



RELATÓRIO DE OUVIDORIA 2022



OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO DO PIAUÍ

*Av. Pedro Freitas, 1900 - São Pedro, Teresina - PI, 64018-900
(86) 3326-2000 www.cge.pi.gov.br*

MARIA REGINA SOUSA

Governadora do Estado

MARIA DO AMPARO ESMÉRIO SILVA

Controladora-Geral do Estado

DÉCIO GOMES DE MOURA

Controlador-Geral Adjunto do Estado

SORAYA CASTELLO BRANCO

Ouvidora-Geral do Estado

SUSAN LETÍCIA CASTELO BRANCO

Assessora de gabinete

THAYSY DE LIMA CASTRO

Gerência de Atendimento e Triagem

SUMÁRIO

5 Sobre

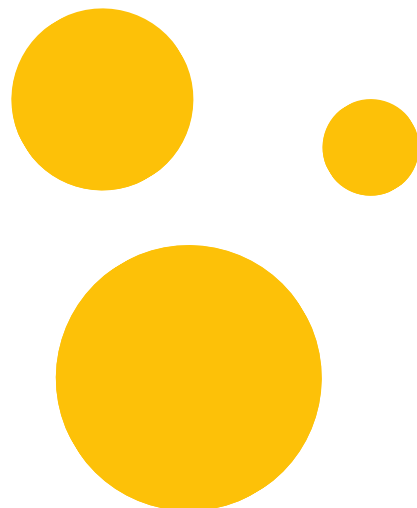
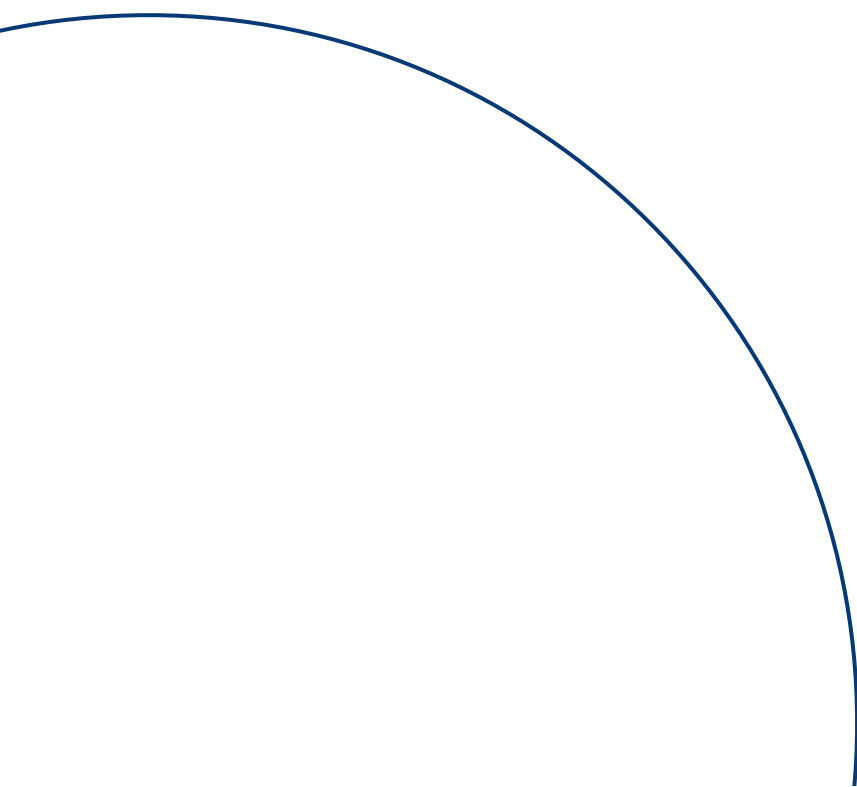
6 Mais perto do cidadão

7 Indicadores

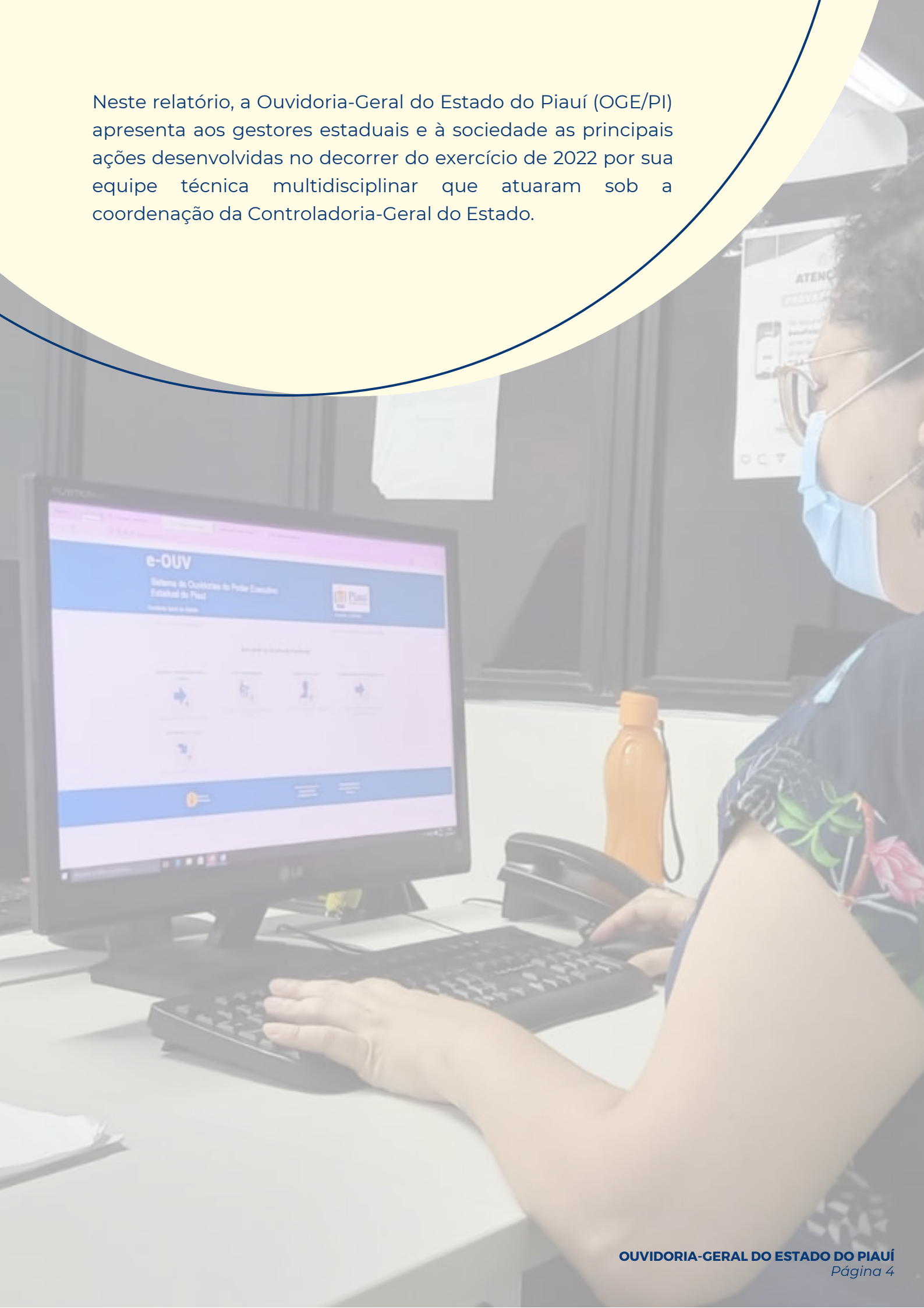
- 8** Manifestações registradas nos Sistemas de Ouvidoria
- 8** Evolução das manifestações entre os anos de 2019 a 2022
- 8** Quantidade de manifestações por mês em 2022 (e-OUV + Fala.BR)
- 9** Tipos de manifestações (e-OUV + Fala.BR)
- 9** Quantidade por canais de atendimento (e-OUV + Fala.BR)
- 9** Situação das manifestações registradas
- 10** Quantidade de manifestação por Ouvidoria destinatária

11 Ações de participação social

16 Canais de atendimento



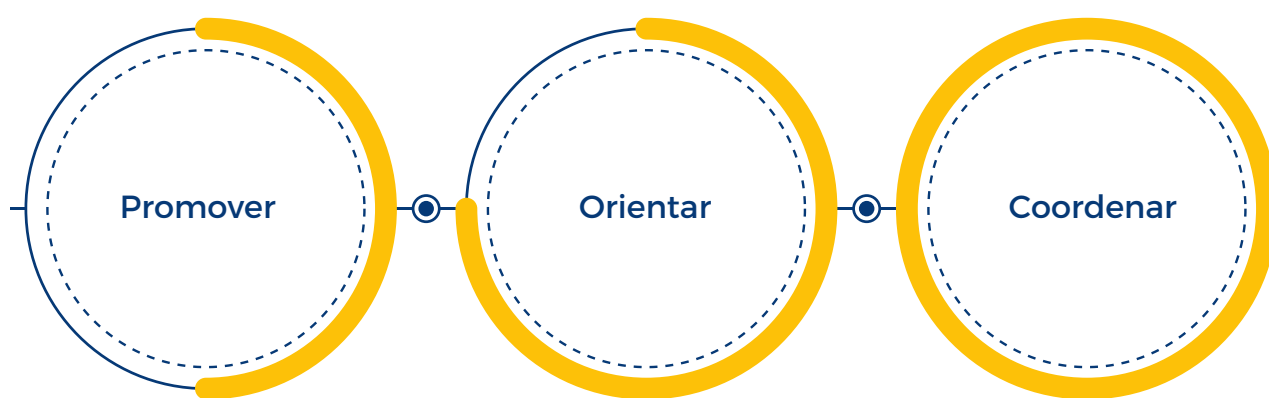
Neste relatório, a Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí (OGE/PI) apresenta aos gestores estaduais e à sociedade as principais ações desenvolvidas no decorrer do exercício de 2022 por sua equipe técnica multidisciplinar que atuaram sob a coordenação da Controladoria-Geral do Estado.



SOBRE

A Ouvidoria-Geral é um canal aberto para aproximar o Governo do Estado do Piauí de sua população, que atende exclusivamente assuntos relacionados com a gestão dos órgãos públicos. Em 2019, passou a fazer parte da Controladoria-Geral do Estado a partir da Reforma Administrativa instituída pela Lei Complementar N° 241, de 22 de abril de 2019.

Tem como missão promover, orientar e coordenar os trabalhos de Ouvidoria no âmbito do Poder Executivo estadual.



Dentre as competências, podemos destacar:

- Fomentar a participação da sociedade estimulando o controle social, a transparência pública e o acesso à informação;
- Fortalecer a integração entre sociedade e governo, através de sugestões, denúncias, reclamações, solicitações e elogios;
- Promover a defesa dos direitos e interesses da população, assegurando-lhes oportunidade de participação na gestão pública.

Através da Ouvidoria o cidadão pode enviar manifestações tais como: solicitações, sugestões, reclamações, elogios, e fazer a diferença para melhorar os serviços públicos.

MAIS PERTO DO CIDADÃO

Com a absorção das competências da Ouvidoria-Geral do Estado, a CGE fortaleceu a aproximação da sociedade ao governo, através da coleta e tratamento das manifestações, promovendo a defesa dos direitos e interesses da população. Em 2019, o Governo passou a contar com 21 Núcleos de Ouvidorias Setoriais para reforçar esse importante canal de comunicação, encerrando 2022 com 22 núcleos. Órgãos do Poder Executivo Estadual com ouvidoria:

- ✦ Agência de Desenvolvimento Habitacional do Piauí – ADH
- ✦ Agência de Fomento e Desenvolvimento do Estado do Piauí – Piauí Fomento
- ✦ Agência de Regulação dos Serviços Públicos Delegados do Estado do Piauí – AGRRESPI
- ✦ Corpo de Bombeiro Militar do Estado do Piauí – CBMEPI
- ✦ Delegacia Geral da Polícia Civil do Estado do Piauí
- ✦ Departamento Estadual de Trânsito – DETRAN-PI
- ✦ Empresa de Águas e Esgotos do Piauí S/A – AGESPISA
- ✦ Fundação Universidade Estadual do Piauí – FUESPI
- ✦ Instituto de Assistência à Saúde dos Servidores Públicos do Piauí – IASPI
- ✦ Instituto de Terras do Piauí – INTERPI
- ✦ Junta Comercial do Estado do Piauí – JUCEPI
- ✦ Polícia Militar do Estado do Piauí – PMPI
- ✦ Secretaria de Administração e Previdência – SEADPREV
- ✦ Secretaria de Assistência Social, Trabalho e Direitos Humanos – SASC
- ✦ Secretaria de Estado da Agricultura Familiar (SAF)
- ✦ Secretaria de Estado da Educação – SEDUC
- ✦ Secretaria de Estado da Justiça – SEJUS
- ✦ Secretaria de Estado da Saúde – SESAPI
- ✦ Secretaria de Estado da Segurança – SSP-PI
- ✦ Secretaria do Meio Ambiente e Recursos Hídricos – SEMAR
- ✦ Secretaria Estadual da Fazenda – SEFAZ
- ✦ Secretaria Estadual para Inclusão da Pessoa com Deficiência – SEID



INDICADORES

INDICADORES

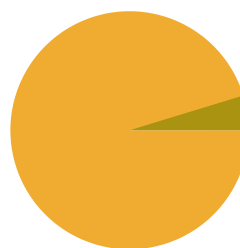
Manifestações registradas nos Sistemas de Ouvidoria

Total de manifestações

8.784

Referente aos Sistemas e-Ouv e Fala.Br no período de 01/01/2022 a 31/12/2022.

e-Ouv*
95,3%



Fala.Br**
4,7%

*8.370 manifestações no período de 01/01/2022 a 13/12/2022.

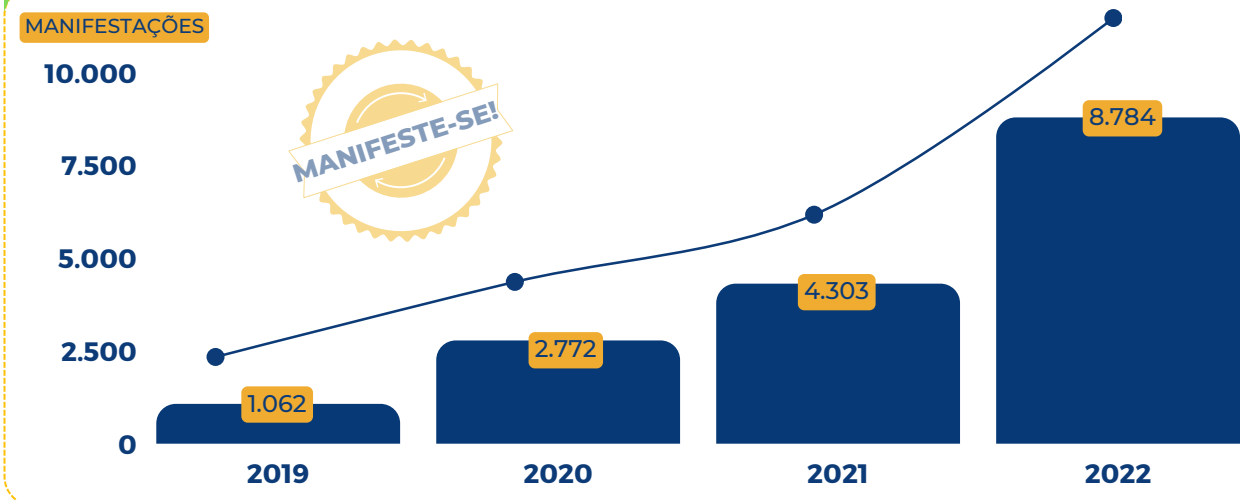
**414 manifestações no período de 22/11/2022 a 31/12/2022.

Evolução das manifestações entre os anos de 2019 a 2022

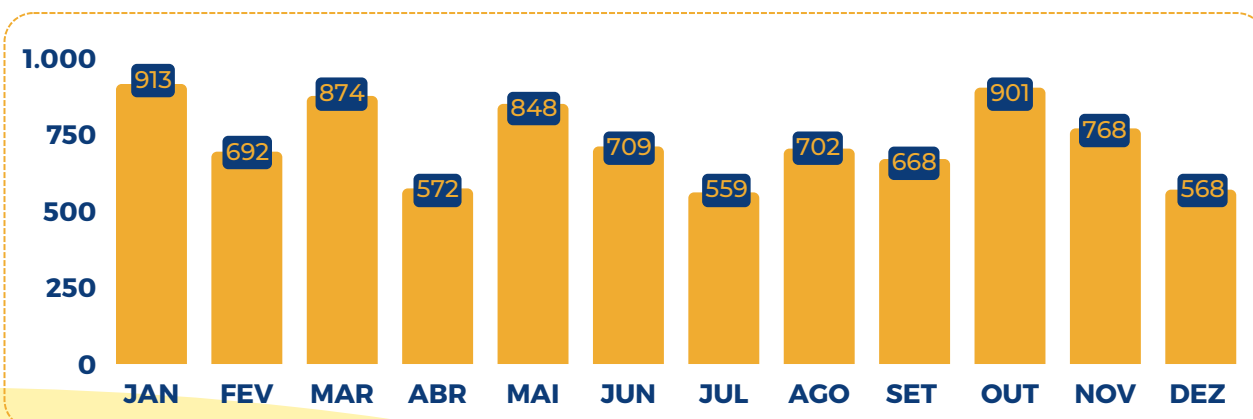


AUMENTO DE 104,1%

nas manifestações registradas se comparado 2021 e 2022



Quantidade de manifestações por mês em 2022 (e-OUV + Fala.BR)

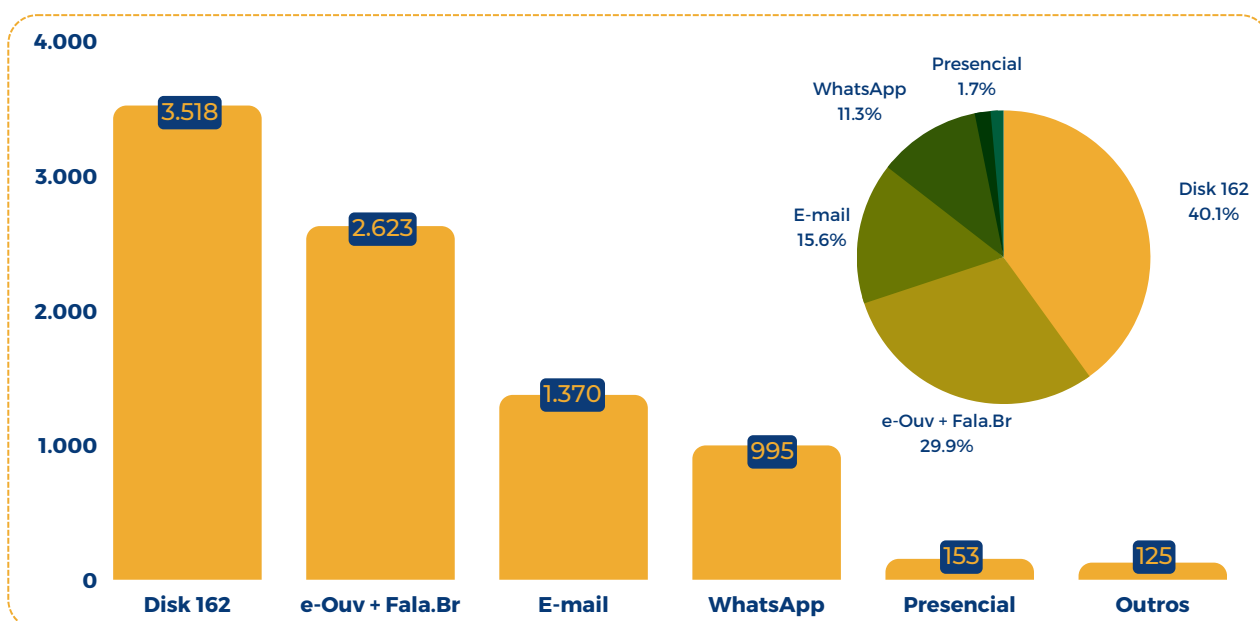


INDICADORES

Tipos de manifestações (e-OUV + Fala.BR)



Quantidade por canais de atendimento (e-OUV + Fala.BR)



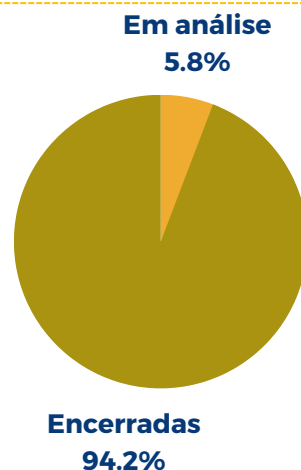
Situação das manifestações registradas

94,2%

das manifestações foram encerradas em 2022

Encerradas **8.275**

Em análise **509**



INDICADORES

Quantidade de manifestação por Ouvidoria destinatária



SEDUC-PI

950



DETRAN-PI

2.395



SEFAZ-PI

822

- OGE-PI - OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DO PIAUÍ: 397 (Órgãos diversos)

- DETRAN-PI - DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO: 2.395
- SEDUC - SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO: 950
- SEFAZ - SECRETARIA DE ESTADO DA FAZENDA: 822
- DELEGACIA-GERAL DA POLÍCIA CIVIL DO ESTADO DO PIAUÍ: 762
- SESAPI - SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE: 498
- SEAD - SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO E PREVIDÊNCIA: 431
- UESPI - FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE ESTADUAL DO PIAUÍ: 343
- IASPI - INSTITUTO DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO ESTADO DO PIAUÍ: 279
- CRG - CORREGEDORIA-GERAL DO ESTADO DO PIAUÍ: 239
- ATI - AGÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO PIAUÍ: 167
- SEMAR - SECRETARIA DE ESTADO DO MEIO AMBIENTE E RECURSOS HÍDRICOS: 162
- SSP-PI - SECRETARIA DE ESTADO DA SEGURANÇA PÚBLICA: 142
- AGESPISA - EMPRESA DE ÁGUAS E ESGOSTOS DO PIAUÍ S/A: 138
- SEGOV - SECRETARIA DE GOVERNO: 93
- PMPI - POLÍCIA MILITAR DO ESTADO DO PIAUÍ: 90
- SASC - SECRETARIA DE ESTADO DA ASSISTÊNCIA SOCIAL, TRABALHO E DIREITOS HUMANOS: 88
- DER - DEPARTAMENTO DE ESTRADAS DE RODAGEM DO ESTADO DO PIAUÍ: 66
- JUCEPI - JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DO PIAUÍ: 56
- SETRANS - SECRETARIA DE ESTADO DOS TRANSPORTES: 53
- SEJUS - SECRETARIA DE ESTADO DA JUSTIÇA: 42
- FEPISERH - FUNDAÇÃO ESTATAL PIAUIENSE DE SERVIÇOS HOSPITALARES: 41
- SEID - SECRETARIA ESTADUAL PARA INCLUSÃO DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA: 41
- CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO ESTADO DO PIAUÍ: 41
- IMEPI - INSTITUTO DE METROLOGIA DO ESTADO DO PIAUÍ: 39
- SEAGRO: 35
- ADH - AGÊNCIA DE DESENVOLVIMENTO HABITACIONAL DO PIAUÍ: 34
- INTERPI - INSTITUTO DE TERRAS DO PIAUÍ: 31
- SECULT - SECRETARIA DE ESTADO DA CULTURA: 28
- SAF - SECRETARIA DE ESTADO DA AGRICULTURA FAMILIAR: 26
- IDEPI - INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO DO ESTADO DO PIAUÍ: 23
- FUNDESPI - FUNDAÇÃO DE ESPORTES DO ESTADO DO PIAUÍ: 23
- SUPARC - SUPERINTENDÊNCIA DE PARCERIAS E CONCESSÕES: 22
- GABINETE GOVERNADOR: 22
- PIAUÍ FOMENTO - AGÊNCIA DE FOMENTO E DESENVOLVIMENTO DO ESTADO DO PIAUÍ: 21
- SEINFRA - SECRETARIA DE ESTADO DA INFRAESTRUTURA: 20
- DEFESA CIVIL: 20
- PGE - PROCURADORIA-GERAL DO ESTADO DO PIAUÍ: 19
- ADAPI - AGÊNCIA DE DEFESA AGROPECUÁRIA DO ESTADO DO PIAUÍ: 16
- AGRESPI - AGÊNCIA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DE ESTADO DO PIAUÍ: 16
- SETUR - SECRETARIA DE ESTADO DO TURISMO: 15
- SEPLAN - SECRETARIA DO PLANEJAMENTO DO ESTADO DO PIAUÍ: 14
- CGE - CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO: 13
- SECID - SECRETARIA DE ESTADO DAS CIDADES: 11



ACÇÕES DE PARTICIPAÇÃO SOCIAL

Reunião de Ouvidorias

No dia Nacional do Ouvidor, comemorado em 16 de março, a Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí teve a honra de reunir-se com as Ouvidorias Setoriais para troca de informações e destacar assuntos como:



Balanço Geral 2021;



Fluxo das Denúncias;



Proteção de Dados dos Usuários;



Orientações sobre modelos de processos de Ouvidoria no Sistema Sei.



Ouvidoria discute melhorias para os canais atendimento dos órgãos de segurança pública do Piauí

Em abril, a Ouvidora-Geral do Estado, Soraya Castello Branco, esteve reunida com o Coronel Rubens Pereira, secretário de Segurança Pública do Estado.

Segundo a ouvidora-geral, a SSP, Polícia Militar, Polícia Civil e Corpo de Bombeiros são regidas Lei Nº 13.675/2018, que institui o Sistema Único de Segurança Pública e determina critérios distintos para atendimento e tratamento das demandas de Ouvidoria.



Ouvidoria-Geral faz treinamento no Iaspi sobre fluxo de manifestações dos cidadãos via SEI



Em maio, a assessora técnica da Ouvidoria-Geral do Estado, Letícia Castelo Branco orientou as servidoras do Núcleo Setorial quanto ao sigilo das informações na tramitação das manifestações dos cidadãos via sistema SEI, bem como o cumprimento dos prazos de atendimento.

Seminário “Ouvidorias municipais: requisitos essenciais para criação e funcionamento”

O evento teve objetivo de incentivar e orientar os municípios que integram o Plano Geral de Atuação Finalística do Ministério Público do Piauí, que não possuem ouvidoria, a instituírem a sua, conforme o Código de Defesa do Usuário do Serviço Público (Lei nº 13.460/2017).



Capacitação Fala.Br

Nos dias 21 e 22 de setembro a Ouvidoria-Geral do Estado (OGE), a Gerência de Atendimento e Triagem (GEATO), a Gerência de Transparência e Controle Social (GETCS) e os Núcleos Setoriais de Ouvidoria participam do Treinamento da Plataforma Integrada Fala Br.



Capacitação Fala.Br

A plataforma integra o Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC) e o Sistema Eletrônico de Ouvidorias (e-OUV) e centraliza em um único site o recebimento de manifestações dos cidadãos.



No primeiro dia, a capacitação foi ministrada pelo Auditor Regional da CGU Piauí, José Maria Gomes Oliveira Filho, e teve como objetivo de orientar os servidores do Poder Executivo Estadual quanto à implantação e execução das funcionalidades do Sistema referente a análise e tratamento de pedidos de acesso à informação.

O segundo dia foi marcado pelas ministrações da Ouvidora-Geral, Soraya Castello Branco, da Gerente de Atendimento e Triagem, Thaysy Castro, da Assessora Susan Letícia e do Auditor Governamental, Alexandre Chaves.

Ao todo, 23 órgãos/entidades do Poder Executivo Estadual participaram da capacitação.



Primeira edição do Cidade Inclusiva

Nos dias 05 e 06 de dezembro a Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí participou da primeira edição do Cidade Inclusiva. O evento, promovido pela Secretaria de Estado para Inclusão da Pessoa com Deficiência (Seid), em parceria com o Conselho Estadual de Defesa dos Direitos das Pessoas com Deficiência (Conede-PI), aconteceu na escola José Pacífico de Moura Neto, zona Sudeste de Teresina.



Dia Internacional contra à corrupção

A Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí, por meio da Rede de Controle de Gestão Pública, participou no dia 12 de dezembro do evento em alusão ao Dia Internacional contra a Corrupção, no Teresina Shopping, zona leste de Teresina.

O objetivo foi promover a conscientização da população no Piauí e aproximar o cidadão da informação mostrando os canais de acesso disponíveis a sociedade para melhor controle social.

O Dia Internacional contra a Corrupção é comemorado no dia 09 de dezembro. Em 2022, as comemorações destacaram o vínculo crucial entre o combate à corrupção e paz, segurança e desenvolvimento.



CANAIS DE ATENDIMENTO

OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO DO PIAUÍ - OGE/PI



Disque 162



WhatsApp (86) 99544-7924

Segunda a sexta-feira, de 8h às 17h



Fala Br: falabr.cgu.gov.br/publico/PI

e-SIC: www.acessoainformacao.pi.gov.br



E-mail: atendimento@ouvidoriageral.pi.gov.br



Av. Pedro Freitas, 1900, Centro Administrativo,
bairro São Pedro, Teresina - PI

ELABORAÇÃO

Soraya Castello Branco (*Ouvidora-Geral do Estado 2019-2022*)

Ana Virgínia da Silva Santos (*Ascom CGE*)

Andressa Carvalho (*estagiária*)

