RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO DO PIAUÍ - SEGUNDO TRIMESTRE DE 2025

TERESINA- PIAUÍ

2025

Rafael Tajra Fonteles

Governador do Estado do Piauí

Ivanovick Feitosa Dias Pinheiro

Secretário de Governo

Raimundo Dutra de Araújo

Ouvidor Geral do Estado do Piauí

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO DO PIAUÍ - SEGUNDO TRIMESTRE DE 2025

TERESINA- PIAUÍ

2025

SUMÁRIO

1. **INTRODUÇÃO 6**
2. **MANIFESTAÇÕES: quantidade no segundo trimestre e série histórica.....9**
3. **CANAIS DE ATENDIMENTO DA OGE-PI: Taxa de Registro por Canais.....13**
4. **TIPOS DE MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NO SISTEMA DE OUVIDORIA 14**
5. **ÍNDICE DE RESOLUBILIDADE 48**
6. **SÍNTESE EXECUTIVA DE ATIVIDADES – OGE/PI | 2º TRIMESTRE DE 2025.....57**
7. **CONSIDERAÇÕES FINAIS e RECOMENDAÇÕES.....79**

APRESENTAÇÃO

O segundo trimestre de 2025 foi um período marcado pelo fortalecimento da escuta ativa, pela ampliação dos canais de participação social e pelo compromisso contínuo com a melhoria dos serviços públicos no Estado do Piauí. Neste relatório, apresentamos os principais dados, ações e resultados alcançados pela Ouvidoria-Geral do Estado (OGE/PI), que reafirma sua missão institucional de servir como ponte legítima entre o cidadão e a administração pública.

Entre abril e junho, foram registradas **7.859 manifestações**, número que representa um crescimento de 19,1% em relação ao mesmo período do ano anterior. A maior parte das manifestações foi registrada como **solicitação (60%)**, seguida por reclamações, elogios, denúncias e sugestões — demonstrando que a população confia nos canais institucionais para buscar direitos, resolver demandas e contribuir com o aperfeiçoamento das políticas públicas.

O atendimento **presencial** continua sendo a principal via de acesso, representando **75% dos registros**, mas observa-se também um crescimento do uso de canais digitais, como o **WhatsApp institucional** e o **Disk 162**, o que reforça a necessidade de integração entre atendimento humanizado e inovação tecnológica.

Além do tratamento das manifestações, destacamos neste período a execução de ações educativas, campanhas cidadãs, fortalecimento da Rede de Ouvidorias Setoriais, **Projeto Café com Ouvidoria**, **Divulgação do Protocolo Diga**, instalação do Conselho dos Usuários de Serviços Públicos do Piauí, participação em eventos estratégicos como o PSI (Piauí Sustentável e Inclusivo), e a ampliação de projetos de grande impacto social, como o **Ouvidoria na Escola**.

Seguimos fortalecendo as articulações e parcerias em âmbito regional e nacional entre as Ouvidorias Públicas, assumindo um papel de destaque na promoção e compartilhamento de experiências bem-sucedidas — como a implementação da *Ouvidoria Ativa*, por meio da consolidação de uma rede colaborativa de parceiros.

As análises qualitativas e quantitativas que compõem este relatório oferecem um panorama preciso das demandas da população, orientando as ações institucionais e

reforçando o papel da OGE/PI como indutora de boas práticas, da escuta transformadora e da valorização da cidadania.

Seguimos firmes no propósito de fortalecer a democracia participativa, garantindo canais acessíveis, éticos e resolutivos para todos os cidadãos e cidadãs do Piauí.

Raimundo Dutra de Araújo
Ouvidor-Geral do Estado do Piauí

1. INTRODUÇÃO

Em cumprimento ao Decreto Estadual n° 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.

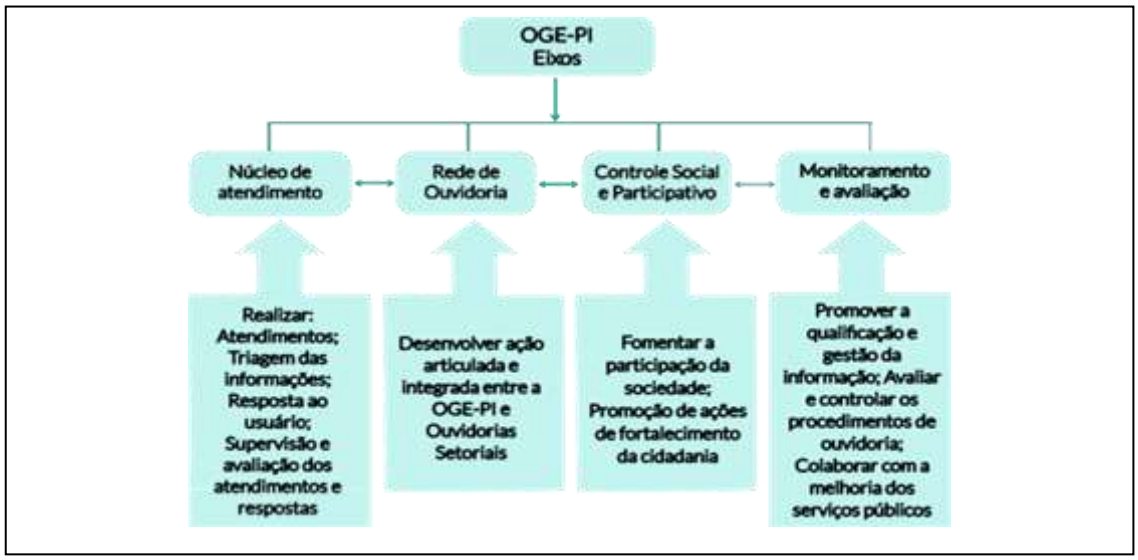
A Ouvidoria Geral do Estado do Piauí (OGE-PI) atua como interlocutora entre o cidadão e a Administração Pública, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania proporcionam contínua melhoria dos serviços públicos prestados.

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.

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 n° 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 avalição.

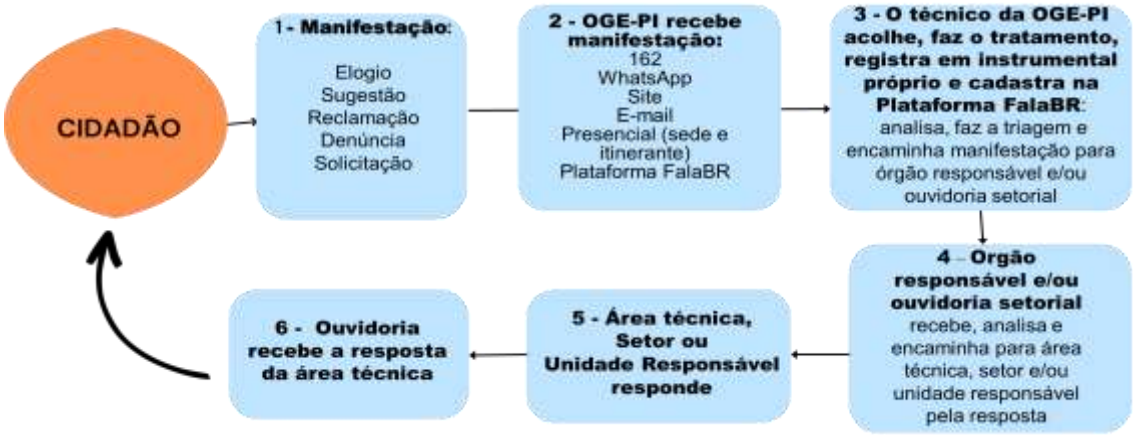
Figura 01: Eixos estruturantes da OGE-PI



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

Fonte: Produção própria da OGE-PI

No segundo trimestre de 2025, o Sistema de Ouvidoria do Governo do Estado do Piauí registrou **7.859 manifestações**, um aumento de **19,1%** em relação às 6.000 manifestações do mesmo período do ano anterior. Esse crescimento é crucial, pois essas manifestações servem como uma valiosa fonte de **insights e feedbacks da população**.

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 segundo trimestre de 2025

Os números registrados pelo Sistema de Ouvidoria no segundo 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 **7.859 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 no segundo trimestre de 2025*

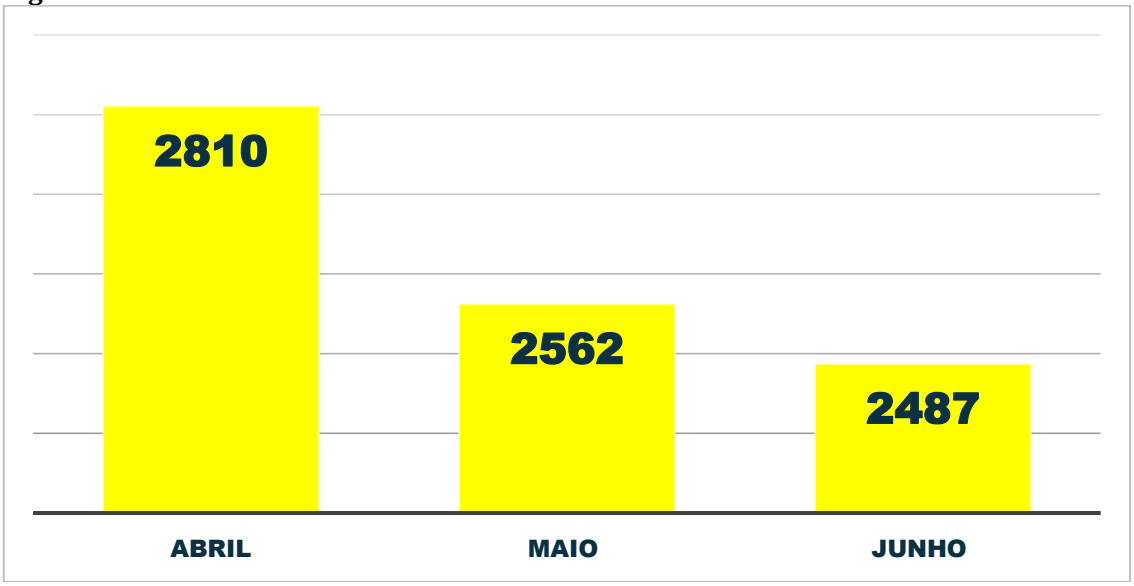
Fonte: Fala.BR e do Painel Resolveu? (2025)

É crucial também **analisar a evolução das manifestações** ao longo dos meses do ano. Isso nos ajuda a **identificar picos e demandas sazonais**, permitindo que os órgãos responsáveis **aloquem recursos de forma mais eficiente e melhorem sua capacidade de resposta**.

A análise das manifestações também pode **orientar ajustes nas estratégias de comunicação da ouvidoria**. Em períodos de menor demanda, por exemplo, campanhas de conscientização podem **incentivar mais a participação cidadã**.

No segundo trimestre de 2025, o Sistema de Ouvidoria do Governo do Estado do Piauí apresentou uma leve redução progressiva no número de manifestações ao longo dos três meses (Gráfico 01). De abril para maio, houve uma queda de 248 manifestações, representando uma diminuição de 8,8%. Em seguida, de maio para junho, a redução foi de 75 manifestações, o que corresponde a uma queda de 2,9%. Embora essa variação possa estar relacionada a fatores sazonais, operacionais ou conjunturais, ela não compromete a estabilidade do serviço. No entanto, é importante acompanhar regularmente essas flutuações para identificar possíveis causas, como alterações nos canais de atendimento, variações na oferta ou qualidade de serviços públicos, ou campanhas de conscientização e mobilizações sociais.

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



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

Ao analisar a quantidade de manifestações por órgão, observa-se uma distribuição variada. A **Ouvidoria Geral do Estado (OGE-PI)**, como canal centralizador, liderou o ranking com o maior número de registros, totalizando 2.877 manifestações.

Outros órgãos com um volume significativo de demandas incluem a **Secretaria de Estado da Administração (Sead)**, com 1.348 registros, e a **Polícia Civil do Estado do Piauí (PC-PI)**, com 702. A **Secretaria de Estado da Educação (Seduc - PI)** e a **Fundação Universidade Estadual do Piauí (Uespi)** também se destacaram com 560 e 346 manifestações, respectivamente, seguidas de perto pela **Secretaria de Estado da Saúde (Sesapi – PI)** com 345.

Esses números reforçam uma realidade observada em muitos estados e municípios brasileiros: as áreas de administração (que engloba a gestão do dia a dia do serviço público), saúde, segurança e educação são pilares essenciais para a qualidade de vida e o bem-estar da população, portanto, setores mais demandados por parte dos usuários de serviços públicos.

Por outro lado, vários órgãos registraram volumes consideravelmente menores de manifestações. No final da lista, encontramos instituições como o **Instituto de Metrologia do Piauí (Imepi)** com apenas 4 registros, o **Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Piauí (CBMEPI-Pi)**, o **Instituto de Terras do Piauí (Interpi - Pi)** e a **Secretaria de Inteligência Artificial, Economia Digital, Ciência, Tecnologia e Inovação (Sia)**, cada um com 6 manifestações.

A concentração de manifestações em poucos órgãos sugere que há setores que demandam maior atenção da ouvidoria, seja pela complexidade dos serviços prestados, pela alta demanda populacional ou pela necessidade de aprimorar a comunicação e a resolução de problemas. Essa análise por órgão é crucial para direcionar esforços, otimizar recursos e melhorar a capacidade de resposta do governo às necessidades específicas de cada área, proporcionando um serviço público mais transparente e

eficiente. 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 – segundo trimestre de 2025

Órgão	Ranking Quantidade
Ouvidoria Geral do Estado - OGE-PI	2.877
Secretaria de Estado da Administração – Sead	1.348
Polícia Civil do Estado do Piauí - PC – PI	702
Secretaria de Estado da Educação - Seduc - PI	560
Fundação Universidade Estadual do Piauí - Uespi	346
Secretaria de Estado da Saúde – Sesapi – PI	345
Departamento Estadual de Trânsito – Detran – PI	238
Secretaria de Estado do Planejamento – Seplan – PI	206
Ouvidoria-Geral do Sus – Governo do Piauí	203
Polícia Militar do Estado do Piauí- PM-PI	168
Secretaria de Estado Da Assistência Social, Trabalho, Direito e Cidadania-Sasc	126
Secretaria de Segurança Pública-SSP	120
Fundação Piauí Previdência - Piauí Prev	112
Secretaria Estadual da Fazenda – Sefaz - Pi	111
Instituto de Assistência a Saúde dos Servidores Públicos do Estado do Piauí – Iaspi	96
Empresa de Águas e Esgotos do Piauí - Agespisa	69
Secretaria Estadual para Inclusão da Pessoa com Deficiência – Seid	44
Agência de Desenvolvimento Habitacional do Piauí-ADH	31
Secretaria de Estado da Justiça – Sejus	27
Secretaria de Estado do Meio Ambiente e Recursos Hídricos - Semarh	24
Agência de Regulação dos Serviços Públicos Delegados do Estado do Piauí – Agrespi	22
Secretaria de Estado da Agricultura Familiar-Saf	19
Secretaria de Estado das Mulheres - Sempi - Pi	13
Junta Comercial Do Estado Do Piauí- Jucepi	12
Empresa de Tecnologia da Informação do Estado do Piauí - Etipi	10
Agência de Fomento e Desenvolvimento do Estado do Piauí S.A. – Badespi	8
Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Piauí - CBMEPI-Pi	6
Instituto de Terras Do Piauí – Interpi - Pi	6
Secretaria de Inteligência Artificial, Economia Digital, Ciência, Tecnologia e Inovação - Sia	6
Institui de Metrologia do Piauí - Imepi	4

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

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

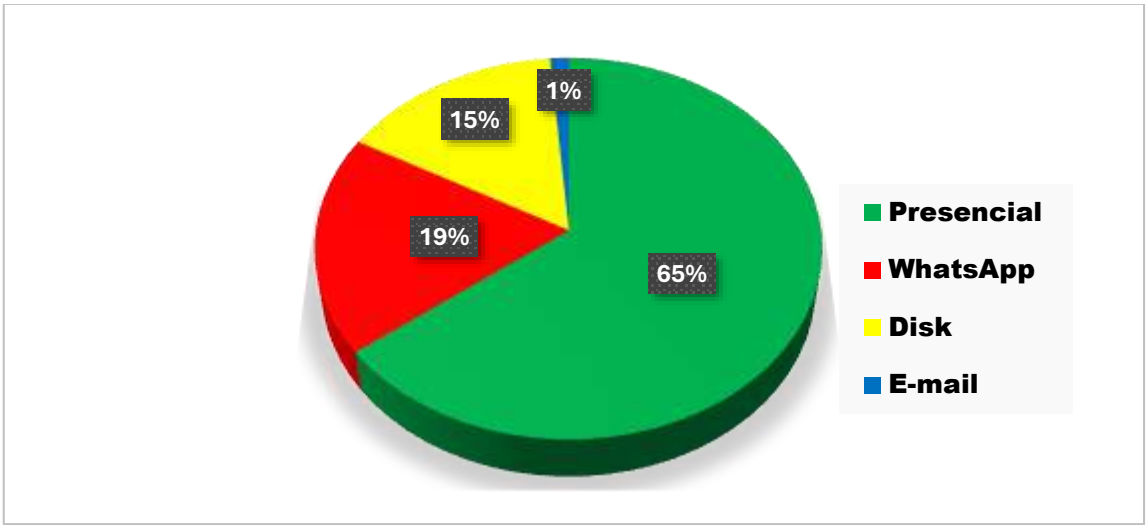
Com base nos dados de atendimento da OGE-PI (Gráfico 2), o **canal presencial** demonstra forte predominância, respondendo por **75% das manifestações** e confirmando-se como a principal forma de contato da população com a Ouvidoria. Esse percentual expressivo destaca a relevância do atendimento direto, inclusive pelas Ouvidorias Itinerantes, especialmente em contextos em que o acesso digital é restrito ou há maior preferência pelo contato pessoal.

Em segundo lugar, o **WhatsApp representou 16% das manifestações**, consolidando-se como um meio prático, acessível e amplamente utilizado pelos cidadãos para a comunicação com os órgãos públicos. O **Disk 162 registrou 8% das manifestações**, mantendo-se como uma opção importante para aqueles que preferem ou necessitam do atendimento telefônico, especialmente quem tem menor familiaridade com meios digitais.

Por outro lado, o **e-mail contabilizou apenas 1% das manifestações**, indicando uma menor adesão a esse canal, possivelmente devido à maior informalidade e agilidade de outras opções, como o WhatsApp e o atendimento presencial.

Esses dados ressaltam a importância de fortalecer e manter o atendimento presencial, ao mesmo tempo em que se observa a crescente relevância dos canais digitais. Isso demanda investimentos contínuos em acessibilidade, qualidade e agilidade nos serviços prestados por meio de todos os canais de atendimento.

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



Fonte: Pesquisa direta e Plataforma FalaBR (2025)

Com efeito, para fortalecer a relação entre sociedade e governo, é crucial que o Estado invista na diversificação dos canais de acesso da Ouvidoria, buscando constantemente novas formas de facilitar a interação com os cidadãos. Essa abordagem tem o potencial de ampliar a participação social, promover a transparência e, consequentemente, aprimorar a qualidade dos serviços públicos.

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

No segundo trimestre de 2025, a Ouvidoria do Governo do Estado do Piauí registrou **7.859 manifestações**, distribuídas entre diferentes tipos de interação dos cidadãos com a administração pública. A leitura do gráfico 3 revela aspectos importantes sobre os interesses, demandas e percepções da sociedade em relação aos serviços públicos estaduais.

A **Solicitação** se destacou como o tipo de manifestação mais frequente, com **4.738 registros**, o que corresponde a **60,0%** do total. Esse dado reforça a centralidade da Ouvidoria como canal de **acesso a informações, serviços e direitos**, evidenciando que a maior parte dos cidadãos procura a Ouvidoria para resolver pendências, esclarecer dúvidas ou requisitar atendimentos vinculados a serviços públicos. A alta incidência de solicitações também pode indicar a necessidade de melhoria na comunicação institucional e no acesso direto aos serviços pelos canais usuais das secretarias e órgãos.

Em segundo lugar aparecem as **Reclamações**, com **1.231 manifestações** (**16,0%**). Este número revela a percepção crítica da população frente à **qualidade e eficiência dos serviços prestados**, especialmente quando não atendem às expectativas ou não cumprem prazos e normas. As reclamações são fundamentais para o aprimoramento contínuo das políticas públicas, pois funcionam como termômetro da insatisfação e direcionam a gestão para áreas mais sensíveis.

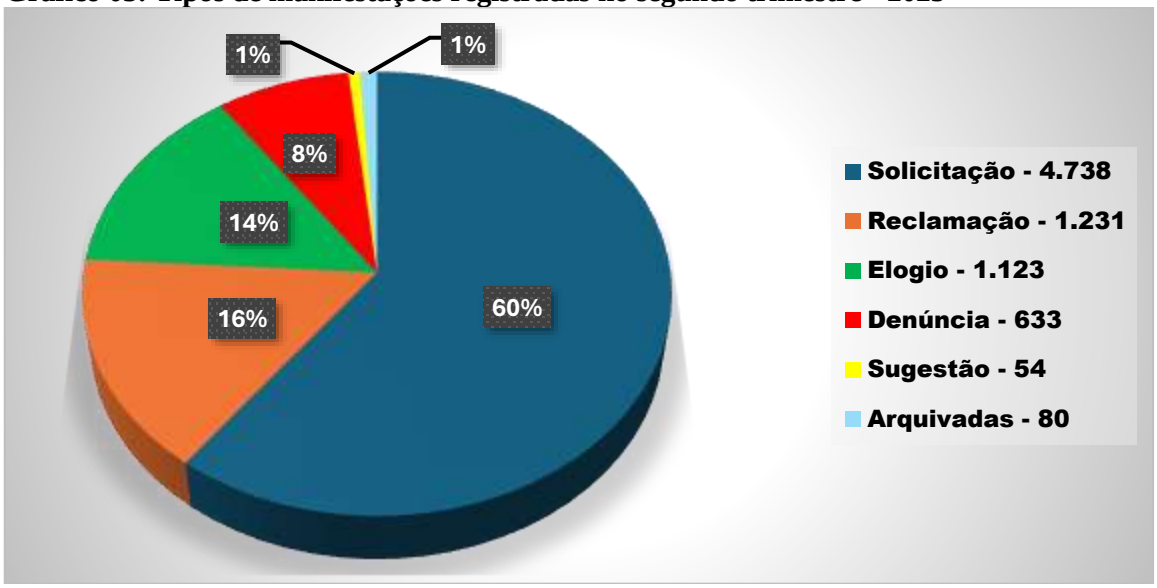
Os **Elogios**, com **1.123 registros** (**14,0%**), ocupam uma posição de destaque, o que é um sinal positivo. Esse percentual indica o reconhecimento da população por **ações bem-sucedidas, melhorias implementadas ou atendimentos qualificados** realizados por servidores públicos. A valorização daquilo que funciona bem é uma ferramenta poderosa de incentivo à qualidade no serviço público.

As **Denúncias** somaram **633 registros** (**8,0%**), evidenciando o papel da Ouvidoria como canal de **controle social e combate a irregularidades**. Ainda que esse número seja inferior ao de reclamações, ele representa uma quantidade expressiva de manifestações que exigem apuração e resposta institucional adequada, principalmente em áreas como segurança pública, saúde, educação e assistência social.

Já as **Sugestões**, com apenas **54 manifestações** (**1,0%**), indicam uma participação ainda **tímida no aspecto propositivo**. Isso pode estar relacionado tanto à cultura política quanto à estrutura dos canais de ouvidoria, que historicamente são mais acessados em momentos de necessidade ou insatisfação do que como espaço de contribuição criativa. É importante promover ações que **estimulem a escuta ativa e a construção coletiva de soluções**, ampliando esse tipo de manifestação.

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 registradas no segundo trimestre - 2025



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 segundo 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.

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

TIPOS DE MANIFESTAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	DENÚNCIA	SUGESTÃO	ELOGIO	ARQUIVADAS
ÓRGÃOS						
ADH	6	24	0	0	0	0
Agespisa	**47**	16	0	0	0	0
Agrespi	18	2	2	0	0	0
Badespi	3	4	0	0	1	0
CBMEPI-PI	1	1	4	0	0	0
Detran	**85**	**114**	2	0	0	**10**
Iaspi	42	30	1	1	1	**21**
Imepi	0	1	3	0	0	0
Interpi	5	1	0	0	0	0
Jucepi	4	7	0	0	1	0
Ouv.Sus	**119**	75	9	0	0	0
PC-PI	10	**642**	**49**	0	1	0
PM-PI	41	84	**35**	0	0	**8**
Piauí Prev	23	73	7	0	2	7
Saf	1	18	0	0	0	0
Sasc	19	66	**36**	**3**	2	1
Sead	38	**917**	13	**3**	**376**	1
Seduc	**165**	**198**	**177**	**3**	**12**	**6**
Seid	21	9	2	**8**	0	4
Sejus	4	9	13	1	0	**6**
Sefaz	33	53	20	0	2	3
Semarh	4	3	13	1	3	0
Sempi	2	8	2	0	1	0
Sesapi	**86**	**155**	**78**	1	**25**	0
SSP	42	36	21	0	**20**	0
Seplan	25	13	0	**5**	**162**	1
Uespi	28	**289**	23	2	1	3
Sia	1	2	2	1	0	0
Etipi	4	2	2	1	1	0

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

No que se refere às manifestações classificadas como reclamações, observa-se maior incidência de registros relacionados à **Seduc (165), seguida pela Ouvidoria do SUS (119), Detran (85), Sesapi (86) e Agespisa (47).** Esses dados refletem a relevância dos serviços prestados por tais instituições e a intensidade do relacionamento com os cidadãos, o que naturalmente gera maior volume de interações no Sistema de Ouvidoria.

No caso da **Seduc**, as manifestações abrangem temas como gestão escolar, atendimento, infraestrutura e demandas relacionadas aos direitos dos estudantes, evidenciando a diversidade e complexidade das questões associadas à educação pública.

Na **Ouvidoria do SUS**, as manifestações concentram-se em apontamentos sobre acesso a consultas, exames, medicamentos e fluxos de atendimento, reforçando a importância da escuta ativa no aprimoramento contínuo da rede pública de saúde.

As manifestações direcionadas ao **Detran** envolvem questões relativas à utilização de serviços digitais, agendamentos e atendimento ao público, o que demonstra a necessidade de ajustes nos processos e na comunicação com os usuários.

Na **Sesapi,** os registros abordam aspectos tanto administrativos quanto assistenciais, como atendimento nas unidades de saúde, recursos humanos e fornecimento de medicamentos. Esses apontamentos contribuem para o fortalecimento das estratégias de gestão e acolhimento no sistema estadual de saúde.

Por fim, as manifestações relativas à **Agespisa** referem-se, em sua maioria, ao fornecimento e à qualidade da água, bem como à regularidade no abastecimento. Essas interações evidenciam a importância do tema, sobretudo em áreas com alta densidade populacional ou mais suscetíveis aos efeitos das variações climáticas.

Quando se trata de **solicitações**, a **Secretaria de Estado da Administração (Sead)** registra o maior volume, com **917 pedidos**. Esse número é bastante expressivo, superando a **Polícia Civil do Piauí (PC-PI)**, que recebeu **642**, e a **Universidade Estadual do Piauí (Uespi)**, com **289 solicitações**. As solicitações registradas evidenciam um

padrão comum: a busca massiva por **informações e atendimento direto** por parte dos cidadãos.

Na **Sead**, a maioria absoluta das manifestações está relacionada ao atendimento funcional e administrativo, especialmente por parte de servidores públicos, o que reforça seu papel como porta de entrada para demandas da estrutura governamental.

Na **PC-PI**, as solicitações também se concentram em serviços públicos, com muitos registros não especificados, sugerindo a necessidade de melhorar a classificação das demandas e demonstrando que a instituição vai além da sua função investigativa, atuando como canal de apoio ao cidadão.

Já na **Uespi**, o foco está na busca por informações acadêmicas e administrativas, especialmente sobre cursos, processos seletivos e documentos institucionais, o que revela o papel da universidade como fonte central de informação, mas também aponta para a necessidade de ampliar a transparência ativa.

Em conjunto, os dados revelam a importância de o governo estadual continuar investindo em comunicação institucional eficiente, organização dos fluxos de atendimento e digitalização de serviços para qualificar a resposta aos cidadãos.

No que se refere às **manifestações classificadas como denúncias**, observa-se maior número de registros na **Seduc (177), seguida pela Sesapi (78) e pela Polícia Civil do Piauí – PC-PI (49)**. Esse conjunto de manifestações abrange uma diversidade de temas e evidencia a complexidade das atribuições desses órgãos no atendimento às demandas sociais, éticas, administrativas e operacionais.

Na **Seduc**, os registros concentram-se em temas amplos, como 'Outros em Educação', Ensino Médio e denúncias relacionadas a condutas inadequadas no ambiente escolar, como assédio moral e sexual. Essas manifestações reforçam a importância de ações contínuas voltadas à promoção de um ambiente educacional pautado na ética, segurança e respeito mútuo — a exemplo do programa Ouvidoria na Escola, promovido pela OGE-PI em parceria com a Seduc.

Outras áreas citadas incluem irregularidades funcionais, transporte escolar, e aspectos da educação básica e profissionalizante, apontando para a necessidade de fortalecimento das práticas de fiscalização, escuta qualificada e aprimoramento das políticas públicas do setor.

Na **Sesapi**, os registros concentram-se, prioritariamente, em denúncias de assédio moral, seguidas por apontamentos sobre condutas funcionais e demandas relacionadas à assistência hospitalar, ambulatorial e ao atendimento prestado. Tais manifestações evidenciam a necessidade de atenção contínua à gestão de pessoas, à humanização dos serviços e ao fortalecimento da ética institucional, com vistas a um sistema de saúde mais transparente, eficiente e acolhedor.

Nesse contexto, destaca-se o **Protocolo Diga**, que integra o Sistema de Ouvidoria como uma importante ferramenta voltada à prevenção e ao enfrentamento de casos de assédio moral, assédio sexual e discriminação no ambiente de trabalho, contribuindo para a construção de espaços institucionais mais seguros e respeitosos.

No caso da **Polícia Civil**, as manifestações se concentram em temas abrangentes como "Outros em Segurança e Ordem Pública" e registros relacionados a crimes, refletindo a própria natureza da atuação da instituição no enfrentamento à criminalidade. Também foram observadas denúncias sobre conduta ética, assédio sexual e aspectos administrativos, o que aponta para a relevância de mecanismos internos de prevenção e controle, alinhados ao compromisso com os direitos dos cidadãos e com a transparência institucional.

A variedade dos temas abordados reforça o papel estratégico das ouvidorias como canais essenciais de escuta da população e de apoio à qualificação dos serviços públicos prestados.

Quando analisamos os **elogios**, a **Secretaria de Estado da Administração (Sead)** se destaca significativamente com **376 ocorrências**, seguida pela **Secretaria de Planejamento (Seplan)** com **162**. A **Secretaria de Estado da Saúde (Sesapi)** e a

Secretaria de Segurança Pública do Piauí (SSP-PI) aparecem com volumes menores, registrando **25** e **20 elogios**, respectivamente.

Tais elogios encaminhados pela população às secretarias estaduais refletem o reconhecimento do cidadão quanto à qualidade dos serviços prestados e à atuação ética e eficiente dos órgãos públicos. Ainda que com diferentes áreas de atuação e volumes de manifestações, os dados revelam uma percepção positiva que deve ser valorizada como indicativo da confiança social no serviço público.

A **Seplan** recebeu destaque principalmente na categoria **Serviços Públicos**, com 106 elogios, demonstrando apreço pelas entregas concretas e pela gestão eficiente. Também se destacaram as **Ações Afirmativas** (34 elogios), revelando reconhecimento às políticas de inclusão e justiça social. O **atendimento ao público** (10 registros) e áreas como **Assistência Social, Judiciária e Gestão** também foram positivamente citadas, mostrando que a Seplan alia planejamento técnico com sensibilidade social.

Já a **Sead** obteve um volume expressivo de elogios, especialmente em **Atendimento**, com **371 manifestações**, o que evidencia a qualidade no contato direto com os usuários, marcada por agilidade, cordialidade e resolutividade. Ainda que de forma pontual, houve também elogios relacionados a **Ações Afirmativas, Governo Digital e Licitações**, indicando percepção positiva de áreas específicas da administração pública.

Na **Secretaria de Estado da Saúde (Sesapi)**, apesar do número mais modesto de elogios, há um reconhecimento importante à atuação no campo da saúde pública. A categoria **Outros em Saúde** lidera com **11 registros**, seguida por **Atendimento** (6) e **Agradecimento aos profissionais da saúde** (5), destacando o acolhimento, dedicação e humanização no cuidado com os pacientes. A presença de elogios em **Serviços Públicos** (3) também reforça a percepção de qualidade e organização dos serviços prestados. Por fim, a **Secretaria de Estado da Segurança Pública (SSP-PI)** foi elogiada principalmente na categoria **Outros em Segurança e Ordem Pública** (10 registros), evidenciando reconhecimento a uma variedade de ações não especificadas, mas

percebidas positivamente. Houve também destaque para **Atendimento** e **Policiamento** (3 elogios cada), refletindo a valorização da atuação policial e do contato direto com a população. Elogios em **Serviços Públicos, Ações Afirmativas e Serviços e Sistemas** complementam o cenário de aprovação da atuação institucional.

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 **Seid (8 sugestões)** e da **Seplan (5)**. 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 Iaspi (21) e o Detran (10) apresentam números relativamente altos, o que demanda avaliação sobre critérios de encerramento de processos.

O Quadro 4, derivado dos dados quantitativos do Quadro 4, 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.

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	19,4%	77,4%	0%	0%	3,2%
Agespisa	**68,1%**	23,2%	0%	0%	0%
Agrespi	**81,8%**	9,1%	9,1%	0%	0%
Badespi	37,5%	50%	0%	0%	**12,5%**
CBMEPI-PI	16,7%	16,7%	**66,7%**	0%	0%
Detran	37,3%	50%	11,4%	0%	1,3%
Iaspi	56%	40%	1,3%	1,3%	1,3%
Imepi	0%	25%	75%	0%	0%
Interpi	**83,3%**	16,7%	0%	0%	0%
Jucepi	33,3%	58,3%	0%	0%	8,3%
Ouv.Sus	**58,6%**	36,9%	4,4%	0%	0%
PC-PI	1,4%	**91,5%**	7,0%	0%	0,1%
PM-PI	25,6%	52,5%	21,9%	0%	0%

Piauí Prev	21,9%	**69,5%**	6,7%	0%	1,9%
Saf	5,3%	**94,7%**	0%	0%	0%
Sasc	15,1%	52,4%	28,6%	2,4%	1,6%
Sead	2,8%	**68,1%**	1,0%	0,2%	**27,9%**
Seduc	29,7%	35,7%	**31,9%**	0,5%	2,2%
Seid	**52,5%**	22,5%	5,0%	**20,0%**	0%
Sejus	14,8%	33,3%	**48,1%**	**3,7%**	0%
Sefaz	30,6%	49,1%	18,5%	0%	1,9%
Semarh	16,7%	12,5%	**54,2%**	**4,2%**	**12,5%**
Sempi	15,4%	61,5%	15,4%%	0%	7,7%
Sesapi	24,9%	44,9%	22,6%	0,3%	7,2%
SSP-pi	35,3%	30,3%	17,6%	0%	**16,8%**
Seplan	12,2%	6,3%	0%%	2,4%	**79,0%**
Uespi	8,2%	**84,3%**	6,7%	0,6%	0,3%
Etipi	40%	20%	20%	**10%**	10%
Sia	16,7%	33,3%	**33,3%**	**16,7%**	0%

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

No que se refere **às reclamações**, os maiores percentuais foram registrados na **Interpi (83,3%), Agrespi (81,8%), Agespisa (68,1%), Ouv.SUS (58,6%), e Iaspi (56%)**, indicando elevada insatisfação dos usuários quanto à prestação de serviços ou funcionamento interno. Em seguida aparecem **Seid (52,5%), Sefaz (30,6%), Seduc (29,7%) e PM-PI (25,6%)**, evidenciando que setores relacionados a terras, abastecimento, saúde e educação são pontos de atenção recorrentes.

Nas **solicitações**, os percentuais mais expressivos estão na **SAF (94,7%)**, **PC-PI (91,5%)**, **Uespi (84,3%)**, **Sead (68,1%)**, e **Piauí Prev (69,5%)**, demonstrando que esses órgãos concentram grande parte da demanda por informações e serviços. A **Jucepi (58,3%)**, **Badespi (50%)**, **Detran (50%)**, e **Sefaz (49,1%)** também apresentam números relevantes, reforçando a ideia de que muitas ouvidorias atuam como canal direto para o esclarecimento de dúvidas e solicitação de apoio administrativo.

Em relação às denúncias, os percentuais mais elevados foram registrados no **IMEPI (75%), CBMEPI (66,7%), Semarh (54,2%) e Sejus (48,1%)**. O alto índice no IMEPI, responsável pela fiscalização de produtos e aferição de pesos e medidas, pode indicar denúncias relacionadas a fraudes comerciais. No Corpo de Bombeiros (CBMEPI), é possível as denúncias envolvem ocorrências como demandas relacionadas a sinistros.

Já os números da Semarh apontam para uma sensibilidade crescente da população diante de crimes ambientais. Esses dados reforçam o papel fundamental da ouvidoria como instrumento de escuta ativa, de controle social e combate às práticas lesivas à cidadania.

As **sugestões**, embora ainda pouco frequentes, tiveram destaque na **Seid (20%)**, **Sia (16,7%)**, **Etipi (10%)** e **Sejus (3,7%)**. Isso mostra que, mesmo em proporções pequenas, há cidadãos dispostos a contribuir com ideias e propostas. Estimular esse tipo de manifestação pode fortalecer a construção coletiva de soluções e aproximar ainda mais o cidadão da gestão pública.

No campo dos **elogios**, a **Seplan** se sobressai de forma significativa com **79%**, seguida pela **Sead (27,9%)**, **Badespi (12,5%)**, **Semarh (12,5%)**, e **Sempi (7,7%)**, evidenciando boas práticas e percepções positivas nesses órgãos. Em áreas mais críticas, como **Sesapi (7,2%)**, **SSP-PI (16,8%)**, e **Seduc (2,2%)**, mesmo os elogios em menor escala têm valor simbólico e reforçam iniciativas bem recebidas pela população.

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 registraram o maior número de manifestações classificadas como solicitações (Quadro 5), destacam-se: Sead, com 917 registros; Polícia Civil, com 642; Uespi, com 289; Seduc, com 198; Sesapi, com 195; e Polícia Militar, com 84 solicitações

Quadro 5: Órgãos com Ouvidoria Setorial que concentraram o maior volume de manifestações tipificadas como solicitação no segundo trimestre de 2025.

NomOuvidoria	Ranking Quantidade
Sead	917
PC – Pi	642
Uespi	289
Seduc	198
Sesapi	155
Detran – Pi	114
PM - Pi	84
Ouv.SUS - Pi	75
Piauiprev	73
Sasc - Pi	66
Sefaz - Pi	53
SSP – Pi	36

Iaspi	**30**
ADH - pi	**24**
Saf – Pi	**18**
Agespisa	**16**
Seplan	**13**
Sejus - Pi	**9**
Seid - Pi	**9**
Sempi	**8**
Jucepi	**7**
Badespi	**4**
Semarh - Pi	**3**
Agrespi	**2**
Etipi	**2**
Sia - Pi	**2**
CBMEPI	**1**
Imepi	**1**
Interpi	**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 segundo trimestre de 2025

DescAssunto	Ranking Assuntos Solicitação
Atendimento	**939**
Serviços Públicos	**514**
Acesso à informação	**424**
Sem especificação	**158**
Outros em Saúde	**87**
Outros em Educação	**72**
Outros em Segurança e Ordem Pública	**50**
Emprego	**39**
Certidões e Declarações	**37**
Consulta/Tratamento/Exame/Cirurgia em Saúde	**32**
Aposentadoria	**28**
Certificado ou Diploma	**25**
Informações processuais	**25**
Serviços e Sistemas	**24**
Cadastro	**19**
Policiamento	**19**
Outros em Habitação	**18**
Assistência Social	**15**
Educação Superior	**15**
Gestão em Saúde	**15**

Abono salarial	**12**
Outros em Transporte	**12**
Concurso	**11**
Educação Básica	**11**
Multa	**11**
Agricultura Familiar	**10**
Tributos	**9**
Abastecimento	**8**
Agendamento de Consultas	**8**
Benefício	**8**
Empregabilidade	**8**
Ouvidoria	**8**
Universidades e Institutos	**8**
Cirurgia	**7**
Ensino Médio	**7**
Assistência Farmacêutica (Medicamento)	**6**
Benefícios Sociais	**6**
Processo Seletivo	**6**
Agendamento	**5**
Assistência Judiciária	**5**
Habitação Urbana	**5**
Agente Público	**4**
Agricultura	**4**
Água	**4**
Assistência à Pessoa com Deficiência	**4**
Auditoria	**4**
Auxílio	**4**
Matrículas	**4**
Outros em Administração	**4**
Recursos Humanos	**4**
Sistema Penitenciário	**4**
Ações Afirmativas	**3**
Atendimento Básico	**3**
Energia Elétrica	**3**
Fiscalização do Estado	**3**
Governo Digital	**3**
Licitações	**3**
Outros em Economia e Finanças	**3**
Ouvidoria Interna	**3**
Site do Órgão	**3**
Violência contra a mulher	**3**
Assentamento	**2**
Bolsas	**2**
Comunicações Postais	**2**
Correição	**2**
Curso Técnico	**2**
Descontos associativos indevidos	**2**
Fomento ao Trabalho	**2**
Legislação	**2**
MEI - Microempreendedor Individual	**2**
Patrimônio	**2**
Recursos Humanos em Saúde	**2**
Sistema Financeiro	**2**

Trânsito	**2**
Transparência	**2**
Transporte Rodoviário	**2**
Vigilância em Saúde (Vacinação)	**2**
Assédio moral	**1**
Assistência à Criança e ao Adolescente	**1**
Compras governamentais	**1**
Comunicações	**1**
Convênio	**1**
Correios	**1**
Dados Pessoais - LGPD	**1**
Denúncia Crime	**1**
Educação Profissionalizante	**1**
Esporte Comunitário	**1**
Exame Nacional do Ensino Médio - Enem	**1**
Fale com o Presidente	**1**
Marinha	**1**
Medicamentos e Aparelhos	**1**
Outros em Cultura	**1**
Outros em Esporte e Lazer	**1**
Outros em Meio Ambiente	**1**
Outros em Previdência	**1**
Outros em Saneamento	**1**
Outros em Trabalho	**1**
Previdência Básica	**1**
Receita Federal	**1**
Saúde Suplementar	**1**
Serviços Urbanos	**1**

Fonte: Dados Painel Resolveu (2025)

Durante o segundo trimestre de 2025, o Sistema de Ouvidoria do Governo do Estado do Piauí registrou um volume significativo de solicitações da população, evidenciando a função estratégica da ouvidoria como canal de diálogo entre o cidadão e a administração pública. Os dados indicam uma ampla variedade de temas, com destaque para áreas sensíveis à vida cotidiana, como atendimento ao público, serviços essenciais, e acesso à informação.

O assunto mais recorrente foi **"Atendimento"**, com 939 registros, refletindo a centralidade da escuta e da resolutividade nas interações entre os usuários e os serviços públicos. Essa categoria engloba demandas sobre qualidade no trato institucional, tempo de resposta, disponibilidade de canais de comunicação, e acolhimento nas unidades de atendimento.

Em seguida, aparece o tema **"Serviços Públicos"**, com 514 manifestações, apontando o interesse da população na efetividade e continuidade dos serviços oferecidos pelas diversas pastas do Executivo estadual. Já o assunto **"Acesso à informação"**, com 424 registros, demonstra o fortalecimento da cultura de transparência e o reconhecimento do direito à informação como elemento central na relação entre Estado e sociedade.

Outras categorias com relevância expressiva incluem **"Outros em Saúde" (87)**, **"Outros em Educação" (72)** e **"Outros em Segurança e Ordem Pública" (50)**. Esses agrupamentos reúnem solicitações variadas relacionadas a cada área temática, refletindo a transversalidade das políticas públicas e a demanda constante por melhoria de serviços estruturantes.

Temas específicos como **"Emprego" (39)**, **"Certidões e Declarações" (37)**, **"Consulta/Tratamento/Exame/Cirurgia em Saúde" (32)** e **"Aposentadoria" (28)** também figuram entre os mais demandados, demonstrando preocupações com garantias de direitos sociais, regularização documental e acesso a políticas públicas fundamentais.

Ainda que em menor número, assuntos como **"Benefícios sociais"**, **"Assistência Farmacêutica"**, **"Habitação Urbana"**, **"Violência contra a mulher"** e **"Ações afirmativas"** refletem a pluralidade das necessidades sociais que chegam à ouvidoria, indicando que o canal tem se consolidado como espaço legítimo de escuta das mais diversas pautas.

Vale destacar a presença de temas relacionados à inclusão, à cidadania digital, à governança e à gestão, como **"Transparência"**, **"Governo Digital"**, **"Fiscalização do Estado"**, **"Dados Pessoais - LGPD"**, entre outros — o que sinaliza um cidadão cada vez mais atento ao funcionamento da máquina pública e às normas de proteção de dados, ética e accountability.

Dessa forma, os dados consolidados apontam que as solicitações recebidas pela Ouvidoria Pública Estadual não apenas expressam demandas pontuais, mas também refletem o nível de confiança da população no instrumento da escuta ativa, e representam

insumos relevantes para o aprimoramento contínuo das políticas públicas, da gestão de serviços e da promoção dos direitos do cidadão.

4.1.2 Tipificação das reclamações: órgãos mais demandados e principais assuntos

Quanto aos órgãos setoriais que receberam o maior número de manifestações tipificadas como reclamações (Quadro 07), temos: Seduc com 164, Ouv.SUS com 119 registros, Sesapi com 86, Detran com 85, Agespisa com 47 e Iaspi com 42.

Quadro 07: Órgãos com Ouvidoria Setorial que concentraram o maior volume de manifestações tipificadas como reclamação no segundo trimestre de 2025.

Nomouvidoria	Ranking Quantidade - Reclamação
Seduc - pi	164
Ouv. Sus – Pi	119
Sesapi	86
Detran - Pi	85
Agespisa	47
Iaspi	42
SSP - Pi	42
PM - Pi	41
Sead - Pi	38
Sefaz - Pi	33
Uespi	28
Seplan - Pi	25
Piauiprev	23
Seid - Pi	21
Sasc - Pi	19
Agrespi	18
PC - Pi	10
ADH - Pi	6
Interpi	5
Etipi	4
Jucepi	4
Sejus - Pi	4
Semarh - Pi	4
Badespi	3
Sempi	2
CBMEPI	1
Saf - Pi	1
Sia - pi	1

Fonte: Plataforam 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

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

Quadro 08: Principais assuntos das reclamações no segundo trimestre de 2025

DescAssunto	Ranking Assuntos
Outros em Educação	84
Atendimento	83
Outros em Saúde	71
Outros em Segurança e Ordem Pública	61
Acesso à informação	52
Serviços e Sistemas	51
Consulta/Tratamento/Exame/Cirurgia em Saúde	42
Serviços Públicos	38
Água	29
Abastecimento	23
Agendamento de Consultas	22
Informações processuais	16
Assistência Farmacêutica (Medicamento)	15
Assistência à Pessoa com Deficiência	14
Cadastro	14
Abono salarial	11
Aposentadoria	11
Ouvidoria	11
Multa	9
Outros em Administração	9
Policiamento	8
Assistência Social	7
Cirurgia	7
Energia Elétrica	7
Violência contra a mulher	7
Benefício	6
Denúncia de irregularidades de servidores	6
Educação Básica	6
Educação Superior	6
Outros em Transporte	6
Sistema Financeiro	6
Site do Órgão	6
Sem especificação	5
Assistência Hospitalar e Ambulatorial	5
Certificado ou Diploma	5
Governo Digital	5
Assédio moral	4
Benefícios Sociais	4
Emprego	4
Gestão em Saúde	4
Processo Seletivo	4
Agendamento	3
Atendimento Básico	3
Cadastro Único	3
Certidões e Declarações	3
Concurso	3
Direitos Humanos	3
Fomento ao Trabalho	3

Medicamentos e Aparelhos	**3**
MEI - Microempreendedor Individual	**3**
Outros em Energia	**3**
Saneamento Básico Urbano	**3**
Agente Público	**2**
Assistência ao Idoso	**2**
Auxílio	**2**
Conduta Docente	**2**
Correição	**2**
Descontos associativos indevidos	**2**
Educação Profissionalizante	**2**
Ensino Médio	**2**
Habitação Urbana	**2**
Infraestrutura Urbana	**2**
Licitações	**2**
Normas e Fiscalização	**2**
Outros em Comunicações	**2**
Ouvidoria Interna	**2**
Sistema Penitenciário	**2**
Vigilância em Saúde (Vacinação)	**2**
Ações Afirmativas	**1**
Apostas/bets	**1**
Assédio sexual	**1**
Assistência à Criança e ao Adolescente	**1**
Assistência Judiciária	**1**
Bolsas	**1**
Cidadania	**1**
Controle social	**1**
Convênio	**1**
Corrupção	**1**
Curso Técnico	**1**
Dados Pessoais - LGPD	**1**
Defesa do Consumidor	**1**
Denúncia Crime	**1**
Discriminação	**1**
Fiscalização do Estado	**1**
Outros em Economia e Finanças	**1**
Outros em Habitação	**1**
Outros em Previdência	**1**
Outros em Trabalho	**1**
Programa Bolsa Família	**1**
Racismo	**1**
Recursos Humanos	**1**
Serviços Urbanos	**1**
Telecomunicações	**1**
Transporte Rodoviário	**1**
Universidades e Institutos	**1**

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

O assunto mais citado nas manifestações classificadas como **reclamações** foi **"Outros em Educação"**, com 84 registros. Essa categoria abrange uma variedade de questões relacionadas à rede de ensino estadual, como infraestrutura, conduta de

profissionais, acesso a serviços educacionais e o ambiente escolar como um todo. Os dados refletem não apenas a relevância social da educação, mas também a sensibilidade da população em relação à qualidade das políticas públicas voltadas para esse setor.

Diante desse cenário, a **Secretaria de Estado da Educação (Seduc)** tem adotado uma estratégia estruturada para transformar essas manifestações em oportunidades de melhoria, com ações ancoradas em **dados, investimentos e articulação intersetorial**.

Entre as iniciativas de destaque, está o **Laboratório de Dados**, que utiliza recursos de **Inteligência Artificial e Big Data** para diagnosticar, em tempo real, situações de evasão escolar, infrequência e baixo desempenho acadêmico. A ferramenta permite identificar vulnerabilidades de forma precisa e orientar políticas públicas mais eficazes, voltadas à permanência e à aprendizagem.

Outra frente relevante é o programa **Moderniza Seduc**, que representa um investimento da ordem de **R$ 1,53 bilhão**. A iniciativa visa **universalizar a climatização das escolas**, modernizar mobiliários, equipar laboratórios e acelerar obras de infraestrutura. O foco é garantir que as escolas de tempo integral ofereçam espaços adequados ao processo de ensino-aprendizagem, incluindo **bibliotecas, refeitórios e ambientes tecnológicos**.

A Seduc também tem fortalecido **parcerias intersetoriais**, envolvendo a **Secretaria de Segurança Pública (SSP-PI)**, a **Secretaria de Saúde (Sesapi)**, a **UESPI** e a **UFPI**. Um exemplo concreto é o mapeamento de **82.800 estudantes em 559 escolas**, que identificou fatores de risco como violência doméstica, bullying e vulnerabilidade psicossocial. A partir disso, foram estruturadas ações em três níveis:

- **Prevenção primária**, com oficinas educativas;
- **Prevenção secundária**, com visitas domiciliares;
- **Prevenção terciária**, com oferta de apoio psicossocial especializado.

Além disso, o foco na **formação docente contínua** e na **implementação de um currículo inovador**, que inclui temas como inteligência artificial e sustentabilidade, responde à necessidade de uma educação pública alinhada aos desafios contemporâneos.

Essas ações — detalhadas no portal oficial da Secretaria (www.seduc.pi.gov.br) — posicionam o Piauí como uma referência nacional emergente em **gestão educacional baseada em evidências, equidade e inovação**.

Na sequência dos assuntos mais citados nas manifestações classificadas como reclamações, destaca-se o tema "**Atendimento", com 83 registros**. As manifestações apontam insatisfações relacionadas à forma como o cidadão é acolhido e orientado nos diversos canais e unidades de serviço, tanto presenciais quanto digitais. A recorrência do tema evidencia a necessidade de humanização, padronização e qualificação contínua do atendimento público.

Em resposta, o Governo do Piauí tem adotado uma série de iniciativas estruturantes para modernizar a gestão e aprimorar a experiência do cidadão. Entre elas, destaca-se a adesão pioneira ao **Programa de Atendimento Presencial do GOV.BR**, com a implantação de 224 pontos de atendimento em todos os municípios, ampliando o acesso a serviços públicos digitais.

Um exemplo dessa inovação é o **Espaço Grand Dirceu**, em Teresina — unidade piloto que oferece suporte à criação e recuperação de contas GOV.BR, treinamentos em serviços digitais (como prova de vida e carteira digital de trânsito), além de internet gratuita e atendimento humanizado para públicos com baixa familiaridade digital.

Outras ferramentas reforçam a política de governança digital integrada, como o **PIDigital, o aplicativo ID Piauí** e a formação em inteligência artificial aplicada à cidadania digital, ampliando o acesso e a inclusão tecnológica.

Essas ações integram um esforço coordenado dentro do programa **Piauí GovTech**, que combina investimentos em infraestrutura física, digitalização de serviços e foco em inovação para garantir acessibilidade, agilidade e confiança no atendimento público, especialmente em áreas remotas e com populações vulneráveis.

Entre os principais temas das reclamações registradas no segundo trimestre de 2025, destacam-se os assuntos **"Outros em Saúde" (71)** e

"Consulta/Tratamento/Exame/Cirurgia em Saúde" (42). As manifestações apontam desafios persistentes no acesso a serviços essenciais, com ênfase em dificuldades de agendamento, escassez de medicamentos, ausência de profissionais especializados e demora na realização de procedimentos cirúrgicos. Esses dados refletem a complexidade da gestão da saúde pública e a necessidade de ações estruturantes.

Em resposta, a **Secretaria de Estado da Saúde (Sesapi)** tem implementado um conjunto articulado de medidas para **modernizar a gestão, ampliar o acesso e qualificar o atendimento**.

O destaque é o **Piauí Saúde Digital**, aplicativo que oferece consultas com clínicos gerais 24h por dia e permite agendamento de serviços, contribuindo para **reduzir filas e agilizar o atendimento**, especialmente em áreas com baixa cobertura assistencial. Complementarmente, o **SisReg Integrado** — sistema nacional de regulação — vem sendo ampliado para priorizar casos por gravidade e informar pacientes via SMS, embora sua cobertura atual alcance 65% dos municípios, com expansão prevista.

Para enfrentar a escassez de medicamentos, o estado aposta na descentralização da produção com o programa **Farmácia Viva**, que fabrica fitoterápicos em quatro municípios (Teresina, Parnaíba, Picos e Floriano), oferecendo gratuitamente alternativas terapêuticas para doenças crônicas. Além disso, a **Central de Abastecimento Farmacêutico** realiza aquisições emergenciais de medicamentos de alto custo, com monitoramento em tempo real dos estoques.

A **redução das filas cirúrgicas** é outro foco. Estão sendo promovidos **mutirões de cirurgias eletivas** em parceria com hospitais privados, como o Hospital São Marcos, com meta de **2.000 procedimentos em 2025**, priorizando oftalmologia e ortopedia. Novas **UPAs 24h** foram entregues em Parnaíba e Floriano, integradas ao SAMU 192 e ao sistema de regulação.

No eixo da atenção primária, o **Programa Mais Médicos** prevê a inserção de **90 novos profissionais** em regiões com menor IDH, com incentivos para fixação em

municípios como Barras e São João do Piauí. A interiorização das **residências médicas** também está em curso, com foco nas especialidades de pediatria e ginecologia.

Mesmo com avanços, **alguns desafios estruturais persistem**, como a cobertura limitada do SisReg, o número ainda reduzido de vagas em residência médica e a restrição territorial do Farmácia Viva. Como encaminhamentos, a Sesapi tem priorizado:

1. A **ampliação do SisReg** para 100% dos municípios;
2. A **expansão das vagas do Mais Médicos**;
3. A criação de um **painel público de filas e estoques**, promovendo maior transparência e controle social.

Essas ações demonstram o compromisso da gestão estadual com uma **política de saúde orientada por evidências, tecnologia e equidade**, buscando melhorar a qualidade de vida da população piauiense.

"Outros em Segurança e Ordem Pública" (61) também figura entre os principais assuntos, reunindo reclamações sobre policiamento, tempo de resposta, e aspectos administrativos ou operacionais ligados às forças de segurança, demonstrando a expectativa social em relação à proteção e ordem pública.

No campo da segurança pública, o **estado lançou o BO Fácil**, plataforma pioneira no país que permite o registro de boletins de ocorrência, denúncias anônimas e acionamento do serviço 190 diretamente via WhatsApp (0800 086 0190). A ferramenta utiliza inteligência artificial para coleta de dados, geração automática de protocolos e envio de localização em emergências. No primeiro dia, foram registrados mais de 1.400 atendimentos e 250 BOs finalizados em mais de 40 cidades.

Outros temas com destaque são "**Acesso à informação" (52) e "Serviços e Sistemas" (51)**, que evidenciam o interesse do cidadão por maior transparência e a necessidade de aperfeiçoamento dos sistemas digitais e processos informacionais.

Problemas relacionados à infraestrutura básica também aparecem com frequência, como "**Água" (29), "Abastecimento" (23) e "Energia Elétrica" (7)**, indicando

situações que impactam diretamente a vida cotidiana, especialmente em regiões urbanas e rurais vulneráveis.

Algumas categorias chamam a atenção por sua relevância social, mesmo que com número menor de registros, como "**Violência contra a mulher" (7), "Assédio moral" (4), "Assédio sexual" (1), "Racismo" (1) e "Discriminação" (1)**. A presença desses temas demonstra que a ouvidoria tem sido procurada como espaço legítimo para denúncias sensíveis, que exigem acolhimento qualificado e resposta institucional firme.

Também se observam reclamações sobre benefícios sociais, educação básica e superior, concursos e processos seletivos, conduta de servidores públicos, governança digital, LGPD, entre outros temas — o que revela uma cidadania ativa e atenta ao funcionamento do Estado em suas diversas dimensões.

Em resumo, as reclamações recebidas no período indicam pontos de atenção importantes para a gestão pública estadual e fornecem subsídios valiosos para o aprimoramento dos serviços, o reforço da transparência e a qualificação do atendimento ao cidadão. A escuta das ouvidorias, quando articulada a mecanismos de resposta e transformação institucional, contribui significativamente para o fortalecimento da confiança pública e da efetividade das políticas públicas.

4.1.3 Tipificação das denúncias: órgãos mais demandados e principais assuntos

No segundo trimestre de 2025, o Sistema de Ouvidoria do Governo do Estado do Piauí registrou **564 denúncias**, distribuídas entre **23 órgãos setoriais**. Desse total, **472 denúncias foram habilitadas** para apuração, enquanto **15 foram consideradas não habilitadas** por não atenderem aos critérios mínimos de formalidade, fundamentação, urbanidade, clareza e/ou relevância. As demais **77 denúncias habilitadas** seguem em análise, dentro do prazo regulamentar.

A elevada taxa de habilitação (cerca de **84%** do total) reflete a **maturidade do cidadão na utilização do canal de denúncias** e a confiança depositada no sistema como instrumento legítimo de controle e fiscalização das ações estatais.

Entre as 472 denúncias habilitadas, **96% foram respondidas dentro do prazo**, com um **tempo médio de resposta de 8,07 dias úteis** — resultado que demonstra o compromisso dos órgãos envolvidos com a **celeridade, responsabilidade e transparência** na apuração dos fatos.

Esses dados evidenciam um importante avanço na **capacidade do governo estadual de lidar com denúncias de forma eficiente e responsável**, fortalecendo os pilares do **controle social, da responsabilização institucional e da promoção de ambientes éticos na administração pública**.

A efetiva resposta às denúncias encaminhadas pelos cidadãos reforça a credibilidade do Sistema de Ouvidoria como ferramenta de escuta ativa, monitoramento de irregularidades e suporte à melhoria contínua dos serviços públicos. Além disso, atua como mecanismo de proteção e confiança para quem denuncia, ao garantir **tratamento técnico, sigiloso e célere** das manifestações recebidas.

No período analisado (Quadro 9), a Seduc recebeu o maior número de denúncias, com 177 registros, seguida da Sesapi (78), PC-PI (50), Sasc (37) e PM-PI (35).

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 - Pi	177
Sesapi	78
PC - Pi	50
Sasc - pi	37
PM - Pi	35
Detran - Pi	26
Uespi	23
SSP – Pi	22
Sefaz - Pi	21
Semarh - Pi	14
Sead - Pi	13
Sejus – Pi	13
Ouv.Sus – Pi	9
Piauiprev	8
Agespisa	6
CBMPI	4
Imepi	3
Agrespi	2
Sempi	2

Sia - Pi	**2**
Seid - Pi	**2**
Etipi	**1**
Iaspi	**1**

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

Ao disponibilizar uma rede de ouvidorias composta por 30 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 no segundo trimestre de 2025

DescAssunto	Ranking Assuntos
Outros em Educação	**68**
Assédio moral	**59**
Denúncia de irregularidades de servidores	**42**
Denúncia Crime	**25**
Ensino Médio	**21**
Assédio sexual	**17**
Atendimento	**16**
Fiscalização do Estado	**15**
Outros em Segurança e Ordem Pública	**15**
Corrupção	**12**
Agente Público	**11**
Conduta Ética	**11**
Serviços Públicos	**10**
Acesso à informação	**9**
Animais	**9**
Educação Básica	**8**
Multa	**8**
Assistência Hospitalar e Ambulatorial	**7**
Benefício	**7**
Benefícios Sociais	**7**
Outros em Saúde	**7**
Tributos	**7**
Emprego	**6**
Outros em Trabalho	**6**
Outros em Transporte	**6**
Aposentadoria	**5**
Biodiversidade	**5**
Outros em Meio Ambiente	**5**

Ouvidoria	5
Sistema Penitenciário	5
Abastecimento	4
Assistência ao Idoso	4
Defesa do Consumidor	4
Discriminação	4
Violência contra a mulher	4
Agendamento de Consultas	3
Apostas/bets	3
Assistência Farmacêutica (Medicamento)	3
Auditoria	3
Consulta/Tratamento/Exame/Cirurgia em Saúde	3
Direitos Humanos	3
Educação Profissionalizante	3
Frequência de Servidores	3
Normas e Fiscalização	3
Outros em Administração	3
Policiamento	3
Receita Federal	3
Serviços e Sistemas	3
Abono salarial	2
Água	2
Bancos	2
Certificado ou Diploma	2
Concurso	2
Defesa e vigilância sanitária	2
Gestão em Saúde	2
Metrologia Legal	2
Ouvidoria Interna	2
Relações de Trabalho	2
Saneamento Básico Urbano	2
Transporte Rodoviário	2
Armamento	1
Assistência à Criança e ao Adolescente	1
Assistência Social	1
Avaliação da Conformidade	1
Cadastro	1
Certidões e Declarações	1
Cidadania	1
Conduta Docente	1
Correição	1
Cotas	1
Dados Pessoais - LGPD	1
Descontos associativos indevidos	1
Energia Elétrica	1
Fale com o Presidente	1
FIES	1
Fomento ao Trabalho	1
Habitação Rural	1
Lazer	1
Licitações	1
Outros em Previdência	1
Patrimônio	1
Petróleo, Gás e Biocombustíveis (Combustíveis)	1

Processo Seletivo	**1**
Programa Bolsa Família	**1**
Proteção e Benefícios ao Trabalhador	**1**
Racismo	**1**
Saúde Suplementar	**1**
Sistema Financeiro	**1**
Site do Órgão	**1**
Trânsito	**1**
Transparência	**1**
Universidades e Institutos	1

Fonte: Pesquisa direita e Painel Resolveu (2025)

No segundo trimestre de 2025, o Sistema de Ouvidoria do Governo do Estado do Piauí recebeu um volume expressivo de denúncias envolvendo temas de natureza ética, funcional e social. Os dados apontam para uma **cidadania cada vez mais vigilante e atuante**, que utiliza o canal de ouvidoria como instrumento legítimo de controle social e promoção da integridade no serviço público.

Entre os assuntos mais recorrentes nas denúncias estão **"Outros em Educação" (68 registros)**, seguido por **assédio moral (59)**, **irregularidades de servidores (42)**, **denúncias de crime[1] (25)**, **ensino médio (21)** e **assédio sexual (17)**. Também figuram com destaque temas como **atendimento**, **fiscalização do Estado**, **corrupção**, **conduta ética**, **discriminação** e **violência contra a mulher**.

Esses dados evidenciam a importância da atuação da ouvidoria como canal de escuta qualificada e como espaço de acolhimento de situações que, muitas vezes, envolvem **vulnerabilidade emocional, violações de direitos ou falhas institucionais**. Ao mesmo tempo, sinalizam a necessidade de **fortalecer ações preventivas e corretivas** no âmbito da administração pública.

Dentre as iniciativas em andamento, merece destaque o **Protocolo DIGA**, elaborado pela Ouvidoria-Geral do Estado (OGE-PI), que vem sendo implantado em órgãos do Executivo estadual. O protocolo tem como objetivo **prevenir, acolher e enfrentar casos de assédio moral, assédio sexual e discriminação** no ambiente de

[1] São denúncias de crimes que acontecem na sociedade e chegam ao conhecimento da ouvidoria. Mesmo que não estejam diretamente ligados à administração pública, se um cidadão os denunciar, a ouvidoria irá recebê-los e encaminhá-los aos órgãos competentes, como a Polícia Civil, Polícia Federal ou o Ministério Público.

trabalho, garantindo tratamento técnico, sigiloso e respeitoso a todas as manifestações recebidas.

No mesmo eixo de atuação, a **Secretaria de Administração (Sead)** conduz o programa **Acolhe Servidor**, que oferece apoio psicológico e institucional a trabalhadores que vivenciam situações de conflito ou sofrimento psíquico no serviço público. Já a **Secretaria da Mulher, da Pessoa com Deficiência, da Igualdade Racial e dos Direitos Humanos (SEMPI)**, por meio do programa **PróEquidade**, atua na promoção da equidade de gênero, raça e diversidade nas estruturas governamentais, reforçando o compromisso com ambientes administrativos justos, inclusivos e éticos.

As denúncias também revelam demandas ligadas a **acesso à informação**, **conduta de agentes públicos**, **assistência social**, **benefícios**, **saneamento**, **educação profissionalizante**, **fiscalização** e **sistemas administrativos**, reforçando a necessidade de **aperfeiçoamento contínuo das políticas públicas e da transparência na gestão**.

A atuação do Sistema de Ouvidoria, ao garantir resposta efetiva, análise técnica e encaminhamentos institucionais adequados, contribui de forma decisiva para o **fortalecimento da democracia participativa e da integridade na gestão pública**. As manifestações da sociedade devem ser compreendidas como **insumos estratégicos para aprimorar o serviço público**, promover ambientes seguros e respeitosos, e assegurar direitos fundamentais à população piauiense.

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.

Com efeito, 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 Seplan com 5, Sead com 03 registros, Sasc com 03, Seduc com 03, e Uespi com 02.

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

Nomouvidoria	Ranking Quantidade – Sugestão
Seplan - Pi	5
Sead - Pi	3
Sasc - Pi	3
Seduc - Pi	3
Uespi	2
Etipi	1
Iaspi	1
Sejus - Pi	1
Sesapi	1
Sia - Pi	1
Semarh - Pi	1

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

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 no segundo trimestre de 2025

DescAssunto	Ranking Assuntos – Sugestão
Serviços e Sistemas	3
Serviços Públicos	3
Atendimento	2
Comunicações	2
Proteção e Benefícios ao Trabalhador	2
Acesso à informação	1
Bibliotecas	1
Certidões e Declarações	1
Concurso	1
Consulta/Tratamento/Exame/Cirurgia em Saúde	1
Educação Básica	1
Energia Elétrica	1
Outros em Educação	1
Outros em Saúde	1

Fonte: Pesquisa direta e Painel Resolveu (2025)

No levantamento das sugestões encaminhadas pela população ao Sistema de Ouvidoria do Governo do Estado, observa-se uma diversidade de temas que refletem o interesse da sociedade em contribuir para a melhoria dos serviços públicos e da gestão estadual.

Os assuntos mais recorrentes foram **Serviços e Sistemas e Serviços Públicos**, ambos com três registros, evidenciando o desejo da população por melhorias na qualidade, eficiência e acessibilidade dos serviços oferecidos pelo governo, bem como na modernização e integração de sistemas públicos.

Com dois registros cada, os temas **Atendimento, Comunicações e Proteção e Benefícios ao Trabalhador** aparecem em seguida. As manifestações destacam a importância de um atendimento mais humanizado e eficiente nos órgãos públicos,

melhorias na comunicação institucional, e atenção às políticas de proteção ao trabalhador, especialmente em contextos de vulnerabilidade.

Outros temas mencionados, ainda que com menor frequência, demonstram a amplitude das áreas nas quais os cidadãos desejam contribuir com sugestões: **Acesso à Informação, Bibliotecas, Certidões e Declarações, Concursos Públicos, Atendimento em Saúde (como consultas, exames e cirurgias), Educação Básica, Energia Elétrica, além de sugestões categorizadas como "Outros" nos campos da educação e saúde**.

A pluralidade dessas sugestões reforça a importância do canal de ouvidoria como instrumento democrático de escuta ativa, capaz de subsidiar ações de melhoria contínua na gestão pública. As contribuições recebidas apontam caminhos relevantes para o aperfeiçoamento de políticas públicas e a promoção de uma administração mais sensível às demandas reais da população.

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 segundo trimestre de 2025.

Nomouvidoria	Ranking Quantidade – Elogio
Sead - Pi	376
Seplan - Pi	162
Sesapi - Pi	25
SSP - Pi	20
Seduc - Pi	12
Seid - Pi	8
Detran - Pi	3
Semarh - Pi	3

Piauiprev	**2**
Sasc - Pi	**2**
Sefaz - Pi	**2**
ADH - pi	**1**
Badespi	**1**
Etipi	**1**
Uespi	**1**
Iaspi	**1**
Jucepi	**1**
PC- Pi	**1**
Sempi	**1**

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

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 Elogio
Atendimento	**396**
Serviços Públicos	**119**
Ações Afirmativas	**37**
Outros em Saúde	**11**
Outros em Segurança e Ordem Pública	**10**
Outros em Educação	**8**
Assistência Social	**6**
Agradecimento aos profissionais da Saúde	**5**
Assistência Judiciária	**5**
Assistência à Pessoa com Deficiência	**3**
Planejamento e Gestão	**3**

Fonte: Pesquisa direta e Painel Resolveu (2025)

As manifestações de elogio recebidas pelo Sistema de Ouvidoria do Governo do Estado revelam o reconhecimento da população aos serviços e profissionais públicos que têm se destacado em suas atuações. Entre os principais temas elogiados, destaca-se de forma expressiva **o Atendimento, com 396 registros**. Esse dado evidencia a valorização do bom acolhimento, da escuta qualificada e da eficiência no trato com os cidadãos, refletindo avanços significativos na humanização e profissionalismo dos serviços públicos.

Em segundo lugar, **com 119 elogios, estão os Serviços Públicos de modo geral,** sinalizando que diversas áreas da administração estadual vêm sendo percebidas positivamente pelos usuários, tanto pela agilidade quanto pela qualidade na prestação de serviços.

As **Ações Afirmativas também receberam destaque, com 37 elogios**. Esse dado mostra a importância e o impacto positivo das políticas públicas voltadas à promoção da igualdade e da inclusão social, especialmente entre populações historicamente vulnerabilizadas.

Outros assuntos mencionados incluem elogios a áreas específicas como **Saúde, Segurança e Ordem Pública, Educação, e Assistência Social**, demonstrando reconhecimento às equipes e iniciativas que atuam diretamente no cuidado e proteção da população. Registros específicos de Agradecimento aos profissionais da Saúde reforçam esse reconhecimento, particularmente em contextos de atendimento sensível e resolutivo.

Também foram elogiadas ações em setores como **Assistência Judiciária, Atendimento à Pessoa com Deficiência, e Planejamento e Gestão**, evidenciando que o comprometimento com a equidade, a cidadania e a boa governança tem sido percebidas de forma positiva pelos usuários dos serviços públicos.

Esse panorama evidencia que, além de canal para críticas e sugestões, a Ouvidoria também é espaço legítimo para o reconhecimento do que está dando certo na gestão pública. Valorizar esses retornos positivos é essencial para fortalecer boas práticas e estimular uma cultura de excelência no serviço ao cidadão.

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.

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 no segundo trimestre de 2025: 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 segundo 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.

O desempenho das ouvidorias públicas no segundo trimestre de 2025, medido pela **taxa de respostas dentro do prazo** e pelo **tempo médio de resposta em dias**, revela diferenças significativas entre as esferas federal, estadual, municipal e entre unidades específicas, como o estado do Piauí e sua Rede de Ouvidorias. Os dados demonstram

avanços importantes na eficiência do atendimento ao cidadão, especialmente no âmbito estadual piauiense.

Quadro 15: Taxas e tempo médio de respostas em dias em diferentes esferas e unidades de ouvidorias no segundo 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	328	382.135	96	14,25
ESFERA ESTADUAL	383	25.626	97	8,25
ESFERA MUNICIPAL	1.537	36.077	92	15,51
PIAUÍ	33	7.921	98	4,08
REDE DE OUVIDORIAS DO GOVERNO DO PIAUÍ	30	7.859	98	3,87

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

A **esfera federal**, composta por 328 unidades, registrou o maior volume de manifestações (382.135) no período analisado. Sua taxa de respostas dentro do prazo foi de **96%**, com um **tempo médio de resposta de 14,25 dias**. Embora o índice de resolubilidade seja alto, o tempo de resposta ainda é considerável quando comparado às demais esferas.

Na **esfera estadual**, que contabilizou 383 unidades e 25.626 manifestações, a taxa de respostas no prazo foi ligeiramente superior, **97%**, com um **tempo médio de 8,25 dias**. Esse desempenho aponta para uma maior agilidade na resolução das manifestações em comparação ao nível federal, mesmo com um número significativo de demandas.

A **esfera municipal**, composta por 1.537 unidades, registrou 36.077 manifestações e apresentou a **menor taxa de respostas dentro do prazo (92%)**, além do **maior tempo médio de resposta (15,51 dias)**. Esse resultado sugere desafios estruturais e operacionais nas ouvidorias municipais, que, apesar de sua capilaridade, enfrentam maiores dificuldades para cumprir os prazos estabelecidos pela Lei 13.460/2017.

Em contraste, o estado do **Piauí** se destaca de forma positiva. Com 33 unidades e 7.921 manifestações registradas no período, o estado apresentou uma **taxa de respostas dentro do prazo de 98%** e um **tempo médio de resposta de apenas 4,08 dias**, o menor entre todas as esferas analisadas. Esse desempenho é ainda mais expressivo ao se observar

os dados da **Rede de Ouvidorias do Governo do Piauí**, que, com 30 unidades e 7.859 manifestações, também alcançou **98% de respostas no prazo** e um **tempo médio de resposta de apenas 3,87 dias**.

Esse desempenho coloca o Piauí como referência nacional em resolubilidade e agilidade no tratamento das manifestações dos cidadãos. A excelência demonstrada pelas ouvidorias estaduais e pela Rede de Ouvidorias do Governo do Estado do Piauí é resultado de processos bem estruturados, gestão eficiente dos fluxos de atendimento, equipe capacitada e compromisso institucional com a escuta ativa e a transparência.

A performance das ouvidorias do Piauí revela o impacto positivo de investimentos na modernização da gestão pública e no fortalecimento dos canais de participação social. Além de cumprir os prazos legais, as unidades do estado têm se destacado por oferecer um retorno rápido e qualificado às demandas da população, fortalecendo a confiança dos cidadãos e promovendo a melhoria contínua dos serviços públicos.

Os dados do segundo trimestre de 2025 demonstram que um alto **índice de resolubilidade**, aliado a um **tempo médio de resposta reduzido**, é possível e desejável — e o exemplo do Piauí serve como modelo para demais unidades da federação. A manutenção e ampliação dessas boas práticas são fundamentais para consolidar uma ouvidoria pública cada vez mais eficiente, responsiva e comprometida com o cidadão.

A análise dos dados revela que as ouvidorias setoriais do Piauí apresentam desempenho elevado e alinhado às demais esferas de governo. Esse resultado é impulsionado por fatores interligados, como foco específico, estrutura ágil, capacitação contínua e coordenação eficaz.

O foco setorial permite às ouvidorias maior familiaridade com as demandas e processos de sua área, proporcionando um atendimento mais resolutivo e personalizado. A estrutura organizacional simplificada, com menos níveis hierárquicos, favorece decisões rápidas, reduzindo o tempo de resposta e facilitando a comunicação interna.

O investimento em capacitação também tem papel central. A formação contínua de servidores garante preparo técnico, compromisso com o serviço público e maior eficiência no atendimento às manifestações dos cidadãos.

Outro pilar fundamental é a atuação da Ouvidoria Geral do Estado do Piauí (OGE-PI), que exerce papel estratégico na articulação e no acompanhamento das ouvidorias setoriais. Por meio de reuniões técnicas regulares, promove a troca de experiências, o alinhamento de processos e a disseminação de boas práticas. Nessas reuniões, os gestores compartilham desafios, ajustam rotinas e analisam indicadores de desempenho, como o índice de resolubilidade.

Além disso, a OGE-PI realiza monitoramento bimestral, estimulando a melhoria contínua e o alcance de metas. Ao divulgar os resultados, fomenta o engajamento das equipes e o compromisso com a eficiência.

Destaca-se ainda o papel da cultura organizacional. Secretarias e órgãos que valorizam a participação cidadã e a transparência tendem a motivar suas ouvidorias a buscar soluções inovadoras e prestar um serviço de excelência.

Em síntese, o bom desempenho das ouvidorias setoriais do Piauí é fruto de uma gestão integrada, com foco claro, estrutura eficiente, formação de qualidade e liderança ativa da OGE-PI. Apesar dos avanços, ainda há espaço para aprimorar o tempo médio de resposta e ampliar o percentual de respostas dentro do prazo. Melhorias nesse aspecto reforçarão a confiança dos cidadãos e contribuirão para um serviço público mais ágil e eficaz.

5.3 Índice de resolubilidade das Ouvidorias setoriais do Governo do Estado

Os dados do segundo trimestre de 2025 – Quadro 16, indicam que a maioria das Ouvidorias Setoriais do Governo do Estado do Piauí apresentou um excelente desempenho no cumprimento do prazo legal para respostas às manifestações dos cidadãos, conforme estabelece a Lei nº 13.460/2017.

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

ORGÃO/OUVIDORIA SETORIAL	%
Agespisa	100
Jucepi	100
Sefaz	100
Seplan	100
Iaspi	100
Uespi	100
Interpi	100
PM-PI	100
Detran	100
Sead	100
Seid	100
Sejus	100
PC-PI	100
Imepi	100
ADH-PI	100
Sai	100
Etipi	100
Ouv.Sus	99
SSP-PI	99
Piauí Prev	98
Seduc	96
Sesapi	94
Sasc	90
Agrespi	77
Semarh	76
Badespi	75[2]
CBMEPI-PI	60
Saf	47
Sempi	33

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

Das 29 ouvidorias analisadas, **17 alcançaram 100% de respostas dentro do prazo**, demonstrando alto grau de eficiência e compromisso com a escuta cidadã. Entre elas destacam-se órgãos estratégicos como **Agespisa, Jucepi, Sefaz, Seplan, Uespi, PM-PI, Detran, Sead e Sejus**, o que indica que unidades com diferentes naturezas e níveis de complexidade têm conseguido estruturar seus fluxos internos de forma eficaz.

Outros órgãos, como **a Ouvidoria SUS (99%), SSP-PI (99%), Piauí Prev (98%), Seduc (96%) e Sesapi (94%),** também apresentaram desempenho elevado,

[2] Manifestações ainda em tratamento

embora com pequenas variações que não comprometem, de forma significativa, a qualidade da resposta ao cidadão.

Por outro lado, algumas ouvidorias demonstraram níveis de desempenho preocupantes, com taxas de resposta dentro do prazo abaixo de 80%. Destacam-se os seguintes órgãos:

- Agrespi (77%)
- Semarh (76%)
- Badespi (75%)
- CBMEPI (60%)
- Saf (47%)
- Sempi (33%)

A demora ou ausência de resposta compromete a confiança do cidadão no canal de ouvidoria e na administração pública como um todo. Esse quadro demonstra que, embora haja um padrão geral de excelência no cumprimento de prazos, persistem desigualdades de desempenho entre as ouvidorias setoriais, o que exige uma ação coordenada de apoio, acompanhamento e padronização de práticas.

A OGE-PI tem papel estratégico nesse processo, não apenas monitorando esses indicadores, mas promovendo encontros técnicos, compartilhamento de boas práticas e apoio à melhoria dos órgãos com menor desempenho.

Em síntese, os dados mostram que o Estado do Piauí tem uma rede de ouvidorias setoriais majoritariamente eficiente e comprometida com o cidadão, mas ainda enfrenta desafios pontuais que devem ser enfrentados com foco na melhoria contínua, na equidade institucional e na excelência no atendimento ao público.

O tempo médio de resposta é um indicador fundamental para medir a agilidade e a eficiência das ouvidorias na resolução das manifestações dos cidadãos. Os dados do segundo trimestre de 2025 – Quadro 17, revelam uma variação significativa entre os tempos registrados pelas diferentes Ouvidorias Setoriais do Governo do Estado do Piauí, o que permite identificar boas práticas e áreas que demandam atenção e melhorias.

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

ORGÃO/OUVIDORIA SETORIAL	Média de tempo em dias
Badespi	-
Sead	1,12
Iaspi	1,81
Seplan	2,24
Uespi	2,80
Jucepi	2,83
Sia	3,00
PC-PI	3,20
Sefaz	3,36
PM-PI	4,02
Ouv.Sus	4,9
Agespisa	5,03
SSP-PI	5,12
ADH	5,54
Sesapi	6,14
Piauí Prev	6,88
Seduc	7,00
Detran-PI	7,13
Etipi	7,44
Seid	8,32
Sasc	10,43
Imepi	11,33
Sejus	13,04
Semarh	22,00
CBMEPI-PI	24,4
Agrespi	24,62
Interpi	27,00
Saf	29,95
Sempi	36,08

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

Diversas ouvidorias apresentaram desempenho de excelência, com tempo médio de resposta inferior a cinco dias, demonstrando um compromisso notável com a agilidade no atendimento ao cidadão. É o caso das ouvidorias da **Sead (1,12 dias), Iaspi (1,81), Seplan (2,24), Uespi (2,80), Jucepi (2,83), SIA (3,00), Polícia Civil – PC-PI (3,20), Sefaz (3,36), Polícia Militar – PM-PI (4,02) e Ouvidoria SUS (4,9)**. Esses órgãos mostram que é possível conciliar qualidade e celeridade, contribuindo para fortalecer a confiança pública nos serviços oferecidos.

Outras ouvidorias também mantiveram desempenho considerado satisfatório, com tempo médio de resposta entre cinco e dez dias, **como Agespisa (5,03), SSP-PI (5,12), ADH (5,54), Sesapi (6,14), Piauí Prev (6,88), Seduc (7,00), Detran (7,13), Etipi (7,44)**

e Seid (8,32). Apesar de ainda estarem dentro do prazo legal de trinta dias, há espaço para avançar em direção a uma meta mais ambiciosa, buscando tempos inferiores a sete dias como padrão ideal de resolutividade.

Por outro lado, algumas ouvidorias apresentaram tempos médios elevados, o que acende um alerta sobre a necessidade de revisão de processos e reforço institucional. Entre os casos de atenção estão **Sasc (10,43), Imepi (11,33) e Sejus (13,04)**. Já os casos mais críticos envolvem ouvidorias com tempo médio acima de vinte dias, como **Semarh (22), CBMEPI (24,4), Agrespi (24,62), Interpi (27), Saf (29,95) e Sempi,** que registrou o maior tempo médio, com **36,08 dias**. Esses dados indicam dificuldades operacionais que comprometem o cumprimento do prazo legal e afetam negativamente a imagem da ouvidoria junto à população. Vale ressaltar que a Ouvidoria do Badespi não apresentou registro de tempo médio de resposta, pois as manifestações ainda estão em tratamento.

De forma geral, os resultados mostram que a maioria das ouvidorias está comprometida com a entrega de respostas dentro de um tempo razoável, mas ainda existem disparidades significativas entre os órgãos. A atuação da Ouvidoria-Geral do Estado (OGE-PI) é essencial para promover a padronização de boas práticas, apoiar tecnicamente as ouvidorias com desempenho mais baixo e fomentar ações de melhoria contínua.

Reduzir o tempo médio de resposta é mais do que uma exigência legal — é uma medida que reforça a credibilidade da administração pública, fortalece o vínculo com o cidadão e assegura um serviço mais eficaz e digno. A excelência no atendimento começa com a escuta atenta e se consolida com respostas rápidas, qualificadas e resolutivas.

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

Nem todos os órgãos do governo possuem Ouvidoria Setorial. No entanto, as manifestações dos cidadãos continuam sendo registradas e encaminhadas por meio do Sistema Eletrônico de Informações (SEI), com os devidos anexos.

Grande parte dessas manifestações é captada por ouvidorias itinerantes, que percorrem diferentes regiões ouvindo a população. Entre os órgãos que recebem manifestações por essa via, destacam-se a **Seinfra, Idepi, Setrans e Porto Piauí**, que vêm cumprindo os prazos legais com agilidade e demonstrando compromisso com o atendimento ao cidadão.

Mesmo sem ouvidorias setoriais, é essencial que os órgãos estejam atentos às manifestações da população e as tratem com seriedade. Essa postura fortalece a transparência, estimula a participação social e contribui para uma gestão pública mais eficiente e próxima do cidadão.

6. SÍNTESE EXECUTIVA DE ATIVIDADES – OGE/PI | 2º TRIMESTRE DE 2025

No segundo 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.

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.

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)

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 registradas no Quadro 19. 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.

Quadro 19: Síntese – Ações do Plano "Aperfeiçoar Atendimento na Ouvidoria"

Ação/Atividade	Data	Resumo das Atividades e Resultados
Cine-Ouvidoria	**08/04/2025**	1ª edição com exibição do documentário *"Democracia, Juventude e Participação Política"*. Debate conduzido pelo Prof. Dr. José Bispo. • Iniciativa inovadora para estimular pensamento crítico e cidadania. • Utilização do audiovisual como ferramenta pedagógica. • Edições trimestrais com foco em direitos humanos, participação social e democracia.
Reunião com Equipe de Atendimento	**23/05/2025**	Alinhamento interno; implantação de planos de ação; orientações sobre triagem, prazos e classificação; espaço para feedbacks.
Reunião com SEPLAN e Ouvidorias Setoriais	**02/06/2025**	Parceria no projeto "Pilares do Desenvolvimento Humano II"; foco em escuta qualificada e políticas públicas inclusivas.
Reunião com Defesa Civil	**06/06/2025**	Alinhamento estratégico sobre comunicação com a sociedade; apresentação do sistema "Defesa Civil Alerta". Reforço da Ouvidoria como ponte entre cidadão e serviços públicos.
Curso da Plataforma Fala.BR (OGE-PI e CGU-PI)	**12 e 13/06/2025**	Capacitação prática para ouvidores e atendentes sobre o uso da Plataforma Fala.BR. Reuniu profissionais de diversas secretarias.

Fonte: Elaboração própria -OGE-PI (2025)

Imagem 1: Cine Ouvidoria

Fonte: Acervo OGE-PI/2025

Imagem 2: Registros de Reuniões com Equipe de Atendimento

Fonte: Acervo OGE-PI/2025

Imagem 3: Reunião da Equipe com a Seplan

Fonte: Acervo OGE-PI/2025

Imagem 4: Curso de Aperfeiçoamento da Plataforma Fala.BR

Fonte: Acervo OGE-PI/2025

Imagem 5: Reunião com Defesa Civil

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 Ouvidoria Geral do Estado do Piauí (OGE-PI) no segundo 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.

Durante o segundo trimestre de 2025, a OGE-PI realizou **oito ações presenciais** em diferentes municípios, alcançando **um total de 2.568 manifestações** recebidas diretamente da população, contemplando um público diverso e de regiões distintas. Essas atividades envolveram a articulação com projetos institucionais como **Justiça Itinerante (TJPI)**, **Diálogos pelo Piauí**, **Câmara em Ação** e a **Ouvidoria na Praça**, que ocorreu durante o Festival de Inverno de Pedro II.

Além de promover o acolhimento das manifestações — que incluem **reclamações, sugestões, elogios, denúncias e solicitações** —, as ações demandaram **em**

média 21,1 órgãos distintos por evento, o que evidencia o caráter transversal da ouvidoria e sua capacidade de mobilização interinstitucional.

Quadro 20 – Resumo das Ações de Ouvidoria A no 2º Trimestre de 2025

Projeto/Evento	Cidade	Manifestações	Órgãos Demandados	Mês
Justiça Itinerante (TJPI)	José de Freitas	595	24	Abril
Diálogos pelo Piauí	Piripiri	155	16	Abril
Justiça Itinerante (TJPI)	Teresina – Vila Irmã Dulce	245	21	Maio
Diálogos pelo Piauí	Campo Maior	180	20	Maio
Justiça Itinerante (TJPI)	Piracuruca	676	26	Maio
Câmara em Ação	Teresina – Escola Angelim	71	20	Junho
Ouvidoria na Praça	Pedro II – Festival de Inverno	479	24	Junho
Diálogos pelo Piauí	Floriano	167	18	Junho
TOTAL	—	**2.568**	—	—
Média de órgãos demandados	—	—	**21,1**	—

Fonte: Relatórios da OGE-PI (2025)

Esses dados demonstram que a Ouvidoria Itinerante é uma estratégia consolidada de escuta ativa, que possibilita à população de diferentes territórios o exercício pleno da cidadania, especialmente aqueles em situação de vulnerabilidade ou de menor acesso às plataformas digitais. A metodologia contribui para:

- **Redução de barreiras tecnológicas e institucionais**, ao facilitar o acesso direto à ouvidoria;
- **Descentralização do serviço público**, ao levar o canal de escuta para espaços e eventos comunitários;
- **Qualificação do diálogo entre cidadão e Estado**, ao ampliar a resposta institucional com envolvimento de múltiplos órgãos.

As Ouvidorias Itinerantes reforçam o compromisso da OGE-PI com uma gestão democrática, baseada na escuta ativa e na melhoria contínua dos serviços públicos. A capilaridade e diversidade dos eventos demonstram que a Ouvidoria-Geral está empenhada em garantir que nenhum cidadão fique sem voz. A seguir, imagens das participações.

Imagem 6: Ouvidoria na Justiça Itinerante – José de Freitas-Pi

Fonte: Acervo da OGE/PI (2025)

Imagem 7: Ouvidoria no Diálogos pelo Piauí – Piripiri -PI

Fonte: Acervo da OGE/PI (2025)

Imagem 8: Ouvidoria na Justiça Itinerante – Vila Irmã Dulce/Teresina-PI

Fonte: Acervo da OGE/PI (2025)

Imagem 9: Ouvidoria no Diálogos pelo Piauí – Campo Maior-PI

Fonte: Acervo da OGE/PI (2025)

Imagem 10: Ouvidoria na Justiça Itinerante – Piracuruca-PI

Fonte: Acervo da OGE/PI (2025)

Imagem 11: Ouvidoria no Câmara em Ação: Angelim/Teresina -PI

Fonte: Acervo da OGE/PI (2025)

Imagem 12: Ouvidoria na Praça: Festival de Inverno – Pedro II -PI

Fonte: Acervo da OGE/PI (2025)

Imagem 13: Ouvidoria no Diálogos pelo Piauí – Floriano-PI

Fonte: Acervo da OGE/PI (2025)

Com foco na ampliação da participação social e no fortalecimento da escuta ativa, a Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí desenvolveu, ao longo do segundo trimestre de 2025, diversas ações voltadas à promoção da cidadania, inclusão social e divulgação dos seus canais de atendimento. As atividades buscaram dialogar com diferentes segmentos da sociedade, como pessoas com deficiência, comunidades rurais, população negra e LGBTQIAPN+, reforçando o compromisso da OGE/PI com uma ouvidoria cada vez mais plural, acessível e presente nos territórios. A seguir, apresentamos um resumo das principais iniciativas realizadas nesse período.

Quadro 21 – Resumo das Ações de Ouvidoria Inclusiva e Divulgação dos Canais de Atendimento no 2º Trimestre de 2025

Tarefa	Ações Realizadas	Data
Tarefa 3: Promover Ações de Ouvidoria Inclusiva	Celebração do Dia Mundial da Conscientização do Autismo, reforçando inclusão e respeito às pessoas autistas.	2 de abril
	Participação na Audiência Pública "Vozes Negras", promovida pela OAB/PI, com foco na equidade e representatividade da população negra.	4 de abril
	Participação na Missão de Supervisão do Programa Piauí Sustentável e Inclusivo (PSI), com visitas técnicas a comunidades rurais de Palmeirais, Angical e Regeneração, em parceria com BID e órgãos estaduais.	24 e 25 de abril
	Participou da Sessão Solene em homenagem ao Dia da Conscientização, Prevenção e Combate à Hanseníase, realizada na Câmara Municipal de Teresina.	07 de maio
	Comemoração do Dia Internacional Contra a LGBTfobia, reforçando igualdade e direitos da população LGBTQIAPN+.	17 de maio
	Veiculação do programa "Momento Ouvidoria" na Rádio Antares em 22 de abril, com foco na inclusão de pessoas com deficiência visual e divulgação das ações da OGE/PI, fortalecendo a ouvidoria inclusiva.	Toda terça-feira na Rádio Antares.

Tarefa 4: Divulgar os Canais de Atendimento	Campanhas educativas, boletins, postagens e vídeos nas redes sobre Fala.BR, Disque 162 e WhatsApp institucional. Divulgação dos canais de atendimento, destacando a modernização e digitalização.	11, 22, 28 (vídeo), 29 de abril; 9 de maio
	Distribuição de materiais informativos durante o Diálogos pelo Piauí, em Piripiri e Campo Maior, esclarecendo o papel da ouvidoria.	25 e 26 de abril, 17 e 18 de maio

Fonte: Relatórios da OGE-PI (2025)

As ações destacadas no quadro acima evidenciam o esforço contínuo da Ouvidoria-Geral do Estado em consolidar uma atuação pautada na escuta qualificada, no respeito à diversidade e na inclusão social. Ao marcar presença em datas simbólicas e participar de eventos em diferentes regiões do estado, a OGE-PI reafirma seu papel como instrumento democrático de mediação entre o cidadão e a gestão pública. Além disso, a divulgação constante dos canais de atendimento reforça a transparência e a acessibilidade dos serviços, promovendo o empoderamento da população para o exercício pleno de seus direitos. A seguir imagens das ações:

Imagem 14: Campanha de conscientização sobre o Autismo e contra a LGTBfobia

Fonte: Acervo da OGE/PI (2025)

Imagem 15: Participação na Audiência Pública “Vozes Negras” - OAB/PI

Fonte: Acervo da OGE/PI (2025)

Imagem 16: Participação da Sessão Solene em homenagem ao Dia da Conscientização, Prevenção e Combate à Hanseníase

Fonte: Acervo da OGE/PI (2025)

Imagem 17: Participação na Missão de Supervisão do Programa Piauí Sustentável e Inclusivo (PSI) em comunidades rurais

Fonte: Acervo da OGE/PI (2025)

Imagem 18: Programa Momento Ouvidoria e Campanhas de Divulgação dos Canais da OGE-PI

Fonte: Acervo da OGE/PI (2025)

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

No segundo trimestre de 2025, a Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí (OGE-PI) ampliou significativamente sua presença em redes de articulação e instâncias de governança colaborativa, tanto em âmbito estadual quanto nacional. Por meio do **Plano de Ação 4 – Fortalecer a Atuação na REDE OUVIR/PI e na RENOUV**, foram desenvolvidas ações estratégicas voltadas à cooperação entre ouvidorias, à promoção da escuta cidadã e à consolidação da ouvidoria como espaço legítimo de participação

democrática.

Entre os destaques do período estão a **reunião com a ouvidoria municipal de Uruçuí**, o fortalecimento das parcerias interinstitucionais, e a **participação ativa da OGE-PI em eventos relevantes**, como o *Ouvidoria & Corregedoria Day* promovido pelo TCE-PI, e o *I Seminário Nacional de Ouvidorias Públicas*, realizado em Belo Horizonte pela Ouvidoria-Geral da União.

Durante o seminário, o ouvidor-geral Raimundo Dutra representou o Piauí como painelista em dois momentos centrais, abordando temas como a atuação em rede e a educação cidadã, e compartilhando experiências exitosas da gestão piauiense. Essas ações reforçam o protagonismo da OGE-PI no cenário nacional, demonstrando seu compromisso com a inovação, a transparência e a promoção de direitos por meio da escuta qualificada e da cooperação federativa. A seguir, apresenta-se a sistematização das principais atividades desenvolvidas no âmbito do Plano de Ação 4:

Quadro 22: Fortalecer a Atuação da OGE-PI na REDE OUVIR/PI e na RENOUV

Tarefa	Ações Realizadas	Data
Tarefa 1: Fortalecer a colaboração entre Ouvidorias Estaduais e Municipais	Participação no I Encontro de Ouvidores do Piauí, promovido pelo COREN-PI, com palestra do ouvidor-geral Raimundo Dutra sobre a Rede Ouvir.	9 de abril
	Reunião com a ouvidora de Uruçuí para alinhamento de parcerias e estratégias.	16 de junho
	Participação em articulações com ouvidorias municipais e estaduais em eventos e fóruns interinstitucionais.	Permanente
Tarefa 2: Realizar Seminário sobre Ouvidorias Públicas	Articulação para realização de seminário no segundo semestre. Participação ativa em eventos preparatórios e fóruns regionais e nacionais.	Em andamento
Tarefa 3: Intensificar a participação na REDE OUVIR/PI e RENOUV	Participação do ouvidor-geral Raimundo Dutra na Reunião do Conselho Diretivo da RENOUV, discutindo projetos e ações estratégicas.	8 de maio
	Participação no *Ouvidoria & Corregedoria Day* promovido pelo TCE-PI, com foco em saúde mental e integridade institucional.	30 de maio
	Participação ativa no *I Seminário Nacional de Ouvidorias Públicas* (Belo Horizonte), com Raimundo Dutra como painelista nos painéis:	25 a 27 de junho
	– Painel 1: "Desafios da Atuação em Rede" – compartilhando a experiência da OGE-PI na integração interinstitucional.	

	– Painel 7: "Ouvidoria e Educação Cidadã" – destacando práticas de incentivo à participação social e promoção de direitos.	

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

As ações descritas no quadro evidenciam o papel estratégico da OGE-PI na construção de uma cultura de diálogo e cooperação entre ouvidorias, contribuindo para o fortalecimento das redes de participação e controle social no país. A presença ativa em eventos nacionais e a troca de experiências com outras instituições demonstram o compromisso do Estado do Piauí com a melhoria contínua dos mecanismos de escuta e a ampliação dos espaços democráticos. Ao promover a integração entre ouvidorias municipais, estaduais e federais, a OGE-PI reafirma sua vocação como agente articulador de boas práticas em gestão pública, fortalecendo a atuação em rede e incentivando políticas públicas mais responsivas às demandas da população.

Imagem 19: Participação da OGE-PI no I Encontro de Ouvidores promovido pelo Conselho Regional de Enfermagem

Fonte: Acervo da OGE/PI (2025)

Imagem 20: Participação da OGE-PI na RENOUV - 2025

Fonte: Acervo da OGE/PI (2025)

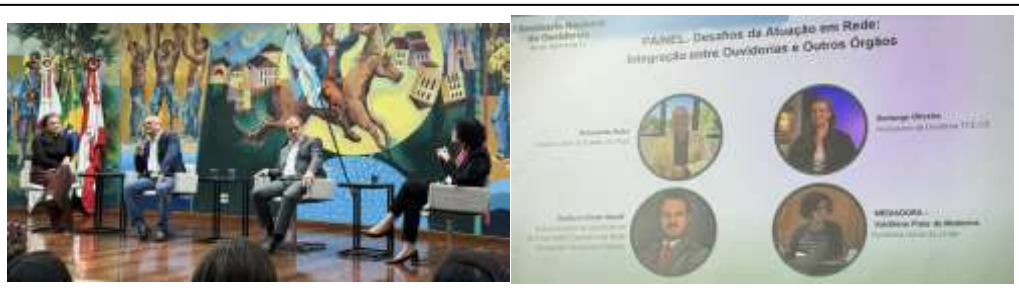
Imagem 21: Articulação com Ouvidorias Municipais Piripiri e Uruçuí - 2025

Fonte: Acervo da OGE/PI (2025)

Imagem 22: Participação no *Ouvidoria & Corregedoria Day* - TCE-PI – 2025

Fonte: Acervo da OGE/PI (2025)

Imagem 23: Participação ativa no *I Seminário Nacional de Ouvidorias Públicas* (Belo Horizonte)- 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 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 23: 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 24: Boletim de indicadores –Primeiro trimestre de 2025

Fonte: Acervo da OGE/PI (2025)

6.5 Plano: Fortalecimento da Rede de Ouvidorias Setoriais

No segundo trimestre de 2025, a Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí intensificou as ações voltadas ao fortalecimento da Rede de Ouvidorias Setoriais, com foco na articulação interinstitucional, qualificação técnica e expansão da atuação das ouvidorias nos diversos órgãos do Governo do Estado. As iniciativas contemplaram reuniões

estratégicas, produção de materiais orientadores, estímulo à criação de novas unidades e a promoção de espaços de diálogo e formação. O planejamento também incluiu a preparação de atividades formativas e concursos voltados à valorização de boas práticas. A seguir, apresentamos uma síntese das principais ações desenvolvidas nesse eixo:

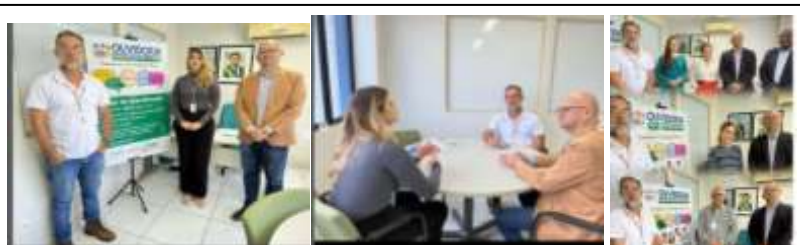
Quadro 24: Síntese – Ações de Fortalecimento da Rede de Ouvidorias Setoriais

Tarefa	Ações Realizadas	Data
Tarefa 1: Realizar Reuniões Técnicas	Reunião com a ouvidora do IMEPI para alinhamento estratégico.	8 de abril
	Encontro com ouvidores setoriais da AGRESPI, SEPLAN e ADH para fortalecer a Rede de Ouvidorias. .	5 de maio
	Alinhamento com SEPLAN e ouvidorias setoriais (SASC, SESAPI, SUSPiauí) para o Projeto Pilares de Desenvolvimento Humano II.	2 de junho
Tarefa 2: Dar continuidade ao Projeto "Café com Ouvidoria"	7ª edição do Café com Ouvidoria, debatendo "O impacto da Inteligência Artificial na sociedade" com o Prof. Nazareno Fonteles.	20 de maio
Tarefa 3: Promover Oficina sobre Abordagem Humanizada	Preparação para novas ações formativas no segundo semestre.	Em andamento
Tarefa 4: Promover Curso sobre Inovação em Ouvidoria	Previsto no planejamento; em articulação com parceiros.	Em planejamento
Tarefa 5: Publicar Guia para Criação de Ouvidorias Setoriais	Lançamento do guia para criação de Ouvidorias Setoriais do Governo do Piauí	12 de maio
Tarefa 6: Ampliar a Rede de Ouvidorias	Acompanhamento e incentivo à implantação de ouvidorias em órgãos que ainda não possuem unidades formais.	Contínuo
Tarefa 8: Realizar Concurso de Boas Práticas	Etapas preparatórias iniciadas para a III edição do concurso estadual de ouvidorias.	Em andamento

Fonte: Elaboração própria – OGE-PI (2025)

Essas ações evidenciam o compromisso da Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí com o fortalecimento contínuo da Rede de Ouvidorias Setoriais, por meio de uma abordagem colaborativa, inovadora e alinhada às necessidades da gestão pública moderna. O investimento em formação, na padronização de procedimentos e no incentivo à criação de novas ouvidorias contribui para ampliar a capilaridade da escuta qualificada e fortalecer os mecanismos de participação e controle social. As iniciativas em andamento e em planejamento sinalizam a continuidade do trabalho com foco na eficiência, transparência e promoção dos direitos dos cidadãos.

Imagem 25: Registros de reuniões técnicas com ouvidorias setoriais Imepi, Seplan, Agrespi e ADH



Fonte: Acervo da OGE/PI (2025)

Imagem 26: Lançamento do Guia para Criação de Ouvidorias Setoriais

Fonte: Acervo da OGE/PI (2025)

Imagem 27: Projeto Café com Ouvidoria – 7ª edição

Fonte: Acervo da OGE/PI (2025)

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

No segundo trimestre de 2025, a Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí ampliou suas ações voltadas à promoção da cidadania, da escuta ativa e da qualidade de vida, com iniciativas direcionadas tanto ao público interno quanto externo. As atividades envolveram formação de estudantes, campanhas educativas em datas comemorativas, ações de saúde e bem-estar, fortalecimento da equidade de gênero e raça, além de iniciativas de integração social no ambiente institucional. O destaque vai para a continuidade do Projeto Ouvidoria na Escola, que alcançou diversas regiões do estado, e

para as ações de sensibilização sobre o Protocolo DIGA, reafirmando o compromisso da OGE/PI com a escuta qualificada e o combate a todas as formas de violência e discriminação. A seguir, está sintetizado o conjunto dessas ações:

Quadro 25 – Plano de Ação 6: Promover Ações e Campanhas de Cidadania e Qualidade de Vida

Tarefa	Ações Realizadas	Data
Tarefa 1: Dar continuidade às ações de divulgação e treinamento sobre o Protocolo "DIGA"	Mesa-redonda na SEPLAN sobre enfrentamento ao assédio e discriminação, com orientações sobre o Protocolo DIGA.	24 de maio
Tarefa 2: Executar a 2ª Edição do Projeto Ouvidoria na Escola	Visitas aos CETIs Senador Chagas Rodrigues (Parnaíba), Baurélio Mangabeira (Piripiri) e Augusto César Maia (Matias Olímpio), promovendo formação cidadã e participação juvenil.	1 e 2 de abril
	Atividades no CETI Jacob Barbosa (Demerval Lobão), reforçando diálogo e participação social.	30 de abril
	Atividades no CETI Cônego Cardoso (Castelo do Piauí) e CETI Jacob Barbosa (Demerval Lobão), fortalecendo o protagonismo estudantil.	2 de maio
	Atividades no CETI Rocha Neto (Oeiras) e CETI Santo Antônio (Valença), promovendo escuta ativa e cidadania.	27 de maio
	Atividades no Ceti Professora Maria de Castro Ribeiro, em São Raimundo Nonato. Já na quarta-feira, Ceti Beija Valente, em Canto do Buriti, e do Ceti Osvaldo da Costa e Silva, em Floriano.	25 e 26 de junho
Tarefa 4: Desenvolver Campanhas Cidadãs em Datas Comemorativas	Homenagem ao Dia do Jornalista, reconhecendo o papel da imprensa na democracia.	7 de abril
	Celebração do Dia dos Povos Indígenas, promovendo respeito às comunidades originárias.	19 de abril
	Homenagem ao Dia do Trabalhador, destacando respeito e dignidade.	1 de maio
	Celebração do Dia das Mães, valorizando acolhimento e dedicação materna.	11 de maio
	Comemoração do Dia dos Namorados, associando amor à escuta e empatia.	12 de junho
	Participação na campanha Junho Vermelho, com doação de sangue no Hemopi.	14 e 16 de junho
Tarefa 5: Promover Palestras sobre Saúde e Bem-Estar	Minuto Saúde Laboral na OGE/PI, dedicado à saúde e bem-estar dos servidores.	10 de abril, 8 de maio
	Sessão Solene sobre Conscientização, Prevenção e Combate à Hanseníase.	7 de maio
Tarefa 6: Desenvolver Ações Educativas sobre Equidade de Gênero e Raça	Participação na Audiência Pública “Vozes Negras”, promovendo equidade racial.	4 de abril
	Visita de estudantes do PET-Saúde Equidade (UFPI) à OGE-PI, com foco na equidade no atendimento e no SUS.	16 de maio
	Mesa-redonda na SEPLAN sobre enfrentamento ao assédio e discriminação, com orientações sobre o Protocolo DIGA.	24 de maio
	Capacitação Técnica sobre Igualdade e Transversalidade de Gênero, alinhada aos ODS.	5 de junho

Tarefa 7: Integrar a Câmara Técnica do Trabalho Digno	Participação do ouvidor-geral Raimundo Dutra nas reuniões da Câmara Técnica, discutindo IA e pautas estratégicas.	8 de abril, 10 de junho
Tarefa 8: Promover Atividades Integrativas e Sociais	Projeto Café com Fé, em parceria com SUIRPO/SASC, com o tema "Fé e Participação Social".	28 de maio
	Comemoração de Aniversários de membros da equipe;	Contínuo
	Arraiá da Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí! Festa de São João com equipe;	30 de junho

Fonte: Elaboração própria – OGE-PI (2025)

As ações descritas no Quadro 6 evidenciam o papel estratégico da Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí na promoção de uma cultura de cidadania, respeito à diversidade e bem-estar coletivo. Ao articular atividades educativas, campanhas temáticas e ações integrativas, a OGE/PI fortalece sua presença nos territórios e reforça sua identidade como um canal acessível, empático e comprometido com os direitos humanos. Iniciativas como o Projeto Ouvidoria na Escola e a implementação do Protocolo DIGA demonstram uma atuação que vai além da escuta, promovendo transformação social e incentivando o protagonismo dos diversos públicos atendidos. Esses esforços contribuem diretamente para a construção de uma gestão pública mais sensível, participativa e inclusiva.

Imagem 28: Palestra sobre o Protocolo Diga - campanha de combate ao assédio

Fonte: Acervo da OGE/PI (2025)

Imagem 29: Projeto Ouvidoria na Escola - 2025

Fonte: Acervo da OGE/PI (2025)

Imagem 30: Campanhas cidadãs – 2025

Fonte: Acervo da OGE/PI (2025)

Imagem 31: Ações Educativas sobre Equidade de Gênero e Raça

Fonte: Acervo da OGE/PI (2025)

Imagem 32: Câmara Técnica do Trabalho Digno

Fonte: Acervo da OGE/PI (2025)

Imagem 33: Atividades integrativas e sociais – 2025

Fonte: Acervo da OGE/PI (2025)

Como parte do seu compromisso com a articulação interinstitucional e o fortalecimento da participação cidadã, a Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí participou ativamente de diversas ações estratégicas no segundo trimestre de 2025. Essas iniciativas permitiram à OGE-PI estreitar laços com órgãos públicos, organizações da sociedade civil e comunidades, contribuindo para a construção de políticas públicas mais inclusivas e sensíveis às demandas sociais. A atuação em missões técnicas, conselhos, eventos temáticos e ações em territórios reforça o papel da ouvidoria como ponte entre o cidadão e o Estado. Abaixo, estão destacadas as principais participações da OGE-PI no período:

Quadro 26 - Síntese: Participações e Ações Estratégicas da Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí (Abril a Junhode 2025)

Ação	Descrição	Data
Missão de Supervisão do Projeto Piauí Sustentável e Inclusivo	Visitas a comunidades rurais (Riacho dos Negros, Instituto Babaçu em Palmeirais; Novo Horizonte em Angical; Lagoa do Barro em Regeneração) com BID, SEPLAN, SAF, INTERPI e SEMARH, promovendo inclusão produtiva e cidadania.	24 e 25 de abril, 28 e 29 de abril (vídeo)
3ª Missão Híbrida de Apoio ao Programa de Investimento em Saúde e Proteção Social	Participação na abertura, reforçando articulação para políticas públicas pós-COVID-19.	12 de maio
Conselho de Usuários dos Serviços Públicos (Ceusp)	Reunião com a CGE/PI para implantação do Ceusp e primeira reunião oficial, promovendo escuta e construção coletiva.	13 de maio, 10 de junho
Câmara em Ação	Participação na 6ª edição do projeto, na Escola Municipal Angelim, Teresina, com atendimentos presenciais da Ouvidoria Ativa.	13 de junho
Inauguração de Obras do Orçamento Participativo Digital (OPA)	Entrega da Biblioteca Francisca Maria de Moura e reforma do Centro Esportivo Deputada Francisca Trindade, em Teresina.	17 de junho

Fonte: Elaboração própria – OGE-PI (2025)

As participações destacadas no Quadro demonstram o empenho da Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí em atuar de forma proativa e integrada nas principais agendas estratégicas do governo. Ao marcar presença em eventos como a Missão do Programa Piauí Sustentável e Inclusivo, o Ceusp, e o projeto Câmara em Ação, a OGE-PI reafirma seu papel como promotora da escuta qualificada, da inclusão produtiva e do diálogo social. Essas ações reforçam a função da ouvidoria não apenas como canal de recebimento de manifestações, mas como agente ativo na formulação e acompanhamento de políticas públicas, contribuindo para uma gestão mais participativa, eficiente e comprometida com o bem comum.

Imagem 34: Primeira reunião do Conselho de Usuários dos Serviços Públicos do Estado do Piauí (Ceusp)

Fonte: Acervo da OGE/PI (2025)

Imagem 35: Lançamento da terceira edição do Orçamento Participativo Digital (OPA)

Fonte: Acervo da OGE/PI (2025)

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS, RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES:

O desempenho da Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí no segundo trimestre de 2025 evidencia avanços significativos na ampliação da escuta cidadã, na promoção da transparência e no fortalecimento do controle social. O aumento das manifestações registradas, a diversidade dos temas tratados e a ampliação de ações formativas e de campo demonstram que a população tem reconhecido a ouvidoria como canal legítimo e eficaz de participação.

Neste contexto, reforçamos que a atuação das **ouvidorias setoriais** é essencial para consolidar uma cultura de escuta qualificada, resolutividade e acolhimento nas estruturas públicas. Por isso, com base nos resultados e nas experiências analisadas, apresentamos as seguintes recomendações:

1. Aprimorar o atendimento e o retorno ao cidadão

- Garantir respostas claras, dentro dos prazos legais e com linguagem acessível.
- Investir na formação continuada das equipes, com foco na escuta humanizada e no uso do Fala.BR.

2. Fortalecer a integração com a OGE/PI

- Participar ativamente das reuniões técnicas e oficinas promovidas pela Ouvidoria-Geral.
- Compartilhar boas práticas e desafios enfrentados, contribuindo para o aprimoramento coletivo da Rede de Ouvidorias.

3. Promover ações educativas e de escuta ativa nos territórios

- Realizar eventos e campanhas voltadas à promoção da cidadania, em articulação com escolas, conselhos e organizações da sociedade civil.
- Estimular a interiorização das ouvidorias e a aproximação com comunidades vulnerabilizadas.

4. Ampliar o uso de dados para gestão e prevenção de conflitos

- Analisar as manifestações recebidas como ferramenta de diagnóstico institucional.
- Utilizar relatórios e indicadores para propor melhorias em políticas públicas e serviços prestados.

5. Fortalecer o compromisso com os princípios da equidade e da inclusão

- Garantir acessibilidade nos canais de atendimento, respeitando as necessidades de pessoas com deficiência e de grupos em situação de vulnerabilidade.
- Apoiar ações afirmativas e campanhas de enfrentamento ao assédio, à discriminação e à violência institucional.

Dessa forma, a Rede de Ouvidorias do Estado do Piauí poderá avançar na construção de uma administração pública mais participativa, empática e comprometida com os direitos da população. A Ouvidoria-Geral reafirma seu compromisso de seguir como referência e apoio técnico para todas as unidades, promovendo uma escuta que transforma e humaniza a gestão pública.