



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

**RELATÓRIO SOCIODEMOGRÁFICO – PERFIL DOS MANIFESTANTES NA  
OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DO PIAUÍ**

**Período de Análise: 1º de janeiro de 2026 a 31 de maio de 2026**

**TERESINA- PIAUÍ 2026**



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

**Rafael Tajra Fonteles**

Governador do Estado do Piauí

**Ivanovick Feitosa Dias Pinheiro**

Secretário de Governo

**Raimundo Dutra de Araújo** Ouvidor Geral  
do Estado do Piauí

**RELATÓRIO SOCIODEMOGRÁFICO – PERFIL DOS MANIFESTANTES NA  
OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DO PIAUÍ**

**Período de Análise:** 1º de janeiro de 2026 a 31 de maio de 2026

**TERESINA- PIAUÍ 2026**



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

## **APRESENTAÇÃO**

A Ouvidoria Geral do Estado do Piauí (OGE-PI) tem a satisfação de apresentar o Relatório Sociodemográfico – Perfil dos Manifestantes, referente ao primeiro semestre de 2026. Este documento dá continuidade ao trabalho iniciado com o *Relatório Temático: Gênero, Raça e Demandas Sociais nas Ouvidorias Itinerantes* (1º Semestre de 2025), ampliando agora a análise para todas as manifestações recebidas pela Instituição, independentemente do canal de atendimento utilizado.

Por meio deste relatório, buscamos oferecer uma visão qualificada sobre o perfil sociodemográfico dos cidadãos que acessam a Ouvidoria, bem como sobre o volume e a natureza das demandas apresentadas. Os dados coletados reforçam o compromisso da OGE-PI com a escuta ativa, a inclusão social e o aperfeiçoamento contínuo das políticas públicas estaduais.

A Ouvidoria reafirma seu papel como espaço democrático de diálogo entre a população e o Poder Público, transformando as manifestações dos piauienses em subsídios concretos para uma gestão mais próxima e responsiva.

**Raimundo Dutra de Araújo**  
**Ouvidor-Geral do Estado do Piauí**



## SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO .....	5
2. QUADRO GERAL DE DESEMPENHO DAS MANIFESTAÇÕES .....	6
3. TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES .....	8
4. CANAIS DE ATENDIMENTO ACIONADOS .....	9
5. PRINCIPAIS ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES .....	10
6. PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DOS MANIFESTANTES .....	11
6.1 Análise por Faixa Etária .....	11
6.2 Análise por Gênero .....	12
6.3 Análise por Raça/Cor .....	13
6.4 Análise por Escolaridade e Profissão .....	14
7. CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES .....	15



## **1. Introdução**

O presente relatório tem como objetivo apresentar uma análise integrada do desempenho geral das manifestações recebidas pela Ouvidoria Geral do Estado do Piauí (OGE-PI) e, especialmente, o perfil sociodemográfico dos cidadãos que utilizaram os canais de atendimento no período de 1º de janeiro a 31 de maio de 2026.

Este relatório dá continuidade ao trabalho de análise temática realizado pela Ouvidoria Geral do Estado do Piauí em 2025, especialmente ao *Relatório Temático: Gênero, Raça e Demandas Sociais nas Ouvidorias Itinerantes da OGE-PI (1º Semestre de 2025)*. Enquanto o documento anterior concentrou-se nos atendimentos realizados exclusivamente nas ações itinerantes, o presente relatório amplia o escopo ao considerar todas as 4.157 manifestações registradas entre 1º de janeiro e 31 de maio de 2026, independentemente do canal utilizado. Essa abordagem mais abrangente permite uma visão consolidada do perfil sociodemográfico dos usuários da Ouvidoria, captando não apenas os atendimentos presenciais — que continuaram sendo majoritários (85,3%) graças ao êxito das Ouvidorias Itinerantes —, mas também os registros via canais digitais.

A comparação entre os dois períodos revela importante **continuidade** no perfil do público atendido: a predominância feminina (71,3% em 2026, frente a cerca de 69,7% em 2025) e a expressiva participação de pessoas pardas (71,64%) e pretas (15,43%) se mantêm como marcas consistentes. Ao mesmo tempo, observa-se um fortalecimento do volume geral de manifestações e uma maior capilaridade do serviço, reflexo da consolidação das estratégias de interiorização e da integração de múltiplos canais de atendimento. Essa evolução reforça o compromisso da OGE-PI com a escuta qualificada e inclusiva de grupos historicamente mais vulneráveis, ao mesmo tempo em que fornece subsídios atualizados para o aprimoramento contínuo das políticas públicas.

Todas as manifestações registradas — independentemente do canal de atendimento utilizado (presencial, WhatsApp, telefone, Fala.Br ou e-mail) — são cadastradas de forma centralizada na Plataforma Fala.Br. Essa integração



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

permite a padronização dos processos, o acompanhamento individualizado pelo cidadão por meio de protocolo, a gestão eficiente do fluxo interno e externo das demandas, além da geração e extração de dados consolidados para a produção de relatórios gerenciais como este.

Durante os cinco meses analisados, a OGE-PI registrou 4.157 manifestações, sendo 4.003 pessoas físicas, demonstrando o engajamento da população piauiense com os mecanismos de participação e controle social. O documento quantifica o volume e a eficiência do atendimento e aprofunda o entendimento sobre **quem** são os usuários do serviço, identificando padrões de acesso e possíveis barreiras à participação.

As informações sociodemográficas (faixa etária, gênero, raça/cor, escolaridade e profissão) são de natureza **voluntária e declaratória**, fornecidas espontaneamente pelos manifestantes no momento do registro. Por esse motivo, o tamanho da amostra varia significativamente entre os indicadores: enquanto gênero e raça/cor apresentam amostras expressivas (3.536 e 2.839 registros, respectivamente), escolaridade e profissão contam com amostras muito reduzidas (apenas 13 respostas válidas cada). Esses dados devem, portanto, ser interpretados com cautela, especialmente nos campos com baixa adesão.

A estrutura do relatório está organizada de forma sequencial: inicia-se com o **Quadro Geral de Desempenho** das manifestações (volume, prazos, resolubilidade e tipologia); em seguida, detalha-se o **Perfil Sociodemográfico** dos usuários; e, por fim, são apresentadas conclusões e recomendações voltadas à melhoria contínua dos serviços, maior inclusão e ampliação do acesso à Ouvidoria. Nesse sentido, este documento busca subsidiar a gestão pública com informações estratégicas, contribuindo para o aperfeiçoamento dos canais de diálogo entre o cidadão e o Estado do Piauí.

## **2. Quadro Geral de Desempenho das Manifestações**

A análise geral das manifestações revela um cenário de alta atividade e boa eficiência operacional da OGE-PI. No período analisado, a Ouvidoria demonstrou capacidade de resposta ágil, cumprindo prazos regulamentares na grande maioria dos casos e mantendo um fluxo interno organizado.



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

**Quadro 1: Resumo Executivo de Manifestações**

Indicador	Volume / Métrica
<b>Total de Manifestações</b>	4.157
<b>Tempo Médio de Resposta</b>	8,9 dias

Fonte: Plataforma Fala.Br (2026)

O volume total de 4.157 manifestações em apenas cinco meses demonstra o reconhecimento da população quanto à importância da Ouvidoria como canal de diálogo direto com o poder público. O tempo médio de resposta de 8,9 dias é considerado bastante positivo para os padrões da administração pública brasileira, indicando agilidade no processamento das demandas.

**Gráfico 1: Distribuição Geral do Status das Demandas (Valores Absolutos)**

[Respondidas]	3.828
[Em Tratamento]	317
[Encaminhadas]	1.623
[Arquivadas]	12

Fonte: Plataforma Fala.Br (2026)

A maioria das demandas (3.828) já foi respondida, o que representa 92,1% do total registrado no período. O número de manifestações encaminhadas (1.623) reflete o fluxo interno e externo para os órgãos competentes, demonstrando o compromisso da Ouvidoria com a articulação interinstitucional e o diálogo com outros poderes e esferas administrativas. Por sua vez, o baixo volume de casos arquivados (apenas 12) evidencia que praticamente todas as manifestações recebem tratamento adequado e não são descartadas sem análise.

**Quadro 2: Detalhamento por Situação de Tramitação**

Situação	Quantidade	Dentro do Prazo (%)	Fora do Prazo (%)
<b>Respondidas</b>	3.828	98,2%	1,8%
<b>Em Tratamento</b>	317	100,0%	0,0%
<b>Arquivadas</b>	12	—	—

Fonte: Plataforma Fala.Br (2026)

Os índices de resolubilidades são excelentes, especialmente nas demandas já respondidas (98,2% dentro do prazo) e nas que ainda estão em



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

tratamento (100% regularizadas). Isso demonstra compromisso institucional com a transparência e a celeridade no atendimento ao cidadão.

**Gráfico 2: Índice de Resolubilidade**

Respondidas: [Dentro do Prazo: 98,2%]	[Barra]	[Fora: 1,8%]
Em Tratamento: [Dentro do Prazo: 100%]	[Barra]	[Fora: 0%]

Fonte: Plataforma Fala.Br (2026)

**3. Tipologia das Manifestações**

Além do volume e da eficiência, é fundamental compreender a natureza das demandas apresentadas pela população. A tipologia revela as principais formas de interação dos cidadãos com a OGE-PI, permitindo identificar as prioridades e expectativas do público.

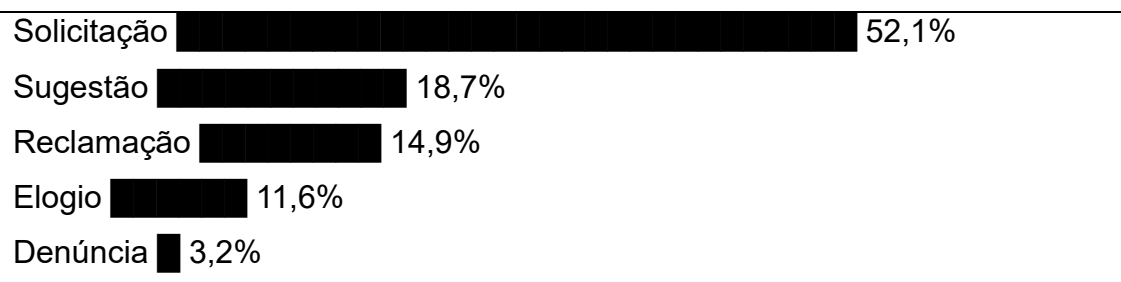
**Quadro 3: Tipologia das Demandas Recebidas**

<b>Categoria</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Percentual (%)</b>
<b>Solicitação</b>	2.151	52,1%
<b>Sugestão</b>	771	18,7%
<b>Reclamação</b>	615	14,9%
<b>Elogio</b>	477	11,6%
<b>Denúncia</b>	131	3,2%

Nota: Considera a soma das manifestações Respondidas e Em Tratamento.

Fonte: Plataforma Fala.Br (2026)

**Gráfico 3: Composição das Manifestações por Tipo**



Fonte: Plataforma Fala.Br (2026)

As solicitações predominam (52,1%), o que evidencia a confiança dos cidadãos que buscam principalmente soluções concretas para suas necessidades via canal da Ouvidoria. As sugestões (18,7%) e reclamações (14,9%) também são expressivas, indicando maturidade cívica e desejo de melhoria dos serviços públicos. Os elogios (11,6%) demonstram que há



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

reconhecimento às ações positivas do governo, enquanto as denúncias, embora menos frequentes (3,2%), representam um importante instrumento de controle social.

#### **4. Canais de Atendimento Acionados**

Um aspecto relevante na análise das manifestações refere-se aos canais utilizados pela população para registrar suas demandas junto à Ouvidoria Geral do Estado do Piauí. O elevado volume de atendimentos presenciais é resultado direto das Ouvidorias Itinerantes realizadas nos municípios piauienses ao longo do período analisado. Essa estratégia de descentralização do serviço permitiu levar a Ouvidoria mais perto do cidadão nos bairros da capital e no interior do estado, ampliando o acesso e a capilaridade do atendimento público.

#### **Quadro 4: Distribuição das Manifestações por Canal de Atendimento**

*(Período: 1º de janeiro a 31 de maio de 2026)*

<b>Canal</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Percentual (%)</b>
<b>Presencial</b>	<b>3.547</b>	<b>85,3%</b>
<b>WhatsApp</b>	<b>309</b>	<b>7,4%</b>
<b>Telefone</b>	<b>215</b>	<b>5,2%</b>
<b>Fala.Br</b>	<b>82</b>	<b>2,0%</b>
<b>E-mail</b>	<b>4</b>	<b>0,1%</b>
<b>Total Geral</b>	<b>4.157</b>	<b>100%</b>

Fonte: Plataforma Fala.Br (2026)

A predominância absoluta do canal presencial (85,3%) evidencia o sucesso das Ouvidorias Itinerantes como instrumento de inclusão e democratização do acesso à Ouvidoria. Essa modalidade permitiu que milhares de cidadãos, especialmente aqueles com menor familiaridade com ferramentas digitais, pudessem registrar suas demandas de forma direta e personalizada.

Os canais digitais (WhatsApp, Telefone e Fala.Br) complementam o atendimento, somando juntos cerca de 14,6% das manifestações, enquanto o e-mail ainda apresenta uso muito residual. Esse perfil reforça a importância de manter uma estratégia híbrida de atendimento, combinando presença física nos municípios com opções tecnológicas ágeis.



## 5. Principais Assuntos das Manifestações

Para além da tipologia geral (Solicitação, Reclamação, etc.), é essencial identificar os temas concretos mais demandados pela população. Esta análise, baseada nos assuntos cadastrados no sistema, permite compreender as prioridades e as principais demandas da sociedade piauiense junto à Ouvidoria Geral do Estado.

### Quadro 5: Principais Assuntos das Manifestações (Top 10)

(Período: 1º de janeiro a 31 de maio de 2026)

Ranking	Assunto	Quantidade	Percentual aproximado
1º	Gestão Pública	2.380	57,3%
2º	Canais de atendimento	327	7,9%
3º	Atendimento ao Público	296	7,1%
4º	Infraestrutura rural e urbana	276	6,6%
5º	Assistência Hospitalar e Ambulatorial	105	2,5%
6º	Fiscalização do Estado	72	1,7%
7º	Medicamentos, aparelhos e produtos em saúde	68	1,6%
8º	Ações Afirmativas	51	1,2%
9º	Educação Básica	46	1,1%
10º	Esporte / Minha Casa, Minha Vida	45	1,1%

Fonte: Plataforma Fala.Br (2026) Observação: Os demais assuntos somam o restante das manifestações, com volumes individuais inferiores a 45 registros.

A análise dos assuntos revela uma forte concentração nas demandas relacionadas à Gestão Pública (2.380 manifestações, correspondendo a mais de 57% do total). Este tema abrange desde pedidos de informação, agilização de processos administrativos, até questionamentos sobre políticas e serviços prestados pela administração estadual.

Os três primeiros assuntos (Gestão Pública, Canais de atendimento e Atendimento ao Público) juntos representam aproximadamente 72% de todas as manifestações. Isso indica que grande parte das demandas está relacionada ao próprio funcionamento da máquina pública e à qualidade do atendimento prestado pelos órgãos do Estado.



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

Destaque também para temas sensíveis à população, como Infraestrutura (276), Saúde (Assistência Hospitalar e Medicamentos, somando 173) e Educação. Tais áreas refletem as principais preocupações cotidianas dos piauienses, especialmente em relação ao acesso a serviços essenciais. A diversidade de assuntos (mais de 60 temas diferentes) demonstra a amplitude de atuação da Ouvidoria, que serve como importante termômetro das demandas sociais no estado do Piauí.

## **6. Perfil Sociodemográfico dos Manifestantes**

Esta seção analisa o perfil das 4.003 pessoas físicas que registraram manifestações, com base em dados voluntários. O objetivo é mapear o público predominante e identificar oportunidades para ampliar o acesso de grupos sub-representados.

### **6.1 Análise por Faixa Etária**

Do total de 4.003 pessoas participantes que se manifestaram na OGE-PI, a amostra analisada corresponde a 1.499 manifestantes com idade informada, o que representa aproximadamente 37,4% do total. Embora a coleta seja de natureza declaratória e voluntária — o que deve ser considerado na interpretação dos dados —, esse percentual é estatisticamente significativo para a análise etária. Com base nessa amostra, observa-se que o engajamento se concentra fortemente na população adulta economicamente ativa, com participação ainda modesta de jovens e idosos.

#### **Quadro 5: Distribuição Etária dos Usuários**

<b>Grupo Etário</b>	<b>Percentual (%)</b>
<b>0-19 anos</b>	4,00%
<b>20-39 anos</b>	46,83%
<b>40-59 anos</b>	40,69%
<b>60-79 anos</b>	7,81%
<b>Mais de 80 anos</b>	0,67%

Fonte: Plataforma Fala.Br (2026)



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

Com base nessa amostra, observa-se que quase 87,5% dos manifestantes estão na faixa de 20 a 59 anos, o que reflete maior adesão e engajamento com os canais (presenciais e digitais) disponibilizados pela OGE-PI, além de maior interesse em resolver questões relacionadas a direitos e serviços públicos. A baixa participação de jovens (0 a 19 anos) e longevos (acima de 80 anos) sugere a necessidade de estratégias específicas de divulgação e acessibilidade para esses grupos.

## 5.2 Análise por Gênero

A análise por gênero revela uma predominância feminina marcante: mais de 71% dos manifestantes (amostra de 3.536 pessoas com gênero informado) são mulheres. Esse dado pode indicar maior preocupação do público feminino com temas relacionados a serviços públicos, educação, saúde e direitos sociais.

### Quadro 6: Composição por Gênero Declarado

Gênero	Quantidade	Proporção (%)
Feminino	2.522	71,3%
Masculino	1.011	28,6%
Outro	3	0,1%

Fonte: Plataforma Fala.Br (2026)

Conforme o Quadro 4 – Top 10, o tema **Gestão Pública** lidera as manifestações registradas no período de 1º de janeiro a 31 de maio de 2026. E, dentro deste tema, considerando que o Painel Resolve (2026) aponta que cerca de 70% das solicitações partiram de mulheres, é possível inferir que elas estão majoritariamente à frente das demandas por eficiência, transparência e qualidade dos serviços públicos em geral.

Os demais assuntos do Top 10 – **Canais de atendimento, Atendimento ao Público, Infraestrutura rural e urbana, Assistência Hospitalar e Ambulatorial, Fiscalização do Estado, Medicamentos e produtos em saúde, Ações Afirmativas, Educação Básica, Esporte e Minha Casa, Minha Vida** – indicam áreas diretamente conectadas à experiência social e institucional das mulheres. Esses temas refletem os múltiplos papéis que historicamente foram atribuídos às mulheres, incluindo o cuidado familiar e as responsabilidades sobre



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

saúde, moradia, educação e bem-estar de crianças e idosos. Ao mesmo tempo, evidenciam que as mulheres vêm ocupando cada vez mais os espaços de escuta e reivindicação, acionando os canais da OGE-PI não só para si, mas para toda a família e comunidade. Buscam seus direitos de forma ativa, muitas vezes em situação de vulnerabilidade diante de uma sociedade ainda estruturada em bases patriarcais.

Com efeito, a presença feminina majoritária nas manifestações não deve ser interpretada como confirmação de estereótipos de gênero, mas sim como um movimento legítimo de cidadania. O cruzamento sugere que a participação majoritariamente feminina não se restringe a um único tema, mas se distribui ao longo de múltiplas pautas relacionadas à gestão pública e aos serviços essenciais. Esse dado reforça a necessidade de manter canais de atendimento sensíveis às demandas femininas.

### **5.3 Análise por Raça/Cor**

Do total de 4.003 pessoas participantes que se manifestaram na Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí (OGE-PI), 2.839 manifestantes informaram sua raça/cor, o que corresponde a aproximadamente 70,9% do universo analisado. Esse percentual representa uma amostra expressiva e estatisticamente robusta, conferindo segurança às inferências sobre a composição racial dos cidadãos que acionam os canais de participação social.

#### **Quadro 7: Autodeclaração de Raça/Cor**

<b>Raça/Cor</b>	<b>Percentual (%)</b>
<b>Parda</b>	<b>71,64%</b>
<b>Preta</b>	<b>15,43%</b>
<b>Branca</b>	<b>11,48%</b>
<b>Amarela</b>	<b>0,92%</b>
<b>Indígena</b>	<b>0,53%</b>

Fonte: Plataforma Fala.Br (2026)

Ao somar os percentuais de pessoas pardas (71,64%) e pretas (15,43%), chega-se a um expressivo contingente de 87,07% dos manifestantes que informaram sua raça/cor na OGE-PI. Trata-se, majoritariamente, de populações



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

historicamente vulneráveis no contexto brasileiro. Nesse sentido, os dados indicam que a Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí vem atuando como mais um canal para escutar essas pessoas e amplificar suas vozes. Mais do que isso, pardos e pretos demonstram, ao procurar a instituição, que também buscam ativamente ser escutados. Assim, a OGE-PI soma esforços a outras políticas e mecanismos do governo estadual, contribuindo, para romper ciclos históricos de silenciamento e exclusão.

#### **5.4 Análise por Escolaridade e Profissão**

É importante destacar, de início, que as análises que se seguem sobre este recorte específico baseiam-se em apenas 13 respostas válidas para cada indicador. Trata-se de uma amostragem extremamente reduzida e estatisticamente frágil. Diante disso, os dados aqui apresentados não devem ser interpretados como conclusivos ou representativos do universo de 4.003 participantes. Servem, no máximo, como sinalização de tendências preliminares. Em outros termos, indicativos tênues que podem sugerir direções para investigações futuras, mas que não autorizam generalizações ou inferências seguras sobre o perfil dos manifestantes.

#### **Quadro 8: Nível de Instrução Formal**

<b>Grau de Escolaridade</b>	<b>Percentual (%)</b>	<b>Equivalência</b>
<b>Ensino Médio</b>	<b>30,77%</b>	<b>4 usuários</b>
<b>Pós-graduação</b>	<b>30,77%</b>	<b>4 usuários</b>
<b>Ensino Superior</b>	<b>23,08%</b>	<b>3 usuários</b>
<b>Sem instrução formal</b>	<b>15,38%</b>	<b>2 usuários</b>

Fonte: Plataforma Fala.Br (2026)

#### **Quadro 9: Atividade Profissional**

<b>Categoria Ocupacional</b>	<b>Percentual (%)</b>	<b>Equivalência</b>
<b>Empregado - Setor Privado</b>	<b>30,77%</b>	<b>4 usuários</b>
<b>Outra</b>	<b>30,77%</b>	<b>4 usuários</b>
<b>Não Informado</b>	<b>15,38%</b>	<b>2 usuários</b>
<b>Estudante / Professor / Servidor Municipal</b>	<b>7,69% cada</b>	<b>1 usuário cada</b>

Fonte: Plataforma Fala.Br (2026)

A amostra, embora pequena, revela que a ouvidoria não é exclusiva de um único extrato educacional. Pelo contrário, há um espectro que vai da



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

ausência de instrução formal até a pós-graduação, sugerindo capilaridade social. Contudo, como a informação é declaratória e voluntária, os percentuais e equivalências numéricas devem ser tratados como ilustrativos e não generalizáveis, servindo unicamente para sugerir tendências que demandam confirmação em estudos futuros com amostragem adequada.

## **6. Conclusões e Recomendações**

O período de 1º de janeiro a 31 de maio de 2026 revelou um cenário de intensa atividade na Ouvidoria Geral do Estado do Piauí (OGE-PI). O registro de 4.157 manifestações em apenas cinco meses demonstra o reconhecimento da população piauiense quanto à importância da Ouvidoria como canal direto de diálogo, participação e controle social. A elevada taxa de respostas (92,1% do total), o tempo médio de resposta de 8,9 dias e o excelente índice de cumprimento de prazos (98,2% das demandas respondidas dentro do prazo) confirmam a eficiência operacional e o compromisso institucional da OGE-PI com a celeridade e a qualidade no atendimento ao cidadão.

A predominância do canal presencial (85,3%), impulsionada pelas Ouvidorias Itinerantes, foi fundamental para ampliar o acesso, especialmente de populações com menor familiaridade com ferramentas digitais, reforçando o caráter inclusivo e territorializado do serviço. As demandas concentraram-se majoritariamente em Solicitações (52,1%) relacionadas à Gestão Pública (57,3%).

No que se refere ao perfil sociodemográfico, os dados voluntários e declaratórios apontam para um público predominantemente feminino (71,3%), adulto economicamente ativo (87,5% entre 20 e 59 anos) e composto majoritariamente por pessoas pardas (71,64%) e pretas (15,43%). Essa composição demonstra que a Ouvidoria vem cumprindo um papel relevante na escuta de grupos historicamente mais vulneráveis, que buscam ativamente seus direitos em áreas sensíveis como saúde, infraestrutura, educação e assistência social.

É importante registrar que os indicadores de gênero, raça/cor, faixa etária, escolaridade e profissão são autodeclarados e voluntários, o que resulta em



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

amostras de tamanhos diferentes. Enquanto gênero e raça/cor apresentam boa representatividade, os dados de escolaridade e profissão possuem amostra muito reduzida e devem ser interpretados apenas como tendências preliminares.

**Recomendações:**

- Fortalecer estratégias de comunicação e acessibilidade para ampliar a participação de jovens e idosos;
- Manter e expandir as Ouvidorias Itinerantes, garantindo capilaridade no interior do estado;
- Aperfeiçoar a coleta de dados sociodemográficos no momento do registro, buscando maior adesão sem comprometer o caráter voluntário da informação;
- Desenvolver análises cruzadas (ex.: gênero × assunto, raça/cor × canal) para identificar barreiras específicas de acesso;
- Continuar o investimento na integração e usabilidade dos canais digitais, especialmente WhatsApp e Fala.Br, para complementar o forte atendimento presencial.

Com efeito, os resultados apresentados neste relatório confirmam que a Ouvidoria Geral do Estado do Piauí consolida-se como um instrumento democrático essencial, próximo da população e sensível às suas demandas. O compromisso com a transparência, a agilidade e a inclusão deve continuar norteando as ações da OGE-PI, contribuindo para o fortalecimento da relação entre o cidadão e o poder público no estado do Piauí.