



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

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO DO PIAUÍ
ANO DE 2024

TERESINA- PIAUÍ
2025



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 DA OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO DO PIAUÍ

ANO DE 2024

TERESINA- PIAUÍ

2025



SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	6
2. MANIFESTAÇÕES: Quantidade no Ano de 2024 e Série Histórica.....	9
3. CANAIS DE ATENDIMENTO DA OGE-PI: Taxa de Registro por Canais.....	15
4. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NO SISTEMA DE OUVIDORIA	17
5. ÍNDICE DE RESOLUBILIDADE	48
6. AÇÕES E RESULTADOS ALCANÇADOS EM 2024 PELA OGE-PI	60
7. CONSIDERAÇÕES FINAIS E RECOMENDAÇÕES.....	81



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

APRESENTAÇÃO

É com grande satisfação que apresentamos o Relatório Anual da Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí (OGE-PI) referente ao ano de 2024. Este documento reflete o nosso compromisso em fortalecer a democracia participativa e garantir a contínua melhoria dos serviços públicos prestados à população piauiense.

Ao longo de 2024, a OGE-PI implementou ações estratégicas que geraram avanços significativos. O aumento expressivo no número de manifestações recebidas reflete o crescente engajamento da sociedade com os processos de ouvidoria, consolidando a OGE-PI e a Rede de Ouvidorias Setoriais do Governo do Piauí como canais essenciais para a participação cidadã.

A OGE-PI expandiu consideravelmente sua rede de ouvidorias setoriais, fortalecendo a capilaridade dos serviços de ouvidoria em todo o estado. A criação da Política Estadual de Atendimento ao Cidadão e do Conselho de Usuários, em parceria com a Controladoria Geral do Estado, marcou um avanço significativo na garantia da participação popular e na melhoria da qualidade dos serviços públicos.

Com o objetivo de aprimorar a qualidade do atendimento e a eficiência dos processos, a OGE-PI investiu em ações formativas de seus servidores e das equipes das ouvidorias setoriais. Os treinamentos abrangeram temas como legislação (incluindo a LGPD), gestão de ouvidoria e atendimento ao cidadão, resultando em equipes mais qualificadas e preparadas para atender às demandas da população.

A adoção de uma diversidade de canais de atendimento desde presencial e digital com uma plataforma integrando e servindo como repositório permitiram ampliar o acesso da população aos serviços da ouvidoria e agilizar o processo de tratamento das manifestações. A ouvidoria itinerante, por exemplo, aproximou os serviços da ouvidoria da população em diversas regiões do estado, facilitando o acesso e a participação cidadã.

A OGE-PI estabeleceu parcerias estratégicas com diversas instituições, como o Tribunal de Justiça, a Defensoria Pública e secretarias estaduais, visando fortalecer o controle social e promover a integração entre os órgãos de controle. Essas parcerias permitiram ampliar o alcance das ações da ouvidoria e fortalecer a rede de proteção dos direitos dos cidadãos.



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

A OGE-PI consolidou seu papel como referência estadual e nacional em ouvidoria, participando ativamente de redes e fóruns de discussão. A realização do II Concurso de Boas Práticas em Ouvidoria contribuiu para o reconhecimento das ações da ouvidoria e para a disseminação de conhecimento sobre o tema.

Os esforços da OGE-PI em 2024 resultaram em resultados concretos, como:

- Aumento significativo no número de manifestações recebidas e resolvidas.
- Redução do tempo médio de resposta das ouvidorias setoriais às demandas dos cidadãos.
- Fortalecimento da cultura de participação cidadã.
- Contribuição com a melhoria na qualidade dos serviços públicos.

Apesar dos avanços alcançados, a OGE-PI ainda enfrenta desafios e, para 2025, a ouvidoria planeja continuar investindo em capacitação, tecnologia, busca ativa e inovação, com o objetivo de oferecer um serviço cada vez mais próximo, eficiente e eficaz à população.

Por fim, o relatório apresentado evidencia o compromisso da OGE-PI em construir uma gestão pública mais transparente, eficiente e participativa. Os resultados alcançados em 2024 são reflexo do trabalho incansável de todos os envolvidos, desde a equipe da OGE-PI até as equipes das Ouvidorias Setoriais, e servem como inspiração para que continuemos a buscar a excelência no atendimento ao cidadão.

Agradecemos a toda a equipe da OGE-PI e das Ouvidorias Setoriais pela dedicação e profissionalismo, assim como aos cidadãos piauienses pela confiança e participação.

Raimundo Dutra de Araújo
Ouvidor-Geral do Estado do Piauí



1. INTRODUÇÃO

Em cumprimento ao Decreto Estadual nº 22.698, de 24 de janeiro de 2024, que institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo estadual, regulamenta a Lei Estadual nº 7.884, de 08 de dezembro de 2022, que inclui a função da ouvidoria nas atribuições da Secretaria de Governo, e a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que trata da participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos da Administração Pública, este relatório apresenta um panorama geral dos resultados das atividades desenvolvidas no âmbito do Sistema Estadual de Ouvidoria no ano de 2024.

A Rede de Ouvidorias do Governo do Estado do Piauí é formada por 28 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 Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí (OGE-PI), de acordo com a legislação mencionada anteriormente, que são recebidas, examinadas e encaminhadas denúncias, reclamações, elogios, sugestões e solicitações relacionadas a procedimentos e ações de agentes públicos, órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual.

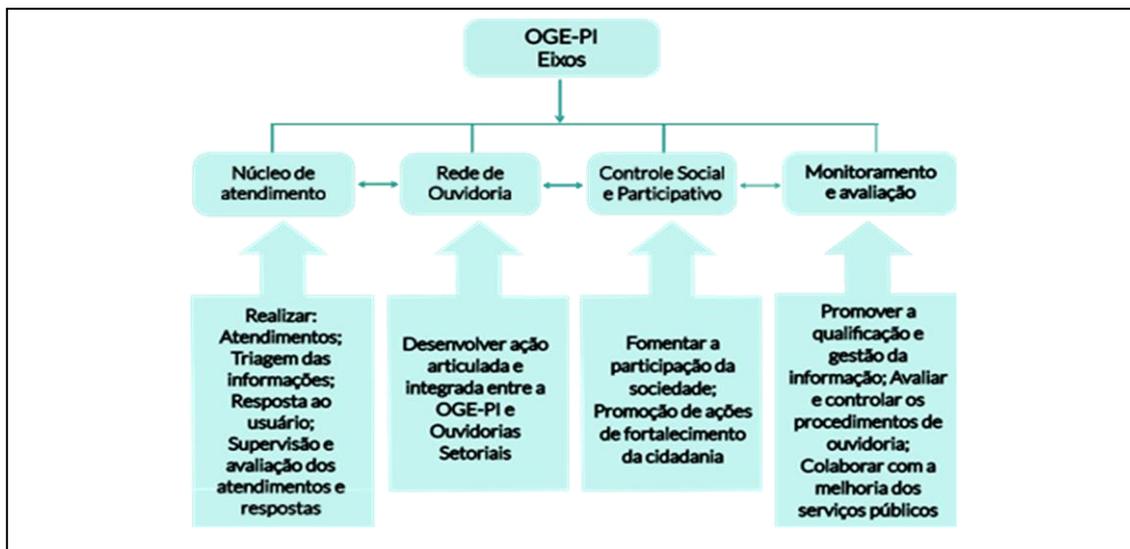
É importante ressaltar que as informações utilizadas na elaboração deste relatório foram obtidas diretamente da plataforma Fala.BR, assim como dos dados disponíveis no "Painel Resolveu?", acessível por meio do link <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>. Além disso, foram considerados os dados contidos nas planilhas de monitoramento dos atendimentos da OGE-PI e documentos relacionados às ações que compõem a 2ª edição do Programa OUVÉPIAUI.

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 Estadual nº 22.698, de 24 de janeiro de 2024, que regulamenta sua



organização e funcionamento: I) núcleo de atendimento; II) controle e participação social; III) Rede da OGE-PI; IV) monitoramento e avaliação.

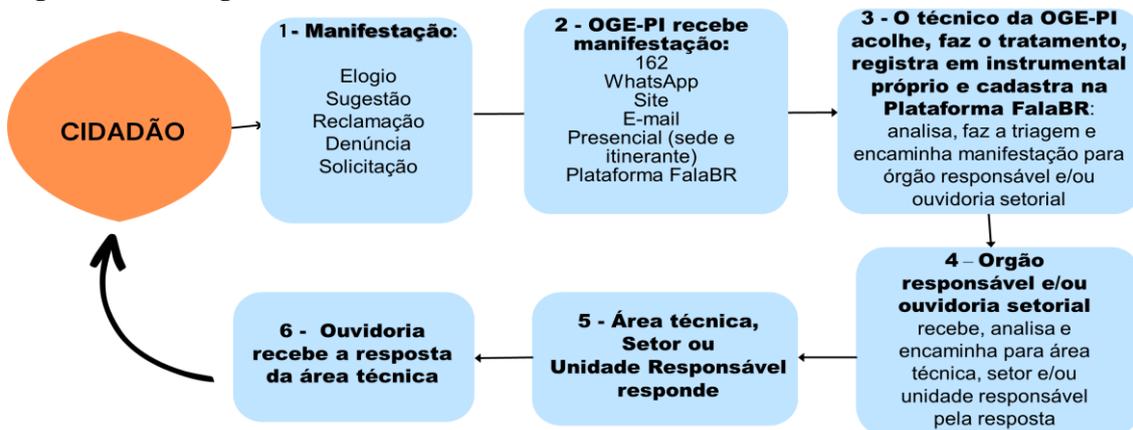
Figura 01: Eixos estruturantes da OGE-PI



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
- Fala.BR
- Site: 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

Em 2024, foram registradas **20.482** manifestações no Sistema de Ouvidoria do Governo do Estado¹, o que representa um aumento de **15,9%** em comparação com o ano anterior. Esse crescimento contínuo é de grande relevância, pois proporciona uma fonte valiosa de insights e feedbacks da população, permitindo uma análise abrangente das demandas e necessidades dos cidadãos piauienses.

Cabe ao governo do estado utilizar essas informações e contribuições apresentadas pela população, com aplicação no planejamento e na gestão das políticas

¹ Esse número representa o total de manifestações registradas em 28 unidades, abrangendo tanto as manifestações registradas na Ouvidoria Geral do Estado do Piauí (OGE-PI) quanto em outras 27 ouvidorias setoriais. A única exceção foi a Ouvidoria da Secretaria da Assistência Técnica e Defesa Agropecuária (Sada), que não foi incluída neste relatório, pois está em processo de implementação e ainda não foi integrada à Plataforma FalaBR.



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

públicas, demonstrando que o engajamento da sociedade contribui coletivamente para a melhoria dos serviços e programas governamentais.

2. MANIFESTAÇÕES: quantidade no ano de 2024 e série histórica

Os números registrados pelo Sistema de Ouvidoria em 2024, 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 **20.482 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 2024*



Fonte: Fala.BR e do Painel Resolveu? (2024)

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 20.482 em 2023, o que representa um crescimento de 1.829% em cinco anos.

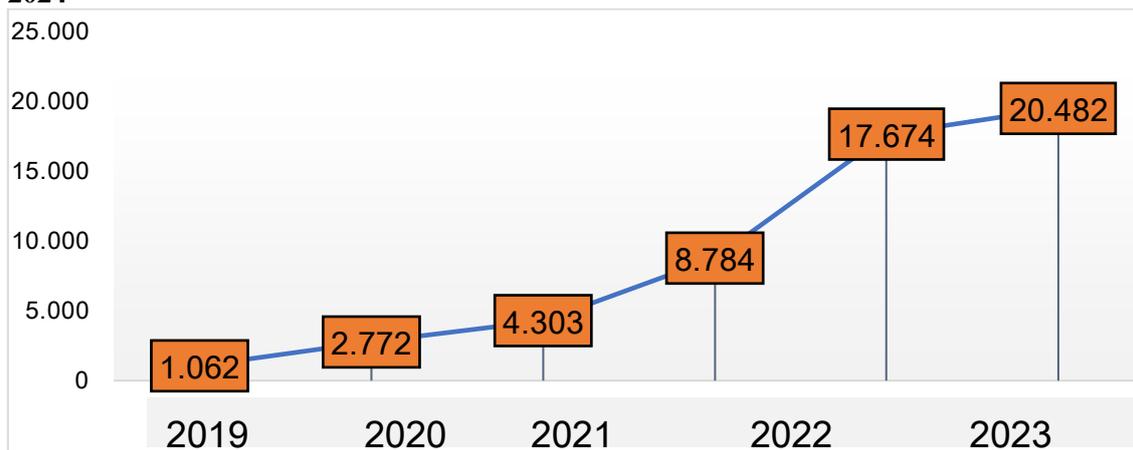
Diversos fatores podem ter contribuído para esse aumento, como a utilização de novas estratégias de divulgação do Sistema de Ouvidoria e o aumento das expectativas da população em relação à efetividade e transparência do governo. Além disso, houve um maior engajamento e conscientização da população sobre seus direitos e a importância de



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

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.

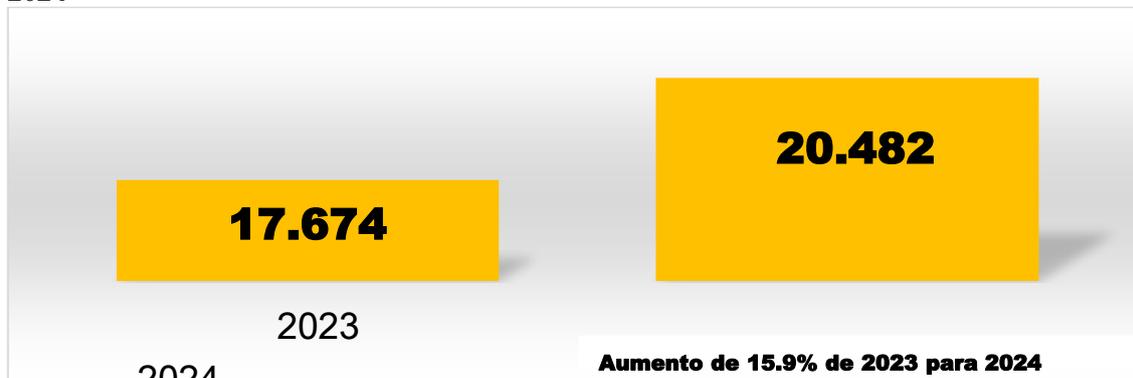
Gráfico 01: Evolução das manifestações recebidas pelo Sistema de Ouvidoria entre 2019 e 2024



Fonte: RELATÓRIO DE OUVIDORIA 2022; Dados da Plataforma Fala.BR e do Painel Resolveu? (2024)

Em 2023, o Sistema de Ouvidoria do Governo do Estado registrou 17.674 manifestações da população, número que cresceu para 20.482 em 2024, evidenciando um aumento de 15,9% no engajamento dos cidadãos (Gráfico 02). Esse crescimento pode ser atribuído a uma maior conscientização da população sobre os canais de comunicação disponíveis, bem como a um aumento na demanda por respostas e soluções do governo. Esse fenômeno reflete uma maior confiança no sistema coordenado pela OGE-PI, além de uma percepção mais aguçada da importância de influenciar as deliberações e diretrizes governamentais.

Gráfico 2: Evolução das manifestações recebidas pelo Sistema de Ouvidoria entre 2023 e 2024



Fonte: Dados da Plataforma Fala.BR e do Painel Resolveu? (2024).

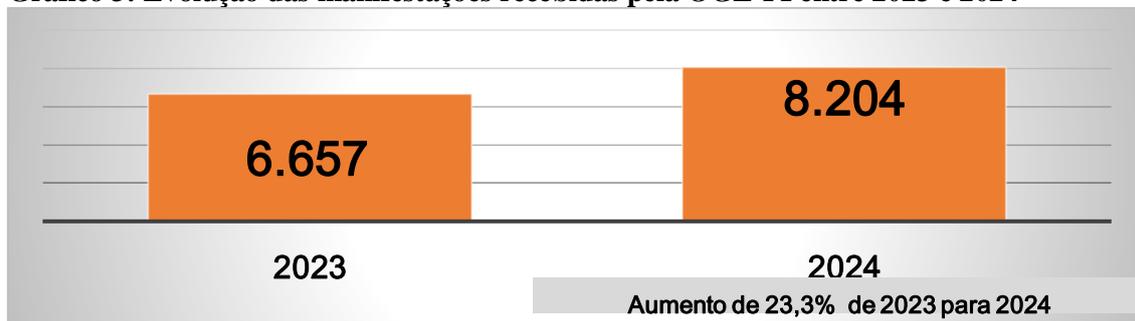


Governo do Estado do Piauí
Secretaria de Governo- SEGOV
Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí - OGE/PI

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 da Ouvidoria pode ser comprovada também ao analisar a evolução das manifestações recebidas pelos canais de atendimento da OGE-PI entre 2023 e 2024 (Gráfico 04). Em 2023, foram registradas 6.657 manifestações, número que aumentou para 8.204 em 2024, resultando em um crescimento de aproximadamente 23,2%. Esse aumento reflete o compromisso da OGE-PI em 2024 de promover a participação da população, estreitando ainda mais a conexão entre os cidadãos e a administração governamental.

Gráfico 3: Evolução das manifestações recebidas pela OGE-PI entre 2023 e 2024



Fonte: Dados da Plataforma Fala.BR e do Painel Resolveu? (2023/2024).

No ano de 2024, 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.

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.

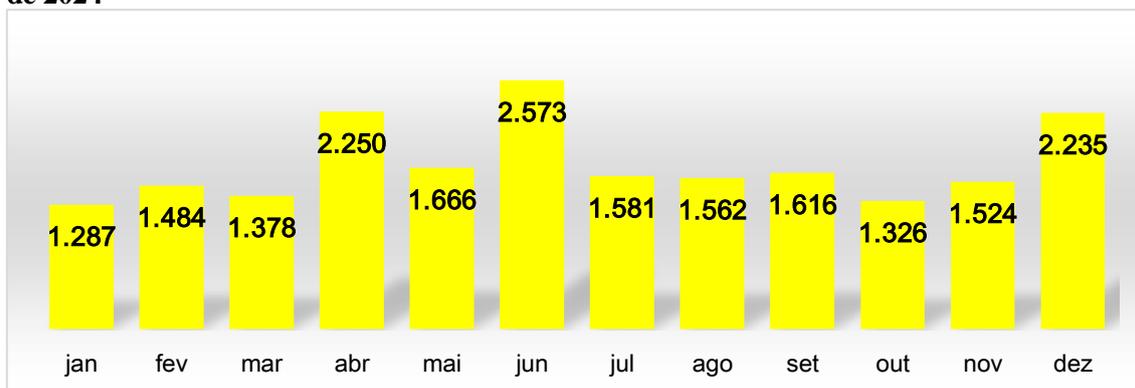


Governo do Estado do Piauí
Secretaria de Governo- SEGOV
Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí - OGE/PI

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 em 2024, foi possível identificar variações significativas ao longo dos meses (Gráfico 04). O primeiro trimestre apresentou uma demanda mais modesta, provavelmente devido ao início das atividades. No entanto, no segundo trimestre, observou-se um aumento substancial no volume de manifestações, o que indica uma maior participação da população e um crescente interesse por respostas e ações do governo. Esse padrão de variação pode ser atribuído a fatores sazonais, ao impacto das campanhas de comunicação, à atuação mais intensa das ouvidorias itinerantes ou ainda à maior confiança da população na capacidade do sistema de Ouvidoria em atender suas demandas.

Gráfico 04: Evolução mensal das manifestações recebidas pelo Sistema de Ouvidoria no ano de 2024



Fonte: Dados da Plataforma Fala.BR e do Painel Resolveu? (2024).

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 o segundo trimestre pode estar relacionado a eventos ou acontecimentos específicos que geraram maior

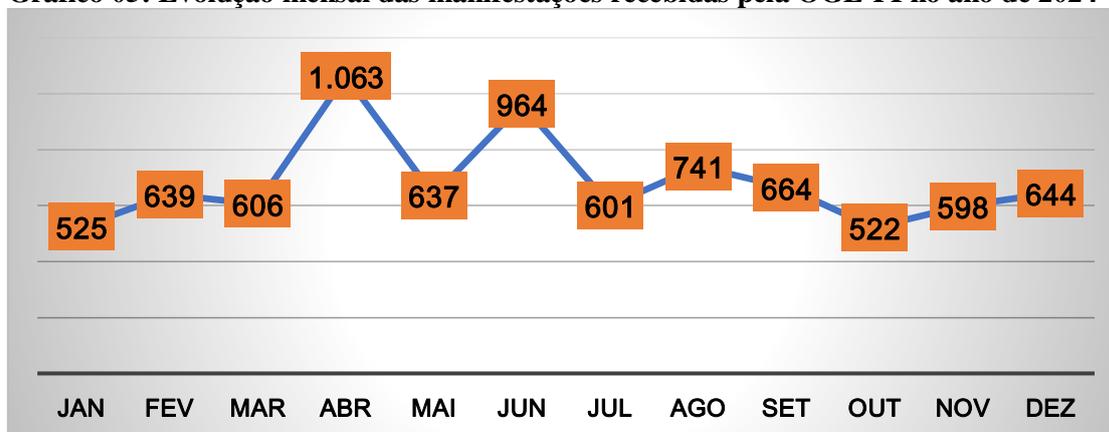


Governo do Estado do Piauí
Secretaria de Governo- SEGOV
Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí - OGE/PI

mobilização e engajamento da população, a exemplo das ouvidorias ativas realizadas neste período.

No que diz respeito à evolução das manifestações recebidas ao longo dos meses de 2024 pela OGE-PI (Gráfico 05), por meio de seus canais de atendimento, foi possível observar um padrão semelhante. O primeiro trimestre registrou as menores demandas, enquanto o segundo trimestre apresentou o maior volume de manifestações.

Gráfico 05: Evolução mensal das manifestações recebidas pela OGE-PI no ano de 2024



Fonte: Dados da Plataforma Fala.BR e do Painel Resolveu? (2024)

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 2024. Apresentamos a seguir o quadro 1 que mostra o ranking dessas manifestações.

Quadro 1: Quantidades de registros por órgãos – ano de 2024

ORGAO	QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES
OGE-PI (Órgãos diversos)	8.204
Secretaria de Estado da Administração (Sead)	2.386
Secretaria de Estado da Educação (Seduc)	1.906
Polícia Civil (PC-PI)	1.808
Fundação Universidade Estadual do Piauí (Uespi)	1.392
Secretaria de Estado da Saúde (Sesapi)	821
Secretaria de Estado da Segurança Pública (SSP)	705



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

Polícia Militar do Estado do Piauí (PM-PI)	585
Ouvidoria-Geral do Sus (Ouv.Sus)	404
Secretaria de Estado da Assistência Social, Trabalho e Direitos Humanos (Sasc)	334
Secretaria de Estado da Fazenda (Sefaz)	324
Departamento Estadual de Trânsito (Detran)	324
Instituto de Assistência à Saúde dos Servidores Públicos do Estado do Piauí (Iaspi)	244
Secretaria de Estado do Meio Ambiente e Recursos Hídricos (Semarh)	213
Empresa de Águas e Esgotos do Piauí S/A (Agespisa)	211
Fundação Piauí Previdência (Piauí Prev)	136
Secretaria de Estado da Agricultura Familiar (SAF)	116
Secretaria de Estado da Justiça (Sejus)	75
Agência de Desenvolvimento Habitacional do Piauí (ADH)	74
Secretaria de Estado das Mulheres (Sempi)	48
Secretaria de Estado para Inclusão da Pessoa com Deficiência (Seid)	39
Agência de Fomento e Desenvolvimento do Estado do Piauí (Badespi)	36
Corpo de Bombeiros Militar do Piauí (CBMEPI-PI)	29
Junta Comercial do Estado do Piauí (Jucepi)	25
Agência de Regulação dos Serviços Públicos Delegados do Estado do Piauí (Agrespi)	20
Instituto da Regularização Fundiária e do Patrimônio Imobiliário do Estado do Piauí (Interpi)	13
Instituto de Metrologia do Estado do Piauí (Imepi)	6
Secretaria de Estado do Planejamento (Seplan)	4
TOTAL	20.482

Fonte: Dados da Plataforma Fala.BR e do Painel Resolveu? (2024)

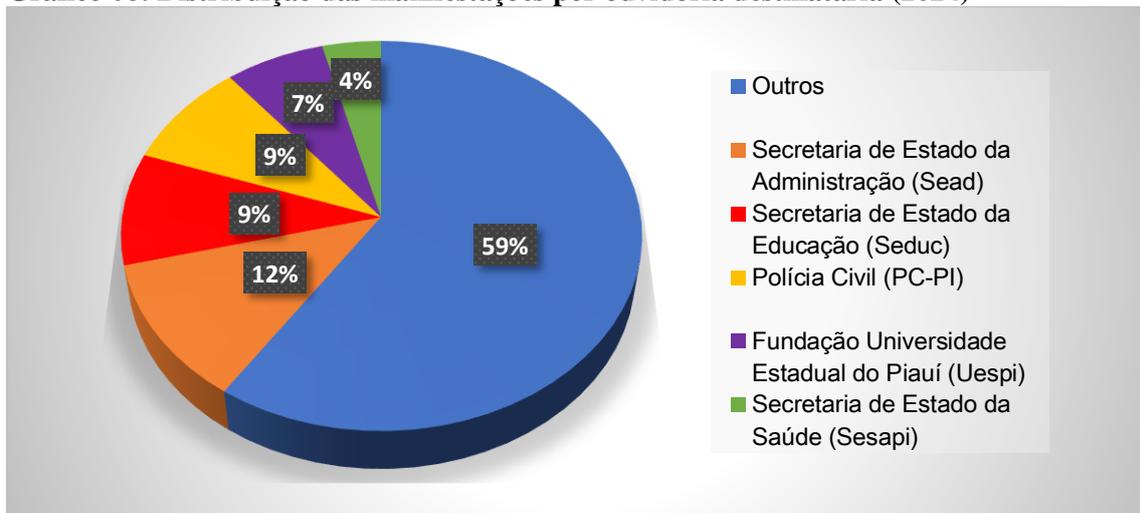
Em relação às ouvidorias setoriais com maior volume de manifestações (Gráfico 06), observa-se que a Secretaria de Administração (Sead) registrou o maior número, com 2.386 manifestações, o que representa 12% do total. Em seguida, a Secretaria de Educação (Seduc) recebeu 1.906 manifestações (9%), seguida pela Polícia Civil com 1.808 (9%), a Universidade Estadual do Piauí com 1.392 (7%) e a Secretaria de Estado da Saúde (Sesapi) com 821 manifestações (4%). Esses números refletem um significativo envolvimento da população em questões relacionadas a essas áreas, evidenciando uma participação social ativa e uma crescente busca por soluções nas áreas específicas mencionadas. 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.



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

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 06: Distribuição das manifestações por ouvidoria destinatária (2024)



Fonte: Dados da Plataforma Fala.BR e do Painel Resolveu? (2024)

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 2024, é possível observar uma distribuição diversificada nos canais de entrada utilizados pelos cidadãos. Dos dados fornecidos (Gráfico 07), nota-se que os canais presenciais e Disk 162 foram os mais utilizados, representando 58% e 21% 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 58% das manifestações registradas na OGE-PI, pode ser atribuída às 29 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 regiões² 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 29 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, o e-mail e a plataforma FalaBR. Embora com porcentagens menores (18%, 2% e 1% 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.

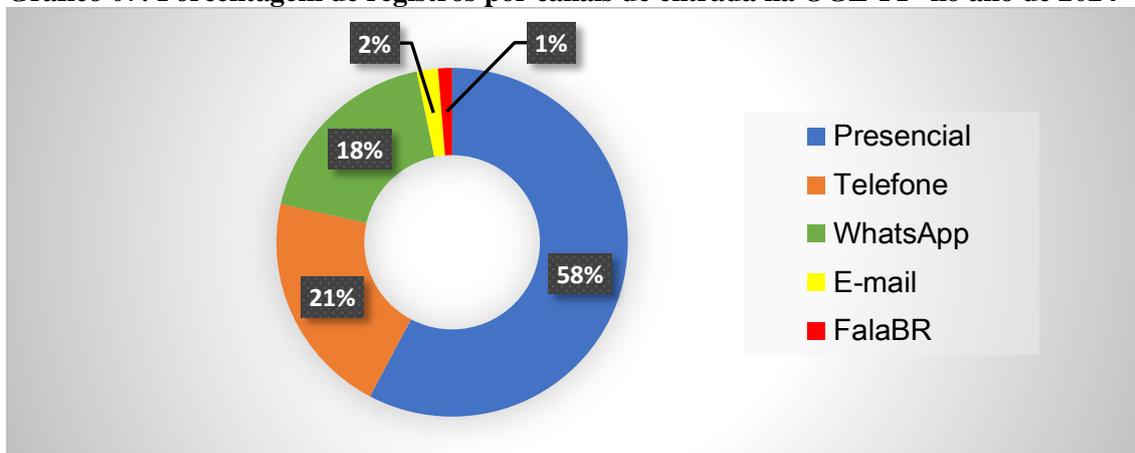
² Foram realizadas ações de Ouvidoria ativa em 12 municípios.



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

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 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, haja vista que diferentes grupos demográficos podem ter mais facilidade ou familiaridade com certas formas de interação.

Gráfico 07: Porcentagem de registros por canais de entrada na OGE-PI* no ano de 2024



Fonte: Pesquisa direta e Plataforma FalaBR (2024)

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 quadro 2 caracterizando cada uma:



Quadro 2: Caracterização dos tipos de manifestações

Solicitação		É quando o cidadão faz uma demanda específica para algum órgão governamental, como pedido de informações, solicitação de serviços, requerimentos, entre outros.
Sugestão		Nesse caso, o cidadão propõe ideias, opiniões ou recomendações para os órgãos governamentais, contribuindo para melhorias ou mudanças em políticas públicas, serviços, entre outros.
Elogio		É quando o cidadão faz um reconhecimento positivo e expressa sua satisfação em relação a algum serviço, atendimento ou ação realizada pelos órgãos governamentais.
Reclamação		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.
Denúncia	Sem acompanhamento	São manifestações que têm como objetivo de denunciar algum fato irregular de forma não identificada, não requerendo acompanhamento do processo.
	Com acompanhamento	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 08), podemos inferir que as solicitações representam a maior porcentagem, com 57% 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 17% das manifestações (Gráfico 08) e 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

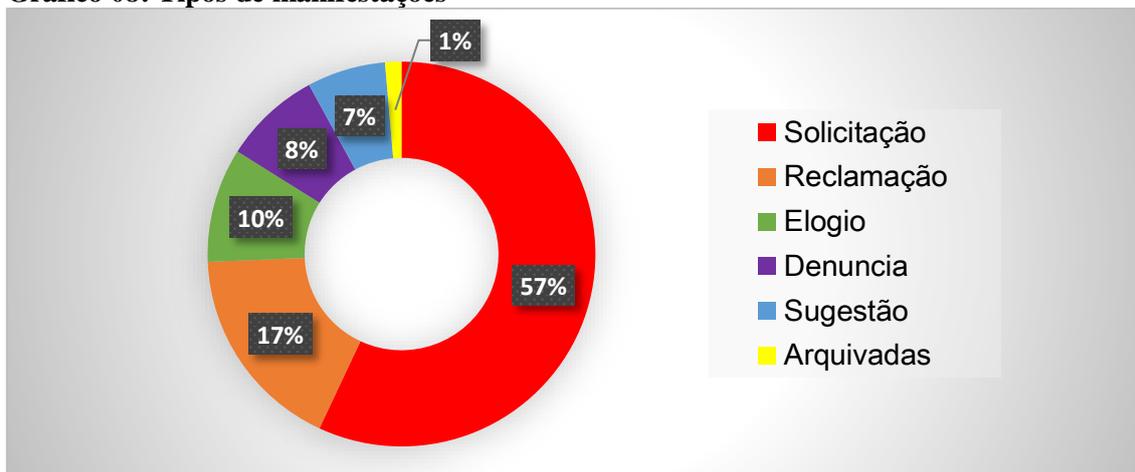
No que se refere aos Elogios, com 10% das manifestações, é um bom sinal, pois demonstra a existência de serviços e ações bem executadas pelos órgãos governamentais. Os elogios podem servir como incentivo para a continuidade e aprimoramento dessas boas práticas.

Já as sugestões, representam 7% 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 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.

A baixa taxa de arquivamento (1%) reflete uma abordagem responsável e eficiente da ouvidoria em processar as manifestações, tratando-as de forma significativa, sem deixar de considerar o valor de cada uma delas, ao mesmo tempo que assegura que questões irrelevantes ou impertinentes sejam devidamente identificadas e filtradas.

Gráfico 08: Tipos de manifestações



Fonte: Dados da Plataforma Fala.BR e do Painel Resolveu? (2024)

Aqui está a revisão do texto:



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

A seguir, apresentamos dois quadros: o primeiro (Quadro 3) exibe o número absoluto de manifestações recebidas pelas ouvidorias setoriais, destacando aquelas com maior volume de registros. O segundo quadro (Quadro 4) apresenta a porcentagem de cada tipo de manifestação em relação ao total registrado por cada ouvidoria setorial, destacando aquelas com as maiores taxas quando comparadas entre si.

Quadro 3: Quantidade manifestações por tipo conforme ouvidoria setorial no ano de 2024

TIPOS DE MANIFESTAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	DENÚNCIA	SUGESTÃO	ELOGIO	ARQUIVADAS
ÓRGÃOS						
ADH	12	50	2	7	1	2
Agespisa	144	50	16	0	0	1
Agrespi	11	5	2	2	0	0
Badespi	4	26	3	2	1	0
CBMEPI-PI	4	8	17	0	0	0
Detran	174	107	31	5	0	7
Iaspi	157	46	9	6	2	24
Imepi	3	2	1	0	0	0
Interpi	3	9	1	0	0	0
Jucepi	12	9	3	0	1	0
Ouv.Sus	237	125	34	6	3	0
PC-PI	57	1.581	149	3	18	0
PM-PI	144	287	114	15	11	14
Piauí Prev	48	52	9	1	3	23
Saf	7	101	5	2	0	1
Sasc	35	185	83	14	17	0
Sead	127	1.348	34	19	851	6
Seduc	377	1.005	443	40	32	11
Seid	21	11	6	1	0	0
Sejus	6	12	51	2	2	2
Sefaz	82	173	61	5	0	3
Semarh	12	50	143	4	4	0
Sempi	3	17	8	1	11	8
Sesapi	221	391	167	18	23	0
SSP	202	249	60	51	141	2
Seplan	2	1	0	1	0	0
Uespi	65	1.207	67	3	1	49

Fonte: Dados da Plataforma Fala.BR e do Painel Resolveu? (2024)



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

Quadro 4: Porcentagem de manifestações por tipo, de acordo com o registro total de cada ouvidoria setorial no ano de 2024.

TIPOS DE MANIFESTAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	DENÚNCIA	SUGESTÃO	ELOGIO
ÓRGÃOS					
ADH	16,7%	69,4%	2,8%	9,7%	1,4%
Agespisa	68,6%	23,8%	7,6%	0%	0%
Agrespi	55%	25%	10,0%	10,0%	0%
Badespi	11,1%	72,25	8,3%	5,6%	2,8%
CBMEPI-PI	13,8%	27,6%	58,6%	0%	0%
Detran	54,9%	33,8%	9,8%	1,6%	0%
Iaspi	71,4%	20,9%	4,1%	2,7%	0,9%
Imepi	50%	33,3%	16,7%	0%	0%
Interpi	23,1%	69,2%	7,7%	0%	0%
Jucepi	48%	36%	12%	0%	4,0%
Ouv.Sus	58,5%	30,9%	8,4%	1,5%	0,7%
PC-PI	3,2%	87,4%	8,2%	0,2%	1,0%
PM-PI	25,2%	50,3%	20,0%	2,6%	1,9%
Piauí Prev	42,5%	46,0%	8%	0,9%	2,7%
Saf	6,1%	87,8%	4,3%	1,7%	0%
Sasc	10,5%	55,45	24,9%	4,2%	5,1%
Sead	5,3%	56,7%	1,4%	0,8%	35,8%
Seduc	19,9%	53,0%	23,4%	2,1%	1,7%
Seid	53,8%	28,2%	15,4%	2,6%	0%
Sejus	8,2%	16,4%	69,9%	2,7%	2,7%
Sefaz	25,5%	53,9%	19,0%	1,6%	0%
Semarh	5,6%	23,5%	67,1%	1,9%	1,9%
Sempi	7,5%	42,5%	20,0%	2,5%	27,5%
Sesapi	27%	47,7%	20,4%	2,2%	2,8%
SSP	28,7%	35,4%	8,5%	7,3%	20,1%
Seplan	50%	25%	0	25%	0%
Uespi	4,8%	89,9%	5,0%	0,2%	0,1%

Fonte: Dados da Plataforma Fala.BR e do Painel Resolveu? (2024)

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.

A análise de manifestações recebidas por órgãos públicos é fundamental para a compreensão das demandas da sociedade e a tomada de decisões mais assertivas. Nesse



contexto, tanto os números absolutos quanto os proporcionais ao total de manifestações desempenham papéis cruciais, fornecendo informações complementares e permitindo uma análise mais completa do cenário. A seguir os órgãos mais demandados e principais assuntos por tipos em números absolutos.

4.1 Números absolutos de cada tipo de manifestações recebidas pelas ouvidorias setoriais

Os números absolutos de manifestações oferecem uma visão clara do volume de demandas por órgão, permitindo identificar picos e tendências ao longo do ano. Ao analisar os tipos de manifestações (reclamações, sugestões etc.), podemos aprofundar nossa compreensão sobre os principais assuntos que preocupam a população e suas possíveis causas, como eventos específicos ou mudanças nas políticas públicas. A comparação entre órgãos, além de revelar aqueles que recebem um maior volume de demandas, também pode indicar:

- **Maior abertura para a participação cidadã:** Órgãos com alto volume de manifestações podem estar investindo em canais de comunicação diversos, realizando buscas ativas por feedback e demonstrando transparência e integridade nas suas ações.
- **Necessidade de maior atenção:** Um alto volume de manifestações em um determinado órgão pode sinalizar a necessidade de maior investimento em recursos, pessoal ou processos para atender à demanda da população.
- **Oportunidades de aprendizado:** Órgãos com alto volume de manifestações positivas podem servir como modelos para outros órgãos, demonstrando práticas bem-sucedidas de engajamento com a sociedade.

4.1.1 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: PC-PI com 1.581 solicitações, Sead com 1.348, Uespi com 1.207, Seduc com 1.005, Sesapi com 391 e PM com 287.



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

Quadro 5: Órgãos com Ouvidoria Setorial que concentraram o maior volume de manifestações tipificadas como solicitação no ano de 2024.

ÓRGÃOS	TIPO DE MANIFESTAÇÃO
	SOLICITAÇÃO
PC-PI	1.581
Sead	1.348
Uespi	1.207
Seduc	1.005
Sesapi	391
PM-PI	287
SSP	249
Sasc	185
Sefaz	173
Ouv.Sus	125
Detran	107
Saf	101
ADH	50
Piauí Prev	52
Semarh	50
Agespisa	50
Iaspi	46
Badespi	26
Sempi	17
Sejus	12
Seid	11
Jucepi	9
Interpi	9
CBMEPI-PI	8
Agrespi	5
Imepi	2
Seplan	1

Fonte: Dados da Plataforma Fala.BR e do Painel Resolveu? (2024)

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 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

Órgão	Principais Assuntos
PC-PI	Serviços, Certidões e Declarações
Sead	Pagamentos, Mudança de Nível, Férias, Assuntos Administrativos
Uespi	Acesso à Informação, Oferta de Cursos
Seduc	Reforma e Melhorias em Escolas, Serviços Públicos, Documentação



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

Sesapi	Serviços Públicos, Assistência Farmacêutica, Pagamentos, Atendimento, Assistência Hospitalar
---------------	--

Fonte: Pesquisa Direta e Dados Painel Resolveu (2024)

A análise dos dados apresentados revela um perfil bastante claro das demandas da população piauiense em relação aos principais órgãos do estado. As solicitações se concentram em áreas como serviços públicos, informações, processos administrativos e melhoria da infraestrutura.

Detalhamento por Órgão

- **Polícia Civil (PC-PI):** As principais demandas se concentram em serviços básicos como a obtenção de certidões e declarações, além de informações gerais sobre os serviços prestados pela instituição. Isso indica que a população busca agilidade e facilidade no acesso a esses documentos.
- **Secretaria da Administração (Sead):** As solicitações se concentram em assuntos relacionados à vida funcional do servidor público, como pagamentos, mudanças de nível e férias. Isso demonstra a preocupação dos servidores com seus direitos e benefícios.
- **Universidade Estadual do Piauí (Uespi):** As demandas se concentram no acesso à informação e na oferta de cursos no interior do estado. A busca por informações demonstra o interesse da população em conhecer melhor a universidade e seus serviços, enquanto a demanda por cursos no interior revela a necessidade de expandir o acesso ao ensino superior nas diversas regiões do estado.
- **Secretaria de Educação (Seduc):** As principais demandas estão relacionadas à melhoria da infraestrutura das escolas públicas e à prestação de serviços públicos de qualidade. A população busca escolas com melhores condições de ensino e aprendizagem, além de serviços eficientes e ágeis.
- **Secretaria de Saúde (Sesapi):** As demandas se concentram em serviços públicos de saúde, como assistência farmacêutica, atendimento hospitalar e pagamento



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

de fornecedores. A população busca um sistema de saúde mais eficiente e com maior acesso aos serviços.

- **Polícia Militar (PM-PI):** As demandas se concentram em pedidos de informação, serviços públicos, informações processuais e processos seletivos. A população busca maior transparência nas ações da polícia, além de informações sobre concursos e processos seletivos.

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 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.

4.1.2 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 377 registros, Ouv.SUS com 237, Sesapi com 221, SSP com 202, Detran com 174 e Iaspi com 157.

Quadro 07: Órgãos com Ouvidoria Setorial que concentraram o maior volume de manifestações tipificadas como reclamação no ano de 2024.

ÓRGÃOS	TIPO DE MANIFESTAÇÃO
	RECLAMAÇÃO
Seduc	377
Ouv.Sus	237
Sesapi	221
SSP	202
Detran	174
Iaspi	157
Agespisa	144
PM-PI	144
Sead	127
Sefaz	82
Uespi	65
PC-PI	57
Piauí Prev	48
Sasc	35
Seid	21
Jucepi	12



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

Semarh	12
ADH	12
Agrespi	11
Saf	7
Sejus	6
Badespi	4
CBMEPI-PI	4
Imepi	3
Interpi	3
Sempi	3
Seplan	2

Fonte: Plataformam FalaBR e Dados do Painel Resolveu? (2024)

A análise dos dados apresentados no quadro 08 revela um panorama complexo e multifacetado das demandas da população em suas interações com os órgãos públicos. A recorrência de determinados temas nas reclamações direcionadas a diferentes ouvidorias evidencia a existência de desafios sistêmicos que precisam ser enfrentados de forma integrada e coordenada.

Quadro 08: Principais assuntos das reclamações conforme órgãos mais demandados

Órgão	Principais Assuntos
Seduc	Educação, Serviços Públicos, Concursos e Processos Seletivos
Ouv.Sus	Saúde, Regulação de Pacientes, Consultas, Tratamentos, Cirurgias, Farmácia
Sesapi	Saúde, Serviços Públicos, Atendimento, Farmácia, Assédio Moral
SSP-PI	Segurança, Serviços Públicos, Ouvidoria, Acesso à Informação, Policiamento
Detran-PI	Sistema, Serviços, Acesso à Informação, Multas, Atendimento
Iaspi	Saúde, Consultas, Tratamentos, Cirurgias, Atendimento

Fonte: Pesquisa direta e Painel Resolveu? (2024)

As manifestações de denúncias destinadas às ouvidorias setoriais têm revelado um conjunto de demandas e insatisfações da população em relação a determinados serviços públicos. Dentre os principais problemas apontados, destacam-se a burocracia excessiva, a falta de agilidade no atendimento e a ausência de informações claras.

A área da saúde e da seguridade social do servidor apresenta um número elevado de reclamações, principalmente relacionadas à dificuldade de acesso a consultas, tratamentos, cirurgias e medicamentos, e à demora na regulação e no atendimento. Na educação, os desafios incluem a escassez de recursos, a precariedade da infraestrutura e a dificuldade de acesso a concursos. Já na segurança pública e no trânsito, as principais



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

queixas envolvem a violência, a falta de policiamento e a complexidade dos processos no Detran-PI.

É fundamental destacar que, em resposta a estes mesmos desafios, o governo tem se empenhado em buscar soluções inovadoras para os problemas identificados, visando a melhoria contínua dos serviços públicos e a satisfação da população.

Na área da segurança pública, destacam-se as forças-tarefas no combate ao crime organizado, a intensificação do uso de inteligência e tecnologia para prevenir pequenos delitos e a convocação de mais policiais.

Na saúde, investimentos em hospitais regionais, laboratórios e infraestrutura têm sido prioridade, além da implementação da telemedicina e da modernização da seguridade social do servidor público.

Na educação, a transformação das escolas em escolas integrais, a modernização da gestão escolar com a adoção de indicadores e metas, e os investimentos em infraestrutura demonstram o compromisso com a melhoria da qualidade do ensino.

Paralelamente, a modernização dos serviços online e a consolidação do Gov.PI Cidadão facilitam o acesso dos cidadãos aos serviços públicos. A realização de concursos públicos nas áreas de segurança, saúde e educação demonstra o compromisso do governo com a valorização dos servidores e a ampliação do quadro de pessoal.

4.1.3 Tipificação das denúncias: órgãos mais demandados e principais assuntos

No período analisado (Quadro 9), a Seduc recebeu o maior número de denúncias, com 443 registros, seguida da Sesapi (167), PC-PI (149), Semarh (143) e PM (114).

Quadro 09: Órgãos com Ouvidoria Setorial que concentraram o maior volume de manifestações tipificadas como denúncias no ano de 2024.

ÓRGÃOS	TIPO DE MANIFESTAÇÃO
	DENÚNCIAS
Seduc	443
Sesapi	167
PC-PI	149
Semarh	143



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

PM-PI	114
Sasc	83
Uespi	67
Sefaz	61
SSP	60
Sejus	51
Ouv.Sus	34
Sead	34
Detran	31
CBMEPI-PI	17
Agespisa	16
Iaspi	9
Piauí Prev	9
Sempi	8
Seid	6
Saf	5
Badespi	3
Jucepi	3
ADH	2
Agrespi	2
Imepi	1
Interpi	1
Seplan	0

Fonte: Plataformam FalaBR e Dados do Painel Resolveu? (2024)

Ao disponibilizar uma rede de ouvidorias composta por 28 ouvidorias setoriais coordenadas pela OGE-PI e diversos canais de comunicação, o governo do Piauí demonstra compromisso com a transparência e a participação cidadã. O acolhimento de denúncias permite identificar e tratar práticas ilícitas, garantindo a responsabilização dos agentes públicos (gestores e servidores públicos) e a proteção dos direitos da população. A análise das denúncias permite identificar problemas, tomar medidas corretivas e prevenir a ocorrência de novos casos de irregularidades.

Seguem os principais assuntos das denúncias dos órgãos mais demandados, de acordo com o quadro 10 apresentado logo a seguir,

Quadro 10: Principais assuntos das denúncias conforme órgãos mais demandados

Órgão	Principais Assuntos
Seduc	Outros em educação, Denúncia de irregularidades de servidores Assédio moral e Educação básica;
Sesapi	Assédio moral, Denúncias de irregularidades de servidores, Outros em saúde e Gestão em Saúde;
PC-PI	Denúncias de crimes na sociedade, anônimas ou não; Serviços públicos, Outros em segurança, Denúncia de Irregularidade de servidores;



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

Semarh	Biodiversidade, Outros em meio-ambiente, Animais e Denúncia crime na sociedade.
PM-PI	Denúncia de irregularidade de servidores, Denúncia crime na sociedade, Assédio moral e Policiamento.

Fonte: Pesquisa direta e Painel Resolveu (2024)

O quadro apresentado revela um panorama das principais demandas e denúncias recebidas pelos órgãos públicos piauienses, evidenciando a necessidade constante de mecanismos eficazes para combater irregularidades e ilícitos. As áreas da educação, saúde, segurança e meio ambiente concentram um volume significativo de denúncias, o que demonstra a importância de ações proativas por parte do governo e da sociedade civil para garantir a transparência e a eficiência na gestão pública. As principais demandas, conforme o quadro, estão concentradas em:

- **Educação:** Denúncias de irregularidades de servidores, assédio moral e questões relacionadas à educação básica.
- **Saúde:** Assédio moral, denúncias de irregularidades de servidores e questões relacionadas à gestão em saúde.
- **Segurança:** Denúncias de crimes, irregularidades de servidores e assédio moral, além de questões relacionadas ao policiamento.
- **Meio ambiente:** Denúncias de crimes ambientais, como a exploração ilegal de recursos naturais.

É fundamental destacar que a existência dessas denúncias não reflete necessariamente uma realidade negativa generalizada nos órgãos públicos, mas sim a necessidade de aprimorar os mecanismos de controle e fiscalização. A sociedade civil, ao manifestar suas insatisfações e denunciar irregularidades, exerce um papel crucial na construção de um Estado mais justo e transparente.

O governo do Estado do Piauí, consciente da importância de combater as irregularidades e ilícitos, tem atuado de forma proativa para fortalecer os mecanismos de controle e fiscalização. As ouvidorias, nesse contexto, desempenham um papel fundamental como canais de comunicação entre a sociedade e os órgãos públicos, recebendo e encaminhando as manifestações para as devidas apurações.



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

Um exemplo dessa atuação é a implementação do protocolo "DIGA" pela Ouvidoria Geral do Estado (OGE-PI), que visa o enfrentamento ao assédio moral, sexual e discriminação racial no ambiente de trabalho nos órgãos do governo estadual. Essa iniciativa demonstra o compromisso do governo em promover um ambiente de trabalho mais saudável e respeitoso, além de fortalecer a cultura da mediação de conflitos no ambiente de trabalho.

A análise das informações apresentadas no quadro demonstra a importância de um trabalho conjunto entre o governo e a sociedade para combater as irregularidades e ilícitos nos órgãos públicos. As ouvidorias, como canais de comunicação e fiscalização, desempenham um papel estratégico nesse processo. Ao incentivar a participação da sociedade e implementar mecanismos eficazes de controle, o governo demonstra seu compromisso com a transparência e a eficiência na gestão pública.

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.

4.1.4 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 SSP com 51 registros, Seduc com 40, Sead com 19, Sesapi com 18 e PM com 15.

Quadro 10: Órgãos com Ouvidoria Setorial que concentraram o maior volume de manifestações tipificadas como sugestões no ano de 2024.

ÓRGÃOS	TIPO DE MANIFESTAÇÃO
	SUGESTÕES
SSP	51
Seduc	40
Sead	19
Sesapi	18
PM-PI	15
Sasc	14



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

ADH	7
Iaspi	6
Ouv.Sus	6
Detran	5
Sefaz	5
Semarh	4
PC-PI	3
Uespi	3
Agrespi	2
Badespi	2
Saf	2
Sejus	2
Piauí Prev	1
Seid	1
Sempi	1
Seplan	1
Agespisa	0
CBMEPI-PI	0
Imepi	0
Interpi	0
Jucepi	0

Fonte: Dados da Plataforma Fala.BR e do Painel Resolveu? (2024)

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 (SSP, Seduc, Sead, Sesapi e PM), 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 segurança pública, educação, saúde e administração pública, 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



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

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

Órgão	Principais Assuntos
SSP-PI	Serviços públicos, Outros em segurança e Policiamento;
Seduc	Outros em educação, Serviços públicos e Combate à desigualdade;
Sead	Serviços públicos, Atendimento e Outros em administração;
Sesapi	Serviços públicos, Outros em Saúde e Acesso à Informação;
PM-PI	Outros em segurança, Serviços públicos e Ações afirmativas;

Fonte: Pesquisa direta e Painel Resolveu (2024)

A análise dos dados apresentados no Quadro 11 revela um cenário rico em demandas e expectativas da sociedade em relação aos serviços públicos prestados pelos órgãos do Estado do Piauí. As sugestões recebidas pela Ouvidoria Pública demonstram o engajamento dos cidadãos em buscar melhorias e soluções para os problemas que afetam suas vidas.

É notável a diversidade de temas abordados nas sugestões, que abrangem desde a melhoria dos serviços públicos em geral até questões mais específicas como o combate à desigualdade e a promoção de ações afirmativas. Essa variedade indica a preocupação da população com diferentes aspectos da gestão pública e a necessidade de uma atuação integrada dos órgãos envolvidos.

Principais demandas identificadas:

- **Melhoria dos serviços públicos:** A demanda por serviços públicos de qualidade é constante e transversal a todos os órgãos. Os cidadãos buscam maior eficiência, agilidade e acessibilidade nos serviços prestados.
- **Combate à desigualdade:** A busca por igualdade de oportunidades e tratamento é uma demanda recorrente, especialmente nas áreas da educação e da saúde.



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

- **Transparência e acesso à informação:** A sociedade demonstra interesse em ter acesso às informações sobre a gestão pública, o que contribui para o fortalecimento do controle social.
- **Segurança:** A demanda por mais segurança pública é uma preocupação constante, especialmente em relação à violência e à criminalidade.

A Ouvidoria Pública desempenha um papel fundamental nesse processo, ao coletar e analisar as sugestões dos cidadãos. Ao acolher essas demandas, os órgãos públicos têm a oportunidade de promover mudanças positivas e atender melhor às necessidades da população. Além disso, a participação cidadã estimulada pela Ouvidoria contribui para a construção de uma gestão pública mais democrática e participativa.

Para atender às demandas da população e promover uma gestão pública mais eficiente e eficaz, os órgãos públicos podem adotar algumas medidas importantes. Por exemplo, é fundamental que as sugestões recebidas sejam analisadas de forma criteriosa e sistemática, a fim de identificar as principais demandas e prioridades.

Os órgãos devem manter canais de comunicação abertos com a sociedade, para que os cidadãos possam acompanhar o andamento das suas demandas e participar ativamente do processo de tomada de decisão. A divulgação de informações sobre a gestão pública é fundamental para aumentar a confiança da população nos órgãos públicos e estimular a participação cidadã.

As sugestões recebidas devem ser utilizadas para orientar a elaboração de políticas públicas e a implementação de ações concretas para solucionar os problemas identificados. É importante avaliar periodicamente os resultados das ações implementadas, a fim de verificar sua eficácia e realizar os ajustes necessários.

As sugestões recebidas pela Ouvidoria Pública são um valioso instrumento para a melhoria contínua da gestão pública. Ao ouvir a voz dos cidadãos e agir de forma proativa, os órgãos públicos podem construir um Estado mais justo, eficiente e democrático.



4.1.5 Tipificação dos elogios: órgãos com 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 2024.

ÓRGÃOS	TIPO DE MANIFESTAÇÃO
	ELOGIO
Sead	851
SSP	141
Seduc	32
Sesapi	23
PC-PI	18
Sasc	17
PM-PI	11
Sempi	11
Semarh	4
Ouv.Sus	3
Piauí Prev	3
Iaspi	2
Sejus	2
ADH	1
Badespi	1
Jucepi	1
Uespi	1
Agespisa	0
Agrespi	0
CBMEPI-PI	0
Detran	0
Imepi	0
Interpi	0
Saf	0
Seid	0
Sefaz	0
Seplan	0

Fonte: Dados da Plataforma Fala.BR e do Painel Resolveu? (2024)



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

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

Órgão	Principais Assuntos
Sead	Satisfação do atendimento presencial ao público; acesso a informação e agente público;
SSP-PI	Serviços públicos, outros em segurança e atendimento;
Seduc	Outros em educação, Serviço Público e Atendimento;
Sesapi	Serviços públicos, Ações afirmativas, Atendimento e Gestão em saúde;
PC-PI	Serviços públicos, Outros em segurança e Agente público;

Fonte: Pesquisa direta e Painel Resolveu (2024)

A análise dos dados apresentados no Quadro 12 revela um cenário positivo em relação à percepção dos cidadãos sobre os serviços prestados pelos órgãos públicos do Piauí. A alta incidência de elogios direcionados a diversos órgãos demonstra que a gestão pública estadual vem alcançando resultados satisfatórios em diversas áreas, como segurança, educação, saúde e administração.

Os elogios se concentram principalmente na qualidade do atendimento ao público, na agilidade na resolução de demandas e na transparência das informações. Isso indica que os órgãos estão investindo em capacitação dos servidores, na modernização dos processos e na implementação de ferramentas que facilitam o acesso à informação por parte dos cidadãos.

É importante destacar que a satisfação dos usuários dos serviços públicos é um indicador fundamental da qualidade da gestão pública. Ao receberem elogios, os órgãos públicos são motivados a continuar buscando a excelência em seus serviços, além de identificar as práticas que estão gerando resultados positivos.

A diversidade de órgãos que receberam elogios demonstra que a melhoria da qualidade dos serviços públicos é uma preocupação transversal a todas as áreas da



administração estadual. Isso indica que as políticas públicas implementadas pelo governo do estado estão surtindo efeito e contribuindo para a melhoria da vida dos cidadãos.

No entanto, é fundamental que os órgãos públicos não se acomodem com os resultados alcançados e continuem buscando a melhoria contínua de seus serviços. A análise dos elogios pode identificar oportunidades de aprimoramento e novas áreas de atuação, permitindo que os órgãos se adaptem às demandas da sociedade em constante mudança.

Por fim, os dados apresentados no Quadro 12 são um reflexo do esforço dos órgãos públicos em oferecer serviços de qualidade aos cidadãos. A valorização do trabalho realizado pelos servidores e a busca por soluções inovadoras são fundamentais para garantir a satisfação da população e o fortalecimento da confiança na gestão pública.

Ao analisarmos exclusivamente os números absolutos de manifestações, podemos perder nuances importantes sobre a natureza das demandas da população. Para uma análise mais aprofundada, além de contabilizarmos o número total de manifestações por categoria (elogios, sugestões, denúncias, solicitações e reclamações), calculamos a proporção de cada tipo de manifestação em relação ao total de manifestações recebidas por cada órgão. A seguir dados relativos com taxas de proporção ao número total de manifestações por tipo recebidas de cada ouvidoria setorial.

4.2 Taxa de porcentagem dos tipos de manifestações recebidas em relação ao total registrada por cada ouvidoria setorial

Ao comparar as proporções entre os diferentes órgãos, podemos identificar quais tipos de manifestações são mais comuns em cada área, revelando padrões e tendências nas demandas da população.

Analisando as diferenças nas proporções, podemos inferir sobre as possíveis causas dessas variações e identificar áreas que necessitam de maior atenção ou melhorias. Por exemplo, uma alta proporção de reclamações em um determinado órgão pode indicar a necessidade de aprimorar a qualidade dos serviços prestados.



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

A seguir, apresentamos os dados relativos às proporções de cada tipo de manifestação por órgão, o que nos permite visualizar com mais clareza o perfil das demandas em cada setor e possibilita o governo do estado direcionar ações de forma mais eficaz.

4.2.1 Taxas das manifestações relativas à reclamação por órgão

Uma análise mais aprofundada das reclamações, considerando suas causas específicas, é fundamental para identificar as áreas que necessitam de melhorias e implementar as ações corretivas adequadas.

Ao analisar as taxas de reclamação por órgão, podemos identificar aqueles que apresentam maior necessidade de atenção e direcionar nossos esforços para solucionar os problemas identificados. O quadro a seguir apresenta a taxa de reclamações por órgão, permitindo uma visualização clara da situação de cada um e auxiliando na identificação das prioridades para melhoria dos serviços públicos.

Quadro 13: Órgãos com Ouvidoria Setorial que concentraram maiores taxas de manifestações tipificadas como reclamações no ano de 2024.

ÓRGÃOS	TIPO DE MANIFESTAÇÃO
	TAXA DE RECLAMAÇÃO
Iaspi	71,40%
Agespisa	68,60%
Ouv.Sus	58,50%
Agrespi	55,00%
Detran	54,90%
Seid	53,80%
Imepi	50,00%
Seplan	50,00%
Jucepi	48,00%
Piauí Prev	42,50%
SSP	28,70%
Sesapi	27,00%
Sefaz	25,50%
PM-PI	25,20%
Interpi	23,10%
Seduc	19,90%
ADH	16,70%
CBMEPI-PI	13,80%
Badespi	11,10%



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

Sasc	10,50%
Sejus	8,20%
Sempi	7,50%
Saf	6,10%
Semarh	5,60%
Sead	5,30%
Uespi	4,80%
PC-PI	3,20%

Fonte: Dados da Plataforma Fala.BR e do Painel Resolveu? (2024)

O quadro apresentado demonstra uma disparidade significativa nas taxas de reclamação entre os diversos órgãos setoriais do Piauí no ano de 2024. Essa variação indica que a qualidade dos serviços públicos e a satisfação dos cidadãos diferem consideravelmente entre as diversas áreas do governo.

Órgãos com maiores taxas de reclamação:

- **Iaspi, Agespisa, Ouvidoria do SUS, Agrespi e Detran** lideram o ranking de reclamações, indicando problemas crônicos na prestação de serviços. No entanto, a análise do Painel Resolveu! (2025) revela que 98% das demandas foram respondidas dentro do prazo legal, em média 6,35 dias, apontando agilidade na resposta. Essa discrepância exige uma análise mais aprofundada para identificar os pontos de atrito e propor soluções que melhorem a qualidade dos serviços e a satisfação do cidadão.
- **Grupo intermediário (50% a 40%):** Um grupo de órgãos apresentou taxas de reclamação entre 50% e 40% (**Imepi, Seplan, Jucepi e Piauí Prev**), indicando uma necessidade de melhorias, embora a situação não seja tão crítica quanto nos casos anteriores. Embora a porcentagem de reclamações seja considerável, a análise do tempo de resposta revela um desempenho positivo. Conforme dados do Painel Resolveu! (BRASIL, 2025) Dentre as 79 reclamações recebidas por esse grupo em 2024, 64 foram respondidas, com um índice de cumprimento dos prazos legais de 95% e um tempo médio de resposta de 13,92 dias, inferior ao estabelecido por lei. Esse dado indica também que, apesar da taxa de reclamações, os órgãos desse grupo demonstram agilidade no atendimento às demandas dos cidadãos.



- **Órgãos com Menores Taxas de Reclamação:** Os órgãos com as menores taxas de reclamação, como o PC-PI e a Uespi, demonstram um nível relativamente maior de satisfação dos usuários. No entanto, é importante observar que uma baixa taxa de reclamação não necessariamente indica excelência no serviço prestado. Pode, na verdade, refletir uma subnotificação das queixas ou uma menor expectativa dos usuários. Contudo, ao analisarmos as 120 reclamações recebidas por esses dois órgãos em 2024, conforme o Painel Resolveu! (BRASIL, 2025), constatamos que 105 foram respondidas, resultando em um índice de cumprimento dos prazos legais de 93% e um tempo médio de resposta de 11,94 dias. Embora o desempenho no cumprimento dos prazos seja positivo, o tempo médio de resposta é ligeiramente superior ao de outros órgãos. A comparação com entidades que apresentaram taxas de reclamação mais altas revela que, apesar da menor quantidade de queixas, o PC-PI e a Uespi mostram uma agilidade um pouco inferior no atendimento às demandas. Essa diferença pode ser explicada por diversos fatores, como a complexidade dos serviços prestados por cada órgão ou a quantidade de recursos disponíveis.

É importante destacar que a análise das taxas de reclamação deve ser realizada de forma integrada, considerando outros indicadores de desempenho, como a satisfação dos usuários e a percepção de qualidade dos serviços. Somente assim é possível obter uma visão mais completa e precisa sobre a qualidade dos serviços públicos prestados por cada órgão. Para reduzir as taxas de reclamação e melhorar a qualidade dos serviços públicos, é fundamental que os órgãos com altas taxas de reclamação adotem as seguintes medidas:

- Realizar uma análise aprofundada das reclamações para identificar as causas específicas dos problemas.
- Simplificar os processos burocráticos e reduzir a burocracia.
- Investir em canais de comunicação mais eficientes e transparentes com os cidadãos.
- Oferecer ações formativas aos servidores para melhorar a qualidade do atendimento ao público.



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

- Aumentar os investimentos em recursos humanos e materiais para atender à demanda da população.
- Promover a participação da sociedade na gestão dos serviços públicos.

A análise das taxas de reclamação por órgão setorial permite identificar os pontos críticos e direcionar as ações de melhoria para os serviços públicos. É fundamental que os órgãos com altas taxas de reclamação adotem medidas para reduzir a insatisfação dos cidadãos e melhorar a qualidade dos serviços prestados. A implementação dessas medidas contribuirá para aumentar a confiança da população no governo e fortalecer a democracia.

4.2.2 Taxas das manifestações relativas à solicitação por órgão

As solicitações representam um importante demanda da população por serviços públicos. Ao analisar a taxa de solicitações por órgão, podemos identificar aqueles que recebem um maior volume de pedidos e, conseqüentemente, aqueles que possuem maior demanda por seus serviços.

O quadro 14 apresenta a taxa de solicitações em relação ao total de manifestações recebidas por cada órgão público. Uma alta taxa de solicitações pode indicar:

- **Grande demanda por serviços:** O órgão em questão pode ser responsável por serviços essenciais à população, como emissão de documentos ou acesso a benefícios sociais, gerando um grande volume de solicitações.
- **Falta de informação:** A população pode não ter informações suficientes sobre como acessar determinado serviço, o que leva a um aumento no número de solicitações.
- **Dificuldades no acesso aos serviços:** A falta de canais de atendimento adequados ou a complexidade dos processos podem dificultar o acesso aos serviços e gerar a necessidade de realizar solicitações.



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

Por outro lado, uma baixa taxa de solicitações pode indicar:

- **Pouca demanda por serviços:** O órgão pode ser responsável por serviços menos procurados pela população.
- **Eficiência nos processos:** A existência de processos eficientes e transparentes pode reduzir a necessidade de realizar solicitações.
- **Falta de conhecimento da população:** A população pode não estar ciente dos serviços oferecidos pelo órgão.

A análise das taxas de solicitações permite identificar os órgãos que necessitam de maior atenção para atender à demanda da população, bem como aqueles que possuem processos mais eficientes.

Ao comparar as taxas de solicitações com outros indicadores, como o tempo de resposta, é possível obter uma visão mais completa sobre a qualidade dos serviços públicos prestados por cada órgão.

Quadro 14: Órgãos com Ouvidoria Setorial que concentraram maiores taxas de manifestações tipificadas como solicitações no ano de 2024.

ÓRGÃOS	TIPO DE MANIFESTAÇÃO
	TAXA DE SOLICITAÇÃO
Uespi	89,90%
Saf	87,80%
PC-PI	87,40%
Badespi	72,25
ADH	69,40%
Interpi	69,20%
Sead	56,70%
Sasc	55,45
Sefaz	53,90%
Seduc	53,00%
PM-PI	50,30%
Sesapi	47,70%
Piauí Prev	46,00%
Sempi	42,50%
Jucepi	36%
SSP	35,40%
Detran	33,80%
Imepi	33,30%
Ouv.Sus	30,90%
Seid	28,20%
CBMEPI-PI	27,60%
Agrespi	25%



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

Seplan	25%
Agespisa	23,80%
Semarh	23,50%
Iaspi	20,90%
Sejus	16,40%

Fonte: Dados da Plataforma Fala.BR e do Painel Resolveu? (2024)

O grupo de órgãos que concentraram as maiores taxas de solicitações em 2024, composto pela **Uespi, SAF, PC-PI e Badespi**, apresenta um perfil particular que merece uma análise mais aprofundada. A alta demanda por serviços nesses órgãos indica a necessidade de uma investigação sobre as possíveis causas e suas implicações para a gestão pública.

Ao analisar o perfil desses órgãos, algumas possíveis causas para as altas taxas de solicitações se destacam. Primeiramente, o grande porte e a complexidade dos serviços prestados por instituições como a Uespi e o Badespi podem justificar um volume maior de demandas. A natureza abrangente de suas atividades gera uma maior interação com o cidadão, resultando em um número mais elevado de solicitações.

Enquanto a SAF, responsável pela agricultura familiar, atende a demandas específicas do setor rural, a PC-PI, voltada para a segurança pública, lida com questões mais amplas de segurança do cidadão. Ambos os setores, por sua importância para a sociedade, geram um volume significativo de solicitações. Essa alta demanda exige que tanto a SAF quanto a PC-PI possuam estruturas capazes de atender às necessidades da população, além de um constante aprimoramento das políticas públicas em suas respectivas áreas.

O grupo intermediário, composto por órgãos como a **Seduc, PM-PI, Sesapi, Piauí Prev e Sempi**, apresenta uma demanda por serviços que se situa em um patamar intermediário entre os grupos com maior e menor demanda. Essa característica pode indicar um equilíbrio entre a necessidade de serviços e a capacidade de atendimento desses órgãos. A educação, como serviço essencial oferecido pela Seduc, por exemplo, gera uma demanda constante influenciada por fatores como a essencialidade do serviço.



O grupo de órgãos com as menores taxas de solicitações, representado pela Sejus e pelo Iaspi, apresenta um perfil particular que demanda uma análise mais acurada. A menor demanda por serviços nesses órgãos, em comparação com outros, pode ser explicada por uma série de fatores, os quais serão explorados a seguir.

A Secretaria de Justiça (Sejus) desempenha um papel crucial na administração do sistema penitenciário do Estado, desenvolvendo programas de ressocialização e promovendo a modernização do sistema. No entanto, a natureza complexa e especializada de suas atividades, que envolvem questões como segurança pública, direitos humanos e ressocialização, pode resultar em uma menor interação direta com o cidadão comum.

A Sejus lida com questões complexas e frequentemente delicadas, que exigem um conhecimento técnico especializado. Isso pode limitar o acesso direto do cidadão aos serviços da secretaria, direcionando as demandas para outros órgãos. Muitas das ações da Sejus são direcionadas a um público específico, como presos, egressos do sistema prisional e vítimas de crimes. Esse público pode ter dificuldades de acesso aos serviços ou não ter conhecimento sobre os direitos que possui.

O Instituto de Assistência à Saúde dos Servidores Públicos do Estado do Piauí (IASPI) oferece serviços de assistência à saúde para servidores públicos estaduais e seus dependentes. A natureza específica e técnica desses serviços, aliada ao fato de que o público-alvo é relativamente restrito, pode explicar a menor demanda em comparação com outros órgãos.

4.2.3 Taxas das manifestações relativas à denúncia por órgão

A ouvidoria é um canal fundamental para que a sociedade civil possa expressar suas demandas, insatisfações e denúncias em relação aos serviços públicos. A análise das manifestações registradas pelas ouvidorias setoriais permite identificar os pontos críticos da gestão pública e direcionar ações para a melhoria contínua dos serviços. O quadro a seguir apresenta os órgãos que concentraram as maiores e menores taxas de denúncias no ano de 2024, evidenciando os setores que mais demandam atenção e reformulação.



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

Quadro 15: Órgãos com Ouvidoria Setorial que concentraram maiores e menores taxas de manifestações tipificadas como denúncias no ano de 2024.

ÓRGÃOS	TIPO DE MANIFESTAÇÃO
	TAXA DE DENÚNCIA
Sejus	69,90%
Semarh	67,10%
CBMEPI-PI	58,60%
Sasc	24,90%
Seduc	23,40%
Sesapi	20,40%
PM-PI	20,00%
Sempi	20,00%
Sefaz	19,00%
Imepi	16,70%
Seid	15,40%
Jucepi	12%
Agrespi	10,00%
Detran	9,80%
SSP	8,50%
Ouv.Sus	8,40%
Badespi	8,30%
PC-PI	8,20%
Piauí Prev	8%
Interpi	7,70%
Agespisa	7,60%
Uespi	5,00%
Saf	4,30%
Iaspi	4,10%
ADH	2,80%
Sead	1,40%
Seplan	0

Fonte: Dados da Plataforma Fala.BR e do Painel Resolveu? (2024)

A análise do Quadro 15 revela um panorama heterogêneo quanto à taxa de denúncias por órgão setorial no ano de 2024. A diversidade nas taxas indica diferentes níveis de satisfação dos cidadãos com os serviços prestados por cada órgão e, conseqüentemente, a necessidade de ações específicas para aprimorar a gestão pública em cada setor.

Sejus, Semarh e CBMEPI-PI concentraram as maiores taxas de denúncias, indicando a necessidade de uma análise mais aprofundada das dinâmicas específicas de cada órgão.



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

A alta taxa de denúncias destinadas à **Secretaria de Justiça (Sejus)** pode ser explicada pela natureza sensível de suas atividades, que envolvem o sistema prisional e a promoção dos direitos humanos. Muitas denúncias nesse setor estão relacionadas a questões complexas como condições de detenção, tratamento dos presos e violações de direitos humanos. É importante considerar que muitas são também fruto de uma conRAINTeligência criminosa, buscando desestabilizar o sistema prisional.

As denúncias direcionadas à **Secretaria Estadual de Meio Ambiente e Recursos Hídricos (Semarh)** estão, em sua maioria, relacionadas a questões ambientais, como poluição, desmatamento e crimes ambientais. Essa alta taxa reflete a preocupação da sociedade com a preservação do meio ambiente e a necessidade de maior fiscalização e punição dos infratores.

Já as denúncias destinadas ao **Corpo de Bombeiros Militar do Piauí (CBMEPI-PI)** não se referem necessariamente a problemas internos do órgão, mas sim a situações de risco e emergência que exigem a atuação dos bombeiros. A alta taxa de denúncias pode indicar uma demanda crescente por serviços de emergência e a necessidade de investimentos em equipamentos e pessoal.

A análise das denúncias direcionadas a esses órgãos evidencia a complexidade das questões envolvidas e a necessidade de uma abordagem multidisciplinar para a resolução dos problemas identificados. É fundamental que as autoridades competentes investiguem as causas das denúncias, promovam ações de melhoria nos serviços prestados e fortaleçam os mecanismos de controle e fiscalização.

4.2.4 Taxas das manifestações relativas à sugestão por órgão

A transparência e a participação cidadã são pilares fundamentais para a consolidação da democracia. As sugestões dos cidadãos representam um canal crucial para que a sociedade civil contribua ativamente na construção de políticas públicas mais justas e eficientes. O Quadro 16 apresenta um panorama das taxas de sugestões por órgão, revelando o interesse da população em influenciar as políticas públicas quanto a receptividade dos órgãos em promover o diálogo com a sociedade.



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

Quadro 16: Órgãos com Ouvidoria Setorial que concentraram maiores e menores taxas de manifestações tipificadas como sugestões no ano de 2024.

ÓRGÃOS	TIPO DE MANIFESTAÇÃO
	TAXA DE SUGESTÃO
Seplan	25,00%
Agrespi	10,00%
ADH	9,70%
SSP	7,30%
Badespi	5,60%
Sasc	4,20%
Iaspi	2,70%
Sejus	2,70%
PM-PI	2,60%
Seid	2,60%
Sempi	2,50%
Sesapi	2,20%
Seduc	2,10%
Semarh	1,90%
Saf	1,70%
Detran	1,60%
Sefaz	1,60%
Ouv.Sus	1,50%
Piauí Prev	0,90%
Sead	0,80%
PC-PI	0,20%
Uespi	0,20%
Agespisa	0%
CBMEPI-PI	0%
Imepi	0%
Interpi	0%
Jucepi	0%

Fonte: Dados da Plataforma Fala.BR e do Painel Resolveu? (2024)

As sugestões dos cidadãos são um termômetro da qualidade dos serviços públicos e uma importante fonte de informações para a melhoria contínua da gestão. O Quadro 16 destaca que órgãos como a **Seplan, Agrespi, ADH, SSP-PI e Badespi** obtiveram maiores taxas de sugestão em relação ao total de manifestações recebidas, indicando que a população está atenta aos serviços prestados por esses órgãos e busca melhorias. Essa alta taxa demonstra a importância de que esses órgãos invistam em canais de comunicação eficientes e em mecanismos para analisar e implementar as sugestões recebidas.



4.2.5 Taxas das manifestações relativas à elogios por órgão

Os elogios recebidos pelos órgãos públicos são um importante estímulo para a melhoria contínua dos serviços. Ao analisar as taxas de elogios, podemos identificar quais órgãos estão mais bem avaliados pela população e quais práticas e iniciativas estão contribuindo para a satisfação dos cidadãos. O Quadro 16 apresenta um comparativo entre os órgãos, permitindo identificar aqueles que mais se destacam na busca pela excelência no atendimento ao público.

Quadro 16: Órgãos com Ouvidoria Setorial que concentraram maiores e menores taxas de manifestações tipificadas como elogios no ano de 2024.

ÓRGÃOS	TIPO DE MANIFESTAÇÃO
	TAXA DE ELOGIO
Sead	35,80%
Sempi	27,50%
SSP-PI	20,10%
Sasc	5,10%
Jucepi	4,00%
Badespi	2,80%
Sesapi	2,80%
Piauí Prev	2,70%
Sejus	2,70%
PM-PI	1,90%
Semarh	1,90%
Seduc	1,70%
ADH	1,40%
PC-PI	1,00%
Iaspi	0,90%
Ouv.Sus	0,70%
Uespi	0,10%
Agespisa	0%
Agrespi	0%
CBMEPI-PI	0%
Detran	0%
Imepi	0%
Interpi	0%
Saf	0%
Seid	0%
Sefaz	0%
Seplan	0%

Fonte: Dados da Plataforma Fala.BR e do Painel Resolveu? (2024)



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

A **Sead** liderou o ranking, com uma taxa de elogios de 35,8%. Esse resultado indica que a gestão administrativa do Estado tem sido bem avaliada pelos servidores e demais públicos envolvidos. A alta taxa de elogios pode estar relacionada à eficiência nos processos internos, à valorização dos servidores ou à implementação de políticas de gestão de pessoas eficazes.

A **Sempi** tem como principal objetivo a promoção dos direitos das mulheres e o combate à violência de gênero no estado. A taxa de elogios à SEMPI pode refletir a satisfação das mulheres com os serviços oferecidos, como atendimento psicológico, jurídico e social.

Já a **SSP-PI** é responsável pela segurança da população, um tema de grande relevância para todos os cidadãos. A taxa de elogios à SSP-PI pode refletir a melhoria na sensação de segurança da população, a eficiência no combate à criminalidade e a qualidade do atendimento policial.

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



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

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 deles. 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 muitas 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 2024: uma análise das esferas e unidades de atendimento

O Quadro 17 apresenta um comparativo entre as ouvidorias em diferentes esferas de governo no Brasil, com destaque para as taxas das ouvidorias setoriais do governo do estado coordenado pela OGE-PI. A análise dos dados revela importantes diferenças no desempenho das ouvidorias, tanto em nível nacional quanto estadual. Ao comparar as taxas de respostas dentro do prazo e o tempo médio de resposta, é possível identificar as melhores práticas e os desafios enfrentados por cada esfera de governo, além de destacar o desempenho das ouvidorias setoriais do Piauí, que se mostraram especialmente eficientes.

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 (83%), indicando a necessidade de melhoria na agilidade e pontualidade das respostas.

As ouvidorias setoriais coordenadas pela OGE-PI demonstram um desempenho notável quando comparadas às demais esferas e unidades de ouvidorias apresentadas no Quadro 17. Com uma taxa de 95%, as ouvidorias setoriais do Piauí superam significativamente as médias da esfera federal (95%), estadual (91%) e municipal (83%). Isso indica um compromisso maior com a agilidade no atendimento às demandas dos cidadãos. O tempo médio de resposta de 8,83 dias das ouvidorias setoriais é o menor entre todas as categorias apresentadas, demonstrando uma eficiência superior na resolução das demandas.

Mesmo o estado do Piauí como um todo apresentando um bom desempenho (89% de taxa de respostas dentro do prazo), as ouvidorias setoriais se destacam ainda mais, evidenciando a eficácia desse modelo de gestão.

Em termos gerais, a análise demonstra que a rede de ouvidorias setoriais coordenada pela OGE-PI apresenta um desempenho exemplar na resposta dentro do prazo



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

e no tempo médio de respostas, superando todas as outras esferas e setores relacionados à ouvidoria. Isso pode ser um indicativo de uma estrutura organizacional eficiente e bem gerenciada, capaz de lidar de forma ágil com as manifestações recebidas.

Quadro 17: Taxas e tempo médio de respostas em dias em diferentes esferas e unidades de ouvidorias no ano de 2024

ABRAGÊNCIA/ORGÃOS	Total de Unidades	Total de manifestações	Taxa de respostas dentro do prazo (%)	Tempo médio de respostas (em dias)
ESFERA FEDERAL	330	1.048.300	95	12,67
ESFERA ESTADUAL	403	79.530	91	15,68
ESFERA MUNICIPAL	1.457	106.006	83	24,36
PIAUÍ	29	20.512	89	13,06
REDE DE OUVIDORIAS SETORIAIS DO GOVERNO DO PIAUÍ	27	12.282	95	8,83

Fonte: Dados da Plataforma Fala.BR e do Painel Resolveu? (2024)

A análise dos dados revela que as ouvidorias setoriais apresentam um desempenho superior em comparação com as demais esferas de governo. Essa superioridade pode ser atribuída a diversos fatores interligados.

Em primeiro lugar, o foco específico de cada ouvidoria setorial proporciona um conhecimento mais profundo sobre as demandas e os processos internos de sua respectiva área. Essa expertise facilita a identificação das necessidades dos cidadãos e a busca por soluções mais eficazes. Ao concentrarem-se em um setor específico, as ouvidorias setoriais podem desenvolver um entendimento mais detalhado das particularidades e complexidades de cada área, o que se traduz em um atendimento mais personalizado e resolutivo.

Em segundo lugar, a estrutura organizacional mais simples das ouvidorias setoriais contribui significativamente para a agilidade nos processos decisórios. Com menos níveis hierárquicos, as demandas são encaminhadas e resolvidas de forma mais rápida, reduzindo o tempo de espera dos cidadãos. Essa estrutura enxuta também facilita a comunicação entre os diferentes setores envolvidos na resolução de uma demanda, evitando burocracia e otimizando os recursos.

Além disso, o investimento em ações formativas, palestras e capacitação dos servidores é outro fator crucial para o sucesso das ouvidorias setoriais. Ao oferecer



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

treinamento e desenvolvimento profissional aos seus colaboradores, as ouvidorias garantem que os servidores estejam aptos a atender às demandas dos cidadãos de forma eficiente e eficaz. A capacitação contínua permite que os servidores adquiram conhecimentos e habilidades atualizados, além de desenvolver um senso de responsabilidade e compromisso com o serviço público.

No entanto, para uma compreensão mais completa, é fundamental considerar o papel fundamental da Ouvidoria Geral do Estado (OGE-PI) na coordenação e no acompanhamento dessas ouvidorias.

A OGE-PI desempenha um papel estratégico na consolidação desse modelo de gestão, promovendo reuniões técnicas regulares com os gestores das ouvidorias setoriais. Essas reuniões se configuram como um espaço privilegiado para a troca de experiências, a identificação de melhores práticas e o alinhamento de processos. Nesses encontros, os gestores têm a oportunidade de:

- **Compartilhar desafios e soluções:** Ao trocar experiências, os gestores podem aprender com as soluções encontradas por outros colegas, otimizando seus processos internos e aumentando a eficiência das ouvidorias.
- **Ajustar processos:** As reuniões técnicas permitem identificar oportunidades de melhoria nos processos de trabalho, promovendo a padronização de procedimentos e a otimização dos recursos.
- **Verificar e acompanhar desempenhos:** A OGE-PI realiza um acompanhamento sistemático do desempenho das ouvidorias setoriais, utilizando indicadores como o índice de resolubilidade. Essa prática permite identificar gargalos e tomar medidas corretivas para melhorar o atendimento ao cidadão.

Além das reuniões técnicas, a OGE-PI realiza monitoramento bimestral do índice de resolubilidade das ouvidorias setoriais. Esse acompanhamento permite acompanhar a evolução do desempenho das ouvidorias ao longo do tempo e identificar tendências. Ao



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

apresentar os resultados do monitoramento aos gestores, a OGE-PI estimula a busca por melhores resultados e o compromisso com a melhoria contínua.

Por fim, a cultura organizacional das secretarias e órgãos que possuem ouvidorias setoriais desempenha um papel fundamental. Quando a cultura organizacional valoriza o atendimento ao cidadão, a participação cidadã e a transparência, os servidores das ouvidorias são motivados a buscar soluções inovadoras e a prestar um serviço de excelência. Essa cultura organizacional positiva contribui para a criação de um ambiente de trabalho mais colaborativo e produtivo, o que se reflete diretamente na qualidade do atendimento.

Em resumo, a combinação de fatores como o foco específico, a estrutura simplificada, o investimento em capacitação, a cultura organizacional positiva e a coordenação efetiva da OGE-PI, com suas reuniões técnicas e monitoramento regular, explica o desempenho superior das ouvidorias setoriais do Piauí. Esse modelo de gestão demonstra a importância da atuação integrada e colaborativa entre os diferentes níveis de governo para garantir a eficiência e a eficácia dos serviços públicos.

No geral, os indicadores mostram um bom desempenho das ouvidorias, mas ainda existem oportunidades de melhoria no tempo de resposta. 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

O Quadro 18 apresenta um panorama detalhado da eficiência das ouvidorias setoriais do Estado do Piauí no ano de 2024, com foco em um indicador crucial: a porcentagem de respostas dentro do prazo. Esse dado revela a capacidade de cada ouvidoria em atender às manifestações dos cidadãos dentro do prazo legal estabelecido, demonstrando assim a sua agilidade e comprometimento com a resolução das questões. Essas manifestações podem ser reclamações, sugestões, denúncias ou qualquer outro tipo de demanda feita pela população.



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

Ao analisar os dados apresentados no Quadro 14, observamos uma grande variação no desempenho das ouvidorias setoriais. Enquanto algumas instituições, como Agespisa, Jucepi, Seid e Sefaz, demonstram um índice de 100% de respostas dentro do prazo, outras, como ADH e Imepi, apresentam índices inferiores a 50%.

Para uma análise mais aprofundada, podemos agrupar as ouvidorias em categorias:

- **Desempenho Excelente (acima de 95%):** A maioria das ouvidorias se enquadra nessa categoria, demonstrando um alto nível de comprometimento com a resolução das demandas no prazo.
- **Desempenho Bom (entre 90% e 95%):** Algumas ouvidorias, como Seduc, Interpi, CBMEPI e Sesapi apresentam um bom desempenho, mas ainda há espaço para melhoria.
- **Desempenho Regular (entre 80% e 89%):** Ouvidorias como Sejus e Badespi apresentam um desempenho regular, indicando a necessidade de ajustes nos processos para alcançar melhores resultados.
- **Desempenho Abaixo da Média (abaixo de 80%):** As ouvidorias de SAF, Sempí, Semarh, Agrespi, Imepi, ADH apresentam os menores índices, sinalizando a necessidade de ações urgentes para reverter esse cenário.

Esses números abaixo da média 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.



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

Quadro 18: Porcentagem de respostas dentro do prazo das Ouvidorias Setoriais no ano de 2024

ORGÃO/OUVIDORIA SETORIAL	%
Agespisa	100%
Jucepi	100%
Seid	100%
Sefaz	100%
Seplan	100%
PM-PI	99%
Sead	99%
Detran	98%
Iaspi	98%
Ouv.Sus	98%
PC-PI	98%
Piauí Prev	98%
Uespi	98%
Sasc	96%
SSP-PI	96%
Seduc	94%
Interpi	92%
CBMEPI-PI	91%
Sesapi	90%
Sejus	89%
Badespi	81%
Saf	71%
Sempi	61%
Semarh	60%
Agrespi	50%
Imepi	50%
ADH	37%

Fonte: Dados da Plataforma Fala.BR e do Painel Resolveu? (2024)

O Quadro 19 apresenta um detalhamento crucial sobre a eficiência das ouvidorias setoriais do Estado do Piauí no ano de 2023. Ao invés de analisar apenas a porcentagem de respostas dentro do prazo, como no Quadro 18, este novo quadro nos fornece uma visão mais granular, indicando o tempo médio em dias que cada ouvidoria leva para responder às demandas dos cidadãos. Essa métrica é fundamental para avaliar a agilidade e a efetividade do atendimento prestado por cada órgão, considerando que o prazo legal para resposta é de 30 dias.

A análise dos dados revela uma grande disparidade no tempo médio de resposta entre as diversas ouvidorias setoriais. Enquanto algumas instituições, como Sefaz e



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

Agespisa, demonstram uma média inferior a 4 dias, outras, como Agrespi e Imepi, ultrapassam significativamente o prazo legal de 30 dias. Ao longo da análise, serão explorados os seguintes pontos:

- **Desempenho exemplar de algumas ouvidorias;**
- **Desafios enfrentados por algumas ouvidorias;**
- **Fatores que influenciam o tempo de resposta;**
- **Recomendações para melhoria.**

As Ouvidorias como Sefaz, Agespisa e Jucepi demonstram um compromisso com a agilidade no atendimento, respondendo às demandas em um prazo muito inferior ao estabelecido por lei.

A maioria das ouvidorias consegue responder às demandas dentro do prazo legal de 30 dias, demonstrando um bom nível de eficiência.

Ouvidorias como **Agrespi e Imepi** apresentam um tempo médio de resposta significativamente superior ao prazo legal, indicando a necessidade de ações urgentes para melhorar a eficiência do atendimento.

A variação no tempo médio de resposta pode ser influenciada por diversos fatores, como a complexidade das demandas, a carga de trabalho, a disponibilidade de recursos humanos e tecnológicos, e a cultura organizacional de cada órgão.

Ao analisar os dados do tempo médio de resposta por setor, é possível identificar particularidades e tendências que ajudam a compreender os desafios e as oportunidades de cada área. A segmentação por setores permite uma análise mais aprofundada, permitindo identificar setores que se destacam pela agilidade no atendimento, como o fiscal, e aqueles que enfrentam maiores desafios, como o da saúde. Essa análise é fundamental para a elaboração de políticas públicas mais eficazes e para a alocação de recursos de forma mais estratégica, visando à melhoria contínua dos serviços públicos.



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

- **Setor Fiscal:** Ouvidorias como Sefaz e Jucepi demonstram um excelente desempenho, indicando uma gestão eficiente dos processos e um forte compromisso com o contribuinte.
- **Setor de Saúde:** Ouvidorias como Sesapi e Ouv.Sus apresentam um tempo médio de resposta acima da média, o que pode ser explicado pela complexidade das demandas e pela grande demanda por serviços de saúde.
- **Setor de Segurança Pública:** As ouvidorias da PM-PI, PC-PI e SSP-PI apresentam um desempenho variado, com a PM-PI e a SSP-PI apresentando tempos médios superiores à média.
- **Setor Educacional:** Apresenta um cenário diversificado em relação ao tempo médio de resposta. A UESPI, com 4,55 dias, demonstra um excelente desempenho, respondendo às demandas de forma ágil, mesmo considerando a complexidade de uma instituição de ensino superior. A Seduc, com 8,27 dias, também se encontra dentro do prazo legal com uma taxa exemplar. O tempo de resposta ligeiramente superior à da Uespi pode estar relacionado à maior amplitude de suas atribuições, que englobam toda a rede estadual de ensino.

O acompanhamento do cumprimento dos prazos legais para resposta às demandas dos cidadãos é fundamental para garantir a qualidade dos serviços públicos. Os dados de 2023 e 2024 demonstram uma evolução positiva, com um aumento de 17 para 23 órgãos atendendo ao prazo de 30 dias. No entanto, a persistência de 4 órgãos acima do prazo legal indica a necessidade de intensificar os esforços para que todos os órgãos cumpram a legislação e ofereçam um atendimento eficiente aos cidadãos.

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.



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

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.

Quadro 19: Tempo médio de respostas (em dias) das Ouvidorias Setoriais no ano de 2024

ORGÃO/OUVIDORIA SETORIAL	Média de tempo em dias
Sefaz	3,16
Agespisa	3,63
Jucepi	3,84
Sead	3,85
Uespi	4,55
PM-PI	4,91
Ouv.Sus	5,51
Iaspi	6,36
Detran-PI	7,52
Seduc	8,27
PC-PI	9,55
Piauí Prev	10,27
Sejus	11,42
Seid	11,62
Seplan	12,75
Sesapi	14,93
CBMEPI-PI	15,45
Sasc	16,55
SSP-PI	16,55
Interpi	21,08
Badespi	21,50
Sempi	25,97
Saf	29,06
ADH	34,03
Semarh	39,88
Agrespi	57,65
Imepi	79,17

Fonte: Dados da Plataforma Fala.BR e do Painel Resolveu? (2024)

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 delas. 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, a **Secretaria de Estado da Infraestrutura (Seinfra)** se destacou pela agilidade no atendimento,



cumprindo os prazos legais para responder às manifestações recebidas. Essa performance evidencia a eficiência e o comprometimento da Seinfra no processamento das solicitações, refletindo uma postura exemplar de 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. AÇÕES E RESULTADOS ALCANÇADOS EM 2024 PELA OGE/PI

Em 2024, a Ouvidoria Geral do Estado do Piauí (OGE-PI) estabeleceu como objetivo estratégico o fortalecimento da integração entre a sociedade e o governo. Para alcançar esse propósito, foram delineados dois planos de ação:

i) Implementar iniciativas de **Ouvidoria Ativa** que incentivem o diálogo contínuo entre governo e cidadãos, com o intuito de aprimorar o controle social e aumentar a transparência nas ações governamentais.

ii) Reforçar a **Rede de Ouvidorias Setoriais** do Governo do Estado do Piauí, adotando boas práticas de ouvidoria e promovendo a colaboração entre os órgãos, com o objetivo de garantir a melhoria constante na qualidade dos serviços públicos oferecidos à população.

Figura 04: Esquema Ilustrativo do Planejamento Estratégico do OGE-PI 2025



Fonte: Produção própria da OGE-PI



Cada plano consistia em dez tarefas e foi executado pela Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí com foco na valorização da transparência, da democracia participativa e no aprimoramento dos canais de comunicação entre o governo e os cidadãos. O objetivo foi fortalecer o controle social, desenvolver boas práticas de ouvidoria e contribuir para a melhoria contínua dos serviços públicos.

No âmbito do **Plano Ouvidoria Ativa**, diversas iniciativas foram implementadas com sucesso, demonstrando um compromisso em promover o diálogo entre governo e cidadãos e aprimorar a qualidade dos serviços públicos. A seguir as ações, projetos e iniciativas realizadas que compõe o componente Ouvidoria Ativa que alcançaram o status de 100% das tarefas realizadas.

Figura 05: Status de Execução das Ações Planejadas para o Componente Ouvidoria Ativa



Fonte: Elaboração própria

6.1 Plano Ouvidoria Ativa: um olhar sobre as ações implementadas

No âmbito do Plano Ouvidoria Ativa, diversas iniciativas foram implementadas com sucesso, demonstrando um compromisso em promover o diálogo entre governo e cidadãos e aprimorar a qualidade dos serviços públicos. Segue a ações e implementações:

- **Implementação de Protocolos:** A adoção dos protocolos "REGULARIZE", "DIGA" e "ACOLHIDA" demonstra um esforço em



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

padronizar os processos de atendimento e garantir uma experiência mais eficiente e humanizada aos cidadãos.

- **Sensibilização e Engajamento:** A execução do Projeto Ouvidoria Ativa e o concurso de fotografia "olhares sobre cidadã e meio-ambiente" e contribuíram para a sensibilização da população sobre a importância da ouvidoria e para o fortalecimento do vínculo entre cidadãos e governo.
- **Projetos Inovadores:** A implementação dos projetos "Ouvidoria Inclusiva" e "Ouvidoria na Escola" demonstra uma preocupação em alcançar públicos específicos e promover a cultura da participação desde a adolescência.
- **Conselho de Usuários:** A realização da seleção para o Conselho de Usuários dos Serviços Públicos do Estado do Piauí (CEUSP) representa um avanço significativo na participação popular na gestão pública, ampliando os canais de comunicação e fortalecendo o controle social.
- **Política e Carta de Serviços:** A instituição da Política Estadual de Atendimento ao Cidadão e o lançamento da Carta de Serviços ao Usuário da Ouvidoria-Geral do Estado representam marcos importantes para a consolidação da ouvidoria como um instrumento de gestão pública eficaz e transparente.

O conjunto de ações implementadas demonstra uma visão estratégica e holística para a ouvidoria, que vai além do atendimento de demandas individuais e se coloca como um instrumento de transformação da gestão pública. A implementação de protocolos, a criação de conselhos consultivos, a promoção de projetos inovadores e a institucionalização de políticas e normas são elementos fundamentais para garantir a eficácia e a sustentabilidade da ouvidoria.

6.1.1 Projeto Ouvidoria Ativa

Em 2024, o Projeto Ouvidoria Ativa do Piauí ampliou significativamente sua atuação, demonstrando um crescimento expressivo em relação ao ano anterior. Passando de 22 para 29 ações itinerantes, o projeto alcançou mais cidadãos, coletando um total de



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

7.348 manifestações (Quadro 20). A diversidade de projetos, como o 'Justiça Itinerante', 'Caravana dos Direitos Humanos' e 'Ouvidoria na Praça', garantiu uma maior abrangência e permitiu atender a um público mais amplo.

Esse crescimento demonstra o sucesso das estratégias adotadas para aproximar a ouvidoria da população e facilitar o acesso aos serviços públicos. O número significativo de manifestações, especialmente em cidades como Teresina e Parnaíba, demonstra a alta demanda por esses serviços, evidenciando a efetividade das ações de ouvidoria ativa na promoção do diálogo entre o governo e a sociedade.

Além disso, o quadro 20 destaca que a média de órgãos demandados foi de 24,3, o que indica a diversidade de serviços públicos buscados pela população, refletindo um esforço coletivo para melhorar a prestação de serviços públicos e ampliar o acesso aos direitos.

A atuação em 12 municípios e a implementação de 29 ouvidorias ativas evidenciam o compromisso da OGE-PI em levar o serviço de ouvidoria mais perto dos cidadãos, aumentando a participação social e o controle social sobre as ações do governo.

Quadro 20: Resumo do Projeto Ouvidoria Ativa – 2024

OUVIDORIA ATIVA/PROJETO	CIDADE	QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES	QUANTIDADE DE ÓRGÃOS DEMANDADOS	MÊS
Justiça Itinerante	Teresina	204	30	Janeiro
Justiça Itinerante	Teresina	360	27	Fevereiro
Defensoria – Poprua/Ouvidoria na Praça	Teresina	52	10	Fevereiro
Justiça Itinerante	Teresina	319	29	Março
Caravana dos Direitos Humanos	São João do Arraial	154	20	Março
Justiça Itinerante	Santa Rosa do Piauí	486	25	Março
Câmara em Ação	Teresina	176	25	Abril
Justiça Itinerante	Teresina	504	30	Abril
Caravana Ônibus Lilás/SEMPI	Ilha Grande	98	19	Abril
Caravana Ônibus Lilás/SEMPI	Piracuruca	120	17	Abril
Caravana Ônibus Lilás/SEMPI	Batalha	156	15	Abril
Caravana Ônibus Lilás/SEMPI	Barras	146	17	Abril
Justiça Itinerante	Cajueiro da Praia	628	39	Maior
Ouvidoria na Praça/Festival de Inverno	Pedro II	515	21	Junho
Ouvidoria na Praça/SALIPI	Teresina	436	36	Junho
Justiça Itinerante	Novo Santo Antônio	480	22	Junho
Ouvidoria na Praça/Festival Ópera na Cidade	São Raimundo Nonato	142	26	Julho
Ouvidoria na Praça/Praça Rio Branco	Teresina	115	33	Agosto
Justiça Itinerante	Teresina/Santa Maria da Codipe	462	43	Agosto
Justiça Itinerante	Teresina/Vila Operária	395	45	Setembro



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

Justiça Itinerante	Teresina/Centro Administrativo	381	53	Outubro
Justiça Itinerante	Teresina/Parque Piauí	357	35	Novembro
Caravana Ônibus Lilás/SEMPI	Teresina/Parque Mão Santa	25	14	Novembro
Justiça Itinerante	Parnaíba	331	14	Novembro
Pop Rua	Parnaíba	125	13	Novembro
Caravana Ônibus Lilás/SEMPI	Teresina/Chapadinha	68	14	Novembro
Caravana Ônibus Lilás/SEMPI	Teresina/Santa Maria da Codipi	34	11	Dezembro
Caravana dos Direitos Humanos	Teresina/Nova Teresina	37	10	Dezembro
Ouvidoria na Praça	Teresina/Praça Rio Branco	42	12	Dezembro
Total: 12 municípios Total de Manifestações: 7.348 Média de Órgãos Demandados: 24,3 Total de Ouvidorias Ativas: 29				

Fonte: Relatórios da OGE-PI (2024)

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 foi com a Secretaria de Estado das Mulheres (Sempi), onde participou com a Caravana do Ônibus Lilás e a Câmara Municipal de Teresina.

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.



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

Imagem 1: Ouvidoria na Caravana Ônibus Lilás



Fonte: Acervo da OGE/PI (2024)

Imagem 2: Ouvidoria na Justiça Itinerante



Fonte: Acervo da OGE/PI (2024)

Imagem 3: Ouvidoria na Caravana dos Direitos Humanos na Comunidade



Fonte: Acervo da OGE/PI (2024)

Imagem 4: Ouvidoria no Câmara em Ação



Fonte: Acervo da OGE/PI (2024)

Imagem 5: Ópera da Serra da Capivara



Fonte: Acervo da OGE/PI (2024)

Imagem 6: Festival de Inverno



Fonte: Acervo da OGE/PI (2024)

Imagem 7: Ouvidoria na Praça



Fonte: Acervo da OGE/PI (2024)

Com base nas informações fornecidas, pode-se afirmar que a Ouvidoria Ativa realizada em 2024 teve uma participação significativa em termos de Ações 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



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

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.

6.1.2 Ouvidoria Inclusiva

A Ouvidoria Geral do Estado do Piauí (OGE-PI) tem demonstrado um compromisso com a inclusão social e a acessibilidade, implementando diversas ações que visam garantir que todos os cidadãos tenham acesso aos seus serviços.

Uma das iniciativas mais importantes é a **produção de materiais adaptados para pessoas com deficiência visual e auditiva**. A disponibilização de materiais em braille, áudio e linguagem de sinais demonstra o empenho da OGE-PI em eliminar barreiras de comunicação e garantir que todos possam acessar as informações e serviços oferecidos.

A **Carta de Serviços em braille** é um exemplo concreto dessa iniciativa. Ao disponibilizar este documento em um formato acessível, a Ouvidoria possibilita que pessoas com deficiência visual tenham conhecimento dos seus direitos e deveres, além de facilitar o acesso aos serviços oferecidos.

A Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí (OGE) tem investido em diferentes canais de comunicação para garantir que todos os cidadãos tenham acesso aos seus serviços. Um exemplo disso é o programa de rádio '**Momento Ouvidoria**', que já completou 40 edições. Transmitido semanalmente, o programa tem como objetivo informar a população sobre os seus direitos e como exercer sua cidadania, utilizando uma linguagem simples e acessível.

Imagem 8: Ações de Inclusão Social e Acessibilidade



Fonte: Acervo da OGE/PI (2024)

6.1.3 Ouvidoria na Escola

O Projeto Ouvidoria na Escola, uma parceria entre a OGE-PI e a Seduc, teve como objetivo principal promover a cidadania ativa entre os estudantes das escolas estaduais de Teresina-PI. Através de palestras e materiais informativos, os alunos foram apresentados ao conceito de ouvidoria, seus objetivos e como utilizá-la. Segue alguns resultados:

- **Ampla alcance:** O projeto atingiu 1.510 estudantes em 8 escolas.
- **Conscientização:** Os alunos demonstraram maior conhecimento sobre a ouvidoria e seus direitos.
- **Participação:** O projeto incentivou a participação ativa dos estudantes na vida escolar, fortalecendo a democracia.
- **Transparência:** Contribuiu para um ambiente escolar mais transparente e inclusivo.

O Projeto Ouvidoria na Escola foi bem-sucedido, demonstrando a importância de iniciativas que promovam a participação dos estudantes na gestão escolar. Os resultados alcançados indicam que o projeto pode ser um modelo para outras escolas e instituições de ensino.

Quadro 21: Participação por escola e quantidade de participantes (2024)

Nome da Escola	Bairro	Número de Participantes	DD/MM/AAAA
Centro de Educação em Tempo Integral (CETI) Ruy Leite Berger Filho,	Alto da Ressurreição	285	20/08/2024
Centro de Educação em Tempo Integral (CETI) Corina Machado Vieira	Jacinta Andrade	189	23/09/2024
Unidade Escolar Gervásio Costa	Ilhotas	63	26/09/2024
Centro de Educação em Tempo Integral (CETI) Domício Magalhães de Melo	Promorar	112	21/10/2024



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

Centro Estadual de Educação Profissional Prefeito João Mendes Olímpio de Melo (Premen Norte)	Vila Operária	168	29/10/2024
Centro Estadual de Tempo Integral (CETI) Portal da Esperança	Aroeiras	125	05/11/2024
Centro Estadual de Tempo Integral (CETI) Henrique Couto	Monte Castelo	146	14/11/2024
Centro Estadual de Tempo Integral (CETI) Didacio Silva	Itararé	422	28/11/2024
Total		1.510	

Fonte: Relatório do Projeto Ouvidoria na Escola

O projeto proporcionou aos estudantes as ferramentas necessárias para se tornarem cidadãos mais ativos e conscientes, contribuindo para a construção de uma escola mais democrática e inclusiva.

Imagem 9: Ações do Projeto Ouvidoria na Escola



Fonte: Acervo da OGE/PI (2024)

6.1.4 Implementação de Protocolos da Cidadania

A Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí (OGE-PI) deu um importante passo para fortalecer o atendimento a questões sociais, com a implementação de três novos protocolos: Regularize, Acolhida e DIGA. Essas iniciativas visam garantir um atendimento mais especializado e humanizado, especialmente em relação a temas como regularização fundiária, diversidade e combate ao assédio.

Protocolo Regularize: Em parceria com o Interpi, a OGE-PI realizou uma ação formativa em maio para capacitar atendentes sobre o Protocolo de Atendimento para Fins de Regularização Fundiária. Essa iniciativa visa agilizar e facilitar o processo de regularização de imóveis, garantindo o direito à propriedade para a população.

Protocolo Acolhida: Focado em casos de manifestações relacionadas à diversidade, o Protocolo Acolhida oferece um atendimento mais sensível e especializado



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

para pessoas que se identificam com grupos minoritários. A capacitação dos ouvidores setoriais e atendentes, em parceria com a Defensoria, Sempi e Suirpo/Sasc, garante que essas pessoas sejam acolhidas com respeito e dignidade.

Protocolo DIGA: Em parceria com a Ciaspi/Sead, a OGE-PI implementou o Protocolo de Orientação para Prevenção e Tratamento nos Casos de Assédio Moral, Sexual e/ou Discriminação. Através de palestras e ações de conscientização, o protocolo visa prevenir e combater o assédio no ambiente de trabalho, promovendo um ambiente mais seguro e saudável para todos.

A campanha de divulgação do Protocolo DIGA (Quadro 21) alcançou um público de 1.354 servidores em 10 instituições diferentes, incluindo a Secretaria de Administração (Sead), o Instituto de Terras do Piauí (Interpi), o Hospital Getúlio Vargas (HGV) e a Assembleia Legislativa. Essa ampla divulgação demonstra o compromisso da OGE-PI em combater o assédio e promover a igualdade no ambiente de trabalho.

Quadro 21: Palestras de Divulgação do Protocolo DIGA de Combate ao Assédio Sexual, Moral e ao Racismo no Ambiente de Trabalho

Órgão	Público da Palestra	Número de Participantes	Mês
OGE-PI	Ouvidores Setoriais	29	Abril
Sead	Servidores em geral	189	Julho
Sesapi	Ouvidores e técnicos da Saúde	72	Junho
Sead	Servidores da Saúde	132	Agosto
Seplan	Servidores da SEPLAN	43	Setembro
Nova Maternidade Dona Evangelina Rosa	Técnicos sociais e servidores	18	Julho
Piauí Prev	Servidores do Piauí Prev	62	Agosto
Interpi	Servidores do INTERPI	168	Agosto
HGV	Servidores do HGV	72	Setembro
Hospital Infantil	Servidores do Hospital Infantil	26	Novembro
Assembleia Legislativa	Servidores concursados	42	Outubro
Total		1.354	

Fonte: Pesquisa direta (2024)

As novas iniciativas da Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí demonstram o compromisso da instituição em promover a justiça social, a igualdade e o respeito aos direitos humanos. Ao investir em capacitação, parcerias e ações de conscientização, a OGE-PI contribui para a construção de um Estado mais justo e inclusivo.



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

Imagem 9: Protocolo Regularize



Fonte: Acervo da OGE/PI (2024)

Imagem 10: Protocolo Acolhida



Fonte: Acervo da OGE/PI (2024)

Imagem 11: Protocolo Diga



Fonte: Acervo da OGE/PI (2024)

6.1.5 Concurso de Fotografia “Olhares sobre a Cidadania e Meio Ambiente”

A Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí (OGE-PI) realizou, entre 1º de setembro e 31 de outubro de 2024, o concurso de fotografia intitulado "Olhares sobre a Cidadania e Meio Ambiente". O concurso teve como objetivo promover a conscientização ambiental e incentivar a participação social, convidando fotógrafos amadores, profissionais e demais interessados a registrarem os desafios e as belezas naturais do estado do Piauí, com foco na preservação do meio ambiente.



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

A iniciativa visou estimular a produção de fotografias que abordassem questões ambientais de forma criativa, contribuindo para o debate sobre a importância da sustentabilidade. As inscrições foram gratuitas e a participação foi aberta ao público em geral, resultando em uma ampla gama de registros fotográficos, que capturaram desde paisagens naturais até intervenções humanas que afetam o meio ambiente.

Após o período de inscrição, as fotografias passaram por um processo de avaliação, considerando critérios como originalidade, qualidade estética e técnica. As melhores imagens foram selecionadas e, como parte da premiação, os vencedores receberam prêmios e certificados. Além disso, todas as fotografias finalistas foram publicadas no site oficial da Ouvidoria-Geral, com o objetivo de ampliar o alcance da mensagem ambiental promovida pelo concurso.

Imagem 11: Concurso de Fotografia “Olhares sobre o meio-ambiente”



Fonte: Acervo da OGE/PI (2024)

6.1.6 Avanços da OGE-PI na Participação Popular e Gestão Pública

O Governo do Estado do Piauí, por meio do Decreto Estadual nº 22.855/2024, instituiu a Política Estadual de Atendimento ao Cidadão, uma iniciativa resultante da parceria entre a Ouvidoria Geral do Estado e a Controladoria Geral do Estado. Esta política, ao criar o Conselho de Usuários e a Carta de Serviços, representa um marco importante na ampliação da participação popular na gestão pública e na busca pela melhoria contínua dos serviços prestados à população.

A instituição da Política Estadual de Atendimento ao Cidadão, juntamente com o lançamento da Carta de Serviços ao Usuário da Ouvidoria-Geral do Estado, constitui um conjunto estratégico de ações voltadas para a melhoria da qualidade dos serviços públicos



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

no Piauí. Com a definição de diretrizes e a implementação de mecanismos de avaliação da qualidade dos serviços, o Governo do Estado reforça seu compromisso com a excelência no atendimento ao cidadão.

A seleção para o Conselho de Usuários do Estado do Piauí (CEUSP) representa um marco significativo na trajetória da Ouvidoria-Geral do Estado. A criação do CEUSP demonstra o compromisso do governo estadual com a ampliação da participação popular na gestão pública, promovendo a co-criação de políticas públicas e fortalecendo o controle social. Esse mecanismo garante que as demandas da sociedade sejam ouvidas e atendidas, consolidando o papel da Ouvidoria e da Controladoria na promoção da transparência e na melhoria dos serviços prestados. As iniciativas da OGE-PI em parceria com a CGE-PI, com a criação do CEUSP e a implementação da Política Estadual de Atendimento ao Cidadão, têm como principais objetivos:

- **Ampliação da participação popular:** A garantia de participação direta da sociedade na gestão pública fortalece o vínculo entre o Estado e o cidadão, possibilitando uma atuação mais alinhada com as necessidades da população.
- **Melhoria da qualidade dos serviços públicos:** A avaliação contínua e a implementação de ações corretivas contribuem para a otimização dos processos e para o aumento da satisfação dos usuários.
- **Transparência e accountability:** A divulgação da Carta de Serviços e a criação de mecanismos de controle social aumentam a transparência da gestão pública e a responsabilização dos agentes públicos, assegurando maior confiança da população nas ações governamentais.

Essas ações visam consolidar a Política Estadual de Atendimento ao Cidadão como um instrumento eficaz de gestão pública, garantindo uma maior qualidade no atendimento à população e fortalecendo o papel do Estado na promoção de serviços públicos de excelência.



Imagem 12: Instituição da Política Estadual de Atendimento ao Cidadão pelo Governo do Estado do Piauí – Decreto Estadual nº 22.855/2024

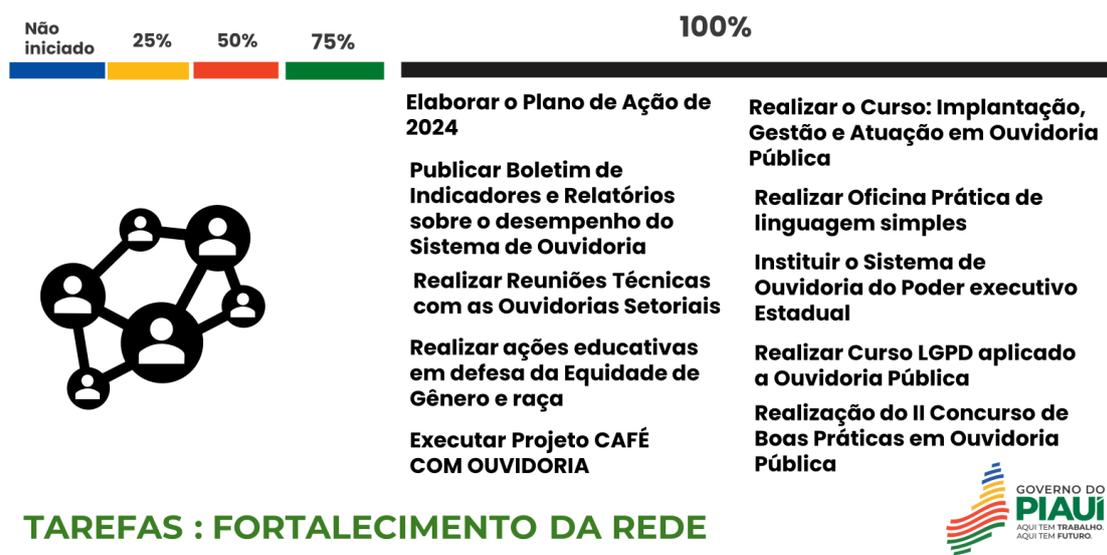


Fonte: Acervo da OGE/PI (2024)

6.2.2 Plano Fortalecimento da Rede de Ouvidoria

O Plano de Fortalecimento da Rede de Ouvidorias Setoriais do Governo do Piauí alcançou resultados expressivos em 2024, com a execução integral de dez ações estratégicas. A iniciativa abrangeu desde a elaboração do Plano de Ação e a realização de cursos de capacitação, passando pela instituição do Sistema de Ouvidoria e pela realização de ações educativas em defesa da equidade de gênero e raça, até a execução de projetos inovadores como o Café com Ouvidoria e a realização do II Concurso de Boas Práticas.

Figura 05: Status de Execução das Ações Planejadas para o Componente Fortalecimento da Rede de Ouvidorias Setoriais



TAREFAS : FORTALECIMENTO DA REDE



Fonte: Elaboração própria



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

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:

Planejamento Estratégico e Capacitação:

O ano iniciou com a elaboração do planejamento estratégico da OGE-PI, definindo as diretrizes e metas para o fortalecimento da rede de ouvidorias. Paralelamente, a realização do curso de "Implantação, Gestão e Atuação em Ouvidoria Pública" para 148 servidores contribuiu para a qualificação dos profissionais e a padronização dos procedimentos. A oferta de cursos sobre LGPD e linguagem simples também foi fundamental para garantir a proteção dos dados pessoais e a comunicação clara e acessível com os cidadãos.

Quadro 22: Planejamento e Capacitações Realizadas pela Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí em 2024

Ação	Descrição	Resultado/Detalhe
Elaboração do planejamento estratégico da OGE-PI para 2024	Definição das diretrizes e metas para as atividades da Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí em 2024.	Planejamento para o desenvolvimento de ações e projetos.
Curso de extensão: Implantação, Gestão e Atuação em Ouvidoria Pública	Realização de curso em parceria com a Escola do Legislativo.	148 inscritos no curso, com foco na capacitação em Ouvidoria.
Curso sobre a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)	Capacitação sobre os aspectos e regulamentações da LGPD para os servidores e colaboradores.	Promovido para garantir conformidade com a LGPD.
Oficina sobre linguagem simples para uma comunicação mais clara e acessível	Capacitação para aprimorar a comunicação pública, utilizando linguagem simples e acessível.	Oficina com foco em melhorar o atendimento ao cidadão.

Fonte: elaboração própria

Expansão e Fortalecimento da Rede:

A reorganização e o fortalecimento da Rede de Ouvidorias Setoriais foram prioridades em 2024. Com a instituição do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual, a ampliação do número de ouvidorias setoriais e a realização de reuniões técnicas, a rede se tornou mais estruturada e eficiente. A criação da Política Estadual de



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

Atendimento ao Cidadão e do Conselho de Usuários representaram avanços significativos para a garantia da participação popular e a melhoria da qualidade dos serviços públicos.

Quadro 23: Reorganização e Fortalecimento da Rede de Ouvidorias Setoriais e Iniciativas Relacionadas no Estado do Piauí

Ação	Descrição	Resultado/Detalhe
Reorganização e Fortalecimento da Rede de Ouvidorias Setoriais	Reestruturação e expansão das Ouvidorias Setoriais do Estado para melhorar o atendimento ao cidadão.	Aumento do número de Ouvidorias Setoriais de 23 para 28.
Instituição do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo	Criação do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo com base no Decreto nº 22.698/2024.	Fortalecimento da gestão e uniformização dos procedimentos.
Fortalecimento da Rede de Ouvidorias Setoriais	Ampliação do número de Ouvidorias Setoriais com inclusão de novos órgãos: Imepi, OUV.SUS, Piauí Prev, Seplan e Sada.	Expansão da rede para melhorar a cobertura e eficiência no atendimento.
Reuniões Técnicas com Ouvidorias Setoriais	Realização de 03 reuniões técnicas para alinhar procedimentos e práticas em Ouvidoria.	Alinhamento de ações e procedimentos entre as Ouvidorias Setoriais.
Visitas Técnicas nas Secretarias	Visitas técnicas realizadas nas Secretarias para tratar sobre o fortalecimento das Ouvidorias Setoriais.	Discussão sobre estratégias para melhorar a atuação das Ouvidorias.
Criação da Política Estadual de Atendimento ao Cidadão	Instituição da Política Estadual de Atendimento ao Cidadão por meio do Decreto nº 22.855/2024.	Foco na excelência no serviço público e maior participação da população.
Criação do Conselho de Usuários dos Serviços Públicos (CEUSP)	Criação do CEUSP para garantir maior participação da sociedade no controle e avaliação dos serviços públicos.	Ampliação da participação popular na gestão pública.

Fonte: elaboração própria

Promoção da Equidade e Diversidade:

A OGE-PI aderiu ao Programa Estadual Pró-Equidade de Gênero, Raça e Diversidade, promovendo ações de combate à misoginia e ao racismo, além de oferecer atendimento especializado para questões de gênero, raça/etnia e orientação sexual. A realização de palestras e campanhas nas redes sociais contribuiu para a sensibilização da sociedade sobre esses temas.

Quadro 24: Ações e Iniciativas para Promoção da Equidade de Gênero, Raça e Diversidade

Ação	Descrição	Resultado/Detalhe
Adesão ao Programa Estadual Pró-Equidade de Gênero, Raça e Diversidade	Adesão da Secretaria de Estado das Mulheres ao Programa Estadual, com foco em promover equidade de gênero, raça e diversidade.	Promoção de ações para garantir direitos e igualdade de oportunidades.



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

Promoção de Ações de Combate à Misoginia e ao Racismo	Realização de atividades e campanhas voltadas para o combate à misoginia e ao racismo, promovendo a inclusão e respeito.	Reforço na luta contra discriminação de gênero e raça no estado.
Campanhas nas Redes Sociais e Ações Formativas	Divulgação de campanhas nas redes sociais e organização de ações formativas dentro do Programa Estadual.	Ampliação da conscientização sobre igualdade de gênero, raça e diversidade.
Ações de Atendimento Especializado para Questões de Gênero, Raça/Etnia, Orientação Sexual e Diversidade	Implementação de serviços especializados para acolhimento e orientação sobre questões relacionadas a gênero, raça e diversidade.	Garantia de apoio e assistência a pessoas em situações de discriminação ou exclusão.

Fonte: elaboração própria

Diálogo com a Sociedade e Parcerias:

O projeto Café com Ouvidoria se consolidou como um importante espaço de diálogo entre a ouvidoria e a sociedade, abordando temas relevantes como violência de gênero, democracia participativa e equidade. A realização de rodas de conversa e palestras sobre saúde e bem-estar também contribuiu para fortalecer o vínculo com a população. A OGE-PI estabeleceu parcerias com instituições como o Tribunal de Justiça, a Defensoria Pública e secretarias estaduais, ampliando o alcance de suas ações e fortalecendo o controle social.

Quadro 25: Ações de Conscientização e Parcerias Estratégicas da Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí

Ação	Descrição	Resultado/Detalhe
Realização de Palestras	Realização de palestras educativas sobre temas de saúde, solidariedade e valorização da vida.	Temas abordados: "Doação de sangue", "Saúde do Homem", "Um toque a tempo salva vidas", e "Valorização da Vida".
Continuidade do Projeto Café com Ouvidoria	Continuação do projeto com a realização de edições focadas em temas de empoderamento e democracia.	Edições abordaram temas como "Violência de Gênero", "Ouvidoria Pública e Democracia Participativa" e "Equidade e Participação Social".
Realização de Rodas de Conversa	Realização de encontros interativos sobre temas de saúde, gênero e valorização da vida.	Temas abordados: "Valorização da vida", "Outubro rosa" e "Saúde também é papo de homem".
Estabelecimento de Parcerias de Trabalho	Parcerias com órgãos importantes para fortalecer o controle social e promover a participação ativa da sociedade.	Colaboração com o Tribunal de Justiça, Defensoria Pública e Secretarias Estaduais para fortalecer o controle social.

Fonte: elaboração própria



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

Reconhecimento e Projeção:

A realização do II Concurso de Boas Práticas em Ouvidoria e a participação da OGE-PI em redes de ouvidorias estadual e nacional, demonstram o reconhecimento do trabalho desenvolvido pela ouvidoria e sua projeção nestes cenários.

Quadro 26: Atuação da Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí em Redes de Ouvidorias e Reconhecimento de Boas Práticas

Ação	Descrição	Resultado/Detalhe
Posse do Ouvidor-Geral da OGE-PI na presidência da Rede de Ouvidorias Públicas do Estado do Piauí	Posse do Ouvidor-Geral da OGE-PI na presidência da Rede Ouvir/PI, reforçando a liderança na gestão de ouvidorias públicas no estado.	Fortalecimento da atuação da OGE-PI na coordenação da Rede de Ouvidorias Públicas do Piauí.
Participação no Conselho Diretivo da Rede Nacional de Ouvidorias (Renouv)	A OGE-PI participou ativamente do Conselho Diretivo da Renouv, trocando experiências e boas práticas com outras ouvidorias do país.	Ampliação da visibilidade e da troca de conhecimento sobre a gestão de ouvidorias em nível nacional.
Participação no PSI e no Projeto Pilares de Desenvolvimento	Participação da OGE-PI no PSI e no Projeto Pilares, com o objetivo de gerenciar queixas e preocupações sobre projetos financiados por organismos internacionais.	Garantia de mecanismos eficazes para o registro e resolução de queixas em projetos financiados por bancos multilaterais.
Realização da II Edição do Concurso de Boas Práticas em Ouvidoria	Realização do concurso para premiar as melhores práticas de ouvidoria no Piauí, incentivando a melhoria contínua no atendimento ao cidadão.	Reconhecimento das práticas de ouvidoria mais inovadoras e eficazes no estado.

Fonte: elaboração própria

Seguem imagens de ações executadas:

Imagem 13: Planejamento estratégico 2024



Fonte: Acervo da OGE/PI (2024)



Imagem 14: Palestras e Rodas de Conversa



Fonte: Acervo da OGE/PI (2024)

Imagem 15: Café com Ouvidoria



Fonte: Acervo da OGE/PI (2024)

Imagem 16: Curso de Ouvidoria Pública



Fonte: Acervo da OGE/PI (2024)

Imagem 17: II Concurso Boas Práticas em Ouvidoria



Fonte: Acervo da OGE/PI (2024)

Imagem 18: Posse do Ouvidor-Geral na Presidência da Rede Ouvir - PI



Fonte: Acervo da OGE/PI (2024)

Imagem 19: Pró-Equidade: selo, adesão e campanhas educativas



Fonte: Acervo da OGE/PI (2024)

Imagem 20: Participação da OGE-PI na divulgação do PSI – Projeto Piauí Sustentável



Fonte: Acervo da OGE/PI (2024)

Imagem 21: Reuniões técnicas com as Ouvidorias Setoriais



Fonte: Acervo da OGE/PI (2024)



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

Imagem 22: Visitas técnicas nas ouvidorias setoriais



Fonte: Acervo da OGE/PI (2024)

Imagem 23: Participação da OGE-PI em eventos nacionais da RENUOV



Fonte: Acervo da OGE/PI (2024)

Imagem 24: Realização do I Encontro Regional de Ouvidorias Sociais do Nordeste com parceria do MDS e Sasc



Fonte: Acervo da OGE/PI (2024)

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS, RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES:

O Relatório de Gestão da Ouvidoria referente ao ano de 2024 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,



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

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.

Nele foi possível constatar que em 2024, a Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí (OGE-PI) consolidou avanços significativos na ampliação da participação popular, no aprimoramento dos canais de comunicação com os cidadãos e na busca pela melhoria contínua dos serviços públicos prestados à população. O aumento de 15,9% no número de manifestações registradas em relação a 2023 é um reflexo claro do crescente engajamento da sociedade com os processos de ouvidoria. A expansão e fortalecimento da Rede de Ouvidorias Setoriais, somados à criação de políticas públicas, como a Política Estadual de Atendimento ao Cidadão e o Conselho de Usuários dos Serviços Públicos (Ceusp), demonstram a busca incessante por uma gestão pública mais eficiente e transparente.

O ano de 2024 também foi marcado por um aumento nas ações de capacitação dos servidores, com cursos focados em temas como gestão de ouvidoria, proteção de dados pessoais e comunicação acessível, garantindo maior qualificação e uniformidade no atendimento ao cidadão. A Ouvidoria itinerante, que trouxe os serviços da OGE-PI mais perto da população, e as parcerias estratégicas estabelecidas com instituições como o Tribunal de Justiça e a Defensoria Pública, têm sido essenciais para fortalecer o controle social e promover a democracia participativa.

O reconhecimento do trabalho da OGE-PI também se refletiu em sua atuação em redes de ouvidorias estadual e nacional, além da realização do II Concurso de Boas Práticas em Ouvidoria, que incentivou a implementação de melhores práticas nos serviços públicos.

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.



Aprimoramento e Divulgação dos Canais

Embora o aumento no uso de canais presenciais e do Disk 162 seja significativo, recomenda-se intensificar a oferta de canais digitais e de autoatendimento, visando a inclusão digital e a modernização do processo de registro de manifestações. Além disso, deve-se explorar o uso de plataformas digitais interativas para facilitar a comunicação entre os cidadãos e as ouvidorias setoriais.

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 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



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

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 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



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

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 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.



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

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 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 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.

A realização de cursos e oficinas para os servidores, ouvidores e equipes das ouvidorias é essencial para manter a qualidade do atendimento. É recomendada a continuidade e ampliação das ações de capacitação, incluindo a atualização sobre legislações como a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e as práticas de atendimento público com foco em inclusão, equidade e respeito à diversidade.

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.

A ampliação do número de ouvidorias setoriais deve ser acompanhada de uma maior integração entre elas, com reuniões periódicas de alinhamento e a implementação



de sistemas de feedback que permitam um controle mais eficaz dos serviços prestados por cada órgão. É fundamental garantir que as ouvidorias setoriais estejam bem estruturadas e equipadas para lidar com a demanda crescente de manifestações.

Portanto, a recomendação da OGE-PI para as ouvidorias setoriais é que seus profissionais participem ativamente dos cursos e eventos formativos oferecidos e das reuniões técnicas. 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.



Garantir a Participação Popular:

A criação do Conselho de Usuários dos Serviços Públicos (Ceusp) é uma excelente iniciativa, mas é necessário garantir sua efetiva implementação e participação ativa da sociedade. Recomenda-se fortalecer a comunicação com a população, proporcionando mais acesso às informações sobre o funcionamento do Ceusp e assegurando que as demandas da sociedade sejam de fato ouvidas e implementadas nas políticas públicas.



Fortalecer a Interação com a Sociedade:

As ações de diálogo com a população, como o Café com Ouvidoria e as palestras educativas, devem ser ampliadas, incluindo mais temas relevantes para a população. Além disso, recomenda-se realizar mais rodas de conversa e eventos de sensibilização, abordando questões como equidade de gênero, raça e diversidade, bem como saúde pública.



Aprimorar a Transparência e o Monitoramento das Demandas:

Para garantir maior transparência, sugere-se o fortalecimento de mecanismos que possibilitem o acompanhamento público das manifestações registradas, garantindo maior visibilidade das ações da OGE-PI e das ouvidorias setoriais. Além disso, é importante implementar uma análise contínua dos índices de resolubilidade, para identificar áreas que necessitam de intervenção urgente.



Fomentar a Inovação na Gestão de Ouvidorias:

O Governo do Estado deve continuar investindo na inovação e digitalização das ouvidorias, com a implementação de tecnologias que facilitem o acesso e o tratamento das manifestações, além de garantir maior agilidade na resolução de demandas.



Reforçar o Compromisso com a Participação Social:

É fundamental garantir que todas as esferas do Governo do Estado promovam a participação ativa da sociedade na gestão pública, por meio de canais eficazes, acessíveis e transparentes.



Apoiar a Construção de uma Cultura de Transparência e Accountability:

Os órgãos setoriais devem ser incentivados a manter uma postura proativa e transparente ao lidar com as manifestações, proporcionando uma resposta eficiente e clara à população.

Com o engajamento contínuo da sociedade, a formação continuada dos servidores e o fortalecimento da Rede de Ouvidorias Setoriais, é possível alcançar uma gestão pública mais inclusiva, transparente e orientada para resultados positivos para o cidadão. O trabalho desenvolvido pela OGE-PI em 2024 é um reflexo desse compromisso, e as ações planejadas para 2025 devem dar continuidade ao aprimoramento contínuo da ouvidoria pública no Estado do Piauí.