



**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
- PRIMEIRO TRIMESTRE DE 2025**

**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
- PRIMEIRO TRIMESTRE DE 2025

TERESINA- PIAUÍ

2025



SUMÁRIO

| | |
|--|-----------|
| 1. INTRODUÇÃO | 6 |
| 2. MANIFESTAÇÕES: Quantidade no primeiro trimestre e Série Histórica...9 | |
| 3. CANAIS DE ATENDIMENTO DA OGE-PI: Taxa de Registro por Canais.....14 | |
| 4. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NO SISTEMA DE OUVIDORIA | 16 |
| 5. ÍNDICE DE RESOLUBILIDADE | 51 |
| 6. SÍNTESE EXECUTIVA DE ATIVIDADES – OGE/PI 1º TRIMESTRE DE 2025.....62 | |
| 7. CONSIDERAÇÕES FINAIS e RECOMENDAÇÕES.....80 | |



APRESENTAÇÃO

É com grande satisfação que apresento os resultados e ações da Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí referentes ao primeiro trimestre de 2025. Este período foi marcado por avanços significativos no diálogo com a sociedade, na eficiência dos serviços prestados e no fortalecimento da transparência na gestão pública.

De janeiro a março de 2025, registramos 6.253 manifestações por meio da Plataforma Fala.BR, demonstrando a confiança da população em nossos canais de comunicação. Desse total, 94% das demandas foram atendidas dentro do prazo legal, reforçando nosso compromisso com a agilidade e a qualidade no serviço público.

As solicitações lideraram o volume, representando 61% do total (3.816 registros), seguidas por reclamações (23%), denúncias (3%), elogios (4%) e sugestões (8%). Esses números mostram um cidadão ativo, que busca tanto resolver questões específicas quanto contribuir com melhorias para os serviços públicos.

O atendimento presencial continua sendo o preferido da população, com 65% das manifestações. No entanto, os canais digitais vêm ganhando espaço: WhatsApp (19%) e Disk 162 (15%) são alternativas ágeis e acessíveis, enquanto o e-mail (1%) tem menor adesão. Essa diversidade de canais permite que a Ouvidoria atenda a diferentes perfis de cidadãos, garantindo inclusão e facilidade de acesso.

A própria Ouvidoria-Geral do Estado (OGE/PI) foi o órgão com mais registros (2.427), seguida pela Universidade Estadual do Piauí (UESPI - 666), Polícia Civil (618), Secretaria de Educação (SEDUC - 567) e Secretaria de Saúde (SESAPI - 472). Esses dados nos ajudam a identificar setores que exigem atenção redobrada e aprimoramento contínuo.

Além dos números, destacamos iniciativas que aproximaram a Ouvidoria da sociedade. Participamos do projeto Justiça Itinerante, em parceria com o TJPI, levando serviços a comunidades distantes, e realizamos a Ouvidoria na Praça, no Terminal Rodoviário de Teresina, para escuta direta dos cidadãos. Também promovemos eventos temáticos, como o Café com Ouvidoria, discutindo a presença das mulheres na política e



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

o combate à violência de gênero, e uma Roda de Conversa sobre saúde mental, alinhada à campanha Janeiro Branco.

Recebemos ainda importantes reconhecimentos. Fomos agraciados com o Selo Pró-Equidade de Gênero, Raça e Diversidade, concedido pela SEMPI, e certificados como membros da Câmara Técnica do Trabalho Digno, que promove relações laborais justas.

Firmamos parcerias estratégicas para ampliar nossa atuação. Com a Controladoria-Geral da União (CGU), desenvolvemos um curso de capacitação para uso da Plataforma Fala.BR, visando mais eficiência no atendimento. Integramos a Rede Nacional de Ouvidorias (RENOUV) e presidimos a Rede de Ouvidorias Públicas do Estado do Piauí (REDE OUVIR-PI), participando de encontros e reuniões que fortalecem a gestão pública no estado e no país. Expandimos também o projeto Ouvidoria na Escola, em parceria com a SEDUC, para ouvir estudantes e educadores, promovendo melhorias no ambiente escolar.

A população tem valorizado nosso trabalho, como mostram alguns depoimentos: “O governo tem se destacado nas melhorias em educação, saúde e emprego.” “Atendimento da Ouvidoria foi excelente!” “Esse serviço de escuta é de muita importância, pois dá voz à população mais necessitada.”

Os resultados deste trimestre refletem um governo aberto ao diálogo e comprometido com a eficiência. Cada número, cada ação e cada parceria reforçam nosso propósito: transformar demandas em soluções e fortalecer a democracia participativa.

Agradeço a todos os cidadãos que utilizaram nossos canais, às equipes dedicadas da OGE/PI e aos órgãos parceiros. Seguimos trabalhando para que a Ouvidoria seja cada vez mais acessível, transparente e eficaz.

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 30 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.

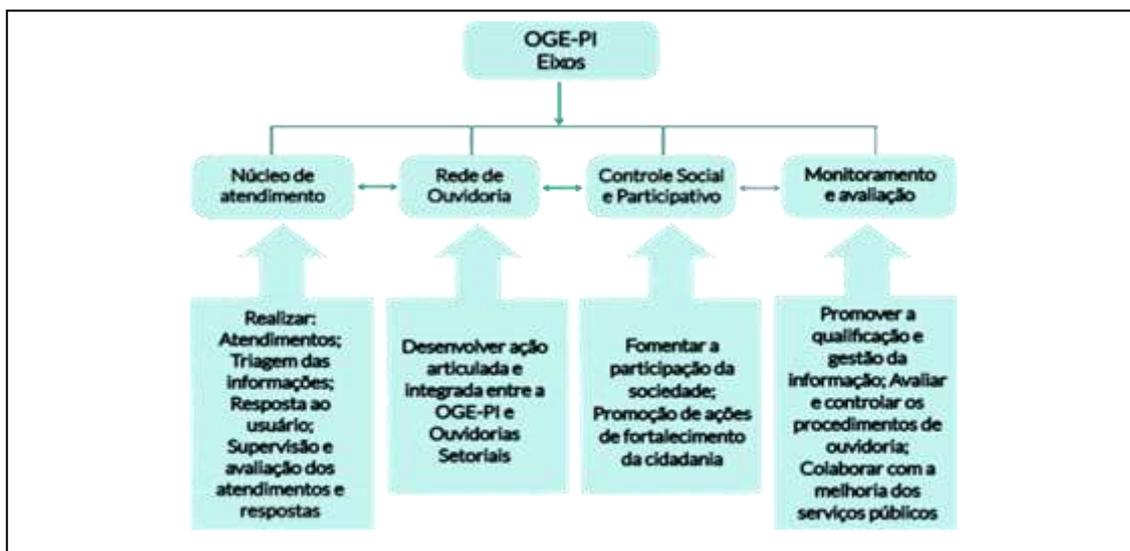
É importante ressaltar que as informações utilizadas na elaboração deste relatório foram obtidas diretamente da plataforma Fala.BR, assim como dos dados disponíveis no "Painel Resolveu?", acessível por meio do link <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>. Além disso, foram considerados os dados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



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

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

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 **ELOGIÓS** **RECLAMAÇÕES**
SOLICITAÇÕES **SUGESTÕES**

Fonte: Produção própria da OGE-PI



No primeiro trimestre de 2025, foram registradas **6.253 manifestações** no Sistema de Ouvidoria do Governo do Estado, o que representa um **aumento de 51,8%** em comparação com o mesmo período do ano anterior, quando foram registradas 4.119 manifestações. 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 públicas, demonstrando que o engajamento da sociedade contribui coletivamente para a melhoria dos serviços e programas governamentais.

2. MANIFESTAÇÕES: quantidade no primeiro trimestre de 2025

Os números registrados pelo Sistema de Ouvidoria no primeiro trimestre de 2025, 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 **6.253 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? (2025)



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

Esse resultado reflete 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.

Para fornecer informações importantes ao Governo do Estado, é essencial identificar a evolução dessas manifestações ao longo dos primeiros 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.

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

Ao analisar a evolução das manifestações recebidas pelo Sistema de Ouvidoria no primeiro trimestre de 2025, observam-se variações significativas entre os meses (**detalhadas no gráfico 1**). Janeiro registrou uma demanda mais modesta (1.425 ocorrências), possivelmente influenciada pelo ritmo inicial das atividades após o período de recesso. Em fevereiro, houve um salto expressivo (2.641 registros), **aumento de 85,3% em relação a janeiro**, impulsionado por campanhas de divulgação dos canais de atendimento e ações estratégicas de **Ouvidoria Ativa**, que ampliaram o engajamento da população.

Em março, apesar de uma queda de **17,2%** na comparação com fevereiro (2.187 registros), os números permaneceram elevados (acima de 2.000), sugerindo uma estabilização após o pico atípico do mês anterior.

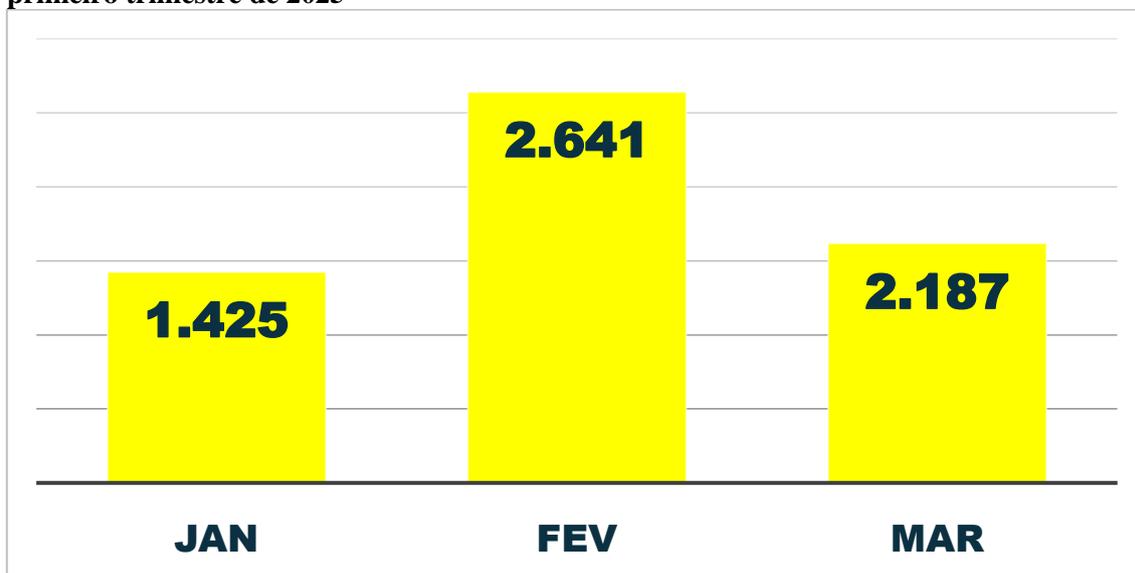


No cenário anual, o total do trimestre em 2025 (6.253 registros) superou em **51,8%** o mesmo período de 2024 (4.119), reforçando a tendência de crescimento na demanda pelos serviços de ouvidoria. Essa trajetória ascendente pode estar associada a fatores como:

- **Maior transparência** nas ações governamentais;
- **Facilitação do acesso à informação**;
- **Incentivo à participação social**;
- **Fortalecimento da confiança** nos canais de ouvidoria.

Embora haja volatilidade mensal, o trimestre consolida um movimento de alta anual, indicando que as iniciativas de modernização e aproximação com a população estão surtindo efeito. Recomenda-se monitorar a consistência desses resultados e investigar causas específicas para os picos e quedas, a fim de otimizar estratégias futura.

Gráfico 01: Evolução mensal das manifestações recebidas pelo Sistema de Ouvidoria no primeiro trimestre de 2025



Fonte: Dados da Plataforma Fala.BR e do Paineil Resolveu? (2025).

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.



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

No primeiro trimestre de 2025, o Sistema de Ouvidoria do Governo do Estado do Piauí registrou um total de 6.253 manifestações distribuídas entre diversos órgãos estaduais. A seguir, apresentamos uma análise detalhada dos dados e a distribuição das manifestações por órgão, destacando os principais responsáveis pelo volume de registros.

Quadro 1: Quantidades de registros por órgãos – primeiro trimestre de 2025

| Órgão | Ranking Quantidade |
|---|---------------------------|
| Ouvidoria Geral do Estado do Piauí - 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 – Iaspi | 95 |
| Fundação Piauí Previdência - Piauí Prev | 64 |
| Secretaria de Segurança Pública-SSP-PI | 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 – Agrespi | 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 - Sempí – Pi | 4 |
| Secretaria de Estado do Planejamento – Seplan - Pi | 4 |
| Institui de Metrologia do Piauí - Imepi | 3 |
| Agência de Fomento e Desenvolvimento do Estado do Piauí S.A. – Badespi | 1 |
| TOTAL | 6.253 |

Fonte: Dados da Plataforma Fala.BR e do Painel Resolveu? (2025)



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

A Ouvidoria Geral do Estado do Piauí (OGE-PI) foi o órgão com o maior número de registros, totalizando 2.427 manifestações, o que representa aproximadamente 38,8% do total. Esse número expressivo indica uma alta procura pelos cidadãos para registrar demandas, que são encaminhadas aos órgãos responsáveis, consolidando a Ouvidoria Geral como o principal canal de comunicação entre a população e o governo estadual. Em segundo lugar, destaca-se a Fundação Universidade Estadual do Piauí (UESPI), com 666 manifestações (aproximadamente 10,7% do total). Esses dados refletem o interesse da comunidade acadêmica da instituição, composta por uma grande base de estudantes e servidores, em questões como educação, infraestrutura e serviços administrativos.

A Polícia Civil do Estado do Piauí (PC-PI) ocupa a terceira posição com 618 manifestações (9,9% do total). Isso reflete a importância do papel da Polícia Civil em responder a questões relacionadas à segurança pública e à investigação de crimes, o que naturalmente gera uma demanda considerável de registros pela população. Além dos três primeiros, outros órgãos com significativos volumes de registros incluem:

- Secretaria de Estado da Educação (Seduc-PI), com 567 manifestações (9,1% do total),
- Secretaria de Estado da Saúde (Sesapi-PI), com 472 manifestações (7,5%),
- Polícia Militar do Estado do Piauí (PM-PI), com 293 manifestações (4,7%).

Esses órgãos, que atuam em áreas cruciais para a vida da população, como educação, saúde e segurança, também apresentam altos números de registros, o que sugere uma demanda considerável por parte da sociedade nessas áreas.

Em contraste com os órgãos mencionados acima, uma série de entidades governamentais apresentou volumes baixos de manifestações, como a Agência de Regulação dos Serviços Públicos Delegados do Estado do Piauí (Agrespi), com 6 manifestações, o Corpo de Bombeiros Militar (CBMEPI-PI), também com 6 registros, e o Instituto de Terras do Piauí (Interpi-PI), com apenas 4 manifestações. Esses números podem indicar uma menor visibilidade ou relevância percebida dessas instituições pelos cidadãos no contexto das ouvidorias, ou até mesmo um baixo nível de demandas por parte da população nessas áreas específicas.



A análise dos dados do primeiro trimestre de 2025 revela uma concentração de manifestações nos órgãos ligados à educação, à saúde e à segurança pública, que são áreas de alta demanda social. No entanto, também evidencia que existem órgãos com menor participação da população, o que pode sugerir a necessidade de ações para aumentar a visibilidade e a confiança nesses canais. A diversificação e a ampliação do alcance das ouvidorias setoriais são fundamentais para garantir uma resposta adequada às necessidades da população e promover maior transparência e eficiência nos serviços públicos.

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

A análise da distribuição das manifestações registradas pela Ouvidoria Geral do Estado do Piauí (Gráfico 2), por meio de diferentes canais de comunicação, evidencia uma clara preferência da população pelo atendimento presencial através da Ouvidoria Ativa. 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.

A realização dessas ações itinerantes demonstra a preocupação da OGE-PI em estar presente em diferentes regiões 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.



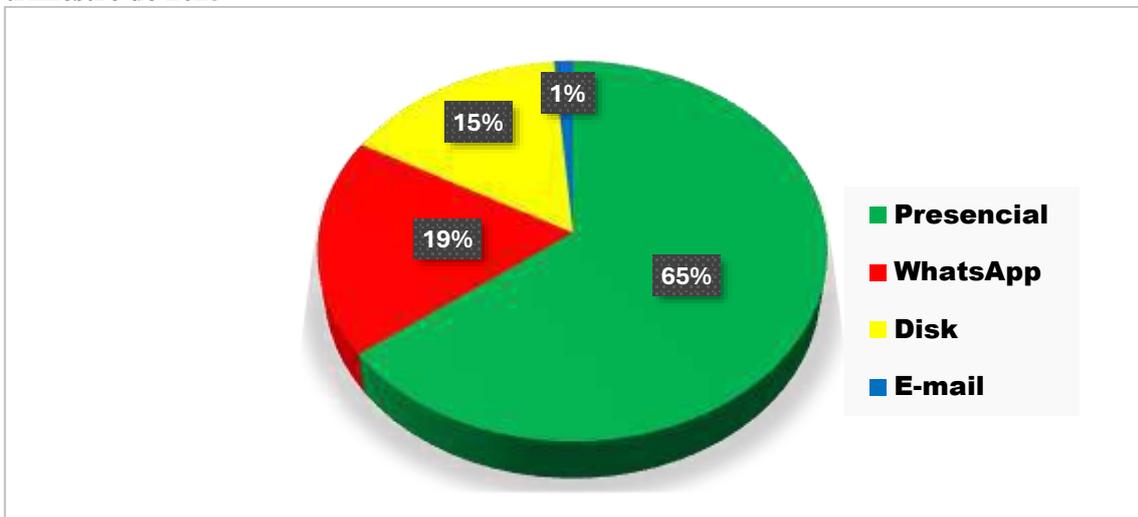
Governo do Estado do Piauí
Secretaria de Governo- SEGOV
Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí - OGE/PI

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.

Por outro lado, os dados também ilustram um uso significativo dos meios digitais para o registro de manifestações. As solicitações feitas pelo Disk 162 representaram 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 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, já que diferentes grupos demográficos podem ter mais facilidade ou familiaridade com certas formas de interação.

Gráfico 02: Porcentagem de registros por canais de entrada na OGE-PI* no primeiro trimestre de 2025



Fonte: Pesquisa direta e Plataforma FalaBR (2025)



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 03), podemos inferir que as solicitações representam a maior porcentagem, com 61% 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.



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

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 23% das manifestações (Gráfico 08), refletem insatisfações e problemas enfrentados pelos cidadãos em relação aos serviços governamentais. É crucial analisar e resolver essas reclamações, uma vez que impactam a confiança e a credibilidade do governo perante a população.

No que se refere aos Elogios, com 4% 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.

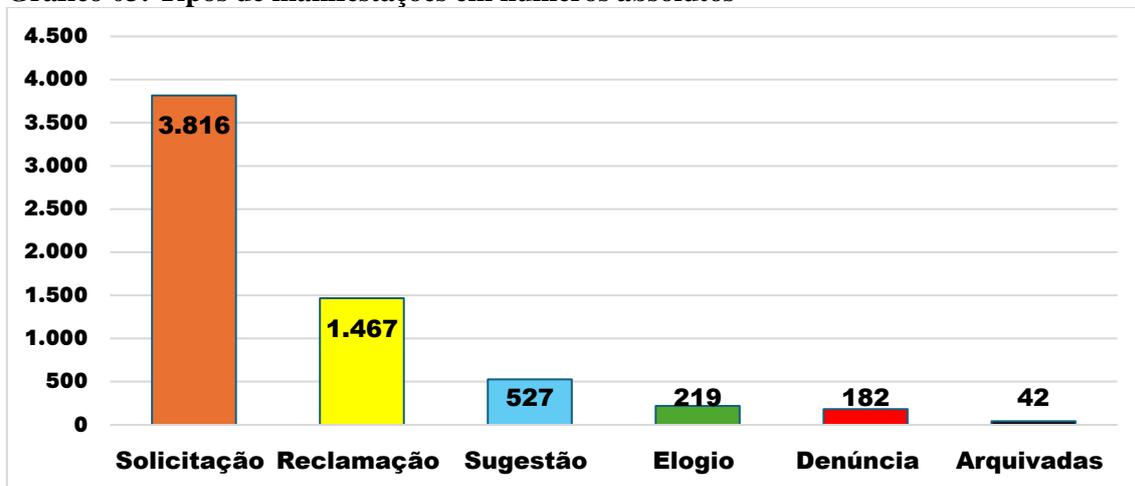
Já as sugestões, representam 8% das manifestações, sendo um sinal de que a população está engajada e participativa na busca por melhorias e mudanças nas políticas públicas e serviços oferecidos pelo governo.

Em relação à denúncia, que correspondem a 3% 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.

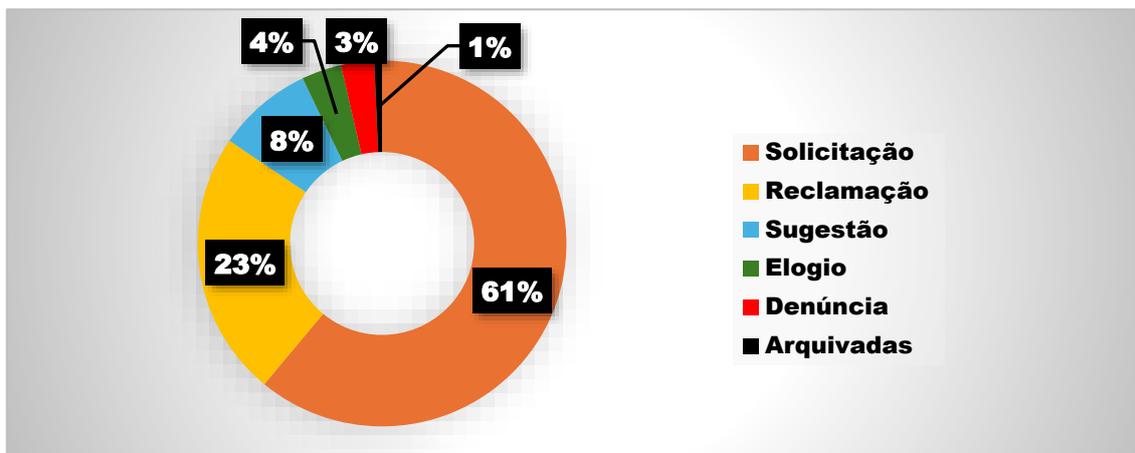


Gráfico 03: Tipos de manifestações em números absolutos



Fonte: Dados da Plataforma Fala.BR e do Painel Resolveu? (2025)

Gráfico 04: Tipos de manifestações (%)



Fonte: Dados da Plataforma Fala.BR e do Painel Resolveu? (2025)

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 no primeiro trimestre de 2025, revelando padrões significativos quanto aos tipos de demandas e a atuação dos órgãos públicos. A análise destaca disparidades entre setores, tipos de solicitações e a receptividade da população.

No que se refere as **reclamações**, o **Ouv.SUS** lidera com **142 ocorrências**, seguido pela **Detran (137)**, **Sesapi (129)** e **Seduc (105)**. Esses números refletem possíveis



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

deficiências operacionais ou de atendimento nesses órgãos, especialmente em setores estratégicos como trânsito, saúde e educação.

Quanto a **solicitações**, a Uespi apresenta o maior volume (621), valor expressivo que supera até mesmo o PC-PI (557) seguido da Seduc (312). Isso pode indicar alta demanda por serviços educacionais ou necessidade de aprimoramento na divulgação de informações.

Já em relação as **denúncias**, a Seduc registra 143 casos, o maior entre todos os órgãos, seguida pelo Detran (42) e Sesapi (67). Esses dados apontam para possíveis irregularidades ou insatisfação em áreas críticas como educação, saúde e trânsito demandando investigações mais aprofundadas.

Ao analisar os **elogios**, a Sead se destaca com 21 ocorrências, um contraste positivo em meio à predominância de reclamações em outros setores. Esse resultado pode indicar práticas bem-sucedidas de gestão ou atendimento nesse órgão.

Alguns aspectos relevantes merecem atenção. A baixa adesão a **sugestões**, por exemplo: a maioria dos órgãos registrou poucas ou nenhuma contribuição desse tipo. Os casos mais expressivos foram os da **Seduc (4 sugestões)** e do **Iaspi (4)**. Esses números, ainda reduzidos, podem refletir uma participação cidadã limitada nesse tipo de manifestação, indicando a necessidade de estímulo a esse canal de diálogo.

No que se refere que as **manifestações arquivadas**, embora a maioria dos órgãos tenha poucos casos, a Uespi (11) e o Detran (4) apresentam números relativamente altos, o que demanda avaliação sobre critérios de encerramento de processos.

Os dados evidenciam a necessidade de otimização em setores como educação (Seduc), trânsito (Detran) e saúde (Ouv.Sus), que concentram altos índices de reclamações e denúncias. Por outro lado, a expressiva quantidade de solicitações em órgãos como Uespi e PC-PI sugere demanda por maior eficiência na prestação de serviços. A baixa incidência de sugestões (exceto na Seduc e Iaspi) e elogios (exceto na



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

Sead) indica espaço para incentivar maior engajamento da população. Esses insights são fundamentais para orientar políticas públicas e melhorias na gestão.

Quadro 3: Quantidade manifestações por tipo conforme ouvidoria setorial no primeiro trimestre de 2025

| TIPOS DE MANIFESTAÇÃO | RECLAMAÇÃO | SOLICITAÇÃO | DENÚNCIA | SUGESTÃO | ELOGIO | ARQUIVADAS |
|-----------------------|------------|-------------|----------|----------|--------|------------|
| ÓRGÃOS | | | | | | |
| ADH | 2 | 10 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Agespisa | 37 | 7 | 6 | 0 | 0 | 0 |
| Agrespi | 4 | 1 | 5 | 0 | 0 | 0 |
| Badespi | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| CBMEPI-PI | 1 | 1 | 4 | 0 | 0 | 0 |
| Detran | 137 | 98 | 42 | 2 | 0 | 4 |
| Iaspi | 67 | 17 | 2 | 4 | 1 | 5 |
| Imepi | 0 | 1 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Interpi | 1 | 2 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| Jucepi | 7 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Ouv.Sus | 142 | 77 | 17 | 1 | 0 | 0 |
| PC-PI | 15 | 557 | 43 | 0 | 1 | 0 |
| PM-PI | 102 | 146 | 38 | 2 | 2 | 3 |
| Piauí Prev | 13 | 46 | 1 | 0 | 2 | 2 |
| Saf | 0 | 9 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Sasc | 18 | 57 | 26 | 0 | 0 | 0 |
| Sead | 33 | 67 | 4 | 0 | 21 | 0 |
| Seduc | 105 | 312 | 143 | 4 | 2 | 2 |
| Seid | 12 | 16 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Sejus | 4 | 4 | 18 | 0 | 0 | 0 |
| Sefaz | 27 | 51 | 14 | 1 | 1 | 4 |
| Semarh | 8 | 7 | 24 | 0 | 0 | 0 |
| Sempi | 1 | 1 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Sesapi | 129 | 265 | 67 | 2 | 8 | 1 |
| SSP | 20 | 16 | 16 | 2 | 2 | 0 |
| Seplan | 0 | 2 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Uespi | 18 | 621 | 15 | 1 | 0 | 11 |

Fonte: Dados da Plataforma Fala.BR e do Painel Resolveu? (2025)

O Quadro 4, derivado dos dados quantitativos do Quadro 3, apresenta a **distribuição percentual dos tipos de manifestação** por ouvidoria setorial, destacando as taxas relativas de cada categoria. Essa abordagem permite identificar padrões de demanda e prioridades setoriais de forma mais clara.



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 primeiro trimestre de 2025.

| TIPOS DE MANIFESTAÇÃO | RECLAMAÇÃO | SOLICITAÇÃO | DENÚNCIA | SUGESTÃO | ELOGIO |
|-----------------------|--------------|--------------|--------------|-------------|--------------|
| ÓRGÃOS | | | | | |
| ADH | 15,4% | 76,9% | 7,7 | 0 | 0 |
| Agespisa | 74% | 14% | 12% | 0 | 0 |
| Agrespi | 40% | 10% | 50% | | 0 |
| Badespi | 0 | 0 | 0 | 100% | 0 |
| CBMEPI-PI | 16,7% | 16,7% | 66,7% | 0 | 0 |
| Detran | 49,1% | 35,1% | 15,1% | 0,7% | 0 |
| Iaspi | 73,6% | 18,7% | 2,2% | 4,4% | 1,1% |
| Imepi | 0 | 33,3% | 66,7% | 0 | 0 |
| Interpi | 25% | 50% | 0 | 0 | 25% |
| Jucepi | 77,8% | 11,1% | 11,1% | 0 | 0 |
| Ouv.Sus | 59,9% | 32,5% | 7,2% | 0,4% | 0 |
| PC-PI | 2,4% | 99,4% | 7% | 0 | 0,2% |
| PM-PI | 35,2% | 50,3% | 13,1% | 0,7% | 0,7% |
| Piauí Prev | 21% | 74,3% | 1,6% | 0 | 3,2% |
| Saf | 0 | 90% | 10% | 0 | 0 |
| Sasc | 17,8% | 56,4% | 25,7% | 0 | 0 |
| Sead | 26,4% | 53,6% | 3,2% | 0 | 16,1% |
| Seduc | 18,6 | 55,1% | 25,3% | 0,7% | 0,4% |
| Seid | 42,9% | 57,1% | 0 | 0 | 0 |
| Sejus | 15,4% | 15,4% | 69,2% | 0 | 0 |
| Sefaz | 28,7% | 54,3% | 44,9% | 1,1% | 1,1% |
| Semarh | 20,5% | 7,9% | 61,5% | 0 | 0 |
| Sempi | 25% | 25% | 50% | 0 | 0 |
| Sesapi | 27,4% | 56,3% | 14,2% | 0,4% | 1,7% |
| SSP | 35,7% | 28,6% | 28,6% | 3,6% | 3,6% |
| Seplan | 0 | 50% | 25% | 25% | 0 |
| Uespi | 2,7% | 94,8% | 2,3% | 0,2% | 0 |

Fonte: Dados da Plataforma Fala.BR e do Painel Resolveu? (2025)

Em relação a categoria reclamações, a Ouv.Sus lidera com 59,9% de reclamações em relação ao seu total de manifestações (142 de 237), indicando desafios críticos na área da saúde. Detran aparece com 48,4% (137 de 283 reclamações), reforçando problemas recorrentes em serviços de trânsito. E Sesapi registra 48,9% (129 de 264), o que sugere insatisfação significativa nos serviços de saúde pública.



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

No que se refere as **solicitações**, a **Uespi** destaca-se com **89,3%** de solicitações (621 de 695), um volume excepcionalmente alto, possivelmente ligado à demanda por informações educacionais ou burocráticas. A **PC-PI** segue com **84,8%** (557 de 657), indicando alta procura por serviços judiciais ou administrativos. E a **Seduc** tem **51,2%** (312 de 610), refletindo necessidades estruturais ou pedagógicas no setor educacional.

Quanto às denúncias, a **Sejus registra 69,2%** (18 de 26), percentual elevado para um órgão com baixo volume total, sugerindo focos específicos de problemas. **Semarh tem 61,5% (24 de 39)**, indicando críticas ambientais ou operacionais relevantes. A **Seduc registra 23,4% (143 de 610)**, apontando para possíveis irregularidades ou falhas na gestão educacional.

Em relação as sugestões, a **Badespi (100%) e Seplan (25%)** são os únicos com taxas significativas de sugestões. Isso reforça a participação cidadã limitada nesse tipo de contribuição. **Sead destaca-se em elogios**, com 21,6% (21 de 97), um contraste positivo em meio a reclamações.

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: Uespi com 621, PC-PI com 557 solicitações, Seduc com 312, Sesapi com 265 e PM com 146.

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 |
| Uespi | 621 |
| PC-PI | 557 |
| Seduc | 312 |
| Sesapi | 265 |



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

| | |
|------------|-----|
| PM-PI | 146 |
| Detran | 83 |
| Ouv.Sus | 77 |
| Sead | 67 |
| Sasc | 57 |
| Sefaz | 51 |
| Piauí Prev | 46 |
| Iaspi | 17 |
| SSP | 16 |
| Seid | 16 |
| Saf | 9 |
| ADH | 8 |
| Semarh | 7 |
| Agespisa | 7 |
| Sejus | 4 |
| Seplan | 2 |
| Interpi | 2 |
| Sempi | 1 |
| Jucepi | 1 |
| Imepi | 1 |
| CBMEPI-PI | 1 |
| Badespi | 1 |
| Agrespi | 1 |

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

A Ouvidoria é um canal essencial de comunicação entre a população e o governo, viabilizando a expressão de demandas e contribuindo para a melhoria de serviços públicos. Com base nas solicitações na Plataforma Fala.BR, é possível identificar as principais preocupações dos cidadãos em diferentes setores governamentais. Conforme o **Quadro 06**, que detalha os assuntos mais recorrentes, destacam-se as seguintes categorias:

Quadro 06: Principais assuntos das solicitações no primeiro trimestre de 2025

| DescAssunto | Ranking Assuntos |
|---|------------------|
| Acesso à informação | 912 |
| Serviços Públicos | 427 |
| (em branco) | 147 |
| Outros em Educação | 127 |
| Atendimento | 82 |
| Outros em Segurança e Ordem Pública | 77 |
| Certificado ou Diploma | 68 |
| Outros em Saúde | 62 |
| Certidões e Declarações | 39 |
| Informações processuais | 24 |
| Assistência Social | 20 |
| Consulta/Tratamento/Exame/Cirurgia em Saúde | 19 |
| Emprego | 19 |



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

| | |
|--|-----------|
| Multa | 19 |
| Abono salarial | 17 |
| Assistência à Pessoa com Deficiência | 16 |
| Concurso | 16 |
| Matrículas | 16 |
| Aposentadoria | 14 |
| Serviços e Sistemas | 13 |
| Policimento | 12 |
| Gestão em Saúde | 11 |
| Ouvidoria | 11 |
| Auxílio | 10 |
| Processo Seletivo | 9 |
| Educação Básica | 7 |
| Outros em Habitação | 7 |
| Sistema Financeiro | 7 |
| Agendamento de Consultas | 6 |
| Cadastro | 6 |
| Ensino Médio | 6 |
| Abastecimento | 5 |
| Agricultura Familiar | 5 |
| Curso Técnico | 5 |
| Fomento ao Trabalho | 5 |
| Outros em Transporte | 5 |
| Ações Afirmativas | 4 |
| Agendamento | 4 |
| Assistência Farmacêutica (Medicamento) | 4 |
| Benefício | 4 |
| Comunicações | 4 |
| Outros em Economia e Finanças | 4 |
| Tributos | 4 |
| Denúncia Crime | 3 |
| Empregabilidade | 3 |
| Fiscalização do Estado | 3 |
| Habitação Urbana | 3 |
| Outros em Comércio e serviços | 3 |
| Outros em Saneamento | 3 |
| Planejamento e Gestão | 3 |
| SISU - Sistema de Seleção Unificada | 3 |
| Site do Órgão | 3 |
| Universidades e Institutos | 3 |
| Agricultura | 2 |
| Assistência ao Idoso | 2 |
| Benefícios Sociais | 2 |
| Bolsas | 2 |
| Cidadania | 2 |
| Cirurgia | 2 |
| Denúncia de irregularidades de servidores | 2 |
| MEI - Microempreendedor Individual | 2 |
| Outros em Administração | 2 |
| Relações de Trabalho | 2 |
| Transparência | 2 |
| Assédio moral | 1 |
| Assistência Hospitalar e Ambulatorial | 1 |



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

| | |
|--|----------|
| Assistência Judiciária | 1 |
| Auditoria | 1 |
| Avaliação da Conformidade | 1 |
| Bancos | 1 |
| Conteúdo jornalístico | 1 |
| Controle social | 1 |
| Convênio | 1 |
| Correição | 1 |
| Correios | 1 |
| Cotas | 1 |
| Dados Pessoais - LGPD | 1 |
| Defesa e vigilância sanitária | 1 |
| Educação Profissionalizante | 1 |
| Educação Superior | 1 |
| Exame Nacional do Ensino Médio - Enem | 1 |
| FIES | 1 |
| Governo Digital | 1 |
| Habitação Rural | 1 |
| Licitações | 1 |
| Marinha | 1 |
| Medicamentos e Aparelhos | 1 |
| Metrologia Legal | 1 |
| Normas e Fiscalização | 1 |
| Outros em Comunicações | 1 |
| Outros em Esporte e Lazer | 1 |
| Outros em Proteção Social | 1 |
| Ouvidoria Interna | 1 |
| Pesca e Aquicultura | 1 |
| Previdência Básica | 1 |
| Propriedade Industrial | 1 |
| PROUNI - Programa Universidade para Todos | 1 |
| Receita Federal | 1 |
| Recursos Humanos | 1 |
| Recursos Humanos em Saúde | 1 |
| Relações Diplomáticas | 1 |
| Saneamento Básico Urbano | 1 |
| Saúde Suplementar | 1 |
| Seguro | 1 |
| Serviços Urbanos | 1 |
| Transporte Rodoviário | 1 |
| Turismo | 1 |
| Vigilância em Saúde (Vacinação) | 1 |

Fonte: Dados Painel Resolveu (2025)

A análise dos dados apresentados revela um perfil das demandas da população piauiense em relação aos principais órgãos do estado. Os assuntos mais recorrentes de solicitações registradas na Plataforma Fala.BR, revela prioridades e desafios enfrentados pela população em sua interação com o poder público. A partir dos dados, destacam-se os seguintes pontos:



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

A categoria **Acesso à informação, com 912 solicitações (38% do total)**, lidera entre as manifestações recebidas. Entre as possíveis causas está a falta de clareza na divulgação de informações essenciais à população.

No entanto, é importante fazer uma leitura mais ampla e ponderada desse cenário. O número significativo de pedidos de informação recebidos por meio das ouvidorias públicas também pode ser interpretado como um reflexo da força desses canais. Ouvidorias bem estruturadas, com boa divulgação e meios acessíveis de comunicação, se consolidam como portas de entrada eficazes para o cidadão exercer seu direito à informação, especialmente quando os canais primários de atendimento ou os próprios portais institucionais falham em oferecer respostas claras e atualizadas.

Além disso, é válido destacar o empenho do governo estadual na modernização da gestão pública, especialmente por meio do **Gov.PI Cidadão**, uma iniciativa que visa digitalizar, simplificar e tornar mais acessíveis os serviços públicos. Esse esforço tem buscado justamente reduzir entraves, aumentar a transparência e facilitar o acesso da população às informações e serviços de que necessitam.

Portanto, ainda que os dados apontem desafios a serem enfrentados no que diz respeito à transparência e à disponibilização de informações, eles também revelam oportunidades de fortalecimento da cidadania e mostram que os canais de ouvidoria vêm cumprindo um papel relevante na intermediação entre o Estado e a sociedade.

Em segundo lugar, A categoria **Serviços Públicos, com 427 manifestações**, aparece em destaque no levantamento, evidenciando a relevância do tema na percepção dos cidadãos. As solicitações concentram-se, principalmente, em áreas como:

- regularização de documentos acadêmicos, informações sobre processos seletivos e ingresso no ensino superior.
- As manifestações envolvem tanto questões de acesso a processos quanto denúncias e cobranças por mais presença policial.
- Os pedidos envolvem atuação preventiva, patrulhamento e fiscalização de ordens públicas.



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

- Aponta para desafios na gestão de matrículas, declarações escolares e acesso a programas educacionais.
- Reflete demandas por serviços assistenciais, medicamentos e agendamentos.
- Reforça a importância de digitalização e desburocratização no atendimento.
- Indica uso da ouvidoria como canal complementar ao agendamento via Unidades de Saúde.

Órgãos como a Uespi, PC-PI, Seduc, Sesapi e Detran concentram a maior parte dessas solicitações, indicando que os desafios estão ligados tanto à prestação eficiente de serviços quanto à clareza na orientação ao cidadão sobre como acessá-los.

Educação e Documentação emergem como áreas críticas:

- **Outros em Educação (127) e Certificado ou Diploma (68)** totalizam **195 solicitações**, refletindo dificuldades no acesso a documentos educacionais, processos de matrícula e políticas públicas no setor.
- **Concurso (16) e Matrículas (16)**, embora menos expressivas, apontam para gargalos pontuais no sistema educacional.

Na **saúde**, as categorias **Outros em Saúde (62) e Consulta / Tratamento / Exame / Cirurgia em Saúde (19)** somam **81 solicitações**, indicando deficiências no acesso a serviços médicos, agendamentos ou qualidade do atendimento.

Já em **Segurança Pública**, as categorias **Outros em Segurança (77) e Policiamento (12)** registram **89 solicitações**, o que demonstra preocupação da população com a resolução de conflitos e a necessidade de maior presença estatal nessa área.

Entradas em branco (147 solicitações – 6%) sugerem falhas no preenchimento dos formulários ou na categorização das demandas pelas ouvidorias. Para corrigir essa



lacuna, recomenda-se capacitar as equipes responsáveis e revisar os sistemas de classificação.

Temas específicos com baixa representatividade também merecem atenção:

- **Assistência à Pessoa com Deficiência (16)** e **Assistência Social (20)** refletem necessidades urgentes de grupos vulneráveis, mesmo com números reduzidos.
- **Emprego (19)** e **Aposentadoria (14)**, embora modestos, exigem políticas direcionadas à geração de renda e proteção social.

Categorias emergentes e dispersas (mais de 50 assuntos com menos de 10 solicitações cada) incluem temas como **Agricultura Familiar (5)**, **Habitação Rural (1)** e **Vigilância em Saúde (1)**. Essa dispersão revela demandas regionalizadas ou a necessidade de agrupar subcategorias para análises mais consistentes (ex.: "Outros em Saúde").

Os dados destacam **transparência e eficiência nos serviços públicos** como desafios centrais, com ênfase em "Acesso à informação" e "Serviços Públicos". Educação, saúde e segurança também demandam ações prioritárias. Para avançar, propõe-se:

1. **Reforçar a transparência:** Simplificar portais de informação e promover campanhas educativas sobre direitos de acesso.
2. **Otimizar serviços públicos:** Investir em infraestrutura e capacitação de servidores para melhorar atendimento.
3. **Padronizar categorias:** Revisar critérios de classificação para evitar fragmentação excessiva.
4. **Fortalecer participação social:** Incentivar o uso da Ouvidoria para temas como emprego e assistência a grupos vulneráveis.
5. O **Gov.PI Cidadão**, como plataforma de centralização e desburocratização, deve continuar sendo ampliado, fortalecido e divulgado.



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

Essas ações são fundamentais para orientar políticas públicas alinhadas às demandas reais da população, garantindo governança eficaz e inclusiva.

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: Ouv.SUS com 142 registros, Sesapi com 129, Detran com 114, Seduc com 105, PM com 104 e Iaspi com 67.

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 |
| Ouv.Sus | 142 |
| Sesapi | 129 |
| Detran | 114 |
| Seduc | 105 |
| PM-PI | 102 |
| Iaspi | 67 |
| Agespisa | 37 |
| Sead | 33 |
| Sefaz | 27 |
| SSP | 20 |
| Uespi | 18 |
| Sasc | 18 |
| PC-PI | 15 |
| Piauí Prev | 13 |
| Seid | 12 |
| Semarh | 8 |
| Jucepi | 7 |
| Sejus | 4 |
| Agrespi | 2 |
| ADH | 1 |
| Saf | 1 |
| Badespi | 1 |
| CBMEPI-PI | 1 |
| Imepi | 1 |
| Interpi | 1 |
| Sempi | 1 |
| Seplan | 1 |

Fonte: Plataforma FalaBR e Dados do Painel Resolveu? (2025)

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



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

evidencia a existência de desafios sistêmicos que precisam ser enfrentados de forma integrada e coordenada.

Quadro 08: Principais assuntos das reclamações

| DescAssunto | Ranking Assuntos |
|--|-------------------------|
| Outros em Saúde | 98 |
| Outros em Segurança e Ordem Pública | 97 |
| Atendimento | 70 |
| Consulta/Tratamento/Exame/Cirurgia em Saúde | 61 |
| Acesso à informação | 51 |
| Outros em Educação | 50 |
| Serviços e Sistemas | 43 |
| Serviços Públicos | 35 |
| Agendamento de Consultas | 20 |
| Ouvidoria | 19 |
| Água | 18 |
| Abastecimento | 16 |
| Assédio moral | 14 |
| Informações processuais | 14 |
| Multa | 14 |
| Certidões e Declarações | 13 |
| Gestão em Saúde | 12 |
| Cirurgia | 11 |
| Atendimento Básico | 10 |
| Assistência à Pessoa com Deficiência | 9 |
| Outros em Administração | 9 |
| Policimento | 9 |
| Abono salarial | 8 |
| Educação Básica | 8 |
| Assistência Social | 7 |
| Certificado ou Diploma | 7 |
| Agendamento | 6 |
| Benefício | 6 |
| Cadastro | 6 |
| Agente Público | 5 |
| Direitos Humanos | 5 |
| Assistência Farmacêutica (Medicamento) | 4 |
| Concurso | 4 |
| Emprego | 4 |
| Governo Digital | 4 |
| Medicamentos e Aparelhos | 4 |
| Outros em Economia e Finanças | 4 |
| Outros em Transporte | 4 |
| Recursos Humanos em Saúde | 4 |
| Sistema Financeiro | 4 |
| Tributos | 4 |
| Em branco | 3 |
| Aposentadoria | 3 |
| Assistência Hospitalar e Ambulatorial | 3 |
| Auditoria | 3 |
| Convênio | 3 |
| Exame Nacional do Ensino Médio - Enem | 3 |
| Outros em Meio Ambiente | 3 |



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

| | |
|--|---|
| Outros em Trabalho | 3 |
| Saneamento Básico Urbano | 3 |
| Transporte Rodoviário | 3 |
| Universidades e Institutos | 3 |
| Assistência à Criança e ao Adolescente | 2 |
| Assistência ao Idoso | 2 |
| Auxílio | 2 |
| Comunicações | 2 |
| Denúncia de irregularidades de servidores | 2 |
| Educação Superior | 2 |
| Habitação Urbana | 2 |
| Infraestrutura Urbana | 2 |
| Matrículas | 2 |
| Outros em Esporte e Lazer | 2 |
| Processo Seletivo | 2 |
| Site do Órgão | 2 |
| Vigilância em Saúde (Vacinação) | 2 |
| Bancos | 1 |
| Benefícios Sociais | 1 |
| Cadastro Único | 1 |
| Cidadania | 1 |
| Compras governamentais | 1 |
| Defesa do Consumidor | 1 |
| Defesa e vigilância sanitária | 1 |
| Discriminação | 1 |
| Empregabilidade | 1 |
| Energia Elétrica | 1 |
| Ensino Médio | 1 |
| Fale com o Presidente | 1 |
| Fiscalização do Estado | 1 |
| Infraestrutura e Fomento | 1 |
| Licitações | 1 |
| Normas e Fiscalização | 1 |
| Outros em Habitação | 1 |
| Outros em Proteção Social | 1 |
| Ouvidoria Interna | 1 |
| Proteção e Benefícios ao Trabalhador | 1 |
| Seguro | 1 |
| Serviços Urbanos | 1 |
| Sistema Penitenciário | 1 |
| SISU - Sistema de Seleção Unificada | 1 |
| Trânsito | 1 |
| Transparência | 1 |
| Violência contra a mulher | 1 |

Fonte: Plataforma Fala.Br e Painel Resolveu? (2025)

Os dados do Quadro 08 revelam os principais motivos de insatisfação da população em relação aos serviços públicos, com destaque para questões críticas em **saúde, segurança e atendimento**. A seguir, uma análise detalhada.



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

As manifestações relacionadas à saúde pública somam um total de **159 registros nas categorias Outros em Saúde (98) e Consulta / Tratamento / Exame / Cirurgia em Saúde (61)**, evidenciando insatisfação dos usuários com o acesso a serviços médicos, atrasos em procedimentos ou deficiências na qualidade do atendimento. Além disso, categorias como **Gestão em Saúde (12) e Agendamento de Consultas (20)** apontam para desafios estruturais e operacionais, incluindo falhas na organização dos serviços, na distribuição de recursos e na capacidade de resposta das unidades de saúde, problemas que refletem um passivo acumulado ao longo do tempo.

Contudo, é importante destacar que a atual gestão tem empreendido esforços concretos para modernizar e ampliar a rede de atenção à saúde no estado. Um exemplo relevante é o programa Piauí Saúde Digital, que já alcança os 224 municípios piauienses e oferece consultas via telemedicina em diversas especialidades médicas e não médicas, como ginecologia, neurologia, psiquiatria, cardiologia, nutrição, entre outras. A iniciativa tem ampliado o acesso da população a serviços especializados, especialmente em áreas mais remotas ou com déficit de profissionais, contribuindo para reduzir as filas e os deslocamentos desnecessários.

Além disso, o governo estadual vem promovendo a reestruturação e modernização dos hospitais regionais, historicamente alvo de críticas, além de investir na qualificação dos laboratórios e no fortalecimento das ouvidorias do SUS e da SESAPI como canais legítimos de escuta e resolução de demandas da população. Esses avanços demonstram um compromisso com a melhoria da saúde pública e com a construção de um sistema mais eficiente, acessível e centrado nas necessidades do cidadão. Ainda que os desafios persistam, é possível observar um movimento de transformação positivo e contínuo.

As manifestações na categoria **Segurança e Ordem Pública somam 106 registros, com destaque para Outros em Segurança (97) e Policiamento (9)**. Esses números refletem preocupações com a eficiência das ações policiais, resolução de conflitos e sensação de insegurança. É possível que as críticas estejam relacionadas à percepção de falhas na atuação das forças de segurança, à falta de integração entre os órgãos responsáveis e à necessidade de maior presença policial em áreas específicas.



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

Em resposta a essas demandas, o Governo do Estado tem implementado diversas iniciativas para fortalecer a segurança pública. A criação das Áreas Integradas de Segurança Pública (AISP) visa promover a integração entre as polícias Civil e Militar, além de outras instituições, para otimizar o atendimento e a resolução de ocorrências. Além disso, a inauguração de Unidades Integradas de Segurança Pública (UISP) em pontos estratégicos de Teresina, busca ampliar a presença policial e oferecer atendimento 24 horas à população.

Essas ações demonstram o compromisso do governo em enfrentar os desafios relacionados à segurança pública no Piauí. A integração das forças de segurança, a ampliação da presença policial e a criação de unidades estratégicas são passos importantes para melhorar a sensação de segurança da população e responder às demandas da sociedade. Embora os desafios persistam, as iniciativas em andamento indicam um movimento positivo em direção à melhoria da segurança e da qualidade de vida dos cidadãos.

A categoria **Atendimento destaca-se com 70 reclamações**, tornando-se a terceira maior fonte de insatisfação entre os cidadãos. Essas reclamações refletem falhas na qualidade do atendimento em órgãos públicos, como demora, falta de empatia ou despreparo dos servidores. Tais questões comprometem a eficiência dos serviços prestados e a confiança da população nas instituições públicas.

Em resposta a essas demandas, o Governo do Piauí, por meio da Escola de Governo do Piauí (Egepi), tem investido na capacitação contínua dos servidores públicos estaduais. Em 2024, a Egepi emitiu mais de 4.000 certificados, reforçando o compromisso com a formação de servidores e a promoção de um serviço público eficiente, acessível e alinhado às demandas da sociedade. A parceria com a Escola Nacional de Administração Pública (Enap) viabilizou a oferta de 123 cursos remotos, disponíveis não apenas para servidores públicos, mas também para todos os cidadãos, democratizando o acesso ao aperfeiçoamento de qualidade.



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

Além disso, a Egepi lançou o programa "Servidor-Instrutor", que permite que servidores com perfil de docência e experiência em administração atuem como professores e facilitadores nos cursos promovidos pela escola. Essa iniciativa valoriza o conhecimento interno, promovendo a troca de experiências e o fortalecimento das competências dentro do serviço público. A oferta de cursos gratuitos e certificados, alinhados às necessidades dos servidores, demonstra o compromisso do governo em aprimorar a qualidade do atendimento público, respondendo diretamente às críticas e necessidades identificadas pela população.

Essas ações refletem o empenho do Governo do Piauí em investir na capacitação de seus servidores, visando aprimorar a qualidade do atendimento público e, conseqüentemente, a satisfação dos cidadãos com os serviços prestados.

As categorias **Outros em Educação (50) e Acesso à Informação (51) totalizam 101 reclamações**, evidenciando preocupações com a transparência das políticas educacionais e dificuldades no acesso a dados públicos essenciais. Essas manifestações refletem a necessidade de aprimorar a comunicação entre as instituições educacionais e a sociedade, garantindo que informações relevantes sejam facilmente acessíveis e compreensíveis.

Em resposta a essas demandas, o Governo do Piauí tem implementado iniciativas de digitalização visando facilitar o acesso a serviços educacionais e promover maior transparência. A Secretaria de Estado da Educação (Seduc) lançou, em dezembro de 2023, o processo de matrícula 100% digital para a rede estadual de ensino, disponível por meio do portal Gov.pi Cidadão. Essa plataforma permite que alunos e responsáveis realizem matrículas, renovações e transferências de forma online, simplificando procedimentos e reduzindo a necessidade de deslocamentos físicos.

Além disso, a Seduc tem investido na modernização de seus processos internos e na capacitação de servidores, visando melhorar a qualidade do atendimento ao público e a gestão de informações. Essas ações buscam não apenas atender às necessidades imediatas da comunidade escolar, mas também estabelecer uma cultura de transparência



e eficiência na gestão pública, alinhando-se às expectativas da sociedade por serviços mais acessíveis e informados.

Chama atenção também os **Serviços Básicos e Infraestrutura**, pois as categorias **Serviços e Sistemas (43)** e **Serviços Públicos (35)** totalizam **78 reclamações**, relacionadas a falhas em serviços urbanos, manutenção de infraestrutura e eficiência operacional. A **Água (18)** e **Abastecimento (16)** indicam problemas no fornecimento de água e distribuição de recursos básicos.

Os **temas relevantes com menor volume** foram **Assédio moral (14)** e **Multa (14)**. Apesar do volume moderado, destacam situações graves, como abuso de autoridade ou cobranças indevidas. **Assistência à Pessoa com Deficiência (9)** e **Assistência Social (7)** revelam necessidades não atendidas de grupos vulneráveis.

Destaca-se também que mais de **50 assuntos** registram menos de 10 reclamações, como **Violência contra a mulher (1)**, **Trânsito (1)** e **Habitação Urbana (2)**, indicando demandas pontuais ou subnotificação.

Algumas **Observações Críticas** devem ser pautadas, como **Entradas em branco (3)** que embora baixas, sugerem falhas residuais no preenchimento ou categorização das reclamações. E categorias como **"Outros em Saúde" (98)** e **"Outros em Segurança" (97)** podem mascarar problemas específicos, exigindo revisão dos critérios de classificação por parte das ouvidorias.

As reclamações evidenciam **desafios estruturais** em setores essenciais como saúde, segurança e educação, além de deficiências na qualidade do atendimento e transparência. Para enfrentar esses problemas, propõe-se:

1. **Priorizar a saúde:** Ampliar acesso a consultas, melhorar a gestão de recursos e agilizar procedimentos médicos.
2. **Reforçar a segurança pública:** Aumentar a presença policial estratégica e implementar políticas preventivas.



3. **Capacitar servidores:** Investir mais em treinamento para melhorar o atendimento ao cidadão.
4. **Transparência ativa:** Continuar simplificando portais de informação e divulgar dados educacionais de forma clara.
5. **Revisar categorias:** Especificar subáreas em "Outros" para identificar problemas com precisão.

Os dados destacam a urgência de ações integradas para resolver falhas sistêmicas, garantindo serviços públicos mais eficientes e inclusivos.

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 143 registros, seguida da Sesapi (67), PC-PI (43), PM-PI (38) e Detran (33).

Quadro 09: Órgãos com Ouvidoria Setorial que concentraram o maior volume de manifestações tipificadas como denúncias no primeiro trimestre de 2025.

| ÓRGÃOS | TIPO DE MANIFESTAÇÃO |
|------------|----------------------|
| | DENÚNCIAS |
| Seduc | 143 |
| Sesapi | 67 |
| PC-PI | 43 |
| PM-PI | 38 |
| Detran | 33 |
| Sasc | 26 |
| Semarh | 24 |
| Sejus | 18 |
| Ouv.Sus | 17 |
| SSP | 16 |
| Uespi | 15 |
| Sefaz | 14 |
| Agespisa | 6 |
| Sead | 4 |
| CBMEPI-PI | 4 |
| Agrespi | 3 |
| Iaspi | 2 |
| Sempi | 2 |
| Imepi | 2 |
| Piauí Prev | 1 |
| Saf | 1 |
| Jucepi | 1 |
| ADH | 1 |



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

| | |
|----------------|----------|
| Seplan | 1 |
| Seid | 0 |
| Badespi | 0 |
| Interpi | 0 |

Fonte: Plataforma 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, de acordo com o quadro 10 apresentado logo a seguir.

Quadro 10: Principais assuntos das denúncias

| DescAssunto | Ranking Assuntos |
|---|-------------------------|
| Assédio moral | 49 |
| Denúncia de irregularidades de servidores | 43 |
| Denúncia Crime | 31 |
| Outros em Educação | 29 |
| Ensino Médio | 28 |
| Outros em Segurança e Ordem Pública | 15 |
| Ouvidoria | 14 |
| Serviços Públicos | 14 |
| Biodiversidade | 12 |
| Multa | 12 |
| Conduta Ética | 11 |
| Corrupção | 11 |
| Educação Básica | 10 |
| Fiscalização do Estado | 10 |
| Outros em Saúde | 9 |
| Agente Público | 8 |
| Atendimento | 8 |
| Pesca Amadora | 8 |
| Trânsito | 8 |
| Assédio sexual | 6 |
| Água | 5 |
| Animais | 5 |
| Emprego | 5 |
| Frequência de Servidores | 5 |
| Gestão em Saúde | 5 |
| Outros em Transporte | 5 |
| Pesca e Aquicultura | 5 |
| Assistência à Criança e ao Adolescente | 4 |



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

| | |
|---|---|
| Assistência Social | 4 |
| Conduta Docente | 4 |
| Consulta/Tratamento/Exame/Cirurgia em Saúde | 4 |
| Outros em Administração | 4 |
| Outros em Meio Ambiente | 4 |
| Outros em Trabalho | 4 |
| Transparência | 4 |
| Abono salarial | 3 |
| Aposentadoria | 3 |
| Auditoria | 3 |
| Calamidades/Desastres Naturais | 3 |
| Direitos Humanos | 3 |
| Discriminação | 3 |
| Serviços e Sistemas | 3 |
| Abastecimento | 2 |
| Acesso à informação | 2 |
| Atendimento Básico | 2 |
| Benefício | 2 |
| Certificado ou Diploma | 2 |
| Concurso | 2 |
| Defesa e vigilância sanitária | 2 |
| Lavagem de dinheiro | 2 |
| Legislação | 2 |
| Metrologia Legal | 2 |
| Policciamento | 2 |
| Proteção e Benefícios ao Trabalhador | 2 |
| Recursos Humanos em Saúde | 2 |
| Redes Sociais | 2 |
| Relações de Trabalho | 2 |
| Sistema Financeiro | 2 |
| Sistema Penitenciário | 2 |
| Violência contra a mulher | 2 |
| Ações Afirmativas | 1 |
| Agendamento | 1 |
| Agendamento de Consultas | 1 |
| Assistência ao Idoso | 1 |
| Assistência Farmacêutica (Medicamento) | 1 |
| Auxílio | 1 |
| Bancos | 1 |
| Cirurgia | 1 |
| Defesa do Consumidor | 1 |
| Educação Superior | 1 |
| Fomento ao Trabalho | 1 |
| Habitação Urbana | 1 |
| Medicamentos e Aparelhos | 1 |
| Operações CGU | 1 |
| Outros em Comércio e serviços | 1 |
| Programa Auxílio Brasil | 1 |
| Receita Federal | 1 |
| Saneamento Básico Urbano | 1 |
| Transporte Rodoviário | 1 |
| Tributos | 1 |



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

| | |
|---------------------------------|---|
| Universidades e Institutos | 1 |
| Vigilância em Saúde (Vacinação) | 1 |

Fonte: Pesquisa direta e Painel Resolveu (2025)

Os dados do Quadro 10, que detalha as denúncias recebidas pelas Ouvidorias no primeiro trimestre de 2025, revelam desafios estruturais em setores críticos como **ética no serviço público, segurança e educação**, além de exporem vulnerabilidades sociais e ambientais que demandam atenção imediata.

A categoria **assédio moral** lidera o ranking com **49 denúncias**, evidenciando um cenário preocupante de abusos e más condutas no ambiente de trabalho, especialmente no serviço público. Esse problema é agravado por **43 denúncias de irregularidades de servidores**, que apontam para possíveis desvios éticos, como favorecimento ou uso inadequado de recursos públicos. Ainda nessa esfera, **11 denúncias de corrupção** e **10 de fiscalização inadequada** reforçam a necessidade de mecanismos mais rigorosos de controle e transparência.

Na área da **segurança pública**, destacam-se **31 denúncias de crimes** e **15 registros genéricos em "Outros em Segurança"**, indicando falhas na prevenção ou resolução de conflitos. A presença de **8 denúncias relacionadas ao trânsito** também chama atenção, sugerindo problemas como sinalização precária ou fiscalização insuficiente.

A **educação** surge como outro setor crítico, com **29 denúncias em "Outros em Educação"** e **28 relacionadas ao Ensino Médio**. Esses números podem refletir desde a falta de infraestrutura escolar até deficiências pedagógicas, como evasão ou despreparo docente – reforçado por **4 denúncias de conduta inadequada de professores**.

No campo da **saúde**, as **9 denúncias em "Outros em Saúde"** e **4 relacionadas a consultas e tratamentos** expõem problemas como demora no atendimento, falta de medicamentos ou insuficiência de leitos. A **categoria gestão em saúde (5 denúncias)** sugere ainda falhas administrativas na alocação de recursos.



Questões ambientais também ganham destaque, com **12 denúncias sobre biodiversidade** – possivelmente ligadas a desmatamento, caça ilegal ou poluição – e **4 registros genéricos em meio ambiente**. A menção a **5 denúncias sobre pesca amadora** indica conflitos entre atividades econômicas e preservação.

Temas sociais sensíveis, embora menos numerosos, não podem ser ignorados:

- **6 denúncias de assédio sexual** e **2 de violência contra a mulher** revelam a urgência de políticas de proteção e canais seguros para vítimas.
- **4 denúncias de discriminação** e **3 de direitos humanos** destacam a persistência de preconceitos e exclusão social.

Falhas na categorização também são evidentes. Termos amplos como "Outros em Educação" (29) ou "Outros em Saúde" (9) dificultam a identificação de problemas específicos, enquanto a **subnotificação** em temas como **habitação urbana** (1) ou **violência contra a mulher** (2) sugere barreiras culturais ou falta de acesso a canais de denúncia.

Recomendações Estratégicas:

1. **Fortalecer a ética no serviço público** através de treinamentos obrigatórios e auditorias frequentes.
2. **Ampliar o investimento em segurança preventiva**, com maior integração entre polícia e comunidades.
3. **Continuar modernizando a infraestrutura educacional** e criação de programas de capacitação docente.
4. **Ampliar a transparência** em saúde e meio ambiente, divulgando dados de forma acessível.
5. **Especificar categorias de denúncia** para mapear problemas com precisão e direcionar soluções.



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

Esses dados não apenas expõem falhas, mas também trazem um recado claro: a população exige serviços públicos eficientes, éticos e alinhados com suas necessidades. Transformar denúncias em ações concretas é o caminho para uma governança mais justa e inclusiva

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.

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 11), temos: a Seduc com 04 registros, Iaspi com 04, Sesapi com 02, PM e Detran com 02.

Quadro 11: Órgãos com Ouvidoria Setorial que concentraram o maior volume de manifestações tipificadas como sugestões no primeiro trimestre de 2025

| ÓRGÃOS | TIPO DE MANIFESTAÇÃO |
|------------|----------------------|
| | SUGESTÕES |
| Seduc | 4 |
| Iaspi | 4 |
| Sesapi | 2 |
| PM-PI | 2 |
| Detran | 2 |
| Ouv.Sus | 1 |
| Sefaz | 1 |
| Uespi | 1 |
| Badespi | 1 |
| Seplan | 1 |
| SSP | 0 |
| Sead | 0 |
| Sasc | 0 |
| ADH | 0 |
| Semarh | 0 |
| PC-PI | 0 |
| Agrespi | 0 |
| Saf | 0 |
| Sejus | 0 |
| Piauí Prev | 0 |
| Seid | 0 |
| Sempi | 0 |
| Agespisa | 0 |
| CBMEPI-PI | 0 |
| Imepi | 0 |
| Interpi | 0 |
| Jucepi | 0 |

Fonte: Dados da Plataforma Fala.BR e do Painel Resolveu? (2025)



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

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.

Dessa forma, considerar e analisar as sugestões recebidas em uma Ouvidoria Pública é fundamental para promover uma gestão mais participativa e democrática, além de permitir que as demandas e expectativas dos cidadãos sejam ouvidas e consideradas. Ao acolher as sugestões, os órgãos públicos têm a oportunidade de promover mudanças positivas e atender melhor às necessidades da população. Segue quadro 12 com os principais assuntos tratados nestas proposições.

Quadro 12: Principais assuntos das sugestões

| DescAssunto | Ranking Assuntos |
|---|------------------|
| Consulta/Tratamento/Exame/Cirurgia em Saúde | 3 |
| Outros em Educação | 3 |
| Outros em Economia e Finanças | 2 |
| Outros em Segurança e Ordem Pública | 2 |
| Serviços Públicos | 2 |
| Acesso à informação | 1 |
| Atendimento | 1 |
| Bolsas | 1 |
| Concurso | 1 |
| Emprego | 1 |
| Outros em Comunicações | 1 |
| Processo Seletivo | 1 |
| Recursos Humanos em Saúde | 1 |
| Transporte Rodoviário | 1 |

Fonte: Pesquisa direta e Painel Resolveu (2025)

As sugestões recebidas pela Ouvidoria Pública demonstram o engajamento dos cidadãos em buscar melhorias e soluções para os problemas que afetam suas vidas. Os dados do Quadro 11, que reúne as sugestões apresentadas pela população no primeiro trimestre em 2025, revelam um cenário de **participação cidadã tímida e fragmentada**, com ênfase em temas como saúde, educação e serviços públicos. Apesar do volume reduzido de contribuições – a maioria das categorias registra apenas uma a três sugestões –, os dados oferecem insights valiosos sobre as expectativas e necessidades da sociedade.



Saúde e educação emergem como as áreas mais citadas, cada uma com **três sugestões**. Em saúde, as demandas concentram-se em melhorias para consultas, tratamentos e procedimentos cirúrgicos, refletindo preocupações com acessibilidade, agilidade e qualidade dos serviços médicos. Na educação, as sugestões genéricas ("Outros em Educação") sugerem uma insatisfação difusa, possivelmente relacionada a infraestrutura escolar, métodos pedagógicos ou políticas públicas pouco claras.

Em seguida, temas como **economia, segurança e serviços públicos** aparecem com **duas sugestões cada**, indicando demandas por políticas econômicas mais inclusivas, maior eficiência na segurança pública e aprimoramento de serviços básicos, como transporte e manutenção urbana. No entanto, a maioria das categorias – como "Acesso à informação", "Emprego", "Transporte Rodoviário" e "Bolsas" – registra apenas **uma sugestão**, o que evidencia uma dispersão de interesses e a falta de mobilização em torno de prioridades coletivas.

A categorização genérica é um entrave significativo. Termos como "Outros em Educação" ou "Outros em Segurança" dificultam a identificação de problemas específicos, mascarando demandas que poderiam orientar ações mais direcionadas. Além disso, a **baixa adesão** às sugestões – com a maioria dos temas tendo apenas um registro – aponta para subutilização dos canais de participação ou descrença na efetividade dessas contribuições. A ausência de temas estratégicos, como meio ambiente, tecnologia ou habitação, também chama atenção, sugerindo subnotificação ou falta de conscientização sobre sua relevância.

Para transformar esse cenário, é essencial **estimular a participação ativa da população**. Campanhas educativas poderiam destacar casos em que sugestões anteriores resultaram em melhorias concretas, reforçando a importância do engajamento cidadão. **Fortalecer os canais digitais** também é crucial. Plataformas mais intuitivas e acessíveis, aliadas a feedbacks transparentes sobre o andamento das propostas, podem aumentar a confiança da população no processo. Por fim, mesmo com números modestos, as sugestões em saúde e educação devem ser priorizadas, orientando políticas públicas que respondam a essas demandas latentes.



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

Apesar da baixa quantidade de registros, esses dados não devem ser interpretados como falta de interesse, mas como um **convite à ação**. Ouvir a população, ainda que de forma incipiente, é o primeiro passo para construir uma gestão mais democrática e responsiva. Afinal, cada sugestão – por menor que seja – carrega a voz de cidadãos que buscam contribuir para um serviço público mais eficiente e inclusivo.

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 13 com os órgãos que receberam mais elogios:

Quadro 13: Órgãos com Ouvidoria Setorial que concentraram o maior volume de manifestações tipificadas como elogios no primeiro trimestre de 2025.

| ÓRGÃOS | TIPO DE MANIFESTAÇÃO |
|------------|----------------------|
| | ELOGIO |
| Sead | 21 |
| Sesapi | 8 |
| SSP | 2 |
| Seduc | 2 |
| PM-PI | 2 |
| Piauí Prev | 2 |
| PC-PI | 1 |
| Iaspi | 1 |
| Interpi | 1 |
| Sefaz | 1 |
| Sasc | 0 |
| Sempi | 0 |
| Semarh | 0 |
| Ouv.Sus | 0 |
| Sejus | 0 |
| ADH | 0 |
| Badespi | 0 |
| Jucepi | 0 |
| Uespi | 0 |
| Agespisa | 0 |
| Agrespi | 0 |
| CBMEPI-PI | 0 |
| Detran | 0 |
| Imepi | 0 |
| Saf | 0 |
| Seid | 0 |
| Seplan | 0 |

Fonte: Dados da Plataforma Fala.BR e do Painel Resolveu? (2025)



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 14 com os principais assuntos tratados nestas proposições:

Quadro 14: Principais assuntos dos elogios

| DescAssunto | Ranking Assuntos |
|---|------------------|
| Atendimento | 24 |
| Outros em Segurança e Ordem Pública | 4 |
| Outros em Saúde | 3 |
| Agradecimento aos profissionais da Saúde | 2 |
| Ouvidoria | 2 |
| Acesso à informação | 1 |
| Gestão em Saúde | 1 |
| Outros em Administração | 1 |
| Outros em Educação | 1 |
| Policciamento | 1 |
| Serviços Públicos | 1 |

Fonte: Pesquisa direta e Painel Resolveu (2025)

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 determinados órgãos demonstra que a gestão pública estadual vem alcançando resultados satisfatórios nestas 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.

Na área da **segurança pública**, os **4 elogios em "Outros em Segurança e Ordem Pública"** e **1 em "Policciamento"** indicam aprovação a ações específicas, como operações bem-sucedidas, aumento da presença policial em áreas críticas ou iniciativas de prevenção à violência. Embora menos numerosos, esses registros sinalizam que esforços pontuais estão sendo notados e celebrados pela comunidade.



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

A **saúde** também recebeu reconhecimento, com **3 elogios em "Outros em Saúde"** e **2 registros de "Agradecimento aos profissionais da Saúde"**. Essas menções destacam a gratidão por atendimentos humanizados, equipes dedicadas ou soluções em contextos desafiadores, como falta de recursos ou alta demanda. Um exemplo emblemático é o agradecimento explícito a médicos e enfermeiros, reforçando a importância de valorizar quem está na linha de frente dos serviços públicos. Outras áreas receberam **elogio**, como:

- **"Ouvidoria" (2)**: Reconhecimento pela eficácia do próprio canal de comunicação, indicando que a população enxerga a Ouvidoria como uma ferramenta confiável.
- **"Acesso à informação" (1)**: Destaque à transparência na divulgação de dados, como portais atualizados ou respostas claras a solicitações.
- **"Serviços Públicos" (1) e "Gestão em Saúde" (1)**: Aprovação de melhorias em infraestrutura urbana ou administração eficiente de recursos em unidades de saúde.
- **"Outros em Educação" (1)**: Sugere satisfação com iniciativas pontuais, como reformas escolares ou programas pedagógicos.

Observações críticas também se fazem necessárias:

A predominância de "Atendimento" (76% do total) contrasta com a escassez de registros em setores como educação, transporte ou meio ambiente. Isso pode indicar tanto a **priorização do contato direto com o cidadão** quanto a subutilização do canal para reconhecer outras áreas.

A quase ausência de elogios em setores estratégicos, como tecnologia, habitação ou cultura, sugere que essas áreas podem estar negligenciadas ou que suas conquistas não estão sendo comunicadas de forma eficaz à população.



Recomendações para ampliar o impacto dos Elogios:

- **Divulgar casos de sucesso:** Compartilhar internamente os elogios recebidos pode motivar equipes e incentivar a replicação de boas práticas.
- **Campanhas de incentivo:** Encorajar a população a elogiar não apenas o atendimento, mas também melhorias em infraestrutura, políticas educacionais ou ações ambientais.
- **Integrar elogios a indicadores de desempenho:** Utilizar esses registros como métricas para avaliar e premiar equipes ou órgãos exemplares.

A presença de **dois elogios à própria Ouvidoria** reforça a importância desse canal como ponte entre cidadãos e governo. Manter sua credibilidade e acessibilidade é crucial para continuar capturando feedbacks que orientem melhorias.

Embora os elogios sejam poucos e concentrados, cada registro é um **testemunho de impacto positivo** na vida das pessoas. Eles revelam que, mesmo em meio a desafios estruturais, há espaços de excelência que merecem ser celebrados e expandidos. Ouvir essas vozes não apenas fortalece a confiança na gestão pública, mas também ilumina caminhos para serviços mais humanos, eficientes e alinhados às expectativas da sociedade.

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.



5. ÍNDICE DE RESOLUBILIDADE

5.1 Caracterização do índice de resolubilidade

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

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

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

Já o tempo médio em dias de resposta é um indicador que avalia o tempo necessário para que a Ouvidoria responda às manifestações recebidas. Quanto menor for esse tempo, melhor é o desempenho da Ouvidoria em oferecer um retorno rápido aos cidadãos, o que contribui para a satisfação e confiança 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 15 permite uma análise comparativa do desempenho de conjuntos de ouvidorias agrupadas por esferas (federal, estadual e municipal) e sistemas específicos, como o do sistema de ouvidorias do governo do estado do Piauí, no primeiro trimestre de 2025. Embora não se trate de uma comparação direta entre unidades individuais, os dados agregados oferecem insights sobre padrões operacionais e desafios estruturais em cada grupo.

A esfera federal, com 329 unidades, registrou o maior volume de manifestações (316.679) e uma taxa de resposta dentro do prazo de 96%, mas apresentou o segundo maior tempo médio de resposta (13,17 dias). Já a esfera estadual, com 363 unidades e 23.763 manifestações, manteve a taxa de respostas no prazo (96%), porém com tempo médio significativamente menor (8,20 dias). Esse contraste sugere que, mesmo com taxas de eficiência semelhantes, a complexidade das demandas ou a estrutura de processamento podem variar entre as esferas. A esfera municipal, por sua vez, destacou-se pelo maior



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

número de unidades (1.558) e um volume intermediário de manifestações (37.427), mas apresentou a menor taxa de respostas no prazo (91%) e o maior tempo médio (16,13 dias). Esse cenário pode indicar desafios de escala, como a dispersão geográfica ou a limitação de recursos em municípios menores, que impactam a agilidade e a capacidade de resposta.

Dentro da esfera estadual, o destaque é o sistema do Piauí, que inclui 30 unidades e 6.291 manifestações, além de ouvidorias setoriais do governo estadual (28 unidades e 6.253 manifestações). Ambos os grupos registraram taxas de resposta de 94% e tempos médios próximos a 6 dias, desempenho superior à média estadual. Isso sugere que a organização setorial e a gestão centralizada podem otimizar processos, reduzindo prazos sem comprometer a taxa de cumprimento. No entanto, é importante ressaltar que o volume menor de demandas, em comparação com outras esferas, também pode influenciar esses resultados.

A análise por conjuntos tem a vantagem de identificar tendências macro, como a relação entre volume de unidades, complexidade operacional e eficiência. Por exemplo, a esfera municipal, com mais unidades e menor concentração de demandas por unidade, enfrenta desafios distintos dos sistemas estadual e federal. Esse tipo de abordagem é útil para orientar políticas públicas e alocação de recursos, pois revela onde investimentos em capacitação, tecnologia ou descentralização são mais urgentes. Por outro lado, a limitação está na homogeneização dos dados: médias agregadas podem mascarar disparidades internas. Uma unidade municipal em uma capital pode ter desempenho muito diferente de uma em um município rural, mas isso não é captado na análise. Além disso, diferenças na natureza das demandas (simples x complexas) entre esferas não são consideradas, o que pode distorcer a interpretação dos prazos.

Em síntese, a comparação entre esferas e sistemas oferece um panorama valioso para avaliação de políticas de transparência e eficiência no serviço público, mas deve ser complementada com estudos detalhados para evitar generalizações. Enquanto os dados agregados apontam para desafios estruturais, como a lentidão na esfera municipal, também destacam casos de sucesso, como o Piauí, que podem servir de modelo para



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

outras regiões. A chave está em equilibrar visões macro e micro, garantindo que melhorias sejam tanto sistêmicas quanto adaptadas às realidades locais.

Quadro 15: Taxas e tempo médio de respostas em dias em diferentes esferas e unidades de ouvidorias no primeiro trimestre de 2025.

| ABRAGÊNCIA/ORGÃOS | Total de Unidades | Total de manifestações | Taxa de respostas dentro do prazo (%) | Tempo médio de respostas (em dias) |
|---|--------------------------|-------------------------------|--|---|
| ESFERA FEDERAL | 329 | 316.679 | 96 | 13,17 |
| ESFERA ESTADUAL | 363 | 23.763 | 96 | 8,20 |
| ESFERA MUNICIPAL | 1.558 | 37.427 | 91 | 16,13 |
| PIAÚÍ | 30 | 6.291 | 94 | 5,92 |
| REDE DE OUVIDORIAS DO GOVERNO DO PIAÚÍ | 28 | 6.253 | 94 | 5,93 |

Fonte: Dados da Plataforma Fala.BR e do Painel Resolveu? (2025)

A análise dos dados revela que as ouvidorias setoriais apresentam um desempenho elevado e compatível com as demais esferas de governo. Esse desempenho pode ser atribuído 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 treinamento e desenvolvimento profissional aos seus colaboradores, as ouvidorias



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

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



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 excelente desempenho 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 e excelente 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 16 apresenta a porcentagem de respostas dentro do prazo das Ouvidorias Setoriais no primeiro trimestre de 2025, revelando um cenário marcado por contrastes significativos. Enquanto a maioria dos órgãos listados alcançou 100% de adesão aos prazos — como Agespisa, Jucepi, Sefaz, Seplan, Iaspi, Ouv.Sus, Piauí Prev, Uespi, SSP-PI, Interpi, Badespi, Saf e Agrespi —, outros demonstraram desempenhos preocupantes, com percentuais que variam de 86% a 0%. Essa disparidade sugere diferenças estruturais e operacionais entre os setores, além de possíveis desafios específicos que impactam a eficiência.



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

Os órgãos com 100% de respostas no prazo indicam processos bem consolidados, possivelmente aliados a demandas menos complexas, recursos adequados ou sistemas de gestão eficientes. Por outro lado, quedas abruptas em setores como Sejus (86%), Sempí (67%), Semarh (64%), PC-PI (40%) e, principalmente, CBMEPI-PI, Imepi e ADH (0%) apontam para problemas críticos. No caso dos órgãos com 0%, o registro se dá por conta da ausência real de respostas o que evidencia deficiência na estrutura operacional. Setores ligados à segurança pública (PC-PI e CBMEPI-PI) merecem atenção especial, já que baixos índices nesses contextos podem refletir desafios ampliados, como alto volume de demandas urgentes ou limitações de recursos humanos e tecnológicos.

A análise por conjuntos permite identificar padrões: órgãos com funções administrativas ou econômicas (como Sefaz e Jucepi) tendem a apresentar maior eficiência, enquanto aqueles vinculados a áreas sociais ou ambientais (Semarh, Sempí) enfrentam mais dificuldades. Isso pode estar relacionado à complexidade das demandas, à priorização de recursos ou à interoperabilidade entre sistemas. A vantagem dessa abordagem macro está em direcionar políticas públicas para setores prioritários, como investimentos em capacitação, modernização de processos ou aumento de equipes em órgãos críticos.

Em síntese, os dados destacam a excelência de parte das ouvidorias setoriais, mas também expõem fragilidades sistêmicas em setores estratégicos. Para além de celebrar os casos de sucesso, é fundamental priorizar ações corretivas nos órgãos com desempenho insatisfatório, garantindo transparência e eficiência em áreas que impactam diretamente a população. A análise macro serve como ponto de partida, mas deve ser complementada por estudos detalhados que considerem variáveis como natureza das demandas, recursos disponíveis e contexto operacional, evitando generalizações e promovendo melhorias sustentáveis.

Quadro 16: Porcentagem de respostas dentro do prazo das Ouvidorias Setoriais no primeiro trimestre de 2025

| ORGÃO/OUVIDORIA SETORIAL | % |
|---------------------------------|----------|
| Agespisa | 100 |
| Jucepi | 100 |
| Sefaz | 100 |
| Seplan | 100 |



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

| | |
|------------|-----|
| Iaspi | 100 |
| Ouv.Sus | 100 |
| Piauí Prev | 100 |
| Uespi | 100 |
| SSP-PI | 100 |
| Interpi | 100 |
| Badespi | 100 |
| Saf | 100 |
| Agrespi | 100 |
| PM-PI | 99 |
| Detran | 99 |
| Sasc | 99 |
| Sead | 98 |
| Seduc | 97 |
| Sesapi | 97 |
| Seid | 96 |
| Sejus | 86 |
| Sempi | 67 |
| Semarh | 64 |
| PC-PI | 40 |
| CBMEPI-PI | 0 |
| Imepi | 0 |
| ADH | 0 |

Fonte: Dados da Plataforma Fala.BR e do Painel Resolveu? (2025)

O Quadro 17 detalha o tempo médio de resposta das Ouvidorias Setoriais no primeiro trimestre de 2025, considerando o prazo legal de 30 dias estabelecido pela Lei 13.460/2017. A legislação prevê que as respostas às manifestações devem ser concluídas em até 30 dias, com possibilidade de prorrogação por igual período mediante justificativa formal. Nesse contexto, os dados revelam um cenário heterogêneo, com órgãos exemplares em agilidade e outros que ultrapassam significativamente o limite legal, indicando desafios críticos de gestão.

No extremo positivo, destacam-se órgãos como **Badespi (1 dia)**, **Iaspi (1,8 dias)** e **Uespi (2,5 dias)**, cujos tempos médios estão bem abaixo do prazo mínimo legal. Esses resultados sugerem processos internos otimizados, possivelmente aliados a demandas padronizadas, recursos adequados ou sistemas automatizados. Também merecem menção **Jucepi (2,6 dias)** e **Ouv.Sus (3 dias)**, que mantêm eficiência mesmo em setores com alto impacto social. Por outro lado, órgãos como **PC-PI (30,9 dias)** operam no limite superior do prazo legal, enquanto **CBMEPI-PI**, **ADH** e **Imepi** registram médias



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

alarmantes de 90 dias — valor que excede até mesmo o período prorrogado por lei. Esses casos indicam falhas estruturais graves, como falta de pessoal, deficiências tecnológicas ou acúmulo de demandas não resolvidas, comprometendo a transparência e a confiança no serviço público.

A correlação com dados anteriores (Quadro 18) reforça a relação entre tempo médio e taxa de cumprimento de prazos. Órgãos como **Semarh (23,5 dias)** e **Sejus (20,1 dias)**, que apresentaram taxas de resposta dentro do prazo de 64% e 86%, respectivamente, exemplificam como a lentidão impacta diretamente a eficiência declarada. Já **Sempi (17,6 dias)** e **Semarh (23,5 dias)**, vinculados a áreas ambientais e sociais, enfrentam desafios que podem estar ligados à complexidade das demandas ou à falta de priorização de recursos.

A análise por conjuntos evidencia padrões setoriais: órgãos econômicos e administrativos (Sefaz, Jucepi) tendem a ser mais ágeis, enquanto aqueles ligados a segurança pública (PC-PI, CBMEPI-PI) ou meio ambiente (Semarh) acumulam defasagens. Isso pode refletir diferenças na natureza das solicitações, como urgência operacional versus necessidade de análises técnicas prolongadas. A vantagem dessa abordagem está em identificar setores que demandam intervenções prioritárias, como modernização de processos ou ampliação de equipes.

Em síntese, os dados reforçam a importância do monitoramento contínuo para garantir o cumprimento da legislação. Enquanto alguns setores servem como referência em eficiência, outros demandam ações urgentes, como revisão de fluxos de trabalho, investimentos em tecnologia e capacitação de servidores. A análise macro oferece um diagnóstico inicial, mas deve ser complementada por estudos específicos que considerem variáveis qualitativas, assegurando que as soluções sejam tanto ágeis quanto adaptadas às realidades de cada setor.

Quadro 17: Tempo médio de respostas (em dias) das Ouvidorias Setoriais no primeiro trimestre de 2025

| ORGÃO/OUVIDORIA SETORIAL | Média de tempo em dias |
|--------------------------|------------------------|
| Badespi | 1,0 |
| Iaspi | 1,8 |
| Uespi | 2,5 |



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

| | |
|------------|------|
| Jucepi | 2,6 |
| Ouv.Sus | 3,0 |
| Sead | 3,8 |
| Sefaz | 4,0 |
| Agespisa | 4,2 |
| Agrespi | 4,2 |
| PM-PI | 4,7 |
| Sesapi | 5,0 |
| Piauí Prev | 5,1 |
| Seduc | 5,2 |
| Sasc | 5,2 |
| SSP-PI | 5,3 |
| Detran-PI | 7,2 |
| Saf | 9,1 |
| Seplan | 10,3 |
| Seid | 13,0 |
| Sempi | 17,6 |
| Sejus | 20,1 |
| Semarh | 23,5 |
| Interpi | 28,0 |
| PC-PI | 30,9 |
| CBMEPI-PI | 90,0 |
| ADH | 90,0 |
| Imepi | 90,0 |

Fonte: Dados da Plataforma Fala.BR e do Painel Resolveu? (2025)

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



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

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. SÍNTESE EXECUTIVA DE ATIVIDADES – OGE/PI | 1º TRIMESTRE DE 2025

No primeiro trimestre de 2025, 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 seis planos de ação:

Quadro 18: Síntese dos Planos de Ação da OGE-PI - 2025

| |
|--|
| Plano de Ação 1: Aperfeiçoar Atendimento na Ouvidoria |
| Tarefa 1: Elaborar Plano de Ação e Metas |
| Tarefa 2: Realizar Reuniões Técnicas com a Equipe |
| Tarefa 3: Atualizar e melhorar os Procedimentos de Atendimento – Fluxo e Guia do Atendimento |
| Tarefa 4: Promover Curso sobre Uso da Plataforma FalaBR |
| Plano de Ação 2: Implementar ações de Ouvidoria Ativa |
| Tarefa 1: Realizar Ouvidorias Itinerantes (parcerias) |
| Tarefa 2: Realizar Ouvidoria na Praça (OGE-PI) |
| Tarefa 3: Promover ações de Ouvidoria Inclusiva |
| Tarefa 4: Divulgar os Canais de Atendimento |
| Plano de Ação 3: Fortalecer a Rede de Ouvidorias Setoriais |
| Tarefa 1: Realizar Reuniões Técnicas |
| Tarefa 2: Dar continuidade ao projeto “Café com Ouvidoria” |
| Tarefa 3: Promover Oficina sobre Abordagem Humanizada |
| Tarefa 4: Promover Curso sobre Inovação em Ouvidoria |
| Tarefa 5: Publicar Guia para Criação de Ouvidorias Setoriais |
| Tarefa 6: Ampliar a Rede de Ouvidorias |
| Tarefa 7: Publicar Guia sobre o Perfil do Ouvidor |
| Tarefa 8: Realizar III Concurso "Boas Práticas em Ouvidoria" |
| Plano de Ação 4: Fortalecer a atuação da OGE-PI na REDE OUVIR/PI e na RENOUV |
| Tarefa 1: Fortalecer a colaboração entre Ouvidorias Estaduais e Municipais |
| Tarefa 2: Realizar Seminário sobre Ouvidorias Públicas |
| Tarefa 3: Intensificar a participação na REDE OUVIR/PI e RENOUV |
| Plano de Ação 5: Aperfeiçoar Transparência e Comunicação |
| Tarefa 1: Publicar Boletins de Indicadores |
| Tarefa 2: Relatórios Trimestrais para SEGOV |
| Tarefa 3: Relatórios Semestrais sobre Avaliação da Gestão |
| Tarefa 4: Relatórios Semestrais sobre Gênero e Raça |
| Plano de Ação 6: Promover Ações e Campanhas de Cidadania e Qualidade de Vida |
| Tarefa 1: Dar continuidade às ações de divulgação e treinamento sobre o Protocolo "DIGA" |
| Tarefa 2: Executar a 2ª edição do Projeto Ouvidoria na Escola |
| Tarefa 3: Realizar II Concurso de Fotografia |
| Tarefa 4: Desenvolver Campanhas cidadãs em Datas Comemorativas |
| Tarefa 5: Promover Palestras sobre Saúde e Bem-Estar |
| Tarefa 6: Desenvolver Ações Educativas sobre Equidade de Gênero e Raça |
| Tarefa 7: Integrar a Câmara Técnica do Trabalho Digno |
| Tarefa 8: Promover Atividades Integrativas e Sociais |

Fonte: Dados da Plataforma Fala.BR e do Painel Resolveu? (2025)



Cada plano estabelece uma quantidade específica de tarefas a serem executadas pela Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí, com foco na promoção da transparência, no fortalecimento da democracia participativa e na melhoria dos canais de comunicação entre o governo e os cidadãos. O objetivo é fortalecer o controle social, fomentar boas práticas de ouvidoria e contribuir para a melhoria contínua dos serviços públicos.

No âmbito dos Planos de Ação, diversas iniciativas foram implementadas com sucesso, demonstrando o compromisso em promover o diálogo entre governo e cidadãos, além de aprimorar a qualidade dos serviços públicos. A seguir, são apresentadas as tarefas realizadas que compõem cada plano previsto.

6.1 Plano: Aperfeiçoar Atendimento na Ouvidoria

No âmbito do Plano Aperfeiçoar Atendimento na Ouvidoria, 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:

Quadro 19: Síntese – Ações do Plano "Aperfeiçoar Atendimento na Ouvidoria" (1º Trimestre de 2025)

| Ação/Atividade | Data | Descrição e Resultados |
|--|--------------|--|
| Construção do Planejamento Estratégico 2025 | 09/01/2025 | - Realização de mais uma etapa do planejamento anual. - Discussão de melhorias nos processos internos da Ouvidoria. - Definição de metas com foco em qualidade e eficiência. |
| Reunião Técnica com a Equipe de Atendimento | 31/01/2025 | - Alinhamento das ações do 1º trimestre. - Implementação dos Planos de Ação. - Orientações sobre triagem, prazos e classificação de manifestações. - Espaço para feedbacks. |
| Parceria com a CGU-R/PI | Janeiro/2025 | - Reunião com a Controladoria-Geral da União no Piauí. - Alinhamento para criação de curso sobre uso da Plataforma Fala.BR. - Fortalecimento da participação social e transparência. |

Fonte: Elaboração própria -OGE-PI (2025)



Essas ações reforçam o compromisso da Ouvidoria-Geral do Estado com a escuta ativa da população, o aprimoramento contínuo dos seus processos e a promoção de uma gestão pública mais transparente e participativa.

Imagem 1: Registros de Reuniões com Equipe de Atendimento



Fonte: Acervo OGE-PI/2025

Imagem 2: Elaboração do Planejamento Estratégico 2025



Fonte: Acervo OGE-PI/2025

Imagem 3: Articulação para promoção do curso avançado em Plataforma Fala.BR



Fonte: Acervo OGE-PI/2025

6.2 Plano: Implementar ações de Ouvidoria Ativa

No contexto da gestão pública contemporânea, a escuta ativa da população tem se consolidado como um dos pilares fundamentais para o aprimoramento dos serviços públicos e para o fortalecimento da democracia participativa. Nesse cenário, a atuação da



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

Ouvidoria Geral do Estado do Piauí (OGE-PI) no primeiro trimestre de 2025 representa um avanço significativo ao romper com a lógica tradicional de passividade institucional e se posicionar como um agente proativo na busca por manifestações da sociedade

O serviço de ouvidoria ativa adotado pela OGE-PI consiste na estratégia inovadora de deslocamento da ouvidoria até os cidadãos, invertendo a lógica habitual em que o usuário precisa buscar o canal institucional para registrar reclamações, sugestões ou elogios. Por meio dessa metodologia, a ouvidoria assume um papel mais acessível, dinâmico e inclusivo, especialmente ao atingir comunidades que, por diversos fatores — como localização geográfica, barreiras tecnológicas ou desinformação — têm menos acesso aos canais formais de escuta do poder público.

Duas frentes de atuação foram destaque nesse período: **o projeto Ouvidoria na Praça**, que se concentrou em espaços públicos da capital Teresina, e a parceria com o **Tribunal de Justiça do Piauí (TJ-PI)** por meio da Justiça Itinerante, que percorreu diferentes municípios e povoados, ampliando o alcance das ações de escuta qualificada.

De acordo com os dados da OGE-PI, as cinco ações de ouvidoria ativa realizadas entre janeiro e março de 2025 resultaram em 3.141 manifestações registradas, com destaque para os atendimentos nas cidades de União (1.248 manifestações) e Piripiri (905 manifestações). O projeto também teve expressiva participação em bairros da capital, como Poty Velho (800 manifestações) e Santa Teresa (128 manifestações), além da ação inicial no Terminal Rodoviário da Redenção (60 manifestações).

A abrangência da iniciativa é igualmente notável no que se refere à diversidade de órgãos demandados: foram, em média, 27 órgãos públicos diferentes acionados por meio das manifestações, o que evidencia não apenas a capilaridade do projeto, mas também a complexidade das demandas sociais recebidas. Essa multiplicidade institucional demanda capacidade de articulação intersetorial por parte da ouvidoria, o que reforça seu papel estratégico na interlocução entre o cidadão e o Estado.



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

Quadro 20: Resumo do Projeto Ouvidoria Ativa – Primeiro trimestre de 2025

| OUVIDORIA ATIVA/PROJETO | CIDADE | QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES | QUANTIDADE DE ÓRGÃOS DEMANDADOS | MÊS |
|---|---------------------------------------|------------------------------------|--|------------|
| Ouvidora na Praça/Terminal Rodoviário | Teresina – Bairro Redenção | 60 | 15 | Janeiro |
| Justiça Itinerante | Teresina – Bairro Poty Velhi | 800 | 44 | Fevereiro |
| Justiça Itinerante | União | .1.248 | 35 | Fevereiro |
| Justiça Itinerante | Teresina – Povoado Santa Teresa | 128 | 12 | Março |
| Justiça Itinerante | Piripiri | 905 | 29 | Março |
| Total: 03 municípios Total de Manifestações: 3.141 Média de Órgãos Demandados: 27 Total de Ouvidorias Ativas: 05 | | | | |

Fonte: Relatórios da OGE-PI (2025)

Em termos qualitativos, a iniciativa revela importantes avanços no fortalecimento da cidadania ativa e no reconhecimento do direito à voz como um instrumento de transformação social. Ao se fazer presente nos territórios, especialmente em regiões mais periféricas ou interiorizadas, a ouvidoria reduz desigualdades no acesso à escuta institucional e contribui para a construção de uma gestão pública mais sensível às reais necessidades da população.

Em síntese, os dados do primeiro trimestre de 2025 demonstram que a ouvidoria ativa da OGE-PI não apenas amplia o número de manifestações registradas, mas agrega valor à democracia participativa ao criar um canal mais inclusivo, ágil e próximo da realidade do cidadão. A parceria com o TJ-PI, por meio da Justiça Itinerante, e a atuação em espaços públicos por meio do Ouvidoria na Praça, consolidam-se como práticas exitosas que podem inspirar outras esferas de governo e fomentar uma nova cultura de escuta pública no Brasil. A seguir, imagens das participações.



Imagem 4: Ouvidoria na Praça – Terminal Rodoviário/Teresina-Pi



Fonte: Acervo da OGE/PI (2025)

Imagem 5: Ouvidoria na Justiça Itinerante – Poty Velho/Teresina-PI



Fonte: Acervo da OGE/PI (2025)

Imagem 6: Ouvidoria na Justiça Itinerante – União-PI



Fonte: Acervo da OGE/PI (2025)

Imagem 7: Ouvidoria na Justiça Itinerante – Povoado Santa Teresa/Teresina-PI



Fonte: Acervo da OGE/PI (2025)



Imagem 8: Ouvidoria na Justiça Itinerante – Piripiri-PI



Fonte: Acervo da OGE/PI (2025)

Com base nas informações fornecidas, pode-se afirmar que a Ouvidoria Ativa realizada no primeiro trimestre apresentou uma participação significativa por meio das ações itinerantes, tanto pelo número de atividades executadas quanto pela quantidade de manifestações acolhidas e encaminhadas aos órgãos competentes. Além disso, o volume expressivo de manifestações evidencia o interesse e a necessidade da população em utilizar a ouvidoria como um canal efetivo de comunicação com a administração pública.

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.

6.3 Plano: Fortalecer a atuação da OGE-PI na REDE OUVIR/PI e na RENOUV

Este relatório tem como propósito apresentar as ações desenvolvidas pela Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí (OGE-PI) no fortalecimento da Rede de Ouvidorias Públicas do Estado do Piauí (Rede Ouvir-PI) e da Rede Nacional de Ouvidorias (RENOUV), com foco na ampliação da interação entre os poderes públicos e na promoção da participação cidadã.

Em outubro de 2024, o Ouvidor-Geral do Estado, Raimundo Dutra, foi eleito presidente da Rede Ouvir-PI para o biênio 2024/2026. Sob sua liderança, a rede tem buscado aprimorar a articulação entre as ouvidorias dos órgãos e entidades públicas



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

estaduais, promovendo a escuta ativa da população e garantindo que as demandas dos cidadãos sejam tratadas com eficiência e transparência.

As ações desenvolvidas pela **Rede Ouvir no primeiro trimestre de 2025** refletem um compromisso contínuo com a melhoria dos serviços públicos e com a promoção da participação cidadã. A ampliação da rede de ouvidorias municipais, a realização de encontros técnicos e a eleição de uma nova diretoria são passos significativos para uma gestão pública mais transparente, acessível e alinhada às necessidades da sociedade piauiense.

No primeiro trimestre de 2025, a Rede Ouvir consolidou seu compromisso com a promoção da cidadania, transparência e diálogo público por meio de ações estratégicas e articulação institucional. Destacam-se as seguintes iniciativas, conforme quadro 21:

Quadro 21: Síntese das Ações da Rede Ouvir no Primeiro Trimestre de 2025

| Ação | Data | Local | Participantes | Principais Resultados |
|--|-------------|----------------|---|--|
| 1. Primeira Reunião Técnica de 2025 | 7 de março | APPM, Teresina | Ouvidores de diversos órgãos públicos, liderados por Raimundo Dutra (Ouvidor-Geral do Estado e presidente da Rede Ouvir) e Pedro de Alcântara (Ouvidor do TJ-PI). | <ul style="list-style-type: none">Alinhamento do plano de ações para o biênio 2024-2026, com foco em transparência e eficiência na escuta pública. - Discussão sobre a integração entre ouvidorias para fortalecer a governança democrática. |
| 2. Reunião com a APPM para Expansão das Ouvidorias Municipais | 18 de março | APPM, Teresina | Admaelton Bezerra (Presidente da APPM), Raimundo Dutra e membros da Rede Ouvir. | <ul style="list-style-type: none">Definição de estratégias para estruturar e ampliar as ouvidorias municipais no Piauí.- Incentivo à adoção de canais de participação cidadã e promoção de transparência ativa nos municípios. - Compromisso de fortalecer a rede estadual, oferecendo suporte técnico e institucional aos municípios. |



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

| | | | | |
|--|------------|--------------------|---|--|
| 3. I Encontro de Ouvidores do Piauí | 9 de março | COREN-PI, Teresina | Ouvidores de diversas instituições públicas, com participação de Raimundo Dutra como palestrante. | <ul style="list-style-type: none">• Palestra "Rede Ouvir do Estado do Piauí: Importância e Finalidade" ministrada por Raimundo Dutra. - Discussão sobre o papel estratégico das ouvidorias na mediação entre Estado e sociedade. - Ênfase na necessidade de capacitação contínua para aprimorar os serviços públicos e promover a cidadania. |
|--|------------|--------------------|---|--|

Fonte: Dados e informações extraídos das reuniões e eventos realizados pela Rede Ouvir-PI no primeiro trimestre de 2025.

O primeiro trimestre de 2025 marcou um período de articulação intensa e planejamento estratégico para a Rede Ouvir. As ações realizadas reforçaram: A integração entre órgãos estaduais e municipais, essencial para ampliar a capilaridade das ouvidorias. O compromisso com transparência e participação popular, alinhado aos objetivos do biênio 2024-2026. A valorização do diálogo institucional, evidenciada em eventos como o I Encontro de Ouvidores.

Com esses avanços, a Rede Ouvir consolida-se como referência em governança democrática, garantindo que a voz da população seja não apenas ouvida, mas transformada em políticas públicas eficazes.

A OGE-PI tem mantido estreita colaboração com a **Rede Nacional de Ouvidorias (RENOUV)**, visando à troca de experiências e à implementação de boas práticas no âmbito estadual. Essa integração tem contribuído para o aprimoramento dos serviços prestados pelas ouvidorias, fortalecendo o controle social e garantindo que a voz dos cidadãos seja ouvida de forma eficaz.

A Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí (OGE-PI) participou ativamente da primeira reunião do Conselho Diretivo da Rede Nacional de Ouvidorias (RENOUV), realizada em 27 de janeiro de 2025, por videoconferência. Na ocasião, foram discutidos temas como a aprovação dos planos de trabalho dos grupos e das Câmaras Técnicas, a proposta de estrutura de governança e a eleição de novos membros. A RENOUV



implementou, em 2025, Câmaras Técnicas focadas em comunicação, LGPD e LAI, alinhadas às prioridades da Rede Ouvir-PI.

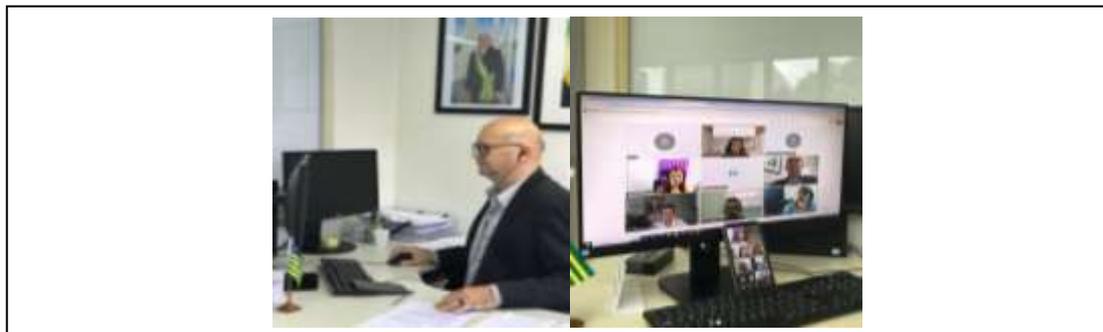
A OGE-PI tem se destacado por promover ações que fortalecem a participação social, ampliam a transparência e articulam as ouvidorias públicas em nível estadual e nacional. Neste trimestre, sob a presidência da OGE-PI, a Rede Ouvir-PI incorporou mais de 10 ouvidorias à sua estrutura, com a perspectiva de expandir ainda mais sua atuação, incluindo novos municípios e promovendo uma gestão pública mais próxima da população.

Imagem 9: Participação da OGE-PI na Rede Ouvir-PI



Fonte: Acervo da OGE/PI (2025)

Imagem 9: Participação da OGE-PI na RENOUV - 2025



Fonte: Acervo da OGE/PI (2025)

6.4: Plano: Aperfeiçoar Transparência e Comunicação

Como parte das estratégias definidas no plano *Aperfeiçoar Transparência e Comunicação*, a Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí (OGE-PI) tem desenvolvido um conjunto de ações voltadas à promoção da transparência ativa, à ampliação do acesso à



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

informação e ao fortalecimento do controle social. Essas iniciativas visam consolidar a cultura de prestação de contas, facilitar o acompanhamento das atividades institucionais pelos cidadãos e aprimorar os canais de comunicação com a sociedade.

Quadro 22: Síntese – Plano: Aperfeiçoar Transparência e Comunicação

| Ação | Descrição | Periodicidade |
|---|--|------------------------|
| 1. Publicar Boletins de Indicadores | Divulgação de dados e métricas de desempenho da Ouvidoria, promovendo maior clareza e acesso à informação pública. | Periódica (trimestral) |
| 2. Relatórios Trimestrais para a SEGOV | Elaboração de relatórios com análise das manifestações recebidas e das ações realizadas, enviados à Secretaria de Governo. | Trimestral |
| 3. Relatórios Semestrais de Avaliação da Gestão | Apresentação de resultados institucionais e avaliação do desempenho da gestão, com foco na melhoria contínua dos serviços públicos ofertados. | Semestral |
| 4. Relatórios Semestrais sobre Gênero e Raça | Produção de relatórios com recorte temático de gênero e raça nas manifestações recebidas, visando promover equidade e inclusão nas políticas públicas. | Semestral |

Fonte: Elaboração própria – OGE-PI (2025)

A execução sistemática dessas ações reforça o compromisso da OGE-PI com uma gestão pública mais transparente, participativa e inclusiva. Ao divulgar dados, produzir relatórios temáticos e prestar contas de forma contínua, a Ouvidoria contribui não apenas para o aperfeiçoamento dos serviços públicos, mas também para o fortalecimento da confiança entre o Estado e a população.

Imagem 10: Boletim de indicadores – edição 4 de 2024 e edição 1 de 2025



Fonte: Acervo da OGE/PI (2025)

6.5 Plano: Fortalecimento da Rede de Ouvidorias Setoriais

No primeiro trimestre de 2025, a Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí (OGE-PI) desenvolveu um conjunto de ações estratégicas com o objetivo de fortalecer a Rede de Ouvidorias Setoriais do Governo do Estado. As iniciativas buscaram promover maior



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

integração entre as ouvidorias, estimular o compartilhamento de boas práticas e ampliar o diálogo com o cidadão, reforçando o papel da escuta qualificada como instrumento de gestão pública eficiente e participativa.

Quadro 23: Síntese – Ações de Fortalecimento da Rede de Ouvidorias Setoriais (1º Trimestre de 2025)

| Ação | Data | Descrição/Atividade Realizada | Resultados e Objetivos |
|--|---------------------|---|--|
| 1. Realizar Reuniões Técnicas | 26 de março de 2025 | Primeira reunião técnica de 2025 com a Rede de Ouvidorias Setoriais do Governo do Estado. | - Alinhamento estratégico para o ano. - Apresentação da nova fase do Protocolo DIGA. - Troca de boas práticas e fortalecimento da comunicação com o cidadão. |
| 2. Projeto “Café com Ouvidoria” | 11 de março de 2025 | Sexta edição do projeto, realizada na sede da OGE/PI, com o tema: “A representatividade das mulheres na política e no mercado de trabalho e as violências de gênero”. | - Discussão sobre igualdade de gênero e direitos das mulheres. - Promoção do diálogo institucional e escuta ativa. |
| 3. Ampliar a Rede de Ouvidorias | Março de 2025 | Reunião de alinhamento estratégico com representantes da ETIPI e da Secretaria de IA, Economia Digital, Ciência, Tecnologia e Inovação (SIA). | - Planejamento de ações integradas. - Expansão da Rede de Ouvidorias Setoriais com apoio técnico interinstitucional. |

Fonte: Elaboração própria – OGE-PI (2025)

Essas ações evidenciam o compromisso da OGE-PI em consolidar uma rede de ouvidorias mais coesa, capacitada e sensível às demandas sociais. Ao incentivar encontros técnicos, fomentar discussões temáticas relevantes e articular parcerias interinstitucionais, a Ouvidoria reafirma sua missão de promover a transparência, fortalecer a cidadania e contribuir para uma administração pública cada vez mais aberta e inclusiva.

Imagem 11: Registro de reunião visando ampliar a Rede de Ouvidorias



Fonte: Acervo da OGE/PI (2025)



Imagem 12: Projeto Café com Ouvidoria – 6 edição



Fonte: Acervo da OGE/PI (2025)

Imagem 13: Primeira Reunião da Rede de Ouvidorias Setoriais – 2025



Fonte: Acervo da OGE/PI (2025)

6.6 Plano: Promover Ações e Campanhas de Cidadania e Qualidade de Vida

Com o objetivo de fortalecer a cidadania, promover a equidade e melhorar a qualidade de vida da população e dos servidores públicos, a Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí tem desenvolvido e participado ativamente de diversas ações e campanhas institucionais. Essas iniciativas, alinhadas a datas comemorativas e pautas relevantes da sociedade, refletem o compromisso da instituição com os direitos humanos, a escuta ativa e a construção de um ambiente mais justo, seguro e inclusivo. A seguir, apresenta-se um quadro síntese com as principais ações realizadas no âmbito do plano “Promover Ações e Campanhas de Cidadania e Qualidade de Vida”.

Quadro 24 - Síntese do Plano: Promover Ações e Campanhas de Cidadania e Qualidade de Vida

| Ação | Descrição | Iniciativas Realizadas | Impactos/Resultados |
|---------------|--|---|--|
| Ação 1 | Dar continuidade às ações de divulgação e treinamento sobre o Protocolo "DIGA" | - Participação na campanha “Março Mulher, Assédio é Crime” - Divulgação do Protocolo DIGA como instrumento de combate ao assédio moral, sexual e discriminação | - Fortalecimento da escuta ativa e do acolhimento às vítimas - Promoção de ambiente mais seguro e igualitário |



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

| | | | |
|---------------|--|---|--|
| Ação 2 | Desenvolver Campanhas cidadãs em Datas Comemorativas | <ul style="list-style-type: none"> - Campanhas em diversas datas: • Dia da Visibilidade Trans (29/01) • Dia Nacional do Combate ao Trabalho Escravo (28/01) • Dia Nacional de Combate à Intolerância Religiosa (21/01) • Janeiro Branco • Carnaval Consciente • Dia Internacional da Mulher (08/03) • Dia da Luta dos Povos Indígenas (07/02) • Batalha do Jenipapo (13/03) • Café da Manhã do Dia do Ouvidor (17/03) | <ul style="list-style-type: none"> - Ampliação da conscientização cidadã - Fortalecimento do respeito à diversidade, igualdade e dignidade humana - Incentivo à participação social e institucional |
| Ação 3 | Desenvolver Ações Educativas sobre Equidade de Gênero e Raça | <ul style="list-style-type: none"> - Participação ativa na campanha Março Mulher - Realização do projeto “Café com Ouvidoria” com foco em representatividade feminina e violência de gênero - Recebimento do Selo Pró-Equidade de Gênero, Raça e Diversidade | <ul style="list-style-type: none"> - Reconhecimento institucional das ações inclusivas - Promoção do respeito às diferenças e à equidade nas relações sociais e de trabalho |
| Ação 4 | Integrar a Câmara Técnica do Trabalho Digno | <ul style="list-style-type: none"> - Adesão oficial à Câmara Técnica do Trabalho Digno - Recebimento de certificação e descerramento de placa em solenidade pública | <ul style="list-style-type: none"> - Reforço do compromisso institucional com o trabalho digno - Integração a uma rede de boas práticas laborais - Chancela da Brücke Le Pont (organização internacional) |
| Ação 5 | Promover Atividades Integrativas e Sociais | <ul style="list-style-type: none"> - Adesão ao projeto “Minuto Saúde Laboral” (13/03) - Implementação de ginástica laboral - Comemorações e integração no Dia do Ouvidor(a) | <ul style="list-style-type: none"> - Melhoria na qualidade de vida dos servidores - Prevenção de doenças ocupacionais e aumento da produtividade - Valorização do servidor e fortalecimento do clima organizacional |

Fonte: Elaboração própria – OGE-PI (2025)

As ações sintetizadas no quadro demonstram o papel fundamental da Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí na articulação de políticas públicas voltadas para a dignidade, o respeito e a inclusão social. Ao promover o diálogo, a escuta qualificada e o engajamento em campanhas educativas, a instituição reafirma seu compromisso com uma gestão cidadã, transparente e participativa, contribuindo diretamente para o fortalecimento da democracia e da justiça social no estado do Piauí.



Imagem 14: Protocolo Diga reforçando a campanha de combate ao assédio – 2025



Fonte: Acervo da OGE/PI (2025)

Imagem 15: Campanhas cidadãs – 2025



Fonte: Acervo da OGE/PI (2025)

Imagem 16: Ações Educativas sobre Equidade de Gênero e Raça



Fonte: Acervo da OGE/PI (2025)

Imagem 17: Câmara Técnica do Trabalho Digno



Fonte: Acervo da OGE/PI (2025)



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

Imagem 18: Atividades integrativas e sociais – 2025



Fonte: Acervo da OGE/PI (2025)

O primeiro trimestre de 2025 foi marcado por uma intensa agenda institucional da Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí, com foco na ampliação da escuta ativa, no fortalecimento da participação social e no reconhecimento das pautas de equidade e justiça social. As ações realizadas refletem o compromisso da OGE-PI com a transparência, a promoção dos direitos humanos e o aperfeiçoamento dos serviços públicos. A seguir, o quadro síntese apresenta os principais eventos e iniciativas que consolidaram a atuação estratégica da Ouvidoria neste período.

Quadro 25 - Síntese: Participações e Ações Estratégicas da Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí (Janeiro a Março de 2025)

| Evento/Ação | Objetivo/Destaque | Parceiros/Instituições Envolvidas |
|---|---|---|
| Reunião Técnica da Rede Ouvir-PI | Alinhar estratégias para 2025, fortalecer transparência e escuta pública. | APPM, Alepi, OAB-PI, TRE-PI. |
| I Encontro de Ouvidores do Piauí | Debater avanços e desafios das ouvidorias; palestra sobre a Rede Ouvir-PI. | COREN-PI, ouvidores de instituições públicas. |
| Reunião com a APPM | Expandir ouvidorias municipais e aprimorar participação cidadã. | Presidente da APPM, Admaelton Bezerra. |
| Certificação na Câmara Técnica do Trabalho Digno | Reforçar compromisso com relações laborais justas e direitos dos trabalhadores. | Organização suíça Brücke Le Pont. |
| Recebimento do Selo Pró-Equidade | Reconhecimento por ações de equidade de gênero, raça e diversidade. | Secretaria de Estado das Mulheres (SEMPI). |
| Projeto Ouvidoria na Praça (Terminal Rodoviário de Teresina) | Ampliar diálogo direto com a população em espaços públicos. | Comunidade local. |
| Reunião do Conselho Diretivo da RENOUV | Aprovar planos de trabalho e governança da Rede Nacional de Ouvidorias. | Representantes de ouvidorias nacionais. |
| Visita à Ouvidoria Municipal de Piripiri | Trocar experiências e fortalecer a escuta ativa no interior. | Prefeitura de Piripiri. |



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

| | | |
|---|---|--|
| Café Antirracista (Suirpo) | Promover diálogo sobre igualdade racial e combate à discriminação. | Superintendência de Igualdade Racial (Suirpo). |
| Dia do Ouvidor - Roda de Conversa no TCE-PI | Refletir sobre o papel das ouvidorias na democracia participativa. | Tribunal de Contas do Estado (TCE-PI). |
| Campanha "Março Mulher – Sem Assédio" | Combater violências de gênero e promover ambientes seguros. | Secretaria de Estado das Mulheres (SEMPI). |
| Reunião com SEDUC para "Ouvidoria na Escola" | Expandir projeto que incentiva participação estudantil na gestão pública. | Secretaria de Educação (SEDUC). |
| Participação no Orçamento Participativo Digital (OPA) | Incluir a população na definição de prioridades orçamentárias. | Governo do Estado, municípios participantes. |
| Inauguração da Ouvidoria do Hospital Areolino de Abreu | Fortalecer escuta ativa na saúde mental. | Secretaria de Saúde (SESAPI). |

Fonte: Elaboração própria – OGE-PI (2025)

As ações listadas demonstram a amplitude e a relevância da atuação da Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí no cenário estadual e nacional, com forte articulação interinstitucional e foco no cidadão. A participação em campanhas de combate ao assédio, eventos de promoção da igualdade racial e de gênero, bem como a interiorização de práticas de ouvidoria, evidenciam o compromisso com uma gestão pública mais humanizada, democrática e acessível.

Os resultados alcançados — como a elevada taxa de manifestações atendidas e os reconhecimentos públicos recebidos — reforçam a efetividade do trabalho desenvolvido e apontam para um caminho contínuo de inovação, inclusão e escuta qualificada.

Imagem 19: Expansão do Projeto Ouvidoria na Escola – 2025



Fonte: Acervo da OGE/PI (2025)



Imagem 20: Carnavou Piauí – Vem com respeito, bloco de Carnaval da SEMPI



Fonte: Acervo da OGE/PI (2025)

Imagem 21: Reunião do Comitê Gestor do Programa Piauí Sustentável e Inclusivo (PSI)



Fonte: Acervo da OGE/PI (2025)

Imagem 22: Lançamento da terceira edição do Orçamento Participativo Digital (OPA)



Fonte: Acervo da OGE/PI (2025)

Imagem 23: Assembleia Geral Ordinária da Rede Nacional de Ouvidorias (RENOUV).



Fonte: Acervo da OGE/PI (2025)



Imagem 24: Inauguração da Ouvidoria do Hospital Areolino de Abreu



Fonte: Acervo da OGE/PI (2025)

Imagem 25: Café Antirracista, promovido pela Superintendência de Promoção da Igualdade Racial e Povos Originários (Suirpo)



Fonte: Acervo da OGE/PI (2025)

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS, RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES:

No primeiro trimestre de 2025, a Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí (OGE-PI) ampliou significativamente sua atuação estratégica, consolidando seu papel como elo entre o governo e a sociedade. A instituição promoveu iniciativas voltadas à escuta ativa, à transparência, ao controle social e à inclusão, alcançando resultados expressivos, como o atendimento de 94% das manifestações dentro do prazo e reconhecimentos importantes como o **Selo Pró-Equidade** e a certificação na **Câmara Técnica do Trabalho Digno**.

Destacam-se ações como a **Ouvidoria Itinerante**, que aproximou os serviços da população, e as parcerias com órgãos como o Tribunal de Justiça e a SEDUC, fortalecendo a participação cidadã e a governança colaborativa. O **Relatório de Gestão** da OGE-PI oferece uma visão detalhada do desempenho das ouvidorias setoriais, fundamentando as recomendações que visam qualificar ainda mais o atendimento ao cidadão.



Recomendações Estratégicas para o Fortalecimento das Ouvidorias Setoriais

- **Aprimorar os canais de atendimento:** Expandir o uso de meios digitais e interativos, como aplicativos e autoatendimento, garantindo mais acessibilidade, especialmente em eventos institucionais e ações públicas.
- **Implementar procedimentos internos padronizados:** Criar fluxos de resposta para manifestações fora do prazo, com ações corretivas e comunicação proativa, assegurando transparência e responsabilidade institucional.
- **Fortalecer o apoio das secretarias e agências:** Garantir recursos humanos e logísticos adequados, além de respaldo político às ouvidorias, promovendo ambientes estruturados e profissionais capacitados.
- **Intensificar a realização de Ouvidorias Itinerantes:** Levar a escuta ativa a locais descentralizados, como escolas e unidades de saúde, aumentando o alcance das ouvidorias e a identificação de demandas reais da população.
- **Elaborar relatórios periódicos e transparentes:** Produzir documentos claros e acessíveis com análise das manifestações e encaminhamentos, fortalecendo a transparência e permitindo ajustes na gestão pública.
- **Participar de formações e encontros técnicos:** Estimular a atualização contínua dos ouvidores por meio de cursos, palestras e intercâmbio de experiências, promovendo inovação e excelência no atendimento.
- **Ampliar ações de diálogo com a sociedade:** Investir em eventos como rodas de conversa, cafés temáticos e campanhas educativas sobre diversidade, gênero, raça e saúde mental.
- **Melhorar os mecanismos de monitoramento das demandas:** Garantir que a sociedade possa acompanhar, de forma clara, o andamento e a solução das manifestações registradas.
- **Fomentar a inovação e digitalização das ouvidorias:** Adotar novas tecnologias para facilitar o registro, análise e resolução das manifestações, tornando o processo mais ágil e eficiente.
- **Reforçar a cultura de transparência e accountability:** Estimular práticas de escuta ativa, resposta qualificada e valorização da participação social em todos os níveis da gestão pública.



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

A atuação da OGE-PI no início de 2025 reflete um modelo de ouvidoria pública comprometido com os princípios da cidadania, da justiça social e da governança participativa. As recomendações aqui apresentadas visam fortalecer ainda mais a capacidade das ouvidorias setoriais, promovendo um serviço público mais eficiente, inclusivo e voltado para as reais necessidades da população piauiense.