

Controladoria Geral
do Estado



GOVERNO DO
TOCANTINS

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

Relatório Estatístico Anual de Ouvidoria

Exercício 2017



Praça dos Girassóis, Prédio 01 Palmas - Tocantins CEP: 77001-002 –
Tel.: +55 63 3218-2563 www.cge.to.gov.br

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

Gerente de Transparência e Combate à Corrupção
Cláudia Regina de Sousa e Silva

Apoio Administrativo
Nara Jakielly Dorneles Amaral
Sandra Borges Lopes Messias
Tassia Rachel Dias Ribeiro Alcantara



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
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
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
SEAP	Secretaria de Articulação Política*
SECAD	Secretaria da Administração



SECIJU	Secretaria da Cidadania e Justiça
SECOM	Secretaria da Comunicação Social
SECULT*	Secretaria da Cultura
SEAGRO	Secretaria da Agricultura e Pecuária
SEDEN	Secretaria do Desenvolvimento Econômico, Ciência, Tecnologia, Turismo e Cultura
SEHAB	Secretaria da Habitação e Desenvolvimento Urbano
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 e Serviços Públicos
SEMARH	Secretaria de Meio Ambiente e Recursos Hídricos
SEOP*	Secretaria das Oportunidades
SEPLAN	Secretaria do Planejamento e Orçamento
SESAU	Secretaria da Saúde
SETAS	Secretaria do Trabalho e Assistência Social
SEREP*	Secretaria de Representação do Estado em Brasília
SICTUR*	Secretaria do Comércio e Turismo
SSP	Secretaria da Segurança Pública
TERRAPALMAS	Companhia Imobiliária do Estado do Tocantins
UNITINS	Universidade Estadual do Tocantins

*Secretarias extintas que tiveram acionamentos diversos arquivados e foram posteriormente retiradas do cadastro de órgãos.



Sumário

Apresentação.....	08
Perfil geral das manifestações.....	10
Tipo de manifestações.....	15
Status das demandas.....	16
Mídias de atendimentos.....	17
Identificação nas manifestações.....	18
Unidades mais acionadas.....	19
Pesquisa de Satisfação.....	25
Considerações finais.....	28



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 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 (elogios, denúncias, reclamações e sugestões) e a Gerência de Transparência e Combate à Corrupção (solicitações de informações) recebem as respostas formuladas pelos órgãos e entidades, avaliam 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 2017**.

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 solicitação de informação respondida de imediato (por exemplo, telefones de contatos ou horários de atendimento dos órgãos/entidades) ela não gera demanda e é classificada como acionamento diverso.

De **janeiro a dezembro de 2017** foram registradas no Sistema Informatizado de Gestão de Ouvidoria (SGO) **4924 (Quatro mil e novecentos e vinte e quatro) manifestações**. A média mensal de recebimentos foi de, aproximadamente, 410 (quatrocentos e dez) atendimentos/mês. Os atendimentos que não geraram demandas totalizaram **2186** (Dois Mil e cento e oitenta e seis) **acionamentos diversos** e foram computadas **2738** (Duas Mil e setecentos e trinta e oito) **demandas**.

O quadro 1 e 2, assim como o gráfico 1 e 2 a seguir, demonstram as demandas e os acionamentos diversos registrados em 2017:

Quadro 1 – Total de demandas

TOTAL DE DEMANDAS													
ÓRGÃO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
ADAPEC	04	07	04	01	08	08	04	05	04	05	07	03	60
AEM	02	01	01	01	00	03	02	00	04	01	00	00	15
AGETO	00	03	03	04	09	01	02	05	08	04	00	01	40
ATR	09	15	17	10	11	07	06	15	15	08	13	15	141
ATS	05	07	12	07	06	05	03	08	06	14	09	09	91
BANEM	01	01	00	00	00	02	00	00	01	00	00	00	05
CASA CIVIL	02	04	01	01	04	00	00	02	05	02	00	04	25
CASA MILITAR	00	00	00	00	00	01	00	00	00	00	00	00	01
CBM	02	00	02	00	03	02	01	00	01	01	01	00	13
CGE	02	02	06	02	07	01	03	03	02	11	03	04	46
DETRAN	43	25	37	26	38	43	31	49	27	35	17	20	391
FOMENTO	00	00	00	00	00	01	00	00	01	00	01	00	03
IGEPREV	03	04	15	06	03	05	06	06	05	07	04	08	72
ITERTINS	01	03	10	05	05	02	01	02	04	01	04	03	41
JUCETINS	07	05	05	06	05	07	06	02	02	08	03	00	56
MINERATINS	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00
MUNICÍPIOS	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00
NATURATINS	01	02	07	04	06	10	07	05	09	07	06	06	70
OUTRAS INSTÂNCIAS	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00
PGE	02	01	01	01	03	03	01	00	04	01	02	02	21
PM	02	03	05	07	06	08	03	10	03	01	03	04	55
REDESAT	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00
RURALTINS	01	01	01	03	03	00	00	01	01	01	00	01	13
SECAD	05	10	24	20	15	10	14	17	29	29	21	18	212
SECIJU	03	05	11	04	06	04	01	07	06	10	09	09	75
SECOM	00	00	00	01	01	00	00	01	00	00	00	00	03
SEAGRO	00	02	01	00	03	03	01	04	01	02	00	00	17
SEDEN	00	01	01	00	04	03	02	03	00	01	00	03	18
SEDUC	38	50	62	44	78	49	19	44	35	39	41	50	549
SEFAZ	20	33	41	27	22	36	24	27	21	21	18	15	305
SEGOV	03	00	00	01	00	00	01	01	01	00	02	01	10
SEINFRA	02	03	03	02	04	02	01	00	02	03	03	00	25
SEMARH	01	03	00	01	03	05	02	03	02	07	03	02	32
SEPLAN	02	01	02	01	01	01	00	00	00	00	00	00	08
SESAU	03	02	08	03	03	11	05	05	12	05	08	03	68

SETAS	02	01	00	02	02	03	02	03	03	00	02	01	21
SSP	06	08	11	12	09	14	15	07	05	07	06	01	101
TERRAPALMAS	00	00	00	00	00	02	00	00	00	00	01	00	03
UNITINS	18	14	19	03	15	06	07	04	11	14	10	03	124
SEHAB	00	00	00	00	02	01	00	01	00	02	00	02	08
SECULT	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00
SEELJ	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00
SEREP	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00
SICTUR	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00
SEOP	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00
SEAP	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00
TOTAL	190	217	310	205	285	259	170	240	230	247	197	188	2738

Gráfico 1 – Total de demandas

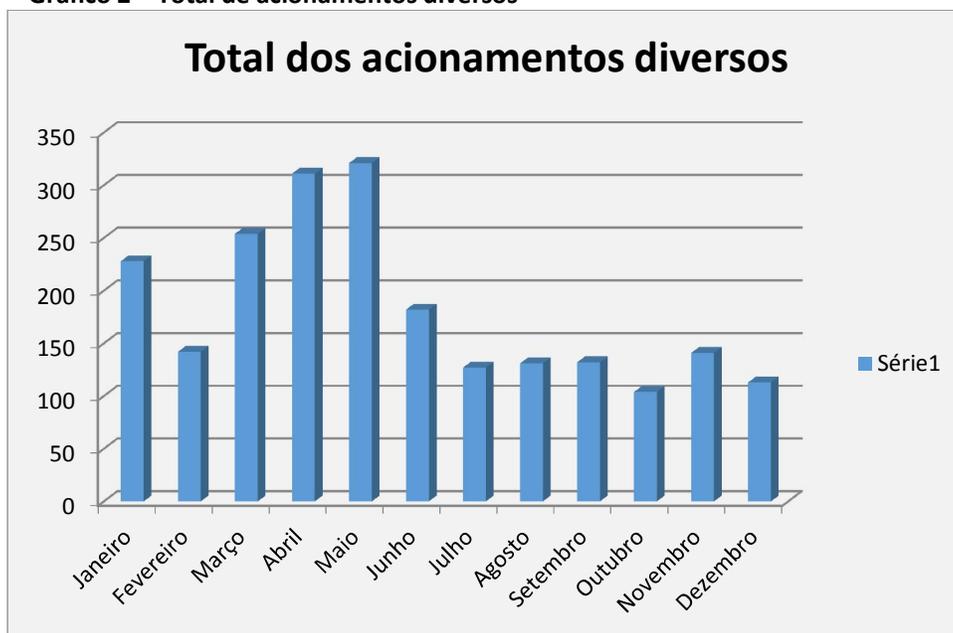


Quadro 2 – Total de acionamentos diversos

TOTAL DE ACIONAMENTOS DIVERSOS													
ÓRGÃO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
ADAPEC	01	02	01	01	09	01	00	01	00	00	02	02	20
AEM	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00
AGETO	00	00	02	00	00	01	01	01	00	00	00	00	05
ATR	06	05	28	03	01	04	01	03	01	02	06	05	65
ATS	00	00	19	05	08	01	00	02	02	01	07	08	53
BANEM	00	00	01	00	00	00	00	00	00	00	00	00	01
CASA CIVIL	00	00	00	02	00	00	00	00	01	01	01	00	05
CASA MILITAR	01	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	01
CBM	00	00	00	00	01	01	00	00	00	00	00	00	02
CGE	03	00	03	01	00	00	02	01	00	01	03	02	16
DETRAN	13	04	53	22	22	10	04	09	00	04	11	09	161
FOMENTO	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00
IGEPREV	172	100	63	221	246	122	104	79	96	64	59	38	1364
ITERTINS	00	00	01	01	01	00	00	00	00	00	00	00	03
JUCETINS	01	00	00	00	00	00	00	01	00	01	01	00	04
MINERATINS	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00
MUNICÍPIOS	00	01	02	00	00	00	00	01	00	00	00	00	04
NATURATINS	01	00	06	02	02	00	02	00	03	03	00	01	20
OUTRAS INSTÂNCIAS	03	07	07	02	02	03	00	02	01	06	06	03	42
PGE	00	00	01	01	00	00	01	00	01	00	00	00	04
PM	01	01	00	00	01	00	00	01	02	01	03	01	11
REDESAT	00	00	01	00	00	00	00	00	00	00	00	00	01
RURALTINS	01	00	04	01	02	02	00	00	00	01	00	01	12
SECAD	06	03	12	04	01	02	00	04	02	00	03	02	39
SECIJU	00	01	03	01	00	02	00	02	00	01	00	01	11
SECOM	00	00	00	01	00	00	00	00	00	00	00	00	01
SEAGRO	00	01	00	01	00	00	00	00	00	00	00	00	02
SEDEN	01	00	01	01	00	00	00	00	00	00	00	00	03
SEDUC	12	08	13	12	11	04	03	07	10	07	08	17	112
SEFAZ	00	04	14	06	04	05	00	01	00	03	06	11	54
SEGOV	03	00	01	01	00	00	00	00	00	00	00	00	05
SEINFRA	00	00	00	02	00	00	00	01	00	00	00	01	04
SEMARH	00	00	00	02	00	01	01	00	00	00	00	00	04
SEPLAN	00	00	00	01	00	00	00	00	00	00	00	00	01
SESAU	01	02	10	08	07	20	07	12	11	06	16	08	108

SETAS	01	01	01	01	00	03	00	01	01	00	01	00	10
SSP	01	01	01	01	00	00	01	01	01	01	04	01	13
TERRAPALMAS	00	00	01	00	00	00	00	01	00	00	00	00	02
UNITINS	00	01	05	00	03	00	00	00	00	01	03	02	15
SEHAB	00	00	00	01	00	00	00	00	00	00	01	00	02
SECULT	00	00	00	01	00	00	00	00	00	00	00	00	01
SEELJ	00	00	00	01	00	00	00	00	00	00	00	00	01
SEREP	00	00	00	01	00	00	00	00	00	00	00	00	01
SICTUR	00	00	00	01	00	00	00	00	00	00	00	00	01
SEOP	00	00	00	01	00	00	00	00	00	00	00	00	01
SEAP	00	00	00	01	00	00	00	00	00	00	00	00	01
TOTAL	228	142	254	311	321	182	127	131	132	104	141	113	2186

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, 01 elogio, 01 reclamação e 66 solicitações de informação, sendo que as demais demandas são registradas somente no Sistema OuvidorSUS, e serão relatadas em relatório anual específico emitido pelo Grupo de Ouvidores Locais/GOL da Secretaria da Saúde.

Dos acionamentos diversos 21% foram classificadas como improcedência de demanda (competência de outra instância, inconsistência de dados no registro ou na manifestação) e 79% foram solicitações de informações simples (horário de atendimento, contatos e serviços das prestadoras de serviços públicos e das unidades administrativas).

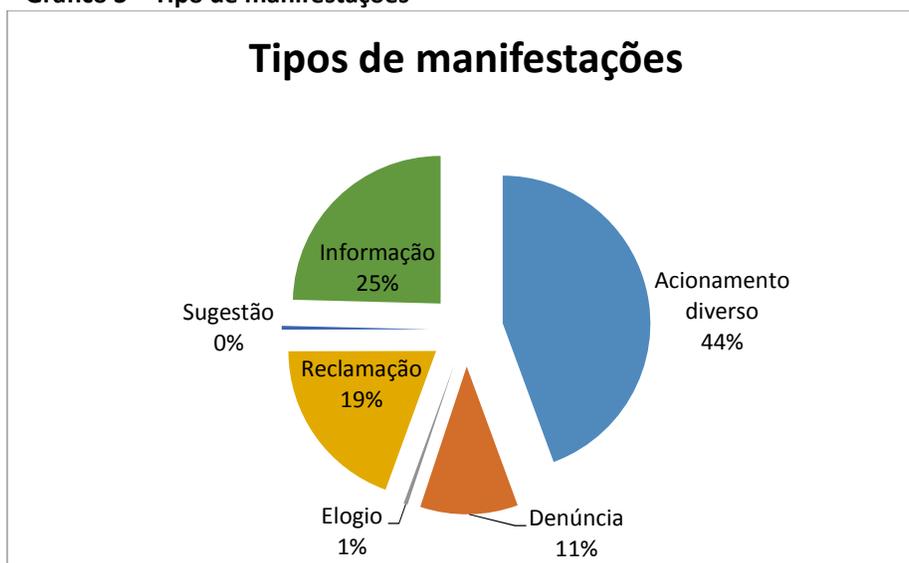
TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

Quadro 3 – Tipo de manifestações

Manifestação	Tipo	Quant.	Total
Acionamentos diversos	Improcedência de demanda	462	2186
	Solicitações de informações (respondidas de imediato)	1724	
Demandas	Denúncias	527	2738
	Elogios	22	
	Reclamações	957	
	Sugestões	20	
	Solicitações de Informação	1212	
Total			4924

Do total de manifestações (4924), a maioria foi registrada como acionamentos diversos (44%), reclamações (19%) e denúncias (11%).

Gráfico 3 – Tipo de manifestações



STATUS DAS DEMANDAS

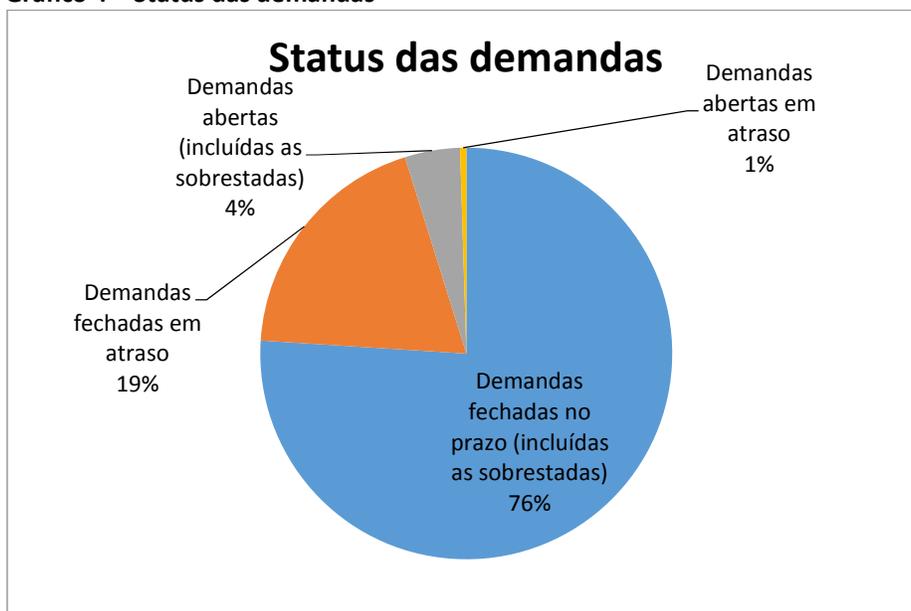
Os prazos para atendimentos das manifestações estão estipulados nos artigos 14 e 15 da Instrução Normativa nº 03/14, que estabelece até 10 dias para os órgãos/entidades encaminharem a resposta para a OGE, quando não puderem atender prontamente, podendo solicitar a prorrogação do prazo para o envio da 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
Demandas fechadas no prazo (incluídas as sobrestadas)	2081
Demandas fechadas com atraso	525
Demandas abertas (incluídas as sobrestadas)	119
Demandas abertas que estão em atraso	13
Total	2738

Gráfico 4 – Status das demandas



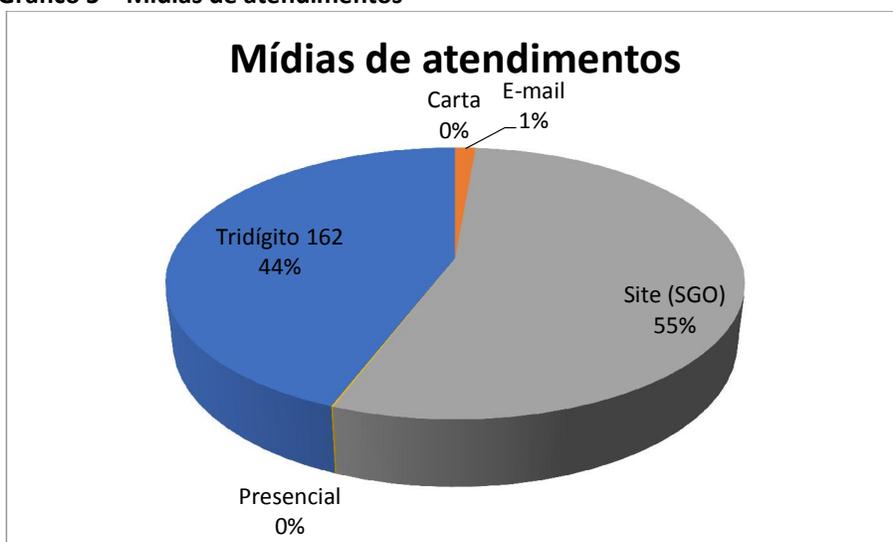
MÍDIAS DE ATENDIMENTOS

Quadro 5 – Mídias de atendimentos

MÍDIAS DE ATENDIMENTO	
Tipo	Quantidade
Carta	00
E-mail	67
Site (SGO)	2679
Presencial	04
Tridígito 162	2174
Total	4924

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

Gráfico 5 – Mídias de atendimentos

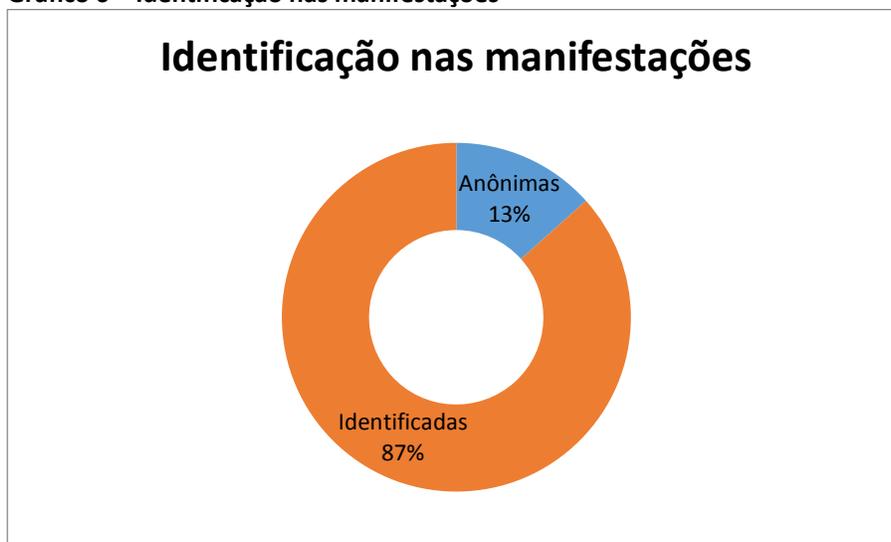


IDENTIFICAÇÃO NAS MANIFESTAÇÕES

Quadro 6 – Identificação nas manifestações

Identificação nas manifestações	
Tipo	Quantidade
Anônimas	657
Identificadas	4267
Total	4924

Gráfico 6 – Identificação nas manifestações



UNIDADES MAIS ACIONADAS

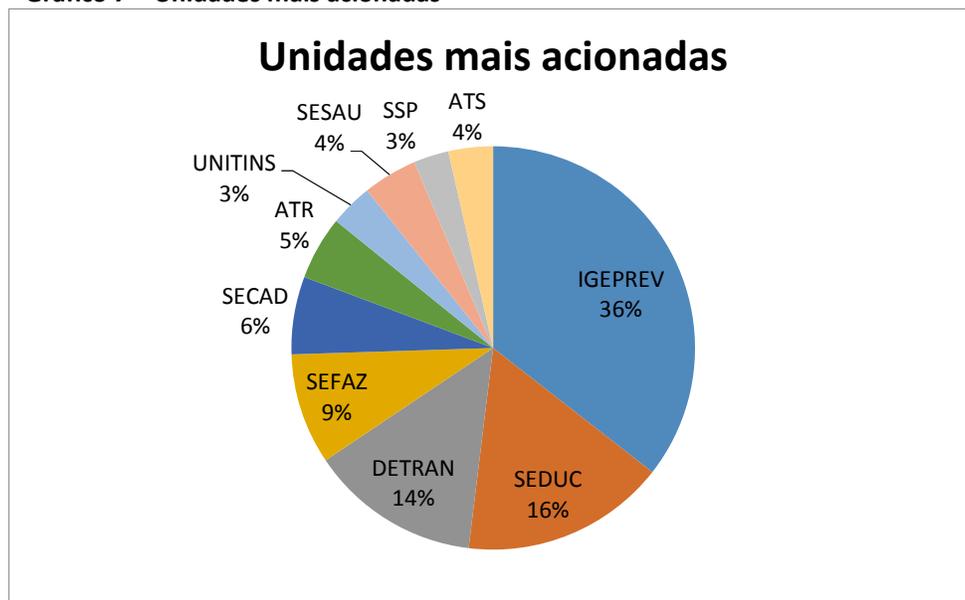
Os 10 órgãos/entidades mais acionados foram:

Quadro 7 – Unidades mais acionadas

UNIDADES MAIS ACIONADAS	
IGEPREV	1436
SEDUC	661
DETRAN	552
SEFAZ	359
SECAD	251
ATR	206
SESAU	176
ATS	144
UNITINS	139
SSP	114
TOTAL	4038

O gráfico abaixo evidencia os 10 órgãos mais acionados na Ouvidoria Geral do Estado, que juntos representam 82% 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	Acionamentos diversos	Improcedência de demanda* (06)	1364
		Solicitações de informações** (1358)	
	Demandas	Denúncia (00)	72
		Elogio (00)	
		Reclamação (37)	
		Sugestão (00)	
		Informação (35)	
Total		1436	
SEDUC	Acionamentos diversos	Improcedência de demanda* (91)	112
		Solicitações de informações** (21)	
	Demandas	Denúncia (228)	549
		Elogio (06)	
		Reclamação (220)	
		Sugestão (01)	
		Informação (94)	
Total		661	
DETRAN	Acionamentos diversos	Improcedência de demanda* (24)	161
		Solicitações de informações** (137)	
	Demandas	Denúncia (39)	391
		Elogio (02)	
		Reclamação (224)	
		Sugestão (03)	
		Informação (123)	
Total		552	

* Improcedência de demanda: competência de outra instância, inconsistência de dados no registro ou na manifestação;

** Solicitações de informações (respondidas de imediato): horário de atendimento, contatos e serviços das prestadoras de serviços públicos e das unidades administrativas.

Órgão	TIPO DE MANIFESTAÇÃO		
	Manifestação	Tipo	Quantidade
SEFAZ	Acionamentos diversos	Improcedência de demanda* (24)	54
		Solicitações de informações** (30)	
	Demandas	Denúncia (42)	305
		Elogio (01)	
		Reclamação (54)	
		Sugestão (02)	
Total		359	
SECAD	Acionamentos diversos	Improcedência de demanda* (13)	39
		Solicitações de informações** (26)	
	Demandas	Denúncia (27)	212
		Elogio (03)	
		Reclamação (73)	
		Sugestão (01)	
Total		251	
ATR	Acionamentos diversos	Improcedência de demanda* (13)	65
		Solicitações de informações** (52)	
	Demandas	Denúncia (30)	141
		Elogio (00)	
		Reclamação (103)	
		Sugestão (01)	
Total		206	
SESAU	Acionamentos diversos	Improcedência de demanda* (103)	108
		Solicitações de informações** (05)	
	Demandas	Denúncia (00)	68
		Elogio (01)	
		Reclamação (01)	
		Sugestão (00)	
Total		176	

* Improcedência de demanda: competência de outra instância, inconsistência de dados no registro ou na manifestação;

** Solicitações de informações (respondidas de imediato): horário de atendimento, contatos e serviços das prestadoras de serviços públicos e das unidades administrativas.

Órgão	TIPO DE MANIFESTAÇÃO		
	Manifestação	Tipo	Quantidade
ATS	Acionamentos diversos	Improcedência de demanda* (50)	53
		Solicitações de informações** (03)	
	Demandas	Denúncia (01)	91
		Elogio (00)	
		Reclamação (71)	
		Sugestão (00)	
Informação (19)			
Total		144	
UNITINS	Acionamentos diversos	Improcedência de demanda* (32)	15
		Solicitações de informações** (47)	
	Demandas	Denúncia (11)	124
		Elogio (04)	
		Reclamação (54)	
		Sugestão (55)	
Informação (00)			
Total		139	
SSP	Acionamentos diversos	Improcedência de demanda* (09)	13
		Solicitações de informações** (04)	
	Demandas	Denúncia (20)	101
		Elogio (00)	
		Reclamação (10)	
		Sugestão (00)	
Informação (71)			
Total		114	

* Improcedência de demanda: competência de outra instância, inconsistência de dados no registro ou na manifestação;

** Solicitações de informações (respondidas de imediato): horário de atendimento, contatos e serviços das prestadoras de serviços públicos e das unidades administrativas.

Quadro 9 – Principais assuntos das manifestações das unidades mais acionadas

Órgão	Assunto	Subassunto	Quant.
IGEPREV	Informação	Contato das unidades administrativas	16
		Serviços prestados pelas unidades administrativas	1358
	Gestão Administrativa	Atendimento	12
		Aposentadoria	17
		Pedido de Informação Pública	35
SEDUC	Alimentos	Merenda escolar	18
	Gestão pedagógica	Arbitrariedade	11
		Falta de profissional da área de educação	13
		Matrícula	19
		Unidade escolar	121
	Gestão administrativa	Acúmulo de cargos	18
		Atendimento	13
		Servidor	12
		Manifestação registrada na OGE	11
		Pagamento a servidores	14
		Carga horária de trabalho	10
		Pedido de informação pública	93
	Gestão de pessoas	Assédio Moral	14
		Conduta inadequada	60
Informação	Contato das unidades administrativas	21	
Transporte	Transporte escolar	14	
DETRAN	Informação	Contato das unidades administrativas	135
	Gestão administrativa	Atendimento	110
		Pedido de Informação Pública	123
		Atraso na emissão	20
	Carteira Nacional de Habilitação	Ineficiência na instrução do processo	18
		Exames médicos	18
	Clínica Psicotécnica	Atendimento	14
SEFAZ		Informação	Contato das unidades administrativas
	Gestão Fiscal	Nota fiscal	14
		Sonegação	20
		Atendimento	17
	Gestão administrativa	Funcionamento de sites	20
Pedido de Informação Pública		207	
SECAD	Informação	Contato das unidades administrativas	26
	Gestão administrativa	Atendimento	14
		Acúmulo de cargos	13
		Plansaúde	40
		Pedido de Informação Pública	106

Órgão	Assunto	Subassunto	Quant.
ATR	Informação	Contato das prestadoras de serviços públicos	36
		Contato das unidades administrativas	17
	Gestão administrativa	Pedido de informação pública	07
	Saneamento	Fatura da conta de água	11
		Falta de água	12
	Transporte	Falta de fiscalização	22
Descumprimento de horário		31	
UNITINS	Gestão administrativa	Pedido de Informação Pública	55
	Gestão pedagógica	Documentos	20
		Unidade universitária	13
SESAU	Gestão administrativa	Pedido de Informação Pública	66
ATS	Informação	Contato das prestadoras de serviços públicos	09
		Contato das unidades administrativas	38
	Saneamento	Falta de água	40
		Fatura de conta de água	12
	Gestão administrativa	Pedido de Informação Pública	19
SSP	Gestão administrativa	Pedido de Informação Pública	69

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Em janeiro e fevereiro de 2017 a pesquisa de satisfação foi realizada por meio de telefone, quando os demandantes receberam a resposta por esse meio e se interessavam em participar da pesquisa. Desse modo, após as ouvidoras setoriais da CGE ligarem para informar a resposta realizaram a pesquisa de satisfação com o cidadão sobre o atendimento recebido pela ouvidoria.

Nesse período apenas 05 demandantes receberam a resposta por telefone e quiseram participar da pesquisa, sendo que 01 considerou o atendimento “ótimo”, 01 como “bom” e 03 como “regular”.

Gráfico 8 – Pesquisa de satisfação



A partir do mês de março/2017 a pesquisa de satisfação foi aperfeiçoada e passou a ser realizada online. Após o usuário receber a resposta de sua demanda é encaminhada para seu e-mail uma planilha que pode ser preenchida em poucos minutos, do computador ou smartphone. Por meio da pesquisa de satisfação online, o cidadão pode avaliar a qualidade do atendimento da manifestação, da resposta, do prazo e do serviço prestado pela Ouvidoria.

De março a dezembro de 2017 um total de 220 demandantes participaram da pesquisa (33 de denúncias, 67 de reclamações, 08 de elogios, 05 de sugestões e 107 de solicitações de informação), e avaliaram da seguinte forma:

a) Atendimento da manifestação:

Atendimento	Tipo de demanda									
	Denúncia		Reclamação		Elogio		Sugestão		Solicitação de informação	
	Quant.	%	Quant.	%	Quant.	%	Quant.	%	Quant.	%
Sim	10	30%	17	25%	08	100%	01	20%	51	48%
Não	16	48%	33	49%	00	00%	03	60%	43	40%
Parcialmente	07	22%	17	26%	00	00%	01	20%	13	12%
Total	33	100%	67	100%	08	100%	05	100%	107	100%

b) Qualidade da Resposta:

Classificação	Tipo de demanda									
	Denúncia		Reclamação		Elogio		Sugestão		Solicitação de informação	
	Quant.	%	Quant.	%	Quant.	%	Quant.	%	Quant.	%
Ótimo	04	12%	10	15%	07	87%	01	20%	26	24%
Bom	04	12%	10	15%	00	00%	02	40%	26	24%
Regular	10	30%	13	19%	00	00%	00	00%	09	08%
Ruim	01	03%	11	16%	00	00%	00	00%	16	15%
Péssimo	14	43%	23	35%	01	13%	02	40%	30	29%
Total	33	100%	67	100%	08	100%	05	100%	107	100%

c) Prazo de atendimento:

Classificação	Tipo de demanda									
	Denúncia		Reclamação		Elogio		Sugestão		Solicitação de informação	
	Quant.	%	Quant.	%	Quant.	%	Quant.	%	Quant.	%
Ótimo	05	15%	12	18%	07	87%	03	60%	24	22%
Bom	08	24%	07	10%	01	13%	01	20%	18	17%
Regular	06	18%	10	15%	00	00%	00	00%	21	20%
Ruim	03	09%	16	24%	00	00%	00	00%	13	12%
Péssimo	11	34%	22	33%	00	00%	01	20%	31	29%
Total	33	100%	67	100%	08	100%	05	100%	107	100%

d) Qualidade do atendimento prestado pela ouvidoria:

Classificação	Tipo de demanda									
	Denúncia		Reclamação		Elogio		Sugestão		Solicitação de informação	
	Quant.	%	Quant.	%	Quant.	%	Quant.	%	Quant.	%
Ótimo	06	18%	11	16%	08	100%	02	40%	27	25%
Bom	05	15%	13	19%	00	00%	01	20%	29	27%
Regular	06	18%	16	24%	00	00%	00	00%	15	14%
Ruim	03	09%	09	13%	00	00%	01	20%	10	08%
Péssimo	13	40%	18	28%	00	00%	01	20%	26	24%
Total	33	100%	67	100%	08	100%	05	100%	107	100%

e) Qualidade do sistema SGO:

Classificação	Tipo de demanda									
	Denúncia		Reclamação		Elogio		Sugestão		Solicitação de informação	
	Quant.	%	Quant.	%	Quant.	%	Quant.	%	Quant.	%
Ótimo	05	15%	10	15%	08	100%	03	60%	31	29%
Bom	10	30%	14	21%	00	00%	01	20%	28	26%
Regular	05	15%	22	33%	00	00%	00	00%	17	16%
Ruim	01	03%	08	12%	00	00%	00	00%	08	07%
Péssimo	12	37%	13	19%	00	00%	01	20%	23	22%
Total	33	100%	67	100%	08	100%	05	100%	107	100%

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, 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.