

# BOLETIM

## de indicadores



OUVIDORIA-GERAL  
DO ESTADO - OGE

SECRETARIA  
DE GOVERNO - SEGOV



Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí - EDIÇÃO 04 | 2024

### MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS EM 2024

20.482<sup>\*</sup>  
manifestações

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

### EVOLUÇÃO MENSAL DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELO SISTEMA DE OUVIDORIA



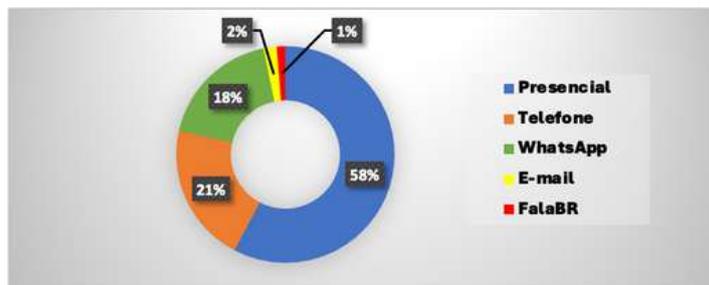
Fonte: Dados da Plataforma Fala.BR e do Painel Resolveu? (2024)

### EVOLUÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELO SISTEMA DE OUVIDORIA



O Sistema de Ouvidoria, coordenado pela Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí, alcançou a marca de **20.482 manifestações registradas em 2024**, um número significativamente maior do que o total acumulado nos últimos cinco anos, resultando em um aumento de 1.829% em comparação com os anos anteriores. Esse salto notável é um indicativo de que a população está cada vez mais engajada e confiante nos canais de atendimento da ouvidoria, utilizando-os como meio de comunicação com o governo. Além disso, em relação ao ano anterior, o crescimento foi de 15,9%, evidenciando a continuidade dessa crescente participação cidadã. Esses números refletem um fortalecimento da ouvidoria, que tem se mostrado eficaz em atender e registrar as demandas da população, reforçando a transparência, o controle social e o estreitamento da relação entre o governo e os cidadãos.

A predominância dos canais presenciais e telefone mostra que, apesar da crescente digitalização e da popularização de meios como o WhatsApp, muitos cidadãos ainda têm uma preferência por formas tradicionais de comunicação com a administração pública. Esse fato reflete uma realidade onde a transição digital ocorre de forma gradual, com desafios relacionados à inclusão digital e à familiarização da população com novas tecnologias. Além disso, a realização das ouvidorias itinerantes ao longo de 2024 certamente teve um impacto importante sobre essa distribuição. As ouvidorias itinerantes permitiram que a ouvidoria estivesse presente em regiões mais distantes e de difícil acesso, facilitando o contato presencial para uma parcela significativa da população. Esse esforço de descentralização, ao atender diretamente os cidadãos nas suas localidades, reforçou a importância do canal presencial como uma opção relevante.



Fonte: Dados da Plataforma Fala.BR

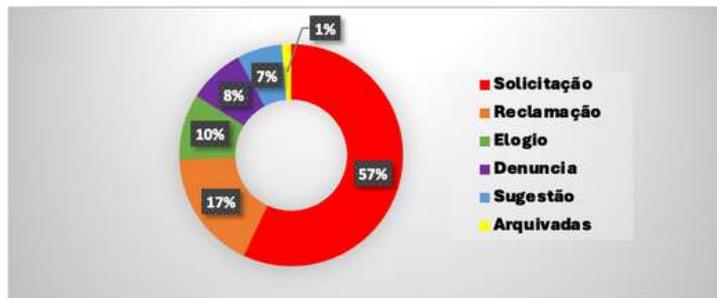
Os dados revelam um panorama em que as solicitações são o tipo mais comum de manifestação, mostrando uma busca ativa dos cidadãos por serviços e respostas. A reclamação também tem uma presença marcante, refletindo áreas do serviço público que demandam atenção e

melhorias. Já os elogios e as sugestões demonstram que há uma parcela significativa da população que reconhece o trabalho bem feito e se preocupa em contribuir com ideias para aprimorar os serviços.

As denúncias, por sua vez, são uma parte importante do processo de fiscalização e controle social, o que reforça o papel essencial da ouvidoria na manutenção da integridade administrativa. A baixa taxa de arquivamento 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.

Esses dados indicam uma ouvidoria que está sendo bem-sucedida em cumprir seu papel de ouvir, acolher e dar feedback à população, criando um canal de comunicação mais próximo e eficaz entre os cidadãos e o governo.

### TIPOS DE MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NO SISTEMA DE OUVIDORIA



Fonte: Dados da Plataforma Fala.BR

## REGISTROS DE MANIFESTAÇÕES POR ÓRGÃO EM 2024

1. OGE-PI (Órgãos diversos) - 8.204
2. Secretaria de Estado da Administração (Sead) - 2.386
3. Secretaria de Estado da Educação (Seduc) - 1.906
4. Polícia Civil (PC-PI) - 1.808
5. Fundação Universidade Estadual do Piauí (Uespi) - 1.392
6. Secretaria de Estado da Saúde (Sesapi) - 821
7. Secretaria de Estado da Segurança Pública (SSP) - 705
8. Polícia Militar do Estado do Piauí (PM-PI) - 585
9. Ouvidoria-Geral do Sus (Ouv.Sus) - 404
10. Secretaria de Estado da Assistência Social, Trabalho e Direitos Humanos (Sasc) - 334
11. Secretaria de Estado da Fazenda (Sefaz) - 324
12. Departamento Estadual de Trânsito (Detran) - 324
13. Instituto de Assistência à Saúde dos Servidores Públicos do Estado do Piauí (Iaspi) - 244
14. Secretaria de Estado do Meio Ambiente e Recursos Hídricos (Semarh) - 213
15. Empresa de Águas e Esgotos do Piauí S/A (Agespisa) - 211
16. Fundação Piauí Previdência (PiauíPrev) - 136
17. Secretaria de Estado da Agricultura Familiar (SAF) - 116
18. Secretaria de Estado da Justiça (Sejus) - 75
19. Agência de Desenvolvimento Habitacional do Piauí (ADH) - 74
20. Secretaria de Estado das Mulheres (Sempi) - 48
21. Secretaria de Estado para Inclusão da Pessoa com Deficiência (Seid) - 39
22. Agência de Fomento e Desenvolvimento do Estado do Piauí (Badespi) - 36
23. Corpo de Bombeiros Militar do Piauí (CBMEPI-PI) - 29
24. Junta Comercial do Estado do Piauí (Jucepi) - 25
25. Agência de Regulação dos Serviços Públicos Delegados do Estado do Piauí (Agrespi) - 20
26. Instituto da Regularização Fundiária e do Patrimônio Imobiliário do Estado do Piauí (Interpi) - 13
27. Instituto de Metrologia do Estado do Piauí (Imepi) - 6
28. Secretaria de Estado do Planejamento (Seplan) - 4

# RESUMO DAS AÇÕES

## »»» **Ouvidoria Ativa**

A Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí realizou 29 edições do programa "Ouvidoria Ativa", alcançando 12 municípios e registrando 7.348 manifestações.

Essa iniciativa foi possível graças a importantes parcerias:

- Justiça Itinerante – Em parceria com o TJPI
- PopRua – Em colaboração com a DPE/PI
- Caravana dos Direitos Humanos – Junto à SASC
- Câmara em Ação – Com a Câmara Municipal de Teresina
- Caravana Ônibus Lilás – Parceria com a Sempi
- PopRuaJud – Em parceria com o TJPI
- Ouvidoria na Praça

A Ouvidoria-Geral segue comprometida em fortalecer o diálogo entre o cidadão e o governo, ampliando o acesso a serviços e garantindo direitos.



## »» Cursos e Oficinas:

A Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí tem investido na capacitação e no desenvolvimento de servidores e colaboradores por meio de cursos e oficinas voltados para aprimorar a atuação no serviço público.

- Curso: “Implantação, Gestão e Atuação em Ouvidoria Pública”
- Curso sobre a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).
- Oficina sobre Linguagem Simples para comunicação acessível.



## Reorganização e Fortalecimento da Rede de Ouvidorias Setoriais do Estado

A Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí tem avançado significativamente em sua estrutura e atuação, consolidando um sistema mais eficiente e acessível ao cidadão.

- Ampliação de 23 para 28 ouvidorias (IMEPI, OUV.SUS, PIAUÍ PREV, SEPLAN e SADA).
- Criação do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo (Decreto 22.698/2024).
- Lançamento da Política Estadual de Atendimento ao Cidadão.
- Criação do Conselho de Usuários dos Serviços Públicos (CEUSP).

## Ampliação da Rede de Ouvidorias



SEPLAN



SADA



PIAUIPREV



SUS



IMEPI

## »»» **Protocolos da Cidadania**

A Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí tem se destacado na criação e execução de protocolos voltados para questões sociais de grande relevância, garantindo um atendimento especializado, humanizado e eficiente.

### **Protocolo Regularize**

- Desenvolvido para atender demandas relacionadas à regularização fundiária, proporcionando suporte direto à população que busca segurança jurídica sobre a posse de terras.
- Em maio, foi realizada uma ação formativa com atendentes, capacitando-os para aplicar o protocolo com agilidade e precisão.
- Parceria com o INTERPI.



### **Protocolo Acolhida**

- Focado no acolhimento de manifestações ligadas à identidade de gênero, orientação sexual, diversidade, raça/etnia, origem e religião, promovendo um ambiente seguro e respeitoso para todos.
- Em maio, ouvidores setoriais e atendentes participaram de uma capacitação para aprimorar o atendimento dessas demandas.
- Parceria com a Defensoria Pública, SEMPI e SUIRPO/SASC.



### **Protocolo DIGA**

- Voltado para a prevenção e o tratamento de casos de assédio moral, sexual e discriminação no ambiente de trabalho e nos serviços públicos.
- A iniciativa visa orientar e oferecer um canal seguro para denúncias, contribuindo para a construção de ambientes mais saudáveis e respeitosos.
- Palestras para 1.354 participantes.
- Parceria com a CIASPI/SEAD.



## **Lançamento do Orçamento Participativo - OPA**

A Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí participou do lançamento da nova edição do Orçamento Participativo. O OPA contou com um orçamento de R\$ 65 milhões, investidos nas áreas de cultura, esporte, lazer, mobilidade urbana, infraestrutura urbana, agricultura, segurança e justiça.



## Selo Pró-Equidade de Gênero, Raça e Diversidade

A Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí foi uma das instituições contempladas com o Selo Pró-equidade de Gênero, Raça e Diversidade, em reconhecimento às suas ações em prol da equidade na gestão de pessoas e da cultura organizacional. A premiação reforça o compromisso da OGE/PI e representa um marco significativo na construção de ambientes de trabalho mais justos e inclusivos.



### Combate à Misoginia e ao Racismo

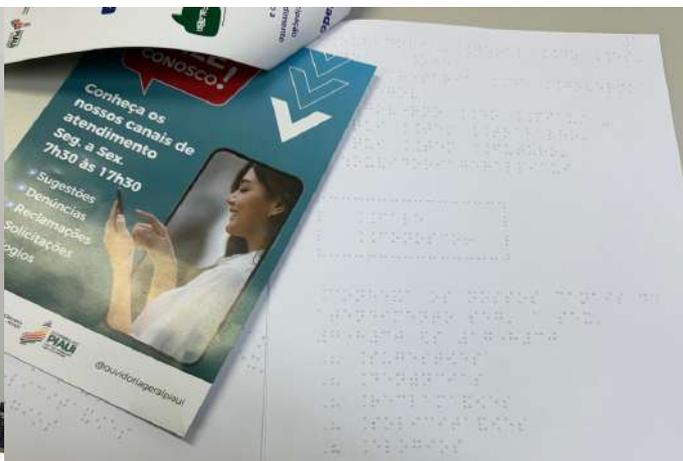
◆ Campanhas nas Redes Sociais – Ações contínuas de conscientização e sensibilização, utilizando as redes sociais como ferramenta para disseminar mensagens de combate à misoginia e ao racismo, alcançando um público amplo e diversificado.



### »»» Inclusão Social

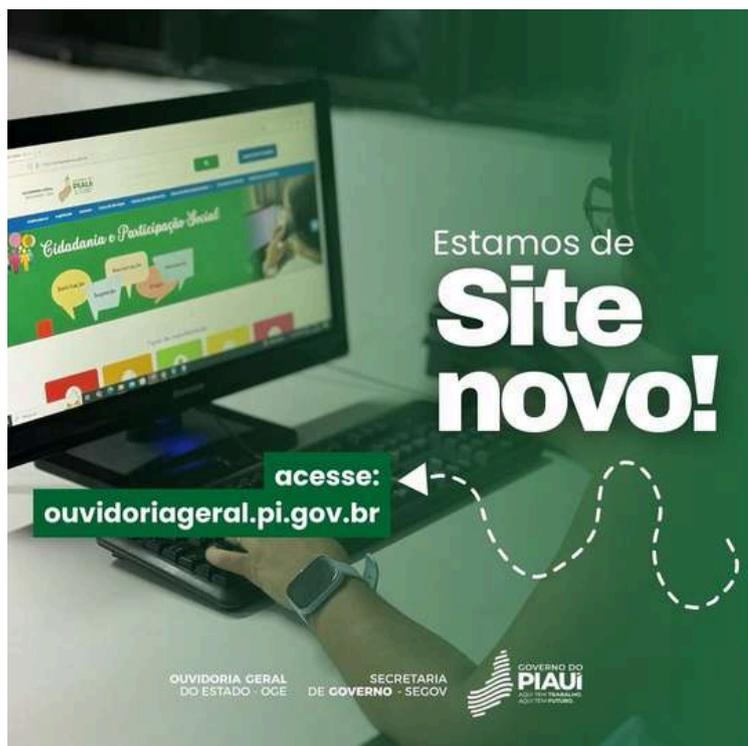
A Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí tem investido em iniciativas que promovem a inclusão e garantem o acesso igualitário aos serviços públicos, reforçando o compromisso com a diversidade e a equidade.

◆ **Materiais em Braille** – Desenvolvimento de materiais acessíveis para pessoas com deficiência visual e auditiva, incluindo versões em braille, áudio e linguagem de sinais (Libras).



### **Programa Momento Ouvidoria**

Um canal dedicado à disseminação de informações e ao diálogo direto com a população, fortalecendo a transparência e a proximidade com o cidadão. Vai ao ar todas as terças-feiras, na Rádio Antares.



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

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

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

### **Palestras de Conscientização e Saúde**

A Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí tem ampliado suas ações de inclusão, saúde e equidade por meio de palestras e campanhas que abordam temas essenciais como doação de sangue, saúde do homem, prevenção do câncer e valorização da vida. Além disso, promove o combate à misoginia e ao racismo através de ações formativas e materiais acessíveis em braille, áudio e libras. Essas iniciativas reforçam o compromisso com a construção de uma sociedade mais justa, acolhedora e acessível para todos.



## Ouvidoria na Escola

O projeto, em parceria com a Secretaria de Estado da Educação - SEDUC, promoveu ações de cidadania ativa, incentivando os jovens a participarem da construção de um ambiente escolar mais democrático e inclusivo. Através de palestras e materiais informativos, os estudantes aprenderam a utilizar a ouvidoria como um canal eficaz para expressar suas demandas e contribuir para a melhoria da escola, beneficiando cerca de 1.510 estudantes de oito escolas estaduais de Teresina



### CAFÉ COM OUVIDORIA

A Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí segue com o sucesso do Projeto Café com Ouvidoria, que tem promovido importantes discussões sobre temas essenciais para a sociedade. Em sua 3ª edição, abordamos o tema “Violência de Gênero e Empoderamento Feminino”. Já na 4ª edição, debatemos sobre “Ouvidoria Pública e Democracia Participativa” e, na 5ª edição, o foco foi em “Ouvidoria Pública, Equidade e Participação Social”, sempre com o intuito de fomentar o diálogo, a conscientização e a participação cidadã nas questões públicas.



### Eleições - Rede Ouvir

O Ouvidor-geral do Estado do Piauí, Raimundo Dutra, foi eleito para presidir a Rede de Ouvidorias Públicas do Estado do Piauí (Rede Ouvir-PI), composta por representantes de diversos órgãos públicos estaduais. A eleição aconteceu dia 17 de outubro, durante uma reunião que elegeu a nova diretoria para o biênio 2024/2026.

A Rede OUVIR-PI desempenha um papel fundamental na articulação entre as ouvidorias dos órgãos e entidades públicas do Estado, promovendo a escuta ativa da população e garantindo que as demandas dos cidadãos sejam tratadas com eficiência e transparência.

**Ouvidor-geral do Estado do Piauí é eleito presidente da Rede de Ouvidorias Públicas do Estado do Piauí (Rede OUVIR-PI)**



### PSI - Piauí Sustentável Inclusivo

A OGE/PI é parceira da SAF, INTERPI, SEPLAN e SEMARH, na execução do Projeto PSI - Piauí Sustentável Inclusivo, que conta com financiamento do BID e FIDA. O Projeto tem como objetivo melhorar a renda, a segurança alimentar, o acesso a serviços básicos e a adaptação à Mudança Climática (MC) da população rural.



### I Encontro Regional de Ouvidorias Sociais do Nordeste

A Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí (OGE/PI) foi parceira na realização do I Encontro Regional de Ouvidorias Sociais do Nordeste, promovido pelo Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome (MDS), em parceria com a Secretaria da Assistência Social, Trabalho e Direitos Humanos (SASC). O evento reuniu participantes dos estados do Piauí, Ceará e Maranhão, com o principal objetivo de promover aprendizado e construção conjunta para apoiar a estruturação e consolidação do Sistema Nacional de Ouvidorias da Assistência Social, fortalecendo a rede de ouvidorias sociais da região.



### »»» Concurso de Fotografia "Olhares sobre a Cidadania e Meio Ambiente"

A iniciativa destacou o poder da arte como ferramenta de conscientização, promovendo o engajamento social e a preservação das belezas naturais do nosso estado.

#### **Vencedores:**

-  1º lugar: André Machado Silva Brito
-  2º lugar: Ângelo Mateus Araújo de Brito



## »» II Concurso de Boas Práticas em Ouvidoria Pública

A Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí premiou as ouvidorias setoriais vencedoras do II Concurso de Boas Práticas em Ouvidoria Pública. Parabéns às Ouvidorias Setoriais campeãs, que se destacaram em inovação e eficiência no atendimento aos cidadãos:

### Categoria 1:

1º lugar: Secretaria de Estado da Administração (SEAD)

2º lugar: Secretaria de Estado da Saúde (Sesapi)

### Categoria 2:

1º lugar: Sistema Único de Saúde (SUS)

2º lugar: Secretaria de Estado da Fazenda (Sefaz)

### Categoria 3:

1º lugar: Fundação Piauí Previdência (Piauíprev)

2º lugar: Instituto de Assistência à Saúde dos Servidores Públicos do Estado do Piauí (IASPI)



## »» Menção Honrosa

Durante o II Concurso de Boas Práticas em Ouvidoria Pública, a Ouvidoria-Geral do Estado também homenageou autoridades e órgãos que se destacaram ao longo de 2024, contribuindo para o fortalecimento das ouvidorias públicas.

### Menções honrosas:

 Marcelo Nolleto – Secretário de Estado de Governo (Segov)

 Dra. Carla Yáscar Bento Feitosa Belchior – Defensora Pública Geral do Estado do Piauí (DPE/PI)

 Mussoline Guedes – Coordenador de Comunicação Social do Governo do Estado do Piauí (CCOM)

 Rosângela Maria Sobrinho Sousa – Gerente de Projeto do Gabinete do Ministro Wellington Dias – MDS

 Assunção Aguiar – Superintendente de Igualdade Racial e Povos Originários do Piauí – SUIRPO

 Thyago José Pereira Januário – Superintendente de Governança e Gestão – SGG (Segov)

 Secretaria de Estado da Fazenda (Sefaz)

 Secretaria de Estado das Mulheres (Sempi)

 Secretaria de Estado da Educação (Seduc)

 Secretaria de Estado do Planejamento (Seplan)

 Secretaria de Estado da Infraestrutura (Seinfra)

 Controladoria-Geral do Estado do Piauí (CGE)

 Instituto da Regularização Fundiária e do Patrimônio Imobiliário do Estado do Piauí (Interpi)



 GALERIA



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

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



# #AquiTem Elogio

**RELATO**



*O atendimento da Ouvidoria foi ótimo e atencioso.*

**RELATO**



*"Na minha opinião, o governo é um dos melhores até o momento! Mesmo que tenha começado recentemente."*

**RELATO**



*Ótima gestão. O Governo trouxe muitas melhorias.*

**RELATO**



*Parabéns pelo pronto atendimento na Ouvidoria.*

**RELATO**



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

**RELATO**



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

**RELATO**



*O governo do estado do Piauí está de parabéns, pois montou uma equipe altamente capacitada e está fazendo uma gestão diferente.*

# #Palavradoouvidor

É com grande satisfação que compartilhamos os avanços e conquistas da Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí ao longo de 2024. Foi um ano marcado por parcerias estratégicas, ampliação de ações e pelo forte engajamento de nossa equipe, sempre comprometida com a melhoria contínua dos serviços públicos por meio do registro das manifestações dos cidadãos.

O Sistema de Ouvidoria, coordenado pela Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí, alcançou a impressionante marca de 20.482 manifestações registradas em 2024, um número significativamente maior do que o total acumulado nos últimos cinco anos, resultando em um aumento de 1.829% em comparação com os anos anteriores. Esse salto notável é um indicativo claro de que a população está cada vez mais engajada e confiante nos canais de atendimento da ouvidoria, utilizando-os como meio de comunicação com o governo.

A Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí realizou 29 edições do programa "Ouvidoria Ativa", alcançando 12 municípios e registrando 7.348 manifestações. Essa iniciativa reflete o compromisso da Ouvidoria em expandir sua presença territorial e garantir que as vozes dos cidadãos sejam ouvidas e atendidas de forma eficaz.

Outro importante avanço foi a ampliação da Rede de Ouvidorias Setoriais do Governo do Estado, com a criação de novas unidades em diferentes órgãos estaduais, passando de 23 para 28 Ouvidorias Setoriais. Esse crescimento fortalece o sistema de escuta ativa e permite que as demandas dos cidadãos sejam encaminhadas e resolvidas com maior agilidade e eficiência.

Em 2024, a Ouvidoria-Geral lançou a segunda edição do Concurso de Boas Práticas em Ouvidoria, incentivando a inovação e o aperfeiçoamento nas ações da administração pública. O concurso de fotografia também foi uma ação de destaque, promovendo o engajamento da população em temas relacionados à cidadania e participação social.

A Campanha de Divulgação do Protocolo Diga! foi uma das grandes iniciativas do ano, promovendo a prevenção e o combate ao assédio moral, sexual e à discriminação, consolidando nosso papel na defesa dos direitos humanos e na construção de um ambiente de trabalho mais seguro e respeitoso.

A Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí segue à disposição para acolher suas solicitações, sugestões, denúncias, reclamações ou elogios. Juntos, estamos construindo um Estado mais justo, participativo e acolhedor para todos.

**Raimundo Dutra**  
Ouvidor Geral do Estado do Piauí

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

-  **Disque 162**
-  **(86) 99544-7924 (Whatsapp)**  
Segunda a sexta-feira, de **7h30 às 17h30**
-  **E-mail: atendimento@ouvidoriageral.pi.gov.br**

 **Atendimento Presencial**  
**Sede da OGE/PI**  
Av. Pedro Freitas, 1900 - Andar Térreo  
Prédio CGE/ATI - Centro Administrativo  
Bairro São Pedro, Teresina - PI  
CEP: 64.018-900

Governador do Estado do Piauí  
**Rafael Tajra Fonteles**

Secretário de Governo do Estado do Piauí  
**Marcelo Nunes Noletto**

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

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

OUVIDORIA GERAL  
DO ESTADO - OGE  
SECRETARIA  
DE GOVERNO - SEGOV

