

BOLETIM

de indicadores



OUVIDORIA-GERAL
DO ESTADO - OGE

SECRETARIA
DE GOVERNO - SEGOV



OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO DO PIAUÍ - OGE/PI • EDIÇÃO: 02 | ANO: 2023 | ABRIL /MAIO/JUNHO DE 2023

Manifestações registradas no Sistema de Ouvidoria

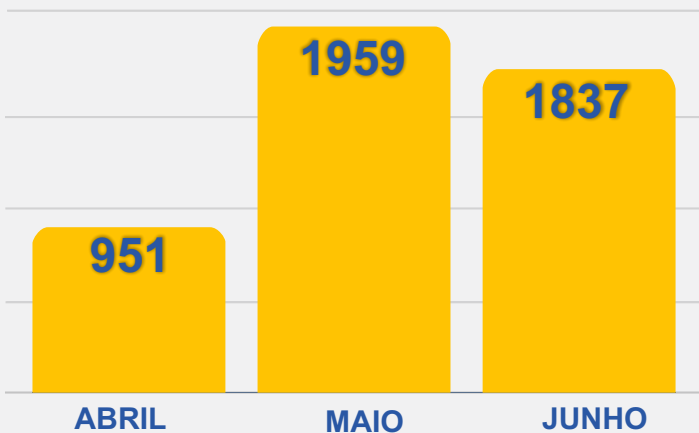
Total de manifestações

4.747

ABRIL, MAIO E JUNHO DE 2023

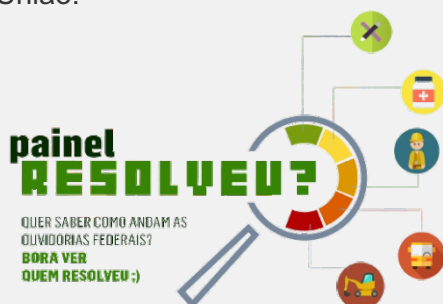
*Manifestações registradas na OGE/PI e Ouvidorias Setoriais.

Quantidade de registros por mês



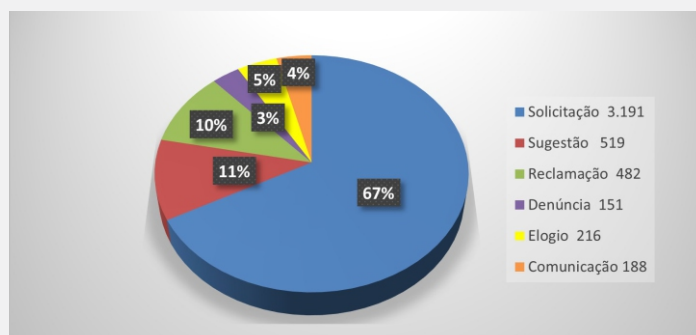
Fonte: Dados da Plataforma Fala.BR e do Painel Resolveu?

O Painel Resolveu? é uma ferramenta que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria que a Administração Pública recebe diariamente pela Plataforma Fala.BR e foi criada pela Controladoria Geral da União.

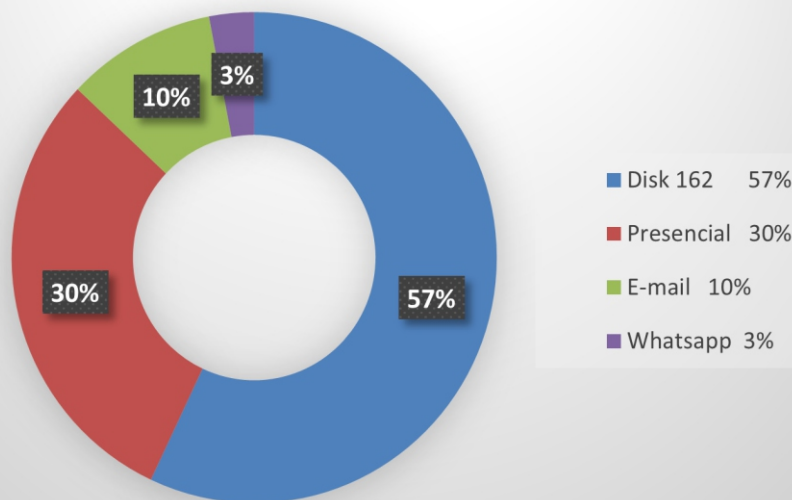


Tipos de manifestação

No que se refere às manifestações registradas, a maioria delas é do tipo solicitação (3.191), o que corresponde a 65% do total de manifestações. Isso sugere que muitos usuários estão buscando informações ou solicitando serviços por meio das ouvidorias. Essa alta porcentagem de solicitações pode indicar que os usuários estão encontrando dificuldades para obter respostas ou soluções de forma convencional, como por meio de atendimentos presenciais ou telefônicos diretamente ao órgão ou ao setor. Além disso, pode indicar que a ouvidoria é considerada uma opção eficiente e acessível para fazer solicitações.



Porcentagem de registros por canais de entrada na OGE-PI



* Todas as manifestações recebidas pelos canais citados foram registradas na Plataforma Fala.BR

Quantidade de registros por órgão

OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DO PIAUÍ (OGE-PI) - 2.303 *órgãos diversos

1. SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO (SEDUC) – 490
2. POLÍCIA CIVIL (PC) – 443
3. SECRETARIA DE ESTADO DA SEGURANÇA PÚBLICA (SSP) - 289
4. UNIVERSIDADE ESTADUAL DO PIAUI (UESPI) - 218
5. SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO E PREVIDÊNCIA (SEAD) - 161
6. SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE (SESAPI) - 157
7. SECRETARIA DE ESTADO DA ASSISTÊNCIA SOCIAL, TRABALHO E DIREITOS HUMANOS (SASC) - 150
8. SECRETARIA DE ESTADO DA FAZENDA (SEFAZ) - 91
9. POLICIA MILITAR (PM) - 80
10. DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO (DETRAN) - 68
11. INSTITUTO DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO ESTADO DO PIAUÍ (IASPI) - 49
12. SECRETARIA DE ESTADO PARA INCLUSÃO DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA (SEID) - 48
13. SECRETARIA DE ESTADO DA AGRICULTURA FAMILIAR (SAF) – 42
14. SECRETARIA DE ESTADO DO MEIO AMBIENTE E RECURSOS HÍDRICOS (SEMAR) - 30
15. INSTITUTO DE REGULARIZAÇÃO FUNDIÁRIA E DO PATRIMÔNIO IMOBILIÁRIO DO ESTADO DO PIAUÍ (INTERPI) - 24
16. EMPRESA DE ÁGUAS E ESGOTO DO PIAUÍ S/A (AGESPISA) - 23
17. SECRETARIA DE ESTADO DA JUSTIÇA (SEJUS) - 17
18. AGÊNCIA DE FOMENTO E DESENVOLVIMENTO DO ESTADO DO PIAUÍ (PIAUÍ FOMENTO) - 16
19. AGÊNCIA DE REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO ESTADO DO PIAUÍ (AGRESPI) - 14
20. CORPO DE BOMBEIROS - 11
21. AGÊNCIA DE DESENVOLVIMENTO HABITACIONAL DP PIAUÍ (ADH) - 11
22. JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DO PIAUÍ (JUCEPI) - 9
23. SECRETARIA DAS MULHERES: 3

***Ouvidorias Setoriais que mais receberam manifestações da população.
Quanto mais participações, melhor!**

» Resumo das ações

A OGE/PI participou da 4ª edição do Programa Cidade Inclusiva, realizada no Colégio da Polícia Militar do Piauí, na zona leste de Teresina. O evento foi 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) e o Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania. A equipe da OGE/PI ofereceu atendimento direto ao público por meio da Ouvidoria Ativa, acolhendo manifestações dos cidadãos com o objetivo de promover a participação social na gestão pública.



» Plano Plurianual - PPA

A Ouvidoria Geral do Estado participando da Oficina Metodológica e Conceitual sobre o PPA 2024-2027. O evento foi realizado pela Secretaria de Planejamento, no auditório do TCE/PI.



» Direitos Humanos

A OGE/PI esteve presente no Projeto Caravana de Direitos Humanos na Comunidade, realizado pela SUDH/SASC, na cidade de Inhumas. Por meio da Ouvidoria Ativa, a OGE/PI recebeu inúmeras manifestações dos participantes, atendendo e ouvindo os anseios da população.



>> Rede de Ouvidorias Setoriais

A OGE/PI realizou Reunião Técnica da Rede de Ouvidorias Setoriais do Estado. O objetivo foi promover troca de experiências, debater temas atuais no serviço de Ouvidorias e alinhar ações e estratégias para fortalecimento da Rede.



>> Ouvidoria Nacional

O Ouvidor Geral do Estado, Raimundo Dutra, realizou visita institucional, em Brasília, à Ouvidoria da Câmara dos Deputados, Ouvidoria Geral da Empresa Brasil de Comunicação (EBC), Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos, Ouvidoria Geral da União e a Ouvidoria Geral do Distrito Federal. Os encontros tiveram como principal objetivo conhecer as estruturas, funcionamento, estratégias de governança e gestão, proporcionando a troca de experiências para melhoria contínua dos serviços prestados aos cidadãos.



>> Ouvidoria Ativa

A Ouvidoria Geral do Estado do Piauí (OGE-PI) está pertinho da população por meio do Ouvidoria Ativa. A iniciativa existe desde o começo do ano e já marcou presença em projetos como a Caravana dos Direitos Humanos e Cidadania, Cidade Inclusiva e Justiça Itinerante, além de feiras e eventos. As ações de ouvidoria ativa são aquelas em que as unidades de ouvidoria fazem esforços para ir até os usuários de serviços públicos, aproximando a gestão pública da população, em vez de apenas aguardar o recebimento de manifestações.



» Dia Internacional de Luta contra a LGBTQIAfobia

A Ouvidoria Geral do Estado - OGE/PI participou da retomada das atividades do Grupo de Convivência de Travestis e Transexuais- GPTRANS. Durante o evento alusivo ao 17 de maio, Dia Internacional de Luta contra a LGBTQIAfobia, foi lançada a Blitz da Cidadania LGBTQIA+, que será realizada em parceria entre a Superintendência de Direitos Humanos da SASC e Secretaria de Segurança Pública.



» Programa Cidade Inclusiva

A OGE/PI participou da III edição do Programa Cidade Inclusiva, na zona norte de Teresina, acolhendo manifestações e ouvindo a população. O evento foi realizado 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).



» Plataforma SEI

A OGE/PI, em parceria com ATI/PI, realizou o Curso sobre utilização da Plataforma SEI, para a equipe da Ouvidoria Geral do Estado e Ouvidorias Setoriais.



» Festival de Inverno

A OGE/PI participou da 17ª edição do Festival de Inverno de Pedro II. Acolhemos as manifestações dos cidadãos e cidadãs. Foi mais um serviço de ouvidoria ativa!



>> Festa Junina

O arraíá da OGE/PI 2023 foi bom demais! Teve comida boa de São João e muita alegria!



#AquiTemElogio ★★★★★

Considerada uma ponte entre o poder público e os cidadãos, a Ouvidoria Geral do Estado (OGE) é um serviço aberto para o acolhimento dos diversos tipos de manifestações, que são denúncias, sugestões, reclamações, solicitações e elogios. A OGE-PI constatou que, no período de janeiro a 20 de junho deste ano, foram registradas 261 manifestações do tipo elogio, sendo 209 destinadas diretamente ao Governo do Piauí e aos órgãos da gestão estadual. Ressalta-se que esses elogios têm como canais de entrada: Atendimento presencial, Disque 162, e-mail, WhatsApp e plataforma Fala.BR.

E MUITO MAIS...

- »» A OGE/PI participou da Caravana dos Direitos Humanos e Cidadania na cidade de Porto, no dia 26 de maio.
- »» O Ouvidor Geral do Estado participou da Assembleia Geral da Rede Nacional das Ouvidorias;
- »» A OGE/PI participou do lançamento do Programa de Orçamento Participativo do Estado do Piauí (Opa). O programa visa fortalecer a participação popular na tomada de decisões sobre os investimentos públicos de acordo com o orçamento do Estado. O Opa é um instrumento de inserção da população no orçamento público anual, em que ela poderá direcionar as necessidades e prioridades do seu bairro ou região já para o orçamento de 2023.
- »» A OGE/PI criou o Grupo de Trabalho composto pela OGE/PI, Secretaria de Estado das Mulheres (SEMP), Superintendência de Promoção da Igualdade Racial e Povos Originários (SUIRPO/SASC) e Núcleo de Direitos Humanos da Defensoria Pública do Piauí, para elaborar um Protocolo de Atendimento Especial às manifestações relativas às questões raciais e de gênero.
- »» A OGE/PI aderiu ao Programa Estadual Pró-Equidade de Gênero, Raça e Diversidade, realizada pela Secretaria de Estado das Mulheres.
- »» A Ouvidoria Geral do Estado do Piauí (OGE/PI) realizou 435 atendimentos durante o Projeto Jornada da Justiça Itinerante no município de Luzilândia, a 245 km de Teresina.
- »» Realizamos a palestra “Acolhimento, empatia e cuidado no atendimento em Ouvidoria” voltada para os atendentes e Ouvidores Setoriais. O palestrante foi o psicólogo Rafael Moura.
- »» A Ouvidoria Geral do Estado OGE/PI participou da segunda edição dos Seminários Nacionais de Ouvidoria 2023, que aconteceu no Centro Federal de Educação Tecnológica de Minas Gerais (Cefet-MG), em Belo Horizonte. O evento organizado pela Ouvidoria Geral da União/OGU teve como objetivo promover debates sobre “Ouvidoria Inteligente, Criativa e Participativa”. A OGE/PI faz parte do Conselho Diretivo da Rede Nacional de Ouvidorias.
- »» A OGE/PI participou da Reunião do Conselho Diretivo da Rede Nacional de Ouvidorias. Além de outras pautas, foram realizadas as posses dos novos membros do Conselho da RENOUV, dentre eles, o Ouvidor Geral do Estado, Raimundo Dutra.

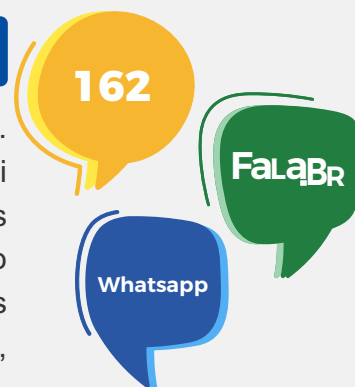
#Palavradoouvidor

Nossa equipe da OGE/PI possui a atribuição de coordenar a Rede de Ouvidorias Setoriais do Estado do Piauí, que são unidades de ouvidorias à disposição dos cidadãos e cidadãs em diversos órgãos da administração pública estadual. A cada dia, buscamos estar mais perto da população, fortalecendo nosso papel de aproximar a gestão pública da sociedade, o que temos feito com o Programa Ouvidoria Itinerante e por meio dos nossos serviços, elevando o nível de confiança dos usuários na OGE/PI. Prova disso é que 91% das manifestações registradas de janeiro a junho/2023, conforme o Painel Resolveu?, foram respondidas e nossa meta é alcançarmos 100% ainda neste ano. Assim, por meio dos nossos diversos canais de atendimento, estamos trabalhando para promover a cidadania e a participação social. Nosso papel é ouvir as pessoas. Estamos aqui para isso! Para acolher sugestões, denúncias, reclamações, solicitações e elogios. Estamos sempre prontos para ouvir você!




Raimundo Dutra
Ouvidor Geral do Estado do Piauí


Fale com a Ouvidoria (OGE/PI)

A Ouvidoria é um espaço de Cidadania, Participação e Controle Social. Um instrumento de diálogo entre a gestão pública estadual e a sociedade. Aqui são acolhidas as manifestações dos cidadãos quanto à prestação de serviços e a conduta de agentes públicos. As manifestações podem ser do tipo denúncias, elogios, reclamações, solicitações e sugestões. Por meio dessas manifestações é possível realizar melhorias para toda a sociedade. Para isso, o cidadão tem a sua disposição sete canais de atendimento!



OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO DO PIAUÍ - OGE/PI

-  Disque 162
-  (86) 99544-7924 (Whatsapp)
Segunda a sexta-feira, de 7:30 às 17:30
-  E-mail: atendimento@ouvidoriageral.pi.gov.br

 Atendimento Presencial
Sede da OGE/PI
Av. Pedro Freitas, 1900 - Andar Térreo
Prédio CGE/ATI - Centro Administrativo
Bairro São Pedro, Teresina - PI
CEP: 64. 018-900

Governador do Estado do Piauí
Rafael Tajra Fonteles

Secretário de Governo do Estado do Piauí
Marcelo Nunes Noletto

Ouvidor Geral do Estado do Piauí
Raimundo Dutra de Araújo

ELABORAÇÃO

Raimundo Dutra de Araújo
Edmundo Ximenes Rodrigues Neto
Lara Emanuelli Neiva de Sousa
Vinicius Vainner
(ASCOM - OGE/PI)