

Controladoria Geral
do Estado



GOVERNO DO
TOCANTINS

**DIRETORIA DE OUVIDORIA, TRANSPARÊNCIA E COMBATE À CORRUPÇÃO
DOTCC/TO**

Relatório Estatístico Anual

Exercício 2016

Controladoria Geral
do Estado



GOVERNO DO
TOCANTINS

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

Apoio Administrativo
Viviane Aparecida Borges Duarte

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: Métricas 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
AGETO	Agência Tocantinense de Transportes e Obras
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
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

SECIJU	Secretaria da Cidadania e Justiça
SECOM	Secretaria da Comunicação Social
SECULT	Secretaria da Cultura
SEDAP	Secretaria de Desenvolvimento da Agricultura e Pecuária
SEDETUR	Secretaria do Desenvolvimento Econômico, Tecnologia, Turismo e Cultura
SEDPS	Secretaria de Defesa e Proteção Social
SEDRUH	Secretaria do Desenvolvimento Regional, Urbano e Habitação
SEDUC	Secretaria da Educação, Juventude e Esportes
SEELJ	Secretaria do Esporte, Lazer e Juventude
SEFAZ	Secretaria da Fazenda
SEGOV	Secretaria-Geral de Governo e Articulação Política
SEINFRA	Secretaria da Infraestrutura, Habitação e Serviços Públicos
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	Universidade Estadual 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.

As atividades de ouvidoria são coordenadas pela 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 recebidas 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 período de **janeiro a dezembro de 2016**.

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 de informação: pedidos de informações conforme Lei Federal nº 12.527/11 (incluída no SGO a partir de maio/2016).

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 simples), ela não gera demanda e é classificada como acionamento diverso.

De **janeiro a dezembro de 2016** foram registradas no Sistema Informatizado de Gestão de Ouvidoria (SGO) **6161 (Seis mil e cento e sessenta e uma) manifestações**. A média mensal de recebimentos foi de, aproximadamente, 513 (quinhentos e treze) atendimentos/mês. **Os atendimentos que não geraram demandas totalizaram 4274** (Quatro mil e duzentos e setenta e quatro) manifestações e foram computadas **1887** (Mil e oitocentos e oitenta e sete) **demandas**.

O quadro 1 e 2, assim como o gráfico 1 e 2 a seguir, demonstram as demandas e os acionamentos diversos registrados em 2016:

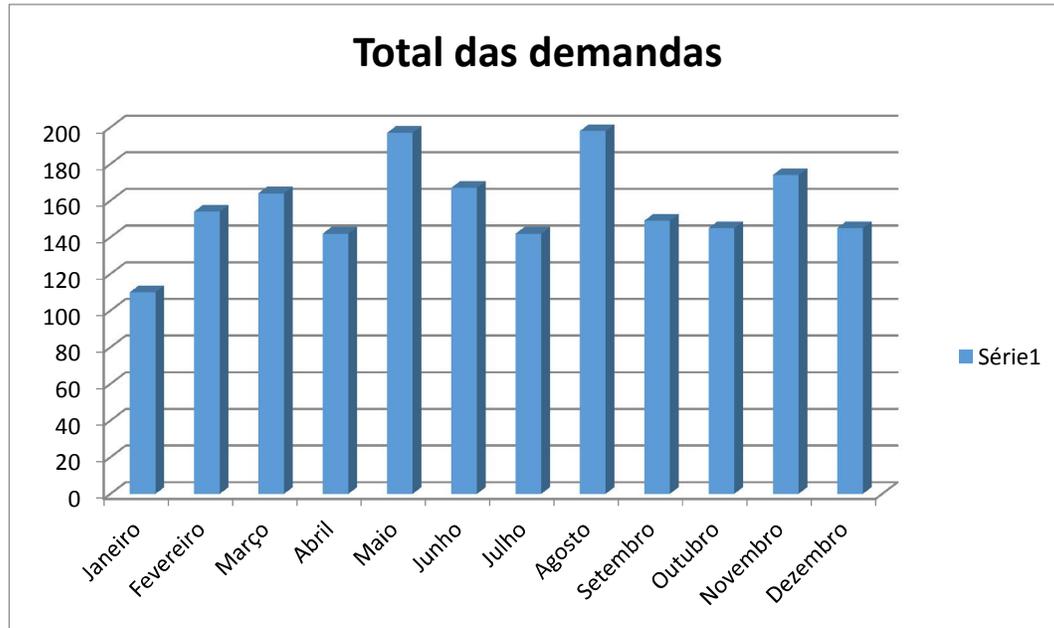
Quadro 1 – Total de demandas

TOTAL DE DEMANDAS													
ÓRGÃO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
ADAPEC	01	01	02	03	05	01	00	01	01	02	02	00	19
AEM	00	01	01	01	00	02	00	01	00	00	02	00	08
AGETEC	00	03	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	03
ATR	13	23	24	17	25	25	21	31	19	12	17	21	248
ATS	03	11	10	04	08	06	21	35	11	13	10	07	139
CBPM	00	01	01	00	01	01	00	03	00	00	02	00	09
CASA CIVIL	01	00	00	00	00	01	00	00	00	01	01	00	04
CGE	02	01	04	01	00	00	02	00	02	01	03	00	16
SECIJU	03	05	03	07	04	03	08	04	03	03	10	03	56
AGETO	00	03	01	01	02	02	02	02	00	02	01	01	17
DETRAN	25	15	15	20	50	24	26	24	11	14	20	32	276
SEDRUH	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	01	00	01
IGEPREV	04	03	03	05	08	05	01	07	04	02	03	04	49
SEINFRA	00	00	01	01	01	01	04	01	01	00	03	00	13
ITERTINS	00	00	00	00	00	00	00	00	01	01	07	00	09
JUCETINS	00	00	00	01	06	05	01	01	02	01	04	02	23
NATURATINS	02	03	05	03	06	04	07	04	02	04	03	05	48
PGE	00	01	00	00	01	00	00	00	00	01	02	00	05
PM	00	02	03	02	03	03	03	04	03	04	02	03	32
SEMARH	00	00	00	00	02	01	02	00	00	00	02	00	07
REDESAT	00	00	00	01	00	00	00	02	00	00	01	00	04



RURALTINS	01	00	00	01	04	00	02	01	01	01	02	00	13
SEDAP	01	00	01	00	01	02	00	00	00	00	01	00	06
SECULT	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00
SEELJ	01	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	01
SECAD	04	09	17	08	05	16	02	09	13	07	08	11	109
SECOM	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	01	00	01
SEDUC	37	62	55	50	36	45	20	35	52	45	34	40	511
SEFAZ	04	02	08	07	10	08	10	12	08	09	11	05	94
SEGOV	00	01	00	00	00	00	00	00	03	00	01	00	05
SEPLAN	00	00	00	00	00	00	01	01	00	00	01	00	03
SETAS	01	01	01	00	05	04	00	01	01	01	01	02	18
SSP	03	04	01	03	08	03	03	08	04	05	05	04	51
TERRAPALMAS	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	01	00	01
FAPT	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00
FOMENTO	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	01	00	01
BANEM	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	01	00	01
SRE	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00
SAP	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00
CAMIL	00	00	01	00	00	00	00	00	00	00	01	00	02
SESAU	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	01	00	01
MUNICÍPIOS	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00
OUTRAS INSTÂNCIAS	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00
MINERATINS	00	00	00	00	00	00	00	01	00	00	01	00	02
SEDETUR	00	00	02	00	02	01	02	02	01	04	01	00	15
UNITINS	04	02	05	06	04	04	04	08	06	12	06	05	66
OPORTUNIDADES	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00
INDÚSTRIA E COMÉRCIO	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00
TOTAL	110	154	164	142	197	167	142	198	149	145	174	145	1887

Gráfico 1 – Total de demandas

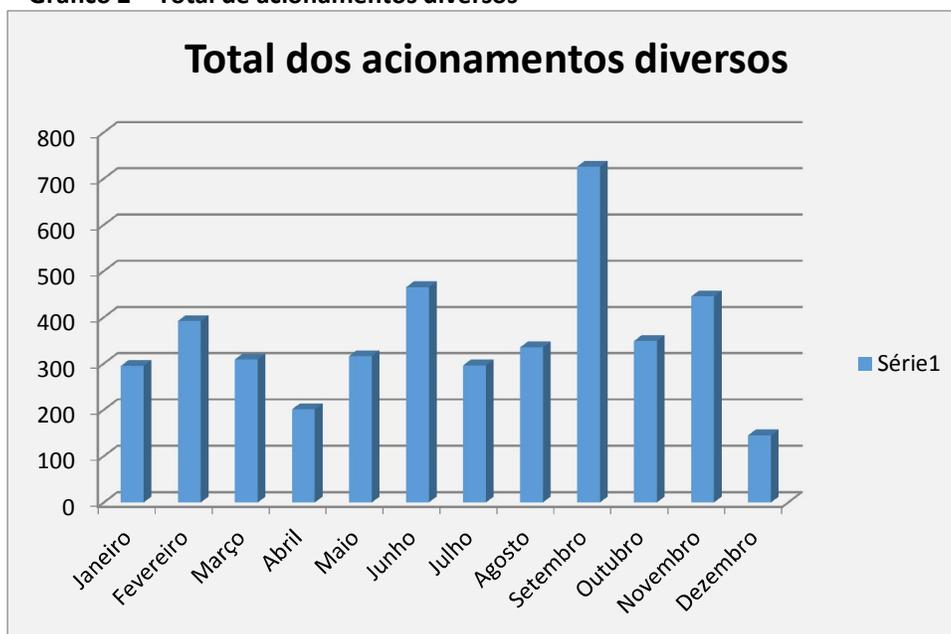


Quadro 2 – Total de acionamentos diversos

TOTAL DE ACIONAMENTOS DIVERSOS													
ÓRGÃO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
ADAPEC	00	00	00	02	03	00	00	01	00	00	00	01	07
AEM	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	01	00	01
AGETEC	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	01	00	01
ATR	62	89	67	27	27	54	44	20	01	06	28	05	430
ATS	03	12	08	11	08	16	30	19	04	01	03	00	115
CBPM	01	01	00	02	02	00	01	01	00	00	01	00	09
CASA CIVIL	02	01	01	00	00	02	01	00	00	01	00	00	08
CGE	00	02	01	01	00	01	00	01	00	02	00	00	08
SECIJU	04	04	01	02	03	03	01	02	00	03	00	01	24
AGETO	03	01	02	02	02	00	02	00	00	01	01	00	14
DETRAN	60	65	62	53	75	67	48	25	07	16	14	03	495
SEDRUH	03	02	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	05
IGEPREV	01	07	13	05	89	188	83	224	694	287	353	121	2065
SEINFRA	01	00	00	02	00	01	01	01	01	01	00	00	08
ITERTINS	00	01	00	01	01	00	01	01	00	00	01	00	06
JUCETINS	04	02	03	01	00	08	00	00	03	01	00	00	22
NATURATINS	01	01	08	04	06	09	15	03	01	01	00	02	51
PGE	00	02	02	00	00	00	00	01	01	00	00	00	06
PM	00	01	04	04	01	00	01	00	00	00	00	00	11
SEMARH	00	02	01	00	01	00	03	00	00	00	00	02	09
REDESAT	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	01	00	01
RURALTINS	00	00	00	01	06	01	00	00	02	03	01	01	15
SEDAP	00	00	00	02	00	00	00	02	01	00	01	00	06
SECULT	00	01	01	00	00	00	00	00	00	00	01	00	03
SEELJ	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	01	00	01
SECAD	24	39	29	08	18	25	14	03	00	03	12	00	175
SECOM	00	00	00	00	00	00	00	00	00	01	00	00	01
SEDUC	46	72	26	19	19	14	07	10	03	05	06	04	231
SEFAZ	22	43	29	17	23	18	17	05	01	05	03	01	184
SEGOV	00	01	00	00	00	01	00	00	01	00	00	00	03
SEPLAN	01	00	00	00	00	00	00	00	00	01	00	00	02
SETAS	00	00	03	01	02	04	05	00	01	00	00	00	16
SSP	02	06	02	03	03	11	05	01	00	03	03	02	41
TERRAPALMAS	00	01	00	00	01	00	00	00	00	00	00	00	02
FAPT	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00
FOMENTO	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00
BANEM	00	00	01	00	00	01	01	00	00	00	00	00	03
SRE	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	01	00	01

SAP	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	01	00	01
CAMIL	00	00	00	00	00	00	00	00	00	01	00	01	02
SESAU	08	20	19	13	17	24	11	11	03	03	03	00	132
MUNICÍPIOS	00	01	01	00	00	00	00	00	00	00	00	00	02
OUTRAS INSTÂNCIAS	43	15	21	15	07	12	04	03	02	04	06	02	134
MINERATINS	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00
SEDETUR	01	00	03	04	01	03	00	00	00	00	00	00	12
UNITINS	03	00	01	01	01	02	01	00	00	00	00	00	09
OPORTUNIDADES	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	01	00	01
INDUSTRIA E COMÉRCIO	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	01	00	01
TOTAL	295	392	309	201	316	465	296	335	726	349	445	145	4274

Gráfico 2 – Total de acionamentos diversos



Referente às manifestações da Secretaria da Saúde observa-se que no SGO foram registrados todos os acionamentos diversos e as solicitações de informações, sendo que as demais demandas são registradas somente no Sistema OuvidorSUS, e serão relatadas em relatório específico emitido pelo Grupo de Ouvidores Locais/GOL da Secretaria da Saúde.

Dos acionamentos diversos 10% foram classificadas como improcedência de demanda (competência de outra instância, inconsistência de dados no registro ou na manifestação) e 90% foram informações (horário de atendimento, contatos e serviços das prestadoras de serviços públicos e das unidades administrativas).

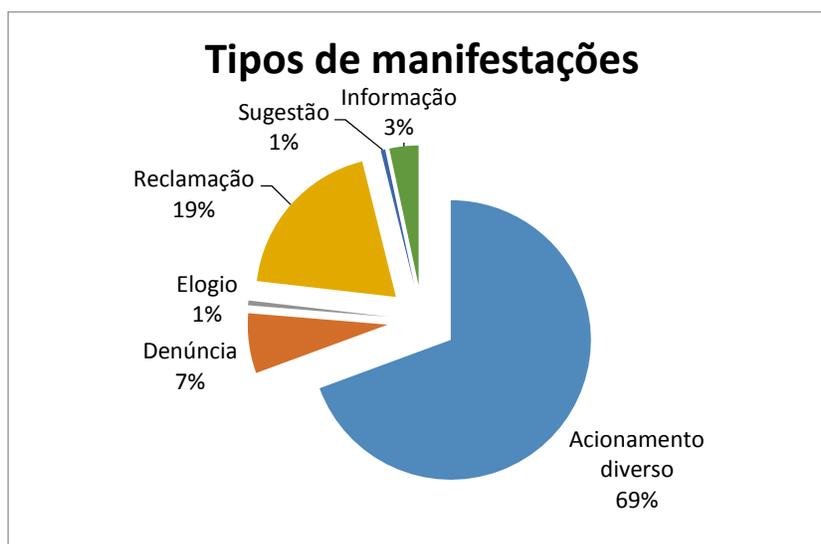
TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

Quadro 3 – Tipo de manifestações

Manifestação	Tipo	Quantidade
Atendimento que não gerou demanda	Acionamento diverso	4274
Demandas	Denúncia (427)	1887
	Elogio (32)	
	Reclamação (1189)	
	Sugestão (32)	
	Informação (207)	
Total		6161

Do total de manifestações (3882), a maioria foi registrada como acionamentos diversos (69%), reclamações (19%) e denúncias (7%).

Gráfico 3 – Tipo de manifestações



STATUS DAS DEMANDAS

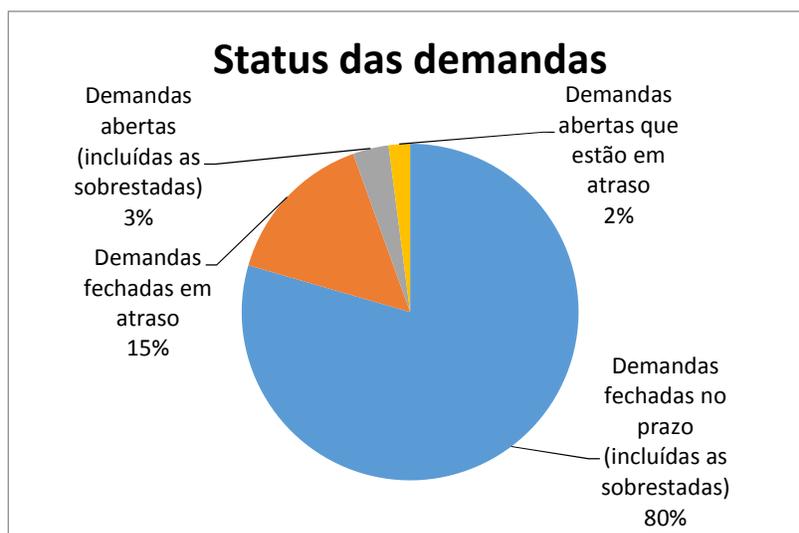
Os prazos para atendimentos das manifestações estão estipulados nos artigos 14 e 15 da Instrução Normativa nº 03/14, que estabelece até 10 dias para os órgãos/entidades encaminharem a resposta para a OGE, quando não puderem atender prontamente, podendo solicitar a prorrogação do prazo para o envio da 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
Demandas fechadas no prazo (incluídas as sobrestadas)	1500
Demandas fechadas com atraso	283
Demandas abertas (incluídas as sobrestadas)	65
Demandas abertas que estão em atraso	39
Total	1887

Gráfico 4 – Status das demandas



MÍDIAS DE ATENDIMENTOS

Quadro 5 – Mídias de atendimentos

MÍDIAS DE ATENDIMENTO	
Tipo	Quantidade
Carta	01
E-mail	20
Site (SGO)	1589
Presencial	7
Tridígito 162	4544
Total	6161

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

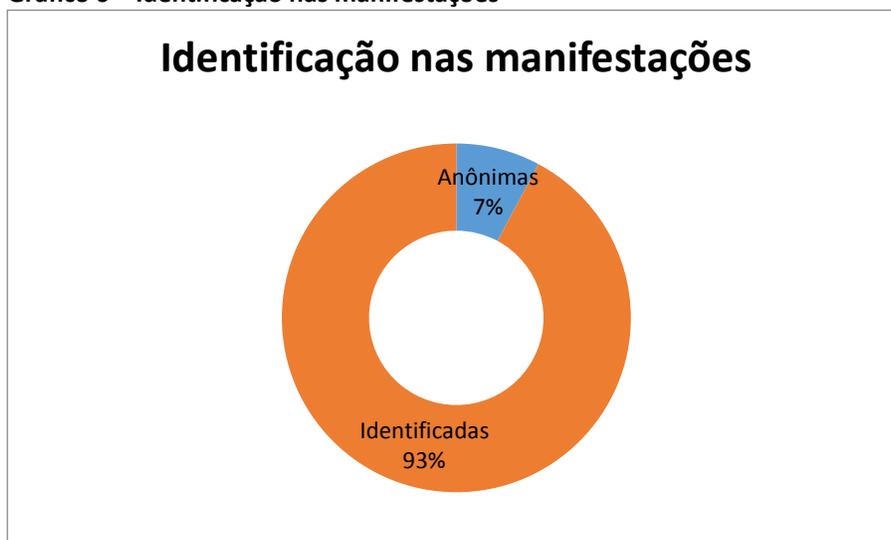


IDENTIFICAÇÃO NAS MANIFESTAÇÕES

Quadro 6 – Identificação nas manifestações

Identificação nas manifestações	
Tipo	Quantidade
Anônimas	450
Identificadas	5711
Total	6161

Gráfico 6 – Identificação nas manifestações



UNIDADES MAIS ACIONADAS

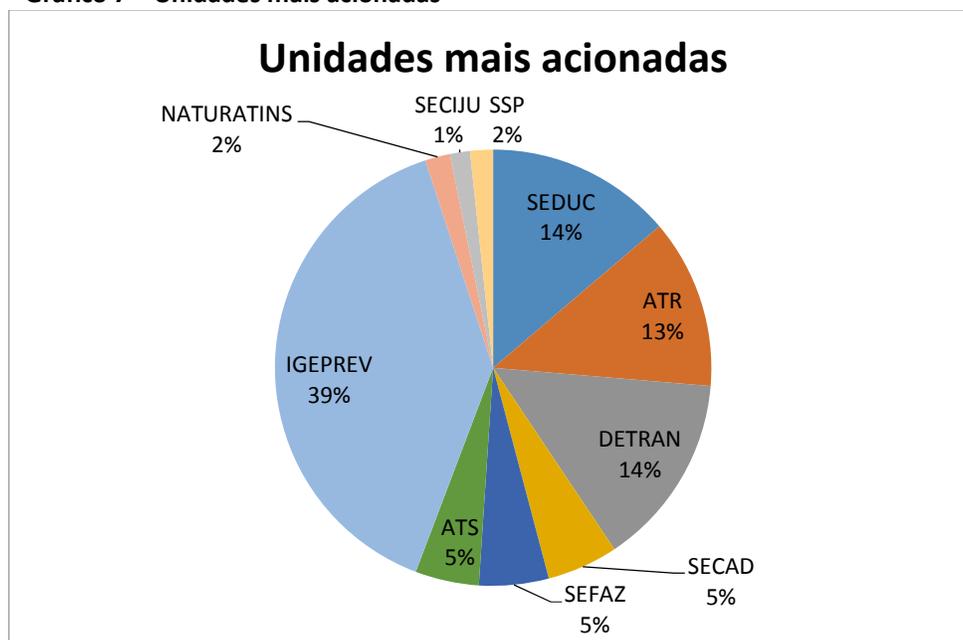
Os 10 órgãos/entidades mais acionados foram:

Quadro 7 – Unidades mais acionadas

UNIDADES MAIS ACIONADAS			
Órgão	Demandas	Acionamentos diversos	Total
IGEPREV	49	2065	2114
DETRAN	276	495	771
SEDUC	511	231	742
ATR	248	430	678
SECAD	109	175	284
SEFAZ	94	184	278
ATS	139	115	254
NATURATINS	48	51	99
SSP	51	41	92
SECIJU	56	24	80
TOTAL	1581	3811	5392

O gráfico abaixo evidencia os 10 órgãos mais acionados na Ouvidoria Geral do Estado, que juntos representam 87% das manifestações apresentadas nas unidades do Poder Executivo Estadual.

Gráfico 7 – Unidades mais acionadas



Quadro 8 – Tipos de manifestações das unidades mais acionadas

Órgão	TIPO DE MANIFESTAÇÃO		
	Manifestação	Tipo	Quantidade
IGEPREV	Atendimento que não gerou demanda	Acionamento diverso	2065
	Demandas	Denúncia (00)	49
		Elogio (00)	
		Reclamação (37)	
		Sugestão (00)	
		Informação (12)	
Total		2114	
DETRAN	Atendimento que não gerou demanda	Acionamento diverso	495
	Demandas	Denúncia (28)	276
		Elogio (03)	
		Reclamação (228)	
		Sugestão (01)	
		Informação (16)	
Total		771	
SEDUC	Atendimento que não gerou demanda	Acionamento diverso	231
	Demandas	Denúncia (191)	511
		Elogio (05)	
		Reclamação (291)	
		Sugestão (06)	
		Informação (18)	
Total		742	

Órgão	TIPO DE MANIFESTAÇÃO		
	Manifestação	Tipo	Quantidade
ATR	Atendimento que não gerou demanda	Acionamento diverso	430
	Demandas	Denúncia (29)	248
		Elogio (02)	
		Reclamação (212)	
		Sugestão (01)	
		Informação (06)	
Total			678
SECAD	Atendimento que não gerou demanda	Acionamento diverso	175
	Demandas	Denúncia (19)	109
		Elogio (00)	
		Reclamação (71)	
		Sugestão (01)	
		Informação (18)	
Total			284
SEFAZ	Atendimento que não gerou demanda	Acionamento diverso	184
	Demandas	Denúncia (20)	94
		Elogio (00)	
		Reclamação (34)	
		Sugestão (03)	
		Informação (37)	
Total			278
ATS	Atendimento que não gerou demanda	Acionamento diverso	115
	Demandas	Denúncia (03)	139
		Elogio (00)	
		Reclamação (134)	
		Sugestão (01)	
		Informação (01)	
Total			254

Órgão	TIPO DE MANIFESTAÇÃO		
	Manifestação	Tipo	Quantidade
NATURATINS	Atendimento que não gerou demanda	Acionamento diverso	51
	Demandas	Denúncia (32)	48
		Elogio (00)	
		Reclamação (11)	
		Sugestão (01)	
		Informação (04)	
Total			99
SSP	Atendimento que não gerou demanda	Acionamento diverso	41
	Demandas	Denúncia (21)	51
		Elogio (01)	
		Reclamação (17)	
		Sugestão (00)	
		Informação (12)	
Total			92
SECIJU	Atendimento que não gerou demanda	Acionamento diverso	24
	Demandas	Denúncia (22)	56
		Elogio (07)	
		Reclamação (22)	
		Sugestão (01)	
		Informação (04)	
Total			80

Quadro 9 – Principais assuntos das manifestações das unidades mais acionadas

Órgão	Assunto	Subassunto
DETRAN	Informação	Contato das unidades administrativas
		Contato das prestadoras de serviços públicos
	Gestão administrativa	Atendimento
	Carteira Nacional de Habilitação	Atraso na emissão
		Ineficiência na instrução do processo
	Clínica Psicotécnica	Exames médicos
	Veículos	Documento
		Licenciamento
		Transferência
		Vistoria
SEDUC	Alimento	Merenda escolar
	Gestão pedagógica	Arbitrariedade
		Calendário Escolar
		Carga horária de disciplinas
		Falta de profissional da área de educação
		Inobservância de normas
		Matrícula
		Reprovação
		Unidade escolar
	Gestão administrativa	Atendimento
		Servidor
		Manifestação registrada na OGE
		Recursos públicos
	Gestão de pessoas	Pedido de informação pública
		Abuso de poder
		Conduta inadequada
	Informação	Ética profissional
		Contato das unidades administrativas
	Transporte	Contato das prestadoras de serviços públicos
		Transporte escolar
ATR	Informação	Contato das prestadoras de serviços públicos
		Contato das unidades administrativas
		Prestação de serviços Públicos
	Gestão administrativa	Atendimento
	Saneamento	Atendimento
		Atendimento 0800 Saneatins/Odebrecht
		Fatura da conta de água
		Falta de água
		Ineficiência na prestação do serviço
	Transporte	Veículo de transporte intermunicipal
		Falta de fiscalização
		Descumprimento de horário
		Inobservância de normas
		Transporte Clandestino
Atendimento		

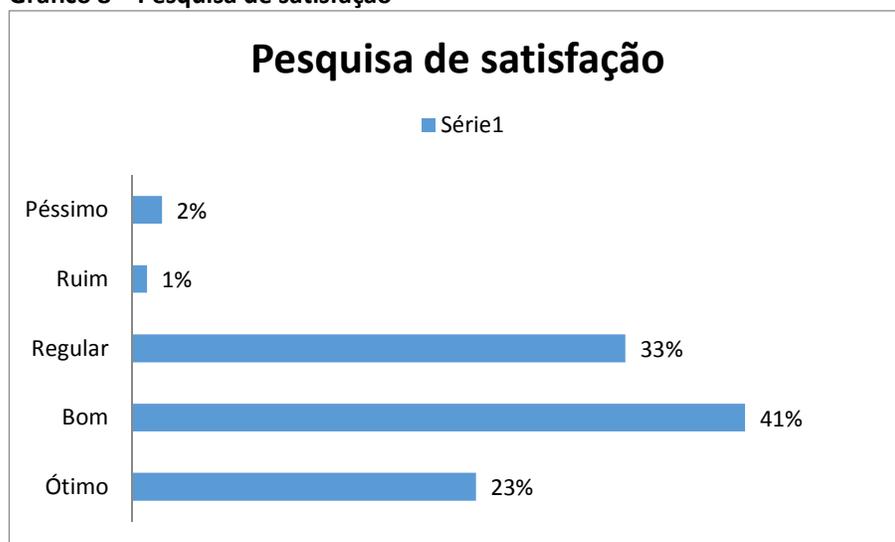
Órgão	Assunto	Subassunto
SEFAZ	Informação	Contato das unidades administrativas
		Contato das prestadoras de serviços públicos
	Gestão fiscal	Nota fiscal
		Sonegação
	Gestão administrativa	Atendimento
		Funcionamento de sites
Pedido de Informação Pública		
SECAD	Informação	Contato das unidades administrativas
		Contato das prestadoras de serviços públicos
	Gestão administrativa	Atendimento
		Servidor
		Plansaúde
		Pedido de Informação Pública
Pagamento a servidores		
IGEPREV	Informação	Contato das unidades administrativas
		Serviços prestados pelas unidades administrativas
	Gestão administrativa	Aposentadoria
		Atendimento
ATS	Informação	Contato das prestadoras de serviços públicos
		Contato das unidades administrativas
	Saneamento	Falta de água
		Fatura da conta de água
	Gestão administrativa	Atendimento
NATURATINS	Informação	Contato das prestadoras de serviços públicos
		Contato das unidades administrativas
	Meio ambiente/patrimônio público/turismo	Degradação ambiental
		Licença ambiental
SECIJU	Informação	Contato das unidades administrativas
	Gestão administrativa	Atendimento
		Procon
SSP	Informação	Contato das unidades administrativas
	Gestão administrativa	Atendimento
		Pedido de Informação Pública
	Procedimentos de polícia e segurança pública	Atendimento

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

A pesquisa de satisfação é possível de ser realizada quando o demandante receber a resposta por telefone e se interessa em participar da pesquisa. 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.

De janeiro a dezembro de 2016, 239 demandantes receberam a resposta por telefone e quiseram participar da pesquisa, sendo que 54 consideram o atendimento “ótimo”, 99 como “bom”, 78 como “regular”, 2 como “ruim” e 6 como “péssimo”.

Gráfico 8 – Pesquisa de satisfação



Considerações finais

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, no exercício de 2016 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.