



**Governo do Estado do Piauí  
Secretaria de Governo- SEGOV  
Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí -**

**RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO DO PIAUÍ  
ANO DE 2025**

**TERESINA- PIAUÍ  
2026**



**Governo do Estado do Piauí  
Secretaria de Governo- SEGOV  
Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí -**

**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**

**ANO DE 2025**

**TERESINA- PIAUÍ**

**2026**



## **SUMÁRIO**

<b>1. INTRODUÇÃO.....</b>	<b>5</b>
<b>2. MANIFESTAÇÕES: Quantidade no Ano de 2024 e Série Histórica .....</b>	<b>8</b>
<b>3. CANAIS DE ATENDIMENTO DA OGE-PI: Taxa de Registro por Canais .....</b>	<b>14</b>
<b>4. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NO SISTEMA DE OUVIDORIA.....</b>	<b>16</b>
<b>5. ÍNDICE DE RESOLUBILIDADE.....</b>	<b>38</b>
<b>6. AÇÕES E RESULTADOS ALCANÇADOS EM 2025 PELA OGE-PI .....</b>	<b>47</b>
<b>7. CONSIDERAÇÕES FINAIS E RECOMENDAÇÕES .....</b>	<b>81</b>



## **APRESENTAÇÃO**

A Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí apresenta o Relatório de Gestão referente ao ano de 2025, documento que consolida e sistematiza as principais ações, resultados e indicadores do Sistema Estadual de Ouvidoria no âmbito do Poder Executivo Estadual. Este relatório constitui importante instrumento de transparência, prestação de contas e fortalecimento da participação social, evidenciando o compromisso do Governo do Estado com uma gestão pública eficiente, democrática e orientada ao cidadão.

No exercício de 2025, as atividades da Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí foram orientadas por um Plano de Ação estruturado, alinhado às diretrizes legais e às prioridades estratégicas do Governo do Estado. A execução desse Plano de Ação mostrou-se altamente exitosa, refletindo-se no fortalecimento da Rede de Ouvidorias Setoriais, na ampliação do acesso da população aos canais de atendimento, na qualificação das equipes e na melhoria contínua dos fluxos de tratamento das manifestações.

Entre os principais resultados decorrentes da execução do Plano de Ação, destacam-se o crescimento expressivo do número de manifestações registradas, o avanço das ações de Ouvidoria Ativa em todo o território estadual, a diversificação e integração dos canais de atendimento, bem como a redução significativa do tempo médio de resposta. Esses avanços evidenciam maior eficiência operacional, aumento da resolutividade e fortalecimento da confiança da população no Sistema Estadual de Ouvidoria.

O relatório apresenta, ainda, uma análise do perfil das manifestações recebidas e dos principais assuntos recorrentes. Essas informações constituem subsídios estratégicos para o planejamento governamental, permitindo a identificação de gargalos, oportunidades de aprimoramento e boas práticas na prestação dos serviços públicos estaduais.

Dessa forma, o presente Relatório de Gestão reafirma o papel da Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí como canal essencial de diálogo entre o cidadão e a Administração Pública, contribuindo de maneira concreta para o fortalecimento da participação social, da transparência e da integridade institucional. Os resultados alcançados em 2025 demonstram que os avanços observados estabelece bases sólidas para o aprimoramento contínuo das ações nos próximos exercícios.

**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 2025.

A Rede de Ouvidorias do Governo do Estado do Piauí é formada por 34 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.

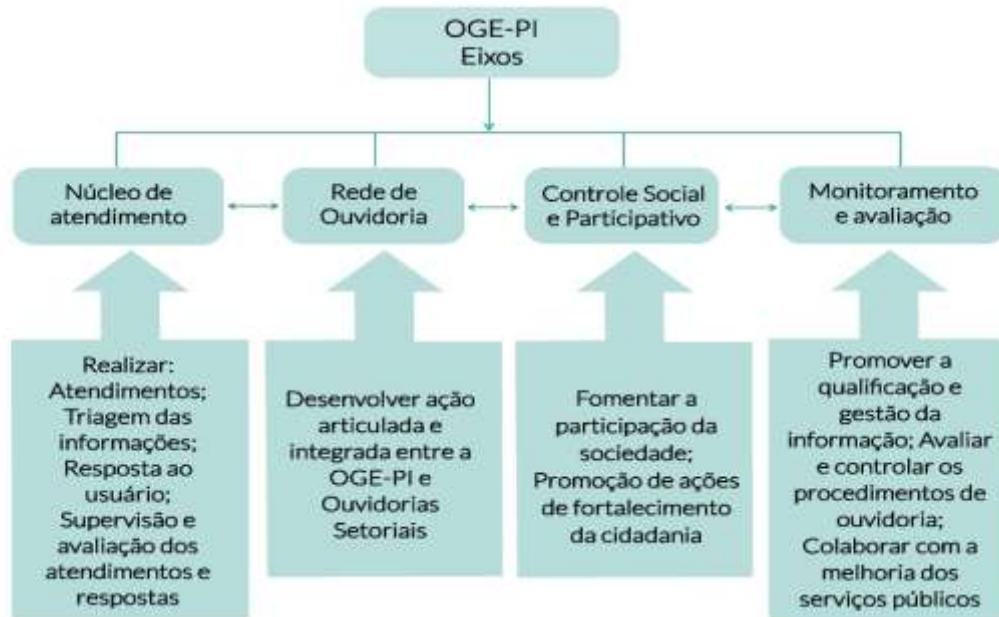
É importante ressaltar que as informações utilizadas na elaboração deste relatório foram obtidas diretamente da plataforma Fala.BR, assim como dos dados disponíveis no "Painel Resolveu?", acessível por meio do link <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>. Além disso, foram considerados os dados contidos nas planilhas de monitoramento dos atendimentos da OGE-PI e documentos relacionados às ações que compõem a 2ª edição do Programa OUVEPIAUÍ.

A OGE-PI está organizada em núcleos estruturantes com base nos seguintes eixos centrais (Figura 1) que correspondem às principais atribuições da OGE-PI previstas no Decreto Estadual nº 22.698, de 24 de janeiro de 2024, que regulamenta sua organização e funcionamento: I) núcleo de atendimento; II) controle e participação social; III) Rede da OGE-PI; IV) monitoramento e avaliação.



**Governo do Estado do Piauí  
Secretaria de Governo- SEGOV  
Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí -**

**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 -**

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

Em 2025, foram registradas **25.696** manifestações no Sistema de Ouvidoria do Governo do Estado<sup>1</sup>, o que representa um aumento de **31,7%** em comparação com o ano anterior. Esse crescimento contínuo é de grande relevância, pois proporciona uma fonte valiosa de insights e feedbacks da população, permitindo uma análise abrangente das demandas e necessidades dos cidadãos piauienses.

Cabe ao governo do estado utilizar essas informações e contribuições apresentadas pela população, com aplicação no planejamento e na gestão das políticas públicas, demonstrando que o engajamento da sociedade contribui coletivamente para a melhoria dos serviços e programas governamentais.

<sup>1</sup> Esse total refere-se às manifestações registradas em 33 unidades ouvidoras, abrangendo a Ouvidoria Geral do Estado do Piauí (OGE-PI) e 32 ouvidorias setoriais integradas à plataforma Fala.BR.



## **2. MANIFESTAÇÕES: quantidade no ano de 2025 e série histórica**

Os números registrados pelo Sistema de Ouvidoria em 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 **25.696 manifestações registradas** (Figura 04), esses números representam não apenas um crescimento quantitativo, mas também refletem uma maior confiança e engajamento da sociedade no sistema de ouvidoria. Essa tendência indica uma percepção mais apurada da importância de influenciar nas decisões e políticas públicas, fortalecendo a democracia participativa e demonstrando o trabalho efetivo realizado pela OGE-PI e pelas Ouvidorias Setoriais.

**Figura 04: Manifestações registradas no Sistema de Ouvidoria em 2025**



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

O Sistema de Ouvidoria do Governo do Piauí registrou um crescimento expressivo e contínuo no número de manifestações recebidas ao longo dos últimos anos, demonstrando maior engajamento da população com os canais de participação e transparência.

Entre 2019 e 2022 (Gráfico 1), o volume de manifestações passou de **1.062** para **8.784**, representando um forte aumento acumulado, impulsionado principalmente pela pandemia e pela maior digitalização dos serviços públicos.

A partir de 2023, o desempenho ganhou ainda mais destaque, com um salto significativo que consolidou a ouvidoria como instrumento essencial de interação entre cidadão e governo.



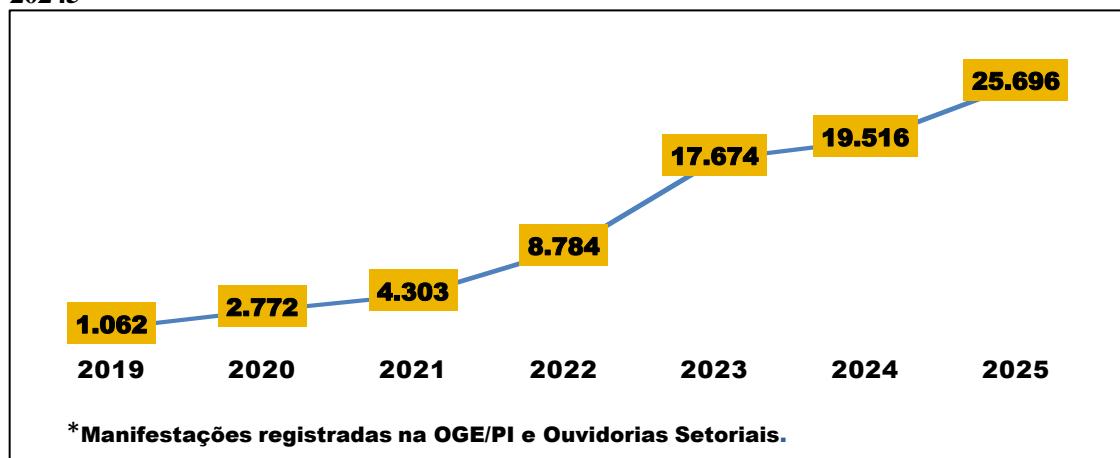
**Governo do Estado do Piauí  
Secretaria de Governo- SEGOV  
Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí -**

Em 2023, foram registradas **17.674** manifestações, um aumento de **101,3%** em relação a 2022, praticamente dobrando o volume recebido no ano anterior. No ano de 2024, o total chegou a **19.516** manifestações, com crescimento de **10,4%**, consolidando a tendência de alta e mostrando estabilidade no patamar elevado. Já em 2025, o sistema já alcançou **25.696** manifestações, o que representa um impressionante aumento de **31,7%** em relação a 2024.

Esse desempenho a partir de 2023 reflete não apenas a maior confiança da população nos canais de ouvidoria, mas também o trabalho coordenado pela Ouvidoria Geral do Estado do Piauí (OGE-PI). Através de ações estratégicas como reestruturação interna, fortalecimento técnico da rede (com capacitações, monitoramento contínuo e reuniões técnicas), o sistema não só atraiu um volume muito maior de demandas, como também conseguiu absorvê-las com maior eficiência. Esse ciclo virtuoso reforçou ainda mais a credibilidade junto à população, contribuindo diretamente para o crescimento acelerado observado.

Com efeito, nos últimos três anos (2023–2025), o sistema acumulou mais de 62.800 manifestações, superando em larga margem todo o volume registrado nos quatro anos anteriores (2019–2022), que somaram cerca de **16.921**. Esse crescimento acelerado evidencia a maturidade alcançada pelo Sistema de Ouvidoria do Piauí como canal efetivo de participação cidadã. Ao mesmo tempo, os canais de comunicação e divulgação das ouvidorias foram aprimorados, o que resultou em um alcance e adesão maiores por parte dos cidadãos.

**Gráfico 01: Evolução das manifestações recebidas pelo Sistema de Ouvidoria entre 2019 e 2024**



Fonte: RELATÓRIO DE OUVIDORIA 2022; Dados da Plataforma Fala.BR e do Painel Resolveu? (2023/2025)



**Governo do Estado do Piauí  
Secretaria de Governo- SEGOV  
Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí -**

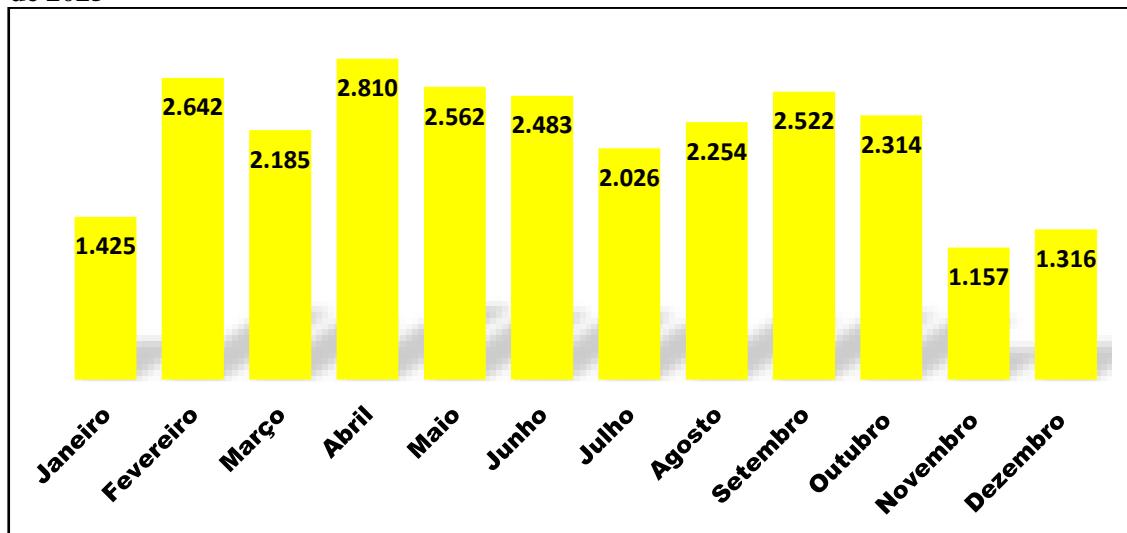
No ano de 2025, como visto, foi observado um aumento significativo no número de manifestações recebidas pelo Sistema de Ouvidoria. Para fornecer informações importantes ao Governo do Estado, é essencial identificar a evolução dessas manifestações ao longo dos meses do ano.

Por meio da análise desses dados, é possível detectar se há períodos específicos em que as manifestações aumentam, o que pode indicar a existência de demandas sazonais que requerem maior atenção por parte dos órgãos responsáveis e uma alocação de recursos mais substancial. Isso implica também na necessidade de uma maior capacidade de resposta por parte dos órgãos envolvidos.

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

Ao analisar a evolução das manifestações recebidas pelo Sistema de Ouvidoria em 2025, foi possível identificar variações significativas ao longo dos meses (Gráfico 2), que refletem diretamente a realização de ações de Ouvidoria Ativa pela OGE-PI. Os picos observados em abril (2.810), fevereiro (2.642) e maio (2.562) decorreram precisamente dessas ouvidorias ativas, que consistem em atendimentos presenciais realizados em feiras de serviços, eventos públicos e outros locais de grande circulação, aproximando o serviço da população e impulsionando o registro imediato de demandas.

**Gráfico 02: Evolução mensal das manifestações recebidas pelo Sistema de Ouvidoria no ano de 2025**



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



Esses meses concentraram as maiores operações de busca ativa, resultando no maior volume de manifestações do ano. Por outro lado, novembro (1.157) e dezembro (1.316) registraram os menores números, influenciados tanto pelo período de festas e recessos quanto pela menor quantidade de ações externas programadas. Janeiro (1.425), março (2.185), junho (2.483), julho (2.026), agosto (2.254), setembro (2.522) e outubro (2.314) apresentaram volumes intermediários, mantendo uma relativa estabilidade quando não havia ouvidorias ativas intensas.

Essa dinâmica comprova a eficácia da estratégia proativa da OGE-PI em ampliar o alcance da participação cidadã, reforçando a importância de manter tais iniciativas ao longo de todo o ano para garantir um fluxo contínuo e representativo de manifestações mobilização e engajamento da população, a exemplo das ouvidorias ativas realizadas neste período.

Outro indicador de extrema importância é a quantidade de manifestações recebidas pelo órgão ou pela ouvidoria destinatária durante o ano de 2025. Apresentamos a seguir o quadro 1 que mostra o ranking dessas manifestações.

**Quadro 1: Quantidades de registros por órgãos – ano de 2025**

Ouvidoria	Ranking Quantidade
<b>Ouvidoria Geral do Estado do Piauí - OGE - PI</b>	9.769
<b>Secretaria de Estado da Administração – Sead-PI</b>	2.923
<b>Polícia Civil do Estado do Piauí - PC – PI</b>	2.393
<b>Secretaria de Estado da Educação - Seduc - PI</b>	1.964
<b>Secretaria de Estado da Saúde – Sesapi – PI</b>	1.552
<b>Fundação Universidade Estadual do Piauí - FUESPI - PI</b>	1.547
<b>Departamento Estadual de Trânsito – Detran – PI</b>	771
<b>Ouvidoria Geral do Sistema Único de Saúde - PI</b>	604
<b>Polícia Militar do Estado do Piauí – PM-PI</b>	616
<b>Secretaria Estadual da Fazenda – Sefaz – PI</b>	460
<b>Secretaria de Estado da Segurança Pública – SSP – PI</b>	454
<b>Secretaria de Estado do Planejamento – Seplan – PI</b>	441
<b>Secretaria do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome – Sasc – PI</b>	399
<b>Instituto de Assistência à Saúde dos Servidores Públicos do Piauí - Iaspí</b>	333
<b>Fundação Piauí Previdência – Piauiprev</b>	321
<b>Secretaria do Meio Ambiente e Recursos Hídricos – Semarh - PI</b>	191
<b>Secretaria de Estado da Agricultura Familiar – Saf - PI</b>	159
<b>Agência de Regulação dos Serviços Públicos Delegados do Estado do Piauí - AGRESPI</b>	154
<b>Empresa de Águas e Esgotos do Piauí S/A – Agespisa</b>	143



**Governo do Estado do Piauí  
Secretaria de Governo- SEGOV  
Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí -**

<b>Secretaria Estadual para Inclusão da Pessoa com Deficiência – Seid - PI</b>	110
<b>Secretaria de Estado da Justiça – Sejus - PI</b>	89
<b>Agência de Desenvolvimento Habitacional do Piauí - ADH</b>	81
<b>Empresa de Tecnologia da Informação do Estado do Piauí – ETIPI</b>	39
<b>Junta Comercial do Estado do Piauí – Jucepi</b>	33
<b>Agência de Fomento e Desenvolvimento do Estado do Piauí – BADESPI</b>	27
<b>Instituto de Metrologia do Estado do Piauí – IMEPI</b>	27
<b>Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Piauí – CBMEPI</b>	23
<b>Secretaria de Estado das Mulheres - Sempi - PI</b>	23
<b>Instituto de Regularização Fundiária e Patrimônio Imobiliário do Estado do Piauí - Interpi</b>	18
<b>Departamento de Estradas de Rodagem do Piauí – DER - PI</b>	14
<b>Secretaria de Inteligência Artificial, Economia Digital, Ciência, Tecnologia e Inovação - Sia - PI</b>	13
<b>Instituto de Saneamento Básico do Piauí - ISBPI</b>	3
<b>Companhia de Terminais, Portos e Hidrovias do Piauí S/A - PI</b>	2
<b>TOTAL</b>	<b>25.696</b>

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

Como visto, o Sistema de Ouvidoria do Governo do Piauí registrou, em 2025, um total de 25.696 manifestações. Desse volume, os cinco órgãos setoriais mais acionados pela população — Secretaria de Estado da Administração (Sead-PI), Polícia Civil do Estado do Piauí (PC-PI), Secretaria de Estado da Educação (Seduc-PI), Secretaria de Estado da Saúde (Sesapi-PI) e Fundação Universidade Estadual do Piauí (Fuespi-PI) — concentraram juntos 10.379 registros, o que corresponde a 40,4% do total.

Essa forte concentração revela as áreas de maior interface direta entre o cidadão e o poder público estadual. A liderança da Sead-PI, com 2.923 manifestações (11,4% do total), reflete a alta demanda por serviços administrativos relacionados a concursos públicos, nomeações, salários e processos de pessoal, que impactam tanto servidores quanto candidatos a vagas no serviço público.

Em segundo lugar, a Polícia Civil (2.393 registros, ou 9,3%) destaca a frequência com que a população recorre ao canal para registrar ocorrências, boletins eletrônicos, denúncias e acompanhamento de investigações, evidenciando o papel da ouvidoria como ferramenta acessível na área de segurança.

As secretarias de Educação (1.964, 7,6%) e Saúde (1.552, 6,0%) aparecem em seguida, reforçando que serviços universais e essenciais — como matrículas, qualidade do ensino, atendimento hospitalar, agendamento e fornecimento de medicamentos — geram o maior volume de manifestações. Por fim, a Fuespi (1.547, 6,0%) concentra



**Governo do Estado do Piauí  
Secretaria de Governo- SEGOV  
Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí -**

demandas ligadas ao ensino superior estadual, especialmente matrículas e infraestrutura acadêmica.

Juntos, esses cinco órgãos setoriais, somados à Ouvidoria Geral do Estado (que atua como porta de entrada geral), respondem por 78,4% das manifestações, enquanto os demais 28 órgãos dividem apenas 21,6%. Essa distribuição demonstra claramente que a população utiliza as ouvidorias sobretudo para resolver questões em serviços de alta visibilidade, capilaridade e impacto cotidiano, sinalizando a necessidade de priorizar investimentos em qualidade, agilidade e resolução nessas áreas para elevar a satisfação cidadã e a efetividade das políticas públicas estaduais.

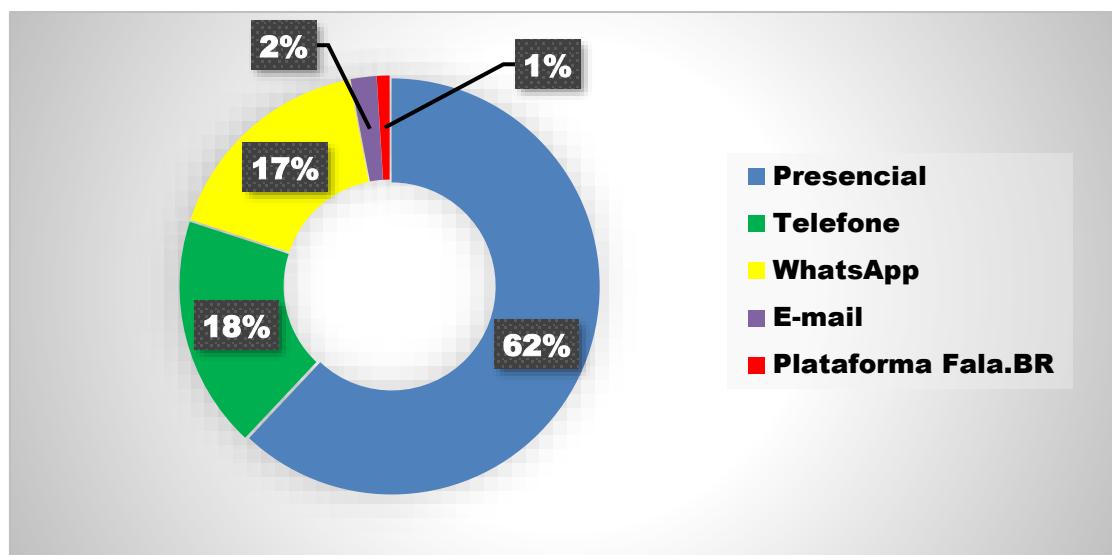
Por fim, o maior número de manifestações também proporciona uma maior possibilidade de identificar as melhorias necessárias nos serviços públicos. Ao expressarem suas demandas e insatisfações, os cidadãos fornecem informações valiosas que podem auxiliar na identificação de serviços que precisam ser reconhecidos 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**

Em 2025, a Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí (OGE-PI) registrou o total de 9.769 manifestações recebidas pelos diversos canais de entrada. A distribuição por canal revela características específicas do acesso da população aos serviços de ouvidoria sendo possível observar uma distribuição diversificada nos canais de entrada utilizados pelos cidadãos. Conforme dados apresentados no Gráfico 3, nota-se que os canais presenciais e Disk 162 foram os mais utilizados, representando 62% e 18% das manifestações, respectivamente..

**Gráfico 03: Porcentagem de registros por canais de entrada na OGE-PI no ano de 2025**



**Fonte:** Relatório da OGE-PI (2025)

O canal presencial, com 62%, representa o mais utilizado, refletindo principalmente a estratégia de Ouvidoria Ativa adotada pela OGE-PI, que consiste na busca ativa de manifestações por meio de atendimentos realizados em feiras, eventos públicos e outros locais de grande circulação de cidadãos, aproximando o serviço do usuário e facilitando o registro de demandas de forma direta.

O Disk 162, com 18%, é o segundo canal mais acessado e demonstra a preferência de parte significativa da população por um meio tradicional e imediato, especialmente em situações que demandam orientação rápida ou esclarecimentos verbais.

O WhatsApp, com 17%, aparece como canal em ascensão e indica a crescente adesão da população piauiense às ferramentas de mensagens instantâneas, valorizando a praticidade, a rapidez e a possibilidade de envio de documentos e fotos para comprovação das demandas.



**Governo do Estado do Piauí  
Secretaria de Governo- SEGOV  
Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí -**

O e-mail, com 2%, é utilizado de forma minoritária, geralmente por cidadãos que preferem registrar manifestações de maneira mais formal ou que necessitam anexar documentos extensos, revelando uma participação ainda limitada nesse formato digital assíncrono.

A Plataforma Fala.BR, com apenas 1% de participação, registra o menor volume entre todos os canais. Esse baixo percentual ocorre porque o seu uso exige maior familiaridade com ambientes digitais governamentais e, sobretudo, com o cadastro prévio no sistema gov.br. Quem mais recorre a essa via são, predominantemente, profissionais do direito e cidadãos com maior letramento digital ou experiência prévia na plataforma, que já dominam o procedimento de login, anexo de documentos e acompanhamento processual eletrônico.

Essa distribuição evidencia a importância de manter uma abordagem multicanal, combinando ações proativas de Ouvidoria Ativa com a oferta de opções tradicionais e digitais, para atender às diferentes preferências e realidades da população piauiense.

Portanto, é fundamental que o governo esteja atento e invista na diversificação de canais de entrada nas Ouvidorias, buscando sempre novas formas de contato que facilitem a interação com os cidadãos. Essa abordagem tem potencial para aumentar a participação dos cidadãos, promover a transparência e fortalecer a relação entre a sociedade e o órgão governamental, resultando em uma melhoria geral na qualidade do serviço prestado.



#### **4. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NO SISTEMA DE OUVIDORIA**

As manifestações no Sistema de Ouvidoria podem ser classificadas em cinco tipos principais: solicitação, sugestão, elogio, reclamação e denúncia. Segue quadro 2 caracterizando cada uma:

**Quadro 2: Caracterização dos tipos de manifestações**

<b>Tipo de Manifestação</b>	<b>Descrição</b>
<b>Solicitação</b>	Demandas específicas feitas pelo cidadão a um órgão governamental, como pedido de informações, solicitação de serviços, requerimentos administrativos, entre outros.
<b>Sugestão</b>	Proposta de ideias, opiniões ou recomendações apresentadas pelo cidadão aos órgãos governamentais, com o objetivo de contribuir para melhorias em políticas públicas, serviços ou processos.
<b>Elogio</b>	Reconhecimento positivo expresso pelo cidadão em relação a um serviço, atendimento ou ação realizada por órgãos governamentais, manifestando satisfação.
<b>Reclamação</b>	Manifestação de insatisfação ou descontentamento do cidadão quanto a um serviço, atendimento ou ação do governo, apontando problemas ou falhas que necessitam de correção.
<b>Denúncia</b>	Relato de irregularidades ou atos ilícitos de que o cidadão tem conhecimento, com o intuito de alertar as autoridades competentes. • <b>Sem acompanhamento:</b> Denúncia realizada de forma anônima, sem identificação do manifestante e sem exigência de acompanhamento do processo. • <b>Com acompanhamento:</b> Denúncia identificada, em que o cidadão requer o acompanhamento do andamento do processo pelas autoridades.

**Fonte:** Elaboração própria

Ao analisar os dados relativos à quantidade de manifestações por tipo no Sistema de Ouvidoria do Governo do Estado (Gráfico 04), podemos inferir que as solicitações representam a maior porcentagem, com 58% das manifestações. Isso pode indicar uma grande demanda da população em relação a serviços e informações prestadas pelos órgãos governamentais. Também pode ser um indicativo de deficiências nesses serviços, já que muitas demandas precisam ser feitas para obter resultados.

Ainda, é importante ressaltar que a alta proporção de solicitações pode significar uma confiança dos cidadãos nas ouvidorias como um canal efetivo para solucionar suas demandas junto aos órgãos governamentais. A confiança depositada nesses mecanismos de comunicação sugere que a população acredita na capacidade das ouvidorias em promover a transparência e a accountability no serviço público. Além disso, indica também a possibilidade de que os cidadãos se sintam encorajados a reportar problemas



**Governo do Estado do Piauí  
Secretaria de Governo- SEGOV  
Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí -**

e buscar informações de maneira ativa, contribuindo, dessa forma, para o aprimoramento dos serviços prestados pelo estado.

As reclamações representam 19% das manifestações (Gráfico 04) e refletem insatisfações e problemas enfrentados pelos cidadãos em relação aos serviços governamentais. É crucial analisar e resolver essas reclamações, uma vez que impactam a confiança e a credibilidade do governo perante a população.

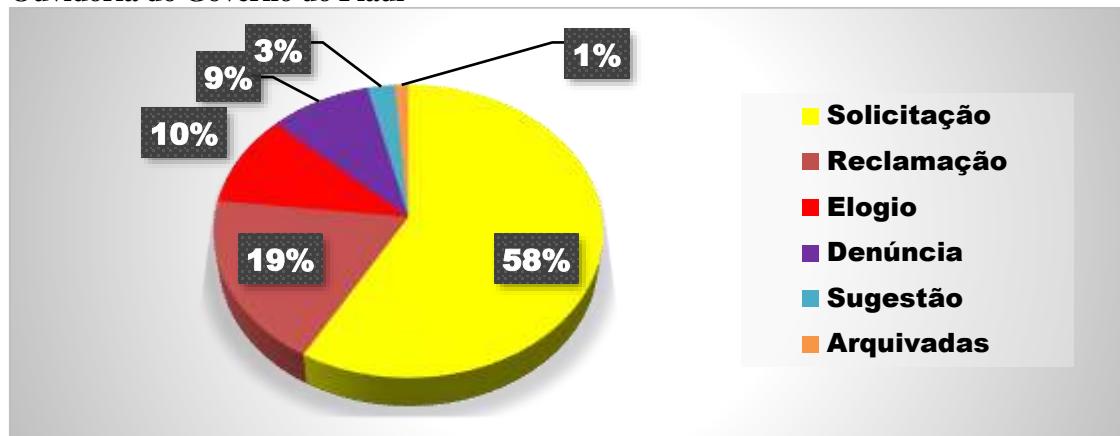
No que se refere aos Elogios, com 10% das manifestações, é um bom sinal, pois demonstra a existência de serviços e ações bem executadas pelos órgãos governamentais. Os elogios podem servir como incentivo para a continuidade e aprimoramento dessas boas práticas.

Em relação às denúncias, que correspondem a 9% das manifestações, pode-se interpretar que essas são manifestações mais objetivas e que requerem uma ação imediata por parte dos órgãos governamentais, pois envolvem denúncias de infrações ou atos ilegais.

Já as sugestões, representam 3% das manifestações, sendo um sinal de que a população está engajada e participativa na busca por melhorias e mudanças nas políticas públicas e serviços oferecidos pelo governo.

A baixa taxa de arquivamento (1%) reflete uma abordagem responsável e eficiente da ouvidoria em processar as manifestações, tratando-as de forma significativa, sem deixar de considerar o valor de cada uma delas, ao mesmo tempo que assegura que questões irrelevantes ou impertinentes sejam devidamente identificadas e filtradas.

**Gráfico 04: Tipos de Manifestações Recebidas e Tratadas em 2025 pelo Sistema de Ouvidoria do Governo do Piauí**



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



**Governo do Estado do Piauí  
Secretaria de Governo- SEGOV  
Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí -**

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. O segundo quadro (Quadro 4) apresenta a porcentagem de cada tipo de manifestação em relação ao total registrado por cada ouvidoria setorial, destacando aquelas com as maiores taxas quando comparadas entre si. As porcentagens referem-se à distribuição das manifestações (Reclamação, Solicitação, Denúncia, Sugestão e Elogio) dentro de cada órgão, calculadas com base no total dessas categorias (excluindo Arquivada). Valores arredondados para uma casa decimal. A coluna Arquivada é mantida em números absolutos em ambos os quadros.

**Quadro 3: Quantidade manifestações por tipo conforme ouvidoria setorial no ano de 2025**

Órgão	Reclamação	Solicitação	Denúncia	Sugestão	Elogio	Arquivada
<b>OGE - PI</b>	1845	5779	281	520	1300	44
<b>Sead-PI</b>	108	2005	49	7	753	1
<b>PC - PI</b>	34	2173	175	1	9	1
<b>Seduc - PI</b>	503	774	628	19	29	11
<b>Sesapi - PI</b>	436	735	317	7	56	1
<b>FUESPI - PI</b>	76	1342	93	6	3	27
<b>Detran - PI</b>	303	332	99	3	3	31
<b>Ouv. SUS- PI</b>	339	215	46	2	2	0
<b>PM-PI</b>	173	287	129	7	3	17
<b>Sefaz - PI</b>	117	230	79	2	5	27
<b>SSP - PI</b>	187	153	65	8	37	4
<b>Seplan - PI</b>	36	23	7	12	361	2
<b>Sasc - PI</b>	59	207	108	12	12	1
<b>Iaspi - PI</b>	175	88	10	12	7	41
<b>Piauiprev - PI</b>	54	222	9	1	13	22
<b>Semarh - PI</b>	20	31	131	2	3	4
<b>Saf - PI</b>	9	137	2	2	9	0
<b>AGRESPI - PI</b>	60	10	17	0	0	67
<b>Agespisa - PI</b>	99	25	19	0	0	0
<b>Seid - PI</b>	48	37	3	1	11	10
<b>Sejus - PI</b>	13	21	53	1	1	0
<b>ADH - PI</b>	12	64	4	0	1	0
<b>ETIPI - PI</b>	9	14	3	2	2	9
<b>Jucepi - PI</b>	15	13	3	1	1	0
<b>BADESPI</b>	6	16	3	1	1	0
<b>IMEPI/PI - PI</b>	2	7	18	0	0	0
<b>CBMEPI - PI</b>	4	3	15	1	0	0
<b>Sempi - PI</b>	4	10	6	1	1	1
<b>Interpi - PI</b>	8	7	2	0	1	0
<b>DER - PI</b>	5	5	3	0	0	1
<b>Sia - PI</b>	3	5	3	1	0	1
<b>ISBPI - PI</b>	1	0	2	0	0	0
<b>(Cia. Portos-PI)</b>	0	0	1	0	0	1

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



**Governo do Estado do Piauí  
Secretaria de Governo- SEGOV  
Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí -**

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

Órgão	Reclamação	Solicitação	Denúncia	Sugestão	Elogio	Arquivada
<b>OGE - PI</b>	19.0%	59.4%	2.9%	5.3%	13.4%	44
<b>Sead-PI</b>	3.7%	68.6%	1.7%	0.2%	25.8%	1
<b>PC - PI</b>	1.4%	90.8%	7.3%	0.0%	0.4%	1
<b>Seduc - PI</b>	25.8%	39.6%	32.2%	1.0%	1.5%	11
<b>Sesapi - PI</b>	28.1%	47.4%	20.4%	0.5%	3.6%	1
<b>FUESPI - PI</b>	5.0%	88.3%	6.1%	0.4%	0.2%	27
<b>Detran - PI</b>	40.9%	44.9%	13.4%	0.4%	0.4%	31
<b>Ouv. SUS - PI</b>	56.1%	35.6%	7.6%	0.3%	0.3%	0
<b>PM-PI</b>	28.9%	47.9%	21.5%	1.2%	0.5%	17
<b>Sefaz - PI</b>	27.0%	53.1%	18.2%	0.5%	1.2%	27
<b>SSP - PI</b>	41.6%	34.0%	14.4%	1.8%	8.2%	4
<b>Seplan - PI</b>	8.2%	5.2%	1.6%	2.7%	82.2%	2
<b>Sasc - PI</b>	14.8%	52.0%	27.1%	3.0%	3.0%	1
<b>Iaspi - PI</b>	59.9%	30.1%	3.4%	4.1%	2.4%	41
<b>Piauiprev - PI</b>	18.1%	74.2%	3.0%	0.3%	4.3%	22
<b>Semarh - PI</b>	10.7%	16.6%	70.1%	1.1%	1.6%	4
<b>Saf - PI</b>	5.7%	86.2%	1.3%	1.3%	5.7%	0
<b>AGRESPI - PI</b>	69.0%	11.5%	19.5%	0.0%	0.0%	67
<b>Agespisa - PI</b>	69.2%	17.5%	13.3%	0.0%	0.0%	0
<b>Seid - PI</b>	48.0%	37.0%	3.0%	1.0%	11.0%	10
<b>Sejus - PI</b>	14.6%	23.6%	59.6%	1.1%	1.1%	0
<b>ADH - PI</b>	14.8%	79.0%	4.9%	0.0%	1.2%	0
<b>ETIPI - PI</b>	30.0%	46.7%	10.0%	6.7%	6.7%	9
<b>Jucepi - PI</b>	45.5%	39.4%	9.1%	3.0%	3.0%	0
<b>BADESPI</b>	22.2%	59.3%	11.1%	3.7%	3.7%	0
<b>IMEPI/PI - PI</b>	7.4%	25.9%	66.7%	0.0%	0.0%	0
<b>CBMEPI - PI</b>	17.4%	13.0%	65.2%	4.3%	0.0%	0
<b>Sempi - PI</b>	18.2%	45.5%	27.3%	4.5%	4.5%	1
<b>Interpi - PI</b>	44.4%	38.9%	11.1%	0.0%	5.6%	0
<b>DER - PI</b>	38.5%	38.5%	23.1%	0.0%	0.0%	1
<b>Sia - PI</b>	25.0%	41.7%	25.0%	8.3%	0.0%	1
<b>ISBPI - PI</b>	33.3%	0.0%	66.7%	0.0%	0.0%	0
<b>(Cia. Portos-PI)</b>	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	1

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

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 do volume de demandas por órgão, permitindo identificar picos e tendências ao longo do ano. Ao analisar os tipos de manifestações (reclamações, sugestões etc.), podemos aprofundar nossa compreensão sobre os principais assuntos que preocupam a população e suas possíveis causas, como eventos específicos ou mudanças nas políticas públicas. A comparação entre órgãos, além de revelar aqueles que recebem um maior volume de demandas, também pode indicar:

- **Maior abertura para a participação cidadã:** Órgãos com alto volume de manifestações podem estar investindo em canais de comunicação diversos, realizando buscas ativas por feedback e demonstrando transparência e integridade nas suas ações.
- **Necessidade de maior atenção:** Um alto volume de manifestações em um determinado órgão pode sinalizar a necessidade de maior investimento em recursos, pessoal ou processos para atender à demanda da população.
- **Oportunidades de aprendizado:** Órgãos com alto volume de manifestações positivas podem servir como modelos para outros órgãos, demonstrando práticas bem-sucedidas de engajamento com a sociedade.

##### **4.1.1 Tipificação das Solicitações: órgãos mais demandados e principais assuntos**

No que se refere aos órgãos setoriais que receberam o maior número de manifestações tipificadas como solicitações (Quadro 5), temos: PC-PI com 2.173 solicitações, Sead com 2.005, Uespi com 1.342, Seduc com 744, Sesapi com 735 e Detran-Pi com 332.

**Quadro 5: Órgãos com Ouvidoria Setorial que concentraram o maior volume de manifestações tipificadas como solicitação no ano de 2024.**

<b>Ranking</b>	<b>Ouvidoria</b>	<b>Quantidade</b>
1.	<b>PC-PI</b>	<b>2.173</b>
2.	<b>SEAD-PI</b>	<b>2.005</b>
3.	<b>FUESPI-PI</b>	<b>1.342</b>
4.	<b>SEDUC-PI</b>	<b>774</b>
5.	<b>SESAPI-PI</b>	<b>735</b>
6.	<b>DETTRAN-PI</b>	<b>332</b>
7.	<b>PMPI-PI</b>	<b>287</b>
8.	<b>SEFAZ-PI</b>	<b>230</b>
9.	<b>PIAUIPREV-PI</b>	<b>222</b>
10.	<b>Ouvidoria SUS-PI</b>	<b>215</b>
11.	<b>SASC-PI</b>	<b>207</b>



**Governo do Estado do Piauí  
Secretaria de Governo- SEGOV  
Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí -**

<b>12.</b>	<b>SSP-PI</b>	<b>153</b>
<b>13.</b>	<b>SAF-PI</b>	<b>137</b>
<b>14.</b>	<b>IASPI-PI</b>	<b>88</b>
<b>15.</b>	<b>ADH-PI</b>	<b>64</b>
<b>16.</b>	<b>SEID-PI</b>	<b>37</b>
<b>17.</b>	<b>SEMARH-PI</b>	<b>31</b>
<b>18.</b>	<b>AGESPISA-PI</b>	<b>25</b>
<b>19.</b>	<b>SEPLAN-PI</b>	<b>23</b>
<b>20.</b>	<b>SEJUS-PI</b>	<b>21</b>
<b>21.</b>	<b>BADESPI</b>	<b>16</b>
<b>22.</b>	<b>ETIPI-PI</b>	<b>14</b>
<b>23.</b>	<b>JUCEPI-PI</b>	<b>13</b>
<b>24.</b>	<b>AGRESPI-PI</b>	<b>10</b>
<b>25.</b>	<b>SEMPI-PI</b>	<b>10</b>
<b>26.</b>	<b>IMEPI-PI</b>	<b>7</b>
<b>27.</b>	<b>INTERPI-PI</b>	<b>7</b>
<b>28.</b>	<b>DER-PI</b>	<b>5</b>
<b>29.</b>	<b>SIA-PI</b>	<b>5</b>
<b>30.</b>	<b>CBMEPI-PI</b>	<b>3</b>

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

A Ouvidoria é um importante canal de comunicação entre os cidadãos e o governo, permitindo que os indivíduos expressem suas demandas. Com base nas solicitações recebidas pelas ouvidorias setoriais do Governo do Piauí, foram identificadas as principais demandas da população em relação a diferentes áreas governamentais. Segue os principais assuntos das solicitações dos órgãos mais demandados, de acordo com o quadro 06 apresentado logo abaixo:

**Quadro 06: Principais assuntos das solicitações conforme órgãos mais demandados**

<b>Posição</b>	<b>Órgão</b>	<b>Principais Assuntos Demandados</b>
<b>2</b>	PC-PI (Polícia Civil do Estado do Piauí)	Serviços públicos em geral (1.180); atendimento ao público (915); dificuldades em registro de ocorrências; acesso à informação e denúncias de crimes.
<b>3</b>	SEAD-PI (Secretaria de Estado da Administração)	Atendimento geral e ao público (1.252 + 650); acesso à informação (18); concursos e processos seletivos (14 + 5); cadastros, documentação e certidões; gestão de pessoas, abono salarial e benefícios.
<b>4</b>	FUESPI-PI (Fundação Universidade Estadual do Piauí)	Acesso à informação (989); ações afirmativas (265); educação superior (27); matrículas (9); concursos e processos seletivos (5 + 2); assistência estudantil, bolsas e SISU.
<b>5</b>	SEDUC-PI (Secretaria de Estado da Educação)	Outros em educação (219); certificados e diplomas (94); acesso à informação (67); educação básica (61); certidões (40); abono salarial e gestão escolar (21); matrículas, benefícios e cadastros.
<b>6</b>	SESAPI-PI (Secretaria de Estado da Saúde)	Acesso à informação (381); outros em saúde (92); atendimento ao público (83); gestão em saúde e pública (56); assistência hospitalar (12); medicamentos e assistência farmacêutica (10); consultas, exames e vigilância (vacinação).
<b>7</b>	DETRAN-PI (Departamento Estadual de Trânsito)	Acesso à informação (52); multas (35); atendimento geral e ao público (31); cadastros e documentação (21); tecnologia da informação e sistemas (18); serviços públicos, trânsito, taxas e agendamento.

**Fonte: Painel Resolveu (2025)**



**Governo do Estado do Piauí  
Secretaria de Governo- SEGOV  
Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí -**

A análise dos principais assuntos nas solicitações recebidas pelas ouvidorias setoriais mais acionadas revela padrões de interação entre a população piauiense e os serviços públicos estaduais, com foco em demandas práticas, acesso a direitos e resolução de problemas cotidianos.

Na **Polícia Civil (PC-PI)**, as solicitações concentram-se em serviços públicos gerais (1.180) e atendimento ao público (915), incluindo dificuldades para registro de ocorrências, pedidos de informações e formalização de denúncias de crimes, destacando a busca por agilidade em procedimentos policiais essenciais.

A **Secretaria de Estado da Administração (SEAD-PI)** lidera em temas relacionados a atendimento geral e ao público (mais de 1.900 registros combinados), com ênfase em concursos públicos, processos seletivos, cadastros, documentação, certidões, gestão de pessoas, abono salarial e benefícios de servidores, refletindo o impacto direto dessas questões na vida funcional de milhares de piauienses.

Na **Fundação Universidade Estadual do Piauí (FUESPI-PI)**, predominam pedidos de acesso à informação (989) e ações afirmativas (265), seguidos por educação superior, matrículas, concursos, assistência estudantil, bolsas e integração ao SISU, evidenciando a preocupação com o ingresso e a permanência no ensino superior público estadual.

A **Secretaria de Estado da Educação (SEDUC-PI)** registra demandas variadas em educação, com destaque para outros temas educacionais (219), certificados e diplomas (94), acesso à informação (67), educação básica (61), certidões (40), abono salarial, gestão escolar, matrículas e benefícios, mostrando a capilaridade das questões que afetam alunos, pais e professores da rede estadual.

Na **Secretaria de Estado da Saúde (SESAPI-PI)**, o acesso à informação (381) é o tema mais frequente, seguido por outros em saúde (92), atendimento ao público (83), gestão em saúde e pública, assistência hospitalar, medicamentos e vigilância (incluindo vacinação), apontando para a necessidade contínua de transparência e agilidade no atendimento e regulação do SUS estadual.

Por fim, o **Departamento Estadual de Trânsito (DETRAN-PI)** recebe solicitações principalmente sobre acesso à informação (52), multas (35), atendimento (31), cadastros e documentação (21), tecnologia da informação (18), além de serviços relacionados a trânsito, taxas e agendamento, revelando o alto volume de interações com procedimentos veiculares e infrações.



Essa distribuição reforça que as ouvidorias funcionam como canal efetivo para solicitações em áreas de alta relevância social — segurança, administração pública, educação (básica e superior), saúde e trânsito —, permitindo aos órgãos identificar gargalos recorrentes e priorizar melhorias que impactem diretamente a qualidade dos serviços prestados à população.

Em suma, a análise técnica das solicitações recebidas nas ouvidorias setoriais do governo do Piauí revela as principais demandas dos cidadãos em relação a diferentes áreas governamentais. Essas informações são valiosas para a gestão pública, pois evidenciam as necessidades e os desejos da população, permitindo que o governo desenvolva políticas e ações adequadas para atender a essas demandas. É essencial que o Governo do Piauí esteja atento às solicitações dos cidadãos e trabalhe em conjunto com as ouvidorias para garantir que essas necessidades sejam prontamente atendidas.

#### **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 184 registros, Sesapi com 436, Ouv.SUS com 339, Detran com 303 e SSP com 187.

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

ÓRGÃO	Quantidade
SEDUC - PI	503
SESAPI - PI	436
Ouvidoria SUS - PI	339
DETTRAN - PI	303
SSP - PI	187
IASPI - PI	175
PMPI - PI	173
SEFAZ - PI	117
SEAD - PI	108
AGESPISA - PI	99
FUESPI - PI	76
AGRESPI - PI	60
SASC - PI	59
PIAUIPREV - PI	54
SEID - PI	48
SEPLAN - PI	36
PC - PI	34
SEMARH - PI	20
JUCEPI - PI	15
SEJUS - PI	13
ADH - PI	12
ETIPI - PI	9
SAF - PI	9
INTERPI - PI	8



**Governo do Estado do Piauí  
Secretaria de Governo- SEGOV  
Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí -**

<b>BADESPI</b>	6
<b>DER - PI</b>	5
<b>CBMEPI - PI</b>	4
<b>SEMPI - PI</b>	4
<b>SIA - PI</b>	3
<b>IMEPI/PI - PI</b>	2
<b>ISBPI - PI</b>	1

**Fonte: Plataformam 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 conforme órgãos mais demandados**

Posição	Órgão	Principais Assuntos Demandados
1	<b>SEDUC-PI</b>	Outros em educação (152); educação básica (74); gestão escolar e administrativa (48); acesso à informação (18); assédio moral e certificados/diplomas (13 cada); assistência estudantil, gestão pública e atendimento (10-11); abono salarial e benefícios.
2	<b>SESAPI-PI</b>	Outros em saúde (77); atendimento ao público (42); atendimento geral (33); gestão pública (22); assistência hospitalar e ambulatorial (21); agente público (17); gestão em saúde (16); medicamentos e produtos em saúde (13); acesso à informação e assédio moral (11 cada).
3	<b>Ouvidoria SUS-PI</b>	Outros em saúde (94); consulta/tratamento/exame/cirurgia em saúde (64); agendamento de consultas (32); assistência farmacêutica (medicamento) (17); assistência hospitalar e ambulatorial (17); cirurgia (14); gestão em saúde (14); gestão pública (12); medicamentos, aparelhos e produtos em saúde (8); atendimento (7).
4	<b>DETRAN-PI</b>	I/Sistemas (63) · Atendimento (54) · Acesso/Transparência (36) · Multas (25) · Cadastros/Docs (26) · Ouvidoria (15) · Serviços Públicos (20) · Demais ≤10
5	<b>SSP-PI</b>	Segurança/Ordem Pública (52) · Gestão Pública (41) · Fiscalização (13) · Atendimento (13) · Policiamento/Defesa (10) · Benefícios/Assistência (15) · Acesso/Cadastros (10) · Demais ≤5

**Fonte: Pesquisa direta e Painel Resolveu? (2025)**

O Quadro 08 revela um perfil de demandas em 2025, com forte concentração de reclamações em áreas de serviços essenciais e de alta interação com o cidadão. A **SEDUC-PI** lidera o ranking, respondendo por grande volume de demandas ligadas diretamente à educação básica e à gestão escolar (mais de 270 registros somados nas categorias



principais), o que demonstra a sensibilidade e a complexidade do setor educacional na percepção da população. Já a **SESAPI-PI** e a **Ouvidoria SUS-PI** aparecem em seguida, evidenciando que o sistema de saúde continua sendo um dos principais focos de insatisfação, especialmente em relação ao acesso efetivo a consultas, exames, cirurgias, medicamentos e à qualidade do atendimento hospitalar e ambulatorial.

O **DETRAN-PI** ocupa a quarta posição com demandas marcadamente concentradas em temas de **Tecnologia da Informação e Sistemas** (63), **Atendimento ao público** (54) e **Acesso/Transparéncia à informação** (36), além de questões clássicas como multas (25) e cadastros/documentação (26). Esse padrão sugere problemas recorrentes na qualidade do atendimento digital, na usabilidade dos sistemas eletrônicos e na lentidão ou dificuldade de acesso a informações e serviços de trânsito.

Por fim, a **SSP-PI** apresenta um perfil mais voltado para **segurança pública** e **ordem pública** (52), aliado a questões de **gestão pública** (41) e fiscalização (13), indicando que as manifestações relacionadas à atuação policial, policiamento ostensivo e controle de ordem pública ainda são expressivas, embora com menor volume relativo aos setores educação e saúde.

As reclamações revelam gargalos em serviços essenciais, mas também oportunidades de melhoria que o governo estadual tem explorado por meio de investimentos estratégicos, modernizações e parcerias. Entre as reclamações identificadas e as respostas implementadas, observa-se um esforço para elevar a efetividade, com foco em gestão digital, ampliação de acesso e redução de burocracia.

Na educação, via SEDUC-PI, as queixas sobre gestão escolar e administrativa (48) e acesso à informação (18) contrastam com ações como o Plano Estratégico 2023-2026, que prioriza metas e indicadores para modernizar a infraestrutura de 650 escolas, incluindo investimentos em tecnologia e inovação como IA, robótica e educação financeira, tornando escolas públicas referências nacionais. Em 2025, o governo financiou 100 projetos de leitura e arte em escolas de tempo integral com R\$ 5 mil cada, e avançou no programa de alfabetização, visando alfabetizar 100 mil piauienses até 2026 e reduzir o analfabetismo no Nordeste, com bolsas de R\$ 800 para mais de 900 estudantes, promovendo frequência mínima de 75% e continuidade nos estudos—resultados que já alcançaram 197 municípios e consolidaram entregas concretas.

No setor de saúde, representado por SESAPI-PI e Ouvidoria SUS-PI, as reclamações sobre atendimento ao público (42+33) e assistência hospitalar/ambulatorial



**Governo do Estado do Piauí  
Secretaria de Governo- SEGOV  
Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí -**

(21+17) são respondidas com investimentos de R\$ 458 milhões em 28 obras e modernizações em 2025, ampliando a capacidade de atendimento e reduzindo sobrecargas em unidades, com foco em consultas, exames, cirurgias e medicamentos. A efetividade se reflete na redução de 87% em filas históricas e na ampliação de acesso sem deslocamentos longos, além da saúde digital, com reuniões iniciais para integrar tecnologia ao SUS, transformando vidas e reorganizando serviços ambulatoriais e hospitalares em parceria com municípios. Aporte federal de R\$ 4,2 milhões a 26 hospitais filantrópicos reforça essa rede, enquanto audiências públicas na Alepi destacam avanços em programas de fortalecimento, mitigando questões de gestão (22+12) por meio de repactuações e qualificação.

Para o DETRAN-PI, as demandas em tecnologia da informação e sistemas (63), atendimento (54) e acesso/transparência (36) são contrabalançadas por modernizações que reduziram o tempo de espera por documentos para menos de 48 horas, eliminando exigências de cópias e integrando sistemas ao Gov.pi para registro eletrônico de contratos e veículos. Em 2025, ações educativas, cursos e atualizações de plataformas, em colaboração com a PRF durante transições, melhoraram a usabilidade digital e a transparência, com ouvidoria ativa para feedback direto, resultando em processos mais ágeis e redução de burocracia em multas (25) e cadastros (26).

Na SSP-PI, as manifestações sobre segurança e ordem pública (52) e gestão pública (41) dialogam com 77 operações do Draco em 2025, que cumpriram 315 mandados de prisão, apreenderam 226 kg de drogas e R\$ 6,2 milhões, além de recuperar celulares como prioridade. A integração entre polícias civil e militar reduziu indicadores de criminalidade entre janeiro e novembro, com planejamento estratégico e conselhos territoriais definindo metas para 2026, incluindo ações contra facções e crimes cibernéticos, promovendo uma abordagem proativa e efetiva na fiscalização (13).

Em síntese, o governo do Piauí, por meio dos Pactos pelo Piauí (799 acordos municipais em 2025) e investimentos transversais em tecnologia e infraestrutura, transforma reclamações em ações concretas, com evidências de efetividade como expansões de rede, reduções em índices negativos e parcerias que equilibram demandas regionais, pavimentando um 2026 de maior resolutividade em educação, saúde, trânsito e segurança.



#### **4.1.3 Tipificação das denúncias: órgãos mais demandados e principais assuntos**

No período analisado (Quadro 9), a Seduc recebeu o maior número de denúncias, com 628 registros, seguida da Sesapi (317), PC-PI (175), Semarh (131) e PM (129).

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

<b>ORGÃO</b>	<b>QUANTIDADE</b>
SEDUC-PI	628
SESAPI	317
PC-PI	175
SEMARH-PI	131
PMPI	129
SASC-PI	108
DETRAN-PI	99
FUESPI	93
SEFAZ-PI	79
SSP-PI	65
SEJUS-PI	53
SEAD-PI	49
(Ouv. SUS-PI)	46
AGESPISA	19
IMEPI	18
AGRESPI	17
CBMEPI	15
IASPI	10
PIAUIPREV	9
SEPLAN-PI	7
SEMPI	6
ADH-PI	4
BADESPI	3
DER-PI	3
ETIPI	3
JUCEPI	3
SIA-PI	3
SEID-PI	3
ISBPI	2
INTERPI	2
SAF-PI	2
(Cia. Portos-PI)	1

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

Ao disponibilizar uma rede de ouvidorias coordenadas pela OGE-PI e diversos canais de comunicação, o governo do Piauí demonstra compromisso com a transparência e a participação cidadã. O acolhimento de denúncias permite identificar e tratar práticas abusivas e/ou irregulares, 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.

A análise dos dados obtidos no Painel Resolveu – Figura 5, revela uma alta eficiência no processamento de denúncias pelo Sistema de Ouvidoria do Governo do



**Governo do Estado do Piauí  
Secretaria de Governo- SEGOV  
Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí -**

Piauí, com apenas 48 das 2.431 denúncias recebidas não habilitadas, o que representa uma taxa de arquivamento inferior a 2%. Além disso, o tempo médio de resposta foi de apenas 16,5 dias, significativamente abaixo do prazo legal de 30 dias, com 89,2% das denúncias respondidas dentro desse limite.

**Figura 5: Dados do Painel Resolveu sobre Manifestações do Tipo Denúncia no ano de 2025\***



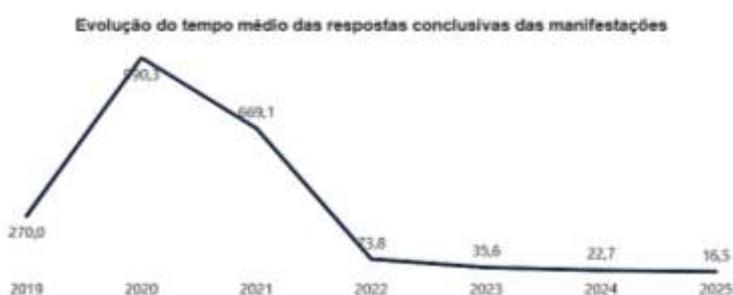
\*Nota: Consulta realizada no dia 04 de janeiro de 2026.

Fonte: CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO (CGU). [Captura de tela do Painel Resolveu? mostrando indicadores de eficiência em 2025. Brasília, DF: CGU, 2025. Disponível em: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu> Acesso em: jan. 2026.

Comparando a evolução temporal (Figura 6), observa-se uma melhoria expressiva na eficiência ao longo dos anos. Em 2022, o tempo médio de resposta era de 73,8 dias, reduzindo-se para 35,6 dias no mesmo ano em outro indicador mencionado e alcançando 22,7 dias em 2024, com a marca atual de 16,5 dias.

Essa tendência de redução progressiva evidencia avanços significativos na otimização de processos, decorrentes de melhorias administrativas, capacitação de equipes e implementação de ferramentas tecnológicas, resultando em uma resposta quase cinco vezes mais rápida em relação ao pico de 2022 e consolidando um sistema mais eficaz e responsável.

**Figura 6: Gráfico da Evolução do Tempo Médio das Respostas Conclusivas das Manifestações do Tipo Denúncia.**



Fonte: Painel Resolveu (2025). Consulta realizada no dia 04 de janeiro de 2025.



**Governo do Estado do Piauí  
Secretaria de Governo- SEGOV  
Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí -**

Esses indicadores demonstram um desempenho robusto e ágil no atendimento às demandas, refletindo uma capacidade operacional elevada e um compromisso com a celeridade no tratamento das denúncias, o que contribui para maior transparência e confiança no sistema.

Seguem os principais assuntos das denúncias dos órgãos mais demandados, de acordo com o quadro 10 apresentado logo a seguir,

**Quadro 10: Principais assuntos das denúncias conforme órgãos mais demandados**

Posição	Órgão	Principais Assuntos Demandados (Denúncias)
1	<b>SEDUC-PI</b>	Outros em educação (116); conduta ética e irregularidades de servidores (84); educação básica (74); assédio moral (69); ensino médio (55); fiscalização do Estado (29); gestão escolar e administrativa (17); assédio sexual e corrupção (15 cada); gestão pública (12).
2	<b>SESAPI-PI</b>	Assédio moral (47); assistência hospitalar e ambulatorial (32); conduta ética e irregularidades de servidores (26); fiscalização do Estado (20); outros em saúde (13); atendimento (11); defesa e vigilância sanitária (10); atendimento ao público (9); corrupção (8); gestão pública (8).
3	<b>PC-PI</b>	Denúncia crime (34); outros em segurança e ordem pública (26); conduta ética e irregularidades de servidores (12); assédio sexual (10); fiscalização do Estado (9); atendimento (6); animais (5); corrupção (5); conduta ética (4); crimes ambientais (4).
4	<b>SEMARH-PI</b>	Biodiversidade (62); outros em meio ambiente (12); crimes ambientais (10); meio ambiente (8); denúncia crime (7); animais (5); assédio moral (5); abastecimento e armazenagem (4); preservação e conservação ambiental (4); água (3).
5	<b>PMPI-PI</b>	Conduta ética e irregularidades de servidores (33); denúncia crime (26); outros em segurança e ordem pública (10); agente público, corrupção e policiamento (6 cada); fiscalização do Estado (5); pesca amadora e esportiva (4); abastecimento e armazenagem, assédio moral e crimes ambientais (3 cada).

**Fonte: Pesquisa direita e Painel Resolveu (2025)**

Com base no quadro consolidado das principais demandas e denúncias recebidas pelos órgãos do estado do Piauí, é possível identificar os focos de insatisfação e os temas críticos que mais mobilizam a sociedade em cada área da administração pública.

É importante destacar como o Governo do Piauí tem atuado de forma proativa para abordar os temas recorrentes nas denúncias, promovendo melhorias institucionais,



**Governo do Estado do Piauí  
Secretaria de Governo- SEGOV  
Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí -**

campanhas educativas e ações de fiscalização e iniciativas estaduais. Essas medidas visam prevenir irregularidades, fortalecer a ética pública e aprimorar os serviços, alinhando-se às demandas identificadas em áreas como educação, saúde, segurança e meio ambiente. A seguir, relacionamos os principais assuntos denunciados por órgão com as ações governamentais correspondentes, com base em documentos e programas divulgados pelo governo estadual.

Na **SEDUC-PI**, as denúncias concentram-se em temas como conduta ética e irregularidades de servidores (84 casos), assédio moral (69), educação básica (74) e gestão escolar (17). Proativamente, a secretaria ampliou o atendimento inclusivo na educação especial, definindo metas para fortalecer o ensino, como o Programa Alfabetiza Piauí, que visa melhorar a alfabetização e reduzir a evasão escolar por meio de ações educativas e de apoio a estudantes vulneráveis. Além disso, a criação do Laboratório de Dados da SEDUC utiliza inteligência artificial e análise preditiva para otimizar a gestão escolar e combater irregularidades administrativas. Em relação ao assédio e corrupção, o governo aplica protocolos estaduais como o "Diga", que orienta a prevenção e o tratamento de assédio moral e sexual no ambiente de trabalho, com procedimentos para denúncias anônimas e investigações ágeis, abrangendo servidores da educação.

Na **SESAPI-PI**, os relatos envolvem assédio moral (47), assistência hospitalar e ambulatorial (32), conduta ética e irregularidades (26), além de corrupção (8). O governo investe em melhorias na rede pública de saúde, com obras e serviços totalizando R\$ 458 milhões para descentralizar a assistência e ampliar o acesso, incluindo reformas em hospitais e fortalecimento da vigilância sanitária. Contra o assédio, adota-se o Protocolo DIGA e a campanha permanente "Sem Assédio Moral e Sexual no Ambiente de Trabalho" promovendo debates, ações educativas e cartilhas para servidores da saúde, reforçando políticas de prevenção.

Na **PC-PI**, as denúncias destacam crimes (34), conduta ética e irregularidades (12), assédio sexual (10) e corrupção (5). A Polícia Civil promove iniciativas de prevenção, como capacitações em parceria com o MJSP para enfrentamento à lavagem de dinheiro e corrupção, com treinamentos para agentes públicos e orientação à sociedade. Há também a campanha contra assédio moral na instituição, com foco em canais de denúncia e conscientização. Para ética e prevenção de crimes, a PC-PI



**Governo do Estado do Piauí  
Secretaria de Governo- SEGOV  
Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí -**

implementa transformações digitais, como o sistema GLPI, para melhorar a gestão e a transparência em investigações.

Na **SEMARH-PI**, os temas incluem biodiversidade (62), crimes ambientais (10), animais (5) e assédio moral (5). O governo atua proativamente com a Operação Piracema 2025/2026, fiscalizando rios e orientando sobre preservação de recursos hídricos. O Plano Estadual de Recursos Hídricos e o Programa de Conservação e Proteção de Nascentes combatem crimes ambientais por meio de monitoramento e ações de conservação da biodiversidade, incluindo soltura de animais silvestres reabilitados. O Projeto EcoFauna levanta dados para proteger a fauna da Mata Atlântica, e o Programa Estadual de Proteção à Fauna Silvestre, via Confauna, promove a reabilitação e combate ao tráfico. Para assédio, aplicam-se os protocolos estaduais de prevenção.

Na **PMPI-PI**, as denúncias envolvem conduta ética e irregularidades (33), crimes (26), corrupção (6) e assédio moral (3). A PMPI realiza fóruns temáticos sobre o Código de Ética e Disciplina, promovendo inovações para ética dos servidores e combate à corrupção. Iniciativas incluem treinamentos para integridade e ética no serviço público, em alinhamento com esforços nacionais contra corrupção. Contra assédio, a campanha estadual e cartilhas são aplicadas, com ciclos de debates sobre gestão ética.

Essas ações demonstram o compromisso do Governo do Piauí em transformar denúncias em oportunidades de melhoria, por meio de investimentos, capacitações e normativas que fortalecem a transparência e o bem-estar dos servidores e da população, conforme planos como o I Plano Estadual de Direitos Humanos, Protocolo DIGA de combate e prevenção ao assédio moral, sexual e discriminação no ambiente de trabalho e Campanhas permanentes "Sem Assédio Moral e Sexual no Ambiente de Trabalho" coordenadas pela SEMPI em parceria com a OGE-PI, CGE-PI e SEAD-PI.

Com efeito, 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.

As ouvidorias, como canais de comunicação e fiscalização, desempenham um papel estratégico nesse processo. Ao incentivar a participação da sociedade e



implementar mecanismos eficazes de controle, o governo demonstra seu compromisso com a transparência e a eficiência na gestão pública.

Em suma, os dados da Ouvidoria demonstram a importância de uma estratégia coordenada e interinstitucional para endereçar as questões sistêmicas identificadas nas denúncias e melhorar a qualidade dos serviços públicos oferecidos à população do Piauí. Valorizar a função da Ouvidoria como um órgão de controle social e aprimoramento institucional é vital para construir uma cultura de integridade e respeito mútuo dentro das instituições públicas.

#### **4.1.4 Tipificação das sugestões: órgãos mais demandados e principais assuntos**

No que se refere aos órgãos setoriais que receberam o maior número de manifestações tipificadas como sugestões (Quadro 10), temos: a Seduc com 19, Iaspi, Sasc e Seplan com 12 registros, e SSP-PI com 8.

**Quadro 10: Órgãos com Ouvidoria Setorial que concentraram o maior volume de manifestações tipificadas como sugestões no ano de 2025.**

<b>ÓRGÃO</b>	<b>QUANTIDADE</b>
<b>SEDUC-PI</b>	19
<b>IASPI-PI</b>	12
<b>SASC-PI</b>	12
<b>SEPLAN-PI</b>	12
<b>SSP-PI</b>	8
<b>PMPI-PI</b>	7
<b>SEAD-PI</b>	7
<b>SESAPI-PI</b>	7
<b>FUESPI-PI</b>	6
<b>DETRAN-PI</b>	3
<b>ETIPI-PI</b>	2
<b>OUVIDORIA SUS-PI</b>	2
<b>SAF-PI</b>	2
<b>SEMARH-PI</b>	2
<b>SEFAZ-PI</b>	2
<b>BADESPI</b>	1
<b>CBMEPI-PI</b>	1
<b>PIAUIPREV-PI</b>	1
<b>JUCEPI-PI</b>	1
<b>PC-PI</b>	1
<b>SEJUS-PI</b>	1
<b>SEMPI-PI</b>	1
<b>SIA-PI</b>	1
<b>SEID-PI</b>	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 -**

contribuindo para o aprimoramento das políticas públicas e para a tomada de decisões mais eficientes e eficazes.

A análise das manifestações recebidas pelos órgãos setoriais mais demandados – **SEDUC-PI, SESAPI-PI, IASPI-PI, SASC-PI e SSP-PI** – revela um perfil de engajamento cívico construtivo. O alto volume de registros tipificados como **sugestões** nesses canais específicos demonstra que a população não se limita a apontar falhas, mas busca ativamente contribuir com proposições para a melhoria das políticas públicas nas áreas estratégicas de **educação, saúde, assistência social, segurança pública e gestão administrativa**.

Esse fluxo de sugestões funciona como um valioso **termômetro das demandas e expectativas sociais**. Quando devidamente sistematizadas e analisadas, essas contribuições populares oferecem insights diretos para o aprimoramento de programas, a correção de rotas e a inovação nos serviços. Sua implementação adequada tem o potencial de elevar significativamente a efetividade, a eficiência e a legitimidade das ações do Estado, transformando participação cidadã em resultados tangíveis para a sociedade.

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 11 com os principais assuntos tratados nestas proposições

**Quadro 11: Principais assuntos das sugestões conforme órgãos mais demandados**

Posição	Órgão (Sigla)	Principais Assuntos Demandados (Sugestões)
1	<b>SEDUC-PI</b>	Outros em Educação (5); Educação Básica (3); Gestão Pública (3); Agente Público, Bolsas, Comunicações, Energia Elétrica, Gestão escolar e administrativa, Proteção e Benefícios ao Trabalhador, Quilombolas e comunidades tradicionais, Regime de trabalho (1 cada).
2	<b>IASPI-PI</b>	Consulta/Tratamento/Exame/Cirurgia em Saúde (5); Planos de saúde (4); Atendimento (2); Descontos e Consignações (1).
3	<b>SASC-PI</b>	Gestão Pública (4); Acesso à informação, Atendimento ao Público, Cultura, Outros em



**Governo do Estado do Piauí  
Secretaria de Governo- SEGOV  
Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí -**

		Trabalho, Programas e Benefícios Sociais, Quilombolas e comunidades tradicionais, Rede de Assistência e Proteção Social, Serviços Públicos (1 cada).
<b>4</b>	<b>SEPLAN-PI</b>	Planejamento e Gestão (3); Serviços Públicos (2); Ações Afirmativas, Certidões e Declarações, Comunicações, Gestão Pública, Outros em Economia e Finanças, Tecnologia da Informação e Sistemas, Transporte de passageiros e cargas (1 cada).
<b>5</b>	<b>SSP-PI</b>	Gestão Pública, Governo Digital, Serviços Públicos (2 cada); Cadastros e Documentação, Outros em Segurança e Ordem Pública (1 cada).

**Fonte:** Pesquisa direta e Painel Resolveu (2025)

O quadro apresentado revela um aspecto fundamental e positivo da interação entre a sociedade e a administração pública piauiense: o uso das ouvidorias setoriais como canais **construtivos para a apresentação de sugestões** representando um engajamento proativo da população, oferecendo ideias e soluções para o aprimoramento dos serviços públicos.

A natureza das sugestões recebidas funciona como um **diagnóstico preciso das prioridades e expectativas do cidadão** em cada área. Na **SEDUC-PI**, as propostas giram em torno da qualidade da educação básica e da gestão escolar, indicando um desejo por melhorias no núcleo do processo educativo. Já no **IASPI-PI**, o foco está na operacionalização dos serviços de saúde, como agendamento e cobertura de planos, refletindo a busca por eficiência no atendimento ao servidor.

Temas transversais como **Gestão Pública e Serviços Públicos** aparecem de forma recorrente em vários órgãos (SASC, SEPLAN, SSP), sinalizando uma demanda coletiva por modernização administrativa, transparência e eficiência na prestação de serviços. A presença de temas como **Governo Digital (SSP-PI)** e **Tecnologia da Informação (SEPLAN-PI)** evidencia a expectativa da sociedade por uma administração mais conectada e ágil.

Portanto, esse fluxo de sugestões constitui um **valioso capital intelectual para a gestão**. Quando sistematicamente analisadas e incorporadas ao ciclo de planejamento, essas contribuições direcionam investimentos, inspiram inovações e fortalecem a legitimidade das políticas públicas. Em última análise, esse diálogo transforma o cidadão de mero usuário em **coautor das melhorias no Estado**, fortalecendo a



governança democrática. Ao ouvir a voz dos cidadãos e agir de forma proativa, os órgãos públicos podem construir um Estado mais justo, eficiente e democrático.

#### **4.1.5 Tipificação dos elogios: órgãos como mais demandados e principais assuntos**

As manifestações de elogios dirigidas aos órgãos por meio das ouvidorias públicas possuem uma relevância significativa nas relações entre o governo e a sociedade, uma vez que representam um reconhecimento positivo pelos serviços prestados. Essa valorização é fundamental para a motivação e o envolvimento dos funcionários, que se sentem apreciados pelo seu trabalho. Além disso, os elogios também contribuem para a construção de uma imagem positiva do órgão perante a sociedade, fortalecendo sua credibilidade e confiança. A seguir está o Quadro 12 com os órgãos que receberam mais elogios:

**Quadro 12: Órgãos com Ouvidoria Setorial que concentraram o maior volume de manifestações tipificadas como elogios no ano de 2025.**

<b>ÓRGÃO</b>	<b>QUANTIDADE</b>
<b>SEAD-PI</b>	<b>753</b>
<b>SEPLAN-PI</b>	<b>361</b>
<b>SESAPI-PI</b>	<b>56</b>
<b>SSP-PI</b>	<b>37</b>
<b>SEDUC-PI</b>	<b>29</b>
<b>PIAUIPREV-PI</b>	<b>13</b>
<b>SASC-PI</b>	<b>12</b>
<b>SEID-PI</b>	<b>11</b>
<b>PC-PI</b>	<b>9</b>
<b>SAF-PI</b>	<b>9</b>
<b>IASPI-PI</b>	<b>7</b>
<b>SEFAZ-PI</b>	<b>5</b>
<b>DETTRAN-PI</b>	<b>3</b>
<b>FUESPI-PI</b>	<b>3</b>
<b>PMPI-PI</b>	<b>3</b>
<b>SEMARH-PI</b>	<b>3</b>
<b>ETIPI-PI</b>	<b>2</b>
<b>OUV. SUS-PI</b>	<b>2</b>
<b>ADH-PI</b>	<b>1</b>
<b>BADESPI</b>	<b>1</b>
<b>INTERPI-PI</b>	<b>1</b>
<b>JUCEPI-PI</b>	<b>1</b>
<b>SEJUS-PI</b>	<b>1</b>
<b>SEMPI-PI</b>	<b>1</b>

**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



**Governo do Estado do Piauí  
Secretaria de Governo- SEGOV  
Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí -**

usuários. É importante que eles continuem se esforçando para manter esse nível de qualidade e trabalhando para aprimorar ainda mais seus serviços. Segue quadro 11 com os principais assuntos tratados nestas proposições:

**Quadro 12: Principais assuntos dos elogios conforme órgãos mais demandados**

Posição	Órgão (Sigla)	Principais Assuntos Demandados (Elogios)
1	<b>SEAD-PI</b>	Atendimento (578); Atendimento ao Público (169); Abastecimento e armazenagem, Ações Afirmativas, Aeronáutica, Governo Digital, Licitações, Serviços Públicos (1 cada).
2	<b>SEPLAN-PI</b>	Serviços Públicos (150); Ações Afirmativas (87); Planejamento e Gestão (82); Atendimento (16); Gestão Pública (11); Assistência Social (5); Assistência Judiciária (4); Tecnologia da Informação e Sistemas (3); Difusão Cultural, Outros em Educação, Preservação e Conservação Ambiental (1 cada).
3	<b>SESAPI-PI</b>	Outros em Saúde (18); Agradecimento aos profissionais da Saúde (10); Atendimento (9); Acesso à informação, Gestão em Saúde, Serviços Públicos (3 cada); Ações Afirmativas, Atendimento ao Público (2 cada); Gestão de Pessoas, Governo Digital, Outros em Administração, Ouvidoria, Planejamento e Gestão, Tecnologia da Informação e Sistemas (1 cada).
4	<b>SSP-PI</b>	Outros em Segurança e Ordem Pública (16); Policiamento (5); Atendimento (4); Atendimento ao Público (3); Gestão Pública, Serviços Públicos (2 cada); Ações Afirmativas, Inclusão Digital, Lazer, Planejamento e Gestão, Tecnologia da Informação e Sistemas (1 cada).
5	<b>SEDUC-PI</b>	Outros em Educação (17); Atendimento (2); Ações Afirmativas, Agente Público, Agradecimento aos profissionais da Saúde, Educação Básica, Gestão escolar e administrativa, Gestão Pública, Outros em Administração, Ouvidoria, Planejamento e Gestão, Serviços Públicos (1 cada).

**Fonte: Pesquisa direta e Painel Resolveu (2025)**

O quadro de elogios evidencia os pontos fortes da atuação do governo do Piauí na percepção do cidadão, revelando não só a satisfação, mas também os **valores públicos mais reconhecidos** pela população piauiense. Os elogios funcionam como um **termômetro da eficácia e da qualidade humana** dos serviços prestados, apontando onde as políticas e as equipes estão conseguindo gerar impacto positivo.

A análise dos dados permite identificar **padrões de reconhecimento** distintos em cada área. De forma marcante, a **SEAD-PI** destaca-se com um volume extraordinário de elogios direcionados ao **Atendimento**, o que sugere um serviço eficiente, ágil e humanizado na área administrativa, gerando uma experiência de usuário altamente satisfatória. Já na **SEPLAN-PI**, os elogios se concentram na entrega



de **Serviços Públicos** de qualidade e em **Ações Afirmativas**, sinalizando que o cidadão reconhece e valoriza tanto a eficiência operacional quanto as políticas de inclusão e equidade promovidas pelo governo.

Na área da saúde, os elogios à **SESAPI-PI** vão além da eficiência. A significativa categoria "**Agradecimento aos profissionais da Saúde**" revela um **reconhecimento emocional e humanizado**, indicando que a população valoriza o esforço, a dedicação e o trato dos servidores da saúde, especialmente em um contexto pós-pandêmico.

Na **SSP-PI**, os elogios à **Segurança Pública** e ao **Policimento** apontam para uma **percepção de presença estatal e proteção**, um indicador crucial de confiança nas instituições de segurança. Por fim, na **SEDUC-PI**, os elogios focados em "**Outros em Educação**" refletem uma satisfação difusa com o sistema relacionada a aspectos gerais do funcionamento das escolas e de programas específicos que tocam a comunidade.

Em síntese, o fluxo de elogios constitui um **ativo intangível vital para a gestão**. Ele identifica as **melhores práticas internas**, as equipes exemplares e os serviços que estão superando expectativas. Monitorar e estimular esses canais de *feedback* positivo permite ao governo **replicar o que funciona, valorizar seus servidores e fortalecer sua imagem institucional** perante a sociedade. Assim, os elogios se tornam uma ferramenta estratégica para consolidar uma cultura de excelência 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 em 2025: uma análise das esferas e unidades de atendimento**

O Quadro 13 apresenta um comparativo entre as ouvidorias em diferentes esferas de governo no Brasil, com destaque para as taxas das ouvidorias setoriais do governo do estado coordenado pela OGE-PI. A análise dos dados revela importantes diferenças no desempenho das ouvidorias, tanto em nível nacional quanto estadual. Ao comparar as taxas de respostas dentro do prazo e o tempo médio de resposta, é possível identificar as melhores práticas e os desafios enfrentados por cada esfera de governo, além de destacar o desempenho das ouvidorias setoriais do Piauí, que se mostraram especialmente eficientes.

**Quadro 13: Desempenho das Ouvidorias no Painel Resolveu? (2025)**

Esfera / Órgão	Número de Órgãos	Quantidade de Manifestações Recebidas	Quantidade de Manifestações Respondidas	% Respondidas no Prazo	Tempo Médio de Resposta (dias)
<b>Federal (nacional)</b>	326	1.395.937	1.243.893	92,8%	16,7
<b>Estadual (nacional – todos os estados)</b>	431	94.490	81.418	94,2%	12,9
<b>Sistema de Ouvidoria do Governo do Piauí</b>	33	25.696	24.764	94,6%	8,7
<b>Municipal (nacional)</b>	2.206	143.984	106.934	86,2%	24,0

**Fonte:** Controladoria-Geral da União (CGU) – Plataforma Fala.BR / Painel Resolveu? Data de referência: 04/01/2026 (última atualização dos dados exibidos nas capturas)

O Sistema de Ouvidorias do Governo do Piauí, coordenado pela Ouvidoria-Geral do Estado (OGE-PI), destaca-se como um dos mais eficientes do país segundo os dados do Painel Resolveu? da Controladoria-Geral da União (CGU) para o ano de 2025. Composto por 33 órgãos, o sistema registrou 25.696 manifestações recebidas, das quais



24.764 foram respondidas, alcançando uma taxa de 94,6% de respostas dentro do prazo e um tempo médio de resposta de apenas 8,7 dias. Esses indicadores posicionam o Piauí à frente não apenas da média nacional estadual (94,2% no prazo e 12,9 dias em média, considerando 431 órgãos em todos os estados), mas também da esfera federal (92,8% no prazo e 16,7 dias, com 326 órgãos) e muito superior à média municipal (86,2% no prazo e 24,0 dias, em 2.206 órgãos).

Esse desempenho reflete o compromisso da OGE-PI em promover a participação social, o controle cidadão e a melhoria contínua dos serviços públicos, por meio da coordenação eficaz da Rede de Ouvidorias Setoriais. A agilidade recorde no tempo de resposta, quase metade da média estadual e menos da metade da federal, demonstra a efetividade das ações implementadas, como capacitações, supervisão técnica e integração de novas ouvidorias, consolidando o sistema piauiense como referência em transparência e responsividade no atendimento às demandas da população.

A OGE-PI desempenha um papel estratégico na consolidação desse modelo de gestão, promovendo reuniões técnicas regulares com os gestores das ouvidorias setoriais. Essas reuniões se configuram como um espaço privilegiado para a troca de experiências, a identificação de melhores práticas e o alinhamento de processos. Nesses encontros, os gestores têm a oportunidade de:

- **Compartilhar desafios e soluções:** Ao trocar experiências, os gestores podem aprender com as soluções encontradas por outros colegas, otimizando seus processos internos e aumentando a eficiência das ouvidorias.
- **Ajustar processos:** As reuniões técnicas permitem identificar oportunidades de melhoria nos processos de trabalho, promovendo a padronização de procedimentos e a otimização dos recursos.
- **Verificar e acompanhar desempenhos:** A OGE-PI realiza um acompanhamento sistemático do desempenho das ouvidorias setoriais, utilizando indicadores como o índice de resolubilidade. Essa prática permite identificar gargalos e tomar medidas corretivas para melhorar o atendimento ao cidadão.

Além das reuniões técnicas, a OGE-PI realiza monitoramento bimestral do índice de resolubilidade das ouvidorias setoriais. Esse acompanhamento permite acompanhar



a evolução do desempenho das ouvidorias ao longo do tempo e identificar tendências. Ao apresentar os resultados do monitoramento aos gestores, a OGE-PI estimula a busca por melhores resultados e o compromisso com a melhoria contínua.

Por fim, a cultura organizacional das secretarias e órgãos que possuem ouvidorias setoriais desempenha um papel fundamental. Quando a cultura organizacional valoriza o atendimento ao cidadão, a participação cidadã e a transparência, os servidores das ouvidorias são motivados a buscar soluções inovadoras e a prestar um serviço de excelência. Essa cultura organizacional positiva contribui para a criação de um ambiente de trabalho mais colaborativo e produtivo, o que se reflete diretamente na qualidade do atendimento.

### **5.3 Índice de resolubilidade das Ouvidorias setoriais do Governo do Estado**

O Quadro 14 apresenta um panorama detalhado da eficiência das ouvidorias setoriais do Estado do Piauí no ano de 2024, com foco em um indicador crucial: a porcentagem de respostas dentro do prazo. Esse dado revela a capacidade de cada ouvidoria em atender às manifestações dos cidadãos dentro do prazo legal estabelecido, demonstrando assim a sua agilidade e comprometimento com a resolução das questões. Essas manifestações podem ser reclamações, sugestões, denúncias ou qualquer outro tipo de demanda feita pela população.

**Quadro 14: Porcentagem de respostas dentro do prazo das Ouvidorias Setoriais no ano de 2025**

Ouvidoria	% Respondidas no Prazo
<b>PMPI - PI</b>	100
<b>SEFAZ - PI</b>	100
<b>SEPLAN - PI</b>	100
<b>AGRESPI - PI</b>	100
<b>ETIPI - PI</b>	100
<b>JUCEPI - PI</b>	100
<b>SIA - PI</b>	100
<b>Companhia de Terminais, Portos e Hidrovias do Piauí S/A - PI</b>	100
<b>IASPI - PI</b>	99,7
<b>SEAD - PI</b>	99,4
<b>FUESPI - PI</b>	99,4
<b>SEDUC - PI</b>	99,3
<b>PIAUIPREV - PI</b>	99,3
<b>Ouvidoria Geral do SUS - PI</b>	98,1
<b>SSP - PI</b>	97,8
<b>AGESPISA - PI</b>	97,8
<b>DETRAN - PI</b>	97,2
<b>SESAPI - PI</b>	95,2
<b>SEID - PI</b>	93,9



**Governo do Estado do Piauí  
Secretaria de Governo- SEGOV  
Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí -**

<b>SAF - PI</b>	91,8
<b>SASC - PI</b>	89,3
<b>INTERPI - PI</b>	88,2
<b>SEMARH - PI</b>	87
<b>SEJUS - PI</b>	85,7
<b>PC - PI</b>	81,8
<b>ADH - PI</b>	75,7
<b>IMEPI/PI - PI</b>	75
<b>DER - PI</b>	72,7
<b>ISBPI - PI</b>	66,7
<b>BADESPI - PI</b>	65,4
<b>SEMPI - PI</b>	54,5
<b>CBMEPI - PI</b>	50

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

O Sistema de Ouvidorias do Governo do Piauí, coordenado pela Ouvidoria-Geral do Estado (OGE-PI), apresenta um desempenho predominantemente excelente no percentual de manifestações respondidas no prazo em 2025, conforme dados do Painel Resolveu? da CGU. A maioria das ouvidorias setoriais alcança patamares acima de 95%, refletindo alto comprometimento e eficiência no atendimento às demandas da cidadania. Destacam-se com desempenho excelente (acima de 95%) órgãos como PMPI, SEFAZ, SEPLAN, AGRESPI, ETIPI, JUCEPI, SIA, Companhia de Terminais Portos e Hidrovias do Piauí, IASPI, SEAD, FUESPI, SEDUC, PIAUIPREV, Ouvidoria Geral do SUS, SSP-PI, AGESPISA, DETRAN, SESAPI e SEID, muitos deles atingindo 100% ou valores próximos, o que consolida o Piauí como referência nacional em responsividade.

Algumas ouvidorias apresentam desempenho bom (entre 90% e 95%), como SAF (91,8%), indicando resultados positivos, porém com margem para aprimoramento em processos internos. No grupo de desempenho regular (entre 80% e 89%), encontram-se SASC (89,3%), INTERPI (88,2%), SEMARH (87%), SEJUS (85,7%) e PC (81,8%), sugerindo a necessidade de ajustes operacionais para elevar os índices ao patamar excelente da maioria. Já as ouvidorias com desempenho abaixo da média (abaixo de 80%), como ADH (75,7%), IMEPI/PI (75%), DER (72,7%), ISBPI (66,7%), BADESPI (65,4%), SEMPI (54,5%) e CBMEPI (50%), representam os menores índices.

Esses números abaixo da média revelam que é necessário que esses órgãos observem os principais fatores que explicam o baixo índice de cumprimento do prazo de resposta, revejam seus procedimentos internos e busquem melhorar a agilidade e eficiência no atendimento aos cidadãos.



**Governo do Estado do Piauí  
Secretaria de Governo- SEGOV  
Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí -**

Em um contexto democrático, é fundamental que o Estado esteja aberto ao diálogo e à participação do cidadão. Responder prontamente às demandas da população é uma forma de garantir a transparência e a efetividade dos serviços públicos. É necessário que todas as instituições governamentais do Estado do Piauí se esforcem para melhorar seus números e proporcionar um atendimento de qualidade aos cidadãos. Somente assim poderemos construir uma sociedade mais justa, igualitária e participativa

O Quadro 15 apresenta um detalhamento crucial sobre a eficiência das ouvidorias setoriais do Estado do Piauí no ano de 2025. Ao invés de analisar apenas a porcentagem de respostas dentro do prazo, como no Quadro 14, este novo quadro nos fornece uma visão mais granular, indicando o tempo médio em dias que cada ouvidoria leva para responder às demandas dos cidadãos. Essa métrica é fundamental para avaliar a agilidade e a efetividade do atendimento prestado por cada órgão, considerando que o prazo legal para resposta é de 30 dias.

**Quadro 15:Tempo médio de respostas (em dias) das Ouvidorias Setoriais no ano de 2025**

Ouvidoria	Tempo Médio (dias)
<b>SEAD - PI</b>	1,6
<b>SEPLAN - PI</b>	3,6
<b>IASPI - PI</b>	3,9
<b>JUCEPI - PI</b>	4,3
<b>PMPI - PI</b>	4,6
<b>SEFAZ - PI</b>	4,6
<b>PIAUIPREV - PI</b>	5,2
<b>FUESPI - PI</b>	5,6
<b>SSP - PI</b>	6,0
<b>AGESPISA - PI</b>	6,1
<b>Ouvidoria Geral do SUS - PI</b>	6,2
<b>ETIPI - PI</b>	6,2
<b>DETRAN - PI</b>	8,3
<b>OGE - PI</b>	9,2
<b>SEDUC - PI</b>	9,4
<b>SESAPI - PI</b>	10,4
<b>SAF - PI</b>	13,6
<b>SASC - PI</b>	13,9
<b>SEID - PI</b>	14,9
<b>SEMARH - PI</b>	15,2
<b>Companhia de Terminais, Portos e Hidrovias do Piauí S/A - PI</b>	16,0
<b>PC - PI</b>	16,7
<b>ADH - PI</b>	17,8
<b>SIA - PI</b>	18,3
<b>SEJUS - PI</b>	18,9
<b>DER - PI</b>	24,9
<b>BADESPI</b>	29,1
<b>AGRESPI - PI</b>	29,7
<b>SEMPI - PI</b>	31,0
<b>INTERPI - PI</b>	42,3
<b>IMEPI/PI - PI</b>	47,4



**Governo do Estado do Piauí  
Secretaria de Governo- SEGOV  
Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí -**

<b>CBMEPI - PI</b>	<b>65,2</b>
--------------------	-------------

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

A agilidade e a efetividade no atendimento das manifestações de ouvidoria no Sistema do Governo do Piauí, coordenado pela Ouvidoria-Geral do Estado (OGE-PI), revelam um desempenho geral positivo em 2025, considerando o prazo legal de 30 dias. A maioria dos 33 órgãos analisados demonstra alta eficiência, com tempos médios de resposta bem abaixo do limite legal, refletindo compromisso com a transparência e a participação cidadã.

O desempenho exemplar é observado em diversas ouvidorias, como a SEAD-PI (1,6 dias), SEPLAN-PI (3,6 dias), IASPI-PI (3,9 dias), JUCEPI-PI (4,3 dias), PMPI-PI e SEFAZ-PI (ambas com 4,6 dias), PIAUIPREV-PI (5,2 dias) e FUESPI-PI (5,6 dias). Esses órgãos respondem em menos de uma semana, em média, o que representa uma agilidade excepcional e contribui significativamente para a confiança da população nos serviços públicos, além de posicionar o Piauí como referência nacional em responsividade.

Por outro lado, algumas ouvidorias enfrentam desafios que impactam o tempo médio de resposta, ainda que todas permaneçam dentro do prazo legal de 30 dias. Órgãos como IMEPI/PI (47,4 dias), INTERPI (42,3 dias), SEMPI (31,0 dias), AGRESPI (29,7 dias), BADESPI (29,1 dias), DER (24,9 dias) e CBMEPI (65,2 dias) apresentam os maiores tempos, indicando dificuldades operacionais que podem comprometer a percepção de efetividade, mesmo sem descumprimento formal da lei.

Diversos fatores influenciam o tempo de resposta, entre eles o volume de manifestações recebidas, a complexidade das demandas (que exigem consulta a múltiplas áreas ou investigação técnica), a disponibilidade de equipe dedicada à ouvidoria, o nível de capacitação dos ouvidores e a integração de sistemas digitais para tramitação interna. Órgãos com estruturas mais robustas ou demandas mais simples tendem a apresentar maior agilidade, enquanto aqueles com temas sensíveis ou alta demanda enfrentam maior demora.

Para melhoria contínua, recomenda-se os órgãos participar e investir em formação permanente das equipes de ouvidoria, reforço no quadro de pessoal dos órgãos com maiores tempos médios, maior integração entre as ouvidorias setoriais via coordenação da OGE-PI e monitoramento mensal com metas progressivas de redução



**Governo do Estado do Piauí**  
**Secretaria de Governo- SEGOV**  
**Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí -**

de tempo. Essas ações podem elevar ainda mais o padrão de excelência já alcançado pela maioria e garantir uniformidade no atendimento em todo o sistema piauiense.

Com base nesta situação, a OGE-PI tem feito mensal e bimestralmente o monitoramento das respostas das ouvidorias setoriais, notificando e recomendando a atualização das manifestações. Essa atuação da OGE-PI é uma forma de assegurar que os cidadãos que utilizam os serviços públicos recebam uma resposta dentro do prazo estabelecido pela Lei.

Além disso, a OGE-PI trabalha em parceria com os órgãos que estejam cumprindo os prazos legais, e juntamente com sua equipe de atendimento, tem buscado compartilhar boas práticas e orientações visando aprimorar o desempenho das ouvidorias setoriais.

A análise do período de 2022 a 2025 (Quadro 2) evidencia o sucesso das ações implementadas pela OGE-PI para adequar o Sistema de Ouvidoria do Governo do Piauí com o tempo de resposta às manifestações dos cidadãos ao que é exigido pela **Lei nº 13.460/2017**, cujo prazo máximo é de **30 dias**.

**Quadro 16: Comparativo do Tempo Médio de Resposta em dias do Sistema de Ouvidoria do Governo do Piauí (2022–2025)**

Ano	Tempo Médio de Resposta (dias)	Variação Absoluta (em relação ao ano anterior)	Atendimento à Lei (Prazo de 30 dias)
2022	51,4	–	Não (Superou em 21,4 dias)
2023	20,0	– 31,4 dias	Sim (2/3 do prazo)
2024	16,1	– 3,9 dias	Sim (Pouco mais da metade do prazo)
2025	8,7	– 7,4 dias	Sim (Menos de 1/3 do prazo)

**Fonte:** Painel Resolveu – Sistema de Ouvidoria do Estado do Piauí, coordenado pela Ouvidoria-Geral do Estado (OGE-PI). Dados acessados em 04 de janeiro de 2026.

O ano de 2022 registrou 51,4 dias, acima do limite legal de 30 dias. A partir de 2023 o Sistema de Ouvidoria coordenado pela OGE-PI passa por uma reestruturação estabelecendo as bases para a melhoria futura.

Em 2023, o Sistema de Ouvidoria alcançou e superou o requisito legal. O tempo médio de resposta caiu para 20,0 dias, uma redução de 31,4 dias em relação a 2022. Este desempenho não só cumpre o prazo de 30 dias da Lei do Usuário do Serviço Público, como o faz com uma margem considerável.

Nos anos seguintes, a tendência foi de consolidação e aprimoramento da agilidade. Em 2024, o tempo médio caiu para 16,1 dias, indicando que a melhoria de 2023 se tornou um novo padrão operacional. A projeção para 2025 é de um desempenho



**Governo do Estado do Piauí  
Secretaria de Governo- SEGOV  
Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí -**

de excelência, com o tempo médio caindo para apenas 8,7 dias. Isso significa que o Sistema de Ouvidoria coordenado pela OGE-PI está entregando respostas conclusivas em menos de dez dias, superando a exigência legal em mais de 70%.



## **6. AÇÕES E RESULTADOS ALCANÇADOS EM 2024 PELA OGE/PI**

A Ouvidoria Geral do Estado do Piauí (OGE-PI) em 2025 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 17: Síntese dos Planos de Ação da OGE-PI - 2025**

<b>Plano de Ação 1: Aperfeiçoar Atendimento na Ouvidoria</b>
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
<b>Plano de Ação 2: Implementar ações de Ouvidoria Ativa</b>
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
<b>Plano de Ação 3: Fortalecer a Rede de Ouvidorias Setoriais</b>
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"
<b>Plano de Ação 4: Fortalecer a atuação da OGE-PI na REDE OUVIR/PI e na RENOUV</b>
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
<b>Plano de Ação 5: Aperfeiçoar Transparência e Comunicação</b>
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
<b>Plano de Ação 6: Promover Ações e Campanhas de Cidadania e Qualidade de Vida</b>
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: Elaboração Própria – E-gestor (2025)**

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



**Governo do Estado do Piauí  
Secretaria de Governo- SEGOV  
Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí -**

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 de Ação 1: Aperfeiçoar Atendimento na Ouvidoria**

O Plano *Aperfeiçoar Atendimento na Ouvidoria* evidencia uma atuação estratégica e contínua da Ouvidoria-Geral do Estado voltada ao fortalecimento da escuta ativa, à qualificação dos processos internos e à ampliação do diálogo entre governo e sociedade. As ações desenvolvidas ao longo de 2025 demonstram um equilíbrio entre iniciativas de gestão, capacitação técnica e promoção da cidadania, revelando uma visão integrada do papel da Ouvidoria na administração pública.

O planejamento estratégico e as reuniões periódicas com a equipe de atendimento contribuíram para o alinhamento institucional, a padronização de procedimentos e a melhoria da eficiência no tratamento das manifestações dos cidadãos. Paralelamente, as parcerias institucionais com a CGU, a SEPLAN, as ouvidorias setoriais e a Defesa Civil ampliaram a capacidade de articulação da Ouvidoria, fortalecendo a transparência, a participação social e a integração das políticas públicas.

Destaca-se ainda o caráter inovador e educativo de ações como o Cine-Ouvidoria, que utilizou o audiovisual como ferramenta pedagógica para estimular o pensamento crítico, a reflexão histórica e o debate sobre democracia, direitos humanos e transparência. Soma-se a isso a capacitação no uso da Plataforma Fala.BR e o lançamento do Guia de Linguagem Simples, iniciativas que qualificam o atendimento, tornam a comunicação mais acessível e aproximam o cidadão do Estado.

De forma geral, o conjunto das ações evidencia um compromisso institucional com a melhoria contínua do atendimento, a humanização da comunicação pública e o fortalecimento da Ouvidoria como espaço legítimo de participação, controle social e promoção da cidadania.

#### **Quadro 18 – Síntese das Ações do Plano “Aperfeiçoar Atendimento na Ouvidoria” (2025)**

Ação/Atividade	Período/Data	Síntese das Atividades e Resultados
<b>Construção do Planejamento Estratégico 2025</b>	09/01/2025	Etapa do planejamento anual com definição de metas, discussão de melhorias nos processos internos e foco na qualidade e eficiência do atendimento.
<b>Reuniões Técnicas com a Equipe de Atendimento</b>	Jan/2025; 23/05/2025; 16 e 23/09/2025	Alinhamento interno das ações; implantação e acompanhamento de planos de ação; orientações sobre triagem,



**Governo do Estado do Piauí  
Secretaria de Governo- SEGOV  
Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí -**

		prazos e classificação das manifestações; espaço para feedbacks da equipe.
<b>Parceria com a CGU-R/PI</b>	Jan/2025	Articulação institucional para fortalecimento da participação social, transparência e capacitação no uso da Plataforma Fala.BR.
<b>Curso da Plataforma Fala.BR (OGE-PI e CGU-PI)</b>	12 e 13/06/2025	Capacitação prática de ouvidores e atendentes de diversas secretarias, qualificando o uso da plataforma e o tratamento das manifestações dos cidadãos.
<b>Cine-Ouvidoria – 1ª edição</b>	08/04/2025	Exibição do documentário “Democracia, Juventude e Participação Política”, com debate acadêmico; estímulo ao pensamento crítico, cidadania e participação social.
<b>Cine-Ouvidoria – 2ª edição</b>	15/09/2025	Exibição do documentário “A Epidemia Secreta”, com reflexão sobre censura, transparência e crises sanitárias; fortalecimento da democracia e dos direitos sociais.
<b>Reunião com SEPLAN e Ouvidorias Setoriais</b>	02/06/2025 e 17/09/2025	Parceria no projeto “Pilares do Desenvolvimento Humano II”, com foco em escuta qualificada e formulação de políticas públicas inclusivas.
<b>Reunião com a Defesa Civil</b>	06/06/2025	Alinhamento estratégico sobre comunicação com a sociedade e apresentação do sistema “Defesa Civil Alerta”, reforçando a Ouvidoria como elo entre cidadão e serviços públicos.
<b>Lançamento do Guia de Linguagem Simples da OGE-PI</b>	16/09/2025	Implementação de diretrizes para comunicação clara, acessível e inclusiva, com redução de dúvidas, retrabalho e fortalecimento da confiança da sociedade no serviço público.

**Fonte:Relatórios da OGE-PI**



**Governo do Estado do Piauí  
Secretaria de Governo- SEGOV  
Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí -**

**Galeria 1: Aperfeiçoar Atendimento na Ouvidoria**

ouvidoriageralpiu A Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí realizou, na manhã desta quinta-feira (09), mais uma etapa da construção do Planejamento Estratégico de 2025. Durante o encontro, a equipe discutiu melhorias e definiu ações com foco no compromisso com a qualidade dos serviços públicos.

ouvidoriageral #planoadeacao2025 #ogepi

51 views

Ouvidoria-Geral

**Ouvidoria-Geral do Estado promove Curso de Aperfeiçoamento da Plataforma Fala.BR**

28 de maio de 2025 13:03

Cine Ouvidoria

**OGE-PI realiza 2ª edição do Cine Ouvidoria com documentário sobre democracia e direitos sociais**

15 de setembro de 2025 11:53

Ouvidoria-Geral e Seplan discutem fortalecimento do atendimento do projeto Piauí Sustentável e Inclusivo

Reunião debateu a integração de canais de comunicação e melhorias na escuta dos usuários da Ouvidoria-Geral...

Sem categoria

**Ouvidoria-Geral e Defesa Civil alinham ações para testar o sistema "Defesa Civil Alerta" no Piauí**

6 de junho de 2025 16:02

Ouvidoria-Geral

**OGE-PI lança Guia de Linguagem Simples para Ouvidoria Pública**

16 de setembro de 2025 13:14

**Fonte: Arquivo da OGE-PI**



## **6.2 Plano de Ação 2: Implementar ações de Ouvidoria Ativa**

O serviço de ouvidoria ativa consiste no trabalho de a ouvidoria se deslocar para ir até os usuários de serviços públicos, em vez de apenas aguardar o recebimento de manifestações. Ao longo do ano de 2025 (Quadro 19), a Ouvidoria Ativa percorreu 15 municípios, o que demonstra um esforço significativo em ampliar o alcance dos serviços de ouvidoria fora da capital. Teresina, a capital do estado, concentrou 10 das 26 ações de ouvidoria ativa, com média de 304 manifestações por mês em que houve eventos (8 meses), representando uma média de mais de 300 manifestações mensais. Embora Teresina seja o município com maior número de atendimentos, cidades do interior, como União, Piripiri e Madeiro, também se destacam, mostrando uma boa adesão da população.

Em 2025, as 26 ações de ouvidoria ativa da OGE-PI envolveram, em média, **cerca de 22 órgãos diferentes por evento**. Esse número é bastante significativo e revela características importantes do funcionamento dessas ações presenciais. Uma média de 22 órgãos demandados significa que, em cada ação (seja na praça, em evento judicial ou em diálogo regional), os cidadãos se manifestaram para muitas áreas diferentes do governo estadual.

As ações em parceria com a Justiça Itinerante (TJPI) costumam ter números acima da média (ex.: 44 órgãos em Poty Velho e Santa Maria da Codipe, 35 em União, 32 em Paes Landim). Nesses eventos, o público é maior e mais variado, o que naturalmente gera demandas para mais secretarias e órgãos.

Essa alta média reforça o papel central da OGE-PI de conhecer bem todos os órgãos do governo para receber, classificar e encaminhar corretamente as demandas. Com cerca de 22 encaminhamentos diferentes por evento, a equipe da ouvidoria demonstra **capacidade técnica e coordenação** para lidar com a complexidade do Estado.

Ter, em média, 22 órgãos envolvidos por ação indica que essas iniciativas não são apenas de atendimento, mas também de **diagnóstico da gestão**. Elas ajudam o governo a identificar quais áreas mais precisam de atenção em cada região do Piauí, permitindo planejar melhor políticas públicas.

A média de **~22 órgãos demandados por ação** é um indicador forte de sucesso das ouvidorias ativas, pois evidencia que a população confia no Sistema de Ouvidoria do Governo do Piauí e que a OGE-PI consegue absorver e distribuir essa diversidade de demandas. É um modelo que aproxima o cidadão do governo de forma prática e abrangente, transformando momentos presenciais em verdadeiras **janelas de participação cidadã ampla e efetiva**.



**Governo do Estado do Piauí  
Secretaria de Governo- SEGOV  
Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí -**

**Quadro 19: Ouvidorias Ativas Realizadas pela OGE-PI (2025)**

Mês	Projeto/Evento	Cidade / Local	Manifestações	Órgãos Demandados
Janeiro	Ouvidoria na Praça / Terminal Rodoviário	Teresina – Bairro Redenção	60	15
Fevereiro	Justiça Itinerante (TJPI)	Teresina – Bairro Poty Velivo	800	44
Fevereiro	Justiça Itinerante (TJPI)	União	1.248	35
Março	Justiça Itinerante (TJPI)	Teresina – Povoado Santa Teresa	128	12
Março	Justiça Itinerante (TJPI)	Piripiri	905	29
Abril	Justiça Itinerante (TJPI)	José de Freitas	595	24
Abril	Diálogos pelo Piauí	Piripiri	155	16
Maio	Justiça Itinerante (TJPI)	Teresina – Vila Irmã Dulce	245	21
Maio	Diálogos pelo Piauí	Campo Maior	180	20
Maio	Justiça Itinerante (TJPI)	Piracuruca	676	26
Junho	Câmara em Ação	Teresina – Escola Angelim	71	20
Junho	Ouvidoria na Praça	Pedro II – Festival de Inverno	479	24
Junho	Diálogos pelo Piauí	Floriano	167	18
Julho	Ouvidoria na Praça: Ópera na Cidade	São Raimundo Nonato	196	16
Julho	Diálogos pelo Piauí	São Raimundo Nonato	207	15
Agosto	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
Setembro	Justiça Itinerante (TJPI)	Teresina – Assembleia Legislativa	285	18
Setembro	Justiça Itinerante (TJPI)	Murici dos Portelas	604	22
Outubro	Justiça Itinerante (TJPI)	Paes Landim	481	32
Novembro	Justiça Itinerante (TJPI)	Teresina – Cerâmica Cil	219	24
Dezembro	Justiça Itinerante (TJPI)	Barro Duro	543	18
<b>Total</b>	<b>26 ações</b>	<b>-</b>	<b>10.907</b>	<b>-</b>
<b>Média</b>	<b>—</b>	<b>—</b>	<b>420 por ação</b>	<b>22 órgãos por ação</b>

**Fonte: Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí (OGE-PI) – Relatório de Ouvidorias Ativas (2025).**

As 26 ações de ouvidoria ativa realizadas pela Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí (OGE-PI) em 2025 foram distribuídas entre Teresina (capital) e municípios do interior, permitindo uma comparação clara do alcance e da demanda em cada contexto – Quadro 20.

Apesar de Teresina ter concentrado 9 ações (35% do total de eventos), o interior foi responsável por quase 78% das manifestações coletadas (8.491 de 10.907). Isso mostra que, quando a ouvidoria vai até os municípios mais distantes, a demanda reprimida é muito maior.



**Governo do Estado do Piauí  
Secretaria de Governo- SEGOV  
Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí -**

As pessoas no interior têm menos acesso regular a canais digitais ou presenciais, por isso aproveitam intensamente a oportunidade quando ela aparece.

A média de manifestações por ação no interior (~499) é quase o dobro da média na capital (~268). Eventos de destaque no interior, como União (1.248), Piripiri (905), Madeiro (744) e Piracuruca (676), puxaram esse alto desempenho. A maioria desses foi em parceria com a Justiça Itinerante, que atrai grande público em cidades menores.

Na capital, a média de órgãos demandados por ação é ~26, contra ~21 no interior. Isso é esperado: em Teresina, a população tem mais contato com serviços variados e tende a trazer questões mais complexas ou de múltiplas áreas. No interior, as demandas costumam se concentrar em serviços básicos (saúde, educação, assistência social, infraestrutura), reduzindo um pouco a diversidade de órgãos envolvidos.

Das 17 ações no interior, foram atendidos 15 municípios diferentes, cobrindo diversas regiões do estado (Norte, Centro-Norte, Semiárido, Cerrado, Sul). Essa ampla cobertura geográfica reforça o caráter democratizante das ouvidorias ativas: leva o governo estadual para onde a população mais precisa, reduzindo desigualdades de acesso entre capital e interior.

**Quadro 20: Resumo Capital vs. Interior (2025)**

Localização	Número de Ações	Manifestações Coletadas	% do Total de Manifestações	Média de Manifestações por Ação	Média de Órgãos Demandados por Ação
Teresina (Capital)	9	2.416	22,2%	~268	~26
Interior	17	8.491	77,8%	~499	~21
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>10.907</b>	<b>100%</b>	<b>~420</b>	<b>~22</b>

**Fonte: Relatório da Ouvidoria Ativa (OGE-PI, 2025)**

O programa de Ouvidorias Ativas da Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí (OGE-PI) demonstrou evolução significativa em 2025, com foco maior em impacto e alcance territorial, mesmo com uma leve redução no número de ações. Em 2024, foram 29 ações; em 2025, 26. Apesar de menos eventos, a produtividade aumentou: média de ~253 manifestações por ação em 2024 versus ~420 em 2025 (+66%). Isso sugere seleção mais estratégica de eventos de maior adesão, como as parcerias com Justiça Itinerante, que continuaram sendo o carro-chefe. O salto de 7.348 para 10.907 (aumento de 48,4%, com projeção acima de 50%) reflete maior engajamento da população.

Dentre os fatores contribuintes, destaca-se a consolidação do programa, maior divulgação e confiança no canal, além de eventos em locais de alta demanda reprimida



**Governo do Estado do Piauí  
Secretaria de Governo- SEGOV  
Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí -**

(ex.: União com 1.248 em 2025). Outro dado foi o aumento de 12 para 16 municípios (+33%), com ênfase no interior (15 cidades além de Teresina).

Isso reforça a estratégia de democratização do Programa Ouvidoria Ativa, pois em 2025, o interior respondeu por ~78% das manifestações, comprovando que levar a ouvidoria para regiões distantes gera mais resultados do que ações concentradas na capital.

No que refere a média de órgãos demandados entre 2024 e 2025, ocorreu uma leve queda, apontando para uma estabilidade. Redução de 24 para ~22 órgãos por ação. Isto aponta demandas mais focadas em serviços essenciais no interior, e maior eficiência na triagem pela OGE-PI. Ainda assim, o número elevado (~22) confirma a diversidade de temas abordados, com a ouvidoria atuando como ponto central.

Com base nas informações fornecidas, pode-se afirmar que a Ouvidoria Ativa realizada em 2025 teve uma participação significativa em termos de Ações Itinerantes, considerando o número de municípios alcançados. Além disso, o número de manifestações indica um interesse e uma necessidade por parte da população em utilizar a Ouvidoria como canal de comunicação com o órgão competente

A alta proporção de manifestações resultantes de Ouvidoria Ativa ou Itinerante demonstra que há uma demanda real por esse tipo de interação. Essa aproximação direta com a população é crucial para fortalecer a confiança e a transparência nas instituições, bem como para identificar problemas e melhorar as políticas e práticas governamentais.

Nesse sentido, é essencial que o governo e a OGE-PI continuem a investir em estratégias de Ouvidoria Ativa ou Itinerante, visando fortalecer o relacionamento com os cidadãos e promover uma cultura de participação e colaboração. Isso contribuirá para que o serviço da Ouvidoria seja cada vez mais efetivo e atenda às expectativas da sociedade.



**Governo do Estado do Piauí  
Secretaria de Governo- SEGOV  
Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí -**

**Galeria 2: Ouvidoria Ativa**

  
Ouvidoria Ativa  
**Ouvidoria-Geral do Estado realiza atendimentos em Madeiro no Projeto Justiça Itinerante**  
25 de agosto de 2025 10:43

  
Sem categoria  
**Ouvidoria na Praça tem edição especial em comemoração ao aniversário de Teresina**  
12 de agosto de 2025 15:50

  
Ouvidoria na Praça  
**Ouvidoria-Geral do Piauí participa da 7ª edição da Ópera da Serra da Capivara com o Projeto Ouvidoria na Praça**  
29 de julho de 2025 07:43

  
Ouvidoria na Praça  
**OGE-PI leva projeto de Ouvidoria para o Festival de Inverno de Pedro II**  
23 de junho de 2025 10:17

  
Ouvidoria na Praça  
**Ouvidoria-Geral do Estado realiza atendimentos no Terminal Rodoviário de Teresina**  
21 de janeiro de 2025 13:31

  
Ouvidoria Ativa  
**Ouvidoria-Geral do Estado registra 300 manifestações durante o Diálogos pelo Piauí em Piripiri**  
26 de abril de 2025 18:59

**Fonte: Arquivo da OGE-PI**



### **6.2.1 Ouvidoria Inclusiva e Divulgação dos Canais**

As ações de *Ouvidoria Inclusiva e de Divulgação dos Canais de Atendimento* desenvolvidas pela Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí ao longo de 2025 evidenciam uma atuação estratégica orientada pela promoção da cidadania, do respeito à diversidade e da ampliação do acesso da população aos serviços públicos. A presença institucional em datas simbólicas, campanhas temáticas e eventos voltados aos direitos humanos reforça o compromisso da OGE-PI com uma escuta ativa, plural e sensível às diferentes realidades sociais.

A participação em audiências públicas, conferências e campanhas relacionadas à igualdade racial, aos direitos das mulheres, à população LGBTQIAPN+, à saúde pública e à inclusão de pessoas com deficiência demonstra o fortalecimento da ouvidoria como espaço legítimo de diálogo e acolhimento. Destaca-se, nesse contexto, a atuação territorializada, com visitas a comunidades rurais e ações presenciais em diversos municípios, ampliando a capilaridade da escuta e aproximando o Estado dos cidadãos.

Paralelamente, as iniciativas de divulgação dos canais de atendimento, por meio de campanhas digitais, programas de rádio e ações presenciais de Ouvidoria Ativa, contribuíram para a democratização da informação e para o empoderamento da população no uso dos instrumentos de participação social. A ênfase na modernização, digitalização e acessibilidade dos canais fortalece a transparência e a efetividade do atendimento.

De forma integrada, o conjunto das ações consolida a OGE-PI como agente promotor de direitos humanos, inclusão social e participação cidadã, reafirmando o papel da ouvidoria como instrumento essencial de mediação entre o cidadão e a gestão pública e como espaço de construção de políticas públicas mais justas, acessíveis e responsivas às demandas da sociedade.

**Quadro 21: Síntese das Ações de Ouvidoria Inclusiva e Divulgação dos Canais de Atendimento (2025)**

<b>Tarefa / Eixo</b>	<b>Ação / Evento</b>	<b>Data / Período</b>	<b>Síntese das Atividades e Resultados</b>
<b>Ouvidoria Inclusiva</b>	Dia Mundial da Conscientização do Autismo	02/04/2025	Ação institucional de sensibilização, reforçando inclusão, respeito e direitos das pessoas autistas.
<b>Ouvidoria Inclusiva</b>	Audiência Pública “Vozes Negras” – OAB/PI	04/04/2025	Participação em debate sobre equidade racial e representatividade da população negra.
<b>Ouvidoria Inclusiva</b>	Missão de Supervisão do Programa Piauí	24 e 25/04/2025	Visitas técnicas a comunidades rurais de



**Governo do Estado do Piauí  
Secretaria de Governo- SEGOV  
Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí -**

	Sustentável e Inclusivo (PSI)		Palmeirais, Angical e Regeneração, ampliando a escuta ativa em territórios rurais.
<b>Ouvidoria Inclusiva</b>	Sessão Solene – Hanseníase	07/05/2025	Participação em homenagem ao Dia de Conscientização, Prevenção e Combate à Hanseníase, reforçando o compromisso com a saúde pública e inclusão.
<b>Ouvidoria Inclusiva</b>	Dia Internacional Contra a LGTFobia	17/05/2025	Ação institucional de valorização da igualdade, respeito e direitos da população LGBTQIAPN+.
<b>Ouvidoria Inclusiva</b>	Programa “Momento Ouvidoria” – Rádio Antares	A partir de 22/04/2025	Divulgação semanal das ações da OGE-PI, com foco na inclusão de pessoas com deficiência visual e fortalecimento da ouvidoria inclusiva.
<b>Divulgação dos Canais</b>	Campanhas educativas nas redes sociais	Abr– Mai/2025; Jul–Set/2025	Postagens, vídeos e boletins sobre Fala.BR, Disque 162 e WhatsApp institucional, destacando modernização e digitalização dos canais.
<b>Divulgação dos Canais</b>	Diálogos pelo Piauí	Abr e Mai/2025	Distribuição de materiais informativos em Piripiri e Campo Maior, orientando a população sobre o papel da ouvidoria.
<b>Ouvidoria Inclusiva</b>	Campanhas e eventos de direitos humanos	Jul–Set/2025	Participação em 13 eventos sobre igualdade racial, direitos das mulheres, saúde mental, diversidade e cidadania.
<b>Ouvidoria Inclusiva</b>	Conferências Estaduais e Municipais	Jul–Set/2025	Atuação nas Conferências de Igualdade Racial, Direitos Humanos e Políticas para Mulheres, fortalecendo a escuta qualificada.
<b>Ouvidoria Inclusiva</b>	Roda de Conversa “Aqui tem lugar para LGBTQIAPN+”	17/09/2025	Promoção de espaço de diálogo, acolhimento e combate à discriminação, com foco em atendimento humanizado.
<b>Ouvidoria Inclusiva</b>	Reunião com CAP/SEDUC	30/09/2025	Articulação de parcerias para inclusão de pessoas com deficiência visual e melhoria da acessibilidade nos serviços.



**Governo do Estado do Piauí  
Secretaria de Governo- SEGOV  
Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí -**

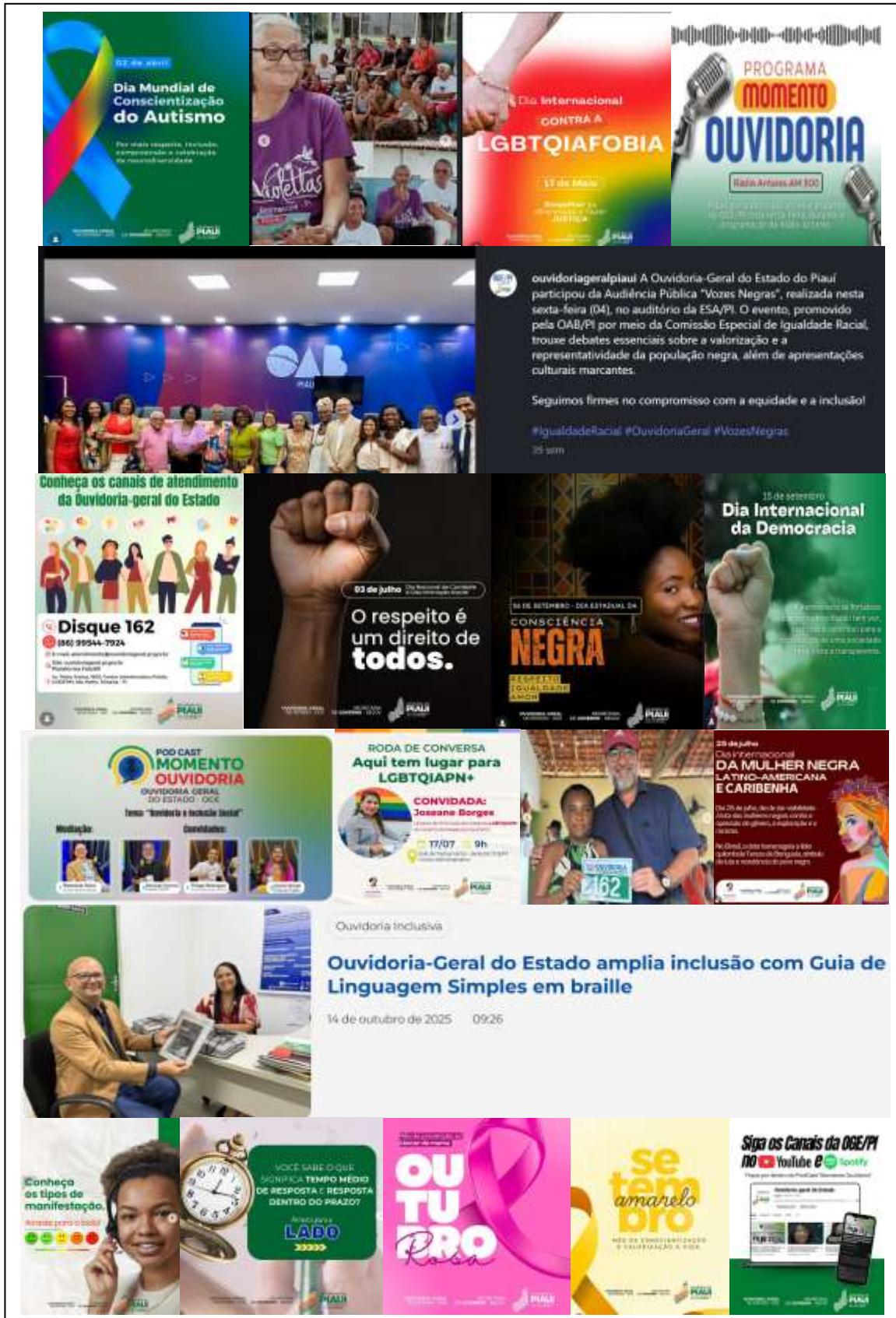
<b>Divulgação dos Canais</b>	Ouvidorias Ativas em municípios	Jul–Set/2025	Ações presenciais em Uruçuí, Paulistana, São Raimundo Nonato, Teresina, Madeiro e Murici dos Portelas, com orientação direta à população.
------------------------------	---------------------------------	--------------	---

**Fonte:** Relatórios da OGE-PI



**Governo do Estado do Piauí  
Secretaria de Governo- SEGOV  
Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí -**

**Galeria 3: Ouvidoria Inclusiva e Divulgação de Canais**



**Fonte:** Arquivo da OGE-PI



#### **6. 4 Plano “Fortalecimento da Rede de Ouvidorias Setoriais” (2025)**

O Plano de *Fortalecimento da Rede de Ouvidorias Setoriais* evidencia uma atuação estruturada e progressiva da Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí voltada à consolidação de uma rede integrada, qualificada e alinhada às demandas da gestão pública contemporânea. As ações desenvolvidas ao longo de 2025 demonstram um esforço contínuo de articulação institucional, formação técnica e padronização de práticas, fortalecendo a escuta qualificada como instrumento estratégico de governança.

As reuniões técnicas realizadas ao longo do ano cumpriram papel fundamental no alinhamento de diretrizes, na troca de experiências e no fortalecimento do trabalho em rede entre as ouvidorias setoriais.

Paralelamente, o Projeto Café com Ouvidoria consolidou-se como espaço permanente de diálogo, reflexão e formação cidadã, abordando temas relevantes como igualdade de gênero, inovação tecnológica, participação social e controle democrático.

Destaca-se também o investimento em instrumentos orientadores, como o Guia para Criação de Ouvidorias Setoriais e o Guia do Perfil do Ouvidor, que contribuem para a padronização de procedimentos, a qualificação técnica das equipes e a ampliação da rede de forma estruturada. A incorporação de novos órgãos à Rede de Ouvidorias Setoriais reforça a capilaridade da escuta e amplia o alcance da atuação institucional da OGE-PI.

As ações formativas em andamento e em planejamento, aliadas à valorização de boas práticas por meio do concurso estadual, indicam a continuidade de uma política voltada à inovação, à eficiência e à valorização do controle social. De forma integrada, o conjunto das iniciativas reafirma o compromisso da OGE-PI com o fortalecimento da cidadania, a transparência e a construção de uma administração pública mais aberta, participativa e responsável às demandas da sociedade.

#### **Quadro 22 – Síntese das Ações do Plano “Fortalecimento da Rede de Ouvidorias Setoriais” (2025)**

<b>Eixo / Tarefa</b>	<b>Ação / Atividade</b>	<b>Data / Período</b>	<b>Síntese das Atividades e Resultados</b>
<b>Reuniões Técnicas</b>	Todas as reuniões técnicas da Rede de Ouvidorias Setoriais	Março a Dezembro/2025	- I Reunião (26/03): Alinhamento anual, lançamento nova fase do Protocolo DIGA, troca de boas práticas. - Reuniões setoriais (Abr-Jun): Articulação com IMEPI, AGRESPI, SEPLAN, ADH, SASC, SESAPI, SUSPIAUÍ + Projeto Pilares II. - II Reunião (28/07): Escuta, troca de experiências e alinhamento do 1º semestre. - Reuniões SEMPI e AGRESPI (16 e 29/07): Integração e alinhamento de diretrizes. - III Reunião (13/10): Indicadores do trimestre, Mediação de Conflitos, orientações para Relatório Temático sobre assédio moral/sexual/discriminação.



**Governo do Estado do Piauí  
Secretaria de Governo- SEGOV  
Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí -**

<b>Projeto Café com Ouvidoria</b>	6ª edição – Representatividade das mulheres e violências de gênero	11/03/2025	Debate sobre igualdade de gênero, direitos das mulheres e escuta ativa.
	7ª edição – Impacto da Inteligência Artificial na sociedade	20/05/2025	Discussão sobre inovação, tecnologia e modernização da gestão pública.
	8ª edição – Participação e Controle Social	20/08/2025	Debate com TCE-PI e SASC sobre escuta ativa como instrumento de cidadania.
<b>Normatização e Orientação</b>	Lançamento do Guia para Criação de Ouvidorias Setoriais	12/05/2025	Material orientador para implantação e estruturação de novas ouvidorias.
	Lançamento do Guia do Perfil do Ouvidor	01/09/2025	Documento técnico com competências e habilidades para padronizar a atuação dos ouvidores.
<b>Expansão da Rede</b>	Ampliação da Rede de Ouvidorias Setoriais	Contínuo (2025)	Acompanhamento técnico; ingresso do DER e da Companhia dos Portos do Piauí.
<b>Valorização de Boas Práticas</b>	Concurso Estadual de Boas Práticas em Ouvidoria – III edição	2025	Etapas preparatórias iniciadas para reconhecer experiências exitosas e estimular inovação.

**Fonte:** Relatórios da OGE-PI



**Governo do Estado do Piauí  
Secretaria de Governo- SEGOV  
Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí -**

**Galeria 4: Fortalecimento da Rede de Ouvidorias Setoriais**

  
Ouvidoria-Geral  
**OGE/PI realiza encontro da rede de Ouvidorias Setoriais do Governo do Estado e reforça atuação integrada entre os órgãos**  
13 de outubro de 2025 15:46

  
Café com Ouvidoria  
**Café com Ouvidoria debate sobre a representatividade feminina na política e no mercado de trabalho**  
12 de março de 2025 07:52

  
Café com Ouvidoria  
**Ouvidoria-Geral do Estado realiza 5ª edição do Projeto Café com Ouvidoria com foco em equidade e participação social**  
27 de agosto de 2024 12:46

  
Café com Ouvidoria  
**Ouvidoria-Geral do Estado promove debate sobre Inteligência Artificial no Café com Ouvidoria**  
20 de maio de 2025 16:58

  
Ouvidoria-Geral  
**OGE lança guia para criação de Ouvidorias Setoriais do Governo do Piauí**  
12 de maio de 2025 15:57

  
Ouvidoria-Geral  
**Ouvidoria-Geral do Piauí lança guia para fortalecer atuação dos ouvidores do Estado**  
1º de setembro de 2025 15:20

  
Concurso  
**Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí premia boas práticas, talentos da fotografia e parceiros institucionais**  
1º de dezembro de 2025 14:52

**Fonte: Arquivo da OGE-PI**



## **6.5 Plano: Fortalecer a atuação da OGE-PI na REDE OUVIR/PI e na RENOUV**

O Plano *Fortalecer a atuação da OGE-PI na REDE OUVIR/PI e na RENOUV* evidencia uma estratégia consistente de articulação institucional, cooperação federativa e valorização da escuta cidadã. As ações desenvolvidas entre 2024 e 2025 demonstram o protagonismo da Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí na consolidação das redes de ouvidorias como instrumentos essenciais para a transparência, o controle social e a governança democrática.

A eleição do Ouvidor-Geral como presidente da Rede Ouvir-PI representou um marco institucional, permitindo maior integração entre ouvidorias estaduais e municipais e impulsionando a expansão da rede. As reuniões técnicas, encontros de ouvidores e articulações com a APPM fortaleceram a capilaridade da escuta pública, ampliando a presença das ouvidorias nos municípios e qualificando o atendimento às demandas da população.

No âmbito nacional, a participação ativa da OGE-PI na RENOUV, em conselhos diretivos, assembleias e eventos técnicos, possibilitou a troca de experiências, a adoção de boas práticas e o alinhamento às diretrizes nacionais, especialmente em temas como transparência, proteção de dados, acesso à informação e uso da Plataforma Fala.BR. Destaca-se ainda o engajamento em eventos nacionais e regionais, nos quais a OGE-PI compartilhou experiências exitosas e reafirmou seu compromisso com a educação cidadã e a atuação em rede.

De forma complementar, a aproximação com iniciativas de inovação, como o diálogo com a Superintendência de Inteligência Artificial, demonstra a busca por modernização dos serviços de ouvidoria e aprimoramento dos canais de escuta. Assim, o conjunto das ações consolida a OGE-PI como agente articulador de boas práticas em gestão pública, fortalecendo a cultura do diálogo, a cooperação interinstitucional e a construção de políticas públicas mais responsivas às demandas da sociedade.

**Quadro 23:Síntese das Ações do Plano “Fortalecer a atuação da OGE-PI na REDE OUVIR/PI e na RENOUV” (2024–2025)**

<b>Ação / Evento</b>	<b>Data / Período</b>	<b>Síntese das Atividades e Resultados</b>
<b>Eleição do Ouvidor-Geral como Presidente da Rede Ouvir-PI</b>	Out/2024	Eleição de Raimundo Dutra para a presidência da Rede Ouvir-PI (biênio 2024–2026), fortalecendo a liderança institucional e a articulação das ouvidorias estaduais e municipais.
<b>Primeira Reunião Técnica da Rede Ouvir-PI (2025)</b>	07/03/2025	Alinhamento do plano de ações do biênio 2024–2026; discussão sobre integração das ouvidorias e fortalecimento da governança democrática.



**Governo do Estado do Piauí  
Secretaria de Governo- SEGOV  
Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí -**

<b>Reunião com a APPM para Expansão das Ouvidorias Municipais</b>	18/03/2025	Definição de estratégias para ampliação e estruturação das ouvidorias municipais; incentivo à transparência ativa e apoio técnico aos municípios.
<b>I Encontro de Ouvidores do Piauí</b>	09/03/2025 e 09/04/2025	Palestra do Ouvidor-Geral sobre a importância da Rede Ouvir; debate sobre o papel estratégico das ouvidorias e necessidade de capacitação contínua.
<b>Ampliação da Rede Ouvir-PI</b>	2025	Incorporação de mais ouvidorias à rede, ampliando a capilaridade da escuta cidadã no estado.
<b>Participação na RENOUV – Conselho Diretivo</b>	27/01/2025 e 08/05/2025	Atuação ativa na governança da RENOUV; discussão de planos de trabalho, estrutura de governança e participação em Câmaras Técnicas (Comunicação, LGPD e LAI).
<b>Reunião com Ouvidoria Municipal de Uruçuí</b>	16/06/2025	Alinhamento de parcerias e estratégias para fortalecimento das ouvidorias municipais e da atuação em rede.
<b>Ouvidoria &amp; Corregedoria Day (TCE-PI)</b>	30/05/2025	Participação em evento voltado à integridade institucional e saúde mental, fortalecendo o diálogo interinstitucional.
<b>I Seminário Nacional de Ouvidorias Públicas (BH)</b>	25 a 27/06/2025	Participação do Ouvidor-Geral como painelista nos temas “Atuação em Rede” e “Educação Cidadã”, compartilhando experiências da OGE-PI em âmbito nacional.
<b>Assembleia Ordinária da RENOUV</b>	13/08/2025	Contribuição nos debates nacionais sobre o papel das ouvidorias e fortalecimento da democracia participativa.
<b>Evento “De Olho no Fala.BR” (CGU)</b>	26/08/2025	Atualização técnica sobre mudanças na Plataforma Fala.BR, com foco na qualificação do atendimento ao cidadão.
<b>Reunião com a Superintendência de Inteligência Artificial (SIA)</b>	04/09/2025	Discussão sobre aplicação de inteligência artificial nos serviços de ouvidoria, reforçando o compromisso com inovação tecnológica.
<b>Reunião com Ouvidor da APPM</b>	12/09/2025	Planejamento conjunto para fortalecimento da Rede Ouvir-PI e ampliação das ouvidorias municipais.
<b>I Seminário de Ouvidorias Públicas do Piauí</b>	05/11/2025	Organização de seminário no segundo semestre de 2025.

**Fonte:** Relatórios da OGE-PI



**Governo do Estado do Piauí  
Secretaria de Governo- SEGOV  
Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí -**

**Galeria 5: Fortalecer a atuação da OGE-PI na REDE OUVIR/PI e na RENOUV**

Ouvidoria-Geral  
**Ouvidor-Geral Raimundo Dutra é eleito presidente da Rede de Ouvidorias Públicas do Piauí**  
21 de outubro de 2024 09:33

Rede Ouvir  
**Rede Ouvir e APPM discutem ampliação das ouvidorias municipais no Piauí**  
18 de março de 2025 13:22

Rede Ouvir  
**Rede Ouvir realiza reunião técnica para fortalecer ouvidorias públicas no Piauí**  
7 de agosto de 2025 10:36

Ouvidoria-Geral  
**OGE-PI apresenta experiências do Estado no Seminário Nacional de Ouvidorias Públicas**  
28 de junho de 2025 12:57

Ouvidoria-Geral  
**Ouvidoria-Geral do Estado promove o I Seminário de Ouvidorias Públicas do Piauí**  
5 de novembro de 2025 07:27

Ouvidoria-Geral  
**OGE-PI apresenta experiência do Protocolo Diga no 2º Seminário Nacional de Ouvidorias Públicas, em Manaus"**  
20 de outubro de 2025 11:49

**Fonte: Arquivo da OGE-PI**



## **6.6 Plano “Aperfeiçoar Transparência e Comunicação” (2025)**

O Plano *Aperfeiçoar Transparência e Comunicação* evidencia o compromisso da Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí com a consolidação de uma cultura institucional baseada na transparência ativa, na prestação contínua de contas e no fortalecimento do controle social. As ações previstas e executadas demonstram uma estratégia estruturada de produção e divulgação de informações qualificadas, permitindo que a sociedade acompanhe, avalie e compreenda a atuação da Ouvidoria.

A publicação periódica de boletins de indicadores e a elaboração de relatórios trimestrais e semestrais ampliam o acesso à informação pública e reforçam a clareza sobre o desempenho institucional. Esses instrumentos não apenas promovem maior visibilidade às ações da OGE-PI, como também contribuem para o aprimoramento interno dos processos de gestão, ao subsidiar análises, correções de rumos e planejamento estratégico.

Destaca-se, ainda, a relevância dos relatórios semestrais com recorte de gênero e raça, que incorporam a perspectiva da equidade e da inclusão à política de transparência. Ao sistematizar dados sob esse enfoque, a Ouvidoria fortalece o uso da informação como ferramenta para a formulação de políticas públicas mais justas e sensíveis às desigualdades sociais.

De forma integrada, o conjunto das ações reafirma a Ouvidoria-Geral do Estado como agente fundamental na promoção da transparência, da participação cidadã e da confiança entre o Estado e a população, consolidando a comunicação institucional como instrumento estratégico de governança democrática.

**Quadro 24: Síntese das Ações do Plano “Aperfeiçoar Transparência e Comunicação” (2025)**

<b>Ação</b>	<b>Descrição</b>	<b>Periodicidade</b>	<b>Contribuições e Resultados</b>
<b>Publicação de Boletins de Indicadores</b>	Divulgação de dados e métricas de desempenho da Ouvidoria, garantindo maior clareza e acesso à informação pública.	Trimestral	Fortalece a transparência ativa, amplia o controle social e facilita o acompanhamento das atividades institucionais pela sociedade.
<b>Relatórios Trimestrais para a SEGOV</b>	Elaboração de relatórios analíticos sobre as manifestações recebidas e as ações desenvolvidas pela OGE-PI, encaminhados à Secretaria de Governo.	Trimestral	Apoia a tomada de decisão governamental, assegura a prestação de contas e promove o alinhamento institucional.
<b>Relatórios Semestrais de Avaliação da Gestão</b>	Sistematização dos resultados institucionais e avaliação do desempenho da gestão, com foco na melhoria contínua dos serviços públicos.	Semestral	Permite avaliação estratégica da atuação da Ouvidoria e contribui para o aperfeiçoamento da qualidade dos serviços ofertados.



**Governo do Estado do Piauí  
Secretaria de Governo- SEGOV  
Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí -**

<b>Relatórios Semestrais sobre Gênero e Raça</b>	Produção de relatórios temáticos com recorte de gênero e raça nas manifestações recebidas.	Semestral	Subsidiar políticas públicas inclusivas, promove equidade e fortalece a abordagem interseccional na gestão pública.
<b>Relatório Temático: Vozes das Comunidades Tradicionais de Matriz Africana e Terreiros do Piauí</b>	O relatório sistematiza dados demográficos, demandas, sugestões, elogios e observações encaminhadas por líderes religiosos, representantes de terreiros e integrantes de comunidades tradicionais de todo o estado.	Novembro de 2025	As manifestações, capturadas de forma voluntária, abordam temas como preservação cultural, combate ao racismo religioso, políticas públicas, segurança, infraestrutura, saúde, educação e geração de renda

Fonte:Relatórios da OGE-PI

**Galeria 6: Aperfeiçoar Transparência e Comunicação**

**Boletim de Indicadores**

**Ouvidoria-Geral do Estado registrou mais de 6 mil manifestações nos três primeiros meses de 2025**

2 de maio de 2025 09:02

**Boletim de Indicadores**

**Ouvidoria-Geral do Estado divulga boletim trimestral com resultados e ações do órgão**

20 de outubro de 2025 13:04

**Ouvidoria-Geral**

**Ouvidoria apresenta Relatório Temático sobre as Comunidades Tradicionais de Matriz Africana e Terreiros do Piauí**

19 de novembro de 2025 14:31

**Ouvidoria-Geral**

**Ouvidoria-Geral do Estado divulga relatório temático sobre gênero, raça e demandas sociais nas ouvidorias itinerantes**

8 de julho de 2025 10:13

Fonte: Arquivo da OGE-PI



## **6.7 Plano “Promover Ações e Campanhas de Cidadania e Qualidade de Vida”**

O Plano *Promover Ações e Campanhas de Cidadania e Qualidade de Vida* evidencia uma atuação ampla e transversal da Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí, voltada à promoção dos direitos humanos, da equidade e do bem-estar coletivo. As ações desenvolvidas ao longo de 2025 demonstram um compromisso institucional que extrapola o atendimento às manifestações, incorporando estratégias educativas, preventivas e de fortalecimento da participação social.

A continuidade da divulgação do Protocolo DIGA e o investimento em ações formativas reforçam a importância da escuta qualificada, do acolhimento humanizado e do enfrentamento às diversas formas de violência e discriminação. Nesse mesmo sentido, o Projeto Ouvidoria na Escola destaca-se como iniciativa estruturante de formação cidadã, ao estimular o protagonismo juvenil e aproximar a ouvidoria dos territórios e das comunidades escolares.

As campanhas cidadãs em datas simbólicas, aliadas às ações voltadas à equidade de gênero e raça, contribuem para ampliar a conscientização social, promover o respeito à diversidade e fortalecer valores democráticos. Paralelamente, as iniciativas de saúde e bem-estar, como o Minuto Saúde Laboral e as atividades integrativas, evidenciam o cuidado com o público interno, reconhecendo a qualidade de vida dos servidores como elemento essencial para a efetividade do serviço público.

De forma integrada, o conjunto das ações consolida a OGE-PI como agente promotor de cidadania, inclusão e justiça social, reafirmando a ouvidoria como espaço de escuta, diálogo e transformação social. A atuação articulada em diferentes frentes contribui para a construção de uma gestão pública mais humana, participativa e comprometida com a dignidade da população piauiense.

### **Quadro 25: Síntese das Ações do Plano “Promover Ações e Campanhas de Cidadania e Qualidade de Vida” (2025)**

<b>Eixo / Tarefa</b>	<b>Ação / Iniciativa</b>	<b>Período / Data</b>	<b>Síntese das Atividades e Resultados</b>
<b>Protocolo DIGA</b>	Divulgação e capacitação sobre o Protocolo DIGA	Mar–Set/2025	Campanhas institucionais, mesas-redondas, distribuição de materiais e orientações às ouvidorias setoriais para enfrentamento ao assédio, discriminação e promoção do acolhimento humanizado.
<b>Educação Cidadã</b>	Projeto Ouvidoria na Escola – 2ª edição	Abr–Set/2025	Realização de atividades em diversos municípios (Parnaíba, Piripiri, Matias Olímpio, Demerval Lobão, Castelo do Piauí, Oeiras, Valença, São Raimundo Nonato, Canto do Buriti, Floriano, Paulistana, Pio IX, Picos e Regeneração), promovendo cidadania, participação juvenil e escuta qualificada.
<b>Campanhas Cidadãs</b>	Campanhas em datas	Jan–Set/2025	Ações de conscientização em datas relacionadas a direitos humanos, diversidade, democracia,



**Governo do Estado do Piauí  
Secretaria de Governo- SEGOV  
Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí -**

	comemorativas e temáticas		combate à discriminação, igualdade racial, povos indígenas, saúde mental e prevenção ao suicídio.
<b>Saúde e Bem-Estar</b>	Projeto Minuto Saúde Laboral e palestras	Abr–Set/2025	Atividades contínuas voltadas à saúde física e mental dos servidores, prevenção de doenças ocupacionais e fortalecimento do cuidado no ambiente de trabalho.
<b>Equidade de Gênero e Raça</b>	Ações educativas, campanhas e relatórios temáticos	Abr–Set/2025	Participação em audiências públicas, campanhas institucionais, rodas de conversa e elaboração de relatório temático, fortalecendo políticas públicas inclusivas e equitativas.
<b>Trabalho Digno</b>	Participação na Câmara Técnica do Trabalho Digno	Abr–Set/2025	Atuação institucional em reuniões e articulações interinstitucionais, reafirmando o compromisso com condições dignas de trabalho e boas práticas laborais.
<b>Integração Institucional</b>	Atividades integrativas e sociais	Contínuo	Promoção de momentos de convivência, celebrações internas e ações de integração, fortalecendo o clima organizacional e a valorização dos servidores.



Galeria 7: Promover Ações e Campanhas de Cidadania e Qualidade de Vida

PDH Por: Raphael Tataia 22 de maio de 2025 às 13:29

## Seplan promove palestra sobre assédio e discriminação no serviço público e destaca Protocolo DIGA



### Ouvidoria-Geral do Estado e Sempi alinham ações do programa Pró-Equidade de Gênero, Raça e Diversidade

22 de outubro de 2025 13:50



Ouvidoria-Geral

### Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí recebe certificação de membro da Câmara Técnica do Trabalho Digno

12 de março de 2025 07:54



Roda de conversa

### Ouvidoria-Geral do Estado promove roda de conversa sobre saúde mental

31 de janeiro de 2025 15:01



Ouvidoria-Geral

### Ouvidoria-Geral do Estado adere ao projeto Minuto Saúde Laboral do Ciaspi e investe no bem-estar dos servidores

14 de março de 2025 17:08

Fonte: Arquivo da OGE-PI



### **6.7.1 Projeto Ouvidoria na Escola**

O Projeto Ouvidoria na Escola (Quadro 26), promovido pela Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí (OGE-PI) em parceria com a SEDUC, teve em 2025 uma expansão significativa para o **interior do estado**, alcançando **16 municípios** e **16 escolas** (principalmente CETIs), com a participação de **1.861 alunos** — um aumento de **23,2%** em relação aos 1.510 alunos atendidos em 2024 (exclusivamente na capital).

As ações ocorreram em diversas regiões do Piauí, incluindo o Norte (Parnaíba, Piripiri), Centro-Norte (Castelo do Piauí), Semiárido (São Raimundo Nonato, Paulistana, Picos) e Sul (Floriano, Oeiras, Valença). Isso demonstra um esforço deliberado de interiorização, levando educação para cidadania e participação social a alunos de cidades distantes da capital.

O número de alunos por escola oscilou entre 68 (Matias Olímpio) e 223 (Parnaíba), com média de **~116 alunos por ação**. Escolas com maior adesão foram as de Parnaíba, Valença do Piauí e São Raimundo Nonato.

**Quadro 26: Projeto Ouvidoria Na Escola – 2025**

Nº	MUNICÍPIO	ESCOLA / UNIDADE	DATA	ALUNOS PARTICIPANTES
1	Parnaíba	Ceti Senador Chagas Rodrigues	1º de abril	223
2	Piripiri	Ceti Baurélio Mangabeira	2 de abril	159
3	Matias Olímpio	Ceti Augusto César Maia	2 de abril	68
4	Demerval Lobão	Ceti Jacob Barbosa	30 de abril	83
5	Castelo do Piauí	Ceti Cônego Cardoso	2 de maio	118
6	Oeiras	CETI Rocha Neto	27 de maio	115
7	Valença do Piauí	CETI Santo Antônio	27 de maio	198
8	São Raimundo Nonato	Ceti Professora Maria de Castro Ribeiro	25 de junho	178
9	Canto do Buriti	Ceti Beija Valente	26 de junho	139
10	Floriano	Ceti Osvaldo da Costa e Silva	26 de junho	82
11	Paulistana	Centro de Ensino de Tempo Integral (Ceti)	26 de agosto	97
12	Pio IX	Ceti Nossa Senhora do Patrocínio	27 de agosto	69
13	Picos	Ceti Miguel Lidiano	27 de agosto	99
14	Regeneração	Ceti Alberto Leal Nunes	11 de setembro	81
15	Avelino Lopes	Ceti Deputado Fernando Monteiro	25 de novembro	89
16	<b>TOTAL 2025 – INTERIOR</b>	<b>16 escolas</b>		<b>1.861</b>

**Fonte: Relatório Ouvidoria na Escola (2025)**

Em 2024, o projeto foi concentrado em Teresina (8 escolas, 1.510 alunos). Em 2025, dobrou o número de escolas atendidas (16) e ampliou o alcance para o interior, elevando o total acumulado para 24 escolas e 3.371 alunos. O crescimento reflete a consolidação da iniciativa, que passou de uma experiência piloto na capital para uma política



**Governo do Estado do Piauí  
Secretaria de Governo- SEGOV  
Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí -**

de interiorização efetiva, promovendo a cultura de ouvidoria e direitos do cidadão entre jovens de diferentes realidades socioeconômicas.

**Quadro 27: Projeto Ouvidoria Na Escola – Edições Realizadas**

Ano	Local	Escolas	Participantes (alunos)
<b>2024</b>	Capital (Teresina)	8	1.510
<b>2025</b>	Interior do Piauí	16	1.861
	<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>3.371</b>

**Fonte:** Relatório Ouvidoria na Escola (2024 e 2025)

O projeto em 2025 marcou uma fase de **expansão e democratização**, levando formação cívica a quase 1.900 estudantes do interior, público muitas vezes com menor acesso a ações educativas dessa natureza. Essa estratégia reforça o papel da OGE-PI e da SEDUC na promoção da participação social desde a base, contribuindo para a formação de cidadãos mais conscientes e engajados. O sucesso da edição no interior abre caminho para continuidade e possível ampliação em anos futuros.



**Governo do Estado do Piauí  
Secretaria de Governo- SEGOV  
Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí -**

**Galeria 8: Projeto Ouvidoria na Escola**

Ouvidoria na Escola

**Projeto Ouvidoria na Escola avança realizando ações no interior do estado**

3 de abril de 2025 00:09

Ouvidoria na Escola

**OGE avança com o Projeto Ouvidoria na Escola em Castelo do Piauí e Demerval Lobão**

2 de maio de 2025 12:23

Ouvidoria na Escola

**Ouvidoria-Geral do Estado e Seduc levam Projeto Ouvidoria na Escola para Oeiras e Valença**

28 de maio de 2025 13:05

Ouvidoria na Escola

**OGE-PI e Seduc levam Projeto Ouvidoria na Escola para Paulistana, Pio IX e Picos**

28 de agosto de 2025 09:14

Ouvidoria na Escola

**OGE-PI e Seduc levam Projeto Ouvidoria na Escola para Regeneração**

12 de setembro de 2025 08:48

Ouvidoria na Escola

**Projeto Ouvidoria na Escola leva ações para Avelino Lopes e Bom Jesus no sul do Piauí**

27 de novembro de 2025 11:05

Ouvidoria na Escola

**Projeto Ouvidoria na Escola atinge três mil jovens e impulsiona cidadania no interior piauiense**

1 de janeiro de 2026 19:17

**Fonte: Arquivo da OGE-PI**



## **6.8 Ações Estratégicas da Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí ao longo de 2025**

As *ações estratégicas* desenvolvidas pela Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí ao longo de 2025 evidenciam uma atuação institucional ampla, articulada e alinhada aos princípios da democracia participativa, da transparência e da justiça social. A presença constante da OGE-PI em agendas governamentais, eventos temáticos, missões técnicas e ações territoriais demonstra o fortalecimento do papel da ouvidoria como agente ativo na formulação, acompanhamento e qualificação das políticas públicas.

No primeiro trimestre, destacam-se as iniciativas voltadas ao fortalecimento das redes de ouvidorias, à promoção da equidade e ao combate às diversas formas de discriminação, bem como a ampliação da escuta direta da população por meio de ações presenciais e campanhas cidadãs. O reconhecimento institucional, materializado em certificações e selos, reforça a efetividade das práticas adotadas e o compromisso com uma gestão pública mais inclusiva.

No segundo trimestre, a atuação da OGE-PI consolidou-se pela participação em missões de supervisão e projetos estratégicos, especialmente no âmbito do Projeto Piauí Sustentável e Inclusivo, fortalecendo a escuta em comunidades rurais e a articulação com organismos nacionais e internacionais. A implantação do Conselho de Usuários dos Serviços Públicos representou um avanço significativo no fortalecimento do controle social e da participação cidadã.

Já no terceiro trimestre, a intensificação das ações de capacitação, integração institucional e presença nos territórios reafirmou a ouvidoria como ponte entre o cidadão e o Estado. A atuação nos seminários regionais, a qualificação das ouvidorias setoriais e o estímulo à participação cultural e social demonstram uma abordagem inovadora e sensível às realidades locais.

De forma integrada, o conjunto das ações posiciona a Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí como protagonista na promoção da escuta qualificada, da inclusão social e da governança democrática, consolidando a ouvidoria como instrumento estratégico para a construção de políticas públicas mais eficazes, humanas e conectadas às reais necessidades da população.

### **Quadro 28: Síntese das Participações e Ações Estratégicas da Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí (2025)**

Período	Evento / Ação	Objetivo Central	Síntese da Participação da OGE-PI
1º trimestre	Reuniões da Rede Ouvir-PI e I Encontro de Ouvidores do Piauí	Alinhar estratégias e fortalecer a escuta pública	Atuação na articulação institucional, transparência e fortalecimento da rede de ouvidorias estaduais e municipais.



**Governo do Estado do Piauí  
Secretaria de Governo- SEGOV  
Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí -**

<b>1º trimestre</b>	Reunião com a APPM	Expandir ouvidorias municipais	Definição de estratégias para ampliação da participação cidadã nos municípios.
<b>1º trimestre</b>	Certificação na Câmara Técnica do Trabalho Digno	Promover relações laborais justas	Reconhecimento do compromisso institucional com direitos trabalhistas e dignidade no trabalho.
<b>1º trimestre</b>	Recebimento do Selo Pró-Equidade	Valorizar equidade de gênero, raça e diversidade	Reconhecimento público pelas ações inclusivas desenvolvidas pela OGE-PI.
<b>1º trimestre</b>	Projeto Ouvidoria na Praça	Ampliar escuta direta da população	Atendimento presencial em espaço público, fortalecendo o diálogo cidadão-Estado.
<b>1º trimestre</b>	Reunião do Conselho Diretivo da RENOUV	Fortalecer governança nacional das ouvidorias	Participação na definição de planos e diretrizes da Rede Nacional de Ouvidorias.
<b>1º trimestre</b>	Campanhas e eventos temáticos	Combate ao assédio e promoção de direitos	Atuação em campanhas como “Março Mulher – Sem Assédio” e eventos antirracistas.
<b>1º trimestre</b>	Orçamento Participativo Digital (OPA)	Incentivar participação social no orçamento	Divulgação e apoio ao processo participativo junto à população.
<b>2º trimestre</b>	Missões de Supervisão do Projeto PSI	Inclusão produtiva e cidadania rural	Visitas técnicas a comunidades rurais com organismos nacionais e internacionais.
<b>2º trimestre</b>	Conselho de Usuários dos Serviços Públicos (Ceusp)	Fortalecer controle social	Implantação e realização das primeiras reuniões do conselho.
<b>2º trimestre</b>	Projeto Câmara em Ação	Atendimento direto à população	Participação com Ouvidoria Ativa em escola municipal de Teresina.
<b>2º trimestre</b>	Inauguração de obras do OPA	Transparência e participação	Presença institucional em entregas de obras definidas pela população.
<b>3º trimestre</b>	Reuniões estratégicas com a SEPLAN (PSI)	Aprimorar escuta e atendimento	Articulação para integração dos canais de ouvidoria do Projeto PSI.
<b>3º trimestre</b>	PSI em Movimento e Seminários Regionais Pilares II	Fortalecer diálogo territorial	Divulgação dos canais da ouvidoria e escuta ativa junto às comunidades rurais.
<b>3º trimestre</b>	Capacitações das ouvidorias setoriais	Qualificar atendimento ao cidadão	Formação técnica de servidores parceiros do Projeto Pilares II.
<b>3º trimestre</b>	Eleição da diretoria do Ceusp	Fortalecer protagonismo social	Organização do processo eleitoral e apoio à estruturação do conselho.
<b>4º trimestre</b>	II Concurso de Fotografia “Olhares sobre o Patrimônio Histórico”	Valorizar cultura e cidadania	Promoção da participação cidadã por meio da arte e da preservação cultural.

**Fonte:Relatórios da OGE-PI**



## **7. CONSIDERAÇÕES FINAIS, RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES:**

O Relatório de Gestão da Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí referente ao ano de 2025 evidencia a consolidação do Sistema Estadual de Ouvidoria como um instrumento estratégico de participação social, transparência e aprimoramento contínuo da gestão pública. Os dados apresentados demonstram um crescimento expressivo e consistente no número de manifestações registradas, reflexo direto da ampliação do acesso da população aos canais de ouvidoria, do fortalecimento da Rede de Ouvidorias Setoriais e da confiança crescente dos cidadãos nesse importante mecanismo de escuta institucional.

Ao longo do exercício, a OGE-PI destacou-se pela atuação proativa, especialmente por meio das ações de Ouvidoria Ativa, que aproximaram o serviço público da população e contribuíram de forma decisiva para o aumento do engajamento social. A diversificação dos canais de atendimento, aliada à integração das manifestações na Plataforma Fala.BR, possibilitou maior eficiência no tratamento das demandas, garantindo padronização, rastreabilidade e agilidade nas respostas.

A análise dos tipos de manifestações revelou que as solicitações e reclamações concentram-se, majoritariamente, em áreas essenciais como saúde, educação, segurança pública, administração e trânsito, evidenciando setores de alta interação com o cidadão e que demandam atenção permanente do poder público. Ao mesmo tempo, o volume significativo de elogios demonstra o reconhecimento da população por boas práticas e serviços bem executados, reforçando a importância de valorizar e disseminar essas experiências positivas.

Destaca-se, ainda, o elevado índice de resolutividade e a redução contínua do tempo médio de resposta, inclusive nas manifestações do tipo denúncia, o que reafirma o compromisso da OGE-PI com a efetividade, a legalidade e a responsabilização administrativa. As informações produzidas a partir das manifestações constituem insumos fundamentais para o planejamento governamental, permitindo identificar gargalos, corrigir falhas e orientar decisões estratégicas baseadas nas reais necessidades da sociedade.

Dessa forma, o presente relatório reafirma o papel da Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí como elo qualificado entre o cidadão e a Administração Pública, contribuindo de maneira concreta para o fortalecimento da democracia participativa, da transparência e da melhoria contínua dos serviços públicos. Os resultados alcançados em 2025 demonstram avanços significativos, ao mesmo tempo em que apontam desafios que servirão de base



para o aprimoramento das ações nos próximos exercícios, sempre com foco em uma gestão pública mais eficiente, acessível e orientada ao cidadão.

Apresentam-se, a seguir, algumas recomendações aos órgãos e às ouvidorias setoriais do Governo do Estado do Piauí:

#### **🔊 Aprimoramento e Divulgação dos Canais**

Embora o aumento no uso de canais presenciais e do Disk 162 seja significativo, recomenda-se intensificar a oferta de canais digitais e de autoatendimento, visando a inclusão digital e a modernização do processo de registro de manifestações. Além disso, deve-se explorar o uso de plataformas digitais interativas para facilitar a comunicação entre os cidadãos e as ouvidorias setoriais.

Promover a divulgação da ouvidoria e seus canais, bem como possibilitar atendimentos aos cidadãos nas ações e eventos institucionais, é de extrema importância para garantir a participação direta e a manifestação dos indivíduos em relação aos serviços prestados pelo órgão/entidade. Ao divulgar os canais de atendimento e o recebimento de manifestações nos eventos organizados, o órgão/entidade demonstra transparência e compromisso com a escuta e a resolução dos problemas vivenciados pelos cidadãos.

A presença da ouvidoria e a possibilidade de atendimentos durante esses eventos proporcionam uma oportunidade única para os cidadãos expressarem suas demandas e obterem resposta direta, o que contribui para fortalecer a confiança na instituição. Além disso, a divulgação dos canais de participação instiga a participação ativa da sociedade, incentivando a democracia participativa e fortalecendo a construção coletiva das políticas públicas. Dessa forma, ao incluir a ouvidoria em suas ações e eventos, o órgão/entidade demonstra um compromisso com a transparência, a participação e a valorização da voz dos cidadãos, promovendo uma maior legitimidade em suas atividades.

Promover a divulgação da ouvidoria e seus canais, bem como possibilitar atendimentos aos cidadãos, nas ações e eventos institucionais organizados pelo órgão/entidade, objetivando divulgar os canais de participação e o recebimento de manifestações;

#### **📝 Criação e implementação de procedimentos internos:**

Outra recomendação crucial é a criação e implementação de procedimentos internos e planos de ação para lidar com manifestações, principalmente denúncias, que ultrapassaram o prazo legal. É importante reconhecer que os atrasos no tratamento dessas



manifestações podem resultar em consequências negativas para as partes envolvidas, além de prejudicar a imagem e reputação da organização.

Para tanto, é essencial que a ouvidoria setorial estabeleça diretrizes sobre como lidar com manifestações fora do prazo. Um primeiro passo é identificar as razões para essa demora e implementar ações corretivas para evitar que isso ocorra novamente. Além disso, a ouvidoria deve comunicar proativamente às partes envolvidas sobre o andamento da manifestação, garantindo transparência e demonstrando que está empenhada em resolver a situação de forma adequada.

É essencial também que a organização adote um processo de avaliação contínua para identificar possíveis melhorias nos procedimentos internos. Criação de prazos realistas, designação de responsáveis pela análise das manifestações e implementação de sistemas de acompanhamento são alguns exemplos de medidas que podem ser consideradas. Dessa forma, a ouvidoria setorial demonstrará seu compromisso com a ética e transparência, fortalecendo sua relação com funcionários, clientes e demais partes interessadas.

#### **⌚ Apoio dos gestores executivos das secretarias e agências de governo:**

O apoio logístico e humano das secretarias e agências de governo às suas ouvidorias setoriais é de extrema importância para garantir a efetividade desses mecanismos de participação popular e de controle social. Através desse suporte, é possível fortalecer o trabalho das ouvidorias setoriais, ampliar sua abrangência e dar voz aos cidadãos no processo de formulação, implementação e avaliação das políticas públicas.

Em primeiro lugar, o apoio logístico é essencial para assegurar o pleno funcionamento das ouvidorias setoriais. Isso inclui disponibilizar espaços físicos adequados para atender às demandas do público, bem como fornecer os recursos materiais necessários, como computadores, telefones e acesso à internet. Além disso, investir em tecnologia da informação possibilita registro e acompanhamento das manifestações dos cidadãos, facilitando o processo de resposta e análise das demandas.

O apoio humano, por sua vez, se refere à disponibilização de profissionais qualificados e dedicados exclusivamente ao trabalho das ouvidorias setoriais. É fundamental que esses profissionais tenham conhecimento sobre as políticas públicas do setor em que atuam, bem como sobre as normas e diretrizes relacionadas à participação popular. Além disso, é fundamental que esses servidores estejam participando



constantemente de momentos formativos, a fim de atualizar seus conhecimentos e aprimorar suas habilidades de atendimento ao público.

Além do suporte técnico, é importante que as secretarias e agências de governo promovam uma cultura de abertura e diálogo, incentivando a participação dos cidadãos. Isso implica em estabelecer canais de comunicação eficientes e acessíveis, como ouvidorias telefônicas, presenciais e virtuais. Afora isso, é fundamental que os gestores públicos estejam abertos a receber críticas, sugestões e denúncias da sociedade, demonstrando transparência e compromisso com a melhoria contínua dos serviços públicos.

Outro aspecto relevante é o respaldo político e administrativo dado aos ouvidores setoriais, garantindo que suas recomendações e manifestações sejam levadas em consideração pelas instâncias superiores de poder. Além disso, é fundamental que as ouvidorias setoriais tenham acesso às informações e documentos necessários para a realização de suas atividades, de forma a garantir a efetividade dos processos de fiscalização e controle.

Em suma, o apoio logístico e humano das secretarias e agências de governo às ouvidorias setoriais é fundamental para fortalecer a participação popular e o controle social das políticas públicas. Essas ações contribuem para a democratização da gestão pública, estabelecendo um canal de comunicação direto entre o Estado e os cidadãos, fortalecendo o exercício da cidadania e contribuindo para a construção de uma sociedade mais justa e democrática.

#### **☒ Promoção de Ouvidorias Itinerantes:**

Uma recomendação importante para as ouvidorias setoriais do governo do estado é a realização de ouvidorias itinerantes em unidades descentralizadas, a fim de promover uma avaliação mais precisa dos serviços oferecidos. Ao levar a ouvidoria diretamente aos locais onde os serviços são prestados, como postos de saúde, escolas e órgãos públicos, é possível identificar de maneira mais efetiva as necessidades e demandas da população. Além disso, essa abordagem permite uma maior proximidade entre a ouvidoria e os cidadãos, fortalecendo a comunicação e o diálogo entre ambos.

Com a realização de ouvidorias itinerantes, as ouvidorias setoriais do Governo do Estado podem ampliar sua atuação e contribuir para uma maior eficiência na prestação de serviços públicos. Ao possibilitar que a população faça suas reclamações, sugestões e elogios de forma mais acessível e conveniente, a administração estadual pode identificar



e corrigir eventuais falhas nos serviços, melhorar a qualidade de atendimento e garantir a satisfação dos cidadãos. Além disso, ao estarem presentes fisicamente nos locais onde ocorrem os serviços, as ouvidorias poderiam oferecer orientações e esclarecimentos de forma imediata, facilitando o acesso à informação e fortalecendo a transparência do governo.

#### **☒ Elaboração de Relatórios periódicos:**

As Ouvidorias Setoriais do governo do estado têm a importante função de receber e analisar as manifestações dos cidadãos, buscando solucionar problemas e melhorar a qualidade dos serviços públicos oferecidos. Para tanto, é essencial que essas ouvidorias elaborem relatórios periódicos que apresentem um panorama das demandas recebidas e das ações realizadas.

Esse relatório é fundamental para o acompanhamento das demandas apresentadas pelos cidadãos, permitindo identificar padrões de problemas e direcionar as ações de melhoria nos serviços públicos. Além disso, esses documentos também podem ser utilizados como instrumentos de transparência, possibilitando que a sociedade acompanhe as atividades realizadas pela ouvidoria.

Essa tarefa envolve a coleta e análise dos dados das manifestações recebidas, bem como a identificação dos principais temas abordados e das áreas de maior demanda. Além disso, é necessário que esses relatórios sejam claros e objetivos, apresentando informações relevantes de forma acessível e compreensível para a sociedade.

Por meio desses documentos, é possível mensurar a eficácia das ações tomadas a partir das manifestações recebidas, bem como perceber a evolução dos serviços públicos ao longo do tempo. Além disso, os relatórios permitem a identificação de pontos de melhoria e a tomada de decisões embasadas em dados concretos, contribuindo para uma gestão mais eficiente e eficaz. Assim, a elaboração de relatórios periódicos pelas Ouvidorias Setoriais é essencial para garantir aprimoramentos contínuos nos serviços públicos e promover uma maior aproximação entre o governo e a sociedade.

#### **♀ Participação em cursos e reuniões relacionados às Ouvidorias Públicas:**

As ouvidorias setoriais têm um papel fundamental na busca pela transparência, pela melhoria do serviço público e pelo fortalecimento da cidadania. Para que desempenhem sua função de maneira efetiva, é imprescindível que os ouvidores estejam preparados e atualizados.



**Governo do Estado do Piauí  
Secretaria de Governo- SEGOV  
Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí -**

Uma das recomendações para as ouvidorias setoriais é a participação em cursos, reuniões técnicas, palestras e outros momentos formativos relacionados às Ouvidorias Públicas. Essas oportunidades de aprendizado e troca de experiências são essenciais para que os profissionais se aprimorem em suas atividades.

Participar desses eventos formativos proporciona aos ouvidores setoriais o contato com novas práticas, técnicas e metodologias, que podem ser aplicadas no dia a dia do trabalho. Além disso, a troca de vivências com outros profissionais da área possibilita adquirir novos conhecimentos e expandir a rede de contatos.

Os cursos oferecidos pelas ouvidorias públicas ou por instituições parceiras abordam temas como a legislação relacionada à ouvidoria, técnicas de atendimento ao cidadão, gestão de informações, mediação de conflitos, entre outros assuntos relevantes para o exercício das atividades do ouvidor. Esses cursos são ministrados por especialistas e profissionais renomados, o que traz ainda mais credibilidade ao aprendizado.

A realização de cursos e oficinas para os servidores, ouvidores e equipes das ouvidorias é essencial para manter a qualidade do atendimento. É recomendada a continuidade e ampliação das ações de capacitação, incluindo a atualização sobre legislações como a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e as práticas de atendimento público com foco em inclusão, equidade e respeito à diversidade.

Já as reuniões técnicas e as palestras são momentos em que os ouvidores têm a oportunidade de trocar experiências com outros profissionais do setor, debater questões relevantes e desenvolver parcerias. É nesses espaços que são discutidos temas do cotidiano das ouvidorias, como formas de aprimorar os canais de comunicação com o cidadão, aperfeiçoar os processos de atendimento ou implementar novas tecnologias para dar mais eficiência ao trabalho.

A ampliação do número de ouvidorias setoriais deve ser acompanhada de uma maior integração entre elas, com reuniões periódicas de alinhamento e a implementação de sistemas de feedback que permitam um controle mais eficaz dos serviços prestados por cada órgão. É fundamental garantir que as ouvidorias setoriais estejam bem estruturadas e equipadas para lidar com a demanda crescente de manifestações.

Portanto, a recomendação da OGE-PI para as ouvidorias setoriais é que seus profissionais participem ativamente dos cursos e eventos formativos oferecidos e das reuniões técnicas. É por meio dessas oportunidades de aprendizado que os ouvidores adquirem novos conhecimentos, se atualizam em relação às práticas do setor, trocam



**Governo do Estado do Piauí  
Secretaria de Governo- SEGOV  
Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí -**

experiências com outros profissionais e contribuem para o fortalecimento das ouvidorias públicas como ferramentas de participação cidadã e melhoria do serviço público.



**Garantir a Participação Popular:**

A criação do Conselho de Usuários dos Serviços Públicos (Ceusp) é uma excelente iniciativa, mas é necessário garantir sua efetiva implementação e participação ativa da sociedade. Recomenda-se fortalecer a comunicação com a população, proporcionando mais acesso às informações sobre o funcionamento do Ceusp e assegurando que as demandas da sociedade sejam de fato ouvidas e implementadas nas políticas públicas.



**Fortalecer a Interação com a Sociedade:**

As ações de diálogo com a população, como o Café com Ouvidoria e as palestras educativas, devem ser ampliadas, incluindo mais temas relevantes para a população. Além disso, recomenda-se realizar mais rodas de conversa e eventos de sensibilização, abordando questões como equidade de gênero, raça e diversidade, bem como saúde pública.



**Aprimorar a Transparência e o Monitoramento das Demandas:**

Para garantir maior transparência, sugere-se o fortalecimento de mecanismos que possibilitem o acompanhamento público das manifestações registradas, garantindo maior visibilidade das ações da OGE-PI e das ouvidorias setoriais. Além disso, é importante implementar uma análise contínua dos índices de resolubilidade, para identificar áreas que necessitam de intervenção urgente.



**Fomentar a Inovação na Gestão de Ouvidorias:**

O Governo do Estado deve continuar investindo na inovação e digitalização das ouvidorias, com a implementação de tecnologias que facilitem o acesso e o tratamento das manifestações, além de garantir maior agilidade na resolução de demandas.



**Reforçar o Compromisso com a Participação Social:**



**Governo do Estado do Piauí  
Secretaria de Governo- SEGOV  
Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí -**

É fundamental garantir que todas as esferas do Governo do Estado promovam a participação ativa da sociedade na gestão pública, por meio de canais eficazes, acessíveis e transparentes.



**Apoiar a Construção de uma Cultura de Transparência e Accountability:**

Os órgãos setoriais devem ser incentivados a manter uma postura proativa e transparente ao lidar com as manifestações, proporcionando uma resposta eficiente e clara à população.

Com o engajamento contínuo da sociedade, a formação continuada dos servidores e o fortalecimento da Rede de Ouvidorias Setoriais, é possível alcançar uma gestão pública mais inclusiva, transparente e orientada para resultados positivos para o cidadão. O trabalho desenvolvido pela OGE-PI em 2025 é um reflexo desse compromisso, e as ações planejadas para 2026 devem dar continuidade ao aprimoramento contínuo da ouvidoria pública no Estado do Piauí.