TOCANTINS
GOVERNO DO ESTADO
Ouvidoria-Geral do Estado

Relatório da Ouvidoria-Geral do Estado do Tocantins

Novembro / 2019

Palmas / TO

Documento foi assinado digitalmente por JULIANA GOBBO DE OLIVEIRA EM 18/12/2019 12:28:33. A autenticidade deste documento pode ser verificada no site https://sgd.to.gov.br/verificador, informando o código verificador: 72295E420077F6A0

Mauro Carlesse
Governador do Estado do Tocantins

Senivan Almeida de Arruda
Secretário-Chefe da Controladoria-Geral do Estado

Juliana Gobbo de Oliveira
Ouvidora-Geral do Estado

Adriele Pessôa Motta
Gerente de Articulação e Gestão de Ouvidorias

Fernanda de Souza Batista Rocha
Ouvidora Setorial Especializada

Geni Falcão Valadares Lima
Ouvidora Setorial Especializada

Mazilda Terezinha de Menezes
Ouvidora Setorial Especializada

Lucas Souza Luz
Gerente de Transparência e Controle Social

Maria Raquel de Carvalho
Assessora

Documento foi assinado digitalmente por JULIANA GOBBO DE OLIVEIRA EM 18/12/2019 12:28:33. A autenticidade deste documento
pode ser verificada no site https://sgd.to.gov.br/verificador, informando o código verificador: 72295E420077F6A0

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria Geral do Tocantins (OGE) é um importante instrumento para o acompanhamento das ações e serviços prestados pelo Governo do Estado, na qual funciona como um canal de participação social, dispondo ao usuário a participação no controle da gestão pública, contribuindo dessa forma, para o aprimoramento dos serviços públicos prestados pelo Poder Executivo Estadual.

Este relatório trata dos dados obtidos no mês de novembro do exercício corrente e todas as informações são provenientes do banco de dados do Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGO), e tem como base de referência, a análise estatística de todas as manifestações recebidas pela Ouvidoria: denúncias; reclamações; sugestões; elogios e solicitações de informações.

A disponibilização de informações quantitativas e qualitativas, por meio de relatórios de atividades, possibilita à Ouvidoria-Geral do Estado dar visibilidade do atendimento realizado pelos órgãos e entidades, bem como das medidas e sugestões de correções necessárias à melhoria da prestação de serviços públicos. Tal ação favorece as mudanças e os ajustes nas atividades e nos processos desenvolvidos no setor público em sintonia com as demandas da sociedade, ou seja, fortalecendo a busca da qualidade, da transparência e da cidadania.

A OGE também tem a competência de coordenar tecnicamente o segmento de ouvidorias do Poder Executivo Estadual, com exceção da Ouvidoria do SUS (de cunho federal), e oferece, ainda, cursos de formação e capacitação para qualificar os ouvidores públicos, servidores e colaboradores que atuam nesse setor.

Documento foi assinado digitalmente por JULIANA GOBBO DE OLIVEIRA EM 18/12/2019 12:28:33. A autenticidade deste documento
pode ser verificada no site https://sgd.to.gov.br/verificador, informando o código verificador: 72295E420077F6A0

INFORMAÇÕES CONSOLIDADAS

No período em referência, foram registradas **284** manifestações, sendo **29** de acionamentos diversos (demandas de outras instâncias ou informações respondidas de imediato) e **255** demandas provenientes de denúncia, reclamação, elogio, sugestão e solicitação de informação.

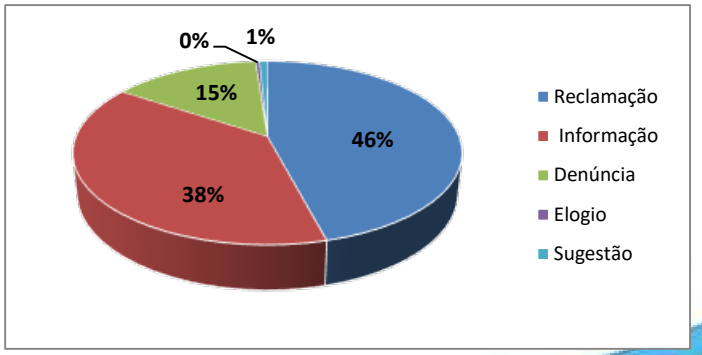
A tipologia que apresentou maior número de manifestações no período foi **Reclamação**. Das manifestações registradas, excluindo os acionamentos diversos e considerando o total de demandas recebidas, as reclamações representaram 46% das manifestações recebidas (117). Além disso, foram registradas 98 solicitações de informações, 37 denúncias, 01 elogio e 02 sugestões.

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

Total por Tipo de Manifestação

Tipo de Manifestação	Quantidade
Reclamação	117
Solicitação de Informação	98
Denúncia	37
Elogio	01
Sugestão	02
Total	**255**

Fonte: Sistema de Gestão de Ouvidoria – SGO.



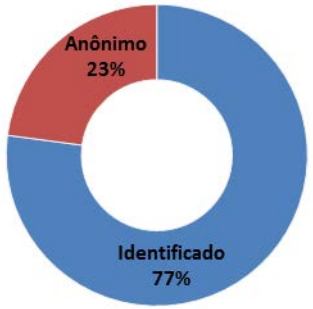
Fonte: Sistema de Gestão de Ouvidoria – SGO.

Documento foi assinado digitalmente por JULIANA GOBBO DE OLIVEIRA EM 18/12/2019 12:28:33. A autenticidade deste documento pode ser verificada no site https://sgd.to.gov.br/verificador, informando o código verificador: 72295E420077F6A0

Total por Identificação

Identificação	Quantidade
Identificado	219
Anônimo	65
Total	**284**

Fonte: Sistema de Gestão de Ouvidoria – SGO.

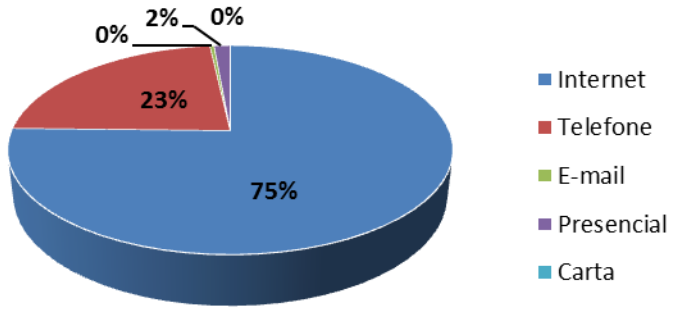


Fonte: Sistema de Gestão de Ouvidoria – SGO.

Total por Forma de Contato

Forma de Contato	Quantidade
Internet	214
Telefone	65
E-mail	01
Presencial	04
Carta	-
Total	**284**

Fonte: Sistema de Gestão de Ouvidoria – SGO.

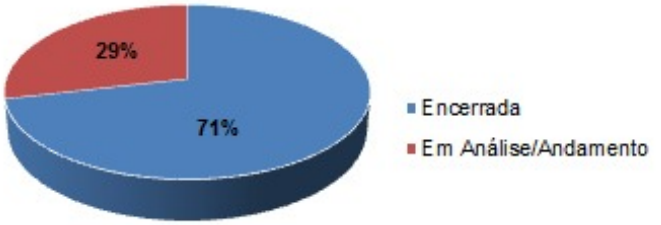


Fonte: Sistema de Gestão de Ouvidoria – SGO.

Status das Demandas

Demanda	Quantidade
Encerrada	182
Em Análise/Andamento	73
Total	**255**

Fonte: Sistema de Gestão de Ouvidoria – SGO.



Fonte: Sistema de Gestão de Ouvidoria – SGO.

Documento foi assinado digitalmente por JULIANA GOBBO DE OLIVEIRA EM 18/12/2019 12:28:33. A autenticidade deste documento
pode ser verificada no site https://sgd.to.gov.br/verificador, informando o código verificador: 72295E420077F6A0

Total por Órgão e Entidade / Tipo de Manifestação

ÓRGÃO / ENTIDADE	Reclamação	Solicitação de informação	Denúncia	Elogio	Sugestão	Total
Agência de Defesa Agropecuária do Estado do Tocantins – ADAPEC	-	02	03	-	-	05
Agência de Fomento	-	01	-	-	-	01
Agência Tocantinense de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos – ATR	08	02	02	-	-	12
Agência Tocantinense de Saneamento - ATS	01	01	-	-	-	02
Agência Tocantinense de Transportes e Obras - AGETO	-	03	-	-	-	03
Casa Civil	-	04	-	-	-	04
Casa Militar	-	08	-	-	-	08
Companhia Imobiliária do Estado do Tocantins - TERRATINS	-	01	-	-	-	01
Controladoria-Geral do Estado	-	02	-	-	-	02
Departamento Estadual de Trânsito – DETRAN	42	09	02	-	01	54
Instituto de Gestão Previdenciária do Estado do Tocantins – IGEPREV-TOCANTINS	-	02	-	-	-	02
Instituto Natureza do Tocantins - NATURATINS	02	02	-	-	-	04
Polícia Militar do Estado do Tocantins – PMTO	-	02	-	-	-	02
Secretaria da Administração	35	06	01	-	-	42
Secretaria da Agricultura, Pecuária e Aquicultura	-	01	-	-	-	01
Secretaria da Cidadania e Justiça	01	09	-	-	-	10
Secretaria da Comunicação	-	02	-	-	-	02
Secretaria da Educação, Juventude e Esportes	21	03	23	01	-	48
Secretaria da Fazenda e Planejamento	05	18	05	-	-	28
Secretaria da Indústria, Comércio e Serviços	-	02	-	-	-	02
Secretaria da Infraestrutura, Cidades e Habitação	-	04	01	-	-	05
Secretaria da Saúde	-	04	-	-	-	04
Secretaria da Segurança Pública	02	05	-	-	-	07

Documento foi assinado digitalmente por JULIANA GOBBO DE OLIVEIRA EM 18/12/2019 12:28:33. A autenticidade deste documento
pode ser verificada no site https://sgd.to.gov.br/verificador, informando o código verificador: 72295E420077F6A0

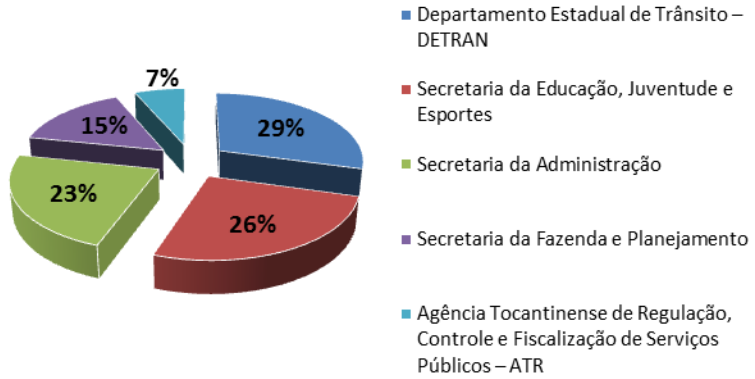
Secretaria do Meio Ambiente e Recursos Hídricos	-	02	-	-	-	02
Secretaria do Trabalho e Desenvolvimento Social	-	01	-	-	-	01
Secretaria Executiva da Governadoria	-	01	-	-	-	01
Universidade Estadual do Tocantins – UNITINS	-	01	-	-	01	02
Total:	**117**	**98**	**37**	**01**	**02**	**255**

Fonte: Sistema de Gestão de Ouvidoria – SGO.

Órgãos e Entidades mais acionados – Comparativo Outubro e Novembro de 2019

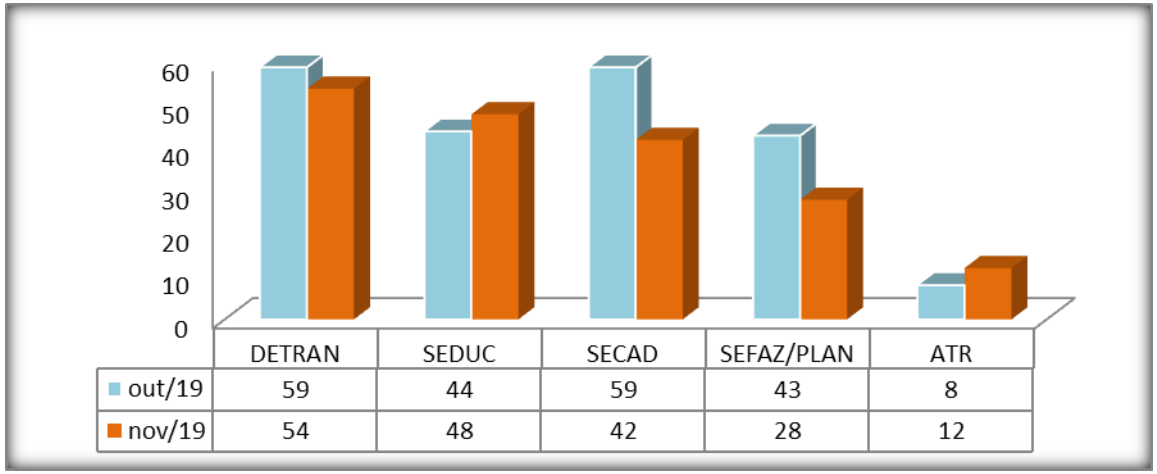
Órgãos e Entidades	Quantidade		
	Outubro	Novembro	Total
Departamento Estadual de Trânsito – DETRAN	59	54	113
Secretaria da Educação, Juventude e Esportes	44	48	92
Secretaria da Administração	59	42	101
Secretaria da Fazenda e Planejamento	43	28	71
Agência Tocantinense de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos – ATR	08	12	20
Total	**213**	**184**	**397**

Fonte: Sistema de Gestão de Ouvidoria – SGO.



Fonte: Sistema de Gestão de Ouvidoria – SGO.

Documento foi assinado digitalmente por JULIANA GOBBO DE OLIVEIRA EM 18/12/2019 12:28:33. A autenticidade deste documento
pode ser verificada no site https://sgd.to.gov.br/verificador, informando o código verificador: 72295E420077F6A0



Fonte: Sistema de Gestão de Ouvidoria – SGO.

Documento foi assinado digitalmente por JULIANA GOBBO DE OLIVEIRA EM 18/12/2019 12:28:33. A autenticidade deste documento
pode ser verificada no site https://sgd.to.gov.br/verificador, informando o código verificador: 72295E420077F6A0

Departamento Estadual de Trânsito – DETRAN

O Departamento Estadual de Trânsito – DETRAN recebeu **54 manifestações** no mês de novembro de 2019 no SGO, correspondendo a 21% do total geral de manifestações. A reclamação foi o principal assunto, com 42 registros, representando 78% do quantitativo total recebido.

Principal assunto das manifestações

Assunto	Subassunto	Quantidade
Gestão Administrativa (26 manifestações)	Atendimento (inadequado, demora, falta de telefones).	23
	Outros.	03
Informação (07 manifestações)	Serviços prestados pelas Unidades Administrativas.	07
Clínica Psicotécnica (07 manifestações)	Atendimento (falta e/ou inadequado).	06
	Exames médicos (má qualidade).	01
Carteira Nacional de Habilitação (06 manifestações)	Atraso na emissão da CNH.	05
	Sindicância (apuração).	01
Veículos (05 manifestações)	Multas	02
	Licenciamento	02
	Documento	01
Diversos		03
Total		54

Fonte: Sistema de Gestão de Ouvidoria – SGO.

Documento foi assinado digitalmente por JULIANA GOBBO DE OLIVEIRA EM 18/12/2019 12:28:33. A autenticidade deste documento
pode ser verificada no site https://sgd.to.gov.br/verificador, informando o código verificador: 72295E420077F6A0

Secretaria de Educação, Juventude e Esportes - SEDUC

A Secretaria de Educação, Juventude e Esportes recebeu **48 manifestações** no mês de novembro de 2019 no SGO, correspondendo a 19% do total geral de manifestações.

A denúncia foi o principal assunto, com 23 registros, representando 48% do quantitativo total recebido, seguido da reclamação, com 21 registros, representando 44% do quantitativo total recebido.

Principais assuntos das manifestações

Assunto	Subassunto	Quantidade
Gestão Pedagógica (19 manifestações)	Unidade escolar (má gestão, ausência de aulas, estrutura física inadequada, qualidade de ensino).	16
	Outros.	03
Gestão de Pessoas (14 manifestações)	Conduta inadequada de servidor.	09
	Assédio moral.	02
	Outros.	03
Gestão Administrativa (12 manifestações)	Atendimento (demora, falta e/ou inadequado).	05
	Carga horária de trabalho (descumprimento).	05
	Outros.	02
Diversos		03
Total		48

Fonte: Sistema de Gestão de Ouvidoria – SGO.

Documento foi assinado digitalmente por JULIANA GOBBO DE OLIVEIRA EM 18/12/2019 12:28:33. A autenticidade deste documento
pode ser verificada no site https://sgd.to.gov.br/verificador, informando o código verificador: 72295E420077F6A0

Secretaria da Administração - SECAD

A Secretaria da Administração recebeu **42 manifestações** no mês de novembro de 2019 no SGO, representando 17% do total geral de manifestações. A reclamação foi o principal assunto, com 35 registros, representando 83% do quantitativo total recebido.

Principal assunto das manifestações

Assunto	Subassunto	Quantidade
Gestão Administrativa (34 manifestações)	PlanSaúde.	29
	Outros.	05
Informação (05 manifestações)	Serviços prestados pelas Unidades Administrativas.	05
Diversos		03
Total		42

Fonte: Sistema de Gestão de Ouvidoria – SGO.

Documento foi assinado digitalmente por JULIANA GOBBO DE OLIVEIRA EM 18/12/2019 12:28:33. A autenticidade deste documento
pode ser verificada no site https://sgd.to.gov.br/verificador, informando o código verificador: 72295E420077F6A0

Secretaria da Fazenda e Planejamento

A Secretaria da Fazenda e Planejamento recebeu **28 manifestações** em novembro de 2019 no SGO, correspondendo a 11% do total geral de manifestações. A solicitação de informação foi o principal assunto, com 18 registros, representando 64% do quantitativo total recebido.

Principais assuntos das manifestações

Assunto	Subassunto	Quantidade
Informação (13 manifestações)	Serviços prestados pelas Unidades Administrativas.	13
Gestão Administrativa (06 manifestações)	Atendimento (demora, falta e/ou inadequado).	03
	Outros.	03
Gestão Fiscal (03 manifestações)	Sonegação de imposto e/ou nota fiscal.	02
	Outro.	01
Diversos		06
Total		28

Fonte: Sistema de Gestão de Ouvidoria – SGO.

Documento foi assinado digitalmente por JULIANA GOBBO DE OLIVEIRA EM 18/12/2019 12:28:33. A autenticidade deste documento pode ser verificada no site https://sgd.to.gov.br/verificador, informando o código verificador: 72295E420077F6A0

Agência Tocantinense de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos - ATR

A Agência Tocantinense de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos recebeu **12 manifestações** em novembro de 2019 no SGO, correspondendo a 5% do total geral de manifestações. A reclamação foi o principal assunto, com 08 registros, representando 67% do quantitativo total recebido.

Principal assunto das manifestações

Assunto	Subassunto	Quantidade
Transporte (06 manifestações)	Atendimento (inadequado).	02
	Descumprimento de horário.	02
	Outros.	02
Saneamento (03 manifestações)	Atendimento (inadequado).	01
	Hidrômetro (substituição).	01
	Religação (água).	01
Diversos		03
Total		12

Fonte: Sistema de Gestão de Ouvidoria – SGO.

Documento foi assinado digitalmente por JULIANA GOBBO DE OLIVEIRA EM 18/12/2019 12:28:33. A autenticidade deste documento pode ser verificada no site https://sgd.to.gov.br/verificador, informando o código verificador: 72295E420077F6A0