



Controladoria Geral do Estado



CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO
DIRETORIA DE OUVIDORIA, TRANSPARÊNCIA E COMBATE À CORRUPÇÃO
DOTCC/TO

Relatório anual

Exercício 2015





Controladoria Geral do Estado



Governador do Estado
Marcelo de Carvalho Miranda

Secretário-Chefe da Controladoria Geral do Estado
Luiz Antonio da Rocha

Diretora de Ouvidoria, Transparência e Combate à Corrupção
Kátia Silva Macêdo Barcelos

Gerente de Articulação e Gestão de Ouvidorias
Ana Paula Alves de Araújo Vilaça

Ouvidoras Setoriais Especializadas
Fernanda de Sousa Batista
Geni Falcão Valadares Lima
Maria do Socorro Martins Silva Oliveira
Naildes Aires de Almeida

Lista de Quadros

Quadro 1: Total de demandas

Quadro 2: Total de acionamentos diversos

Quadro 3: Tipo de manifestações

Quadro 4: Status das demandas

Quadro 5: Mídias de atendimentos

Quadro 6: Identificação nas manifestações

Quadro 7: Unidades mais acionadas

Quadro 8: Tipo de manifestações das unidades mais acionadas

Quadro 9: Principais assuntos das manifestações das unidades mais acionadas

Lista de Gráficos

Gráfico 1: Total de demandas

Gráfico 2: Total de acionamentos diversos

Gráfico 3: Tipo de manifestações

Gráfico 4: Status das demandas

Gráfico 5: Mídias de atendimentos

Gráfico 6: Identificação nas manifestações

Gráfico 7: Unidades mais acionadas

Gráfico 8: Pesquisa de satisfação

Lista de Abreviaturas

ADAPEC	Agência de Defesa Agropecuária do Estado do Tocantins
AEM	Agência de Metrologia, Avaliação da Conformidade, Inovação e Tecnologia do Estado do Tocantins
AGETEC	Agência Tocantinense de Ciência, Tecnologia e Inovação
ATR	Agência Tocantinense de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos
ATS	Agência Tocantinense de Saneamento
BANEM	Banco do Empreendedor
CAMIL	Casa Militar
CBM	Corpo de Bombeiros Militar
CGE	Controladoria-Geral do Estado
FAPT	Fundação de Amparo à Pesquisa do Tocantins
FOMENTO	Agência de Fomento
DERTINS	Departamento de Estradas de Rodagem do Estado do Tocantins
DETRAN	Departamento Estadual de Trânsito
IGEPREV	Instituto de Gestão Previdenciária do Estado do Tocantins
ITERTINS	Instituto de Terras do Estado do Tocantins
JUCETINS	Junta Comercial do Estado do Tocantins
MINERATINS	Companhia de Mineração do Tocantins
NATURATINS	Instituto Natureza do Tocantins
PGE	Procuradoria-Geral do Estado
PM	Polícia Militar do Estado do Tocantins
REDESAT	Fundação Radiodifusão Educativa do Estado do Tocantins
RURALTINS	Instituto de Desenvolvimento Rural do Estado do Tocantins

SAP	Secretaria de Articulação Política
SECAD	Secretaria da Administração
SECOM	Secretaria da Comunicação Social
SECULT	Secretaria da Cultura
SEDAP	Secretaria de Desenvolvimento da Agricultura e Pecuária
SEDETUR	Secretaria do Desenvolvimento Econômico e Turismo
SEDPS	Secretaria de Defesa e Proteção Social
SEDRUH	Secretaria do Desenvolvimento Regional, Urbano e Habitação
SEDUC	Secretaria da Educação
SEELJ	Secretaria do Esporte, Lazer e Juventude
SEFAZ	Secretaria da Fazenda
SEGOV	Secretaria-Geral do Governo
SEINFRA	Secretaria da Infraestrutura
SEMARH	Secretaria de Meio Ambiente e Recursos Hídricos
SEPLAN	Secretaria do Planejamento e Orçamento
SESAU	Secretaria da Saúde
SETAS	Secretaria do Trabalho e Assistência Social
SRE	Secretaria de Representação do Estado em Brasília
SSP	Secretaria da Segurança Pública
TERRAPALMAS	Companhia Imobiliária do Estado do Tocantins
UNITINS	Fundação Universidade do Tocantins

Sumário

Apresentação.....	08
Perfil geral das manifestações.....	10
Tipo de manifestações.....	16
Status das demandas.....	17
Mídias de atendimentos.....	18
Identificação nas manifestações.....	19
Unidades mais acionadas.....	20
Pesquisa de Satisfação.....	26
Considerações finais.....	27

Apresentação

A Ouvidoria Geral do Estado (OGE) é um canal de participação social que o Governo do Tocantins coloca à disposição do cidadão para que participe do controle da gestão pública estadual, por meio de denúncias, reclamações, sugestões e elogios e assim possa contribuir para o aprimoramento dos serviços públicos prestados pelo Poder Executivo.

As rotinas no tratamento das manifestações registradas pelos cidadãos dos serviços de ouvidoria foram realizadas em conformidade com a Instrução Normativa CGE nº 03, de 16 de julho de 2014, que dispõe e organiza a Rede de Gestão de Ouvidoria do Estado do Tocantins – RGOUV.

Em 2015 as atividades de ouvidoria foram coordenadas pela Controladoria Geral do Estado (CGE) inicialmente pela Gerência de Articulação Intra-Governamental vinculada à Diretoria de Transparência e Acesso à Informação, criadas pela Medida Provisória nº 1, de 2 de janeiro de 2015.

Posteriormente os trabalhos foram desenvolvidos por meio da Gerência de Articulação e Gestão de Ouvidorias vinculada à Diretoria de Ouvidoria, Transparência e Combate à Corrupção, criadas pela Medida Provisória nº 22, de 30 de abril de 2015, convertida posteriormente na Lei nº 2.986, de 13 de julho de 2015.

A Ouvidoria Geral do Estado têm dentre os seus objetivos os de:

- a) promover a articulação entre a sociedade e as ações governamentais em consonância com a política de ouvidoria do Estado, padronizando e imprimindo celeridade ao registro, à tramitação e resposta às manifestações do cidadão;
- b) consolidar as informações, como forma de retroalimentar o processo de gestão e decisão governamental;
- c) assegurar o direito do cidadão à prestação de serviços de qualidade, ao acesso à informação e a ampliação do espaço de participação popular e controle social para defesa do cidadão e aperfeiçoamento do próprio processo democrático.

As manifestações são registradas por telefone (162), por email (ouvidoriageral@cge.to.gov.br), por carta, por formulário eletrônico (www.ouvidoria.to.gov.br) e presencialmente e todas são protocoladas no Sistema de Informatizado de Gestão de Ouvidoria (SGO), sendo recepcionadas e analisadas pelas Ouvidoras Setoriais Especializados da CGE que avaliam o texto das demandas, promovendo as devidas correções, analisam a pertinência das demandas e relacionam o assunto com órgão ou entidade competente à matéria em questão.

Em seguida as demandas são encaminhadas para os Interlocutores ou Grupo de Ouvidoria Local – GOL dos órgãos/entidades para resolubilidade, e os ouvidoras setoriais especializados coordenam e acompanham essas atividades de recepção, tratamento e encaminhamento de manifestações do cidadão, realizadas pelos interlocutores/GOL.

Posteriormente a Gerência de Articulação e Gestão de Ouvidorias recebe as respostas formuladas pelos órgãos e entidades, avalia se atendem as demandas apresentadas pelos usuário-cidadãos, para só então repassar ao demandantes.

A seguir, apresentamos os dados consolidados das manifestações registradas no SGO no exercício de 2015.

Perfil geral das manifestações

Ao serem recepcionadas as manifestações dos cidadãos são classificadas nos seguintes tipos de demandas:

- a) denúncia: indicação de irregularidade na administração ou no atendimento por órgãos ou entidade pública;
- b) reclamação: relato de insatisfação ou reivindicação de direitos em relação às ações e serviços prestados pelo Poder Executivo, que o demandante avalie violados ou não observados;
- c) elogio: demonstração de satisfação ou agradecimento por serviço prestado;
- d) sugestão: proposta de ação considerada útil à melhoria dos serviços prestados pelo Poder Executivo;
- e) solicitação: requerimento de ações ou procedimentos da área de saúde aos quais o cidadão não teve acesso, ou de melhorias nos que lhe foram ofertados.

Quando a manifestação é inerente à outra instância ou desprovida de dados suficientes para sua verificação (improcedência de demanda) ou uma simples solicitação de dados, como telefones de contatos, horários de atendimento (informação), ela não gera demanda e é classificada como acionamento diverso.

Em 2015 foram registradas no Sistema Informatizado de Gestão de Ouvidoria (SGO) 6405 (seis mil, quatrocentos e cinco) manifestações. A média mensal de recebimentos foi de, aproximadamente, 534 (quinhentos e trinta e quatro) atendimentos/mês. Os atendimentos que não geraram demandas totalizaram 4100 (quatro mil e cem) manifestações e foram computadas 2305 (dois mil, trezentos e cinco) demandas.

Referente às manifestações da Secretaria da Saúde observa-se que no SGO foram registrados todos os acionamentos diversos e as demandas apenas foram protocoladas nesse sistema até o dia 22 de janeiro de 2015, pois após essa data as demandas passaram a ser registradas somente no Sistema OuvidorSUS, e serão relatadas em relatório específico emitido pelo Grupo de Ouvidores Locais/GOL da Secretaria da Saúde.

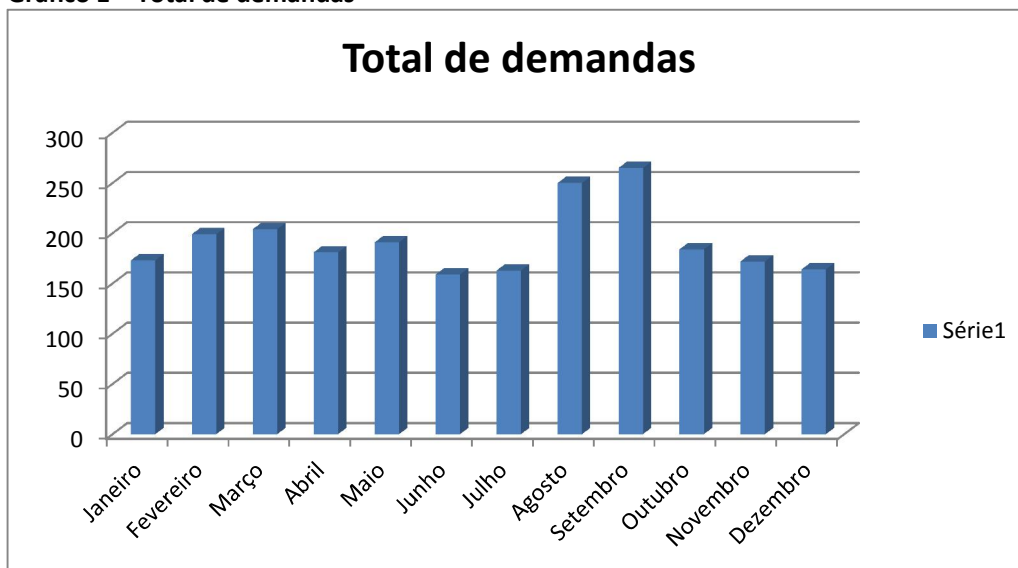
O quadro 1 e 2, assim como o gráfico 1 e 2 a seguir, demonstram as demandas e os acionamentos diversos registrados em 2015:

Quadro 1 – Total de demandas

TOTAL DE DEMANDAS													
ÓRGÃO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
ADAPEC	0	1	0	1	0	0	1	0	1	2	2	2	10
AEM	2	0	1	0	2	1	0	2	0	0	1	0	9
AGETEC	0	2	1	0	0	4	3	1	0	0	0	1	12
ATR	29	31	30	36	46	34	30	49	63	52	35	43	478
ATS	4	2	0	5	10	8	5	21	12	10	6	10	93
CBM	0	0	1	0	0	0	0	1	1	2	1	1	7
CASA CIVIL	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	3
CGE	0	1	0	0	2	2	1	1	1	1	1	4	14
SEDPS	11	6	1	4	10	5	5	8	3	3	2	7	65
DETRINS	1	6	6	3	1	0	1	0	1	0	0	1	20
DETRAN	26	33	33	19	25	27	57	31	26	10	36	27	350
SEDRUH	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	4
IGEPREV	1	3	2	2	0	0	2	3	1	1	2	2	19
SEINFRA	1	0	0	0	0	0	1	0	2	2	0	0	6
ITERTINS	1	0	0	0	0	0	0	3	1	0	0	0	5
JUCETINS	0	1	1	2	0	1	0	0	1	0	1	0	7
NATURATINS	1	0	1	1	1	4	1	3	8	4	4	3	31
PGE	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2
PM	0	1	2	2	1	1	0	5	0	3	0	1	16
SEMARH	0	0	1	0	1	1	1	1	1	0	0	1	7
REDESAT	0	0	0	0	3	1	1	2	0	0	0	0	7
RURALTINS	2	0	0	0	2	1	1	1	4	2	2	2	17
SEDAP	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	2
SECULT	0	1	0	0	0	1	0	2	0	0	0	0	4
SEELJ	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	4
SECAD	2	12	24	13	9	3	11	10	10	15	8	12	129

SECOM	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
SEDUC	29	78	71	43	47	38	12	53	90	53	52	36	602
SEFAZ	7	1	4	5	7	3	9	10	8	2	7	4	67
SEGOV	0	3	1	0	1	1	0	6	2	0	0	0	14
SEPLAN	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2	0	3
SETAS	4	4	0	4	0	0	1	3	6	4	2	1	29
SSP	1	1	11	31	15	14	16	24	16	8	2	1	140
TERRAPALMAS	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
FAPT	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FOMENTO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
BANEM	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SRE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SAP	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CAMIL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SESAU	32	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	32
MUNICÍPIOS	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10
INSTÂNCIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MINERATINS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SEDETUR	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
IND. E COMÉRCIO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
UNITINS	7	9	11	9	6	6	4	9	5	9	6	3	84
TOTAL	173	199	204	181	191	159	163	250	265	184	172	164	2305

Gráfico 1 – Total de demandas



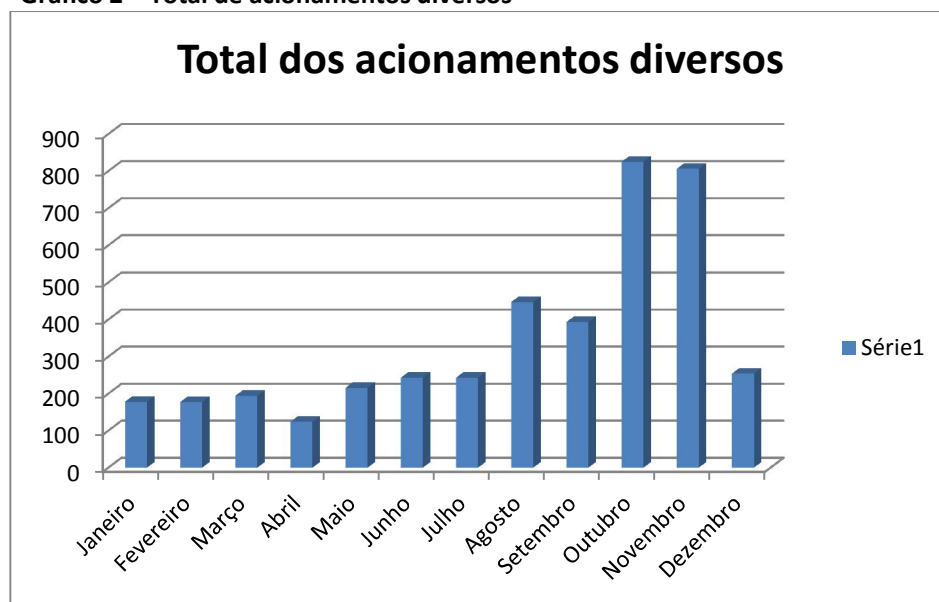
Observa-se que em agosto e setembro houve um aumento nas demandas devido a manifestações registradas pelos cidadãos direcionadas para a ATR, ATS e SEDUC, principalmente por assuntos referentes a saneamento e gestão pedagógica (calendário escolar).

Quadro 2 – Total de acionamentos diversos

TOTAL DE ACIONAMENTOS DIVERSOS													
ÓRGÃO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
ADAPEC	0	0	0	2	1	0	4	2	0	0	1	3	13
AEM	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	2
AGETEC	0	0	1	1	0	1	4	4	3	1	7	0	22
ATR	38	28	19	16	33	22	26	262	182	257	371	120	1374
ATS	17	22	32	29	38	58	33	17	2	0	10	1	259
CBM	0	0	1	2	1	2	2	1	0	3	1	0	13
CASA CIVIL	0	0	1	0	1	0	4	1	0	0	1	0	8
CGE	3	1	0	0	2	2	1	1	0	0	1	0	11
SEDPS	6	8	14	6	16	16	22	12	6	8	12	2	128
DETRINS	0	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	4
DETRAN	43	60	52	20	44	39	61	47	19	18	87	54	544
SEDRUH	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2
IGEPREV	0	3	2	0	1	1	0	2	97	467	198	29	800
SEINFRA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ITERTINS	0	0	0	1	0	0	0	2	0	1	0	1	5
JUCETINS	0	0	1	0	1	1	2	0	1	2	0	0	8
NATURATINS	0	0	2	2	2	4	1	0	0	0	1	1	13
PGE	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	1	0	4
PM	3	0	2	1	1	1	0	0	0	1	0	0	9
SEMARH	0	0	5	0	0	2	1	0	0	1	0	0	9
REDESAT	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	3
RURALTINS	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	4
SEDAP	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	3
SECULT	0	0	0	0	2	0	3	2	0	0	0	0	7
SEELJ	0	0	0	1	0	2	1	0	0	0	0	1	5
SECAD	4	6	6	6	14	12	15	17	25	5	34	4	148
SECOM	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	2
SEDUC	40	11	12	8	7	25	7	11	14	18	10	16	179
SEFAZ	7	3	8	4	22	16	19	17	0	5	18	6	125
SEGOV	2	1	0	2	0	5	0	2	2	1	1	0	16
SEPLAN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
SETAS	0	2	0	0	1	1	2	1	1	1	4	1	14
SSP	7	5	8	7	6	7	7	7	8	10	6	0	78
TERRAPALMAS	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
FAPT	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FOMENTO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
BANEM	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

SER	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SAP	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CAMIL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
SESAU	2	0	1	2	1	10	12	13	7	5	17	4	74
MUNICÍPIOS	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
INSTÂNCIA	3	22	18	6	14	11	6	19	21	18	19	8	165
MINERATINS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SEDETUR	1	0	3	0	0	1	3	3	0	0	0	0	11
INDUSTRIA E COM.	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
UNITINS	1	3	2	3	3	4	3	3	3	2	4	1	32
TOTAL	178	177	194	124	216	243	243	447	393	825	806	254	4100

Gráfico 2 – Total de acionamentos diversos



Dos acionamentos diversos 11% foram classificadas como improcedência de demanda (competência de outra instância, inconsistência de dados no registro ou na manifestação) e 89% foram informações (horário de atendimento, contatos e serviços das prestadoras de serviços públicos e das unidades administrativas).

A partir de agosto houve um aumento no registro dos acionamentos diversos referentes especialmente à ATR e ao IGEPREV decorrentes de solicitações de informações.

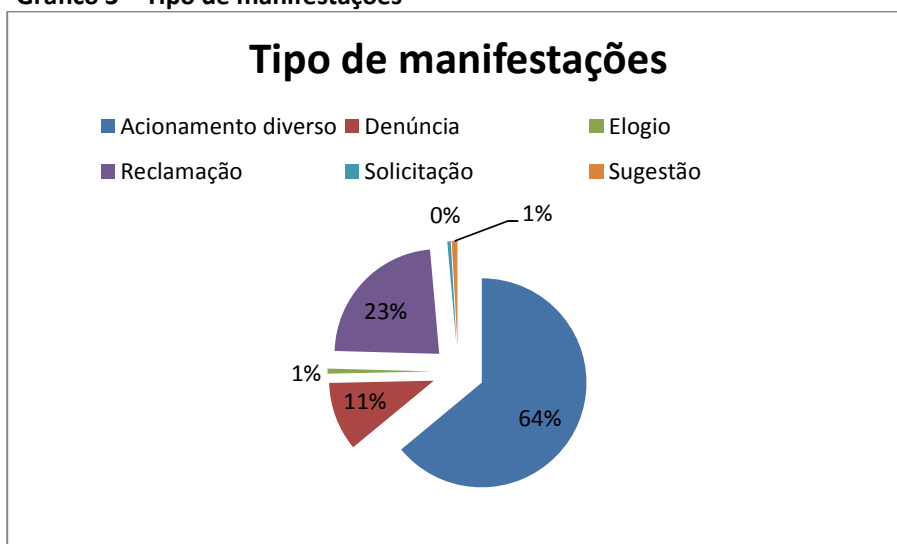
TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

Quadro 3 – Tipo de manifestações

Manifestação	Tipo	Quantidade
Atendimento que não gerou demanda	Acionamento diverso	4100
Demandas	Denúncia (682)	2305
	Elogio (50)	
	Reclamação (1484)	
	Solicitação (33)	
	Sugestão (56)	
Total		6405

Do total de manifestações (6405), a maioria foi registrada como acionamentos diversos (64%), reclamações (23%) e denúncias (11%).

Gráfico 3 – Tipo de manifestações



STATUS DAS DEMANDAS

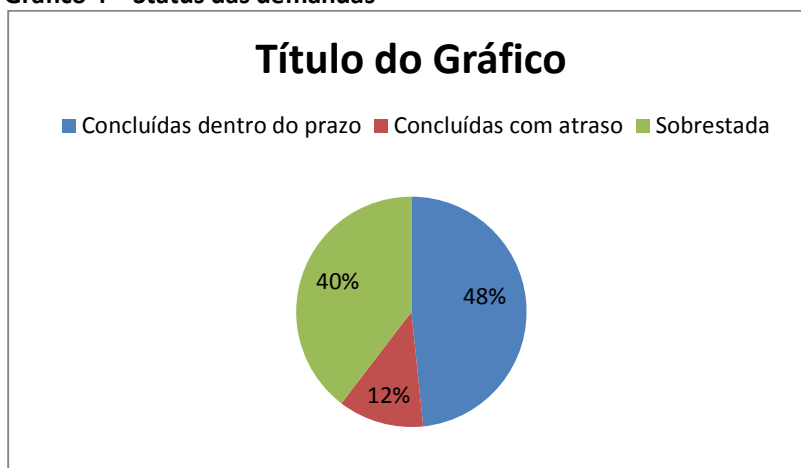
Os prazos para atendimentos das manifestações estão estipulados nos artigos 14 e 15 da Instrução Normativa nº 03/14, que estabelece até 10 dias para os órgãos/entidades encaminharem a resposta para a OGE, quando não puderem atender prontamente, podendo solicitar a prorrogação do prazo para o envio da resposta, nos casos devidamente justificados, por no máximo 5 dias. Já a OGE tem até 20 dias (incluído o prazo dos órgãos/entidades) para responder ao cidadão.

Nos casos que envolvam uma investigação mais apurada, que necessite de envio para outras instâncias, de sindicância ou outras diligências, os órgãos/entidades solicitam o sobrestamento da manifestação e o prazo fica suspenso, até o envio da resposta final.

Quadro 4 – Status das demandas

STATUS DAS DEMANDAS	
Tipo	Quantidade
Concluídas dentro do prazo	1115
Concluídas com atraso	277
Sobrestada	913
Total	2305

Gráfico 4 – Status das demandas



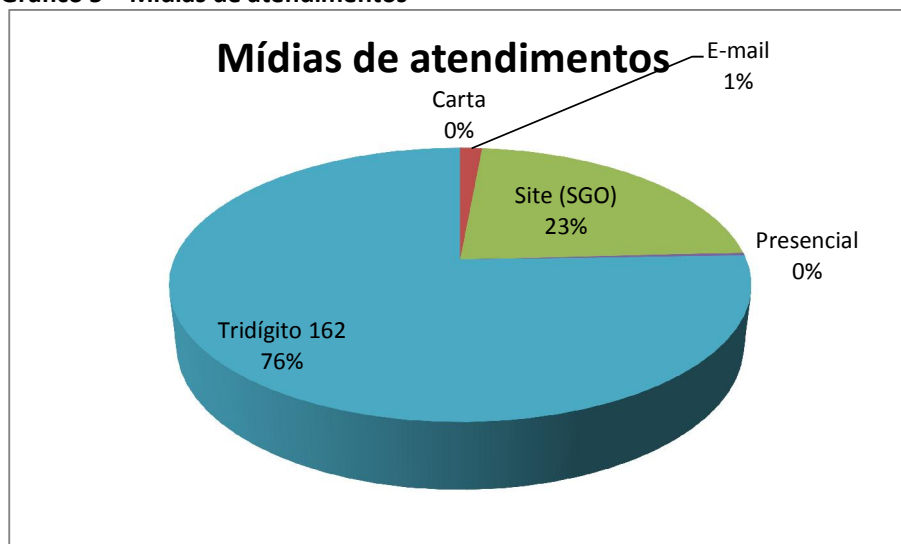
MÍDIAS DE ATENDIMENTOS

Quadro 5 – Mídias de atendimentos

MÍDIAS DE ATENDIMENTO	
Tipo	Quantidade
Carta	-
E-mail	93
Site (SGO)	1456
Presencial	20
Tridígito 162	4836
Total	6405

Os meios de comunicação mais utilizados pelos demandantes foram o telefone (tridígito 162) atendido pelos ouvidores setoriais da CGE e o site www.ouvidoria.to.gov.br (SGO).

Gráfico 5 – Mídias de atendimentos

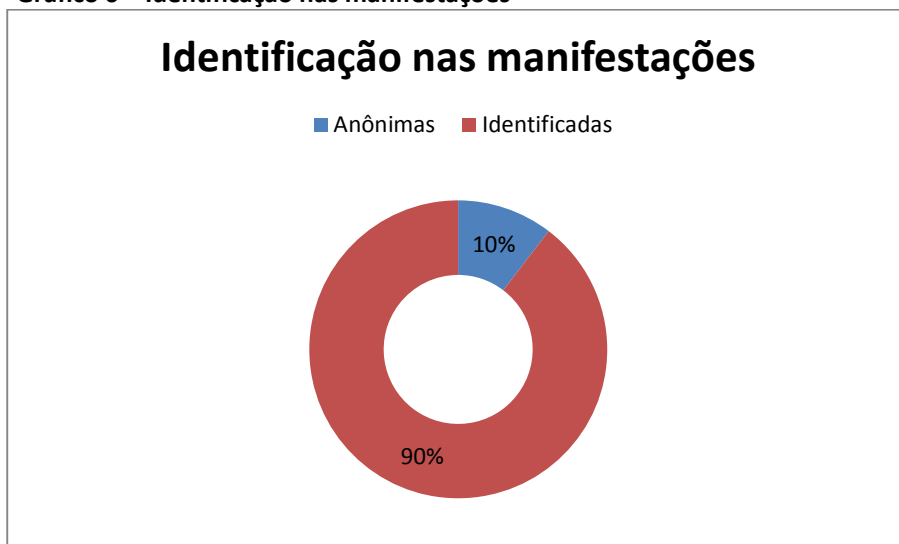


IDENTIFICAÇÃO NAS MANIFESTAÇÕES

Quadro 6 – Identificação nas manifestações

Identificação nas manifestações	
Tipo	Quantidade
Anônimas	664
Identificadas	5741
Total	6405

Gráfico 6 – Identificação nas manifestações



UNIDADES MAIS ACIONADAS

Os 10 órgãos/entidades mais acionados foram:

Quadro 7 – Unidades mais acionadas

UNIDADES MAIS ACIONADAS	
ATR	1852
DETRAN	894
SEDUC	781
IGEPREV	819
ATS	352
SECAD	277
SSP	218
SEDPS	193
SEFAZ	192
UNITINS	116
TOTAL	5694

O gráfico abaixo evidencia os 10 órgãos mais acionados na Ouvidoria Geral do Estado, que juntos representam 89% das manifestações apresentadas para o universo de 44 unidades do Poder Executivo Estadual.

Gráfico 7 – Unidades mais acionadas



Quadro 8 – Tipos de manifestações das unidades mais acionadas

TIPO DE MANIFESTAÇÃO			
Órgão	Manifestação	Tipo	Quantidade
ATR	Atendimento que não gerou demanda	Acionamento diverso	1374
	Demandas	Denúncia (66)	478
		Elogio (1)	
		Reclamação (409)	
		Solicitação (0)	
		Sugestão (2)	
Total			1852
DETRAN	Atendimento que não gerou demanda	Acionamento diverso	544
	Demandas	Denúncia (34)	350
		Elogio (3)	
		Reclamação (305)	
		Solicitação (1)	
		Sugestão (7)	
Total			894
SEDUC	Atendimento que não gerou demanda	Acionamento diverso	179
	Demandas	Denúncia (228)	602
		Elogio (12)	
		Reclamação (335)	
		Solicitação (9)	
		Sugestão (18)	
Total			781
IGEPREV	Atendimento que não gerou demanda	Acionamento diverso	800
	Demandas	Denúncia (1)	19
		Elogio (0)	
		Reclamação (17)	
		Solicitação (1)	
		Sugestão (0)	
Total			819
ATS	Atendimento que não gerou demanda	Acionamento diverso	259
	Demandas	Denúncia (8)	93
		Elogio (2)	
		Reclamação (83)	
		Solicitação (0)	
		Sugestão (0)	
Total			352

SECAD	Atendimento que não gerou demanda	Acionamento diverso	148
	Demandas	Denúncia (36)	129
		Elogio (10)	
		Reclamação (82)	
		Solicitação (0)	
		Sugestão (1)	
Total		277	
SSP	Atendimento que não gerou demanda	Acionamento diverso	78
	Demandas	Denúncia (126)	140
		Elogio (4)	
		Reclamação (6)	
		Solicitação (3)	
		Sugestão (1)	
Total		218	
SEDPS	Atendimento que não gerou demanda	Acionamento diverso	128
	Demandas	Denúncia (19)	65
		Elogio (7)	
		Reclamação (38)	
		Solicitação (0)	
		Sugestão (1)	
Total		193	
SEFAZ	Atendimento que não gerou demanda	Acionamento diverso	125
	Demandas	Denúncia (34)	67
		Elogio (1)	
		Reclamação (29)	
		Solicitação (0)	
		Sugestão (3)	
Total		192	
UNITINS	Atendimento que não gerou demanda	Acionamento diverso	32
	Demandas	Denúncia (7)	84
		Elogio (1)	
		Reclamação (67)	
		Solicitação (6)	
		Sugestão (3)	
Total		116	

Quadro 9 – Principais assuntos das manifestações das unidades mais acionadas

	Assunto	Subassunto
ATR	Informação	Contato das prestadoras de serviços públicos
		Contato das unidades administrativas
		Prestação de serviços Públicos
	Saneamento	Atendimento
		Falta de água
		Fatura da conta de água
		Ineficiência na prestação de serviço
		Rede de esgoto
	Transporte	Veículo de transporte intermunicipal
		Descumprimento de horário
		Atendimento
		Transporte clandestino
		Inobservância de normas
DETRAN	Informação	Contato das unidades administrativas
		Contato das prestadoras de serviços públicos
		Serviços prestados pelas unidades administrativas
	Gestão administrativa	Atendimento
		Carga horária de trabalho
	Carteira Nacional de Habilitação	Funcionamento de site
		Atraso na emissão
SEDUC	Gestão pedagógica	Ineficiência na instrução do processo
		Unidade escolar
		Falta de profissional da área da educação
		Carga horária de disciplinas
	Gestão administrativa	Calendário escolar
		Servidor
		Carga horária de trabalho
		Pagamento a servidores
		Unidade escolar
	Gestão de pessoas	Atendimento
		Conduta inadequada
		Assédio moral
		Abuso de poder
	Informação	Ética profissional
		Contato das unidades administrativas
		Contato das prestadoras de serviços públicos
	Transporte	Serviços prestados pelas unidades administrativas
		Transporte escolar

IGEPREV	Informação	Serviços prestados pelas unidades administrativas
		Horário de atendimento
		Contato das unidades administrativas
	Gestão administrativa	Previdência
		Atendimento
ATS	Informação	Contato das prestadoras de serviços públicos
		Contato das unidades administrativas
	Saneamento	Falta de água
		Atendimento
		Ineficiência na prestação de serviço
		Fatura da conta de água
		Qualidade da água
SECAD	Informação	Contato das unidades administrativas
		Contato das prestadoras de serviços públicos
	Gestão administrativa	Atendimento
		Pagamento a servidores
		Servidor
		Carga horária de trabalho
		Plansaúde
	Gestão de pessoas	Assédio moral
		Abuso de poder
		Conduta inadequada
		Ética profissional
	Veículos	Uso indevido
SSP	Informação	Contato das unidades administrativas
	Procedimentos de polícia e segurança pública	Outros Crimes ou Contravenções
	Gestão administrativa	Atendimento
SEDPS	Informação	Contato das unidades administrativas
		Contato das prestadoras de serviços públicos
	Gestão administrativa	Atendimento
		Procon
		Conduta inadequada
	Gestão de pessoas	Assédio moral
		Equipe

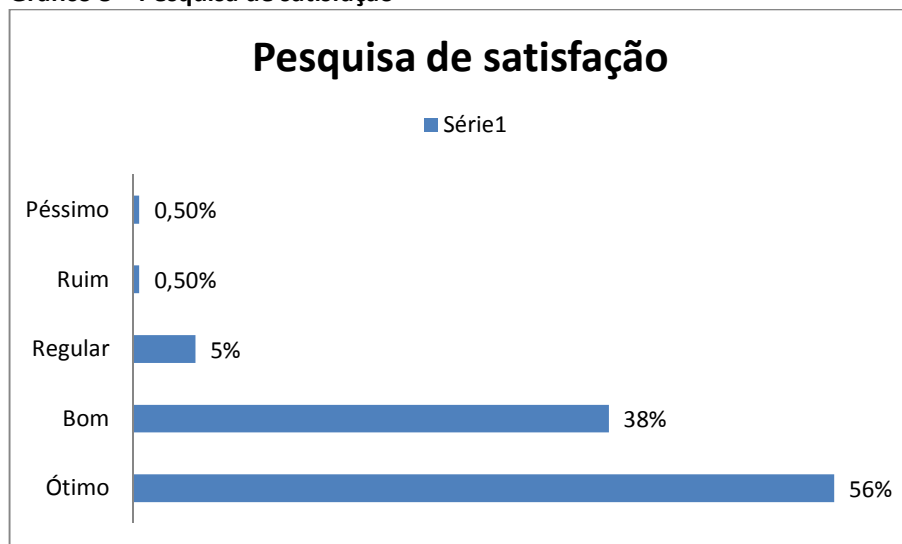
SEFAZ	Informação	Contato das unidades administrativas
		Contato das prestadoras de serviços públicos
	Gestão fiscal	Nota fiscal
		Documento de arrecadação
		ICMS
		Sonegação
	Gestão administrativa	Atendimento
		Funcionamento de sites
UNITINS	Gestão pedagógica	Documentos
		Notas
	Informação	Contato das unidades administrativas
	Gestão administrativa	Atendimento

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

A pesquisa de satisfação é possível de ser realizada quando o demandante seleciona a opção de receber a resposta por telefone. Desse modo, após as ouvidoras setoriais da CGE ligarem para informar a resposta realizam a pesquisa de satisfação com o cidadão sobre o atendimento recebido pela ouvidoria.

Em 2015 foram 774 demandantes que solicitaram receber a resposta por telefone, sendo que 443 consideram o atendimento “ótimo”, 290 como “bom”, 43 como “regular”, 4 como “ruim” e 4 como “péssimo”.

Gráfico 8 – Pesquisa de satisfação



Considerações finais

No período demonstrado no relatório, a equipe da Gerência de Articulação e Gestão de Ouvidorias realizou visitas aos respectivos órgãos e entidades, para manter estreito contato com os interlocutores e GOLs existentes, de modo a permitir que as demandas sejam apuradas e respondidas tempestivamente, bem como os trabalhos sejam desenvolvidos de acordo com as normas e regulamentos estabelecidos pela Controladoria Geral do Estado.

É importante destacar, também, o trabalho administrativo desenvolvido pelas ouvidoras setoriais especializadas, a exemplo de manter atualizados e organizados os arquivos de protocolos das demandas dos órgãos sob sua responsabilidade, controlar os prazos de atendimento das demandas, ligando periodicamente nos interlocutores e GOLs, para que possam cobrar e ir até os responsáveis pelas respostas, de modo a cumprir o prazo legal estabelecido.

Para melhoramento das atividades, as ouvidoras setoriais especializadas sempre que necessário sugerem medidas para o aprimoramento da organização e desenvolvimento dos trabalhos de ouvidoria na CGE e nos diversos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual, além de propor, também, medidas voltadas à racionalização, gerenciamento e otimização do próprio serviço técnico de ouvidoria setorial especializada.

Desse modo, toda a equipe da Diretoria de Ouvidoria, Transparência e Combate à Corrupção trabalhou buscando o aperfeiçoamento constante das atividades de ouvidoria e a ampliação do diálogo, da transparência e da participação social no âmbito do Poder Executivo, de forma a promover maior interação entre o Estado e a sociedade.