

BOLETIM

de indicadores



OUVIDORIA-GERAL
DO ESTADO - OGE

SECRETARIA
DE GOVERNO - SECOV



Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí - EDIÇÃO 03 | 2024 | JULHO/AGOSTO/SETEMBRO DE 2024

MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NO TRIMESTRE

4.760^{*}

manifestações

**Manifestações registradas na OGE/PI e Ouvidorias Setoriais* Fonte: Plataforma FalaBR

Quantidade de Registros por mês



Fonte: Dados da Plataforma Fala.BR



A plataforma FalaBR é uma moderna ferramenta online desenvolvida pela Controladoria Geral da União (CGU), com o objetivo de facilitar a comunicação entre a população e o governo.

Por meio dela, os cidadãos podem enviar solicitações, denúncias, reclamações, sugestões e elogios sobre os serviços públicos disponíveis. Uma das principais funcionalidades da plataforma FalaBR é a geração de relatórios pela gestão da

Ouvidoria, que permite o monitoramento e análise dos dados relativos às manifestações recebidas.

QUEREMOS OUVIR VOCÊ!



TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

SOLICITAÇÃO

Peça um atendimento ou uma prestação de serviço



SUGESTÃO

Envie uma ideia ou proposta de melhoria dos serviços públicos



RECLAMAÇÃO

Manifeste sua insatisfação com um serviço público



ELOGIO

Expresse se você está satisfeito com um atendimento público



DENÚNCIA

Comunique um ato ilícito praticado contra a administração pública

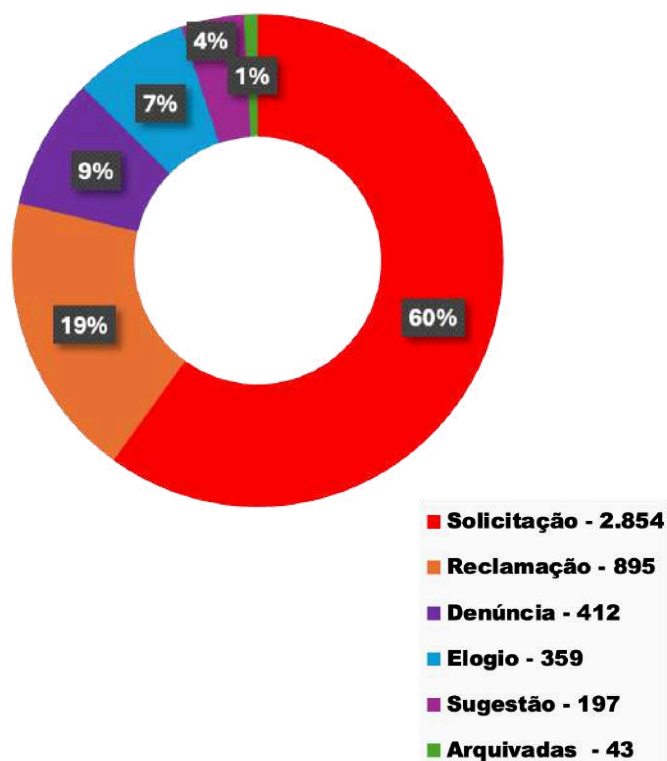


Entre julho e setembro de 2024, as manifestações recebidas pelo Sistema de Ouvidorias Setoriais do Governo do Estado apresentaram uma diversidade significativa de demandas da população. As solicitações lideraram o volume, com 2.855 registros, indicando um forte desejo dos cidadãos por informações e atendimento a questões específicas. As reclamações, com 895 ocorrências, revelam alguns problemas enfrentados

pelos cidadãos, demandando atenção e resolução por parte do governo.

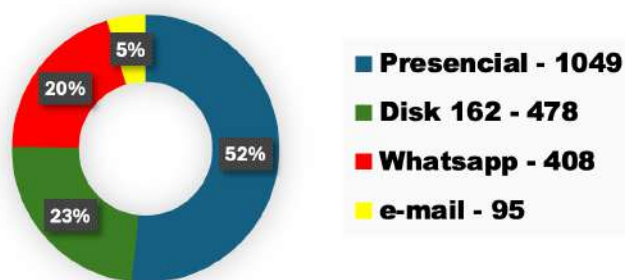
As denúncias, totalizando 412, refletem um comprometimento da sociedade em relatar possíveis irregularidades e práticas inadequadas, evidenciando a importância da transparência e da integridade nas ações públicas. Por sua vez, os elogios somaram 359 manifestações, indicando que existe um reconhecimento positivo sobre ações e serviços prestados pelo governo.

As sugestões, com 197 registros, mostram que a população está engajada e disposta a contribuir com ideias que possam melhorar os serviços públicos. Por fim, é relevante mencionar que apenas 1% das manifestações, ou seja, 43 registros, foram arquivados. Isso revela um alto nível de proatividade do governo em endereçar as demandas da população, sugerindo um compromisso com a transparência e a efetividade na gestão pública.



Fonte: Dados da Plataforma Fala.BR

Porcentagem de registros por canais de entrada na OGE-PI



Fonte: Dados da Plataforma Fala.BR

A análise da distribuição das manifestações registradas pela Ouvidoria Geral do Estado do Piauí, por meio de diferentes canais de comunicação, evidencia uma clara preferência da população pelo atendimento presencial através da Ouvidoria Ativa. Com 52% do total de manifestações realizadas de forma física, é notável que muitos cidadãos optam por se dirigir pessoalmente às Ouvidorias Itinerantes promovidas pela OGE-PI. Por outro lado, os dados também ilustram um uso significativo dos meios digitais para o registro de manifestações. As solicitações feitas pelo Disk 162 representaram 23%, enquanto as realizadas via WhatsApp corresponderam a 20%, demonstrando que um número considerável de pessoas buscam alternativas mais rápidas e convenientes para interagir com a Ouvidoria. Em contrapartida, o e-mail foi responsável por apenas 5% das manifestações. Esses canais digitais oferecem à população a oportunidade de se manifestar de forma ágil e prática, eliminando a necessidade de deslocamento físico. A combinação de métodos de atendimento destaca a importância de atender as diversas preferências dos cidadãos, permitindo uma comunicação mais eficiente e acessível.

Quantidade de registros por órgão

QUANTIDADE DE REGISTROS POR ÓRGÃO

ÓRGÃO	Quantidade de manifestações
OUVIDORIA GERAL DO ESTADO - OGE-PI	2.029
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO – SEAD	526
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO-SEDUC	474
POLÍCIA CIVIL DO ESTADO DO PIAUÍ- PC-PI	337
FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE ESTADUAL DO PIAUÍ-UESPI	285
POLÍCIA MILITAR DO ESTADO DO PIAUÍ- PM-PI	192
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE-SESAPI	177
DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO - DETRAN-PI	102
OUVIDORIA-GERAL DO SUS – SESAPI	95
SECRETARIA DE ESTADO DA FAZENDA-SEFAZ	90
EMPRESA DE ÁGUAS E ESGOTOS DO PIAUÍ-AGESPISA	78
SECRETARIA DE ESTADO DA ASSISTÊNCIA SOCIAL, TRABALHO E DIREITOS HUMANOS	71
INSTITUTO DE ASSISTÊNCIA A SAÚDE DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO ESTADO DO PIAUÍ - IASPI	71
SECRETARIA DE SEGURANÇA PÚBLICA-SSP	40
SECRETARIA DE ESTADO DO MEIO AMBIENTE E RECURSOS HÍDRICOS-SEMARH	40
SECRETARIA DE ESTADO DA AGRICULTURA FAMILIAR-SAF	33
FUNDAÇÃO PIAUÍ PREVIDÊNCIA - PIAUÍ PREV	33
SECRETARIA DE ESTADO DA JUSTIÇA-SEJUS	21
AGÊNCIA DE DESENVOLVIMENTO HABITACIONAL DO PIAUÍ-ADH	16
CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO ESTADO DO PIAUÍ - CBMEPI-PI	14
SECRETARIA DE ESTADO DAS MULHERES – SEMPI	10
JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DO PIAUÍ- JUCEPI	7
INSTITUTO DA REGULARIZAÇÃO FUNDIÁRIA E DO PATRIMÔNIO IMOBILIÁRIO DO ESTADO DO PIAUÍ-INTERPI	6
AGÊNCIA DE FOMENTO E DESENVOLVIMENTO DO ESTADO DO PIAUÍ S.A. – BADESPI	5
SECRETARIA ESTADUAL PARA INCLUSÃO DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA – SEID	5
AGÊNCIA DE REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO ESTADO DO PIAUÍ - AGRESPI	3
INSTITUTO DE METROLOGIA DO PIAUÍ - IMEPI	0
Total	4.760

Fonte: Plataforma FalaBR

RESUMO DAS AÇÕES

»» PET Saúde Equidade SESAPI/UFPI

A Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí recebeu os estudantes do PET Saúde Equidade SESAPI/UFPI (Programa de Educação pelo Trabalho para a Saúde com temática da Equidade, uma parceria da SESAPI e UFPI). Na ocasião, esteve presente a preceptora Ialane Dantas, representando a Ouvidoria Setorial da SESAPI.



LANÇAMENTO

A Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí (OGE/PI) realizou, em parceria com o Centro Integrado de Atenção ao Servidor do Piauí (CIASPI), o lançamento da campanha de divulgação do Protocolo Interno de Orientação para Prevenção e Tratamento nos Casos de Assédio Moral, Sexual e/ou Discriminação, Protocolo Diga, na sede da OGE.



Plenária do Plano de Segurança Pública do Piauí



A OGE/PI da Plenária do Plano de Segurança Pública do Piauí, realizado pela Secretaria de Segurança Pública do Piauí. O objetivo da Plenária foi fomentar um diálogo aberto e participativo entre a sociedade e os órgãos públicos sobre os investimentos em segurança nos 12 territórios de desenvolvimento do Estado do Piauí.

»» Justiça Itinerante

A Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí participou do Projeto Caravana Justiça Itinerante, realizada pelo Tribunal de Justiça do Piauí – TJPI, em parceria com diversos órgãos.



Casa da Sopa no bairro Santa Maria da Codipi, em Teresina



Centro Paroquial da Igreja da Vila Operária em Teresina

Divulgação do Protocolo Diga!

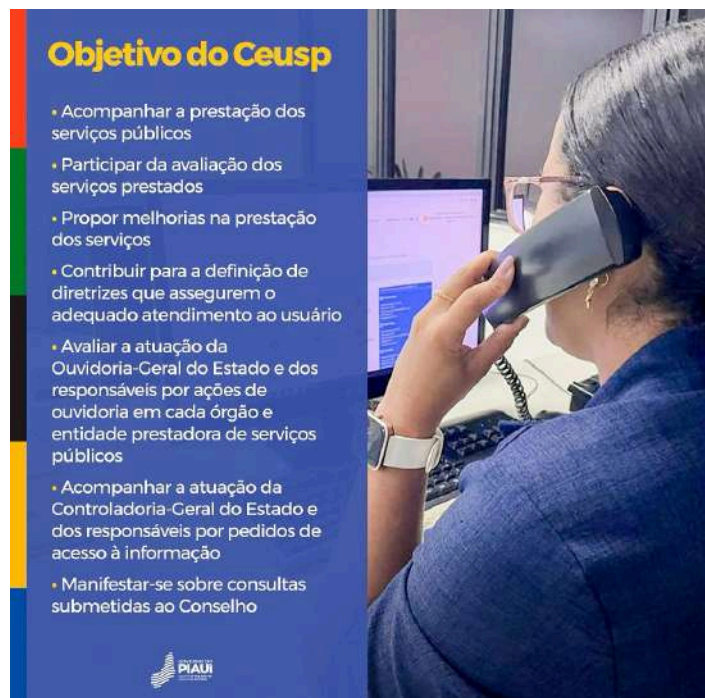
A Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí (OGE/PI) apresentou o Protocolo de Orientação para Prevenção e Tratamento nos Casos de Assédio Moral, Sexual e/ou Discriminação, o “Protocolo Diga!”, nos órgãos: Centro Integrado de Atenção ao Servidor do Piauí (Ciaspi), Nova Maternidade Dona Evangelina Rosa, Fundação Piauí Previdência (PiauíPrev), Instituto de Regularização Fundiária e Patrimônio Imobiliário do Piauí – INTERPI e Secretaria de Estado de Planejamento do Piauí- SEPLAN.



EDITAL DE CHAMAMENTO

O Governo do Estado do Piauí, por meio da Ouvidoria-Geral do Estado (OGE-PI) e da Controladoria-Geral do Estado (CGE-PI), lançou o edital para escolha de representantes dos usuários de serviços públicos que irão compor o Conselho de Usuários dos Serviços Públicos do Estado do Piauí (CEUSP).

O CEUSP, órgão consultivo vinculado à OGE-PI e à CGE-PI, tem diversas responsabilidades, tais como acompanhar a prestação dos serviços públicos, participar da avaliação dos serviços prestados, propor melhorias na prestação dos serviços, contribuir para a definição de diretrizes que assegurem o adequado atendimento ao usuário, avaliar a atuação da Ouvidoria-Geral do Estado e dos responsáveis por ações de ouvidoria em cada órgão e entidade prestadora de serviços públicos, acompanhar a atuação da Controladoria-Geral do Estado e dos responsáveis por pedidos de Acesso à Informação, e manifestar-se sobre consultas submetidas ao conselho.



Ouvidoria na Escola

Reunião com o Secretário de Estado da Educação, Washington Bandeira, para tratar sobre a implementação do projeto “Ouvidoria na Escola”. A iniciativa busca proporcionar aos estudantes das escolas públicas estaduais uma compreensão sobre o papel e as atribuições da ouvidoria, incentivando a cidadania ativa e a participação social.



»» Oficina “Prática de linguagem Simples

A Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí (OGE) realizou a Oficina “Prática de linguagem Simples: como tornar a comunicação um exercício de cidadania”, ministrada pela Profa. Dra. Adriana Paula, Doutora em Crítica Literária, Mestre em Teoria da Literatura, Especialista em Teoria do Texto, Graduada em Letras, Graduada em Psicologia e Professora da UESPI e do IFPI. A oficina proporcionou momentos de aprendizado e troca de experiências entre os participantes, reforçando a importância da linguagem objetiva, compreensível e acessível para uma comunicação efetiva e inclusiva.



2º MOMENTO FORMATIVO DO PROGRAMA PRO-EQUIDADE DE GÊNERO, RAÇA E DIVERSIDADE



2º Momento Formativo do Programa Pro-Equidade de Gênero, Raça e Diversidade. O encontro, que teve como tema “Julho das Mulheres Negras Latino-Americanas e Caribenhas: valorização, resistência e visibilidade na gestão pública”.

ENCONTRO PREPARATÓRIO PARA A PLENÁRIA TERRITORIAL DO BIOMA CAATINGA

A Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí (OGE/PI), participou do Encontro Preparatório para a Plenária Territorial do Bioma Caatinga, do Plano Clima Participativo, promovido pela Secretaria das Relações Sociais (SERES).



Festival Ópera da Cidade em São Raimundo Nonato

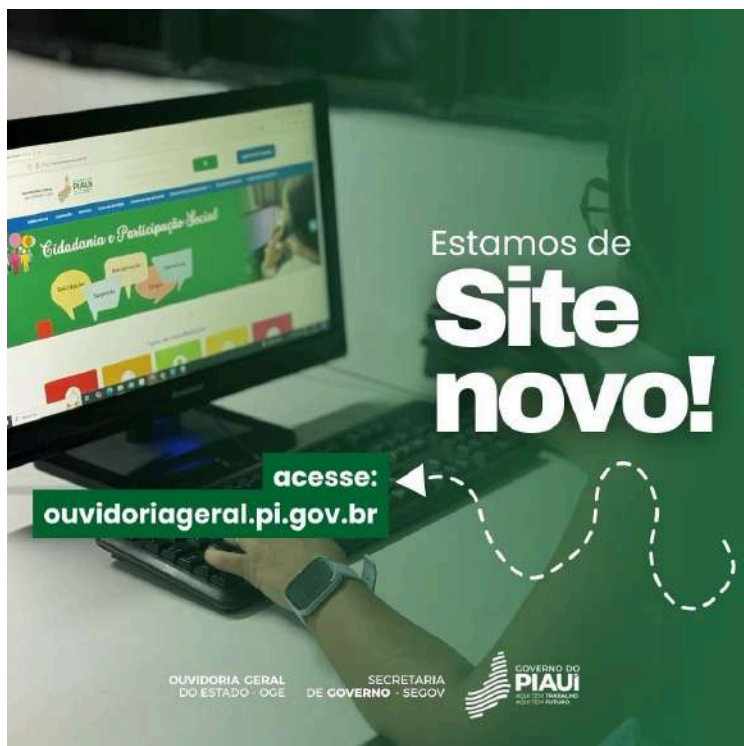
A Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí participou do Festival Ópera da Cidade, em São Raimundo Nonato, com o Projeto Ouvidoria na Praça. Durante os dois dias, a equipe da OGE ouviu e acolheu as manifestações dos cidadãos e cidadãs sobre os serviços e órgãos públicos do Governo do Estado.



O site da Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí está de cara nova!

- ✚ No nosso site, a população pode:
- ✓ Enviar sugestões, elogios, reclamações, denúncias e solicitações
- ✓ Acompanhar suas manifestações
- ✓ Acessar informações sobre os serviços da Ouvidoria-geral
- ✓ Acessar as Ouvidorias Setoriais do Governo do Piauí

O objetivo é facilitar a comunicação entre os cidadãos e o governo do Estado, garantindo mais cidadania e participação social.



ESTRATÉGIAS DE TRABALHO



O Ouvidor-Geral do Estado do Piauí, Raimundo Dutra, se reuniu com o Secretário de Inteligência Artificial, Economia Digital, Ciência, Tecnologia e Inovação, André Macedo, para alinhar estratégias de trabalho e tratar sobre o fluxo de tratamento e encaminhamento das manifestações da Ouvidoria.

ENCONTRO VIRTUAL

O Ouvidor-geral do Estado, Raimundo Dutra, participou do encontro virtual que discutiu o projeto sobre “Letramento Racial e Implementação de Ouvidorias de Igualdade Racial e Direitos Humanos”, desenvolvido pela Ouvidoria-Geral da União, em parceria com a Controladoria-Geral da União, com a Ouvidoria do Ministério da Igualdade Racial e com a Organização dos Estados Ibero-americanos.

Ouvidoria na Praça

A Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí (OGE) realizou no dia 14 de agosto, uma edição especial do Projeto Ouvidoria na Praça na Rua Climatizada, localizada na Praça Rio Branco, no Centro de Teresina. A edição, em homenagem ao aniversário de Teresina, tem como principal objetivo aproximar a Ouvidoria dos cidadãos e cidadãs.



EDITAL CEUSP

a Ouvidoria-Geral do Estado e a Controladoria-Geral do Estado do Piauí realizaram uma importante reunião para tratar sobre o edital do Conselho de Usuários dos Serviços Públicos do Estado do Piauí – CEUSP. O encontro teve como foco alinhar detalhes do processo seletivo e fortalecer a participação dos usuários na gestão dos serviços públicos.



»»» Roda de Conversa

A Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí (OGE/PI) realizou a 5ª edição do Projeto Café com Ouvidoria. A roda de conversa abordou o tema “Ouvidoria Pública, Equidade e Participação Social”. Os debatedores foram o sociólogo Marcelino Fonteles e a secretária das Mulheres, Zenaide Lustosa.



»»» Concurso de Fotografia



Destinado para fotógrafos amadores, profissionais e a todos que tiverem interesse na temática, o concurso é uma oportunidade de destacar sua visão sobre a beleza e os desafios ambientais do nosso estado. Inscrições gratuitas, até 31 de outubro de 2024! Os vencedores concorrem a prêmios, incluindo um tablet para o primeiro lugar, e as 15 melhores fotos terão destaque no site da OGE-PI.



A Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí participou, da Reunião da Rede de Ouvidorias Públicas do Piauí (Rede Ouvir). Na oportunidade, a Ouvidoria do COREN-PI assinou o Termo de Adesão e agora passa a integrar a Rede Ouvir.

»» 34 anos do Código de Defesa do Consumidor

A Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí (OGE/PI) participou, nesta quarta-feira (11), do evento em comemoração aos 34 anos do Código de Defesa do Consumidor. A programação, realizada no CEJA Shirley Costa e Silva, no bairro Parque Piauí, foi promovida pelo Procon/MPPI e contou com a parceria da OGE/PI.



Ouvidoria na Escola

A Ouvidoria-Geral do Estado (OGE), em parceria com a SEDUC, levou o Projeto 'Ouvidoria na Escola' aos alunos do CETI Corina Machado Vieira, no Residencial Jacinta Andrade e à Unidade Escolar Gervásio Costa, no Cristo Rei, em Teresina. A iniciativa visa conscientizar e capacitar os estudantes para o exercício pleno da cidadania, estimulando o diálogo e a participação ativa na sociedade.



Inauguração da Ouvidoria Setorial da SEPLAN

A Ouvidoria-geral do Estado do Piauí participou da solenidade de assinatura do Termo de Cooperação Técnica entre SEPLAN, SEGOV e OGE, e da inauguração da Ouvidoria Setorial da Secretaria de Estado do Planejamento (SEPLAN), e do seu espaço físico. Com essa nova adição, a Rede de Ouvidorias do Governo do Piauí passa a contar com 27 Ouvidorias Setoriais, fortalecendo a participação social e a democracia.



»» Palestra “Valorização da Vida: O Escutar como Caminho”

Em alusão à campanha Setembro Amarelo, a Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí promoveu, nesta manhã, a palestra “Valorização da Vida: O Escutar como Caminho”, com a psicóloga comportamental Daielle Fonseca. O evento foi um momento de reflexão e incentivo à importância do diálogo e da escuta ativa, destacando o cuidado com a saúde mental e a valorização da vida.



Reunião da Rede de Ouvidorias Públicas do Piauí



O Ouvidor-Geral do Estado do Piauí, Raimundo Dutra, participou da Reunião da Rede de Ouvidorias Públicas do Piauí (Rede Ouvir). Durante a reunião, foram alinhadas estratégias de trabalho.

 GALERIA**Fale com a Ouvidoria (OGE/PI)**

A Ouvidoria é um espaço fundamental para a cidadania e o controle social, permitindo que os cidadãos expressem denúncias, elogios, reclamações, solicitações e sugestões relacionadas aos serviços públicos e à conduta dos agentes públicos. Com sete canais de atendimento disponíveis, essas manifestações se traduzem em melhorias significativas para a sociedade, fortalecendo a democracia e a transparência na gestão pública estadual.

162

FaLaBr

Whatsapp



#AquiTem Elogio ★★★★★

RELATO



Tenho 69 anos, três filhos e dois netos. Moro em Novo Santo Antônio, PI, há mais de 20 anos e sou aposentado. O governo do estado está realizando um trabalho de excelência.

RELATO



"O governo incentiva o trabalho. Acredito que ele nos ouvirá, pois não se trata de um governo que simplesmente 'dá o peixe', mas sim um governo que nos motiva a trabalhar para pescá-lo. Este é o tipo de governo no qual confio.

RELATO



Muito obrigado pelo seu excelente atendimento da Ouvidoria.

RELATO



Parabéns pelo pronto atendimento da Ouvidoria.

RELATO



No ano passado, estive no espaço da ouvidoria para reclamar da falta de bebedouro e banheiro na praça, e fui prontamente atendida. Quero parabenizar o trabalho de vocês e também o governador, que está dando voz ao povo e promovendo uma gestão participativa.

RELATO



Parabéns pela reforma do Restaurante do Betinho e pela Reconstrução do Cine Rex.

RELATO



Gostaria de agradecer a toda a equipe presente aqui, pois são muito educados e prestativos, especialmente aqueles que cuidam do RG e os membros da ouvidoria, que são extremamente atenciosos e orientam todos com muito carinho.

RELATO



Gostei muito de saber que o governo está preocupado com o povo e buscando trazer paz à população. Nunca tinha visto algo parecido. Me senti fazendo parte do governo.

#Palavradoouvidor

É com grande satisfação que apresentamos as realizações da Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí no terceiro trimestre de 2024. Nossa equipe tem trabalhado intensamente para fortalecer a participação social e aproximar ainda mais a gestão pública da população.

Neste período, recebemos mais de 4.500 manifestações, reforçando nosso compromisso com a escuta ativa e a resolução de demandas. Um marco importante foi o lançamento da Campanha de Divulgação do Protocolo Diga, voltado para a prevenção e tratamento de assédio moral, sexual e discriminação, além de questões relacionadas a gênero, raça e etnia.

Destacamos também nossa participação no Projeto Justiça Itinerante, em parceria com o Tribunal de Justiça do Piauí, que tem levado serviços essenciais às comunidades mais distantes. Outro avanço foi o lançamento do edital para a escolha dos representantes do Conselho de Usuários dos Serviços Públicos do Estado do Piauí (CEUSP), um órgão consultivo vinculado à OGE-PI e à CGE-PI, responsável por avaliar e propor melhorias na prestação de serviços públicos.

Dentre nossas ações, realizamos a edição especial do Projeto Ouvidoria na Praça, em agosto, homenageando o aniversário de Teresina e aproximando ainda mais a Ouvidoria dos cidadãos. Lançamos também o site novo da Ouvidoria-Geral, que proporciona maior facilidade de acesso aos nossos serviços.

Além disso, implementamos a iniciativa "Ouvidoria na Escola", promovendo educação cidadã entre os jovens, e estivemos presentes no Ópera da Cidade, em São Raimundo Nonato, com o programa Ouvidoria Ativa. Também inauguramos a Ouvidoria Setorial da SEPLAN, fortalecendo nossa rede de atendimento. Lançamos o Concurso de Fotografia e promovemos uma Roda de Conversa sobre "Ouvidoria Pública, Equidade e Participação Social", ampliando os espaços de diálogo e conscientização.

Reafirmamos nosso compromisso com a transparência, equidade e a melhoria contínua dos serviços públicos do Piauí. Estamos sempre à disposição para ouvir suas sugestões, denúncias, reclamações e elogios. Juntos, estamos construindo um Estado mais justo, inclusivo e participativo.

Raimundo Dutra

Ouvidor Geral do Estado do Piauí

OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO DO PIAUÍ - OGE/PI



Disque 162



(86) 99544-7924 (Whatsapp)
Segunda a sexta-feira, de 7h30 às 17h30



E-mail: atendimento@ouvidoriageral.pi.gov.br



Atendimento Presencial
Sede da OGE/PI

Av. Pedro Freitas, 1900 - Andar Térreo
Prédio CGE/ATI - Centro Administrativo
Bairro São Pedro, Teresina - PI
CEP: 64.018-900

Governador do Estado do Piauí
Rafael Tajra Fonteles

Secretário de Governo do Estado do Piauí
Marcelo Nunes Noletto

Ouvidor Geral do Estado do Piauí
Raimundo Dutra de Araújo

ELABORAÇÃO

Raimundo Dutra de Araújo
Edmundo Ximenes Rodrigues Neto
Lara Emanueli Neiva de Sousa
Sebastian Pinheiro
(ASCOM - OGE/PI)

OUVIDORIA GERAL
DO ESTADO - OGE
SECRETARIA
DE GOVERNO - SEGOV

