

BOLETIM

de indicadores



OUVIDORIA-GERAL
DO ESTADO - OGE

SECRETARIA
DE GOVERNO - SEGOV



Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí - EDIÇÃO 01 | 2025 | JANEIRO/FEVEREIRO/MARÇO DE 2025

MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NO TRIMESTRE

6.253^{*}

manifestações

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

Quantidade de Registros por mês



Fonte: Dados da Plataforma Fala.BR



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

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

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

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

SOLICITAÇÃO

Peça um atendimento ou uma prestação de serviço



SUGESTÃO

Envie uma ideia ou proposta de melhoria dos serviços públicos



RECLAMAÇÃO

Manifeste sua insatisfação com um serviço público



ELOGIO

Expresse se você está satisfeito com um atendimento público



DENÚNCIA

Comunique um ato ilícito praticado contra a administração pública



Ao longo do período analisado, foram registradas 6.253 manifestações, demonstrando a confiança da população em utilizar esse canal para expressar suas demandas. Deste total, 5.589 foram respondidas, o que reflete o compromisso das equipes em oferecer um atendimento eficiente e de qualidade aos cidadãos.

Outro ponto que merece destaque é a agilidade no atendimento: 94% das manifestações foram respondidas dentro do prazo estipulado, com uma média de apenas 5,20 dias para a resolução. Além disso, 38 casos foram devidamente arquivados, enquanto 626 seguem em tratamento, recebendo a atenção necessária para uma conclusão garantida. Esses números são um reflexo do esforço contínuo e da dedicação em fortalecer a comunicação entre o governo e a sociedade, sempre buscando atender às expectativas da população piauiense com excelência.

Entre janeiro e março de 2025, as manifestações recebidas pelo Sistema de Ouvidorias Setoriais do Governo do Estado apresentaram uma diversidade significativa de demandas da população. As solicitações lideraram o volume, com 3.816 registros (61%), indicando um forte desejo dos cidadãos por informações e atendimento a questões específicas. As reclamações, com 1.467 ocorrências (23%), revelam insatisfações e problemas enfrentados pelos cidadãos, demandando atenção e resolução por parte do governo.

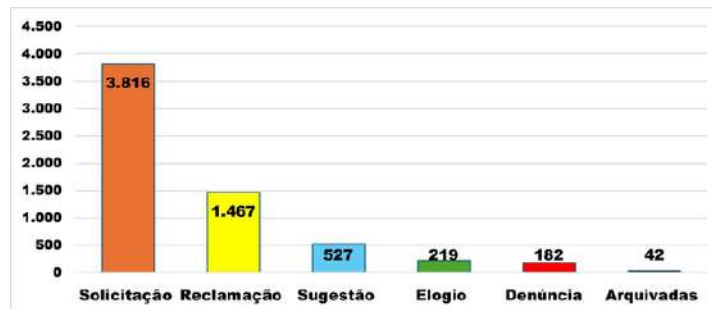
As denúncias, totalizando 527 (3%), refletem um comprometimento da sociedade em relatar possíveis irregularidades e práticas inadequadas, evidenciando a importância da transparência e da integridade nas ações públicas. Por sua vez, os elogios somaram 219 manifestações (4%), indicando que, embora haja críticas e demandas, existe um reconhecimento positivo sobre ações e serviços prestados pelo governo.

As sugestões, com 182 registros (8%), mostram que a população está engajada e disposta a contribuir com ideias que possam melhorar os serviços públicos. Por fim, é relevante mencionar que apenas 1% das manifestações, ou seja, 42 registros (1%), foram arquivados. Isso revela um alto nível de proatividade do governo em endereçar as demandas da população, sugerindo um compromisso com a transparência e a efetividade na gestão pública. A baixa taxa de arquivamento demonstra que a maioria das manifestações foram consideradas significativas e passíveis de resposta ou ação, refletindo uma gestão aberta ao diálogo e à participação cidadã.

A análise da distribuição das manifestações registradas pela Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí, por meio de diferentes canais de comunicação, evidencia uma clara

preferência da população pelo atendimento presencial através da Ouvidoria Ativa.

Tipos de Manifestações registradas no Sistema de Ouvidoria



Fonte: Plataforma Fala.BR



Fonte: Plataforma Fala.BR

Com 65% do total de manifestações realizadas de forma física, é notável que muitos cidadãos optam por se dirigir pessoalmente às Ouvidorias Itinerantes promovidas pela OGE-PI. Por outro lado, os dados também ilustram um uso significativo dos meios digitais para o registro de manifestações. As solicitações feitas pelo Disk representaram 15%, enquanto aquelas realizadas via WhatsApp corresponderam a 19%, demonstrando que um número considerável de pessoas busca alternativas mais rápidas e convenientes para interagir com a Ouvidoria. Em contrapartida, o e-mail foi responsável por apenas 1% das manifestações. Esses canais digitais oferecem à população a oportunidade de se manifestar de forma ágil e prática, eliminando a necessidade de deslocamento físico. A combinação de métodos de atendimento destaca a importância de atender as diversas preferências dos cidadãos, permitindo uma comunicação mais eficiente e acessível.

Quantidade de registros por órgão

Órgão	Ranking Quantidade 
OUVIDORIA GERAL DO ESTADO - OGE-PI	2.427
FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE ESTADUAL DO PIAUÍ-UESPI	666
POLÍCIA CIVIL DO ESTADO DO PIAUÍ - PC - PI	618
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO - SEDUC - PI	567
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE – SESAPI - PI	472
POLÍCIA MILITAR DO ESTADO DO PIAUÍ- PM-PI	293
OUVIDORIA-GERAL DO SUS – GOVERNO DO PIAUÍ	238
DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO – DETRAN - PI	235
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO – SEAD	125
SECRETARIA DE ESTADO DA ASSISTÊNCIA SOCIAL, TRABALHO, DIREITO E CIDADANIA-SASC	101
SECRETARIA ESTADUAL DA FAZENDA – SEFAZ - PI	98
INSTITUTO DE ASSISTÊNCIA A SAÚDE DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO ESTADO DO PIAUÍ - <u>IASPI</u>	95
FUNDAÇÃO PIAUÍ PREVIDÊNCIA - PIAUÍ PREV	64
SECRETARIA DE SEGURANÇA PÚBLICA-SSP	54
EMPRESA DE ÁGUAS E ESGOTOS DO PIAUÍ-AGESPISA	50
SECRETARIA DE ESTADO DO MEIO AMBIENTE E RECURSOS HÍDRICOS-SEMARH	38
SECRETARIA ESTADUAL PARA INCLUSÃO DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA – SEID	29
SECRETARIA DE ESTADO DA JUSTIÇA-SEJUS	26
AGÊNCIA DE DESENVOLVIMENTO HABITACIONAL DO PIAUÍ-ADH	10
SECRETARIA DE ESTADO DA AGRICULTURA FAMILIAR-SAF	10
JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DO PIAUÍ- JUCEPI	9
AGÊNCIA DE REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO ESTADO DO PIAUÍ - <u>AGRESPI</u>	6
CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO ESTADO DO PIAUÍ - CBMEPI-PI	6
INSTITUTO DE TERRAS DO PIAUÍ – INTERPI - PI	4
SECRETARIA DE ESTADO DAS MULHERES - SEMPI - PI	4
SECRETARIA DE ESTADO DO PLANEJAMENTO – SEPLAN - PI	4
INSTITUTO DE METROLOGIA DO PIAUÍ - IMEPI	3
AGÊNCIA DE FOMENTO E DESENVOLVIMENTO DO ESTADO DO PIAUÍ S.A. – <u>BADESPI</u>	1
TOTAL	6.253

Fonte: Plataforma Fala.BR

RESUMO DAS AÇÕES

»»» Planejamento 2025

A Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí realizou mais uma etapa da construção do **Planejamento Estratégico de 2025**. Durante o encontro, a equipe discutiu melhorias e definiu ações com foco no compromisso com a qualidade dos serviços públicos.



RODA DE CONVERSA

A Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí (OGE/PI) promoveu uma Roda de Conversa com o tema “Saúde Mental e a Contemporaneidade”. O evento fez parte das ações do **Janeiro Branco, campanha dedicada à conscientização sobre a importância da saúde mental e do bem-estar emocional**. Contou com a participação da Prof. Dra. Emanoela Moreira Maciel, licenciada em Pedagogia, bacharela em Psicologia, mestre e doutora em Educação, professora do IFPI e docente permanente do ProfEPT.



Primeira reunião técnica de 2025 com a Rede de Ouvidorias Setoriais do Governo do Estado. O encontro, que acontece trimestralmente, foi um momento de alinhamento estratégico, compartilhamento de boas práticas e discussão dos desafios para o ano.



»» Justiça Itinerante

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



Praça do Bairro Poty Velho, em Teresina



Escola Municipal Cívico-Militar Murilo Braga, em União



Praça da Bandeira, em Piri



Povoado Santa Teresa

OUVIDORIA NA PRAÇA

A Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí (OGE) realizou a primeira edição de 2025 do **Projeto Ouvidoria na Praça**, no Terminal Rodoviário de Teresina. O objetivo do projeto é aproximar ainda mais os cidadãos da administração pública, fortalecendo o diálogo e incentivando a participação social.



Selo Pró-equidade

A Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí foi contemplada 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, em solenidade no Palácio de Karnak.



»» Certificação de membro da Câmara Técnica do Trabalho Digno

Descerramento da placa, simbolizando o compromisso da OGE-PI com ambientes laborais mais justos e respeitosos. A certificação, concedida pela organização suíça Brücke Le Pont, reforça a atuação da OGE/PI na valorização do trabalhador e na defesa de condições dignas no ambiente de trabalho.



»» REDE Ouvir-PI

Primeira Reunião Técnica da REDE OUVIR – Rede de Ouvidorias Públicas do Estado do Piauí, de 2025. O encontro reuniu ouvidores de diversas instituições para alinhar estratégias, fortalecer a participação social e aprimorar a escuta pública. Durante a reunião, foram discutidas diretrizes para ampliar os canais de comunicação com a sociedade, fortalecer a transparência e tornar o atendimento às demandas dos cidadãos mais eficiente.



Reunião com Admaelton Bezerra, presidente da APPM, para discutir ações e a ampliação da rede junto aos municípios. O encontro contou com a presença do Presidente da Rede Ouvir/PI e Ouvidor-Geral do Estado, Raimundo Dutra, além de demais membros da rede, fortalecendo o diálogo e a troca de experiências para aprimorar os canais de participação cidadã em todo o estado.



»» *Minuto Saúde Laboral*

A **Ouvidoria-Geral do Estado aderiu ao Minuto Saúde Laboral**, projeto do Ciaspi que promove ginástica laboral para melhorar a qualidade de vida dos servidores. Com essa iniciativa, reforçamos nosso compromisso com a saúde, prevenindo lesões, reduzindo o estresse e incentivando hábitos mais saudáveis no ambiente de trabalho



»» *Café com Ouvidoria*

A Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí realizou a **sexta edição do Café com Ouvidoria**, abordando um tema essencial: a presença das mulheres na política, no mercado de trabalho e as violências de gênero. O evento, alusivo ao Dia da Mulher, contou com a participação da Prof. Dra. Ana Célia de Sousa Santos e reforçou a importância da igualdade de gênero e da ampliação dos espaços de fala para as mulheres.



Alinhando estratégias

Reunião com os ouvidores setoriais Kalil Albuquerque (SEMARH), Aryelle Abreu (SAF) e Maria Gorete Gonzaga (INTERPI) para alinhar estratégias na construção de relatórios do **Programa Piauí Sustentável Inclusivo (PSI)**.



>>> A Ouvidoria-geral participou!

A Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí participou da **Reunião de Construção do Seminário Estadual das Comunidades Tradicionais de Terreiro do Piauí**, realizada na Superintendência da Igualdade Racial e dos Povos Originários (SUIRPO).



I Encontro Inter-Religioso do Piauí, com o tema: “O Diálogo Inter-Religioso: Uma Ferramenta de Transformação Social”. O evento, realizado no auditório da Escola Superior da Advocacia da OAB-PI, reuniu diversas representações religiosas e sociais, promovendo a troca de ideias e a construção de pontes de respeito e inclusão.



Posse da nova Mesa Diretora da Assembleia Legislativa do Piauí, para o Biênio 2025/2026.



»» A Ouvidoria-geral participou!

O Ouvidor-Geral do Estado, Raimundo Dutra, se reuniu com Superintendente de Gestão da Educação Básica e Superior da SEDUC, Viviane Carvalhedo, para tratar sobre a **expansão do Projeto Ouvidoria na Escola em 2025**. Também participaram da reunião, o Gerente de Participação Social da OGE/PI, Edmundo Ximenes, e Mazé Mendes, Assessora da SUGEDE.



Reunião da Câmara Técnica do Trabalho Digno em 2025, marcando o ingresso da Ouvidoria-geral do Estado do Piauí como membro da entidade.



A Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí se reuniu com a Secretária de Estado das Mulheres, Zenaide Lustosa, para dialogar sobre o **Carnavou Piauí – Vem com respeito, bloco de Carnaval da SEMPI** que reforça a importância do combate à violência contra a mulher.



»» A Ouvidoria-geral participou!

Reunião estratégica na Secretaria de Estado das Mulheres do Piauí, para discutir as ações da **Campanha “Março Mulher, Assédio é Crime”**.

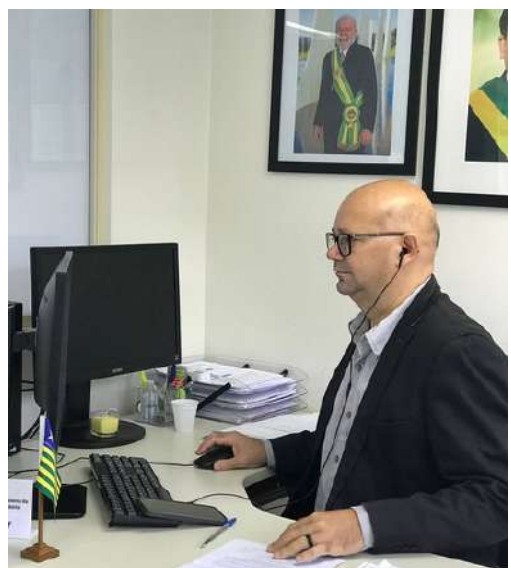
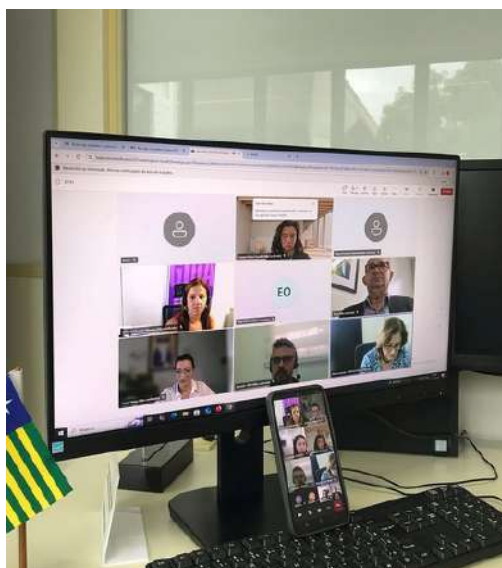


Reunião do Comitê Gestor do Programa Piauí Sustentável e Inclusivo (PSI), promovida pela SEPLAN. O encontro reuniu diversas instituições parceiras para alinhar estratégias e ajustar as próximas etapas do programa, que tem como meta beneficiar diretamente 60 mil famílias no Estado.



Reunião do Conselho Diretivo da Rede Nacional de Ouvidorias (RENOUV).

Nesta primeira reunião do ano, estiveram em pauta a aprovação dos planos de trabalho dos grupos e das Câmaras Técnicas, proposta de estrutura de governança, eleição de novos membros, dentre outros pontos.



>>> A Ouvidoria-geral participou!

Lançamento da terceira edição do Orçamento Participativo Digital (OPA) para o ciclo 2025-2026. Com um investimento de R\$ 80 milhões, a iniciativa permite que a população escolha as prioridades de aplicação de recursos públicos em Teresina, Parnaíba, Picos, Piripiri e Floriano.



Abertura da Missão de Apoio à Implementação do Projeto Piauí: Pilares de Crescimento e Inclusão Social II (PILARES II), realizada na SEPLAN.



Assembleia Geral Ordinária da Rede Nacional de Ouvidorias (RENOUV). O encontro reuniu representantes de todo o país para fortalecer a atuação das ouvidorias e promover cidadania e participação social na gestão pública.



»» A Ouvidoria-geral participou!

A Ouvidoria-Geral do Estado participou da **inauguração da Ouvidoria do Hospital Areolino de Abreu**, um passo importante para fortalecer o diálogo e a escuta ativa na saúde mental. Com esse canal, pacientes, familiares e servidores terão mais um espaço para manifestar sugestões, elogios e demandas, contribuindo para um atendimento cada vez mais humanizado e eficiente.



A Ouvidoria-Geral do Estado (OGE) e a Controladoria Geral da União no Estado do Piauí (CGU-R/PI) se reuniram para alinhar a **criação de um curso voltado ao aprimoramento do uso da Plataforma Fala.BR**. A iniciativa busca fortalecer os mecanismos de participação social e transparência no Piauí.



Abertura do 30º Fórum Regional de Fortalecimento da Rede de Parcerias, realizado em Teresina. O evento destaca a importância da cooperação entre os poderes federal, estadual e municipal, promovendo uma gestão pública mais eficiente e facilitando o acesso a recursos essenciais para os gestores municipais.



»» A Ouvidoria-geral participou!

Café Antirracista, promovido pela Superintendência de Promoção da Igualdade Racial e Povos Originários (Suirpo), em alusão ao Dia Internacional de Luta pela Eliminação da Discriminação Racial.



Solenidade de **Posse da Defensora pública-geral do Estado do Piauí, Dra. Carla Yáscar Bento Feitosa Belchior**, realizada no Teatro 4 de Setembro.



O ouvidor-geral do Estado, Raimundo Dutra, **visitou a sede da Ouvidoria Municipal da Prefeitura de Piripiri**. Na oportunidade, conversou com o ouvidor Marcos Nere sobre ações e estratégias para aprimorar a escuta ativa da população, reforçando o compromisso com a participação social.



»» A Ouvidoria-geral participou!

A Ouvidoria-Geral do Estado recebeu a assessora técnica da Seplan e membro do Comitê de Pró-Equidade, Débora Ferraz, para falar sobre o **Equidados. O levantamento busca analisar a equidade racial, de gênero e diversidade na gestão pública** do Estado do Piauí, contribuindo para o desenvolvimento de políticas mais inclusivas e justas.



Roda de **Diálogo com a população LGBTQIA+ sobre o Dia Internacional para a Eliminação da Discriminação Racial**, que reuniu representantes de órgãos públicos, movimentos sociais e a comunidade LGBTQIA+ para debater estratégias de combate ao racismo e à discriminação.



Papo de Governança, onde foram discutidos o modelo inovador de governança adotado pelo Estado e os avanços estratégicos da gestão. Além disso, o governador lançou o livro “Diretrizes para o Desenvolvimento de Longo Prazo do Estado do Piauí”, reforçando o compromisso com um planejamento eficiente e sustentável para o futuro.



>>> **Dia do Ouvidor**

A Ouvidoria-geral do Estado do Piauí realizou um Café da manhã especial em comemoração ao **Dia do Ouvidor e da Ouvidora**.

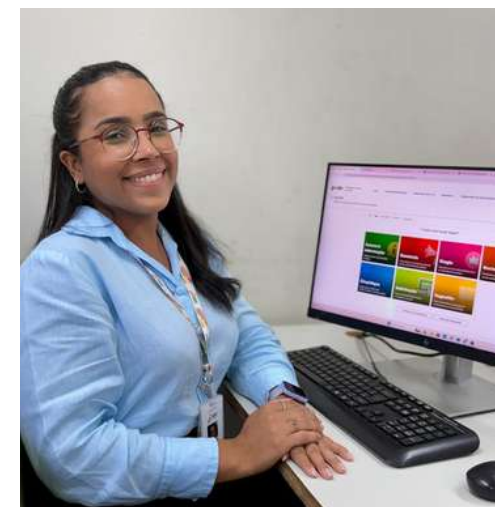


O Ouvidor-Geral do Estado e presidente da Rede Ouvir-PI, Raimundo Dutra, participou da **Roda de Conversa em alusão ao Dia do Ouvidor**, realizada pela Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado (TCE-PI), na Escola de Contas. Com o tema “A Ouvidoria como ferramenta de participação”, o evento reuniu profissionais da área para troca de experiências e fortalecimento da atuação das ouvidorias públicas no Piauí.



A Ouvidoria-Geral do Estado é parceira da Secretaria de Estado das Mulheres do Piauí na **Campanha Março Mulher – Sem Assédio Moral e Sexual** e participou da solenidade de lançamento. A iniciativa reforça o compromisso com a promoção de um ambiente mais seguro e igualitário para todas as mulheres, com ações como palestras, capacitações e atividades educativas ao longo do mês.



 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

"Gostaria de parabenizar o Governo do Estado por estar fazendo um bom trabalho em nosso Piauí."

RELATO

"O governo de Rafael Fonteles está realizando um excelente trabalho no Piauí, incentivando os jovens a trabalhar oferecendo oportunidades para seu crescimento."

RELATO

Quero parabenizar o excelente atendimento da Ouvidoria.

RELATO

"O Governo do Estado merece nota 10!!! Que está empenhado em transformar o Estado em um lugar melhor para se viver."

RELATO

"O Governo Estadual tem se destacado muito nas melhorias para a população, especialmente nas áreas de educação, saúde e na oferta de empregos, além de várias outras melhorias nos serviços públicos."

RELATO

"O Governo do Estado do Piauí tem se mostrado bastante atuante na área da educação e alimentação, o que é muito importante."

RELATO

"Nos últimos anos, o Governo do Estado tem implementado melhorias e desenvolvido a estrutura, segurança e saúde, beneficiando seus habitantes."

RELATO

"Esse serviço de escuta é de muita importância, pois com essa iniciativa também dá-se voz à população mais necessitada."

#Palavradoouvidor

É com satisfação que apresentamos os resultados e avanços da Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí no primeiro trimestre de 2025. De janeiro a março, recebemos 6.253 manifestações por meio da Plataforma Fala.BR, o que demonstra a confiança da população piauiense no sistema de ouvidorias como canal legítimo de participação social. Desse total, 5.589 já foram respondidas, com uma média de 5,20 dias para a resolução e 94% delas atendidas dentro do prazo legal.

Seguimos firmes no compromisso de tornar o governo mais acessível e próximo da sociedade. Uma das grandes fortalezas desse período foi o fortalecimento da Ouvidoria Ativa, com destaque para nossa participação no projeto Justiça Itinerante, em parceria com o Tribunal de Justiça do Piauí. Essa articulação tem ampliado o acesso da população a direitos e serviços públicos essenciais.

A presença da Ouvidoria também foi intensificada em ações como o projeto Ouvidoria na Praça, que aproximam a escuta pública das ruas, das comunidades. Esses espaços de diálogo reafirmam a importância de uma gestão que acolhe e responde.

Este também foi um trimestre de reconhecimento: recebemos o Selo Pró-Equidade, concedido pela Secretaria de Estado das Mulheres (SEMPI), e fomos oficialmente certificados como membros da Câmara Técnica do Trabalho Digno, instância que reúne instituições comprometidas com relações laborais justas e humanas. Além disso, celebramos com orgulho o Dia do Ouvidor, momento de valorização da escuta qualificada e do papel essencial que exercemos na mediação entre governo e sociedade.

Cada número, cada conquista e cada passo dado reforçam nosso compromisso com a transparência, a equidade e a escuta cidadã. Continuaremos trabalhando para garantir que a Ouvidoria seja, cada vez mais, um instrumento de transformação social e de fortalecimento da democracia.

Estamos aqui para ouvir você. Sempre.

Raimundo Dutra
Ouvidor Geral do Estado do Piauí

OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO DO PIAUÍ - OGE/PI



Disque 162



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



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



Atendimento Presencial
Sede da OGE/PI

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

Governador do Estado do Piauí
Rafael Tajra Fonteles

Secretário de Governo do Estado do Piauí
Marcelo Nunes Noletto

Ouvidor Geral do Estado do Piauí
Raimundo Dutra de Araújo

ELABORAÇÃO

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

OUVIDORIA GERAL
DO ESTADO - OGE
SECRETARIA
DE GOVERNO - SEGOV

