



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

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

TERESINA- PIAUÍ
2025



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

Rafael Tajra Fonteles

Governador do Estado do Piauí

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
- TERCEIRO TRIMESTRE DE 2025

TERESINA- PIAUÍ

2025



SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	6
2. MANIFESTAÇÕES: Quantidade no terceiro trimestre e Série Histórica...	9
3. CANAIS DE ATENDIMENTO DA OGE-PI: Taxa de Registro por Canais.....	12
4. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NO SISTEMA DE OUVIDORIA	14
5. ÍNDICE DE RESOLUBILIDADE	46
6. SÍNTESE EXECUTIVA DE ATIVIDADES – OGE/PI 3º TRIMESTRE DE 2025.....	53
7. CONSIDERAÇÕES FINAIS e RECOMENDAÇÕES.....	76



APRESENTAÇÃO

O presente **Relatório Trimestral de Atividades da Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí (OGE-PI)** apresenta os resultados, ações e indicadores referentes ao **terceiro trimestre de 2025**, compreendendo o período de **julho a setembro**, conforme os dados consolidados na **Plataforma Fala.BR**, no **Painel Resolveu?** e nos registros administrativos da rede estadual de ouvidorias.

Este documento tem por finalidade **dar transparência às atividades institucionais**, demonstrando o desempenho da OGE-PI e das **Ouvidorias Setoriais** que integram o **Sistema de Ouvidoria do Governo do Estado do Piauí**, em consonância com os princípios da **Lei nº 13.460/2017**, que dispõe sobre a participação, a proteção e a defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos, e com as diretrizes de **gestão democrática, ética e responsável** do Governo do Estado.

Durante o período analisado, a OGE-PI consolidou avanços significativos no fortalecimento da **escuta ativa, da transparência e da cidadania**, destacando-se o **aumento de 42,9% nas manifestações recebidas em relação ao mesmo período do ano anterior**, o **índice de 98% de respostas dentro do prazo legal** e o **tempo médio de 7,52 dias para resposta** — o melhor desempenho entre as esferas de governo analisadas.

Esses resultados refletem o compromisso da Ouvidoria-Geral em **aproximar o cidadão do Estado**, por meio da ampliação dos canais de atendimento, da modernização tecnológica e da realização de **Ouvidorias Itinerantes** e **Ouvidorias Ativas**, que alcançaram municípios de várias regiões do Piauí. Tais iniciativas reforçam a função institucional da OGE-PI como **ponte entre a sociedade e o poder público**, garantindo o direito à escuta, à informação e à resposta efetiva às demandas da população.

Além do desempenho quantitativo, o trimestre foi marcado pela execução de **seis Planos de Ação estratégicos**, voltados ao aperfeiçoamento do atendimento, fortalecimento da Rede de Ouvidorias Setoriais, promoção da transparência, valorização da diversidade e bem-estar social, e intensificação das ações de cidadania. Entre os destaques, figuram o **lançamento do Guia de Linguagem Simples**, o **Guia do Perfil do Ouvidor**, a realização da **2ª edição do Projeto Ouvidoria na Escola** e o engajamento em campanhas temáticas de promoção dos **direitos humanos, igualdade racial e equidade de gênero**.



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

Com base nesses avanços, a OGE-PI reafirma seu papel como **instrumento de governança pública participativa**, comprometido com a construção de um Estado mais **inclusivo, transparente e responsivo** às necessidades da sociedade piauiense. Este relatório, portanto, não apenas presta contas das ações realizadas, mas também reafirma o compromisso permanente da Ouvidoria com a **melhoria contínua dos serviços públicos**, o **fortalecimento do controle social** e a **valorização da cidadania** como eixo central da gestão pública.

Raimundo Dutra de Araújo
Ouvidor-Geral do Estado do Piauí



1. INTRODUÇÃO

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

A Rede de Ouvidorias do Governo do Estado do Piauí é formada por 30 ouvidorias setoriais, sendo coordenada pela Ouvidoria Geral do Estado do Piauí, que possui um papel de atuar no encaminhamento e nas respostas das manifestações apresentadas pelos cidadãos.

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

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

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

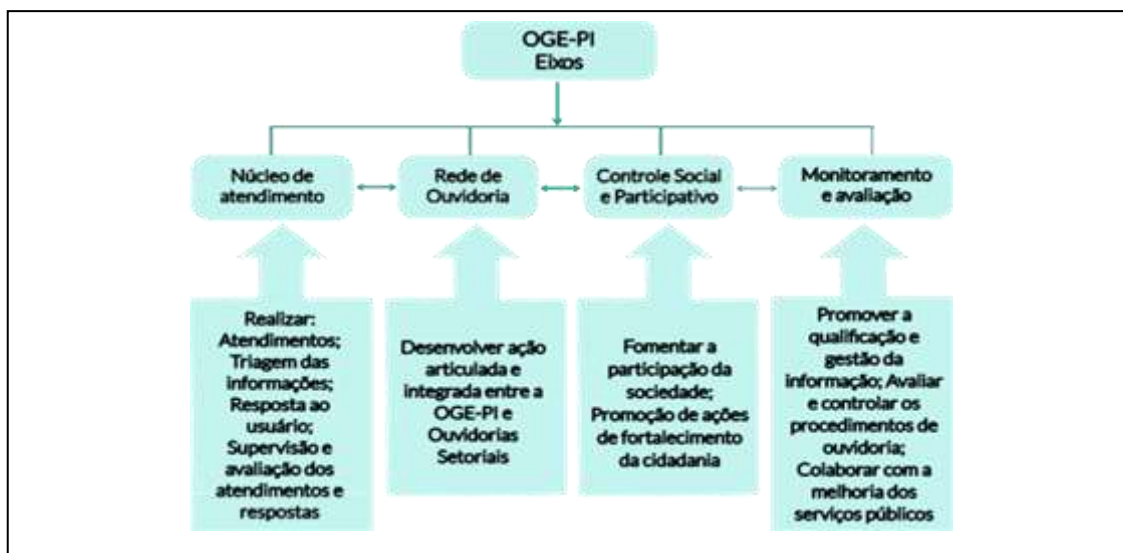
A OGE-PI está organizada em núcleos estruturantes com base nos seguintes eixos centrais (Figura 1) que correspondem às principais atribuições da OGE-PI previstas no Decreto Estadual nº 22.698, de 24 de janeiro de 2024, que regulamenta sua



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

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

Figura 01: Eixos estruturantes da OGE-PI



Fonte: Produção própria da OGE-PI

O contato entre os usuários de serviços públicos e a OGE-PI ocorre de diferentes formas, todas sendo cadastradas na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR (<https://falabr.cgu.gov.br/>) permitindo, assim, o gerenciamento e acompanhamento das manifestações, evitando a necessidade de alternar entre diferentes sistemas e reduzindo o tempo de resposta. Essa plataforma possibilita o tratamento de manifestações de ouvidoria permitindo ao cidadão escolher para qual órgão direcionar sua manifestação, conforme figura 02.

Figura 02: Fluxograma do atendimento da Ouvidoria Geral do Estado do Piauí



Fonte: Produção própria da OGE-PI



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

Além do recebimento de manifestações diretamente por meio da Plataforma Fala.BR, a OGE-PI recebe e-mails, ligações, mensagens de WhatsApp, que são posteriormente inseridos na referida plataforma, a fim de manter um repositório único de manifestações, e realiza atendimentos a partir de diversos canais, como presenciais e telefônicos no intuito de orientar adequadamente os usuários que a procuram, conforme figura 03.

Figura 03: Canais de atendimento da Ouvidoria Geral do Estado do Piauí



Fonte: Produção própria da OGE-PI

No terceiro trimestre de 2025, o Sistema de Ouvidoria do Governo do Estado do Piauí registrou **6.802 manifestações**, um aumento de **42,9%** em relação às 4.760 manifestações do mesmo período do ano anterior. Esse crescimento é importante, 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.

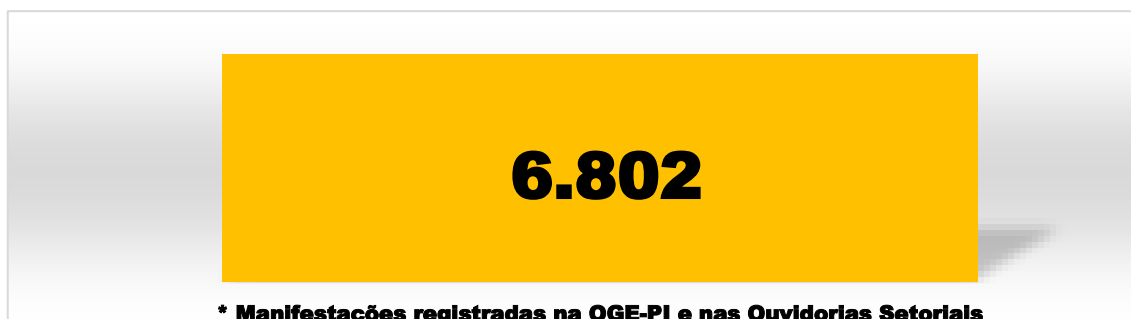


2. MANIFESTAÇÕES: quantidade no terceiro trimestre de 2025

Os números registrados pelo Sistema de Ouvidoria no terceiro trimestre de 2025, com base nos dados do Fala Br e Painel Resolveu?, evidenciam o aumento expressivo da demanda e da participação da população na gestão governamental por meio da OGE-PI e das Rede de Ouvidorias Setoriais.

Com um total de **6.802 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 terceiro trimestre de 2025*



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

É importante 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**.

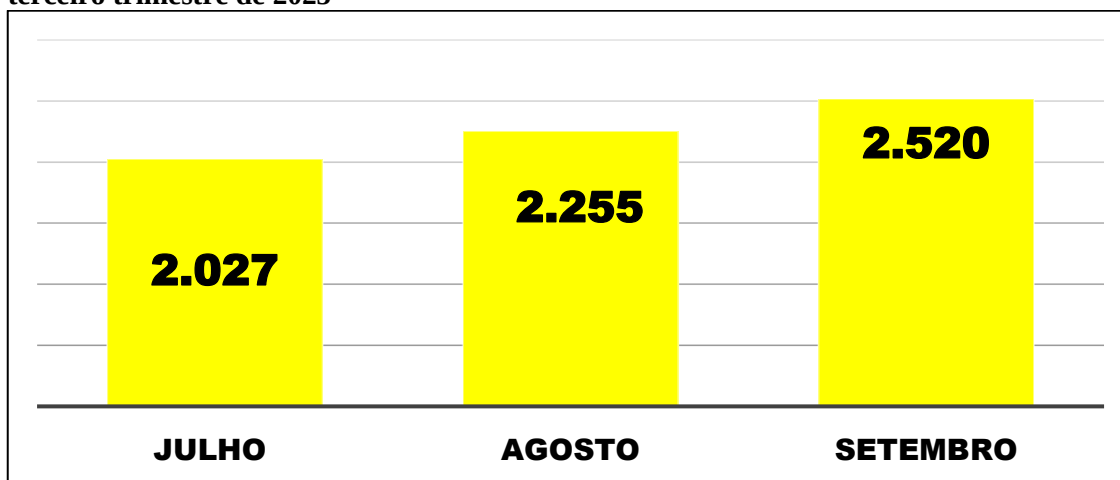


Governo do Estado do Piauí
Secretaria de Governo- SEGOV
Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí - OGE/PI

No terceiro trimestre de 2025, o Sistema de Ouvidoria do Governo do Estado do Piauí apresentou progressivo aumento no número de manifestações ao longo dos três meses (Gráfico 01). Em **julho**, foram recebidas **2.027 manifestações**. No mês seguinte, **agosto**, esse número aumentou para **2.255**, representando um crescimento de aproximadamente **11,3%**. A tendência de elevação se manteve em **setembro**, quando o sistema registrou **2.520 manifestações**, um aumento de **11,8%** em relação a agosto e de **24,4%** em comparação a julho.

Esse desempenho demonstra o **aperfeiçoamento do relacionamento entre o cidadão e o Governo do Estado**, reforçando a importância da Ouvidoria como instrumento essencial para o aprimoramento das políticas públicas e dos serviços oferecidos à população piauiense.

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



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

No período analisado, o **Sistema de Ouvidoria do Governo do Estado do Piauí** registrou a participação ativa de diversos órgãos e entidades, com destaque para as **ouvidorias que concentraram o maior número de manifestações (Quadro 1)**.

A **Ouvidoria Geral do Estado do Piauí (OGE-PI)** liderou o ranking, contabilizando **2.825 manifestações**, o que representa a maior demanda entre todos os órgãos do sistema. Em seguida, aparecem a **Secretaria de Estado da Administração (SEAD)**, com **719 registros**, e a **Polícia Civil do Estado do Piauí (PC-PI)**, que recebeu **591 manifestações**.



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

Na quarta posição está a **Secretaria de Estado da Educação (SEDUC-PI)**, com **498 manifestações**, seguida pela **Secretaria de Estado da Saúde (SESAPI-PI)**, que contabilizou **439 registros**, e pela **Fundação Universidade Estadual do Piauí (FUESPI-PI)**, com **300 manifestações**.

Essas **seis primeiras ouvidorias** concentram a maior parte das manifestações do trimestre, refletindo o volume de serviços prestados diretamente à população e a relevância social das suas áreas de atuação, como **administração pública, segurança, educação e saúde**.

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 – terceiro trimestre de 2025

Órgão	Ranking Quantidade
Ouvidoria Geral do Estado do Piauí - OGE – PI	2.825
Secretaria de Estado da Administração – Sead-PI	719
Polícia Civil do Estado do Piauí - PC – PI	591
Secretaria de Estado da Educação - Seduc - P	498
Secretaria de Estado da Saúde – Sesapi – PI	439
Fundação Universidade Estadual do Piauí - Fuespi	300
Secretaria de Estado do Planejamento – Seplan – PI	196
Secretaria de Estado da Segurança Pública – SSP – PI	192
Secretaria Estadual da Fazenda – Sefaz – PI	148
Secretaria do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate À Fome – Sasc – PI	123
Departamento Estadual de Trânsito – Detran – PI	129
Ouvidoria Geral do Sistema Único De Saúde – PI	87
Fundação Piauí Previdência – Piauíprev – PI	86
Secretaria de Estado da Agricultura Familiar – Saf – PI	80
Instituto de Assistência à Saúde dos Servidores Públicos do Piauí - Iaspi	77



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

Polícia Militar do Estado do Piauí – PM-PI	66
Secretaria do Meio Ambiente e Recursos Hídricos – Semarh – PI	53
Secretaria de Estado da Justiça – Sejus – PI	26
Secretaria Estadual para Inclusão da Pessoa com Deficiência – Seid – PI	26
Agência de Regulação dos Serviços Públicos Delegados do Estado do Piauí - Agrespi – PI	40
Agência de Desenvolvimento Habitacional do Piauí - ADH – PI	20
Empresa de Tecnologia da Informação do Estado do Piauí – Etipi	23
Agência de Fomento e Desenvolvimento do Estado do Piauí – Badespi	14
Empresa de Águas e Esgotos do Piauí S/A – Agespisa	12
Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Piauí – CBMEPI	6
Instituto de Metrologia do Estado do Piauí – Imepi	6
Junta Comercial do Estado do Piauí – Jucepi	6
Instituto de Terras do Piauí – Interpi	5
Secretaria de Inteligência Artificial, Economia Digital, Ciência, Tecnologia e Inovação - Sia – PI	5
Departamento de Estradas de Rodagem do Piauí – DER – I	3
Secretaria de Estado das Mulheres - Sempí	1

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

No terceiro trimestre de 2025, a Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí (OGE-PI) registrou que a maioria das manifestações da população ocorreu por meio do **atendimento presencial, que representou 72% dos registros (2.021)**. Esse resultado está diretamente relacionado à realização das Ouvidorias Itinerantes, que ampliam o acesso da sociedade aos serviços de escuta e atendimento, levando a estrutura do Governo do Estado a diferentes municípios.



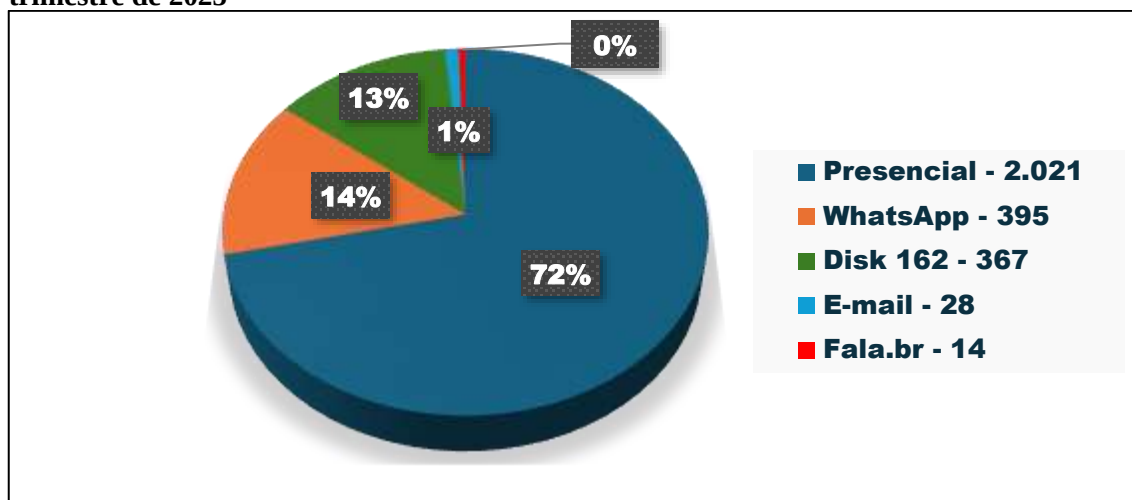
Governo do Estado do Piauí
Secretaria de Governo- SEGOV
Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí - OGE/PI

Em seguida, os canais digitais também tiveram relevância: **WhatsApp (14%)** e **Disk 162 (13%)** mostraram-se importantes meios de contato, confirmando a busca dos cidadãos por agilidade e praticidade.

Já as manifestações recebidas via **e-mail (1%)** e **Fala.br (0%)** tiveram pouca adesão, o que pode apontar tanto para a preferência por canais de contato mais diretos quanto para a necessidade de maior divulgação dessas ferramentas junto à população.

Os dados demonstram que, embora o atendimento presencial seja predominante graças à capilaridade das Ouvidorias Itinerantes, cresce o uso dos canais digitais, revelando uma tendência de modernização e diversificação no acesso aos serviços de ouvidoria no Estado.

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



Fonte: Pesquisa direta e Plataforma FalaBR (2025)

Com efeito, para fortalecer a relação entre sociedade e governo, é importante 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 terceiro trimestre de 2025, o Sistema de Ouvidoria do Governo do Estado do Piauí registrou um total de **6.802 manifestações**, distribuídas em diferentes categorias que refletem a forma como a sociedade interage com a administração pública.

As **solicitações** representaram a maior parte das manifestações (**53%**), o que evidencia que os cidadãos utilizam majoritariamente a rede de ouvidorias como um canal de acesso a informações e serviços públicos. Já as **reclamações**, que corresponderam a **18%**, apontam para a necessidade de aprimoramento de processos e da qualidade no atendimento ofertado.

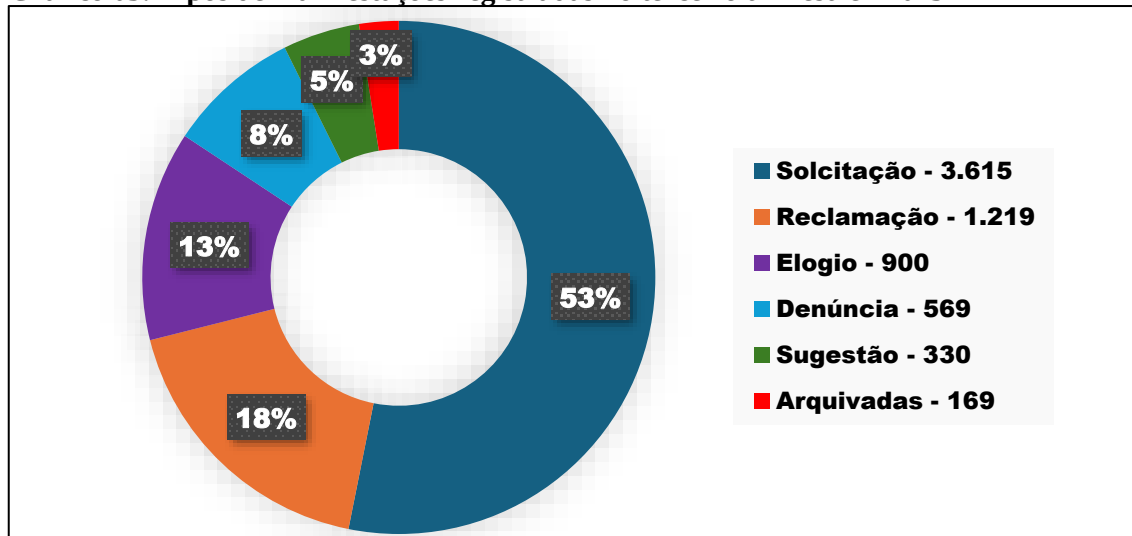
Um dado relevante é a presença significativa de **elogios (13%)**, que demonstram reconhecimento da população quanto às ações e serviços prestados pelo Estado. As **denúncias (8%)** reforçam a importância da ouvidoria como instrumento de controle social, contribuindo para a identificação de possíveis irregularidades.



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

As **sugestões (5%)** revelam a disposição da sociedade em colaborar com ideias e propostas para melhoria da gestão pública, enquanto as manifestações **arquivadas (3%)** indicam registros que não geraram encaminhamento por estarem fora do escopo de atuação da rede.

Gráfico 03: Tipos de manifestações registradas no terceiro 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 terceiro trimestre de 2025

TIPOS DE MANIFESTAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	DENÚNCIA	SUGESTÃO	ELOGIO	ARQUIVADAS
ÓRGÃOS						
ADH	4	15	1	-	-	-
Agespisa	7	1	4	-	-	-
Agrespi	18	1	4	-	-	17
Badespi	1	11	2	-	-	-
CBMEPI-PI	1	1	3	1	-	-
Detran	38	60	16	-	-	15



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

Iaspi	37	24	3	3	3	7
Imepi	1	3	2	-	-	-
Interpi	1	3	1	-	-	-
Jucepi	3	2	-	1	-	-
Ouv.Sus	38	43	3	-	1	2
PC-PI	8	528	36	1	3	15
PM-PI	11	29	20	5	-	1
Piauí Prev	12	66	-	1	3	4
Saf	6	63	2	2	7	-
Sasc	14	61	10	8	10	20
Sead	14	465	18	3	217	2
Seduc	159	166	147	9	12	5
Seid	14	6	1	1	3	1
Sejus	3	7	1	-	-	15
Sefaz	33	71	26	1	-	-
Semarh	4	10	39	-	-	-
Sempi	1	-	-	-	-	-
Sesapi	122	193	78	3	20	23
SSP-PI	88	68	9	4	12	11
Seplan	7	7	1	4	177	-
Uespi	9	252	31	3	-	5
Sia	2	3	-	-	-	-
Etipi	6	11	1	1	1	3
DER-PI	1	1	1	-	-	-

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 (159)**, seguida pela **Sesapi (122)**, **SSP-PI (88)**, **Ouv.Sus (38)** e **Detran-PI (38)**. Esses dados apontam que esses setores concentram grande demanda social e enfrentam desafios na prestação de serviços essenciais, o que se reflete em maior número de manifestações críticas. Por outro lado, a recorrência de registros também demonstra que os cidadãos estão utilizando de forma mais ativa os mecanismos de participação e controle social oferecidos pelas ouvidorias.

No caso da **Seduc**, as principais reclamações registradas concentram-se em temas diretamente ligados ao funcionamento e à qualidade do serviço educacional. As manifestações abrangem temas como **educação básica, gestão escolar, atendimento, certificado e diplomas**, evidenciando a diversidade e complexidade das questões associadas à educação pública.



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

Na **Sesapi**, os assuntos das manifestações abordam principalmente aspectos ligados à gestão e à oferta de serviços de saúde. Os registros sobre **Agente Público e Atendimento** indicam a necessidade de aperfeiçoar o relacionamento e a comunicação com os usuários. Já as reclamações envolvendo **Gestão Pública, Gestão em Saúde e Assistência Hospitalar e Ambulatorial** apontam oportunidades de melhoria na organização e na prestação dos serviços. Esses apontamentos contribuem para o fortalecimento das estratégias de gestão e acolhimento no sistema estadual de saúde.

As manifestações relacionadas à SSP-PI concentram-se principalmente em temas de **Gestão Pública**, o que indica o interesse dos cidadãos em contribuir para o aprimoramento dos processos administrativos e da eficiência institucional. As reclamações classificadas como **Outros em Segurança e Ordem Pública** demonstram preocupações diversas com o funcionamento das atividades de segurança, refletindo a importância do setor para a sociedade. Já as manifestações sobre **Fiscalização do Estado** sugerem atenção à transparência e ao cumprimento das normas e deveres institucionais.

As manifestações registradas na **Ouv.Sus** concentram-se principalmente em **Gestão Pública**, demonstrando o interesse dos cidadãos em contribuir para o aprimoramento da administração e dos serviços de saúde. As demandas sobre **Consulta, Tratamento, Exame e Cirurgia** indicam a preocupação com o acesso e a agilidade no atendimento à população. Já as reclamações referentes à **Assistência Hospitalar e Ambulatorial** e à **Gestão em Saúde** apontam oportunidades de melhoria na qualidade e na organização dos serviços oferecidos.

As manifestações direcionadas ao **Detran-PI** apresentam maior concentração em temas como **Acesso à Informação, Ações Afirmativas, Atendimento e Tecnologia da Informação e Sistemas**. Esses dados indicam que os cidadãos têm buscado maior transparência, eficiência e agilidade nos serviços prestados pelo órgão, além de atenção às políticas de inclusão e equidade. As manifestações sobre **Serviços Públicos** reforçam o interesse da população na melhoria contínua dos processos e na qualidade do atendimento.



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

Quando se trata de **solicitações**, a **Polícia Civil do Piauí (PC-PI)**, recebeu **528**, a **Secretaria de Estado da Administração (Sead)** registrou **465 pedidos** e a **Sesapi**, com **289 solicitações**. As solicitações registradas evidenciam um padrão comum: a busca massiva por **informações e atendimento direto** por parte dos cidadãos.

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.

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.

As solicitações direcionadas à **Sesapi** concentram-se majoritariamente em **Acesso à Informação**, com número expressivo de registros, o que demonstra o interesse da população em obter dados claros e atualizados sobre as ações e serviços da saúde pública. As demandas relacionadas à **Gestão Pública e Gestão em Saúde** indicam o acompanhamento dos cidadãos quanto à administração e ao funcionamento das políticas do setor. Já as solicitações classificadas como **Outros em Saúde e Assistência Hospitalar e Ambulatorial** refletem buscas por esclarecimentos e orientações sobre atendimentos e procedimentos específicos.

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 (147)**, seguida pela **Sesapi (78)** e pela **Semarh (39)**. 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**, as denúncias registradas concentram-se principalmente em questões relacionadas à **Educação Básica**, evidenciando a atenção dos cidadãos a aspectos pedagógicos e estruturais das escolas. Em seguida, destacam-se manifestações sobre **Conduta ética e irregularidades de servidores**, que indicam a preocupação com a integridade e a responsabilidade no serviço público. As categorias **Outros em Educação e Assédio moral** apontam para situações diversas que impactam o ambiente escolar e as relações de trabalho, reforçando a necessidade de fortalecimento das práticas de gestão e valorização profissional. Já os registros sobre **Segurança Alimentar e Nutricional** revelam o interesse da comunidade na garantia da qualidade e regularidade da alimentação escolar. 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.

As denúncias direcionadas à **Sesapi** concentram-se principalmente na **Assistência Hospitalar e Ambulatorial**, o que evidencia preocupações dos cidadãos com o funcionamento e a qualidade dos serviços de saúde oferecidos nas unidades públicas. Em seguida, destacam-se os registros sobre **Assédio moral**, que apontam para a necessidade de atenção às relações interpessoais e ao ambiente de trabalho no setor. As denúncias envolvendo **Conduta ética e irregularidades de servidores** refletem o compromisso da sociedade com a transparência e a integridade na gestão pública. 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.

As denúncias direcionadas à **Semarh** concentram-se principalmente em temas relacionados à **Biodiversidade**, evidenciando a preocupação da população com a



proteção dos ecossistemas e o uso sustentável dos recursos naturais. As manifestações sobre **Assédio moral** apontam para questões internas ligadas ao ambiente de trabalho e às relações profissionais. Já as categorias **Outros em Meio Ambiente e Preservação e Conservação Ambiental** demonstram o interesse dos cidadãos em acompanhar e fiscalizar ações voltadas à proteção ambiental.

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 **Sead** se destaca significativamente com **217 ocorrências**, seguida pela **Seplan** com **177** e a **Sesapi** aparece com **20 elogios**.

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 **Sead** obteve um volume expressivo de elogios, especialmente em **Atendimento**, o que evidencia a qualidade no contato direto com os usuários, marcada por agilidade, cordialidade e resolutividade.

Os elogios direcionados à Seplan concentram-se principalmente em **Planejamento e Gestão**, com destaque para o projeto *Diálogos pelo Piauí*, reconhecido pela sua contribuição ao fortalecimento da gestão pública participativa e integrada. As manifestações positivas também abrangem **Serviços Públicos**, refletindo o reconhecimento da eficiência e da qualidade nas ações desenvolvidas pelo órgão. Além disso, os registros sobre **Ações Afirmativas** demonstram apreço pelas iniciativas voltadas à inclusão e à equidade social.

Os elogios direcionados à Sesapi destacam principalmente o **agradecimento aos profissionais da saúde**, reconhecendo o comprometimento e a dedicação das equipes no



atendimento à população. As manifestações classificadas como **Outros em Saúde e Atendimento** reforçam a satisfação dos cidadãos com a qualidade dos serviços prestados e com o acolhimento recebido nas unidades de saúde. Já os registros sobre **Acesso à Informação** indicam apreço pela transparência e pela comunicação eficiente do órgão.

Alguns aspectos relevantes merecem atenção. A baixa adesão a **sugestões**, por exemplo: a maioria dos órgãos registrou poucas ou nenhuma contribuição desse tipo. Os casos mais expressivos foram os da **Seduc (9 sugestões)** e **PM-PI (8)**.

As sugestões direcionadas à **Seduc** concentram-se igualmente nas áreas de **Educação Básica e Gestão Pública**, evidenciando o interesse dos cidadãos em contribuir para o aprimoramento das práticas pedagógicas e da administração educacional. As manifestações refletem o envolvimento da comunidade na busca por uma educação de maior qualidade, com melhor organização e eficiência na gestão dos recursos e processos escolares.

As sugestões direcionadas à Sasc concentram-se principalmente em **Gestão Pública**, indicando o interesse dos cidadãos em contribuir para o aprimoramento da administração e da eficiência das políticas sociais. Também foram registradas manifestações voltadas a **Programas e Benefícios Sociais**, demonstrando a preocupação com o alcance e a efetividade das ações voltadas à população em situação de vulnerabilidade. Além disso, há sugestões relacionadas a **Quilombolas, povos originários e outras comunidades tradicionais**, o que reforça a importância da inclusão e da valorização da diversidade nas políticas públicas.

Esses números, ainda reduzidos, podem refletir uma participação cidadã limitada nesse tipo de manifestação, indicando a necessidade de estímulo a esse canal de diálogo.

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.



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

Quadro 4: Porcentagem de manifestações por tipo, de acordo com o registro total de cada ouvidoria setorial no terceiro trimestre de 2025.

TIPOS DE MANIFESTAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	DENÚNCIA	SUGESTÃO	ELOGIO
ÓRGÃOS					
ADH	20%	75%	5%	-	-
Agespisa	58,3%	8,3%	33,3%	-	-
Agrespi	78,3%	4,3%	17,4%	-	-
Badespi	7,1%	78,6%	14,3%	-	-
CBMEPI-PI	16,7%	16,7%	50,0%	16,7%	-
Detran	33,3%	52,6%	14%	-	-
DER-PI	33,3%	33,3%	33,3%	-	-
Iaspi	52,9%	34,3%	4,3%	4,3%	4,3%
Imepi	16,7%	50%	33,3%	-	-
Interpi	20%	60%	20%	-	-
Jucepi	50%	33,3%	-	16,7%	-
Ouv.Sus	44,7%	50,6%	3,5%	-	1,2%
PC-PI	1,4%	91,7%	6,3%	0,2%	0,5%
PM-PI	16,9%	44,6%	30,8%	7,7%	-
Piauí Prev	14,6%	80,5%	-	1,2%	3,7%
Saf	7,5%	78,8%	2,5%	2,5%	8,8%
Sasc	13,6%	59,2%	9,7%	7,8%	9,7%
Sead	2%	64,9%	2,5%	0,4%	30,3%
Seduc	32,3%	33,7%	29,8%	1,8%	2,4%
Seid	56%	24%	4%	4%	12%
Sejus	27,3%	63,6%	9,1%	-	-
Sefaz	25,2%	54,2%	19,8%	0,8%	-
Semarh	7,5%	18,9%	73,6%	-	-
Sempi	100%	-	-	-	-
Sesapi	29,3%	46,4%	18,8%	0,7%	4,8%
SSP-pi	48,6%	37,6%	5%	2,2%	6,6%
Seplan	3,6%	3,6%	0,5%	2%	90,3%
Uespi	3,1%	85,4%	10,5%	1%	1%
Etipi	30%	55%	5%	5%	5%
Sia	40%	60%	-	-	-

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

As manifestações do tipo **reclamação** representam uma parcela significativa dos registros em diversas ouvidorias, destacando-se especialmente na **Agrespi (78,3%)**, **Agespisa (58,3%)**, **Seid (56%)**, **Iaspi (52,9%)** e **SSP-PI (48,6%)**. Esses números evidenciam uma maior incidência de demandas voltadas à insatisfação com serviços e



atendimentos, indicando a necessidade de aprimoramento nos processos internos e na qualidade da prestação de serviços públicos. Em contrapartida, órgãos como **Seplan (3,6%)** e **Uespi (3,1%)** registraram baixos índices de reclamações, sugerindo percepção positiva de seus serviços.

O tipo de manifestação **solicitação** foi o mais recorrente em grande parte das ouvidorias, com destaque para **PC-PI (91,7%)**, **Uespi (85,4%)**, **Piauí Prev (80,5%)**, **Badespi (78,6%)**, **Saf (78,8%)** e **ADH (75%)**. Esse perfil demonstra o papel ativo do cidadão na busca por informações e serviços, utilizando as ouvidorias como canais diretos de comunicação com o poder público. O predomínio desse tipo de manifestação reflete o fortalecimento da cultura de participação e da transparência na administração pública.

As **denúncias** concentram-se principalmente em órgãos de fiscalização e controle, como a **Semarh (73,6%)**, **CBMEPI-PI (50%)**, **Agrespi (17,4%)**, **Agespisa (33,3%)** e **Seduc (29,8%)**. Esses dados apontam para a confiança do cidadão nas ouvidorias como instrumentos de integridade e controle social. Em alguns casos, como na **Semarh**, a alta incidência indica maior vigilância sobre questões ambientais e éticas, enquanto em órgãos como **Seduc** e **Sesapi**, as denúncias estão relacionadas à conduta de servidores e à prestação de serviços essenciais.

As **sugestões** tiveram menor representatividade, mas aparecem em órgãos como **PM-PI (7,7%)**, **Sasc (7,8%)**, **Saf (2,5%)** e **Seduc (1,8%)**, refletindo o interesse dos cidadãos em contribuir com ideias e melhorias para as políticas públicas. Esse tipo de manifestação evidencia uma relação mais colaborativa entre sociedade e governo, reforçando o papel das ouvidorias como espaços de diálogo construtivo e inovação na gestão pública.

Os **elogios** foram mais expressivos em órgãos com ações de destaque e boa percepção pública, especialmente na **Seplan (90,3%)**, impulsionada pelo projeto *Diálogos pelo Piauí*. Também tiveram presença relevante na **Sead (30,3%)**, **Saf (8,8%)**, **Sasc (9,7%)** e **Sesapi (4,8%)**, o que demonstra o reconhecimento dos cidadãos pelo trabalho e comprometimento dos servidores públicos. Esses registros reforçam a



importância de valorizar boas práticas e fortalecer a cultura de qualidade e eficiência no serviço público.

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 nítida 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: PC-PI, com 528 registros; Sead, com 467; Fuespi, com 252; Seduc, com 193; Sesapi, com 195; e Sefaz, com 71 solicitações

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

NomOuvidoria	Ranking Quantidade
PC – PI	528
Sead – PI	467
Fuespi – PI	252
Sesapi – PI	193
Seduc – PI	166
Sefaz – PI	71
SSP – PI	68
Piauiprev- PI	66
Saf – PI	63
Sasc – PI	61
Detran – PI	60
Ouv. Sistema Único de Saúde – PI	43
PMPI – PI	29
Iaspi – PI	26
ADH – PI	15
Badespi – PI	11
Etipi – PI	11
Semarh – PI	10
Sejus – PI	7
Seplan – PI	6
Seid – PI	6
Imepi – PI	3
Interpi – PI	3
Sia – PI	3
Jucepi – PI	2
Agrespi – PI	1
CBMEPI – PI	1



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

DER – PI	1
Agespisa – PI	1

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

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 terceiro trimestre de 2025

DescAssunto	Ranking Assuntos
Não registrado o assunto	687
Acesso à informação	365
Atendimento	356
Ações Afirmativas	96
Gestão Pública	78
Agricultura Familiar	59
Outros em Educação	33
Certidões e Declarações	27
Serviços Públicos	22
Educação Básica	21
Benefícios e serviços	18
Cadastros e Documentação	16
Gestão em Saúde	16
Quilombolas, povos originários e comunidades tradicionais de matriz africana, ciganos e outras minorias	16
Aposentadoria	15
Gestão escolar e administrativa	15
Outros em Segurança e Ordem Pública	15
Tecnologia da Informação e Sistemas	15
Outros em Saúde	14
Transparência e acesso à informação	14
Assistência Hospitalar e Ambulatorial	12
Cadastro	11
Informações processuais	11
Consulta/Tratamento/Exame/Cirurgia em Saúde	10
Multa	9
Policiamento	9



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

Concursos e processos seletivos	8
Ouvidoria	8
Canais de atendimento	7
Certificado ou Diploma	7
Minha Casa, Minha Vida e outras ações de habitação	7
Outros em Transporte	7
Assistência Farmacêutica (Medicamento)	6
Fiscalização do Estado	6
Abastecimento e armazenagem	5
Agendamento de Consultas	5
Educação Profissional e Tecnológica	5
Medicamentos, aparelhos e produtos em saúde	5
Recursos Humanos	5
Sistema Penitenciário	5
Água	4
Atendimento Básico	4
Cirurgia	4
Outros em Habitação	4
Proteção e Benefícios ao Trabalhador	4
Sistema Financeiro	4
Trânsito e mobilidade	4
Abono salarial	3
Assistência à Pessoa com Deficiência	3
Assistência Social	3
Curso Técnico	3
Ensino Médio	3
Impostos, Dívida Ativa e Receita Federal	3
MEI - Microempreendedor Individual	3
Patrimônio	3
Processo Seletivo	3
Programas e Benefícios Sociais	3
Tributos	3
Assistência Judiciária	2
Denúncia Crime	2
Descontos e Consignações	2
Educação Superior	2
Exame Nacional do Ensino Médio - Enem	2
FIES	2
Minas e Energia	2
Outros em Administração	2
Outros em Comércio e serviços	2
Planejamento e Gestão	2



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

PROUNI - Programa Universidade para Todos	2
Rede de Assistência e Proteção Social	2
Registro e Cadastro de Empresas	2
Taxas e cadastros	2
Agendamento	1
Agente Público	1
Agricultura	1
Animais	1
Assédio moral	1
Autorização, Regulação e Fiscalização	1
Cidadania	1
Comunicações	1
Conta Gov.Br	1
Dados Pessoais - LGPD	1
Defesa da concorrência	1
Defesa e vigilância sanitária	1
Difusão Cultural	1
Direitos autorais	1
Direitos Humanos	1
Empregabilidade	1
Emprego	1
Governo Digital	1
Habitação Urbana	1
Infraestrutura e Fomento	1
Infraestrutura rural e urbana	1
Infraestrutura Urbana	1
Legislação	1
Matrículas	1
Medicamentos e Aparelhos	1
Normas e Fiscalização	1
Outros em Cultura	1
Outros em Economia e Finanças	1
Outros em Esporte e Lazer	1
Outros em Pesquisa e Desenvolvimento	1
Patrimônio histórico, artístico e cultural	1
Preservação e Conservação Ambiental	1
Programa Bolsa Família	1
Quilombolas, povos e comunidades tradicionais de matriz africana e ciganos	1
Segurança Alimentar e Nutricional	1
Site do Órgão	1
Transporte passageiros e cargas	1
Transporte terrestre	1



Vigilância em Saúde	1
---------------------	---

Fonte: Dados Painel Resolveu (2025)

No terceiro trimestre de 2025, o levantamento das solicitações registradas nas ouvidorias estaduais mostra um cenário de forte demanda por **informações e atendimentos diretos**, evidenciando a busca da população por maior transparência e eficiência nos serviços públicos. O dado mais expressivo é o volume de registros **sem assunto identificado (687)**¹, o que indica a necessidade de aprimorar o processo de categorização das manifestações, de forma a melhorar a precisão das análises e o direcionamento das respostas.

Entre os temas registrados, **“Acesso à informação” (365)** e **“Atendimento” (356)** aparecem como os principais motivos de contato dos cidadãos, refletindo o interesse crescente por informações públicas e pela resolução de demandas relacionadas à prestação de serviços. Esses números demonstram que o cidadão tem utilizado as ouvidorias como canal efetivo de comunicação com o Estado, tanto para solicitar esclarecimentos quanto para obter suporte em procedimentos administrativos.

Outros temas com relevância destacada incluem **“Ações afirmativas” (96)**, **“Gestão pública” (78)** e **“Agricultura familiar” (59)**, que apontam a presença de pautas sociais e de políticas estruturantes nas solicitações. Assuntos ligados à **educação** também aparecem em diferentes categorias, como **“Outros em Educação” (33)**, **“Educação Básica” (21)** e **“Gestão escolar e administrativa” (15)**, revelando que a área educacional continua sendo foco constante de demandas da população.

Embora em menor volume, também há registros relevantes em temas de **saúde**, como **“Gestão em Saúde” (16)**, **“Consulta/Tratamento/Exame/Cirurgia” (10)** e **“Assistência Hospitalar e Ambulatorial” (12)**, evidenciando a continuidade das demandas por atendimento médico e por melhorias na rede pública de saúde.

¹¹ Para aperfeiçoar a transparência, a indicação de **assuntos e subassuntos** passa a ser **obrigatória** durante o tratamento das manifestações nas ouvidorias setoriais. O cidadão continua a indicar apenas o **assunto**, que poderá ser alterado pela ouvidoria **conforme a triagem realizada**.



Destaca-se ainda o registro de **16 solicitações relacionadas a comunidades tradicionais, quilombolas, povos originários e minorias**, o que demonstra o engajamento desses grupos no uso dos canais de participação social e a importância de políticas públicas específicas e inclusivas.

Em síntese, os dados mostram que as ouvidorias continuam a desempenhar papel central na interlocução entre o cidadão e o Estado, com predominância de pedidos por **informações, atendimento e políticas públicas inclusivas**. O fortalecimento da triagem e classificação das demandas, aliado ao uso estratégico dessas informações, pode contribuir para aprimorar a **gestão pública** e a **formulação de políticas mais responsivas às necessidades da população**.

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 160, Sesapi com 122, SSP-PI com 88, Detran com 85, e Ouv.Sus com 38 registros.

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

Nomouvidoria	Ranking Quantidade - Reclamação
Seduc – PI	160
Sesapi – PI	122
SSP – PI	88
Detran – PI	38
Ouv. Sistema Único de Saúde - PI	38
Iaspi – PI	37
Sefaz- PI	33
Agrespi – PI	18
Sead- PI	14
Sasc – PI	14
Seid – PI	14
Piauiv – PI	12
PMPI – PI	11
Fuespi – PI	9
PC – PI	8
Agespisa – PI	7
Seplan – PI	7
Etipi – PI	6



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

Saf – PI	6
ADH – PI	4
Semarh – PI	4
Jucepi – PI	3
Sejus – PI	3
Sia – PI	2
Badespi	1
CBMEPI – PI	1
DER – PI	1
Imepi – PI	1

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

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

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

DescAssunto	Ranking Assuntos
Gestão Pública	60
Educação Básica	48
Registro sem assunto	47
Gestão escolar e administrativa	41
Atendimento	39
Acesso à informação	26
Consulta/Tratamento/Exame/Cirurgia em Saúde	21
Fiscalização do Estado	20
Outros em Educação	19
Assistência Hospitalar e Ambulatorial	18
Tecnologia da Informação e Sistemas	17
Outros em Segurança e Ordem Pública	16
Agente Público	14
Gestão em Saúde	14
Outros em Saúde	14
Água	12
Abastecimento e armazenagem	10
Benefícios e serviços	10
Cadastro	9
Serviços Públicos	9
Assédio moral	8
Abono salarial	7
Informações processuais	7
Ações Afirmativas	6
Cadastros e Documentação	6
Canais de atendimento	6
Certidões e Declarações	6
Conduta ética e irregularidades de servidores	6
Ouvidoria	6



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

Aposentadoria	5
Assistência à Pessoa com Deficiência	5
Infraestrutura rural e urbana	5
Medicamentos, aparelhos e produtos em saúde	5
Outros em Transporte	4
Recursos Humanos	4
Acesso à terra	3
Agricultura Familiar	3
Assistência ao Idoso	3
Cirurgia	3
Multa	3
Policiamento	3
Transparência e acesso à informação	3
Agendamento	2
Agendamento de Consultas	2
Assistência Farmacêutica (Medicamento)	2
Atendimento Básico	2
Autorização, Regulação e Fiscalização	2
Certificado ou Diploma	2
Defesa e vigilância sanitária	2
Energia Elétrica	2
Ensino Médio	2
Habitação Urbana	2
Impostos, Dívida Ativa e Receita Federal	2
Licitações	2
Medicamentos e Aparelhos	2
Normas e Fiscalização	2
Patrimônio Público	2
Planejamento e Gestão	2
Processo Seletivo	2
Programa Bolsa Família	2
Programas e Benefícios Sociais	2
Proteção e Benefícios ao Trabalhador	2
Racismo e Discriminação	2
Redes Sociais	2
Regime de trabalho	2
Sistema Penitenciário	2
Site do Órgão	2
Taxas e cadastros	2
Assédio sexual	1
Assistência à Criança e ao Adolescente	1
Assistência Social	1
Auditoria	1
Auxílio	1
Bancos	1
Bolsas	1
Cadastro Único	1
Cidadania	1
Compras públicas	1
Comunicações	1
Conduta Docente	1
Conduta Ética	1
Correios	1



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

Defesa do Consumidor	1
Descontos e Consignações	1
Direitos Humanos	1
Educação Profissional e Tecnológica	1
Emprego	1
Fomento ao Trabalho	1
Fundos	1
Metrologia Legal	1
Outros em Administração	1
Outros em Agropecuária	1
Outros em Comércio e serviços	1
Outros em Comunicações	1
Outros em Cultura	1
Outros em Economia e Finanças	1
Outros em Previdência	1
Outros em Saneamento	1
Ouvidoria Interna	1
Para o Empresário e Empreendedor	1
Previdência Básica	1
Receita Federal	1
Recursos Humanos em Saúde	1
Registro e Cadastro de Empresas	1
Saneamento Básico Urbano	1
Trânsito e mobilidade	1
Transporte passageiros e cargas	1
Tributos	1
Vigilância em Saúde (Vacinação)	1

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

Os dados das ouvidorias estaduais apontam que as reclamações concentraram-se, principalmente, em questões relacionadas à gestão pública, à educação e ao atendimento aos cidadãos. O tema **“Gestão Pública”** (60 registros) lidera o ranking, evidenciando preocupações com a administração de políticas, serviços e procedimentos governamentais. Em seguida, **“Educação Básica”** (48) e **“Gestão escolar e administrativa”** (41). 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.

Na sequência dos assuntos mais citados nas manifestações classificadas como reclamações, destaca-se o tema **“Atendimento”**, com **39 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 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**.



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

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 **152** registros, seguida da **Sesapi (101)**, **PC-PI (55)**, **Semarh (39)** e **Uespi (30)**.

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

Órgãos	Tipo de manifestação Denúncias
Seduc – PI	152
Sesapi – PI	101
PC – PI	55
Semarh – PI	39
Uespi – PI	30
Sasc – PI	30
Sefaz - PI	30
PMPI – PI	22
Detran – PI	20
Sead – PI	20
Sejus – PI	17
SSP – PI	16
Ouvidoria Geral do Sistema Único de Saúde – PI	6
Agrespi – PI	5
Agespisa – PI	4
Iaspi – PI	4
CBMEPI – PI	3
Badespi- PI	2
Imepi – PI	2
Iterpi – PI	2
Saf – PI	2
ADH – PI	1
DER – PI	1
Etipi – PI	1
Seplan – PI	1
Seid – PI	1

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

Ao disponibilizar uma rede de ouvidorias composta por 32 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



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

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 terceiro trimestre de 2025

Assunto	Ranking
Assédio moral	59
Conduta ética e irregularidades de servidores	57
Sem registro do assunto	38
Fiscalização do Estado	31
Educação Básica	27
Outros em Educação	22
Assistência Hospitalar e Ambulatorial	19
Biodiversidade	14
Denúncia Crime	14
Outros em Segurança e Ordem Pública	14
Assédio sexual	12
Atendimento	11
Corrupção	11
Segurança Alimentar e Nutricional	10
Ouvidoria	8
Conduta Ética	7
Impostos, Dívida Ativa e Receita Federal	7
Outros em Trabalho	7
Universidades e Institutos	7
Agente Público	6
Concursos e processos seletivos	6
Ensino Médio	6
Gestão escolar e administrativa	6
Água	5
Autorização, Regulação e Fiscalização	5
Defesa e vigilância sanitária	5
Normas e Fiscalização	5
Outros em Meio Ambiente	5
Sistema Penitenciário	5
Tecnologia da Informação e Sistemas	5
Abastecimento e armazenagem	4



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

Animais	4
Benefícios e serviços	4
Benefícios Sociais	4
Descontos e Consignações	4
Outros em Saúde	4
Preservação e Conservação Ambiental	4
Saneamento Básico Urbano	4
Serviços Públicos	4
Trânsito e mobilidade	4
Abono salarial	3
Assistência Social	3
Cadastros e Documentação	3
Conduta Docente	3
Consulta/Tratamento/Exame/Cirurgia em Saúde	3
Defesa do Consumidor	3
Gestão em Saúde	3
Processo Seletivo	3
Programas e Benefícios Sociais	3
Racismo e Discriminação	3
Saúde Animal e Sanidade vegetal	3
Sistema Financeiro	3
Taxas e cadastros	3
Vigilância em Saúde (Vacinação)	3
Assistência à Criança e ao Adolescente	2
Auditoria	2
Cadastro Único	2
Crimes Ambientais	2
Educação Superior	2
Gestão Pública	2
Informações processuais	2
Outros em Administração	2
Policiamento	2
Transporte Rodoviário	2
Acesso à informação	1
Aduana	1
Aposentadoria	1
Assistência à Pessoa com Deficiência	1
Assistência Judiciária	1
Auxílio	1
Bancos	1
Cirurgia	1
Combate a endemias e epidemias	1



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

Compras públicas	1
Comunicações	1
Dados Pessoais – LGPD	1
Defesa Civil	1
Defesa da concorrência e do consumidor; defesa comercial	1
Direitos Humanos	1
Medicamentos, aparelhos e produtos em saúde	1
Metrologia, normalização e qualidade industrial	1
Outros em Proteção Social	1
Patrimônio histórico, artístico e cultural	1
Prêmios e Apostas	1
Previdência Básica	1
Receita Federal	1
Recursos Humanos	1
Redes Sociais	1
Regime de trabalho	1
Registro e Cadastro de Empresas	1
Relações de Trabalho	1
Saneamento ambiental	1
Transporte passageiros e cargas	1
Tributos	1
Vigilância em Saúde	1

Fonte: Plataform FalaBR e Dados do Painei Resolveu? (2025)

Os dados referentes ao terceiro trimestre de 2025 indicam uma concentração significativa das manifestações registradas na Plataforma Fala.BR em torno de temas relacionados às **relações de trabalho e conduta de servidores públicos**. O assunto “**assédio moral**” aparece em primeiro lugar no ranking, com **59 registros**, seguido de “**conduta ética e irregularidades de servidores**”, que contabilizou **57 ocorrências**. Juntos, esses dois temas representam um volume expressivo das demandas recebidas, evidenciando a relevância das questões comportamentais e de integridade no contexto do serviço público estadual.

Questões relativas à **fiscalização do Estado (31)** e à **Educação Básica (27)** também aparecem em posição de destaque, demonstrando o interesse recorrente da população em temas ligados à gestão pública e aos serviços essenciais.

Outros grupos de manifestações relevantes envolvem **assistência hospitalar e ambulatorial (19)**, **educação (22 em “outros em educação”)** e **assédio sexual (12)** — este último, embora em número menor que o assédio moral, mantém-se como pauta



sensível e de importância contínua no acompanhamento das políticas de prevenção e enfrentamento.

Além desses temas como **corrupção (11)** e **denúncia de crime (14)** indicam a permanência da preocupação da sociedade com a **transparência e a responsabilização de agentes públicos**. Já as demandas vinculadas a áreas finalísticas do Estado — como **meio ambiente, trabalho, saúde e segurança alimentar** — aparecem de forma mais distribuída, com números menores, porém representativos da diversidade de assuntos que chegam às ouvidorias.

De modo geral, observa-se que o **perfil das denúncias mantém foco em condutas individuais e práticas institucionais**, com ênfase nas relações hierárquicas e no cumprimento de deveres éticos e administrativos. Esse cenário reforça a importância de **ações contínuas de prevenção, capacitação e fortalecimento das ouvidorias setoriais**, bem como da **divulgação dos canais de denúncia e proteção ao denunciante – Protocolo DIGA**, especialmente em casos de assédio e discriminação.

A análise também evidencia que a **confiabilidade das ouvidorias como canais de escuta e responsabilização** tem se consolidado, permitindo que temas sensíveis sejam cada vez mais trazidos ao conhecimento da administração pública. Esse movimento contribui para o aprimoramento da gestão pública e para o fortalecimento da cultura de integridade no Estado do Piauí.

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 **Seduc com 10**, **Sasc com 08 registros**, **PM-PI com 05**, **Seplan com 05**, e **SSP-PI com 04**.

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

Nomouvidoria	Ranking Quantidade – Sugestão
Seduc - PI	10
Sasc - PI	8
PMPI - PI	5
Seplan- PI	5
SSP - PI	4
Uespi - PI	3
Iaspi - PI	3
Sead - PI	3
Sesapi - PI	3
Saf - PI	2
CBMEPI - PI	1
Etipi - PI	1
Piauiprev - PI	1
Jucepi - PI	1
PC - PI	1
Sefaz - PI	1
Seid - 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,



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

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 terceiro trimestre de 2025

DescAssunto	Ranking Assuntos – Sugestão
Gestão Pública	8
Atendimento	4
Curso Técnico	4
Sem registro	3
Planejamento e Gestão	3
Acesso à informação	2
Ações Afirmativas	2
Agricultura Familiar	2
Educação Básica	2
Governo Digital	2
Outros em Saúde	2
Quilombolas, povos originários e comunidades tradicionais de matriz africana, ciganos e outras minorias	2
Agente Público	1
Atendimento Básico	1
Canais de atendimento	1
Clima	1
Comunicações	1
Consulta/Tratamento/Exame/Cirurgia em Saúde	1
Gestão em Saúde	1
Gestão escolar e administrativa	1
Outros em Administração	1
Outros em Educação	1
Ouvidoria	1
Processo Seletivo	1
Programas e Benefícios Sociais	1
Rede de Assistência e Proteção Social	1
Registro e Cadastro de Empresas	1
Serviços Públicos	1
Tecnologia da Informação e Sistemas	1
Gestão Pública	8
Atendimento	4



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

Curso Técnico	4
Sem registro	3
Planejamento e Gestão	3
Acesso à informação	2
Ações Afirmativas	2
Agricultura Familiar	2
Educação Básica	2
Governo Digital	2
Outros em Saúde	2
Quilombolas, povos originários e comunidades tradicionais de matriz africana, ciganos e outras minorias	2
Agente Público	1
Atendimento Básico	1
Canais de atendimento	1
Clima	1
Comunicações	1
Consulta/Tratamento/Exame/Cirurgia em Saúde	1
Gestão em Saúde	1
Gestão escolar e administrativa	1
Outros em Administração	1
Outros em Educação	1
Ouvidoria	1
Processo Seletivo	1
Programas e Benefícios Sociais	1
Rede de Assistência e Proteção Social	1
Registro e Cadastro de Empresas	1
Serviços Públicos	1
Tecnologia da Informação e Sistemas	1

Fonte: Plataformam FalaBR e Dados do PAINEL Resolveu? (2025)

As sugestões registradas no terceiro trimestre de 2025 revelam um **perfil propositivo dos cidadãos voltado à melhoria da gestão pública e dos serviços prestados pelo Estado**. O tema “**Gestão Pública**” aparece em primeiro lugar, com **8 registros**, concentrando contribuições relacionadas à eficiência administrativa, inovação e aprimoramento de processos internos. Essa predominância demonstra que parte significativa das manifestações busca colaborar com o aperfeiçoamento da administração e não apenas relatar insatisfações.

Na sequência, destacam-se os assuntos “**Atendimento**” e “**Curso Técnico**”, ambos com **4 registros**, seguidos por “**Sem registro**” (3) e “**Planejamento e Gestão**” (3). Os temas mais recorrentes indicam **interesse da sociedade em qualificação profissional e melhoria do atendimento ao público**, o que reforça a importância de



ações contínuas de capacitação de servidores e de ampliação dos canais de diálogo com a população.

Assuntos com **2 registros** — como **“Acesso à informação”, “Ações afirmativas”, “Agricultura familiar”, “Educação básica”, “Governo digital” e “Outros em saúde”** — apontam para uma diversidade de áreas em que o cidadão busca contribuir com ideias voltadas à **transparência, inclusão e modernização dos serviços públicos**. A presença de sugestões voltadas a **comunidades tradicionais e minorias étnico-raciais** também evidencia uma percepção cidadã mais ampla e sensível à agenda da equidade e dos direitos humanos.

As demais sugestões, com apenas **um registro cada**, abrangem temas variados como **“Gestão escolar e administrativa”, “Processo seletivo”, “Serviços públicos”, “Tecnologia da informação e sistemas” e “Rede de assistência e proteção social”,** entre outros. Embora isoladas, essas manifestações complementam o panorama da escuta social, sinalizando pontos específicos de atenção para diferentes órgãos e políticas públicas.

Com efeito, o quadro evidencia que as sugestões recebidas no período mantêm um **caráter construtivo e diversificado**, reforçando o papel das ouvidorias como **instrumentos de diálogo e participação social**. Essa abertura à escuta ativa contribui para **identificar oportunidades de melhoria, inovação e inclusão**, fortalecendo a relação entre Estado e sociedade e promovendo uma cultura institucional mais responsiva e participativa.

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



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

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 terceiro trimestre de 2025.

Nomouvidoria	Ranking Quantidade – Elogio
Sead – PI	217
Seplan – PI	177
Sesapi – PI	20
Seduc – PI	12
SSP – PI	12
Sasc – PI	10
Saf – PI	7
Piauiprev – PI	3
Iaspi – PI	3
PC – PI	3
Seid – PI	3
ETIPI – PI	1
Ouvidoria Geral do Sistema Único de Saúde - PI	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	206
Planejamento e Gestão	84
Sem registro do assunto	50
Ações Afirmativas	44
Serviços Públicos	36
Outros em Educação	9
Outros em Segurança e Ordem Pública	5
Tecnologia da Informação e Sistemas	5
Agradecimento aos profissionais da Saúde	4
Agricultura Familiar	4
Outros em Saúde	4
Gestão Pública	3
Acesso à informação	2



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

Gestão em Saúde	2
Policimento	2
Assistência Hospitalar e Ambulatorial	1
Assistência Social	1
Difusão Cultural	1
Governo Digital	1
Lazer	1
Ouvidoria	1
Preservação e Conservação Ambiental	1
Quilombolas, povos originários e comunidades tradicionais de matriz africana, ciganos e outras minorias	1
Transparência e acesso à informação	1

Fonte: Pesquisa direta e Painel Resolveu (2025)

Os dados do terceiro trimestre de 2025 indicam que os elogios encaminhados pelos cidadãos se concentraram, em sua maioria, no tema **“Atendimento”**, com **206 registros**, o que representa ampla predominância sobre os demais assuntos. Esse resultado reflete o **reconhecimento dos usuários quanto à qualidade e à postura dos servidores públicos no contato direto com a população**, seja de forma presencial, telefônica ou digital. Tal evidência demonstra o impacto positivo das políticas de capacitação, humanização e aprimoramento dos canais de atendimento implementadas no período.

O segundo assunto mais citado foi **“Planejamento e Gestão”**, com **84 registros**, seguido por **“Sem registro do assunto”** (50) e **“Ações Afirmativas”** (44). Esse conjunto sinaliza **valorização das iniciativas voltadas à gestão pública eficiente e à promoção da diversidade e inclusão**, dimensões que têm ganhado maior visibilidade nas práticas institucionais e no reconhecimento social.

Entre os demais temas elogiados, destacam-se **“Serviços Públicos”** (36), **“Outros em Educação”** (9) e **“Outros em Segurança e Ordem Pública”** (5), o que sugere **satisfação dos cidadãos com a entrega e a qualidade de serviços essenciais**. Também chamam atenção os elogios relacionados à **“Tecnologia da Informação e Sistemas”** (5) e aos **profissionais da Saúde** (4), indicando **percepção positiva sobre a modernização digital e o atendimento prestado nas unidades de saúde**.



Os demais registros, distribuídos entre assuntos como **“Gestão Pública”, “Governo Digital”, “Ouvidoria” e “Transparência e Acesso à Informação”**, embora em menor número, reforçam uma **tendência de valorização de práticas institucionais mais abertas, inovadoras e responsivas**.

De forma geral, o quadro revela que os elogios recebidos no trimestre têm caráter **consistente e abrangente**, evidenciando o fortalecimento de uma **relação de confiança entre o cidadão e a administração pública**. O predomínio do reconhecimento ao atendimento demonstra **avanços concretos na escuta, acolhimento e resposta às demandas sociais**, consolidando as ouvidorias como **espaços de mediação e de promoção da cultura do diálogo e da qualidade no serviço público**.

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 terceiro trimestre de 2025: uma análise das esferas e unidades de atendimento



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

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 terceiro 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	327	346.730	92	15,13
ESFERA ESTADUAL	391	24.426	96	9,73
ESFERA MUNICIPAL	2.101	38.320	93	15,00
PIAÚÍ	33	6.874	93	9,25
REDE DE OUVIDORIAS DO GOVERNO DO PIAÚÍ	30	4.010	98	7,52

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

Considerando o prazo de 30 dias como referência para a resposta às manifestações registradas nas ouvidorias públicas, observa-se um desempenho positivo nas três esferas de governo e nas unidades do Estado do Piauí.

A esfera estadual apresentou o melhor desempenho entre os níveis de governo, com 96% das manifestações respondidas dentro do prazo e tempo médio de resposta de 9,73 dias, demonstrando agilidade e efetividade no tratamento das demandas. A esfera federal também manteve bons índices, com 92% de respostas tempestivas e um tempo médio de 15,13 dias, enquanto a esfera municipal registrou 93% de respostas dentro do prazo, com tempo médio de 15 dias, resultado que indica estabilidade, mas com margem para aprimoramento em relação à celeridade.



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

No recorte estadual, o Piauí apresentou 93% de manifestações respondidas dentro do prazo e tempo médio de 9,25 dias, desempenho acima da média nacional. Destaca-se ainda a Rede de Ouvidorias do Governo do Piauí, que alcançou 98% de respostas dentro do prazo e tempo médio de apenas 7,52 dias, o melhor resultado entre todas as esferas analisadas.

Esses dados evidenciam o compromisso das ouvidorias piauienses com a resposta ágil e qualificada aos cidadãos, consolidando o Estado como referência em eficiência no tratamento das manifestações públicas.

O desempenho das ouvidorias setoriais do Piauí se apoia em uma gestão integrada, com foco setorial, estrutura organizacional simplificada e servidores capacitados, garantindo atendimento eficiente e personalizado. A Ouvidoria Geral do Estado (OGE-PI) exerce papel estratégico na articulação, monitoramento e disseminação de boas práticas, promovendo reuniões técnicas, acompanhamento de indicadores e estímulo à melhoria contínua. A cultura organizacional que valoriza transparência e participação cidadã também contribui para soluções inovadoras. Apesar dos avanços, ainda há espaço para reduzir o tempo médio de resposta e aumentar o percentual de manifestações respondidas dentro do prazo.

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 terceiro trimestre de 2025

ORGÃO/OUVIDORIA SETORIAL	%
DER-PI	100
Etipi	100
Iaspi	100
Interpi	100
Jucepi	100
PM-PI	100
Saf-PI	100



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

Sefaz-PI	100
Semarh-PI	100
Sempi-PI	100
Seplan-PI	100
Sia-PI	100
SSP-PI	100
Detran-pi	99
Ouv.SUS-PI	99
Piauíprev-PI	99
Sead-PI	99
Seduc-PI	99
Fuespi	97
Seid-PI	95
Agrespi-PI	93
Badespi	93
PC-PI	93
Sejus-PI	93
Sesapi-PI	93
Sasc-PI	92
Agespisa-PI	75
CBMEPI-PI	67
ADH-PI	30
Imepi	17

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

Os resultados do terceiro trimestre de 2025 evidenciam o bom desempenho das Ouvidorias Setoriais do Governo do Piauí quanto ao cumprimento do prazo de 30 dias para resposta às manifestações registradas na Plataforma Fala.BR.

Nesse contexto, observa-se que a maioria das unidades estaduais alcançou níveis de excelência, com 100% das manifestações respondidas dentro do prazo. Entre os órgãos com esse desempenho estão: **DER-PI, Etipi, Iaspi, Interpi, Jucepi, PM-PI, Saf-PI, Sefaz-PI, Semarh-PI, Sempi-PI, Seplan-PI, Sia-PI e SSP-PI**, demonstrando elevado comprometimento com a agilidade e a qualidade no atendimento ao cidadão.

Outras ouvidorias apresentaram desempenho bom, mantendo índices próximos da excelência: **Detran-PI, OuvSUS-PI, PiauíPrev, Sead-PI e Seduc-PI (99%), seguidas por Fuespi (97%) e Seid-PI (95%)**. Na faixa de 90% a 93%, também com avaliação positiva, estão **Agrespi, Badespi, PC-PI, Sejus-PI, Sesapi e Sasc**.



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

Por outro lado, algumas unidades ainda enfrentam desafios para alcançar padrões satisfatórios de desempenho. É o caso da **Agespisa (75%)**, **CBMEPI (67%)**, **ADH-PI (30%)** e **Imepi (17%)**, que apresentam necessidade de aperfeiçoar seus fluxos internos de resposta e o monitoramento das manifestações recebidas.

De modo geral, os resultados demonstram que a Rede de Ouvidorias do Governo do Piauí mantém um desempenho amplamente positivo, com a maioria de suas unidades atuando dentro de padrões bons ou excelentes, reafirmando o comprometimento do Estado com a transparência, a eficiência e o atendimento ao cidadão.

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 terceiro trimestre de 2025

ORGÃO/OUVIDORIA SETORIAL	Média de tempo em dias
DER-PI	1
Sead-PI	1,48
Iaspi	2,45
Piauiprev-PI	2,75
SSP-PI	4,28
Seduc-PI	4,58
PM-PI	4,81
Sempi-PI	5,0
Seplan-PI	5,0
Sefaz-PI	5,03
Etipi	5,47
Semar-PI	6,74
Detran-PI	7,22
Ouv.SUS-PI	7,63
Sesapi-PI	7,68
Saf-PI	9,09
Fuespi	9,59
Jucepi	11,2
Sejus-PI	13,58
Seid-PI	14,10
Sasc-PI	16,6
Agespisa	18,17
Badespi	18,79



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

PC-PI	19,69
Interpi	25,0
Sia-PI	25,0
CBMEPI-PI	29,67
Agrespi-PI	37,73
ADH-PI	45,0
Imepi	53,0

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

A análise do **tempo médio de resposta** das Ouvidorias Setoriais do Governo do Piauí no terceiro trimestre de 2025 demonstra um desempenho amplamente positivo, com a maior parte dos órgãos respondendo às manifestações **bem abaixo do prazo de referência de 30 dias**, conforme estabelece a legislação.

As ouvidorias que se destacaram pela **maior celeridade** foram o **DER-PI (1 dia)** e a **Sead-PI (1,48 dias)**, seguidas por **Iaspi (2,45 dias)** e **PiauíPrev (2,75 dias)**, confirmando elevado grau de eficiência e prontidão no atendimento ao cidadão. Na faixa de até **5 dias de resposta**, também figuram **SSP-PI, Seduc-PI, PM-PI, Semp-PI, Seplan-PI, Sefaz-PI e Etipi**, reafirmando boas práticas de gestão e agilidade na tratativa das manifestações.

Entre **6 e 10 dias de tempo médio**, encontram-se **Semar-PI, Detran-PI, OuvSUS-PI, Sesapi-PI, Saf-PI e Fuespi**, que mantêm desempenho satisfatório e dentro de padrões de eficiência administrativa.

Já as ouvidorias **Jucepi (11,2 dias)**, **Sejus-PI (13,58 dias)**, **Seid-PI (14,10 dias)** e **Sasc-PI (16,6 dias)** permanecem dentro do prazo legal, embora com margem para aprimorar a rapidez nas respostas.

Algumas unidades, como **Agespisa (18,17 dias)**, **Badespi (18,79 dias)**, **PC-PI (19,69 dias)**, **Interpi (25 dias)**, **Sia-PI (25 dias)** e **CBMEPI-PI (29,67 dias)**, merecem **atenção**, pois, embora ainda dentro do prazo regulamentar, apresentam tempos médios que se aproximam do limite de 30 dias.

Por fim, as ouvidorias **Agrespi-PI (37,73 dias)**, **ADH-PI (45 dias)** e **Imepi (53 dias)** necessitam de **revisão de fluxos internos e aprimoramento na gestão das manifestações**, visto que ultrapassam o prazo de referência e comprometem a tempestividade das respostas.



De modo 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.

5.4 Índice de resolubilidade de Órgãos sem Ouvidoria: cumprimento do prazo legal de resposta às manifestações

Nem todos os órgãos do Governo do Estado contam com uma Ouvidoria Setorial formalmente instituída. Ainda assim, as manifestações dos cidadãos continuam sendo **recebidas e processadas por meio do Sistema Eletrônico de Informações (SEI)**, que permite o registro e o envio de documentos e anexos de forma organizada e segura.

Uma parte significativa dessas manifestações é **coletada pelas ouvidorias itinerantes**, que percorrem diferentes regiões do estado para ouvir as demandas da população de maneira direta e acessível. Entre os órgãos que mais recebem manifestações por essa via, destacam-se a **Seinfra, o Idepi e a Setrans**, que têm se mostrado comprometidos com a **resposta ágil e dentro dos prazos legais**, demonstrando eficiência e atenção às necessidades do cidadão.

Mesmo nos órgãos que ainda não possuem ouvidorias setoriais estruturadas, é fundamental que haja sensibilidade e responsabilidade na escuta das manifestações populares. Essa postura contribui para fortalecer a transparência pública, incentivar a



participação social e promover uma gestão governamental mais eficiente, inclusiva e próxima da sociedade.

6. SÍNTESE EXECUTIVA DE ATIVIDADES – OGE/PI | 3º 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



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

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 as 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	15/09/2025	☐ Realização da 2ª edição do Cine Ouvidoria. ☐ Exibição do documentário “<i>A Epidemia Secreta</i>”. ☐ Discussão sobre a ocultação da epidemia de meningite nos anos 1970 durante a ditadura militar. ☐ Reflexão sobre os riscos da censura e da falta de transparência em crises sanitárias. ☐ Fortalecimento da cidadania, da democracia e dos direitos sociais.
Reunião com Equipe de Atendimento	16/09/2025 e 23/09/2025	Alinhamento interno; implantação de planos de ação; orientações sobre triagem, prazos e classificação; espaço para feedbacks.
Reunião com SEPLAN e Ouvidorias Setoriais	17/09/2025	Parceria no projeto “Pilares do Desenvolvimento Humano II”; foco em escuta qualificada e políticas públicas inclusivas.
Lançamento do Guia de Linguagem Simples da OGE-PI	16/09/2025	☐ Lançamento do Guia de Linguagem Simples pela OGE-PI (16/10).



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

	❑ Objetivo: tornar a comunicação pública mais clara, acessível e inclusiva. ❑ Aplicação em respostas, relatórios, formulários e outras comunicações. ❑ Benefícios: redução de dúvidas e retrabalho; fortalecimento da confiança no serviço público. ❑ Destaques: uso de frases curtas, voz ativa, linguagem objetiva e empática.
--	--

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: Pilares II



Fonte: Acervo OGE-PI/2025



Imagem 4: Lançamento do Guia de Linguagem Simples



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.

No 3º trimestre de 2025, a Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí (OGE-PI) realizou 10 ações de Ouvidoria Ativa, somando **2.952 manifestações registradas** junto à população. As atividades ocorreram em diversas cidades do estado, incluindo São Raimundo Nonato, Paulistana, Teresina, Uruçuí e Madeiro, por meio de projetos como *Ouvidoria na Praça*, *Diálogos pelo Piauí*, *Ouvidoria Inclusiva* e parcerias com a *Justiça Itinerante do TJPI*.



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

Ao todo, **209 órgãos foram demandados**, resultando em uma **média de 20,9 órgãos envolvidos por evento**. As ações reforçam o compromisso da OGE-PI com a escuta ativa, a transparência e a participação cidadã, aproximando o poder público da sociedade e promovendo a melhoria dos serviços públicos estaduais.

Quadro 20 – Resumo das Ações de Ouvidoria Ativa no 3º Trimestre de 2025

Projeto/Evento	Cidade	Manifestações	Órgãos Demandados	Mês
Ouvidoria na Praça: Ópera na Cidade	São Raimundo Nonato	196	16	Julho
Diálogos pelo Piauí	São Raimundo Nonato	207	15	Julho
Diálogos pelo Piauí	Paulistana	220	21	Agosto
Justiça Itinerante (TJPI)	Teresina- Santa Maria da Codipe	458	44	Agosto
Ouvidoria Inclusiva – Seminário de Terreiros	Teresina	103	24	Agosto
Ouvidoria na Praça	Teresina – Praça da Bandeira	67	17	Agosto
Diálogos pelo Piauí	Uruçuí	68	12	Agosto
Justiça Itinerante (TJPI)	Madeiro	744	20	Agosto
Justiça Itinerante (TJPI)	Teresina- Assembleia Legislativa	285	18	Setembro
Justiça Itinerante (TJPI)	Murici dos Portelas	604	22	Setembro
TOTAL	—	2.952	—	—
Média de órgãos demandados	—	-	20,9	—

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.



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

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 5: Registros de Ouvidorias Itinerantes



Fonte: Acervo da OGE/PI (2025)

Durante o 3º trimestre de 2025, a Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí (OGE-PI) intensificou suas ações voltadas à promoção dos direitos humanos e à inclusão social, em consonância com o compromisso institucional com a equidade, a cidadania e o atendimento humanizado.

No âmbito da **Tarefa 3**, a OGE-PI participou de **13 eventos e campanhas** relacionados a temas como igualdade racial, enfrentamento à violência contra a mulher, inclusão da população LGBTQIAPN+, saúde mental, acessibilidade e valorização das diversidades. Destacam-se a presença ativa nas **Conferências Estadual e Municipal de**



Promoção da Igualdade Racial, na 6ª Conferência Estadual de Políticas para **Mulheres**, na IV Conferência Estadual dos Direitos Humanos (CONDH), bem como a realização da **Roda de Conversa “Aqui tem lugar para LGBTQIAPN+”** e a atuação nas campanhas **Agosto Lilás** e **Dia Estadual da Consciência Negra**. Também foram fortalecidas parcerias institucionais, como na reunião com o CAP/SEDUC para discutir ações de inclusão de pessoas com deficiência visual.

Paralelamente, no escopo da **Tarefa 4**, a OGE-PI realizou ações sistemáticas de **divulgação dos canais de atendimento**, com foco na ampliação do acesso da população aos serviços da ouvidoria. Foram promovidas campanhas educativas nas redes sociais, com postagens, vídeos e boletins informativos sobre o uso do **Fala.BR**, **Disque 162** e **WhatsApp institucional**, destacando os avanços na digitalização e modernização dos canais. Além disso, durante as ações de Ouvidoria Ativa realizadas em **Uruçuí, Paulistana, São Raimundo Nonato, Teresina, Madeiro e Murici dos Portelas**, houve distribuição de materiais impressos e orientações presenciais à população sobre o papel da ouvidoria e os meios para registrar manifestações.

As iniciativas desenvolvidas neste período evidenciam o papel estratégico da OGE-PI na promoção de uma escuta qualificada, inclusiva e acessível, contribuindo para a efetivação dos direitos humanos e o fortalecimento da participação social no estado do Piauí.

Quadro 21 Participação da OGE-PI em Eventos e Campanhas sobre Direitos Humanos (3º Trimestre de 2025)

Tarefa 3: Promover Ações de Ouvidoria Inclusiva

Data	Evento / Ação	Tema Central	Participação da OGE-PI
03 de julho	Campanha Institucional	Combate à discriminação racial	Reforço ao compromisso com igualdade e respeito
18 de julho	V Conferência Municipal de Promoção da Igualdade Racial (Teresina)	Igualdade de oportunidades e reparação histórica	Participação ativa no debate em defesa dos direitos do povo negro
25 de julho	Dia Internacional da Mulher Negra Latino-Americana e Caribenha	Visibilidade e luta das mulheres negras	Apoio à causa e incentivo à representatividade



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

Agosto (todo o mês)	Campanha “Agosto Lilás”	Fim da violência contra a mulher	Apoio à campanha, promoção da denúncia e valorização da dignidade feminina
16 de agosto	Aniversário da Lei Maria da Penha	Combate à violência de gênero	Reforço do compromisso com escuta ativa e acolhimento às vítimas
26 de agosto	Prêmio Piauí de Inclusão Social (20ª edição)	Valorização de iniciativas inclusivas	Participação na cerimônia e apoio à inclusão e cidadania
06 de setembro	Dia Estadual da Consciência Negra	Valorização da cultura negra e combate ao racismo	Mensagem institucional reafirmando igualdade e respeito
17 de setembro	IV Momento Formativo – Pró-Equidade	Saúde mental, equidade de gênero, raça e diversidade	Participação no encontro e apoio ao enfrentamento das violências
17 de setembro	Roda de Conversa “Aqui tem lugar para LGBTQIAPN+”	Inclusão, direitos e atendimento humanizado	Organização e promoção do espaço de escuta e combate à discriminação
18 de setembro	V Conferência Estadual de Promoção da Igualdade Racial	Reparação e justiça racial	Participação na abertura e apoio às propostas para conferência nacional
26 de setembro	IV Conferência Estadual dos Direitos Humanos (CONDH)	Fortalecimento de políticas públicas de direitos humanos	Participação na abertura e incentivo à escuta ativa e cidadania
28 e 29 de setembro	6ª Conferência Estadual de Políticas para Mulheres	Igualdade de gênero e ampliação de políticas públicas	Participação na abertura e apoio às discussões
30 de setembro	Reunião com CAP/SEDUC	Inclusão de pessoas com deficiência visual	Alinhamento de parcerias para melhoria dos serviços e acessibilidade

Quadro 22 – Resumo das Ações de Divulgação dos Canais de Atendimento no 2º Trimestre de 2025 – Tarefa 4

Tarefa	Ações Realizadas	Mês
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.	Julho, Agosto e Setembro
	Distribuição de materiais informativos durante as Ouvidorias Ativas: Uruçuí, Paulistana, São Raimundo Nonato, Teresina, Madeiro, Murici dos Portelas esclarecendo o papel da ouvidoria.	Julho, Agosto e Setembro

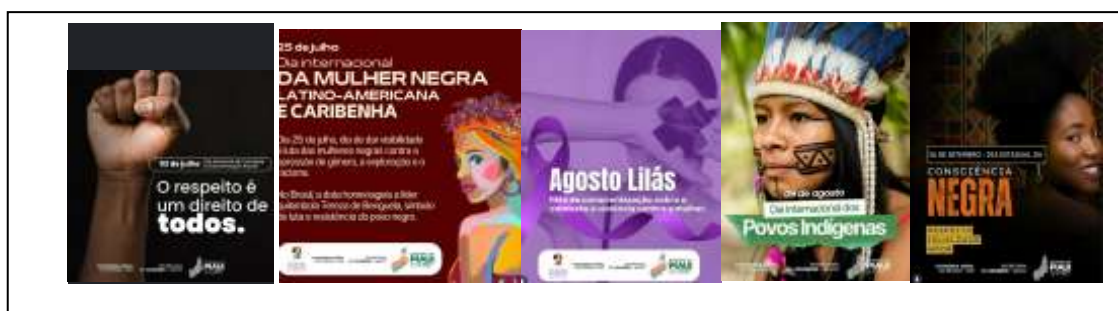
Fonte: Relatórios da OGE-PI (2025)



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

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 6: Campanhas



Fonte: Acervo da OGE/PI (2025)

Imagem 7: Participação em Eventos



Fonte: Acervo da OGE/PI (2025)

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

No 3º trimestre de 2025, a Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí (OGE-PI) intensificou sua atuação em articulações estratégicas com redes estaduais e nacionais de ouvidoria, visando o aprimoramento dos serviços públicos, a modernização dos canais de escuta e o fortalecimento da cidadania.

Como parte das ações junto à **Rede Nacional de Ouvidorias (RENOUV)**, o ouvidor-geral Raimundo Dutra participou, em 13 de agosto, da **Assembleia Ordinária**



da **RENOUV**, contribuindo para o debate nacional sobre o papel das ouvidorias na gestão pública e no fortalecimento da democracia participativa.

No dia 26 de agosto, a OGE-PI esteve presente, de forma virtual, no evento “**De Olho no Fala.BR**”, promovido pela Controladoria-Geral da União (CGU). O encontro abordou as recentes mudanças na Plataforma Fala.BR, especialmente no que se refere à classificação de assuntos e subassuntos. A participação teve como foco o alinhamento técnico e a qualificação do atendimento ao cidadão.

Já no início de setembro (dia 4), a OGE-PI recebeu a visita da equipe da Superintendência de Inteligência Artificial (SIA), com o objetivo de discutir **estratégias para aplicação da inteligência artificial nos serviços de ouvidoria pública**. A reunião contou com a presença da diretora de Transformação Digital e Social da SIA, Grattyelle Teles, e do auditor da Sefaz, Márcio Barros, reforçando o compromisso com a inovação tecnológica.

No âmbito estadual, no dia 12 de setembro, foi realizada uma **reunião com o Ouvidor da Associação Piauiense de Municípios (APPM), Sérgio Gallas**, com o objetivo de alinhar e fortalecer as ações da **Rede Ouvir/PI**. O encontro marcou um passo importante no planejamento conjunto para a ampliação da atuação das ouvidorias municipais no estado.

Ainda como parte das ações previstas na **Tarefa 2**, segue em andamento a **articulação para a realização do Seminário sobre Ouvidorias Públicas**, previsto para o segundo semestre de 2025. A OGE-PI tem participado ativamente de fóruns preparatórios, tanto em nível regional quanto nacional, consolidando sua posição como referência em escuta qualificada, transparência e participação social. A seguir, apresenta-se a sistematização das principais atividades desenvolvidas no âmbito do Plano de Ação 4:

Quadro 23: Fortalecer a Atuação da OGE-PI na REDE OUVIR/PI e na RENOUV

Data		Evento / Ação	Tema Central / Objetivo	Participação da OGE-PI
17	de	Solenidade de posse da Ouvidora	Fortalecimento das ouvidorias e promoção da cidadania	Participação do Ouvidor-Geral Raimundo Dutra;



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

	e da Ouvidora Substituta do MPPI		apoio institucional à posse e valorização da escuta pública
13 de agosto	Assembleia Ordinária da RENOUV (Rede Nacional de Ouvidorias)	Fortalecimento das ouvidorias e promoção da cidadania	Participação do Ouvidor-Geral Raimundo Dutra; articulação nacional das ouvidorias
26 de agosto	Evento “De Olho no Fala.BR” (CGU) – Virtual	Atualização sobre mudanças na Plataforma Fala.BR	Participação virtual do Ouvidor-Geral; esclarecimento de dúvidas e alinhamento técnico
04 de setembro	Visita da equipe da SIA à OGE-PI	Estratégias para uso de Inteligência Artificial nos serviços de Ouvidoria	Reunião com diretora de Transformação Digital da SIA e auditor da Sefaz
12 de setembro	Reunião com Ouvidor da APPM	Alinhamento das ações da Rede Ouvir/PI	Planejamento conjunto para fortalecer a atuação da rede de ouvidorias municipais
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

Fonte: Dados e informações extraídos das reuniões e eventos realizados pela Rede Ouvir-PI no terceiro 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 8: Registro de Participação da OGE-PI em Reuniões e Articulação



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 24: 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 9: Boletim de indicadores – Segundo trimestre de 2025



Fonte: Acervo da OGE/PI (2025)

6.5 Plano: Fortalecimento da Rede de Ouvidorias Setoriais

No segundo semestre de 2025, a Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí (OGE-PI) intensificou as ações voltadas ao fortalecimento da Rede de Ouvidorias Setoriais, com foco em formação, articulação estratégica, valorização da escuta qualificada e ampliação da rede.

Como parte da Tarefa 1, duas reuniões técnicas foram realizadas. A primeira ocorreu em 28 de julho, com a realização da II Reunião Técnica da Rede de Ouvidorias Setoriais, que reuniu representantes de diversos órgãos do Governo do Estado para promover troca de experiências, escuta ativa e alinhamento estratégico das ações desenvolvidas no primeiro semestre. Já no dia 16 de setembro, foi realizada uma reunião com a ouvidora da Sempí, com o objetivo de alinhar diretrizes de atuação e fortalecer a integração entre a ouvidoria setorial e a rede coordenada pela OGE-PI.

A Tarefa 2, que trata da continuidade do Projeto “Café com Ouvidoria”, teve sua 8ª edição realizada em 20 de agosto, com o tema “Participação e Controle Social: a escuta ativa como instrumento de cidadania”. O evento contou com a presença da Conselheira do TCE-PI, Flora Izabel, e da Superintendente de Direitos Humanos da SASC, Sônia Terra, promovendo um diálogo qualificado sobre o papel da ouvidoria como elo entre o cidadão e o Estado.

A Tarefa 3, referente à realização de oficinas sobre abordagem humanizada, está em andamento, com a preparação de novas ações formativas para o segundo semestre, com foco na melhoria do acolhimento e atendimento às manifestações dos usuários dos serviços públicos.



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

Também em planejamento está a Tarefa 4, que prevê a realização de curso sobre inovação em ouvidoria, com articulação junto a parceiros institucionais para o desenvolvimento de conteúdos voltados à modernização das práticas e ao uso de tecnologias aplicadas à gestão da escuta.

No dia 1º de setembro, a OGE-PI lançou oficialmente o Guia do Perfil do Ouvidor (Tarefa 5), um documento orientador que reúne competências, princípios e habilidades essenciais ao exercício da função de ouvidor no serviço público estadual. O material serve como referência técnica para padronizar e qualificar a atuação das ouvidorias setoriais.

No que se refere à ampliação da rede (Tarefa 6), a OGE-PI continua o acompanhamento técnico e institucional junto a órgãos que ainda não possuem ouvidorias formalizadas. Como resultado dessa mobilização, houve o ingresso do Departamento de Estradas de Rodagem (DER) e da Companhia dos Portos do Piauí, demonstrando o avanço na consolidação de uma rede capilarizada e mais presente nos serviços públicos estaduais.

Por fim, segue em andamento a Tarefa 8, com as etapas preparatórias da III edição do Concurso Estadual de Boas Práticas em Ouvidoria, que visa reconhecer experiências exitosas desenvolvidas pelas ouvidorias setoriais e estimular a inovação, a eficiência e o protagonismo das unidades na promoção da cidadania.

Essas iniciativas demonstram o compromisso da OGE-PI com a qualificação institucional das ouvidorias, o fortalecimento da cultura da escuta pública e a valorização do controle social como pilar essencial da gestão democrática no Estado do Piauí. 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 da Sempí para alinhamento estratégico.	16 de setembro
	II Reunião Técnica da Rede de Ouvidorias Setoriais do Governo em 2025. O encontro reuniu seus representantes para um momento de escuta, troca de experiências e alinhamento estratégico das ações desenvolvidas no primeiro semestre do ano.	28 de julho
	Reunião com Ouvidoria da Agrespi para alinhamento estratégico de trabalho.	29 de julho



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

Tarefa 2: Dar continuidade ao Projeto “Café com Ouvidoria”	8ª edição do Café com Ouvidoria, debatendo Participação e Controle Social: a escuta ativa como instrumento de cidadania” com a Conselheira Flora Izabel (TCE-PI) e a Superintendente de Direitos Humanos da SASC, Sônia Terra.	20 de agosto
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 o Perfil do Ouvidor	Lançamento do Guia do Perfil do Ouvidor, um material que reúne as principais competências, princípios e habilidades que devem nortear a atuação dos Ouvidores no serviço público.	1 de setembro
Tarefa 6: Ampliar a Rede de Ouvidorias	Acompanhamento e incentivo à implantação de ouvidorias em órgãos que ainda não possuem unidades formais. Ingresso do DER e da	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 10: Registros de reuniões técnicas



Fonte: Acervo da OGE/PI (2025)



Imagem 11: Projeto Café com Ouvidoria – 8ª edição



Fonte: Acervo da OGE/PI (2025)

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

No 3º trimestre de 2025, a OGE-PI reforçou seu compromisso com a promoção da cidadania, da escuta ativa e do bem-estar social por meio da execução de diversas ações previstas no **Plano de Ação 6**.

As atividades iniciaram com a continuidade da divulgação do **Protocolo "DIGA"**, com a distribuição de panfletos explicativos às ouvidorias setoriais, orientando sobre a abordagem adequada e o respeito no atendimento ao cidadão.

A **2ª edição do Projeto Ouvidoria na Escola** foi realizada com sucesso nos municípios de Paulistana, Pio IX, Picos e Regeneração. A ação promoveu o diálogo com estudantes e educadores sobre participação social, cidadania e a importância da escuta qualificada no ambiente escolar.

A OGE-PI também desenvolveu **campanhas cidadãs** em datas comemorativas relevantes, como o Dia Nacional de Combate à Discriminação Racial, o Dia do Amigo, o Dia Internacional da Mulher Negra Latino-Americana e Caribenha, o Dia Internacional dos Povos Indígenas, o Dia Internacional da Democracia e o Dia Mundial de Prevenção ao Suicídio. Essas campanhas reforçaram mensagens de empatia, diversidade, inclusão e respeito aos direitos humanos.



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

Na área de **saúde e bem-estar**, foram promovidas ações contínuas por meio do projeto "**Minuto Saúde Laboral**", com momentos semanais dedicados à saúde física e mental dos servidores. Destaque também para a palestra "**Da escuta ao acolhimento: vínculos que promovem saúde mental**", voltada à valorização da escuta e do cuidado no ambiente de trabalho.

A OGE-PI também realizou **ações educativas voltadas à equidade de gênero e raça**, como a campanha do **Dia Estadual da Consciência Negra**, o engajamento no **Agosto Lilás** e a realização da **Roda de Conversa "Aqui tem lugar para LGBTQIAPN+"**. Além disso, foi publicado um **relatório temático com dados sobre gênero, raça e demandas sociais** coletadas nas ouvidorias itinerantes do 1º semestre, subsidiando a formulação de políticas públicas mais inclusivas.

No campo institucional, a Ouvidoria manteve sua atuação na **Câmara Técnica do Trabalho Digno**, com a participação ativa do Ouvidor-Geral Raimundo Dutra nas reuniões e articulações interinstitucionais voltadas à promoção de condições dignas de trabalho.

Por fim, a OGE-PI também incentivou a **integração e o bem-estar da equipe interna**, promovendo momentos de convivência e celebração dos aniversários dos servidores, fortalecendo os laços entre os colaboradores.

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"	Distribuição de Panfletos sobre o Protocolo Diga às Ouvidorias Setoriais;	Mês de julho
Tarefa 2: Executar a 2ª Edição do Projeto Ouvidoria na Escola	Execução do Projeto Ouvidoria na Escola nos municípios de Paulistana, Pio IX, Picos e Regeneração	26, 27 de agosto e 11 de setembro
Tarefa 4: Desenvolver Campanhas Cidadãs em Datas Comemorativas	Dia nacional de combate a discriminação racial	03 de julho
	Dia do Amigo	20 de julho
	Dia Internacional da Mulher Negra Latino-Americana e Caribenha	25 de julho
	Dia Internacional dos Povos Indígenas	09 de agosto
	Dia Internacional da Democracia	15 de setembro
	Dia mundial de prevenção ao suicídio	



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

Tarefa 5: Promover Palestras sobre Saúde e Bem-Estar	Minuto Saúde Laboral na OGE/PI, dedicado à saúde e bem-estar dos servidores.	Todas as quintas-feiras;
	Palestra “Da escuta ao acolhimento: vínculos que promovem saúde mental	24 de setembro
Tarefa 6: Desenvolver Ações Educativas sobre Equidade de Gênero e Raça	Campanha do dia Estadual da Consciência Negra	06 de setembro
	Agosto Lilás	Mês de Agosto
	Roda de Conversa “Aqui tem lugar para LGBTQIAPN+”	17 de julho
	Relatório Temático: Gênero, Raça e Demandas Sociais nas Ouvidorias Itinerantes, com dados do 1º semestre de 2025.	09 de Julho
Tarefa 7: Integrar a Câmara Técnica do Trabalho Digno	Participação do ouvidor-geral Raimundo Dutra nas reuniões da Câmara Técnica.	Contínuo
Tarefa 8: Promover Atividades Integrativas e Sociais	Comemoração de Aniversários de membros da equipe;	Contínuo

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



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

Imagem 12: Registro de Ações e Campanhas de Cidadania e Qualidade de Vida



Fonte: Acervo da OGE/PI (2025)

No terceiro trimestre de 2025, a Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí (OGE-PI) consolidou sua atuação estratégica por meio de iniciativas voltadas ao fortalecimento da escuta qualificada, da participação social e da promoção da cidadania. Em articulação com a Secretaria de Estado do Planejamento (Seplan), a OGE-PI buscou aprimorar os canais de comunicação e o atendimento às manifestações da população beneficiária do Projeto Piauí Sustentável e Inclusivo (PSI), assumindo papel central na mediação entre os cidadãos e a gestão pública.



A integração institucional foi intensificada por meio da participação ativa em eventos como o **“PSI em Movimento”** e os **Seminários Regionais do Projeto Pilares II**, realizados em municípios estratégicos. Nesses espaços, a Ouvidoria reforçou sua missão de garantir o direito à escuta, à informação e à resolução de demandas de forma eficiente e humanizada, além de promover o diálogo direto com comunidades rurais.

Outra frente de atuação relevante foi o **fortalecimento da Rede de Ouvidorias Setoriais**, com destaque para a capacitação técnica das equipes envolvidas com o Projeto Pilares II, em conjunto com parceiros como a SAF, SEMARH, INTERPI e SEPLAN. A formação contribuiu para o aprimoramento da qualidade do atendimento e do acolhimento ao cidadão, alinhando os princípios da escuta ativa e do serviço público com responsabilidade social.

Além das ações técnicas e institucionais, a OGE-PI também estimulou iniciativas voltadas à valorização da cultura e do controle social. **O lançamento da segunda edição do Concurso de Fotografia “Olhares sobre o Patrimônio Histórico”** reafirmou o compromisso com a participação cidadã e a preservação da identidade cultural do estado. Da mesma forma, **a eleição da diretoria do Conselho de Usuários dos Serviços Públicos (Ceusp)** fortaleceu a representatividade e o protagonismo da sociedade civil na melhoria contínua dos serviços públicos.

As ações demonstram uma atuação coerente com os princípios democráticos, de transparência e escuta cidadã, posicionando a OGE-PI como protagonista na construção de políticas públicas mais inclusivas e conectadas as reais necessidades da população. 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 (Terceiro trimestre - 2025)

Data	Evento / Ação	Tema Central / Objetivo	Participação da OGE-PI
11 de agosto	Reunião estratégica com a SEPLAN sobre o PSI	Alinhar ações para aprimorar a escuta e o atendimento dos usuários do Projeto PSI	Articulação de estratégias para integrar canais de comunicação e fortalecer o mecanismo de ouvidoria do projeto
13 de agosto	“PSI em Movimento” – 1ª edição	Integração entre órgãos executores e divulgação dos	Apresentação dos canais de atendimento da OGE-PI e incentivo à participação cidadã



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

		canais da ouvidoria para o público beneficiário	
15 de setembro	Abertura da missão de supervisão do PSI (com BID e FIDA)	Avaliar e fortalecer a execução do programa PSI nas comunidades rurais	Participação institucional e apoio ao compromisso com inclusão social e sustentabilidade
17 de setembro	Capacitação sobre o Projeto Pilares II	Formação das ouvidorias setoriais parceiras para qualificação do atendimento ao cidadão	Promoção do evento e formação técnica de servidores da SEPLAN, SAF, INTERPI e SEMARH
24 de setembro	Seminário Regional – Projeto Pilares II (Corrente)	Discussão sobre investimentos e ações estratégicas do projeto	Participação ativa, promovendo escuta ativa e participação social nas comunidades rurais
26 de setembro	Seminário Regional – Projeto Pilares II (Uruçuí)	Continuidade do diálogo com a população rural beneficiária do projeto	Presença no evento, reforçando o papel da ouvidoria na mediação entre cidadão e Estado
1 de setembro	Eleição da Diretoria do Conselho de Usuários dos Serviços Públicos (Ceusp)	Fortalecer o controle social e a participação cidadã na gestão pública	Organização da eleição e apoio à estruturação do conselho, em parceria com a CGE-PI
09/09	Lançamento do II Concurso de Fotografia “Olhares sobre o Patrimônio Histórico”	Estimular a valorização do patrimônio histórico e a participação cultural	Realização do concurso; promoção da cultura e cidadania por meio da arte e da fotografia

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, 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.



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

Imagem 12: Registros das Participações e Ações Estratégicas da Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí (Terceiro trimestre - 2025)



Fonte: Acervo da OGE/PI (2025)



7. CONSIDERAÇÕES FINAIS, RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES:

O terceiro trimestre de 2025 consolidou a Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí (OGE-PI) como referência nacional em escuta qualificada, transparência e participação social. O expressivo aumento de **42,9% nas manifestações registradas**, aliado ao **alto índice de respostas dentro do prazo (98%)** e ao **tempo médio de 7,52 dias**, demonstra maturidade institucional, eficiência administrativa e comprometimento com o cidadão. A ampliação das **Ouvidorias Itinerantes** e o fortalecimento das ações de **ouvidoria ativa** reafirmaram o papel estratégico da OGE-PI na democratização do acesso aos serviços públicos, sobretudo entre comunidades vulneráveis e regiões mais distantes dos grandes centros. As iniciativas de **inclusão, equidade racial, gênero e diversidade**, somadas às campanhas educativas e projetos como **Ouvidoria na Escola** e **Protocolo DIGA**, consolidaram uma atuação humanizada e cidadã.

No campo institucional, a **integração com redes como a REDE OUVIR/PI e a RENOUV**, as capacitações técnicas e o lançamento do **Guia do Perfil do Ouvidor** fortaleceram o Sistema Estadual de Ouvidorias, ampliando a capacidade de resposta e padronizando boas práticas. A atuação articulada com a **Seplan**, o **PSI** e o **Projeto Pilares II** reforçou a transversalidade da escuta pública e sua contribuição efetiva para o aprimoramento das políticas públicas.

Esses avanços confirmam a OGE-PI como um instrumento essencial de **governança participativa, controle social e fomento à transparência**, sustentando uma cultura de gestão pública mais sensível, inclusiva e comprometida com resultados concretos para a sociedade.

Recomendações da OGE-PI ao Governo do Estado do Piauí

1. **Institucionalizar e expandir o Programa de Ouvidorias Itinerantes**, garantindo orçamento e estrutura permanentes, dada sua comprovada eficácia na aproximação com a população.
2. **Fortalecer a política estadual de atendimento ao cidadão**, integrando as manifestações das ouvidorias como insumo estratégico para formulação de políticas públicas.



3. **Aprimorar a digitalização dos canais de atendimento**, com foco na ampliação do uso do **Fala.BR**, **WhatsApp institucional** e **atendimento acessível a pessoas com deficiência**.
4. **Estimular a adesão dos municípios à Rede Ouvir/PI**, oferecendo capacitações e suporte técnico para implantação e modernização de ouvidorias locais.
5. **Garantir recursos e incentivos à inovação tecnológica**, especialmente para projetos de automação, análise de dados e uso ético da inteligência artificial na gestão das manifestações.
6. **Expandir a integração entre OGE-PI, Controladoria-Geral do Estado e Secretaria de Governo**, promovendo análises conjuntas sobre as manifestações (acesso a informação, solicitação, reclamação, elogio, sugestão e denúncia) e oportunidades de melhoria nos serviços públicos.
7. **Manter o apoio a ações de cidadania e diversidade**, fortalecendo a imagem do Estado como promotor de direitos humanos, equidade e participação democrática.

Orientações da OGE-PI às Ouvidorias Setoriais

1. **Priorizar a resposta tempestiva e qualificada** às manifestações, assegurando linguagem clara, empática e acessível, conforme o **Guia de Linguagem Simples da OGE-PI**.
2. **Padronizar fluxos internos e relatórios de gestão**, adotando os instrumentos e metodologias disponibilizados pela OGE-PI.
3. **Promover formações continuadas** sobre escuta ativa, atendimento humanizado e inovação em ouvidoria, com apoio da coordenação estadual.
4. **Revisar rotinas e prazos nas unidades com desempenho crítico** (como Agespisa, ADH-PI, CBMEPI e Imepi), priorizando o redesenho de processos e o uso de painéis de acompanhamento.
5. **Adotar práticas de Ouvidoria Ativa**, participando de eventos comunitários, feiras e audiências públicas para ampliar o diálogo com os cidadãos.
6. **Estimular a coleta e o uso de dados analíticos**, utilizando-os para propor melhorias internas e apoiar decisões estratégicas dos gestores.



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

7. **Valorizar e divulgar boas práticas institucionais**, participando do **Concurso Estadual de Boas Práticas em Ouvidoria** e de fóruns de intercâmbio promovidos pela OGE-PI.
8. **Zelar pela ética, imparcialidade e sigilo**, garantindo confiança e credibilidade nas respostas e mediações realizadas.

A Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí reafirma seu compromisso com a escuta pública como instrumento de **transformação social e aperfeiçoamento da gestão pública**, orientando as ouvidorias setoriais a seguirem padrões de excelência, inovação e empatia. Ao governo, recomenda-se o fortalecimento das estruturas e políticas que sustentam essa rede, reconhecendo o papel da OGE-PI como ponte permanente entre Estado e sociedade.