Ouvidoria – SUS;
- Resolução Conjunta SESAU CGE nº 001/2014 (aprovada e publicada);
- Elaboração dos Relatórios do SIC e Semestral da OGE;
- Elaboração de planilha de controle de demandas atrasadas – Período: Janeiro - Agosto;
- Elaboração de Relatório para o Conselho Estadual de Saúde e resposta com base na recomendação do RAG, publicada no D.O.E.;
- Elaboração do Manual de Registro no Sistema OuvidorSUS;
- Elaboração de Tabela de Controle – entrega de material publicitário para divulgação da OGE (organização, contatos/responsável, quantidade);
- Elaboração de ‘Protocolo de Compromisso’- para entrega de material publicitário da Ouvidoria.

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 Semestral do SIC – CGE;
- relatório Semestral da Ouvidoria Geral do Estado;
- apresentação em *.ppt* sobre o cenário atual e as atividades desempenhadas pela OGE para as edições do CGE *to Day*;
- carregamento das informações (“alimentação”) na *web* da Ouvidoria Geral;
- acompanhamento das demandas do *e-Sic*;
- carregamento das informações (“alimentação”) do SGO;
- 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;
- 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;
- capacitação dos servidores da OGE e do Grupo de Ouvidoria Local no Sistema Único de Saúde.

Considerações finais

Com este relatório, a Ouvidoria Geral consolida os dados de todas as Unidades Administrativas do Poder Executivo, no período de 1º de janeiro a 29 de dezembro de 2014, 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 do Estado pelo cidadão-usuário dos seus serviços.

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. Após a unificação os dados, estes foram registrados seguindo os critérios apresentados, ao longo do relatório em questão, 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 podem ser observadas pelos dados apresentados, neste relatório, as reclamações de 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; assim como, também, expressa 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, proporcionando uma análise fidedigna e efetiva.

“Entretanto, barreiras serão encontradas, inclusive, dentro da própria comunidade de ouvidores pois, como bem afirmou Fernando Sabino (1923-2004), em sua obra *O encontro marcado*:

De tudo, ficaram três coisas: a certeza de que estamos sempre começando... , a certeza de que é preciso continuar... , a certeza de que seremos interrompidos antes de terminar [...]”.

30 de dezembro de 2014, Palmas/TO.

Elaboração do Relatório Consolidado: Coordenação de Análise e Estatística

Revisão de Texto: Coordenação de Projetos e Mobilização Social

Ouvidoria Geral do Estado do Tocantins

