



**Governo do Estado do Piauí**  
**Secretaria de Governo- SEGOV**  
**Ouvidoria Geral do Estado do Piauí - OGE/PI**

**RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA – ANO DE 2023**

**TERESINA- PIAUÍ**

**2024**



**Governo do Estado do Piauí**  
**Secretaria de Governo- SEGOV**  
**Ouvidoria Geral do Estado do Piauí - OGE/PI**

**Rafael Tajra Fonteles**

Governador do Estado do Piauí

**Marcelo Nunes Nolleto**

Secretário de Governo

**Raimundo Dutra de Araújo**

Ouvidor Geral do Estado do Piauí

**RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA – ANO DE 2023**

**TERESINA- PIAUÍ**

**2024**



<b>1 – INTRODUÇÃO .....</b>	<b>06</b>
<b>2 – MANIFESTAÇÕES: quantidade no ano de 2023 e série histórica.....</b>	<b>09</b>
<b>3. CANAIS DE ATENDIMENTO DA OGE-PI: taxa de registro por canais.....</b>	<b>17</b>
<b>4. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NO SISTEMA DE OUVIDORIA.....</b>	<b>19</b>
<b>4.1 Tipificação das Solicitações: órgãos mais demandados e principais assuntos..</b>	<b>23</b>
<b>4.2 Tipificação das reclamações: órgãos mais demandados e principais assuntos..</b>	<b>26</b>
<b>4.3 Tipificação das denúncias: órgãos mais demandados e principais assuntos.....</b>	<b>35</b>
<b>4.4 Tipificação das sugestões: órgãos mais demandados e principais assuntos.....</b>	<b>38</b>
<b>4.5 Tipificação dos elogios: órgãos mais demandados e principais assuntos.....</b>	<b>43</b>
<b>5. ÍNDICE DE RESOLUBILIDADE.....</b>	<b>45</b>
<b>5.1 Caracterização do índice de resolubilidade .....</b>	<b>45</b>
<b>5.2 Diferenças nas taxas e tempo médio de respostas das ouvidorias em 2023: uma análise das esferas e unidades de atendimento.....</b>	<b>46</b>
<b>5.3 Índice de resolubilidade das Ouvidorias setoriais do governo do estado.....</b>	<b>48</b>
<b>5.4 Índice de resolubilidade de Órgãos sem Ouvidoria: cumprimento do prazo legal de resposta às manifestações .....</b>	<b>52</b>
<b>6. PROJETOS E RESULTADOS ALCANÇADOS EM 2023 PELA OGE/PI.....</b>	<b>53</b>
<b>6.1. Plano de Ação da OGE-PI: grau de execução.....</b>	<b>53</b>
<b>6.2 Programa OUVÉPIAÚÍ: implementação.....</b>	<b>57</b>
<b>6.2.1 Componente Ouvidoria Ativa.....</b>	<b>58</b>
<b>6.2.2 Componente Fortalecimento da Rede de Ouvidoria.....</b>	<b>63</b>
<b>6.2.3 Outras ações executadas .....</b>	<b>66</b>
<b>7. CONSIDERAÇÕES FINAIS, RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES.....</b>	<b>68</b>



## **APRESENTAÇÃO**

É com satisfação que a Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí apresenta o Relatório de Gestão referente ao ano de 2023. Esse documento tem como objetivo compartilhar informações relevantes sobre as atividades realizadas pela OGE-PI ao longo do período, bem como os resultados alcançados e os projetos desenvolvidos.

Inicialmente, será realizada uma breve contextualização sobre a importância da Ouvidoria Geral do Estado do Piauí e sua atuação como instrumento de comunicação entre o cidadão e o governo, destacando a relevância do trabalho desenvolvido.

Serão apresentados os números referentes às manifestações recebidas ao longo do ano de 2023, bem como uma análise comparativa com anos anteriores, visando identificar eventuais variações e tendências.

Serão apresentadas as estatísticas de registro de manifestações nos diversos canais de atendimento disponibilizados pela OGE-PI, como telefone, e-mail, formulário online, entre outros. Com base nesses dados, poderemos analisar a efetividade de cada canal e identificar possíveis melhorias.

Serão apresentadas também as principais tipificações (sugestões, reclamações, denúncias, solicitações e elogios) das manifestações registradas no Sistema de Ouvidoria. As principais solicitações recebidas ao longo de 2023, destacando os órgãos mais demandados e os principais assuntos abordados. Será feito um panorama sobre a resolubilidade das manifestações recebidas e respondidas pela Ouvidoria, com a caracterização do índice de resolubilidade e a análise das diferenças nas taxas e tempo médio de respostas das ouvidorias em 2023, levando em consideração as esferas e unidades de atendimento. Além disso, será apresentado o índice de resolubilidade das Ouvidorias setoriais do governo do estado, bem como o índice de resolubilidade de Órgãos que não possuem ouvidoria, visando avaliar o cumprimento do prazo legal de resposta às manifestações.

Serão apresentados os projetos e resultados alcançados pela Ouvidoria Geral do Estado do Piauí ao longo do ano de 2023. Será feita uma análise do grau de execução do Plano de Ação da OGE-PI, bem como a implementação do programa OUVÉPIAÚÍ, com destaque para dois componentes: Ouvidoria Ativa e Fortalecimento da Rede de Ouvidoria.



**Governo do Estado do Piauí**  
**Secretaria de Governo- SEGOV**  
**Ouvidoria Geral do Estado do Piauí - OGE/PI**

Por fim, o relatório traz as considerações finais, onde é feito um balanço geral sobre as atividades realizadas pela OGE-PI em 2023, com eventuais recomendações e orientações para aprimoramento do trabalho, visando o fortalecimento e a melhoria contínua da Ouvidoria.

Agradecemos a atenção de todos e esperamos que este relatório seja uma ferramenta útil para a análise e desenvolvimento das atividades da Ouvidoria Geral do Estado do Piauí.

**Raimundo Dutra de Araújo**  
**Ouvidor-Geral do Estado do Piauí**



## **1 – INTRODUÇÃO**

Em cumprimento ao Decreto Estadual nº16.150 de 24 de agosto de 2015, é apresentado neste relatório um panorama geral do resultado da atuação das atividades desenvolvidas no âmbito do Sistema Estadual de Ouvidoria, no exercício de 2023.

A Rede de Ouvidorias do Governo do Estado do Piauí é formada por 23 ouvidorias setoriais, sendo coordenada pela Ouvidoria Geral do Estado do Piauí, que possui um papel de atuar no encaminhamento e nas respostas das manifestações apresentadas pelos cidadãos.

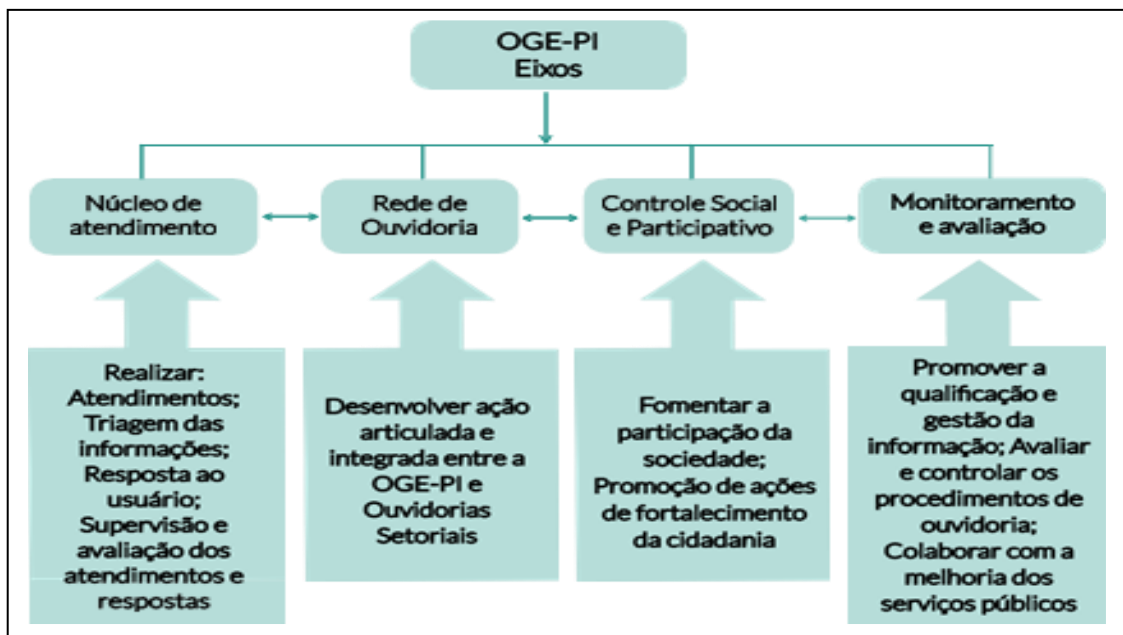
A Ouvidoria Geral do Estado do Piauí (OGE-PI) atua como interlocutora entre o cidadão e a Administração Pública, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania proporcionam contínua melhoria dos serviços públicos prestados.

É por meio da OGE-PI, conforme a legislação supracitada, que são recebidas, examinadas e encaminhadas denúncias, reclamações, elogios, sugestões e solicitações referentes a procedimentos e ações de agentes públicos, órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual. Destaca-se que os dados utilizados na elaboração deste relatório foram obtidos por meio de extrações diretas na plataforma Fala.BR, bem como dos dados disponíveis no "Painel Resolveu?", acessível através do link <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>. Adicionalmente, foram considerados os dados presentes nas planilhas de monitoramento dos atendimentos, nos Boletins trimestrais, Relatórios de Ouvidorias Itinerantes e Relatórios anuais da OGE-PI no período de 2019 a 2022.

A OGE-PI está organizada em núcleos estruturantes com base nos seguintes eixos centrais (Figura 1) que correspondem às principais atribuições da OGE-PI previstas no Decreto 16.150, de 24 de agosto de 2015, que regulamenta sua organização e funcionamento: I) núcleo de atendimento; II) controle e participação social; III) Rede da OGE-PI; IV) monitoramento e avaliação.



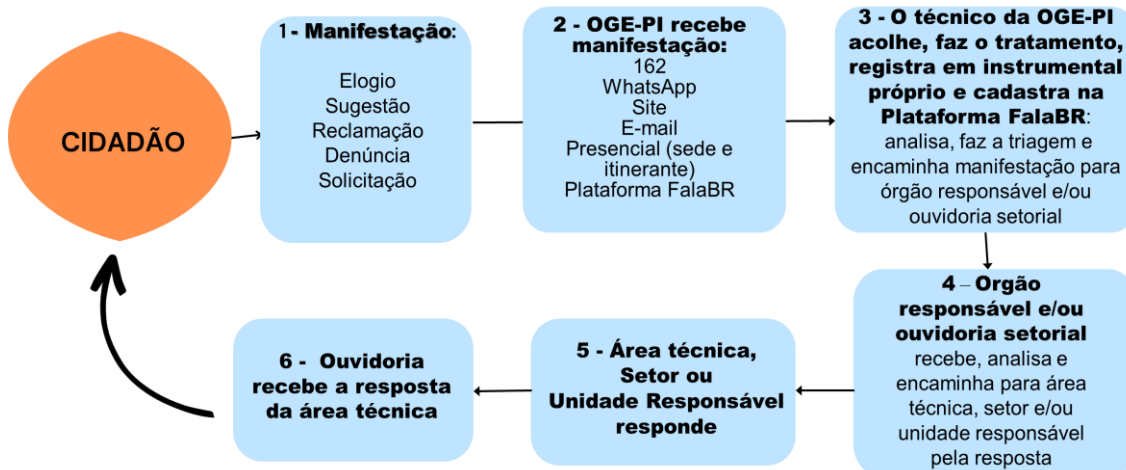
Figura 01: Eixos estruturantes da OGE-PI



Fonte: Produção própria da OGE-PI

O contato entre os usuários de serviços públicos e a OGE-PI ocorre de diferentes formas, todas sendo cadastradas na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR (<https://falabr.cgu.gov.br/>) permitindo, assim, o gerenciamento e acompanhamento das manifestações, evitando a necessidade de alternar entre diferentes sistemas e reduzindo o tempo de resposta. Essa plataforma possibilita o tratamento de manifestações de ouvidoria permitindo ao cidadão escolher para qual órgão direcionar sua manifestação, conforme figura 02.

Figura 02: Fluxograma do atendimento da Ouvidoria Geral do Estado do Piauí



Fonte: Produção própria da OGE-PI



**Governo do Estado do Piauí**  
**Secretaria de Governo- SEGOV**  
**Ouvidoria Geral do Estado do Piauí - OGE/PI**

Além do recebimento de manifestações diretamente por meio da Plataforma Fala.BR, a OGE-PI recebe e-mails, ligações, mensagens de whatsapp, que são posteriormente inseridos na referida plataforma, a fim de manter um repositório único de manifestações, e realiza atendimentos a partir de diversos canais, como presenciais e telefônicos no intuito de orientar adequadamente os usuários que a procuram, conforme figura 03.

**Figura 03: Canais de atendimento da Ouvidoria Geral do Estado do Piauí**

**OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DO PIAUÍ - OGE/PI**

*Cidadania e Participação Social*

**CANAIS DE ATENDIMENTO**

-  Disque 162
-  Whatsapp: (86) 99544-7924
-  E-mail: [atendimento@ouvidoriageral.pi.gov.br](mailto:atendimento@ouvidoriageral.pi.gov.br)
-  Fala.BR
-  Site: [ouvidoriageral.pi.gov.br](http://ouvidoriageral.pi.gov.br)
-  Atendimento Presencial

Av. Pedro Freitas, 1900, Andar Térreo - Centro Administrativo  
Prédio CGE/ATI - B. São Pedro, Teresina/PI  
Segunda à sexta-feira - de 7h30 às 17h30

Ouvidorias Setoriais

**DENÚNCIAS**

**ELOGIOS**

**RECLAMAÇÕES**

**SOLICITAÇÕES**

**SUGESTÕES**

Fonte: Produção própria da OGE-PI

No ano de 2023, foram registradas 17.674 manifestações no Sistema de Ouvidoria do Governo do Estado<sup>1</sup>, apresentando um aumento de 101% em relação ao ano de 2022. Essa tendência de crescimento constante é de extrema importância, pois fornece uma fonte valiosa de insights e feedbacks da população, permitindo uma análise abrangente das demandas e necessidades dos cidadãos piauienses.

<sup>1</sup> Esse número é a soma das manifestações registradas em 24 unidades, ou seja, as manifestações registradas na OGE-PI e outras 23 ouvidorias setoriais.





**Governo do Estado do Piauí  
Secretaria de Governo- SEGOV  
Ouvidoria Geral do Estado do Piauí - OGE/PI**

Cabe ao governo do estado utilizar essas informações e contribuições apresentadas pela população, com aplicação no planejamento e na gestão das políticas públicas, demonstrando que o engajamento da sociedade contribui coletivamente para a melhoria dos serviços e programas governamentais.

## **2 – MANIFESTAÇÕES: quantidade no ano de 2023 e série histórica**

Os números registrados pelo Sistema de Ouvidoria em 2023, com base nos dados do Fala Br e Painel Resolveu?, evidenciam o aumento expressivo da demanda e da participação da população na gestão governamental por meio da OGE-PI e das Rede de Ouvidorias Setoriais.

Com um total de 17.674 manifestações registradas (Figura 04), esses números representam não apenas um crescimento quantitativo, mas também refletem uma maior confiança e engajamento da sociedade no sistema de ouvidoria. Essa tendência indica uma percepção mais apurada da importância de influenciar nas decisões e políticas públicas, fortalecendo a democracia participativa e demonstrando o trabalho efetivo realizado pela OGE-PI e pelas Ouvidorias Setoriais.

**Figura 04: Manifestações registradas no Sistema de Ouvidoria em 2023**



Fonte: Fala.BR e do Painel Resolveu? (2023)

Ao analisar o crescimento do número de manifestações recebidas pelo Sistema de Ouvidoria, coordenado pela Ouvidoria Geral do Estado do Piauí, no período de 2019 a 2023, podemos observar este aumento consistente (Gráfico 01). O número de



manifestações aumentou de 1.062 em 2019, para 17.674 em 2023, o que representa um crescimento de 1.560% em quatro anos.

Diversos fatores podem ter contribuído para esse aumento, como a utilização de novas estratégias de divulgação do Sistema de Ouvidoria e o aumento das expectativas da população em relação à efetividade e transparência do governo. Além disso, houve um maior engajamento e conscientização da população sobre seus direitos e a importância de expressar suas demandas. Ao mesmo tempo, os canais de comunicação e divulgação das ouvidorias foram aprimorados, o que resultou em um alcance e adesão maiores por parte dos cidadãos.

**Gráfico 01: Evolução das manifestações recebidas pelo Sistema de Ouvidoria entre 2019 e 2023**



Fonte: RELATÓRIO DE OUVIDORIA 2022; Dados da Plataforma Fala.BR e do Painel Resolveu? (2023)

Ao comparar as manifestações recebidas em 2023 com a soma dos quatro anos anteriores (Gráfico 2) é possível notar que o número de registros em 2023, com 17.674, ultrapassou a soma dos quatro anos anteriores, com 16.921, demonstrando uma mudança significativa no comportamento dos cidadãos em relação ao uso do Sistema de Ouvidoria como meio de comunicação com o governo.



Os dados revelam o significativo aumento na procura e envolvimento dos cidadãos na gestão governamental através das ouvidorias, decorrente de uma maior confiança no sistema coordenado pela OGE-PI e uma percepção mais acurada da importância de impactar nas deliberações e diretrizes governamentais.

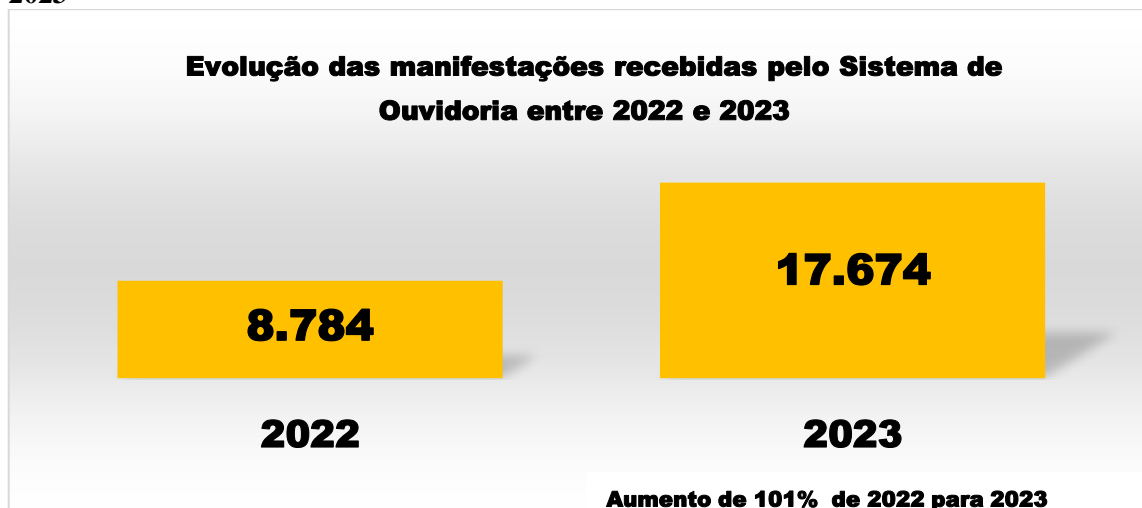
**Gráfico 2: Evolução das manifestações recebidas pelo Sistema de Ouvidoria de 2019 a 2022 em comparação com 2023.**



Fonte: RELATÓRIO DE OUVIDORIA 2022; Dados da Plataforma Fala.BR e do Painel Resolveu? (2023).

A variação percentual de 101% entre 2022 e 2023 (Gráfico 3) confirma este maior engajamento dos cidadãos na busca por melhorias e soluções para os desafios enfrentados pelo estado. Esse aumento qualitativo fornece subsídios para o aprimoramento contínuo e o planejamento estratégico das ações governamentais.

**Gráfico 03: Evolução das manifestações recebidas pelo Sistema de Ouvidoria entre 2022 e 2023**



Fonte: RELATÓRIO DE OUVIDORIA 2022; Dados da Plataforma Fala.BR e do Painel Resolveu? (2023).

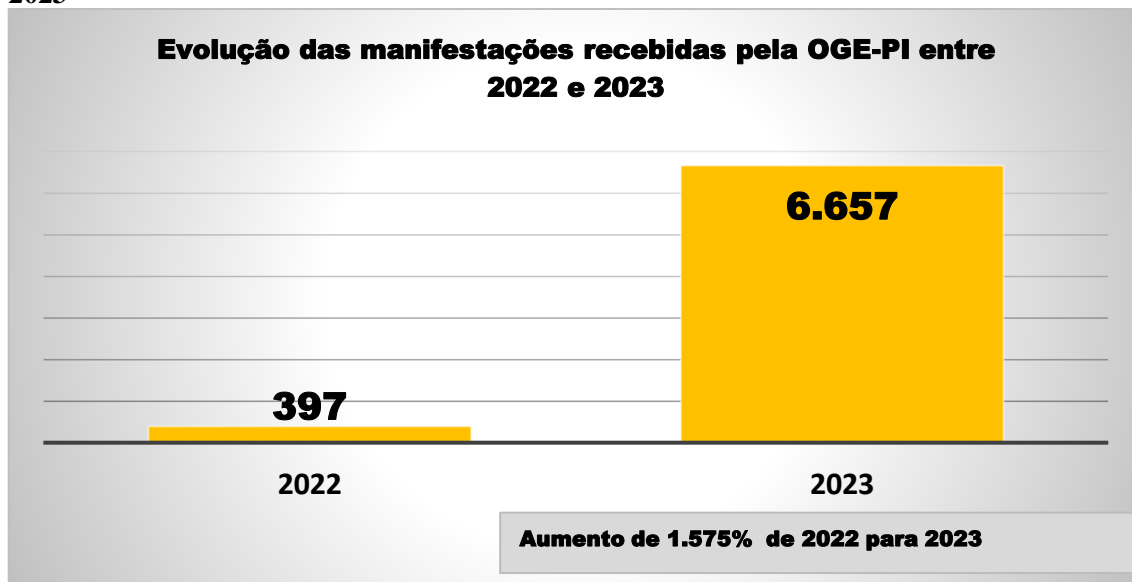


**Governo do Estado do Piauí**  
**Secretaria de Governo- SEGOV**  
**Ouvidoria Geral do Estado do Piauí - OGE/PI**

Esses resultados refletem o trabalho da OGE-PI e das Ouvidorias Setoriais, que têm desempenhado um papel fundamental na promoção da transparência e da participação social no Estado. O aumento expressivo das manifestações mostra que a população está cada vez mais consciente de seus direitos e não hesita em fazer uso desse importante instrumento para ter sua voz ouvida e contribuir para a melhoria dos serviços públicos.

A efetividade pode ser evidenciada também se considerar apenas a evolução das manifestações recebidas pelos canais de atendimento da OGE-PI entre 2022 e 2023 (Gráfico 04). Em 2022, foram recebidas 397 manifestações, e esse número aumentou para 6.657 em 2023, registrando um crescimento de aproximadamente 1.575%. Isso evidencia o compromisso da OGE-PI no ano de 2023 em fomentar a participação da população, estreitando sua conexão com a administração governamental.

**Gráfico 04: Evolução das manifestações recebidas pelo Sistema de Ouvidoria entre 2022 e 2023**



Fonte: RELATÓRIO DE OUVIDORIA 2022; Dados da Plataforma Fala.BR e do Painel Resolveu? (2023).

No ano de 2023, como visto, foi observado um aumento significativo no número de manifestações recebidas pelo Sistema de Ouvidoria. Para fornecer informações importantes ao Governo do Estado, é essencial identificar a evolução dessas manifestações ao longo dos meses do ano.



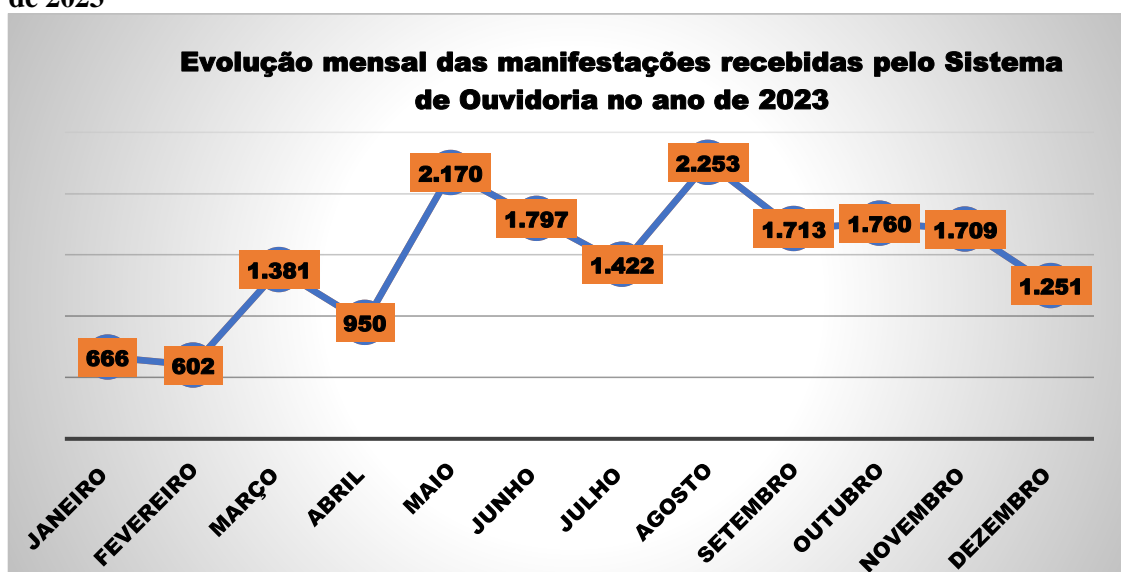
**Governo do Estado do Piauí**  
**Secretaria de Governo- SEGOV**  
**Ouvidoria Geral do Estado do Piauí - OGE/PI**

Por meio da análise desses dados, é possível detectar se há períodos específicos em que as manifestações aumentam, o que pode indicar a existência de demandas sazonais que requerem maior atenção por parte dos órgãos responsáveis e uma alocação de recursos mais substancial. Isso implica também na necessidade de uma maior capacidade de resposta por parte dos órgãos envolvidos.

Além disso, essa análise pode indicar a importância de ajustes nas estratégias de comunicação e divulgação da ouvidoria pública. Por exemplo, nos meses de menor demanda, pode ser interessante investir em campanhas de conscientização e divulgação dos serviços prestados pela ouvidoria, a fim de estimular a participação e o envio de manifestações pelos cidadãos.

Ao analisar a evolução das manifestações recebidas pelo Sistema de Ouvidoria no ano de 2023, verificou-se que houve variações significativas ao longo dos meses (Gráfico 05). Observou-se que os dois primeiros meses do ano apresentaram menor demanda, enquanto os meses de maio e agosto registraram um maior número de manifestações.

**Gráfico 05: Evolução mensal das manifestações recebidas pelo Sistema de Ouvidoria no ano de 2023**



Fonte: Dados da Plataforma Fala.BR e do Painel Resolveu? (2023).

Essa variação pode implicar em diversas interpretações em termos de dados de uma ouvidoria pública. Por exemplo, a baixa demanda nos primeiros meses do ano pode

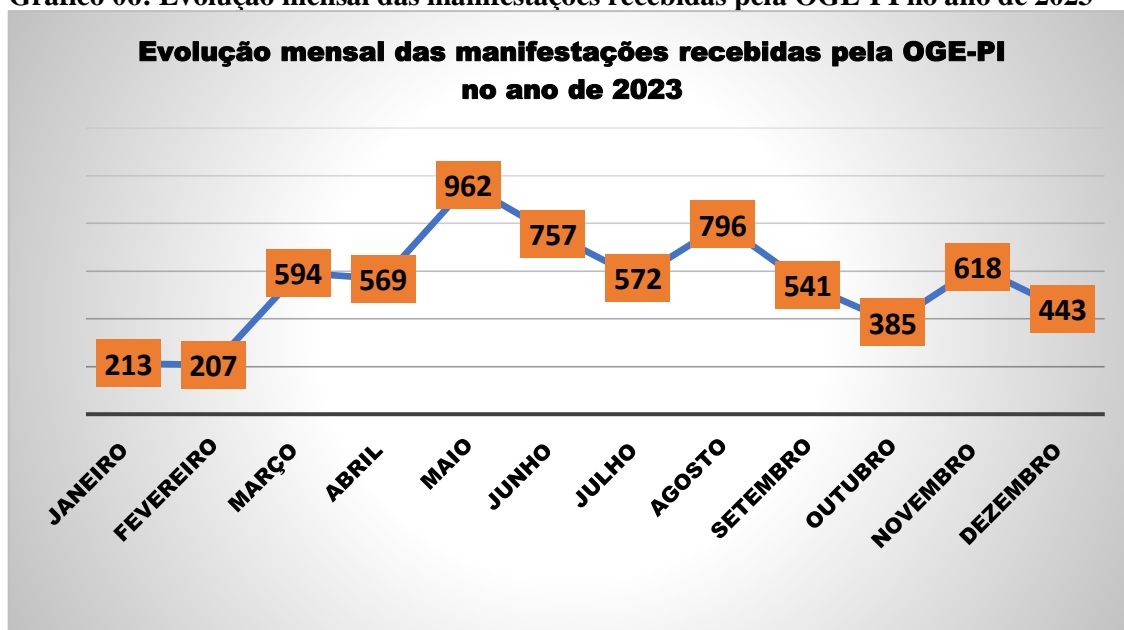


indicar uma menor incidência de demandas por parte dos cidadãos nesse período. Isso pode estar relacionado a fatores sazonais ou a uma percepção geral de melhoria nos serviços públicos.

Ademais, a diminuição na quantidade de manifestações no início do ano pode ser atribuída ao período de férias e recesso comuns nesse período. É possível que as pessoas estejam menos envolvidas em atividades rotineiras e, conseqüentemente, tenham menos necessidade de fazer solicitações ou reclamações, ou outro tipo de manifestação. Por outro lado, o aumento expressivo nas manifestações durante os meses de maio e agosto pode estar relacionado a eventos ou acontecimentos específicos que geraram maior mobilização e engajamento da população.

No que se refere à evolução das manifestações recebidas ao longo dos meses de 2023, apenas pela OGE-PI (Gráfico 06), por meio de seus canais de atendimento foi possível constatar o mesmo padrão, ou seja, os meses de janeiro e fevereiro são os que receberam menores demandas, enquanto maio e agosto foram os que tiveram maior recebimento.

**Gráfico 06: Evolução mensal das manifestações recebidas pela OGE-PI no ano de 2023**



Fonte: Dados da Plataforma Fala.BR e do Painel Resolveu? (2023)



**Governo do Estado do Piauí**  
**Secretaria de Governo- SEGOV**  
**Ouvidoria Geral do Estado do Piauí - OGE/PI**

Com efeito, essa variação na demanda ao longo dos meses ressalta a importância de acompanhar e analisar os padrões de manifestações. Compreender essas tendências pode auxiliar na melhoria dos serviços prestados, no planejamento de ações mais eficazes e na alocação adequada de recursos para atender melhor às necessidades dos usuários.

Outro indicador de extrema importância é a quantidade de manifestações recebidas pelo órgão ou pela ouvidoria destinatária durante o ano de 2023. Apresentamos a seguir o quadro 1 e o Gráfico 07 que mostram o ranking dessas manifestações.

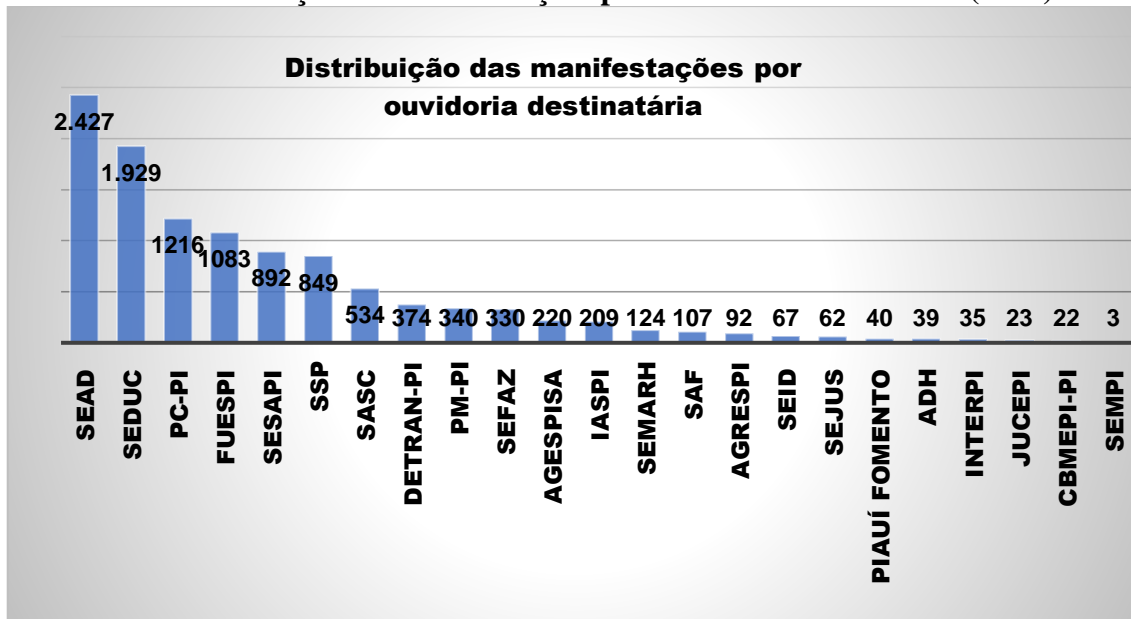
**Quadro 1: Quantidades de registros por órgãos (2023)**

ORGÃO	QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES
<b>OUVIDORIA GERAL DO ESTADO/OGE-PI – Órgãos diversos</b>	<b>6.657</b>
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO – SEAD	2.427
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO-SEDOC	1.929
POLÍCIA CIVIL DO ESTADO DO PIAUÍ- PC-PI	1216
FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE ESTADUAL DO PIAUÍ-UESPI	1083
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE-SESAPI	892
SECRETARIA DE SEGURANÇA PÚBLICA-SSP	849
SECRETARIA DE ESTADO DA ASSISTÊNCIA SOCIAL, TRABALHO, DIREITO E CIDADANIA-SASC	534
DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO - DETRAN-PI	374
POLÍCIA MILITAR DO ESTADO DO PIAUÍ- PM-PI	340
SECRETARIA DE ESTADO DA FAZENDA-SEFAZ	330
EMPRESA DE ÁGUAS E ESGOTOS DO PIAUÍ-AGESPISA	220
INSTITUTO DE ASSISTÊNCIA A SAÚDE DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO ESTADO DO PIAUÍ-IASPI	209
SECRETARIA DE ESTADO DO MEIO AMBIENTE E RECURSOS HÍDRICOS-SEMAR	124
SECRETARIA DE ESTADO DA AGRICULTURA FAMILIAR-SAF	107
AGÊNCIA DE REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO ESTADO DO PIAUÍ - AGRESPI	92
SECRETARIA ESTADUAL PARA INCLUSÃO DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA – SEID	67
SECRETARIA DE ESTADO DA JUSTIÇA-SEJUS	62
AGÊNCIA DE FOMENTO E DESENVOLVIMENTO DO ESTADO DO PIAUÍ-PIAUÍ FOMENTO	40
AGÊNCIA DE DESENVOLVIMENTO HABITACIONAL DO PIAUÍ-ADH	39
INSTITUTO DA REGULARIZAÇÃO FUNDIÁRIA E DO PATRIMÔNIO IMOBILIÁRIO DO ESTADO DO PIAUÍ-INTERPI	35
JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DO PIAUÍ- JUCEPI	23
CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO ESTADO DO PIAUÍ - CBMEPI-PI	22
SECRETARIA DE ESTADO DAS MULHERES – SEMPI	3

Fonte: Dados da Plataforma Fala.BR e do Painel Resolveu? (2023)



Gráfico 07: Distribuição das manifestações por ouvidoria destinatária (2023)



Fonte: Dados da Plataforma Fala.BR e do Painel Resolveu? (2023)

Em relação às ouvidorias setoriais com maior destinação de manifestações (Gráfico 08), observa-se que a Secretaria de Administração - SEAD registrou o maior número, totalizando 2.427, o que representa 22% do total. Em seguida, a Secretaria de Educação - SEDUC recebeu 1.929 manifestações (17%), seguida pela Polícia Civil com 1.216 (11%) e a Universidade Estadual do Piauí com 1.083 (10%). Esses números indicam um grande envolvimento dos cidadãos nas questões relacionadas a essas áreas específicas, demonstrando uma participação social mais ativa.

O elevado número de manifestações também implica em uma maior divulgação dos canais de ouvidoria, indicando que os cidadãos estão mais conscientes de seus direitos e da importância de expressar suas opiniões e demandas por meio desses canais.

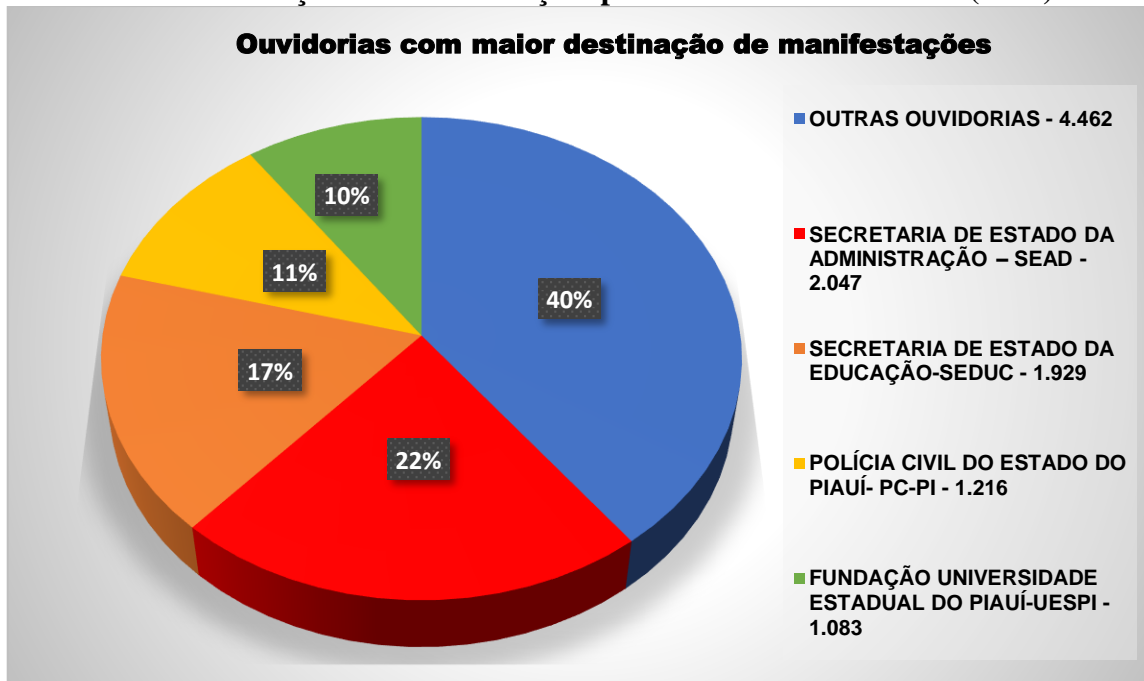
Além disso, o aumento nas manifestações revela uma maior proximidade entre as ouvidorias e os usuários, uma vez que quanto mais pessoas recorrem a esses mecanismos, maior é a interação e o diálogo entre as partes envolvidas.

Adicionalmente, a elevada quantidade nas manifestações também reforça a necessidade dos cidadãos em relação às políticas envolvidas, como administração, educação e segurança. Isso indica que as pessoas estão mais conscientes de suas necessidades e expectativas nessas áreas e estão buscando soluções por meio das ouvidorias.





**Gráfico 08: Distribuição das manifestações por ouvidoria destinatária (2023)**



Fonte: Dados da Plataforma Fala.BR e do Painel Resolveu? (2023)

Por fim, o maior número de manifestações também proporciona uma maior possibilidade de identificar as melhorias necessárias nos serviços públicos. Ao expressarem suas demandas e insatisfações, os cidadãos fornecem informações valiosas que podem auxiliar na identificação de serviços que precisam ser reconhecidos e valorizados, bem como aspectos que podem e devem ser aprimorados para melhor atender às necessidades da população.

### 3. CANAIS DE ATENDIMENTO DA OGE-PI: taxa de registro por canais

Em relação às manifestações registradas na OGE-PI no ano de 2023, é possível observar uma distribuição diversificada nos canais de entrada utilizados pelos cidadãos. Dos dados fornecidos (Gráfico 09), nota-se que os canais presenciais e Disk 162 foram os mais utilizados, representando 49% e 27% das manifestações, respectivamente. Esses números indicam que uma parte significativa dos cidadãos prefere fazer suas manifestações de forma direta, seja através de atendimento pessoal ou via telefone.



**Governo do Estado do Piauí**  
**Secretaria de Governo- SEGOV**  
**Ouvidoria Geral do Estado do Piauí - OGE/PI**

Uma possível explicação para o canal presencial ter sido elevado, correspondendo a 49% das manifestações registradas na OGE-PI, pode ser atribuída às 22 ações de ouvidoria itinerante realizadas no estado. Através dessas ações, os cidadãos tiveram a oportunidade de expressar suas demandas e fazer suas manifestações de forma direta e pessoal, tornando o canal presencial uma opção mais acessível e conveniente para eles.

Além disso, a realização dessas ações itinerantes demonstra a preocupação da OGE-PI em estar presente em diferentes regiões<sup>2</sup> do estado e em proporcionar canais de comunicação efetivos com os cidadãos. Através dessas ações, a ouvidoria não apenas recebeu as manifestações, mas também se aproximou da população, ouvindo suas demandas e transmitindo confiança de que seus problemas seriam ouvidos e solucionados.

Esses números também indicam que uma parcela significativa dos cidadãos ainda prefere o atendimento direto e pessoal, mostrando a importância do contato humano no processo de manifestação e resolução de problemas. Isso pode estar relacionado à necessidade de expressar suas demandas de forma mais transparente e detalhada, bem como de receber um atendimento personalizado e mais imediato.

Portanto, é fundamental que a OGE-PI continue investindo em ações de ouvidoria itinerante e em canais presenciais de atendimento, visando manter uma comunicação efetiva com os cidadãos e garantir que suas manifestações sejam recebidas e tratadas adequadamente. As 22 ações realizadas no estado demonstram o sucesso dessa estratégia e a importância de se adaptar e diversificar os canais de comunicação para atender às necessidades e preferências da população.

Além disso, é importante ressaltar o papel relevante dos canais digitais nesse contexto, como o Whatsapp e o e-mail. Embora com porcentagens menores (15% e 9%, respectivamente), esses canais representam uma oportunidade de diversificação e modernização no atendimento aos cidadãos, possibilitando uma maior comodidade e praticidade na hora de registrar suas manifestações.

A diversidade de canais de entrada nas manifestações é vital para garantir um atendimento eficiente e inclusivo por parte da OGE-PI. Cada cidadão possui preferências

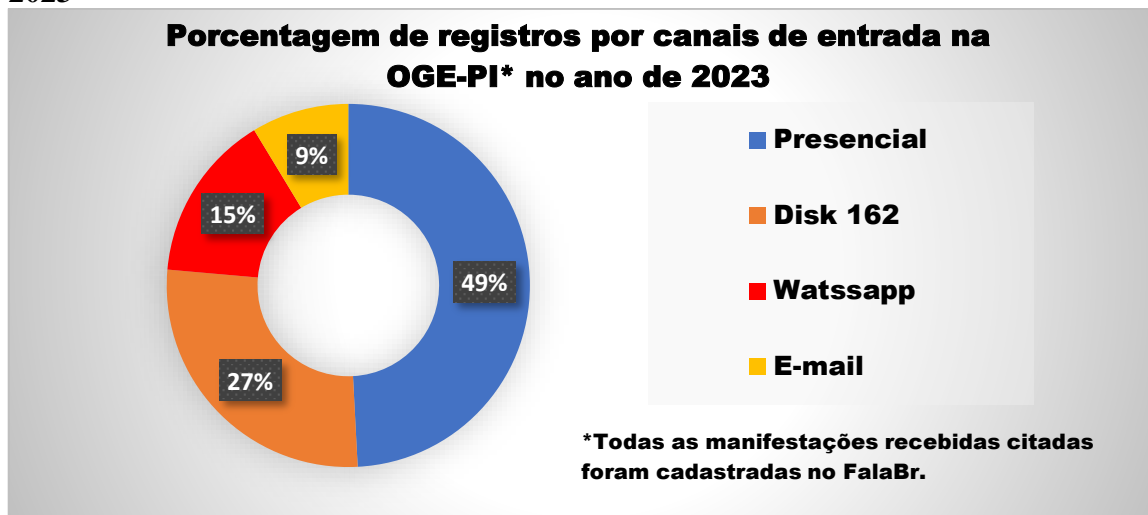
---

<sup>2</sup> Foram realizadas ações de Ouvidoria ativa em 14 municípios.



distintas na hora de comunicar suas demandas e preocupações, e a disponibilidade de diferentes opções de canal permite que a organização se adeque às necessidades e preferências individuais. Além disso, a diversidade de canais pode contribuir para a democratização do acesso ao serviço público, já que diferentes grupos demográficos podem ter mais facilidade ou familiaridade com certas formas de interação.

**Gráfico 09: Porcentagem de registros por canais de entrada na OGE-PI\* no ano de 2023**



Fonte: Pesquisa direta

Portanto, é fundamental que o governo esteja atento e invista na diversificação de canais de entrada nas Ouvidorias, buscando sempre novas formas de contato que facilitem a interação com os cidadãos. Essa abordagem tem potencial para aumentar a participação dos cidadãos, promover a transparência e fortalecer a relação entre a sociedade e o órgão governamental, resultando em uma melhoria geral na qualidade do serviço prestado.

#### **4. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NO SISTEMA DE OUVIDORIA**

As manifestações no Sistema de Ouvidoria podem ser classificadas em cinco tipos principais: solicitação, sugestão, elogio, reclamação e denúncia. Segue abaixo quadro 2 caracterizando cada uma:



**Quadro 2: Caracterização dos tipos de manifestações**

<b>Solicitação</b>	É quando o cidadão faz uma demanda específica para algum órgão governamental, como pedido de informações, solicitação de serviços, requerimentos, entre outros.
<b>Sugestão</b>	Nesse caso, o cidadão propõe ideias, opiniões ou recomendações para os órgãos governamentais, contribuindo para melhorias ou mudanças em políticas públicas, serviços, entre outros.
<b>Elogio</b>	É quando o cidadão faz um reconhecimento positivo e expressa sua satisfação em relação a algum serviço, atendimento ou ação realizada pelos órgãos governamentais.
<b>Reclamação</b>	Quando o cidadão manifesta uma insatisfação ou descontentamento em relação a algum serviço, atendimento ou ação do governo, apontando problemas ou falhas que precisam ser corrigidas.
<b>Comunicação</b>	São manifestações que têm como objetivo de denunciar algum fato irregular de forma não identificada, não requerendo acompanhamento do processo.
<b>Denúncia</b>	Nesse caso, o cidadão relata irregularidades ou atos ilegais que tenha conhecimento, buscando alertar as autoridades competentes para que tomem providências requerendo o acompanhamento do processo.

**Fonte: Elaboração própria**

Ao analisar os dados relativos à quantidade de manifestações por tipo no Sistema de Ouvidoria do Governo do Estado (Gráfico 10), podemos inferir que as solicitações representam a maior porcentagem, com 70% das manifestações. Isso pode indicar uma grande demanda da população em relação a serviços e informações prestadas pelos órgãos governamentais. Também pode ser um indicativo de deficiências nesses serviços, já que muitas demandas precisam ser feitas para obter resultados.

Ainda, é importante ressaltar que a alta proporção de solicitações pode significar uma confiança dos cidadãos nas ouvidorias como um canal efetivo para solucionar suas demandas junto aos órgãos governamentais. A confiança depositada nesses mecanismos de comunicação sugere que a população acredita na capacidade das ouvidorias em promover a transparência e a accountability no serviço público. Além disso, indica também a possibilidade de que os cidadãos se sintam encorajados a reportar problemas e buscar informações de maneira ativa, contribuindo, dessa forma, para o aprimoramento dos serviços prestados pelo estado.

As reclamações, representam 11% das manifestações (Gráfico 08), refletem insatisfações e problemas enfrentados pelos cidadãos em relação aos serviços governamentais. É crucial analisar e resolver essas reclamações, uma vez que impactam a confiança e a credibilidade do governo perante a população.



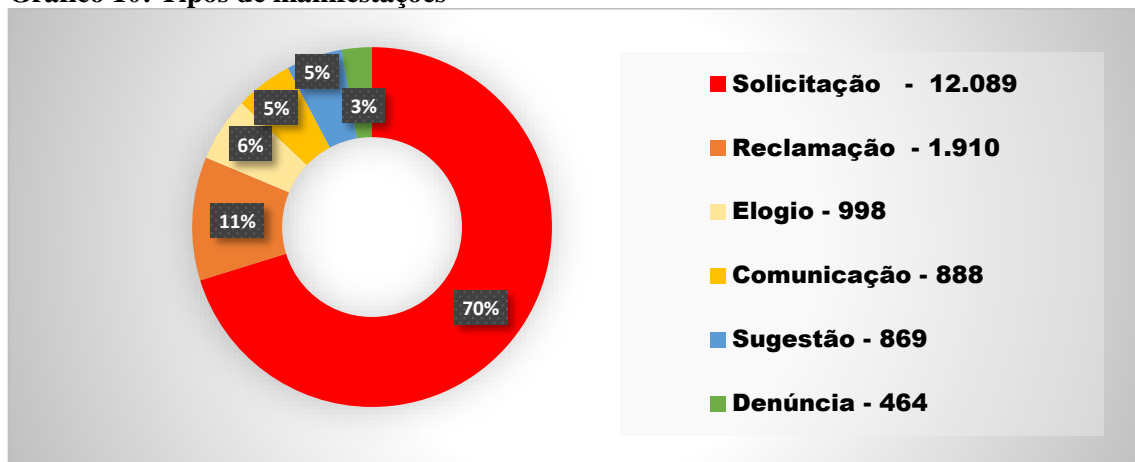
**Governo do Estado do Piauí**  
**Secretaria de Governo- SEGOV**  
**Ouvidoria Geral do Estado do Piauí - OGE/PI**

No que se refere aos Elogios, com 9% das manifestações, é um bom sinal, pois demonstra a existência de serviços e ações bem executadas pelos órgãos governamentais. Os elogios podem servir como incentivo para a continuidade e aprimoramento dessas boas práticas.

Já as sugestões, representam 5% das manifestações, sendo um sinal de que a população está engajada e participativa na busca por melhorias e mudanças nas políticas públicas e serviços oferecidos pelo governo.

Em relação à comunicação e denúncia, que correspondem a 8% das manifestações, pode-se interpretar que essas são manifestações mais objetivas e que requerem uma ação imediata por parte dos órgãos governamentais, pois envolvem denúncias de infrações ou atos ilegais.

**Gráfico 10: Tipos de manifestações**



Fonte: Dados da Plataforma Fala.BR e do Painel Resolveu? (2023)

A seguir, apresentamos dois quadros: o primeiro (Quadro 3) mostra o número absoluto de cada tipo de manifestações recebidas pelas ouvidorias setoriais, destacando aquelas que tiveram mais registros; o segundo quadro (Quadro 4) apresenta a taxa de porcentagem dos tipos de manifestações recebidas em relação ao total registrada por cada ouvidoria setorial, destacando as que tiveram maior taxa.



**Governo do Estado do Piauí**  
**Secretaria de Governo- SEGOV**  
**Ouvidoria Geral do Estado do Piauí - OGE/PI**

**Quadro 3: Quantidade manifestações por tipo conforme ouvidoria setorial no ano de 2023**

TIPOS DE MANIFESTAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	DENÚNCIA	SUGESTÃO	ELOGIO	COMUNICAÇÃO
<b>ÓRGÃOS</b>						
ADH	6	27	0	4	1	0
AGRESPI	41	38	3	5	0	3
PIAÚÍ FOMENTO	3	33	0	3	0	0
CBMEPI-PI	6	4	3	2	0	4
DETRAN-PI	113	133	21	15	10	16
AGESPISA	141	63	5	3	0	3
UESPI	83	823	17	16	0	17
IASPI	173	15	4	0	3	3
INTERPI	2	31	0	1	1	0
JUCEPI	11	11	0	0	1	0
PC-PI	67	962	63	4	13	106
PM-PI	51	164	35	6	5	79
SEAD	70	2.031	7	8	295	14
SASC	55	267	28	78	9	95
SAF	4	74	1	17	0	1
SEDUC	242	1.060	96	181	7	309
SEJUS	4	21	10	1	0	24
SESAPI	229	418	74	95	12	64
SSP	153	450	27	146	32	29
SEMPI	1	0	0	1	0	0
SEMARH	11	49	12	5	0	47
SEFAZ	83	165	25	3	1	44
SEID	6	25	5	6	13	2

Fonte: Dados da Plataforma Fala.BR e do Painel Resolveu? (2023)

**Quadro 4: Porcentagem de manifestações por tipo, de acordo com o registro total de cada ouvidoria setorial no ano de 2023.**

TIPOS DE MANIFESTAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	DENÚNCIA	SUGESTÃO	ELOGIO	COMUNICAÇÃO
<b>ÓRGÃOS</b>						
ADH	15,8	71,1	0,0%	10,5	2,6	0,0%
AGRESPI	45,6%	42,2%	3,3%	5,6%	0,0%	3,3%
PIAÚÍ FOMENTO	7,7%	84,6%	0,0%	7,7%	0,0%	0,0%
CBMEPI-PI	31,6%	21,1%	15,8%	10,5%	0,0%	21,1%
DETRAN-PI	36,7%	43,2%	6,8%	4,9%	3,2%	5,2%
AGESPISA	65,6%	29,3%	2,3%	1,4%	0,0%	1,4%
UESPI	8,7%	86,1%	1,8%	1,7%	0,0%	1,8%
IASPI	87,4%	7,6%	2,0%	0,0%	1,5%	1,5%
INTERPI	5,7%	88,6%	0,0%	2,9%	2,9%	0,0%
JUCEPI	47,8%	47,8%	0,0%	0,0%	4,3%	0,0%
PC-PI	5,5%	79,2%	5,2%	0,3%	1,1%	8,7%
PM-PI	15,0%	48,2%	10,3%	1,8%	1,5%	23,2%
SEAD	2,9%	83,8%	0,3%	0,3%	12,2%	0,6%
SASC	10,3%	50,2%	5,3%	14,7%	1,7%	17,9%
SAF	4,1%	76,3%	1,0%	17,5%	0,0%	1,0%
SEDUC	12,8%	55,9%	5,1%	9,6%	0,4%	16,3%
SEJUS	6,7%	35,0%	16,7%	1,7%	0,0%	40,0%
SESAPI	25,7%	46,9%	8,3%	10,7%	1,3%	7,2%
SSP	18,3%	53,8%	3,2%	17,4%	3,8%	3,5%
SEMPI	50,0%	0,0%	0,0%	50,0%	0,0%	0,0%
SEMARH	8,9%	39,5%	9,7%	4,0%	0,0%	37,9%
SEFAZ	25,9%	51,4%	7,8%	0,9%	0,3%	13,7%
SEID	10,5%	43,9%	8,8%	10,5%	22,8%	3,5%

Fonte: Dados da Plataforma Fala.BR e do Painel Resolveu? (2023)



**Governo do Estado do Piauí**  
**Secretaria de Governo- SEGOV**  
**Ouvidoria Geral do Estado do Piauí - OGE/PI**

Ao identificar e quantificar as manifestações recebidas, torna-se possível mensurar quais órgãos têm maior demanda da população, proporcionando subsídios valiosos para a elaboração de políticas públicas mais direcionadas, com o objetivo de atender melhor às necessidades da sociedade.

#### **4.1 Tipificação das Solicitações: órgãos mais demandados e principais assuntos**

No que se refere aos órgãos setoriais que receberam o maior número de manifestações tipificadas como solicitações (Quadro 5), temos: SEAD com 2.031 solicitações, SEDUC com 1.060, PC-PI com 962, UESPI com 823, SSP com 450 e SESAPI com 418.

**Quadro 5: Órgãos com Ouvidoria Setorial que concentraram o maior volume de manifestações tipificadas como solicitação no ano de 2023.**

ÓRGÃOS	TIPO DE MANIFESTAÇÃO
	SOLICITAÇÃO
SEAD	2.031
SEDUC	1.060
PC-PI	962
UESPI	823
SSP	450
SESAPI	418
SASC	267
SEFAZ	165
PM-PI	164
DETRAN-PI	133
SAF	74
AGESPISA	63
SEMARH	49
AGRESPI	38
PIAÚÍ FOMENTO	33
INTERPI	31
ADH	27
SEID	25
SEJUS	21
IASPI	15
JUCEPI	11
CBMEPI-PI	4
SEMPI	0

Fonte: Dados da Plataforma Fala.BR e do Painel Resolveu? (2023)

A Ouvidoria é um importante canal de comunicação entre os cidadãos e o governo, permitindo que os indivíduos expressem suas demandas. Com base nas solicitações



**Governo do Estado do Piauí**  
**Secretaria de Governo- SEGOV**  
**Ouvidoria Geral do Estado do Piauí - OGE/PI**

recebidas pelas ouvidorias setoriais do Governo do Piauí, foram identificadas as principais demandas da população em relação a diferentes áreas governamentais. Segue os principais assuntos das solicitações dos órgãos mais demandados, de acordo com o quadro 06 apresentado logo abaixo:

**Quadro 06: Principais assuntos das solicitações conforme órgãos mais demandados**

<b>ÓRGÃOS</b>	<b>PRINCIPAIS ASSUNTOS</b>
<b>SEAD</b>	(I) pagamentos indenizatórios de servidores, (II) mudança de nível, (III) férias e assuntos administrativos relacionados;
<b>SEDUC</b>	(I) reforma e melhorias nas escolas públicas, (II) concurso público;
<b>PC-PI:</b>	(I) informações sobre serviços da Polícia Civil; (II) investigação de crimes;
<b>UESPI</b>	(I) abertura de cursos presenciais nas cidades do interior; (II) melhoria na infraestrutura;
<b>SSP</b>	(I) aumento do efetivo policial; (II) maior cobertura do policiamento ostensivo nas ruas;
<b>SESAPI</b>	(I) medicamentos da farmácia popular; (III) pagamento de fornecedores; (III) piso da enfermagem; (IV) consultas e cirurgias.

Fonte: Pesquisa direta

**Secretaria de Administração (SEAD):**

As solicitações mais comuns nesta ouvidoria referem-se a pagamentos indenizatórios de servidores, mudança de nível e férias. Isso indica que os funcionários estão buscando informações e soluções para questões administrativas relacionadas às suas carreiras. É necessário um sistema eficiente para lidar com essas demandas e assegurar o cumprimento das leis e normas relacionadas aos servidores públicos.

**Secretaria de Educação (SEDUC):**

Nesta ouvidoria, as principais solicitações são relacionadas a reforma e melhorias nas escolas públicas, bem como a realização de concursos públicos. Essas demandas demonstram a preocupação da população com a qualidade da educação oferecida nas escolas e a necessidade de um corpo docente qualificado. Além disso, a realização de concursos públicos é fundamental para garantir a contratação de profissionais capacitados.

**Polícia Civil (PC-PI):**

A ouvidoria da Polícia Civil recebe solicitações de informações sobre os serviços fornecidos pela instituição, bem como pedidos de investigação de crimes. Isso evidencia





**Governo do Estado do Piauí**  
**Secretaria de Governo- SEGOV**  
**Ouvidoria Geral do Estado do Piauí - OGE/PI**

a importância da transparência e da comunicação efetiva entre a polícia e a população. Além disso, a demanda por investigações de crimes demonstra a preocupação da comunidade em relação à segurança pública e à resolução dos delitos.

**Universidade Estadual do Piauí (UESPI):**

Os cidadãos solicitam a abertura de cursos presenciais nas cidades do interior e a melhoria na infraestrutura da Universidade Estadual. Essas solicitações refletem a aspiração por uma educação superior de qualidade nas regiões menos privilegiadas do estado. É necessário um investimento adequado para promover a expansão das universidades e garantir que o acesso ao ensino superior seja igualitário para todos os piauienses.

**Secretaria de Segurança (SSP):**

As demandas mais frequentes nesta ouvidoria incluem o aumento do efetivo policial e maior cobertura do policiamento ostensivo nas ruas. Essas solicitações demonstram a preocupação da população com a segurança pública e o desejo de maior proteção contra a criminalidade. É fundamental que o governo priorize os investimentos na área de segurança, visando atender às necessidades de cada região e garantir a tranquilidade da população.

**Secretaria de Saúde (SESAPI):**

Nesta ouvidoria, os cidadãos solicitam informações sobre medicamentos da farmácia popular, pagamento de fornecedores, piso da enfermagem, consultas e cirurgias. Essas solicitações ressaltam a importância do acesso a serviços de saúde de qualidade, incluindo medicamentos, consultas e cirurgias. Além disso, é essencial que os fornecedores sejam pagos de forma adequada para garantir o abastecimento regular dos recursos necessários ao funcionamento do sistema de saúde.

Em suma, a análise técnica das solicitações recebidas nas ouvidorias setoriais do governo do Piauí revela as principais demandas dos cidadãos em relação a diferentes áreas governamentais. Essas informações são valiosas para a gestão pública, pois evidenciam



**Governo do Estado do Piauí**  
**Secretaria de Governo- SEGOV**  
**Ouvidoria Geral do Estado do Piauí - OGE/PI**

as necessidades e os desejos da população, permitindo que o governo desenvolva políticas e ações adequadas para atender a essas demandas. É essencial que o Governo do Piauí esteja atento às solicitações dos cidadãos e trabalhe em conjunto com as ouvidorias para garantir que essas necessidades sejam prontamente atendidas.

#### **4.2 Tipificação das reclamações: órgãos mais demandados e principais assuntos**

Quanto aos órgãos setoriais que receberam o maior número de manifestações tipificadas como reclamações (Quadro 07), temos: SEDUC com 242 registros, SESAPI com 229, IASPI com 173, SSP com 153, AGESPISA com 141 e DETRAN-PI com 113.

**Quadro 07: Órgãos com Ouvidoria Setorial que concentraram o maior volume de manifestações tipificadas como reclamação no ano de 2023.**

ÓRGÃOS	TIPO DE MANIFESTAÇÃO
	RECLAMAÇÃO
SEDUC	242
SESAPI	229
IASPI	173
SSP	153
AGESPISA	141
DETRAN-PI	113
UESPI	83
SEFAZ	83
SEAD	70
PC-PI	67
SASC	55
PM-PI	51
AGRESPI	41
JUCEPI	11
SEMARH	11
ADH	6
CBMEPI-PI	6
SEID	6
SAF	4
SEJUS	4
PIAÚÍ FOMENTO	3
INTERPI	2
SEMPI	1

Fonte: Dados da Plataforma Fala.BR e do Painel Resolveu? (2023)

Ao discutir os problemas que acometem os cidadãos em suas interações com diversas ouvidorias, há uma gama de reclamações recorrentes que emergem, refletindo as dificuldades enfrentadas no cotidiano e a busca por soluções das partes responsáveis. Segue os principais assuntos das reclamações dos órgãos mais demandados, de acordo



**Governo do Estado do Piauí**  
**Secretaria de Governo- SEGOV**  
**Ouvidoria Geral do Estado do Piauí - OGE/PI**

com o quadro 08 apresentado logo abaixo, e na sequência possíveis iniciativas que podem e estão sendo tomadas pelos órgãos.

**Quadro 08: Principais assuntos das reclamações conforme órgãos mais demandados**

<b>ÓRGÃOS</b>	<b>PRINCIPAIS ASSUNTOS</b>
<b>SEDUC</b>	(I) infraestrutura insatisfatória nas instituições de ensino; (II) práticas de abuso de autoridade perpetradas pelos gestores escolares;
<b>SESAPI</b>	(I) atraso em procedimentos cirúrgicos e longa fila de espera; (II) prestação de serviços de terceirizados; (III) atraso no pagamento de fornecedores;
<b>IASPI</b>	(I) falta de acesso a especialidades médicas; (II) problemas na rede credenciada;
<b>SSP</b>	(I) insuficiência de policiamento ostensivo nas ruas; (II) sensação de insegurança diante da incidência de homicídios, tráfico de drogas e assaltos;
<b>AGESPISA</b>	(I) precário fornecimento de água; (II) demora na manutenção de poços e na regularização de fornecimento de água;
<b>DETRAN-PI</b>	(I) Demora nas entregas das CNH para interior; (II) dificuldade na emissão do CRLV; (III) dúvidas sobre pagamentos de multas e licenciamento.

Fonte: Pesquisa direta

**Secretaria de Educação (SEDUC)**

As principais reclamações giram em torno da infraestrutura das instituições de ensino, o que abrange desde salas de aula até ausência de materiais didáticos e instalações sanitárias. Além disso, há queixas relacionadas a práticas de abuso de autoridade por parte dos gestores escolares, incluindo casos de intimidação e de desrespeito às normativas educacionais.

Com base nessas reclamações, é possível sugerir um conjunto de iniciativas para abordar os problemas e aprimorar a qualidade das condições físicas e do ambiente educacional nas instituições de ensino. Além disso, é importante ressaltar que como resposta do órgão, segundo a Ouvidoria Setorial da SEDUC, parte dessas ações já estão em andamento. Entre essas ações, estão:

**Investimento em Infraestrutura:**

- Avaliação detalhada da infraestrutura atual das escolas e planejamento de reformas, expansões ou construções novas, se necessário, para garantir salas de aula apropriadas e instalações sanitárias em bom estado.

- Assegurar a disponibilidade de materiais didáticos e equipamentos tecnológicos atualizados para suporte ao ensino.



**Governança e Gestão Escolar:**

- Implementação de programas de formação e desenvolvimento profissional para gestores escolares, enfocando liderança ética e boas práticas de gestão.
- Estabelecer canais de comunicação abertos e efetivos para que professores, alunos e pais possam reportar problemas sem medo de retaliação.
- Fortalecimento do conselho escolar ou criação de comitês com participação da comunidade escolar para supervisão e auditoria da gestão.

**Políticas de Integridade e Ética:**

- Criação de um código de conduta claro para os gestores e funcionários, que defina os comportamentos aceitáveis e as consequências para o abuso de autoridade.
- Estabelecer procedimentos independentes de investigação para lidar com queixas de desrespeito às normativas educacionais ou casos de intimidação.

**Feedback e Avaliação:**

- Realização de pesquisas de satisfação e fóruns de discussão com alunos, professores e pais para monitorar a qualidade do ensino e do ambiente escolar.
- Avaliação externa da escola por parte de organizações independentes para garantir a qualidade e sugerir melhorias.

**Mecanismos de Responsabilização:**

- Garantir que existam mecanismos de responsabilização para gestores que não estejam seguindo as normativas educacionais ou que estejam abusando de sua autoridade.

**Monitoramento e Manutenção Constante:**

- Estabelecimento de procedimentos de manutenção regulares para as instalações escolares, evitando o deterioramento da infraestrutura.

**Participação da Comunidade:**

- Incentivar a participação ativa da comunidade local no desenvolvimento e manutenção da escola, gerando um sentimento de pertencimento e responsabilidade compartilhada.



**Governo do Estado do Piauí  
Secretaria de Governo- SEGOV  
Ouvidoria Geral do Estado do Piauí - OGE/PI**

Essas iniciativas devem ser adaptadas ao contexto e às especificidades de cada instituição de ensino, e requerem um compromisso tanto dos órgãos governamentais quanto da comunidade escolar para serem implementadas com sucesso.

**Secretaria de Saúde (SESAPI):**

As principais reclamações tratam dos atrasos em procedimentos cirúrgicos e das filas de espera, configurando preocupações duradouras, com pacientes sofrendo em listas extensas por intervenções que, em muitos casos, são urgentes. As queixas estendem-se à prestação de serviços terceirizados, muitas vezes apontados como ineficazes ou de qualidade questionável, bem como o atraso recorrente no pagamento a fornecedores, impactando a continuidade e a qualidade do atendimento.

Para resolver as reclamações mencionadas anteriormente, podem ser adotadas algumas medidas, tais como:

**Melhoria na gestão dos procedimentos cirúrgicos:**

- Implementar um sistema eficiente de marcação de cirurgias, com prazos definidos e respeitados. Além disso, deve-se priorizar os casos mais urgentes, garantindo que esses pacientes sejam atendidos o mais rápido possível.

- Ampliação da capacidade de atendimento: é imprescindível aumentar a disponibilidade de profissionais de saúde e recursos para realização dos procedimentos cirúrgicos. Isso pode incluir a contratação de mais médicos, enfermeiros e técnicos, além de investimentos em equipamentos e infraestrutura adequados.

**Revisão dos contratos com prestadores de serviços terceirizados:**

- Análise minuciosa dos contratos firmados com empresas terceirizadas, verificando sua eficácia e qualidade na prestação dos serviços. Caso sejam identificados problemas recorrentes, buscar alternativas, como a substituição de fornecedores ou a internalização dos serviços.

**Pagamento pontual aos fornecedores:**

- Pagamentos aos fornecedores sejam feitos de forma regular e dentro dos prazos estipulados. Isso evita atrasos na entrega de insumos e materiais essenciais para o funcionamento dos serviços de saúde.

**Transparência e comunicação com os usuários:**



**Governo do Estado do Piauí**  
**Secretaria de Governo- SEGOV**  
**Ouvidoria Geral do Estado do Piauí - OGE/PI**

- Investir nos canais de comunicação entre a Secretaria de Saúde e os usuários do sistema, de modo a melhor receber e tratar as reclamações de forma adequada. Além disso, é essencial fornecer informações claras sobre os procedimentos cirúrgicos, prazos de espera e demais aspectos do atendimento, garantindo a transparência e a confiança dos pacientes.

Ao adotar essas medidas, espera-se reduzir as reclamações relacionadas aos atrasos em procedimentos cirúrgicos e filas de espera, melhorar a qualidade dos serviços terceirizados e assegurar o pagamento em dia aos fornecedores. Isso resultaria em um atendimento mais eficiente e satisfatório para a população, priorizando sempre a saúde e o bem-estar dos pacientes.

**Instituto de Assistência à Saúde dos Servidores Públicos do Estado (IASPI):**

As manifestações direcionadas ao IASPI indicam a diminuta oferta de especialidades médicas disponíveis, restringindo o acesso dos segurados a tratamentos necessários, além de problemas na rede credenciada, que dificultam ou retardam a obtenção de serviços. Para resolver as reclamações mencionadas anteriormente, podem ser adotadas algumas medidas, muitas delas já em execução pelo órgão, tais como:

**Expansão da oferta de especialidades médicas:**

- Aumentar a contratação de profissionais especializados. Isso pode ser feito por meio da abertura de concursos públicos para médicos especialistas, incentivos fiscais para a contratação de especialistas por parte dos hospitais e clínicas credenciadas ao IASPI, entre outras medidas.

**Investimento em formação de profissionais da saúde:**

- Investir na formação de novos profissionais da saúde, como médicos especialistas e enfermeiros, por exemplo. Além disso, é importante promover cursos formativos e atualização para os profissionais já existentes, visando melhorar a qualidade dos serviços prestados aos segurados do IASPI.

- Ampliação da rede credenciada: É necessário realizar um levantamento das regiões que apresentam maior demanda por serviços médicos e buscar credenciar novos hospitais, clínicas e laboratórios nessas áreas. Também é importante garantir que a rede



**Governo do Estado do Piauí  
Secretaria de Governo- SEGOV  
Ouvidoria Geral do Estado do Piauí - OGE/PI**

credenciada já existente seja devidamente fiscalizada e cumpra com os padrões de qualidade estabelecidos.

**Implementação de mecanismos de fiscalização e monitoramento:**

- Implementar mecanismos efetivos de fiscalização e monitoramento. Isso pode ser feito por meio de auditorias regulares e avaliações de desempenho dos prestadores de serviços.

**Melhoria na gestão de recursos:**

- Adoção de práticas de governança corporativa, a otimização dos processos administrativos e financeiros, e a transparência na utilização dos recursos.

**Fortalecimento da prevenção e promoção da saúde:**

- Investir em programas de prevenção e promoção da saúde pode reduzir a demanda por tratamentos especializados e garantir que os segurados do IASPI tenham acesso a cuidados básicos de forma mais rápida e eficiente. Isso pode incluir a realização de campanhas educativas, a oferta de serviços de prevenção e a implementação de políticas de saúde pública.

**Maior participação da sociedade no controle e fiscalização do sistema:**

- Incentivar a participação da sociedade civil, dos beneficiários do IASPI e de representantes de usuários na fiscalização e controle do sistema pode garantir uma maior transparência e atuação em benefício dos segurados. Isso pode ser feito por meio da criação de comitês de usuários, audiências públicas e canais de comunicação direta com os beneficiários.

É importante ressaltar que a implementação dessas iniciativas e propostas requer o engajamento e a cooperação de diferentes atores, como o governo, os profissionais da saúde, as instituições credenciadas, os segurados e a sociedade como um todo.

**Secretaria da Segurança Pública (SSP):**

As principais reclamações dos cidadãos remetem à insuficiência de policiamento ostensivo, uma condição que amplifica a sensação de insegurança entre os habitantes, que também percebem a ocorrência de delitos como homicídios, tráfico de drogas e assaltos.



Com base nessas reclamações, é possível sugerir um conjunto de iniciativas para abordar os problemas, ressaltando que muitas dessas ações já estão em andamento. Entre essas ações, estão:

**Aumento do efetivo policial:**

- Aumentar o número de policiais nas ruas, por meio de concursos públicos e convocação de aprovados em concursos anteriores, para garantir um policiamento ostensivo mais eficiente.

**Investimentos em tecnologia e inteligência:**

- Investir em tecnologias de monitoramento e sistemas de informação para otimizar o trabalho da polícia e melhorar a resolução dos crimes. Além disso, a utilização de inteligência artificial e análise de dados pode ajudar na prevenção de crimes.

**Parcerias com municípios e setor privado:**

- Estabelecer parcerias com os municípios e o setor privado para fortalecer o policiamento ostensivo, por meio da criação de convênios e contratos de segurança, garantindo mais recursos e efetivo para as ações de segurança pública.

**Fortalecimento das investigações criminais:**

- Investir na capacitação e estruturação das equipes de investigação, para garantir uma resposta mais eficaz no combate a homicídios, tráfico de drogas e assaltos. Isso inclui a melhoria dos laboratórios forenses e o aumento do efetivo de peritos.

**Programas de prevenção e conscientização:**

- Implementar programas de prevenção ao crime e conscientização da população quanto aos riscos e formas de se proteger. Isso pode envolver campanhas educativas, palestras em escolas e comunidades, além da implementação de políticas de inclusão social e oportunidades para jovens em situação de vulnerabilidade.

**Parcerias com outros órgãos do sistema de justiça:**

- Estabelecer parcerias com o Ministério Público, o Poder Judiciário e demais órgãos do sistema de justiça, para agilizar o processo de punição dos criminosos e garantir uma resposta mais célere e eficaz aos delitos.





**Valorização e qualificação dos profissionais de segurança:**

- Investir na valorização e qualificação dos profissionais de segurança, por meio de cursos de formação, políticas de remuneração adequadas, aprimoramento das condições de trabalho e fornecimento de equipamentos modernos e adequados.

Essas são algumas iniciativas e propostas que o governo do Estado do Piauí pode adotar para lidar com as reclamações relacionadas à segurança pública. É essencial ressaltar que o governo já tem como prioridade a implementação dessas medidas de forma integrada e contínua, buscando aprimorar a segurança e garantir a sensação de tranquilidade da população.

**Empresa de Águas e Esgotos do Piauí S/A (AGESPISA)**

Com base nas reclamações, a AGESPISA é alvo de descontentamento devido ao fornecimento inconstante e muitas vezes insuficiente de água, crítico em vários locais. Adicionalmente, a demora para manutenção de poços artesianos e na solução de problemas que afetam o abastecimento é constante, refletindo uma infraestrutura hídrica que deixa a desejar em eficiência e capacidade de resposta rápida.

Com base nessas reclamações, é possível sugerir um conjunto de iniciativas para abordar os problemas, ressaltando que muitas dessas ações já estão em andamento. Entre essas ações, estão:

**Melhorar o fornecimento de água:**

- Investir em infraestrutura hídrica para garantir um fornecimento constante e adequado de água nos locais afetados.

- Realizar obras de ampliação da capacidade de abastecimento, como a construção de novos reservatórios e a modernização das redes de distribuição.

- Implementar um sistema de monitoramento em tempo real para identificar problemas de fornecimento e agir rapidamente na solução dos mesmos.

**Agilizar a manutenção de poços artesianos:**

- Aumentar a frequência e a eficiência das equipes de manutenção responsáveis pelos poços artesianos.

- Estabelecer um plano de manutenção preventiva para evitar falhas recorrentes nos poços.



**Governo do Estado do Piauí**  
**Secretaria de Governo- SEGOV**  
**Ouvidoria Geral do Estado do Piauí - OGE/PI**

- Oportunizar momentos formativos para os trabalhadores responsáveis pela manutenção, garantindo que possuam as habilidades necessárias para identificar e resolver problemas de forma eficaz.

**Aprimorar a capacidade de resposta rápida:**

- Maior investimento no departamento de atendimento ao cliente especializado em lidar com questões relacionadas ao abastecimento de água.

- Estabelecer prazos fixos para a resolução de problemas reportados pelos clientes, garantindo uma resposta rápida e eficiente.

- Implementar um sistema de feedback, no qual os clientes possam avaliar a qualidade do atendimento e a eficácia na resolução dos problemas, permitindo um acompanhamento e melhoria contínuos.

**Departamento Estadual de Trânsito (DETRAN-PI):**

As manifestações direcionadas ao DETRAN sinalizam para a insatisfação quanto às demoras nas entregas de Carteiras Nacionais de Habilitação (CNH) ao interior, complicações na emissão do Certificado de Registro e Licenciamento de Veículo (CRLV), assim como dúvidas e problemas relacionados ao pagamento de multas e taxas de licenciamento, evidenciando dificuldades no gerenciamento e na comunicação com os usuários dos serviços.

Para solucionar esses casos e aprimorar os serviços do Departamento Estadual de Trânsito (DETRAN-PI), apresentamos algumas propostas e iniciativas. Vale ressaltar que grande parte delas já está em processo de implementação ou já faz parte da rotina do órgão:

**Melhorar o sistema de entrega das CNHs ao interior:**

- Investir em logística e parcerias com outras empresas de transporte para agilizar e garantir a entrega das CNHs de forma mais rápida e eficiente.

**Aprimorar a emissão do Certificado de Registro e Licenciamento de Veículo (CRLV):**

- Implementar um sistema online para a emissão do CRLV, permitindo que os usuários façam o processo de forma mais simples e ágil, evitando transtornos e burocracias.



**Reforçar a qualificação dos colaboradores:**

- Investir em cursos e momentos formativos para os funcionários do DETRAN-PI, visando melhorar o atendimento ao público e a comunicação com os usuários. Dessa forma, será possível solucionar dúvidas e problemas de forma mais eficiente, melhorando a experiência do usuário.

**Simplificar o pagamento de multas e taxas de licenciamento:**

- Desenvolver um sistema online para pagamento de multas e taxas de licenciamento, oferecendo diferentes opções de pagamento, como boleto bancário, cartão de crédito, entre outros. Além disso, disponibilizar informações claras e de fácil acesso sobre esses pagamentos no site do DETRAN-PI, evitando dúvidas e problemas relacionados a esse processo.

**Melhorar a comunicação com os usuários:**

- Continuar investindo em canais de comunicação e na ouvidoria, para que os usuários possam registrar suas reclamações, sugestões e dúvidas de forma ágil e eficaz. Além disso, continuar utilizando as redes sociais e outros meios de comunicação para divulgar informações atualizadas sobre os serviços do DETRAN-PI, prazos, processos, etc.

**Incentivar o cidadão a acessar o sistema de acompanhamento de serviços:**

- Incentivar aos usuários acompanhar o andamento dos serviços solicitados, como a emissão da CNH ou o licenciamento de veículos na plataforma Gov.pi Cidadão. Isso dará transparência ao processo e permitirá que os usuários tenham uma expectativa mais clara sobre o tempo de espera e evitando reclamações por falta de informação.

Ao implementar e dar continuidade aos investimentos em tais medidas, o DETRAN-PI terá a oportunidade de aprimorar a qualidade de seus serviços, agilizar processos e aprimorar a comunicação com os usuários, resultando na redução de reclamações e manifestações de insatisfação por parte dos mesmos.

**4.3 Tipificação das denúncias: órgãos mais demandados e principais assuntos**

Já em relação aos órgãos setoriais que receberam o maior número de manifestações tipificadas como denúncias (Quadro 9), temos: SEDUC com 96 registros, SESAPI com 74, PC-PI com 63 e SASC com 28.



**Governo do Estado do Piauí**  
**Secretaria de Governo- SEGOV**  
**Ouvidoria Geral do Estado do Piauí - OGE/PI**

**Quadro 09: Órgãos com Ouvidoria Setorial que concentraram o maior volume de manifestações tipificadas como denúncias no ano de 2023.**

ÓRGÃOS	TIPO DE MANIFESTAÇÃO
	DENÚNCIAS
SEDUC	96
SESAPI	74
PC-PI	63
PM-PI	35
SASC	28
SSP	27
SEFAZ	25
DETRAN-PI	21
UESPI	17
SEMARH	12
SEJUS	10
SEAD	7
AGESPISA	5
SEID	5
IASPI	4
AGRESPI	3
CBMEPI-PI	3
SAF	1
ADH	0
PIAÚÍ FOMENTO	0
INTERPI	0
JUCEPI	0
SEMPI	0

Fonte: Dados da Plataforma Fala.BR e do Painel Resolveu? (2023)

A identificação e o tratamento adequado das denúncias em uma ouvidoria pública são de extrema importância. As denúncias recebidas podem revelar práticas ilícitas que prejudicam a sociedade como um todo. Ao identificar e tratar essas denúncias de forma adequada, é possível iniciar investigações e tomar medidas para combater esses comportamentos.

Ao identificar e encaminhar as denúncias corretamente, a ouvidoria promove a transparência das ações do governo e garante que os servidores públicos sejam responsabilizados por eventuais condutas indevidas.

Ao identificar e dar encaminhamento a essas denúncias de forma eficiente, é possível corrigir os problemas e garantir uma melhoria na qualidade dos serviços prestados à população. Seguem os principais assuntos das denúncias dos órgãos mais



**Governo do Estado do Piauí**  
**Secretaria de Governo- SEGOV**  
**Ouvidoria Geral do Estado do Piauí - OGE/PI**

demandados, de acordo com o quadro 10 apresentado logo abaixo, e na sequência possíveis iniciativas que podem e estão sendo tomadas pelos órgãos.

**Quadro 10: Principais assuntos das denúncias conforme órgãos mais demandados**

<b>ÓRGÃOS</b>	<b>PRINCIPAIS ASSUNTOS</b>
<b>SEDUC</b>	(I) assédio moral nas escolas;
<b>SESAPI</b>	(I) assédio moral no serviço público e na relação com a população;
<b>PC-PI</b>	(I) denúncias de crimes, anônimas ou não.
<b>PM-PI</b>	(I) denúncia crime; (II) conduta inadequada de PM;
<b>SASC</b>	(I) irregularidades e violação de direitos em centros socioeducativos do interior.

Fonte: Pesquisa direta

O relatório atual das denúncias recebidas pela Ouvidoria reflete preocupações significativas com a conduta interna e externa das instituições mais demandadas. Observamos que as questões relacionadas ao assédio moral surgem como um tema recorrente tanto na SEDUC quanto na SESAPI, indicando a necessidade urgente de intervenções focadas na promoção de um ambiente de trabalho saudável.

No caso da SEDUC, o assédio moral nas escolas sugere um ambiente que pode comprometer tanto o bem-estar dos profissionais quanto o desempenho e desenvolvimento dos estudantes. Este é um indicativo de que medidas de conscientização, prevenção e capacitação para gestores e servidores devem ser priorizadas para mitigar tais eventos.

Já para a SESAPI, o assédio moral no serviço público e sua extensão na relação com a população sugerem uma cultura organizacional que falha em proteger tanto servidores quanto cidadãos de comportamentos abusivos. A importância de estruturas de apoio psicológico, canais de denúncia eficazes e processos disciplinares claros e justos se faz evidente.

A PC-PI (Polícia Civil do Piauí) tem como destaque as denúncias de crimes. É fundamental que a instituição valorize e garanta a segurança e anonimato dos denunciadores enquanto realiza investigações profundas e imparciais dos casos reportados. Isso fortalece a confiança da população na eficácia policial e na proteção de seus direitos civis.



**Governo do Estado do Piauí**  
**Secretaria de Governo- SEGOV**  
**Ouvidoria Geral do Estado do Piauí - OGE/PI**

No contexto da PM-PI (Polícia Militar do Piauí), ressalta-se a necessidade de revisar protocolos e treinamentos, dada a existência de denúncias relacionadas à conduta inadequada de membros da corporação. Além disso, a gestão de casos relacionados a denúncias de crimes deve ser tratada com a máxima seriedade e transparência, promovendo a imagem institucional e a segurança pública.

Por fim, as denúncias referentes à SASC apontam para problemas em centros socioeducativos no interior, onde irregularidades e violação de direitos são mencionadas. Isso acarreta na necessidade de uma revisão criteriosa das práticas e políticas de gestão dessas unidades, garantindo que os princípios dos direitos humanos sejam integralmente observados e que as normativas legais sejam cumpridas.

Em suma, os dados da Ouvidoria demonstram a importância de uma estratégia coordenada e interinstitucional para endereçar as questões sistêmicas identificadas nas denúncias e melhorar a qualidade dos serviços públicos oferecidos à população do Piauí. Valorizar a função da Ouvidoria como um órgão de controle social e aprimoramento institucional é vital para construir uma cultura de integridade e respeito mútuo dentro das instituições públicas.

#### **4.4 Tipificação das sugestões: órgãos mais demandados e principais assuntos**

No que se refere aos órgãos setoriais que receberam o maior número de manifestações tipificadas como sugestões (Quadro 10), temos: a SEDUC com 181 registros, SSP com 146, SESAPI com 95, SASC com 78, SAF com 17 e UESPI com 16.

**Quadro 10: Órgãos com Ouvidoria Setorial que concentraram o maior volume de manifestações tipificadas como sugestões no ano de 2023.**

ÓRGÃOS	TIPO DE MANIFESTAÇÃO
	SUGESTÕES
SEDUC	181
SSP	146
SESAPI	95
SASC	78
SAF	17
UESPI	16
DETRAN-PI	15
SEAD	8
PM-PI	6



**Governo do Estado do Piauí**  
**Secretaria de Governo- SEGOV**  
**Ouvidoria Geral do Estado do Piauí - OGE/PI**

<b>SEID</b>	6
<b>AGRESPI</b>	5
<b>SEMARH</b>	5
<b>ADH</b>	4
<b>PC-PI</b>	4
<b>PIAÚ FOMENTO</b>	3
<b>AGESPISA</b>	3
<b>SEFAZ</b>	3
<b>CBMEPI-PI</b>	2
<b>INTERPI</b>	1
<b>SEJUS</b>	1
<b>SEMPI</b>	1
<b>IASPI</b>	0
<b>JUCEPI</b>	0

**Fonte: Dados da Plataforma Fala.BR e do Painel Resolveu? (2023)**

As sugestões são de extrema importância em uma Ouvidoria Pública, pois representam uma forma de participação e contribuição dos cidadãos para a melhoria dos serviços públicos e da gestão governamental. Elas permitem que a população apresente ideias, propostas e soluções para problemas enfrentados pela administração pública, contribuindo para o aprimoramento das políticas públicas e para a tomada de decisões mais eficientes e eficazes.

No caso dos órgãos setoriais citados (SEDUC, SSP, SESAPI, SASC, SAF e UESPI), o fato de receberem um maior número de manifestações tipificadas como sugestões indica que a população está interessada em contribuir para a melhoria das áreas de educação, segurança pública, saúde, assistência social, agricultura familiar e universidade, respectivamente. Essas sugestões podem ser consideradas como um termômetro de demandas sociais e, quando analisadas e implementadas de forma adequada, podem influenciar diretamente na qualidade dos serviços prestados por esses órgãos.

Dessa forma, considerar e analisar as sugestões recebidas em uma Ouvidoria Pública é fundamental para promover uma gestão mais participativa e democrática, além de permitir que as demandas e expectativas dos cidadãos sejam ouvidas e consideradas. Ao acolher as sugestões, os órgãos públicos têm a oportunidade de promover mudanças positivas e atender melhor às necessidades da população. Segue quadro 11 com os principais assuntos tratados nestas proposições



**Quadro 11: Principais assuntos das sugestões conforme órgãos mais demandados**

ÓRGÃOS	PRINCIPAIS ASSUNTOS
SEDUC	(I) grade curricular e novo ensino médio; (II) melhorias de infraestrutura; (III) melhorias no ambiente escolar;
SSP	(I) locais para implementação de policiamento ostensivo;
SESAPI	(I) melhorias nos serviços de atendimentos; (II) ampliação de especializações médicas em hospitais estaduais;
SASC	(I) geração de emprego e renda para a juventude;
SAF	(I) incentivo da participação dos agricultores em feiras e eventos para promoção e comercialização de produtos; (II) realização de campanhas de conscientização para consumo de produtos da agricultura familiar;
UESPI	(I) abertura de cursos presenciais no interior;

Fonte: Pesquisa direta

No que se refere à **Secretaria de Educação do Estado do Piauí (SEDUC)**, o relatório da Ouvidoria indica que a revisão da grade curricular e a implementação do novo Ensino Médio demonstram uma preocupação da população em relação à atualização e adequação dos conteúdos ensinados nas escolas estaduais, visando preparar os estudantes para os desafios do futuro.

A preocupação com a infraestrutura das escolas é um tema recorrente nas sugestões recebidas, indicando a necessidade de investimentos para garantir um ambiente adequado para o aprendizado, com espaços físicos seguros e equipamentos de qualidade.

A sugestão de melhorias no ambiente escolar aborda questões relacionadas à segurança, disciplina, inclusão e qualidade de vida dos estudantes, refletindo o desejo da população em promover um ambiente educacional acolhedor e propício ao desenvolvimento integral dos alunos.

Quanto à **Secretaria de Segurança Pública (SSP)**, a sugestão de implementação de locais para policiamento ostensivo é de extrema importância para a efetividade das ações de segurança pública. Ao identificar os pontos estratégicos onde a presença policial é mais necessária, é possível melhorar a prevenção e repressão de crimes, garantindo a sensação de segurança para a população.

A escolha adequada desses locais requer análise técnica cuidadosa, levando em consideração fatores como incidência de crimes, histórico de ocorrências, áreas de maior





**Governo do Estado do Piauí**  
**Secretaria de Governo- SEGOV**  
**Ouvidoria Geral do Estado do Piauí - OGE/PI**

movimento e vulnerabilidades socioeconômicas. É fundamental também considerar a disponibilidade de recursos e efetivos policiais, de forma a otimizar a eficiência do policiamento nas áreas selecionadas.

Além disso, é importante lembrar que o policiamento ostensivo não deve se restringir apenas às áreas consideradas de maior risco. É necessário adotar uma abordagem ampla, com a distribuição equitativa de recursos para promover a segurança em toda a cidade ou região.

Outro fator relevante para o sucesso dessa sugestão é a integração entre os diversos setores da segurança pública, como polícia militar, polícia civil e guardas municipais, de forma a otimizar o uso dos recursos e possibilitar uma resposta rápida e eficiente aos chamados emergenciais.

Por fim, é fundamental que a implementação desses locais para policiamento ostensivo seja acompanhada de uma avaliação constante e do monitoramento dos resultados, a fim de ajustar a estratégia e garantir a melhor utilização dos recursos disponíveis.

Já em relação a **SESAPI** é fundamental que o órgão esteja atento aos feedbacks e sugestões relacionadas aos serviços de atendimento. Isso inclui a busca por soluções que otimizem o tempo de espera, a eficiência no atendimento e a qualidade dos serviços prestados. A implementação de tecnologias e sistemas de gestão é uma opção viável para melhorar a comunicação entre os pacientes e a equipe de atendimento, reduzindo o tempo de espera e aumentando a satisfação dos usuários.

A ampliação das especializações médicas em hospitais estaduais é uma sugestão relevante, pois contribui para o aprimoramento do atendimento médico, permitindo que a população tenha acesso a diferentes especialidades. Isso pode beneficiar especialmente as localidades mais afastadas, onde a oferta de serviços especializados é limitada. É importante que a SESAPI busque parcerias e recursos para implementar programas de residência médica e capacitação de profissionais, visando a ampliação da oferta de



**Governo do Estado do Piauí**  
**Secretaria de Governo- SEGOV**  
**Ouvidoria Geral do Estado do Piauí - OGE/PI**

especialidades nos hospitais estaduais. Isso irá beneficiar a população, proporcionando um atendimento mais completo e qualificado.

A sugestão mais recorrente enviada à ouvidoria da **SASC**, que se refere à geração de emprego e renda para a juventude, é de extrema relevância e urgência no contexto socioeconômico atual. A crescente taxa de desemprego e a falta de oportunidades para os jovens são questões que demandam a atenção e o engajamento de órgãos e instituições governamentais.

A implementação de uma política social voltada para a geração de empregos e renda para a juventude pode trazer impactos positivos para diversas esferas da sociedade. Ao proporcionar oportunidades de trabalho e formação profissional, é possível reduzir a vulnerabilidade social e a exposição aos riscos associados à falta de ocupação.

Para atender a essa demanda, é necessário um conjunto de ações e políticas integradas. É fundamental promover parcerias com o setor privado, visando fomentar a abertura de novas empresas e incentivar a contratação de jovens. Além disso, investir em formação profissional específicas para as demandas do mercado de trabalho atual é essencial. Por meio de programas de qualificação, é possível preparar os jovens para as oportunidades existentes e contribuir para a redução da desigualdade de acesso ao mercado de trabalho.

Outro aspecto relevante é o estímulo ao empreendedorismo juvenil. Apoiar e incentivar a criação de novos negócios por parte dos jovens é uma estratégia eficaz para a geração de emprego e renda. É importante oferecer suporte técnico, acesso a capital financeiro e formação em gestão empresarial para que os jovens empreendedores tenham condições de desenvolver e expandir seus negócios de forma sustentável.

Além disso, é necessário considerar as peculiaridades e demandas regionais, adaptando as políticas de geração de emprego e renda para as diferentes realidades do estado. Investir em setores estratégicos para a economia local, como agronegócio, turismo, energia renovável e tecnologia, pode ser uma alternativa viável para promover a empregabilidade juvenil.



**Governo do Estado do Piauí**  
**Secretaria de Governo- SEGOV**  
**Ouvidoria Geral do Estado do Piauí - OGE/PI**

Em suma, a sugestão de geração de emprego e renda para a juventude é um tema que deve ser abordado de maneira estratégica e integrada. É essencial que a SASC, em conjunto com outros atores governamentais e sociais, elabore políticas e ações que visem atender a essa demanda urgente, promovendo a inclusão social, a redução da desigualdade e o desenvolvimento econômico do estado.

#### **4.5 Tipificação dos elogios: órgãos mais demandados e principais assuntos**

As manifestações de elogios dirigidas aos órgãos por meio das ouvidorias públicas possuem uma relevância significativa nas relações entre o governo e a sociedade, uma vez que representam um reconhecimento positivo pelos serviços prestados. Essa valorização é fundamental para a motivação e o envolvimento dos funcionários, que se sentem apreciados pelo seu trabalho. Além disso, os elogios também contribuem para a construção de uma imagem positiva do órgão perante a sociedade, fortalecendo sua credibilidade e confiança. A seguir está o Quadro 12 com os órgãos que receberam mais elogios:

**Quadro 12: Órgãos com Ouvidoria Setorial que concentraram o maior volume de manifestações tipificadas como elogios no ano de 2023.**

ÓRGÃOS	TIPO DE MANIFESTAÇÃO
	ELOGIO
SEAD	295
SSP	32
PC-PI	13
SEID	13
SESAPI	12
DETRAN-PI	10
SASC	9
SEDUC	7
PM-PI	5
IASPI	3
ADH	1
INTERPI	1
JUCEPI	1
SEFAZ	1
AGRESPI	0
PIAÚÍ FOMENTO	0
CBMEPI-PI	0
AGESPISA	0
UESPI	0
SAF	0
SEJUS	0
SEMPI	0



**Governo do Estado do Piauí**  
**Secretaria de Governo- SEGOV**  
**Ouvidoria Geral do Estado do Piauí - OGE/PI**

<b>SEMARH</b>	0
---------------	---

Fonte: Dados da Plataforma Fala.BR e do Painel Resolveu? (2023)

É interessante observar que, de acordo com os dados fornecidos, o órgão que mais recebeu elogios na ouvidoria foi a **SEAD**, com um total de 295 elogios. Isso pode indicar um alto nível de satisfação por parte dos usuários com os serviços prestados por essa Secretaria.

Em segundo lugar, temos a **SSP**, com 32 elogios, o que também pode ser considerado um valor considerável. É importante destacar a importância do trabalho realizado pela Secretaria de Segurança Pública no estado, que parece estar sendo reconhecido pelos cidadãos.

Já a **PC-PI** e a **SEID** receberam 13 elogios cada uma. Embora seja um número inferior aos dois primeiros mencionados, ainda é significativo e mostra que esses órgãos também estão desempenhando um bom trabalho, satisfazendo as necessidades dos usuários.

A **SESAPI** recebeu 12 elogios, o que pode ser considerado relativamente positivo. O setor de saúde é sempre um desafio para os governos, e o fato de receber elogios indica um esforço para melhorar o atendimento e a qualidade dos serviços oferecidos à população.

Por fim, o **DETRAN-PI** recebeu 10 elogios. Embora seja o número mais baixo entre os citados, ainda assim é um indicativo de que o órgão está atendendo bem os cidadãos e sendo reconhecido por isso.

No geral, é positivo ver que esses órgãos estão recebendo elogios em suas ouvidorias, pois isso mostra que estão atuando de forma eficiente e satisfatória para os usuários. É importante que eles continuem se esforçando para manter esse nível de qualidade e trabalhando para aprimorar ainda mais seus serviços. Segue quadro 11 com os principais assuntos tratados nestas proposições:



**Quadro 12: Principais assuntos dos elogios conforme órgãos mais demandados**

<b>ÓRGÃOS</b>	<b>PRINCIPAIS ASSUNTOS</b>
<b>SEAD</b>	(i) satisfação do atendimento presencial ao público;
<b>SSP</b>	(i) combate ao crime organizado das facções e aos delitos;
<b>PC-PI</b>	(i) satisfação com o desempenho da Polícia Civil e da Ouvidoria;
<b>SEID</b>	(i) Cidade inclusiva;
<b>SESAPI</b>	(i) satisfação com o desempenho da gestão de pessoal e ouvidoria;
<b>DETRAN-PI</b>	(i) satisfação com o atendimento presencial dos serviços;

Fonte: Pesquisa direta

## **5. ÍNDICE DE RESOLUBILIDADE**

### **5.1 Caracterização do índice de resolubilidade**

O índice de resolubilidade é um importante indicador para avaliar a eficiência e eficácia de uma Ouvidoria Pública. Esse índice leva em consideração dois indicadores principais: a porcentagem de manifestações respondidas no prazo estabelecido e o tempo médio em dias de resposta.

A Lei 13.460/2017 estabelece o prazo para resposta às manifestações dos usuários dos serviços públicos da administração pública. De acordo com o Art. 9º, as ouvidorias têm o prazo de até trinta dias para elaborar e apresentar uma resposta conclusiva às manifestações recebidas. Esse prazo pode ser prorrogado por mais trinta dias, desde que haja uma justificativa expressa.

Com efeito, a porcentagem de manifestações respondidas no prazo é um indicador que demonstra a capacidade da Ouvidoria em atender às demandas dos cidadãos. Quanto maior for essa porcentagem, melhor é o desempenho da Ouvidoria em responder às manifestações recebidas de forma ágil e pontual. Isso é fundamental para transmitir confiança aos cidadãos, demonstrando que suas demandas são tratadas de forma prioritária e que a Ouvidoria está comprometida em resolver seus problemas ou questões.

Já o tempo médio em dias de resposta é um indicador que avalia o tempo necessário para que a Ouvidoria responda às manifestações recebidas. Quanto menor for esse tempo, melhor é o desempenho da Ouvidoria em oferecer um retorno rápido aos



cidadãos, o que contribui para a satisfação e confiança dos mesmos. Agilidade na resposta é essencial para garantir a efetividade da Ouvidoria e demonstrar comprometimento em resolver as questões apresentadas pelos cidadãos.

Ambos os indicadores estão interligados, uma vez que uma resposta no prazo determinado influencia diretamente no tempo médio de resposta. É necessário que a Ouvidoria tenha processos internos bem estruturados, com fluxos de trabalho ágeis e eficientes, além de uma equipe capacitada e comprometida em lidar com as manifestações recebidas. Além disso, é fundamental que a Ouvidoria esteja preparada para lidar com um grande número de demandas, buscando sempre melhorar sua estrutura e aprimorar seus processos para garantir um atendimento de qualidade.

Um alto índice de resolubilidade demonstra a excelência da Ouvidoria Pública, tanto em termos de produtividade quanto de satisfação dos cidadãos em relação ao serviço prestado. Um elevado percentual de manifestações respondidas no prazo e um tempo médio de resposta reduzido mostram a efetividade da Ouvidoria em solucionar as demandas dos cidadãos e contribuir para a melhoria dos serviços públicos como um todo.

Portanto, é essencial que a Ouvidoria Pública monitore constantemente seus indicadores de resolubilidade, buscando sempre superar suas metas e aprimorar seu desempenho. Dessa forma, será possível oferecer um atendimento eficiente, ágil e de qualidade aos cidadãos, fortalecendo a confiança e a participação da sociedade na gestão pública.

## **5.2 Diferenças nas taxas e tempo médio de respostas das ouvidorias em 2023: uma análise das esferas e unidades de atendimento**

A análise técnica comparativa dos dados apresentados é focada nos indicadores de desempenho das diferentes esferas (Federal, Estadual e Municipal) e setores relacionados à ouvidoria, destacando também o desempenho da OGEG-PI. (Quadro 13). A taxa de respostas dentro do prazo é relativamente alta em todas as esferas, acima de 80%, o que indica uma boa capacidade de atendimento das demandas dos cidadãos. No entanto, é importante ressaltar que a esfera municipal possui uma taxa um pouco menor



**Governo do Estado do Piauí**  
**Secretaria de Governo- SEGOV**  
**Ouvidoria Geral do Estado do Piauí - OGE/PI**

(85%), indicando a necessidade de melhoria na agilidade e pontualidade das respostas.

Primeiramente, é possível observar que a esfera municipal possui o maior número de unidades de ouvidoria (1.790), seguida pela esfera estadual (513) e federal (330). Em termos de quantidade de manifestações, a esfera federal lidera com 1.043.611, seguida pela estadual com 118.874 e municipal com 111.168.

Ao analisar a taxa de respostas dentro do prazo, nota-se que tanto a esfera federal quanto a estadual apresentam um índice de 93%, enquanto a esfera municipal possui uma taxa de 85%. Isso indica que a resposta dentro do prazo é mais efetiva nas esferas federal e estadual. Já em relação ao tempo médio de respostas, a esfera estadual apresenta o menor tempo, com 12,22 dias, seguida pela federal com 16,74 dias e a municipal com 22,62 dias.

Focando nos dados referentes ao Piauí, é possível observar que o estado possui 28 unidades e um total de 17.994 manifestações. A taxa de respostas dentro do prazo é de 92%, indicando um bom desempenho. O tempo médio de respostas é de 11,94 dias, abaixo das esferas nacional, estadual e municipal.

Analisando o Sistema de Ouvidoria do Governo do Estado composto 24 unidades<sup>3</sup> e um total de 17.674 manifestações. A taxa de respostas dentro do prazo é de 92% e o tempo médio de respostas é de 11,89 dias.

Por fim, a OGEG-PI é composta por apenas uma unidade, porém, possui um total de 6.657 manifestações. Neste caso, destaca-se o desempenho com a maior taxa de respostas dentro do prazo, isto é 100%, e o menor tempo médio de respostas de todas as esferas, com apenas 3,03 dias.

Em termos gerais, a análise demonstra que a OGEG-PI apresenta um desempenho exemplar na resposta dentro do prazo e no tempo médio de respostas, superando todas as outras esferas e setores relacionados à ouvidoria. Isso pode ser um indicativo de uma

---

<sup>3</sup> O sistema é composto pela OGE-PI, juntamente com outras 23 unidades, totalizando assim 24 no total.



**Governo do Estado do Piauí**  
**Secretaria de Governo- SEGOV**  
**Ouvidoria Geral do Estado do Piauí - OGE/PI**

estrutura organizacional eficiente e bem gerenciada, capaz de lidar de forma ágil com as manifestações recebidas.

**Quadro 13: Taxas e tempo médio de respostas em dias em diferentes esferas e unidades de ouvidorias no ano de 2023**

<b>ABRAGÊNCIA/ORGÃOS</b>	<b>Total de Unidades</b>	<b>Total de manifestações</b>	<b>Taxa de respostas dentro do prazo (%)</b>	<b>Tempo médio de respostas (em dias)</b>
<b>ESFERA FEDERAL</b>	330	1.043.611	93	16,74
<b>ESFERA ESTADUAL</b>	513	118.874	93	12,22
<b>ESFERA MUNICIPAL</b>	1.790	111.168	85	22,62
<b>PIAÚÍ</b>	28	17.994	92	11,94
<b>SISTEMA DE OUVIDORIA DO GOVERNO DO ESTADO DO PIAÚÍ</b>	24	17.674	92	11,89
<b>OUVIDORIAS SETORIAIS DO GOVERNO DO PIAÚÍ</b>	23	11.017	87	17,12
<b>OGE-PI</b>	<b>1</b>	<b>6.657</b>	<b>100</b>	<b>3,03</b>

Fonte: Dados da Plataforma Fala.BR e do Painel Resolveu? (2023)

No geral, os indicadores mostram um bom desempenho das ouvidorias, mas ainda existem oportunidades de melhoria no tempo de resposta, especialmente nas esferas municipal e nas unidades de ouvidoria setorial do Governo do Piauí. Reduzir esse tempo e aumentar a taxa de respostas dentro do prazo contribuirá para transmitir confiança aos cidadãos e satisfazer suas demandas de forma mais ágil.

### **5.3 Índice de resolubilidade das Ouvidorias setoriais do Governo do Estado**

Os dados apresentados no Quadro 14 referem-se à porcentagem de respostas dadas dentro do prazo pelas Ouvidorias setoriais governamentais do Estado do Piauí às manifestações dos cidadãos. Essas manifestações podem ser reclamações, sugestões, denúncias ou qualquer outro tipo de demanda feita pela população.

De acordo com os números apresentados, algumas instituições têm se destacado positivamente no que diz respeito ao atendimento das demandas do público. Nesse grupo, as Ouvidorias Setoriais que atingiram a meta do indicador de resolubilidade acima de 90% foram: PM-PI, SEFAZ, JUCEPI, SEMPI, SEAD, UESPI, SSP, AGESPISA, CBMEPI-PI, SEJUS e INTERPI.

Esses resultados denotam um compromisso dessas entidades em ouvir e responder aos cidadãos de forma ágil e eficiente. Eles demonstram a importância dada à participação





**Governo do Estado do Piauí**  
**Secretaria de Governo- SEGOV**  
**Ouvidoria Geral do Estado do Piauí - OGE/PI**

e ao diálogo com a população, mostrando que existem setores da administração pública no Estado do Piauí que estão preocupados em prestar um serviço de qualidade e em atender às demandas da sociedade.

Por outro lado, também é importante destacar as instituições que apresentaram as menores taxas de respostas dentro do prazo. A AGRESPI, SAF, ADH, SASC, DETRAN-PI, IASPI e a SEID apresentaram índices abaixo de 70%.

Esses números revelam que é necessário que esses órgãos observem os principais fatores que explicam o baixo índice de cumprimento do prazo de resposta, revejam seus procedimentos internos e busquem melhorar a agilidade e eficiência no atendimento aos cidadãos.

Em um contexto democrático, é fundamental que o Estado esteja aberto ao diálogo e à participação do cidadão. Responder prontamente às demandas da população é uma forma de garantir a transparência e a efetividade dos serviços públicos. É necessário que todas as instituições governamentais do Estado do Piauí se esforcem para melhorar seus números e proporcionar um atendimento de qualidade aos cidadãos. Somente assim poderemos construir uma sociedade mais justa, igualitária e participativa.

**Quadro 14: Porcentagem de respostas dentro do prazo das Ouvidorias Setoriais no ano de 2023**

<b>ORGÃO/OUVIDORIA SETORIAL</b>	<b>%</b>
POLÍCIA MILITAR DO ESTADO DO PIAUÍ- PM-PI	100
SECRETARIA DE ESTADO DA FAZENDA-SEFAZ	100
JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DO PIAUÍ- JUCEPI	100
SECRETARIA DE ESTADO DAS MULHERES – SEMPI	100
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO – SEAD	99
FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE ESTADUAL DO PIAUÍ-UESPI	99
SECRETARIA DE SEGURANÇA PÚBLICA-SSP	96
EMPRESA DE ÁGUAS E ESGOTOS DO PIAUÍ-AGESPISA	95
CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO ESTADO DO PIAUÍ - CBMEPI-PI	94
SECRETARIA DE ESTADO DA JUSTIÇA-SEJUS	93
INSTITUTO DA REGULARIZAÇÃO FUNDIÁRIA E DO PATRIMÔNIO IMOBILIÁRIO DO ESTADO DO PIAUÍ-INTERPI	91
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO-SEDUC	85
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE-SESAPI	85
AGÊNCIA DE FOMENTO E DESENVOLVIMENTO DO ESTADO DO PIAUÍ- PIAUÍ FOMENTO	85
POLÍCIA CIVIL DO ESTADO DO PIAUÍ- PC-PI	83
SECRETARIA DE ESTADO DO MEIO AMBIENTE E RECURSOS HÍDRICOS-SEMARH	78
INSTITUTO DE ASSISTÊNCIA A SAÚDE DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO ESTADO DO PIAUÍ-IASPI	68



**Governo do Estado do Piauí**  
**Secretaria de Governo- SEGOV**  
**Ouvidoria Geral do Estado do Piauí - OGE/PI**

SECRETARIA ESTADUAL PARA INCLUSÃO DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA – SEID	68
DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO - DETRAN-PI	53
SECRETARIA DE ESTADO DA ASSISTÊNCIA SOCIAL, TRABALHO, DIREITO E CIDADANIA-SASC	48
AGÊNCIA DE DESENVOLVIMENTO HABITACIONAL DO PIAUÍ-ADH	38
SECRETARIA DE ESTADO DA AGRICULTURA FAMILIAR-SAF	25
AGÊNCIA DE REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO ESTADO DO PIAUÍ - AGRESPI	12

Fonte: Dados da Plataforma Fala.BR e do Painel Resolveu? (2023)

De acordo com os dados apresentados no Quadro 15, é possível observar uma grande variação no tempo médio de resposta das manifestações de ouvidoria nos diferentes órgãos do estado do Piauí. A Secretaria de Estado da Fazenda (SEFAZ) e a Junta Comercial do Estado do Piauí (JUCEPI) são as instituições com menor média de tempo de resposta, com 2,68 e 3,04 dias, respectivamente.

Por outro lado, a Secretaria de Estado da Agricultura Familiar (SAF) apresenta a maior média de tempo de resposta, com 118,12 dias. Essa discrepância entre os órgãos indica a necessidade de aprimoramento nos processos de ouvidoria em alguns setores, visando garantir o cumprimento dos prazos estabelecidos por lei.

Vale ressaltar que, segundo a Lei, é estabelecido que o cidadão que utiliza o serviço público tem o direito de receber uma resposta em até 30 dias, podendo esse prazo ser prorrogado por igual período com uma justificativa. Analisando esse prazo de 30 dias, podemos observar que 16 órgãos estão respeitando o prazo legal, enquanto que 07 órgãos não estão cumprindo o prazo estabelecido pela lei.

Com base nesta situação, a OGE-PI tem feito mensal e bimestralmente o monitoramento das respostas das ouvidorias setoriais, notificando e recomendando a atualização das manifestações. Essa atuação da OGE-PI é uma forma de assegurar que os cidadãos que utilizam os serviços públicos recebam uma resposta dentro do prazo estabelecido pela Lei.

Além disso, a OGE-PI trabalha em parceria com os órgãos que estejam cumprindo os prazos legais, e juntamente com sua equipe de atendimento, tem buscado compartilhar boas práticas e orientações visando aprimorar o desempenho das ouvidorias setoriais.



**Governo do Estado do Piauí**  
**Secretaria de Governo- SEGOV**  
**Ouvidoria Geral do Estado do Piauí - OGE/PI**

**Quadro 15: Tempo médio de respostas (em dias) das Ouvidorias Setoriais no ano de 2023**

<b>ORGÃO/OUVIDORIA SETORIAL</b>	<b>Média de tempo em dias</b>
SECRETARIA DE ESTADO DA FAZENDA-SEFAZ	2,68
JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DO PIAUÍ- JUCEPI	3,04
FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE ESTADUAL DO PIAUÍ-UESPI	4,72
POLÍCIA MILITAR DO ESTADO DO PIAUÍ- PM-PI	6,41
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO – SEAD	6,59
SECRETARIA DE SEGURANÇA PÚBLICA-SSP	8,36
EMPRESA DE ÁGUAS E ESGOTOS DO PIAUÍ-AGESPISA	10,4
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO-SEDUC	15,36
SECRETARIA DE ESTADO DA JUSTIÇA-SEJUS	15,69
POLÍCIA CIVIL DO ESTADO DO PIAUÍ- PC-PI	15,93
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE-SESAPI	16,02
CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO ESTADO DO PIAUÍ - CBMEPI-PI	16,83
AGÊNCIA DE FOMENTO E DESENVOLVIMENTO DO ESTADO DO PIAUÍ-PIAUÍ FOMENTO	17,79
INSTITUTO DA REGULARIZAÇÃO FUNDIÁRIA E DO PATRIMÔNIO IMOBILIÁRIO DO ESTADO DO PIAUÍ-INTERPI	17,97
SECRETARIA DE ESTADO DAS MULHERES – SEMPI	19,00
SECRETARIA DE ESTADO DO MEIO AMBIENTE E RECURSOS HÍDRICOS-SEMAR	28,04
AGÊNCIA DE DESENVOLVIMENTO HABITACIONAL DO PIAUÍ-ADH	35,38
SECRETARIA ESTADUAL PARA INCLUSÃO DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA – SEID	40,38
INSTITUTO DE ASSISTÊNCIA A SAÚDE DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO ESTADO DO PIAUÍ-IASPI	44,7
DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO - DETRAN-PI	62,61
SECRETARIA DE ESTADO DA ASSISTÊNCIA SOCIAL, TRABALHO, DIREITO E CIDADANIA-SASC	72,86
AGÊNCIA DE REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO ESTADO DO PIAUÍ - AGRESPI	80,81
SECRETARIA DE ESTADO DA AGRICULTURA FAMILIAR-SAF	118,12

**Fonte: Dados da Plataforma Fala.BR e do Painel Resolveu? (2023)**

É fundamental que os órgãos responsáveis tomem medidas para reduzir o tempo médio de resposta das manifestações de ouvidoria e garantir o acesso dos cidadãos às informações solicitadas. Isso contribuirá para o fortalecimento do princípio da transparência na administração pública e para a efetivação dos direitos dos cidadãos.

Além disso, é importante ressaltar que a ouvidoria é uma ferramenta essencial para o exercício da cidadania, possibilitando aos usuários dos serviços públicos manifestarem suas demandas, críticas, sugestões e elogios. Portanto, é imprescindível que os órgãos responsáveis invistam em capacitação e estruturação das ouvidorias, visando melhorar a qualidade do atendimento e diminuir o tempo de resposta, garantindo assim a satisfação e confiança da população.



#### **5.4 Índice de resolubilidade de Órgãos sem Ouvidoria: cumprimento do prazo legal de resposta às manifestações**

Na esfera do governo, nem todos os órgãos possuem Ouvidoria Setorial. Porém, mesmo nesses casos, as manifestações dos cidadãos não são ignoradas. Para garantir que essas demandas sejam devidamente registradas e analisadas, são enviados processos, via SEI (sistema eletrônico de informações), contendo os anexos das manifestações.

A maioria dessas manifestações são recebidas por meio de ouvidorias itinerantes, que percorrem diferentes regiões para acolher as opiniões e necessidades da população. Essas manifestações podem conter ou não dados e informações suficientes para qualificar as demandas, mas é papel dos órgãos responsáveis responderem no prazo legal.

Ao receber essas manifestações, os órgãos devem avaliar a sua procedência, ou seja, se realmente se referem a questões legítimas que competem à sua área de atuação. Caso sejam procedentes, é necessário verificar se há necessidade de complementação de informações para melhor compreensão do problema relatado.

No entanto, também é comum que algumas manifestações sejam arquivadas devido a informações insuficientes sem condições de complementação por parte do usuário e/ou ao caráter injurioso das mesmas. É importante distinguir entre críticas construtivas e ofensas pessoais, sendo que estas últimas não devem ser toleradas. Nesses casos, é justificado o arquivamento da manifestação pelo órgão competente.

Por fim, há situações em que é necessário apresentar respostas conclusivas ou definitivas às demandas manifestadas pelos cidadãos. Isso pode envolver ações concretas por parte dos órgãos públicos, como a resolução de problemas, a implementação de políticas ou a tomada de medidas disciplinares, por exemplo.

No conjunto dos órgãos que receberam as demandas dos cidadãos, apenas a PIAUÍPREV cumpriu os prazos legais para responder às manifestações recebidas. Essa informação revela a eficiência e o comprometimento da PIAUÍPREV com o atendimento



**Governo do Estado do Piauí  
Secretaria de Governo- SEGOV  
Ouvidoria Geral do Estado do Piauí - OGE/PI**

e o processamento das solicitações que recebe. Essa postura exemplar demonstra atendimento ágil e adequado ao cidadão.

Dessa forma, mesmo na ausência de Ouvidorias setoriais, é essencial que os órgãos do governo estejam atentos às manifestações da população e as tratem de forma adequada. Essa postura contribui para uma gestão pública mais transparente, participativa e responsável, aproximando o governo dos cidadãos e atendendo às suas demandas de maneira eficaz.

## **6. PROJETOS E RESULTADOS ALCANÇADOS EM 2023 PELA OGE/PI**

### **6.1. Plano de Ação da OGE-PI: grau de execução**

No ano de 2023, o Planejamento Estratégico da OGE-PI foi composto por quatro eixos principais que correspondem às principais atribuições da instituição: I) núcleo de atendimento; II) controle e participação social; III) Rede da OGE-PI; IV) monitoramento e avaliação.

No Quadro 15, apresentamos um resumo das avaliações referentes às ações, iniciativas e projetos realizados ao longo do ano de 2023. Cada referência indica se a ação foi realizada, não realizada, parcialmente realizada ou ajustada.

A referência "realizado" indica que a ação foi totalmente concluída no período estabelecido. Isso demonstra que os objetivos propostos foram alcançados com sucesso.

A referência "não realizado" indica que a ação não foi executada durante o ano de 2023. Isso pode ter ocorrido devido a restrições orçamentárias, mudanças nas prioridades estratégicas ou outros fatores externos.

A referência "parcialmente realizada" indica que a ação foi iniciada e houve algum avanço, mas não foi concluída integralmente. Nesses casos, pode ter havido obstáculos que impossibilitaram o cumprimento total da meta proposta.



**Governo do Estado do Piauí**  
**Secretaria de Governo- SEGOV**  
**Ouvidoria Geral do Estado do Piauí - OGE/PI**

Já a referência "ajustado" diz respeito às ações que foram encaminhadas para outros órgãos ou planejadas para serem realizadas no próximo ano. Isso pode ocorrer quando uma ação depende do trabalho de outra entidade ou quando é necessário mais tempo para sua execução.

Essas referências serão úteis para o monitoramento do progresso das atividades e no direcionamento de esforços para alcançar os objetivos estabelecidos pela OGE-PI. É importante analisar cada categoria de referência e identificar os motivos pelos quais uma ação não foi concluída ou precisou ser ajustada. Com base nessa análise, será possível tomar decisões estratégicas e planejar o próximo ciclo de ações.

Com base no quadro 16, no ano de 2023, a Ouvidoria Geral do Estado do Piauí (OGE-PI) conseguiu realizar 29 das 36 ações estabelecidas em seu Planejamento Estratégico, o que equivale a 83,3% de execução. Apenas uma ação não foi concluída (2,78%) e outras cinco ações foram ajustadas (13,89%), demonstrando um desempenho satisfatório. Esses dados destacam a eficiência e comprometimento da instituição em desempenhar suas atividades de maneira efetiva.

**Quadro 15: Resumo das ações da OGE-PI no ano de 2023 conforme grau de execução.**

NÚCLEO DE ATENDIMENTO			CONTROLE			
AÇÕES	2023		REALIZADO	NÃO REALIZADO	PARCIALMENTE REALIZADO	AJUSTADO
	1º SEM	2º SEM				
Realizar a análise e triagem das manifestações nos diversos canais;	X	X	X			
Responder as manifestações no prazo legal	X	X	X			
Cadastrar todas as manifestações na Plataforma FalaBr	X	X	X			
Supervisionar e monitorar fluxo de atendimento	X	X	X			
Adquirir material de expediente		X	X			
Adquirir infraestrutura tecnológica (notebook's, telefones, tablet's, sinal de internet fixa e móvel)						X
Desenvolver Campanha de divulgação dos canais e atribuições da OGE-PI	X	X	X			
Criar site/página/redes sociais da OGE-PI	X	X	X			
Ofertar e/ou divulgar palestras, eventos, cursos de formação presencial e à distância sobre atendimento ao cidadão	X	X	X			
Produzir um Manual de Referência da OGE-Pi		X	X			



**Governo do Estado do Piauí**  
**Secretaria de Governo- SEGOV**  
**Ouvidoria Geral do Estado do Piauí - OGE/PI**

Atualizar informação sobre os canais de atendimento no site do governo	X	X	X			
Elaborar protocolos de atendimento especial em parceria com órgãos/setores		X	X			
<b>REDE DE OUVIDORIAS</b>			<b>CONTROLE</b>			
<b>AÇÕES</b>	<b>2023</b>		<b>REALIZADO</b>	<b>NÃO REALIZADO</b>	<b>PARCIALMENTE REALIZADO</b>	<b>AJUSTADO</b>
	<b>1º SEM</b>	<b>2º SEM</b>				
Criar grupo de Whatsapp com os ouvidores (as) setoriais;	X		X			
Implementar uma Câmara Técnica da Rede de Ouvidorias Setoriais	X		X			
Promover visitas técnicas para dar suporte as Ouvidorias Setoriais	X	X	X			
Implementar Política de Formação Continuada em Ouvidorias – presencial e ead		X				
Realizar evento para reconhecimento e divulgação das boas práticas em Ouvidorias		X	X			
Promover interação entre as equipes da OGE-PI e as equipes das Ouvidorias setoriais	X	X	X			
Produzir e/ou fornecer material de suporte técnico-administrativo em gestão de ouvidorias para as setoriais;	X	X	X			
Fomentar a elaboração e divulgação de Cartas de Serviços pelos órgãos;	X	X				X
Criar novas ouvidorias setoriais em órgãos do estado;		X	X			
<b>CONTROLE SOCIAL E PARTICIPATIVO</b>			<b>CONTROLE</b>			
<b>AÇÕES</b>	<b>2023</b>		<b>REALIZADO</b>	<b>NÃO REALIZADO</b>	<b>PARCIALMENTE REALIZADO</b>	<b>AJUSTADO</b>
	<b>1º SEM</b>	<b>2º SEM</b>				
Realizar Ouvidorias Ativas e Itinerantes	X	X	X			
Realizar de ações de ouvidorias em locais de convívio de grupos sociais e comunidades de usuários de serviços prestados;	X	X	X			
Realização de enquetes on-line secundadas por campanhas de engajamento específicos, para avaliação de serviços públicos		X				X
Implementar a Escola de Ouvidorias Comunitárias		X				X
Desenvolver o Projeto Ouvir nas Escolas em parceria com a Ouvidoria setorial da SEDUC		X	X			X
Fomentar o diálogo e a participação das Ouvidorias em Comitês, Colegiados e Conselhos	X	X	X	X		
<b>MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO</b>			<b>CONTROLE</b>			
<b>AÇÕES</b>	<b>2023</b>		<b>REALIZADO</b>	<b>NÃO REALIZADO</b>	<b>PARCIALMENTE REALIZADO</b>	<b>AJUSTADO</b>
	<b>1º SEM</b>	<b>2º SEM</b>				
Adotar indicadores macros referenciados pelo Painel Resolveu para auxiliar na avaliação de desempenho da OGE-PI e do Sistema de Ouvidorias Setoriais	X	X	X			



**Governo do Estado do Piauí**  
**Secretaria de Governo- SEGOV**  
**Ouvidoria Geral do Estado do Piauí - OGE/PI**

Elaborar e adotar indicadores para avaliação de desempenho interno das equipes da OGE-PI	X	X	X			
Pactuar na Rede de Ouvidorias a definição de indicadores de avaliação de desempenho		X	X			
Elaborar e divulgar relatórios técnicos a partir dos dados gerados pelas manifestações cadastradas no FalaBr;	X	X	X			
Elaborar uma política de gestão da informação devidamente normatizada, com protocolos para a proteção dos dados		X	X			
Conhecer o público demandante da Ouvidoria, inclusive no recorte por marcadores identitários e sociais		X				
Conhecer a demanda dos manifestantes, em termos de assuntos e políticas públicas apresentadas pelos cidadãos-usuários;	X	X	X			
Apresentar resultados de relatórios com dados sistematizados e com respectivas inferências em eventos públicos organizados pelo Estado e/ou Sociedade Civil		X	X			
Dispor de instrumentos sistemáticos de coleta de dados para pesquisas, além de meios de validação e instrumentos de publicação.		X	X			

Quanto à ação não realizada, é importante ressaltar a necessidade de fomentar o diálogo e incentivar a participação das Ouvidorias em Comitês, Colegiados e Conselhos. Essa iniciativa visa a fortalecer a representação da sociedade civil nas decisões políticas, assegurando que suas demandas sejam ouvidas e levadas em consideração. É importante que a OGE-PI analise as razões por trás dessas não realização, a fim de identificar possíveis obstáculos e buscar soluções para evitar que isso ocorra no futuro.

Outras seis ações foram ajustadas, ou seja, encaminhadas para outros órgãos ou planejadas para serem realizadas no próximo ano. Isso pode ocorrer quando uma ação depende do trabalho de outra entidade ou quando é necessário mais tempo para sua execução. É fundamental que a OGE-PI tenha uma estratégia de acompanhamento e monitoramento dessas ações ajustadas, para garantir que sejam concluídas dentro do prazo estabelecido.

Além disso, algumas das ações ajustadas como a “adquirir infraestrutura tecnológica”, “fomentar a elaboração e divulgação de Cartas de Serviços pelos órgãos”, “realizar enquetes online para avaliação de serviços públicos”, “implementar a Escola de





**Governo do Estado do Piauí**  
**Secretaria de Governo- SEGOV**  
**Ouvidoria Geral do Estado do Piauí - OGE/PI**

Ouvidorias Comunitárias” e “desenvolver o Projeto Ouvir nas Escolas” em parceria com a Ouvidoria setorial da SEDUC, são de extrema relevância para o fortalecimento da transparência e participação cidadã.

Em resumo, as ações realizadas pela OGE-PI no ano de 2023 demonstram sua capacidade de alcançar os objetivos propostos e realizar com sucesso suas atividades. No entanto, é importante destacar a importância de analisar as ações não realizadas e ajustadas, a fim de identificar as razões por trás dessas situações e buscar soluções para evitar a repetição de eventos semelhantes no futuro. Isso permitirá que a OGE-PI aprimore seu trabalho e continue a contribuir para uma gestão pública mais eficiente e transparente.

## **6.2 PROGRAMA OUVEPIAÚ: elaboração e implementação**

À medida que as ações e projetos relacionados à participação cidadã e fortalecimento da Rede de Ouvidorias do Governo do Estado do Piauí foram sendo elaborados e executados, percebeu-se a necessidade de consolidá-los em um único programa, intitulado "OUVEPIAÚ: a voz do cidadão".

O Programa OUVEPIAÚ: a voz do cidadão, tem como propósito promover a participação ativa dos cidadãos no processo de governança e tomada de decisões por meio de um conjunto de ações agrupadas em dois componentes: (1) Ouvidoria Ativa; (2) Fortalecimento da Rede de Ouvidorias Setoriais do Governo do Estado do Piauí, conforme esquematizado na Figura 04.

**Figura 04: Programa OUEPIAUI: componentes**



Fonte: Produção própria da OGE-PI

O programa é executado pela Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí com base na valorização da transparência, da democracia participativa, do aprimoramento dos canais de comunicação entre o governo e os cidadãos, visando aumentar o controle social, desenvolver boas práticas em ouvidoria e colaborar com a melhoria dos serviços públicos.

### 6.2.1 Componente Ouvidoria Ativa

Analisando os dados da Ouvidoria Ativa realizada em 2023 pela OGE-PI, podemos observar algumas informações relevantes. Primeiramente, foram realizadas 22 Ouvidorias Itinerantes (Quadro 17). Esse tipo de ação é positivo, pois demonstra que o órgão esteve presente em várias regiões, facilitando o acesso dos cidadãos à Ouvidoria e permitindo que eles expressem suas opiniões e necessidades.

Essas 22 Ouvidorias Itinerantes foram realizadas em 14 municípios piauienses (Figura 5), dos 224 existentes, representando 6,25%. Isso indica que nem todos os municípios foram alcançados por essa ação itinerante, mas é um indicativo de esforço para alcançar áreas mais distantes.

Em relação ao total de manifestações, foram registradas 4.099. Esse número é relevante, pois mostra que a população utilizou a Ouvidoria para expressar suas



**Governo do Estado do Piauí**  
**Secretaria de Governo- SEGOV**  
**Ouvidoria Geral do Estado do Piauí - OGE/PI**

demandas, solicitações, sugestões, reclamações e denúncias. Uma quantidade maior de manifestações pode indicar maior engajamento e confiança dos cidadãos no canal de comunicação, bem como possíveis problemas ou questões que precisam ser solucionadas.

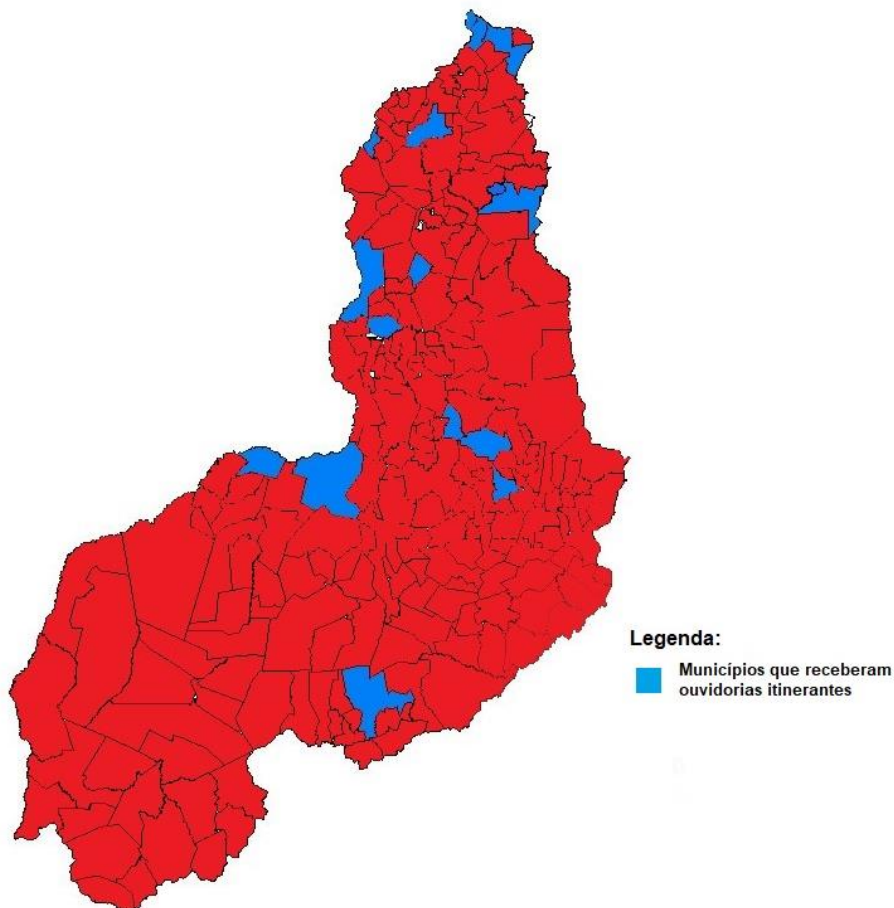
**QUADRO 17: Resumo do Componente Ouvidoria Ativa**

<b>OUVIDORIA ATIVA/PROJETO</b>	<b>CIDADE</b>	<b>QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES</b>	<b>QUANTIDADE ÓRGÃOS DEMANDADOS</b>	<b>MÊS</b>
Cidade Inclusiva	Teresina	173	21	Março
Cidade Inclusiva	Teresina	188	16	Março
Justiça Itinerante	Teresina	44	11	Maio
Caravana dos Direitos Humanos	Porto	59	12	Maio
Caravana dos Direitos Humanos	Inhuma	61	14	Junho
Cidade Inclusiva	Teresina	142	12	Junho
Festival de Inverno	Pedro II	360	19	Junho
Caravana dos Direitos Humanos	Floriano	83	17	Julho
Festival Ópera da Cidade	São Raimundo Nonato	136	37	Julho
Ouvidoria na Praça/Praça Rio Branco	Teresina	96	23	Agosto
Caravana dos Direitos Humanos	Novo Oriente	37	7	Agosto
Justiça Itinerante	Lagoa de São Francisco	576	23	Agosto
Ouvidoria Itinerante	Lagoa do São Francisco/Povoado Nazaré	73	9	Agosto
Justiça itinerante	Picos	155	26	Agosto
Justiça Itinerante	Parnaíba	404	29	Setembro
Ouvidoria na Praça/Shopping da Cidade	Teresina	97	16	Setembro
Caravana dos Direitos Humanos	Guadalupe	156	21	Setembro
Justiça Itinerante	Esperantina	552	31	Outubro
Caravana nos Direitos Humanos	Coivaras	166	20	Novembro
Ouvidoria na Praça/Câmara em Ação	Teresina	201	27	Novembro
Justiça Itinerante	Monsenhor Gil	123	12	Dezembro
Ouvidoria na Praça/Vila Operária	Teresina	217	20	Dezembro
<b>TOTAL</b> 22 Ouvidorias Itinerantes	<b>14 municípios</b>	<b>4.099</b>	-	-

Fonte: Pesquisa direta



**Figura 05: Mapa dos municípios piauienses que receberam ouvidorias itinerantes no ano de 2023.**



**Fonte: Elaboração própria**

O serviço de ouvidoria ativa consiste no trabalho de a ouvidoria se deslocar para ir até os usuários de serviços públicos, em vez de apenas aguardar o recebimento de manifestações. Assim, a OGE-PI, para ofertar o serviço de Ouvidoria Ativa, estabeleceu parceria com a Secretaria de Estado de Assistência Social, Trabalho e Direitos Humanos (SASC) e participa da Caravana dos Direitos Humanos e Cidadania, que é realizada nos municípios piauienses. Também estabeleceu parceria com o Tribunal de Justiça do Piauí e participa do Projeto Justiça Itinerante, percorrendo diversas regiões do estado. Outra parceria estabelecida é com a Secretaria de Estado para Inclusão da Pessoa com Deficiência (SEID), onde participa do Projeto Cidade Inclusiva e a Câmara Municipal de Teresina.

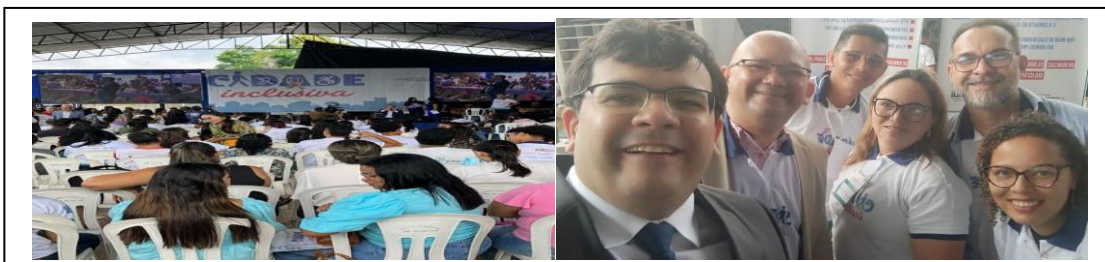


**Governo do Estado do Piauí**  
**Secretaria de Governo- SEGOV**  
**Ouvidoria Geral do Estado do Piauí - OGE/PI**

A OGE-PI também participou dos festivais culturais no estado, a exemplo do Festival de Inverno de Pedro II e do Festival Ópera da Serra da Capivara, onde esteve com seu stand.

Outro projeto realizado no campo da ouvidoria ativa é o Ouvidoria na Praça, que consiste na montagem de stand nas praças de Teresina para acolhimento de manifestações. A seguir, imagens das participações.

**Imagem 1: Ouvidoria na Cidade Inclusiva**



Fonte: Acervo da OGE/PI (2023)

**Imagem 2: Ouvidoria na Justiça Itinerante**



Fonte: Acervo da OGE/PI (2023)

**Imagem 3: Ouvidoria na Caravana dos Direitos Humanos na Comunidade**



Fonte: Acervo da OGE/PI (2023)



**Imagem 4: Ouvidoria no Câmara em Ação**



Fonte: Acervo da OGE/PI (2023)

**Imagem 5: Ópera da Serra da Capivara**



Fonte: Acervo da OGE/PI (2023)

**Imagem 6: Festival de Inverno**



Fonte: Acervo da OGE/PI (2023)

**Imagem 7: Ouvidoria na Praça**



Fonte: Acervo da OGE/PI (2023)

Com base nas informações fornecidas, pode-se afirmar que a Ouvidoria Ativa realizada em 2023 teve uma participação significativa em termos de Ouvidorias



**Governo do Estado do Piauí**  
**Secretaria de Governo- SEGOV**  
**Ouvidoria Geral do Estado do Piauí - OGE/PI**

Itinerantes, considerando o número de municípios alcançados. Além disso, o número de manifestações indica um interesse e uma necessidade por parte da população em utilizar a Ouvidoria como canal de comunicação com o órgão competente

A alta proporção de manifestações resultantes de Ouvidoria Ativa ou Itinerante demonstra que há uma demanda real por esse tipo de interação. Essa aproximação direta com a população é crucial para fortalecer a confiança e a transparência nas instituições, bem como para identificar problemas e melhorar as políticas e práticas governamentais.

Nesse sentido, é essencial que o governo e a OGE-PI continuem a investir em estratégias de Ouvidoria Ativa ou Itinerante, visando fortalecer o relacionamento com os cidadãos e promover uma cultura de participação e colaboração. Isso contribuirá para que o serviço da Ouvidoria seja cada vez mais efetivo e atenda às expectativas da sociedade.

### **6.2.2 Componente Fortalecimento da Rede de Ouvidoria**

O componente de Fortalecimento da Rede de Ouvidorias Setoriais do Governo do Estado do Piauí consiste em uma série de projetos e ações objetivando o desenvolvimento de boas práticas em ouvidoria e o aprimoramento dos serviços públicos disponibilizados à população. Para tanto, foram promovidas palestras, cursos, encontros, reuniões e visitas técnicas aos órgãos governamentais. Além disso, foi lançado um edital para reconhecimento de boas práticas e é implementado o projeto intitulado "Café com Ouvidoria", que propõe rodas de conversa.

Essas iniciativas têm como finalidade promover o compartilhamento de experiências, disseminar conhecimentos sobre boas práticas e estabelecer diretrizes que melhorem o atendimento e a participação dos cidadãos nos serviços públicos. Com o fortalecimento da rede de ouvidorias, objetiva-se ampliar a efetividade desses canais, simplificar o contato com a população e proporcionar soluções mais ágeis e eficientes para os problemas enfrentados.

#### **Segue uma compilação de ações executadas:**

- Reorganização e Fortalecimento da Rede de Ouvidorias Setoriais do Governo do Estado do Piauí:

- Realização do Encontro de Ouvidores Setoriais do Estado do Piauí;



**Governo do Estado do Piauí**  
**Secretaria de Governo- SEGOV**  
**Ouvidoria Geral do Estado do Piauí - OGE/PI**

- Realização de Reuniões técnicas com as Ouvidorias Setoriais para alinhamento de procedimentos em Ouvidoria;
- Visitas técnicas nas Secretarias para tratar sobre o fortalecimento das ouvidorias;

 - **Realização de palestras sobre:**

- Lei Geral de Proteção de Dados pessoais,
- Participação social e Cidadania,
- Uso da Plataforma Fala.Br, para atendentes e ouvidores setoriais;
- Assédio moral nas instituições públicas
- Acolhimento, empatia e cuidado no atendimento em Ouvidoria;


 Implementação do Projeto Café com Ouvidoria:

- “Ouvidoria como instrumento de mudança e controle social”.

 Realização de Rodas de Conversa sobre:

- Valorização da vida;
- Outubro rosa: o que sabemos e o que avançou?”
- “Consciência Negra: equidade no atendimento em Ouvidoria;
- Saúde também é papo de homem”

 – Lançamento e realização do concurso de Boas Práticas em Ouvidoria;

 Oferta do curso de extensão de “Implantação, Gestão e Atuação em Ouvidoria Pública” com a Escola do Legislativo;

**Seguem imagens de ações executadas:**

**Imagem 8: Palestras**



Fonte: Acervo da OGE/PI (2023)





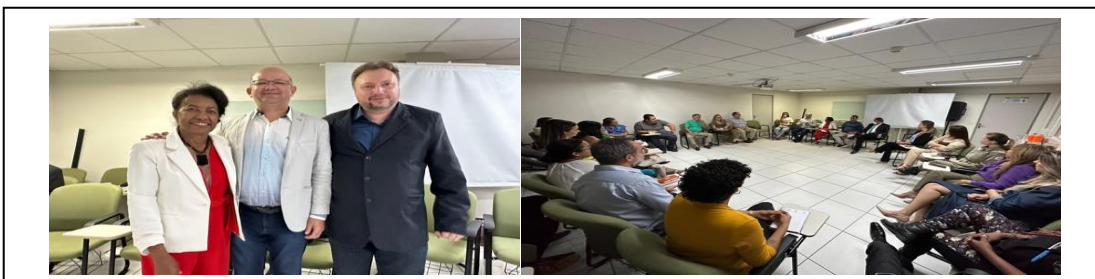
**Governo do Estado do Piauí**  
**Secretaria de Governo- SEGOV**  
**Ouvidoria Geral do Estado do Piauí - OGE/PI**

**Imagem 9: Rodas de Conversa**



Fonte: Acervo da OGE/PI (2023)

**Imagem 10: Café com Ouvidoria**



Fonte: Acervo da OGE/PI (2023)

**Imagem 11: Elaboração do Manual de Ouvidoria e Oferta de Curso**



Fonte: Acervo da OGE/PI (2023)











**Imagem 8: I Concurso Boas Práticas em Ouvidoria**



Fonte: Acervo da OGE/PI (2023)



### 6.2.3 Outras ações executadas

-  - Reestruturação administrativa e técnica da Ouvidoria Geral do Estado do Piauí;
-  - Elaboração do planejamento estratégico da OGE-PI para o ano de 2023;
-  - Reestruturação dos fluxos e procedimentos de atendimento em Ouvidoria;
-  - Qualificação de recursos humanos para uso dos canais de atendimento das ouvidorias;
-  - Elaboração de protocolos de atendimento especializados em três questões sociais de extrema importância: regularização, combate ao racismo e preconceito, e combate ao assédio:
  - Protocolo Regularize - Protocolo de Atendimento Para Fins De Regularização Fundiária Promovida Pelo INTERPI;
  - Protocolo Acolhida – Protocolo de Atendimento em Ouvidoria para casos de Manifestações referentes às questões de Identidade de Gênero, Orientação Sexual, Diversidade, Raça/ Etnia, Origem e Religião
  - Protocolo Diga - Protocolo de Orientação para Prevenção e Tratamento nos Casos de Assédio Moral, Sexual e/ou Discriminação.
-  Alteração dos formulários de atendimento com inclusão de dados relativos a gênero e raça;
-  Adesão ao Programa Estadual Pró-Equidade de Gênero, Raça e Diversidade, realizada pela Secretaria de Estado das Mulheres;
  - Campanhas nas redes sociais de combate a misoginia e ao racismo;
-  - Estabelecimento de parcerias de trabalho com Tribunal de Justiça, Defensoria Pública e Secretarias Estaduais para fortalecimento do controle social;
-  - Fortalecimento da participação da OGE/PI na Rede Ouvir;
-  - Eleição da OGE/PI para o Conselho Diretivo da Rede Nacional de Ouvidorias;



**Governo do Estado do Piauí**  
**Secretaria de Governo- SEGOV**  
**Ouvidoria Geral do Estado do Piauí - OGE/PI**

🌐 A Ouvidoria Geral do Estado do Piauí (OGE/PI) funcionará como mecanismo para recepção, registro, resposta e facilitação da resolução de preocupações e queixas apresentadas por partes interessadas sobre os projetos financiados por bancos multilaterais de desenvolvimento e outros organismos internacionais.

**Segue imagens de algumas ações executadas:**

**Imagem 9: Assinaturas de Protocolos de Atendimento Especiais**



Fonte: Acervo da OGE/PI (2023)

**Imagem 10: Pró-Equidade: adesão e campanhas educativas**



Fonte: Acervo da OGE/PI (2023)

**Imagem 11: OGE-PI como mecanismo de queixas nos projetos financiados pelo BID/FIDA**



Fonte: Acervo da OGE/PI (2023)



### **Imagem 12: Apresentação da Experiência da OGE-PI em Brasília**



Fonte: Acervo da OGE/PI (2023)

## **7. CONSIDERAÇÕES FINAIS, RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES:**

O Relatório de Gestão da Ouvidoria referente ao ano de 2023 constitui-se como uma ferramenta essencial para subsidiar a tomada de decisões dos gestores. Nele são apresentadas informações e dados relevantes que permitem avaliar a eficiência dos serviços e produtos públicos oferecidos.

O principal enfoque desse relatório é o cidadão, que desempenha um papel fundamental ao utilizar o Sistema de Ouvidoria e a OGE-PI para comunicar, reclamar, solicitar, denunciar e elogiar aspectos que estão satisfatórios e aqueles que necessitam de melhorias na prestação dos serviços públicos.

No decorrer do relatório, são fornecidos tanto dados quantitativos como qualitativos relacionados às ouvidorias de órgãos ou entidades vinculadas ao Poder Executivo Estadual.

Por meio do Relatório de Gestão, é possível identificar o desempenho das Ouvidorias Setoriais, o que se revela crucial para embasar as recomendações e orientações que serão apresentadas a seguir.

### **Divulgação dos Canais**

Promover a divulgação da ouvidoria e seus canais, bem como possibilitar atendimentos aos cidadãos nas ações e eventos institucionais, é de extrema importância para garantir a participação direta e a manifestação dos indivíduos em relação aos serviços prestados pelo órgão/entidade. Ao divulgar os canais de atendimento e o recebimento de





**Governo do Estado do Piauí**  
**Secretaria de Governo- SEGOV**  
**Ouvidoria Geral do Estado do Piauí - OGE/PI**

manifestações nos eventos organizados, o órgão/entidade demonstra transparência e compromisso com a escuta e a resolução dos problemas vivenciados pelos cidadãos.

A presença da ouvidoria e a possibilidade de atendimentos durante esses eventos proporcionam uma oportunidade única para os cidadãos expressarem suas demandas e obterem resposta direta, o que contribui para fortalecer a confiança na instituição. Além disso, a divulgação dos canais de participação instiga a participação ativa da sociedade, incentivando a democracia participativa e fortalecendo a construção coletiva das políticas públicas. Dessa forma, ao incluir a ouvidoria em suas ações e eventos, o órgão/entidade demonstra um compromisso com a transparência, a participação e a valorização da voz dos cidadãos, promovendo uma maior legitimidade em suas atividades.

Promover a divulgação da ouvidoria e seus canais, bem como possibilitar atendimentos aos cidadãos, nas ações e eventos institucionais organizados pelo órgão/entidade, objetivando divulgar os canais de participação e o recebimento de manifestações;

**Criação e implementação de procedimentos internos:**

Outra recomendação crucial é a criação e implementação de procedimentos internos e planos de ação para lidar com manifestações, principalmente denúncias, que ultrapassaram o prazo legal. É importante reconhecer que os atrasos no tratamento dessas manifestações podem resultar em consequências negativas para as partes envolvidas, além de prejudicar a imagem e reputação da organização.

Para tanto, é essencial que a ouvidoria setorial estabeleça diretrizes sobre como lidar com manifestações fora do prazo. Um primeiro passo é identificar as razões para essa demora e implementar ações corretivas para evitar que isso ocorra novamente. Além disso, a ouvidoria deve comunicar proativamente às partes envolvidas sobre o andamento da manifestação, garantindo transparência e demonstrando que está empenhada em resolver a situação de forma adequada.

É essencial também que a organização adote um processo de avaliação contínua para identificar possíveis melhorias nos procedimentos internos. Criação de prazos realistas, designação de responsáveis pela análise das manifestações e implementação de sistemas de acompanhamento são alguns exemplos de medidas que podem ser consideradas. Dessa forma, a ouvidoria setorial demonstrará seu compromisso com a



**Governo do Estado do Piauí**  
**Secretaria de Governo- SEGOV**  
**Ouidoria Geral do Estado do Piauí - OGE/PI**

ética e transparência, fortalecendo sua relação com funcionários, clientes e demais partes interessadas.

**👉 Apoio dos gestores executivos das secretarias e agências de governo:**

O apoio logístico e humano das secretarias e agências de governo às suas ouvidorias setoriais é de extrema importância para garantir a efetividade desses mecanismos de participação popular e de controle social. Através desse suporte, é possível fortalecer o trabalho das ouvidorias setoriais, ampliar sua abrangência e dar voz aos cidadãos no processo de formulação, implementação e avaliação das políticas públicas.

Em primeiro lugar, o apoio logístico é essencial para assegurar o pleno funcionamento das ouvidorias setoriais. Isso inclui disponibilizar espaços físicos adequados para atender às demandas do público, bem como fornecer os recursos materiais necessários, como computadores, telefones e acesso à internet. Além disso, investir em tecnologia da informação possibilita registro e acompanhamento das manifestações dos cidadãos, facilitando o processo de resposta e análise das demandas.

O apoio humano, por sua vez, se refere à disponibilização de profissionais qualificados e dedicados exclusivamente ao trabalho das ouvidorias setoriais. É fundamental que esses profissionais tenham conhecimento sobre as políticas públicas do setor em que atuam, bem como sobre as normas e diretrizes relacionadas à participação popular. Além disso, é fundamental que esses servidores estejam participando constantemente de momentos formativos, a fim de atualizar seus conhecimentos e aprimorar suas habilidades de atendimento ao público.

Além do suporte técnico, é importante que as secretarias e agências de governo promovam uma cultura de abertura e diálogo, incentivando a participação dos cidadãos. Isso implica em estabelecer canais de comunicação eficientes e acessíveis, como ouvidorias telefônicas, presenciais e virtuais. Afora isso, é fundamental que os gestores públicos estejam abertos a receber críticas, sugestões e denúncias da sociedade, demonstrando transparência e compromisso com a melhoria contínua dos serviços públicos.

Outro aspecto relevante é o respaldo político e administrativo dado aos ouvidores setoriais, garantindo que suas recomendações e manifestações sejam levadas em



**Governo do Estado do Piauí**  
**Secretaria de Governo- SEGOV**  
**Ouvidoria Geral do Estado do Piauí - OGE/PI**

consideração pelas instâncias superiores de poder. Além disso, é fundamental que as ouvidorias setoriais tenham acesso às informações e documentos necessários para a realização de suas atividades, de forma a garantir a efetividade dos processos de fiscalização e controle.

Em suma, o apoio logístico e humano das secretarias e agências de governo às ouvidorias setoriais é fundamental para fortalecer a participação popular e o controle social das políticas públicas. Essas ações contribuem para a democratização da gestão pública, estabelecendo um canal de comunicação direto entre o Estado e os cidadãos, fortalecendo o exercício da cidadania e contribuindo para a construção de uma sociedade mais justa e democrática.

 **Promoção de Ouvidorias Itinerantes:**

Uma recomendação importante para as ouvidorias setoriais do governo do estado é a realização de ouvidorias itinerantes em unidades descentralizadas, a fim de promover uma avaliação mais precisa dos serviços oferecidos. Ao levar a ouvidoria diretamente aos locais onde os serviços são prestados, como postos de saúde, escolas e órgãos públicos, é possível identificar de maneira mais efetiva as necessidades e demandas da população. Além disso, essa abordagem permite uma maior proximidade entre a ouvidoria e os cidadãos, fortalecendo a comunicação e o diálogo entre ambos.

Com a realização de ouvidorias itinerantes, as ouvidorias setoriais do Governo do Estado podem ampliar sua atuação e contribuir para uma maior eficiência na prestação de serviços públicos. Ao possibilitar que a população faça suas reclamações, sugestões e elogios de forma mais acessível e conveniente, a administração estadual pode identificar e corrigir eventuais falhas nos serviços, melhorar a qualidade de atendimento e garantir a satisfação dos cidadãos. Além disso, ao estarem presentes fisicamente nos locais onde ocorrem os serviços, as ouvidorias poderiam oferecer orientações e esclarecimentos de forma imediata, facilitando o acesso à informação e fortalecendo a transparência do governo.

 **Elaboração de Relatórios periódicos:**

As Ouvidorias Setoriais do governo do estado têm a importante função de receber e analisar as manifestações dos cidadãos, buscando solucionar problemas e melhorar a



**Governo do Estado do Piauí**  
**Secretaria de Governo- SEGOV**  
**Ouvidoria Geral do Estado do Piauí - OGE/PI**

qualidade dos serviços públicos oferecidos. Para tanto, é essencial que essas ouvidorias elaborem relatórios periódicos que apresentem um panorama das demandas recebidas e das ações realizadas.

Esses relatórios são fundamentais para o acompanhamento das demandas apresentadas pelos cidadãos, permitindo identificar padrões de problemas e direcionar as ações de melhoria nos serviços públicos. Além disso, esses documentos também podem ser utilizados como instrumentos de transparência, possibilitando que a sociedade acompanhe as atividades realizadas pela ouvidoria.

Essa tarefa envolve a coleta e análise dos dados das manifestações recebidas, bem como a identificação dos principais temas abordados e das áreas de maior demanda. Além disso, é necessário que esses relatórios sejam claros e objetivos, apresentando informações relevantes de forma acessível e compreensível para a sociedade.

Por meio desses documentos, é possível mensurar a eficácia das ações tomadas a partir das manifestações recebidas, bem como perceber a evolução dos serviços públicos ao longo do tempo. Além disso, os relatórios permitem a identificação de pontos de melhoria e a tomada de decisões embasadas em dados concretos, contribuindo para uma gestão mais eficiente e eficaz. Assim, a elaboração de relatórios periódicos pelas Ouvidorias Setoriais é essencial para garantir aprimoramentos contínuos nos serviços públicos e promover uma maior aproximação entre o governo e a sociedade.

**📌 Participação em cursos e reuniões relacionados às Ouvidorias Públicas:**

As ouvidorias setoriais têm um papel fundamental na busca pela transparência, pela melhoria do serviço público e pelo fortalecimento da cidadania. Para que desempenhem sua função de maneira efetiva, é imprescindível que os ouvidores estejam preparados e atualizados.

Uma das recomendações para as ouvidorias setoriais é a participação em cursos, reuniões técnicas, palestras e outros momentos formativos relacionados às Ouvidorias Públicas. Essas oportunidades de aprendizado e troca de experiências são essenciais para que os profissionais se aprimorem em suas atividades.

Participar desses eventos formativos proporciona aos ouvidores setoriais o contato com novas práticas, técnicas e metodologias, que podem ser aplicadas no dia a dia do





**Governo do Estado do Piauí**  
**Secretaria de Governo- SEGOV**  
**Ouvidoria Geral do Estado do Piauí - OGE/PI**

trabalho. Além disso, a troca de vivências com outros profissionais da área possibilita adquirir novos conhecimentos e expandir a rede de contatos.

Os cursos oferecidos pelas ouvidorias públicas ou por instituições parceiras abordam temas como a legislação relacionada à ouvidoria, técnicas de atendimento ao cidadão, gestão de informações, mediação de conflitos, entre outros assuntos relevantes para o exercício das atividades do ouvidor. Esses cursos são ministrados por especialistas e profissionais renomados, o que traz ainda mais credibilidade ao aprendizado.

Já as reuniões técnicas e as palestras são momentos em que os ouvidores têm a oportunidade de trocar experiências com outros profissionais do setor, debater questões relevantes e desenvolver parcerias. É nesses espaços que são discutidos temas do cotidiano das ouvidorias, como formas de aprimorar os canais de comunicação com o cidadão, aperfeiçoar os processos de atendimento ou implementar novas tecnologias para dar mais eficiência ao trabalho.

Portanto, a recomendação da OGE-PI para as ouvidorias setoriais é que seus profissionais participem ativamente dos cursos e eventos formativos oferecidos. É por meio dessas oportunidades de aprendizado que os ouvidores adquirem novos conhecimentos, se atualizam em relação às práticas do setor, trocam experiências com outros profissionais e contribuem para o fortalecimento das ouvidorias públicas como ferramentas de participação cidadã e melhoria do serviço público.