

2020

RELATÓRIO OUVIDORIA 1º TRIMESTRE



CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO
OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO



OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO



MAURO CARLESSE
GOVERNADOR DO ESTADO DO TOCANTINS

SENIVAN ALMEIDA DE ARRUDA
SECRETÁRIO-CHEFE DA CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO

SIMONE PEREIRA BRITO
CORREGEDORA-GERAL DO ESTADO
APOIO TÉCNICO DA OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO,
CONFORME PORTARIA Nº 38/2020, DE 13 DE ABRIL DE 2020.

JULIANA GOBBO DE OLIVEIRA
OUVIDOR-GERAL DO ESTADO

KÍRIAM MARTINS GUEDES
GERENTE DE ARTICULAÇÃO E GESTÃO DE OUVIDORIAS

LUCAS SOUZA LUZ
GERENTE DE TRANSPARÊNCIA E CONTROLE SOCIAL

EQUIPE TÉCNICA

FERNANDA DE S. BATISTA ROCHA

GENI FALCÃO VALADARES LIMA

MAZILDA TEREZINHA DE MENEZES

MARIA RAQUEL DE CARVALHO

CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO

ESPLANADA DAS SECRETARIAS, PRAÇA DOS GIRASSÓIS,
AV. NS-02, PRÉDIO I, S/Nº
PLANO DIRETOR NORTE, PALMAS/TO – CEP: 77.001-002

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria-Geral do Estado (OGE) órgão que integra a estrutura da Controladoria-Geral do Estado-CGE, é um importante instrumento para o acompanhamento das ações e serviços prestados pelo Governo do Estado, onde funciona como um canal de participação social, propiciando ao usuário o acompanhamento e o controle da gestão pública, contribuindo dessa forma, para o aprimoramento dos serviços públicos prestados pelo Poder Executivo Estadual.

Este relatório que ora apresentamos, demonstra os dados obtidos nos meses de Janeiro, Fevereiro e Março/2020 provenientes do banco de dados Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR, tendo como base de referência, a análise estatística de todas as manifestações recebidas pela Ouvidoria, a saber: denúncias; reclamações; sugestões; elogios, solicitações e comunicação de irregularidade.

A disponibilização de informações quantitativas e qualitativas, por meio de relatórios de atividades, possibilita à Ouvidoria-Geral do Estado dar visibilidade ao 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.



495

Manifestações Recebidas

PERÍODO: 01/01/2020 A 31/03/2020



¹ COMUNICAÇÕES

É o termo utilizado para a Denúncia ou Reclamação registrada de forma anônima.

STATUS DAS MANIFESTAÇÕES

94%

Concluídas

4%

Em Tratamento

2%

Arquivadas

REGISTRO DAS MANIFESTAÇÕES

IDENTIFICADAS

285



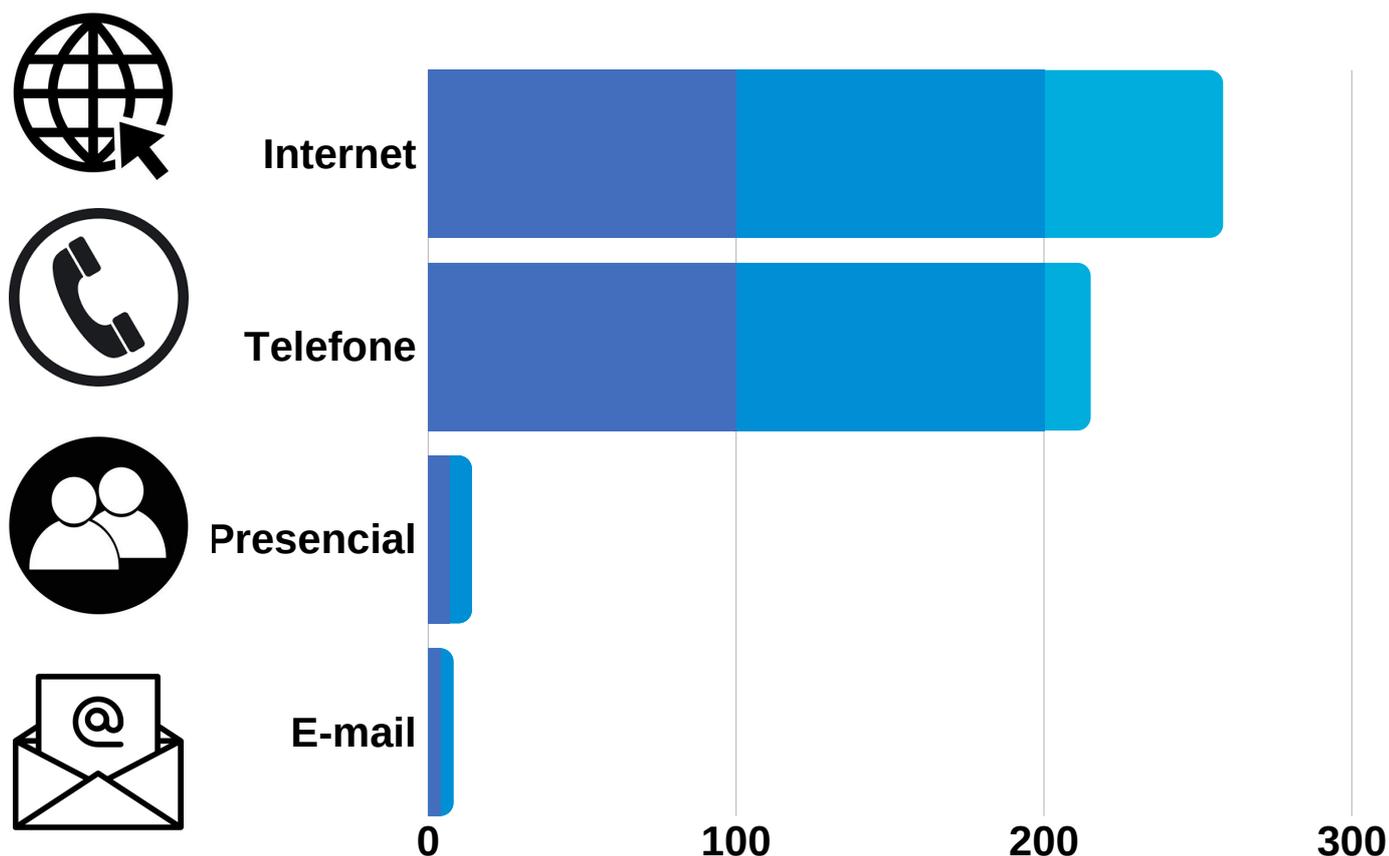
ANÔNIMAS

210





FORMAS DE ENTRADA



DETALHAMENTO

No período em referência, foram registradas pela Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - **Fala.BR 258** manifestações, **215** manifestações foram registradas por meio do **Telefone** (Tridígito 162), atendidos pela Equipe Técnica da OGE, além disso, a Ouvidoria do Governo do Estado do Tocantins recebeu **14** manifestações de forma **Presencial** e **8** manifestações por **e-mail** as quais foram registradas na Plataforma Fala.BR.

TOTAL POR MÊS

.....



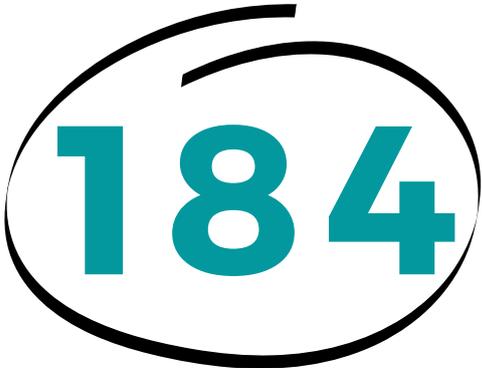
133

Total das Manifestações recebidas em JANEIRO/2020



178

Total das Manifestações recebidas em FEVEREIRO/2020

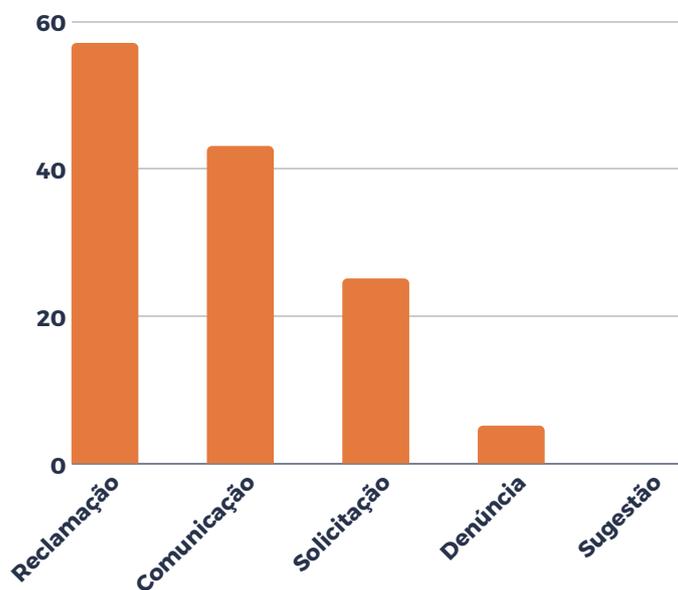


184

Total das Manifestações recebidas em MARÇO/2020

Detalhamento

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES POR MÊS

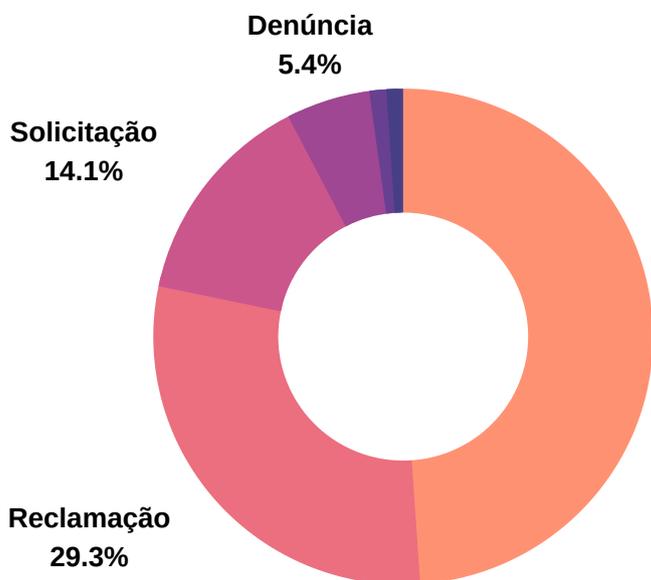
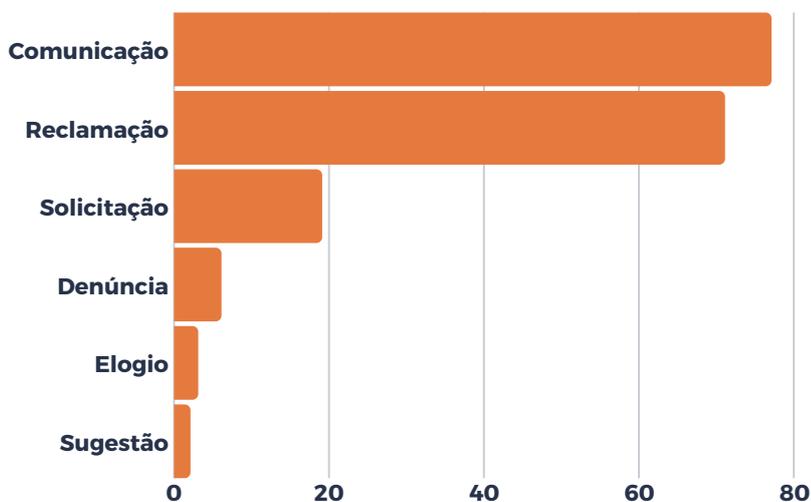


JANEIRO / 2020

Reclamação: 57
Comunicação: 43
Solicitação: 25
Denúncia: 5
Elogio: 3
Sugestão: 0

FEVEREIRO / 2020

Reclamação: 71
Comunicação: 77
Solicitação: 19
Denúncia: 6
Elogio: 3
Sugestão: 2



MARÇO / 2020

Reclamação: 54
Comunicação: 90
Solicitação: 26
Denúncia: 10
Elogio: 2
Sugestão: 2

Tempo Médio de Resposta



Em conformidade com a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, a qual dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, a Ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, em até **30 (trinta) dias**.

ÓRGÃOS E ENTIDADES MAIS ACIONADOS

1

Secretaria da Educação,
Juventude e Esportes - **SEDUC**

Departamento Estadual de
Trânsito - **DETRAN**

2

3

Secretaria da Administração -
SECAD

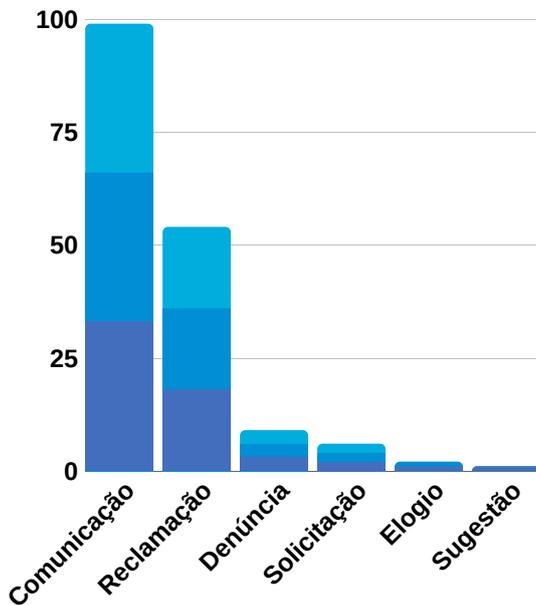
Secretaria da Fazenda e
Planejamento - **SEFAZ/SEPLAN**

4

5

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

Detalhamento



SEDUC/TO

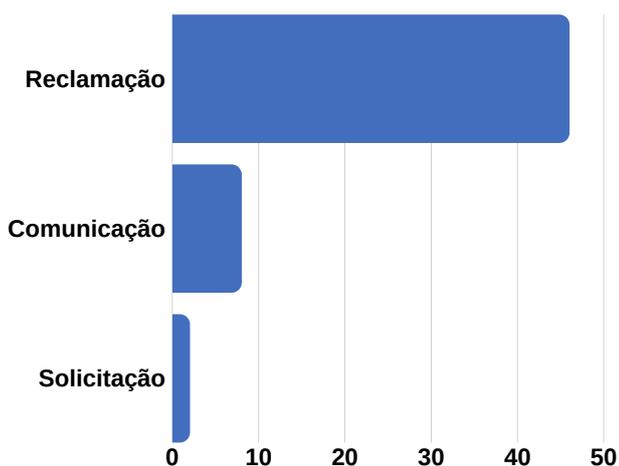
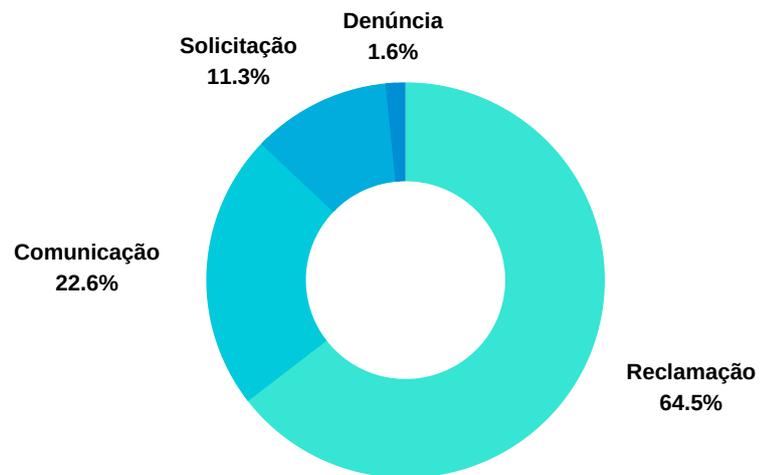
171 Manifestações

Janeiro/2020 = 38 manifestações
Fevereiro/2020 = 77 manifestações
Março/2020 = 56 manifestações

DETRAN/TO

62 Manifestações

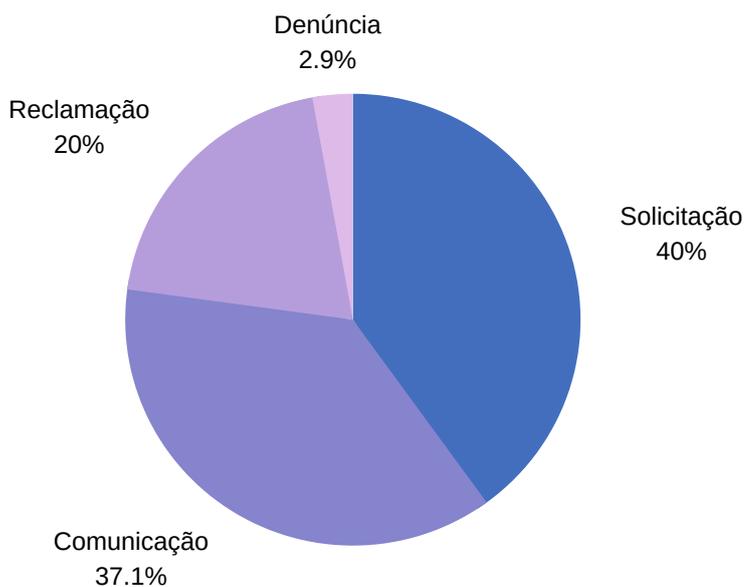
Janeiro/2020 = 25 manifestações
Fevereiro/2020 = 22 manifestações
Março/2020 = 15 manifestações



SECAD/TO

56 Manifestações

Janeiro/2020 = 13 manifestações
Fevereiro/2020 = 22 manifestações
Março/2020 = 21 manifestações



SEFAZ-SEPLAN/TO

35 Manifestações

Janeiro/2020 = 8 manifestações
 Fevereiro/2020 = 13 manifestações
 Março/2020 = 14 manifestações

ATR/TO

30 Manifestações

Janeiro/2020 = 8 manifestações
 Fevereiro/2020 = 8 manifestações
 Março/2020 = 14 manifestações

