

BOLETIM

de indicadores



OUVIDORIA-GERAL
DO ESTADO - OGE

SECRETARIA
DE GOVERNO - SEGOV



OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO DO PIAUÍ - OGE/PI • EDIÇÃO: 03 | ANO: 2023 | JULHO/AGOSTO/SETEMBRO DE 2023

Manifestações registradas no trimestre

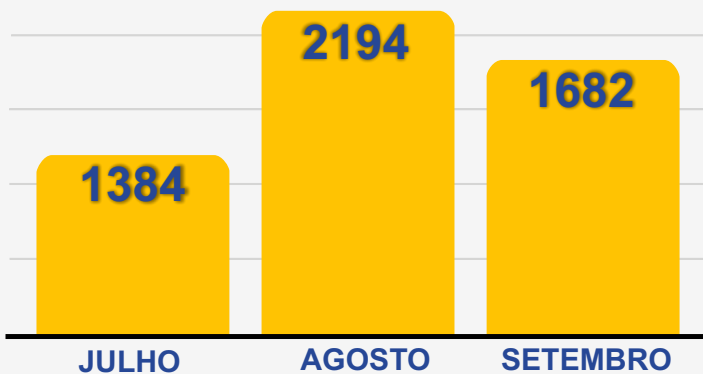
Total de manifestações

5.260

JULHO, AGOSTO E SETEMBRO DE 2023

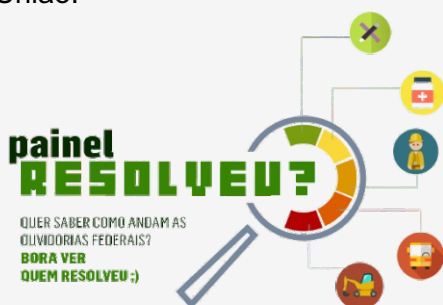
*Manifestações registradas na OGE/PI e Ouidorias Setoriais.

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.



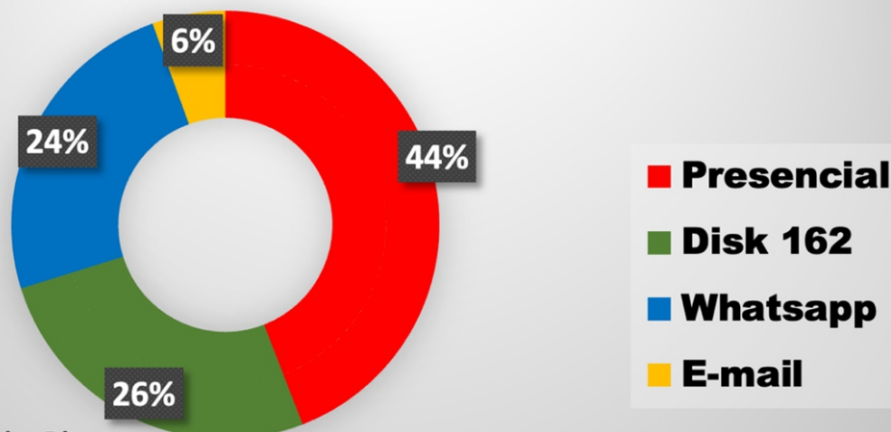
Tipos de manifestação

De acordo com os dados, cerca de 75% das manifestações registradas no Sistema de Ouvidorias nos últimos três meses foram classificadas como solicitações. Esse dado revela uma importante característica do perfil dos usuários do Sistema de Ouvidorias do Governo do Estado, bem como destaca a relevância desse instrumento no atendimento às demandas da população. As manifestações recebidas abrangem uma ampla gama de pedidos, desde solicitações de serviços específicos até informações e documentos.

MANIFESTAÇÕES POR TIPO



Porcentagem de registros por canais de entrada na OGE-PI *



Fonte: Pesquisa Direta

* 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) - 1867 *órgãos diversos

1. SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO (SEAD) - 1112
2. SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO (SEDUC) - 413
3. SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE (SESAPI) - 337
4. FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE ESTADUAL DO PIAUÍ (UESPI) - 327
5. SECRETARIA DE SEGURANÇA PÚBLICA (SSP) - 264
6. POLÍCIA CIVIL DO ESTADO DO PIAUÍ (PC-PI) - 240
7. SECRETARIA DE ESTADO DA ASSISTÊNCIA SOCIAL, TRABALHO, DIREITO E CIDADANIA (SASC) - 183
9. POLÍCIA MILITAR DO ESTADO DO PIAUÍ (PM-PI) - 97
10. DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO (DETRAN) - 78
11. EMPRESA DE ÁGUAS E ESGOTOS DO PIAUÍ (AGESPISA) - 76
12. SECRETARIA DE ESTADO DA FAZENDA (SEFAZ) - 66
13. INSTITUTO DE ASSISTÊNCIA A SAÚDE DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO ESTADO DO PIAUÍ (IASPI) - 60
14. SECRETARIA DE ESTADO DO MEIO AMBIENTE E RECURSOS HÍDRICOS (SEMARH) - 48
15. SECRETARIA DE ESTADO DA AGRICULTURA FAMILIAR (SAF) - 25
16. SECRETARIA DE ESTADO DA JUSTIÇA (SEJUS) - 21
17. AGÊNCIA DE DESENVOLVIMENTO HABITACIONAL DO PIAUÍ (ADH) - 9
18. AGÊNCIA DE FOMENTO E DESENVOLVIMENTO DO ESTADO DO PIAUÍ (PIAUÍ FOMENTO) - 9
19. SECRETARIA ESTADUAL PARA INCLUSÃO DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA (SEID) - 9
20. INSTITUTO DA REGULARIZAÇÃO FUNDIÁRIA E DO PATRIMÔNIO IMOBILIÁRIO DO ESTADO DO PIAUÍ (INTERPI) - 7
21. JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DO PIAUÍ (JUCEPI) - 7
22. CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO ESTADO DO PIAUÍ (CBMEPI-PI) - 3
23. SECRETARIA DE ESTADO DAS MULHERES (SEMPI) - 2

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

» Resumo das ações

» Justiça Itinerante

A Ouvidoria Geral do Estado do Piauí participou do Projeto Justiça Itinerante, em Lagoa de São Francisco, Picos e Parnaíba. Com o serviço de Ouvidoria Ativa, os cidadãos podem realizar suas manifestações acerca dos órgãos do Governo do Estado do Piauí, como elogios, sugestões, reclamações, denúncias ou solicitações. Além disso, no Justiça Itinerante, a população tem acesso a uma variedade de atendimentos, incluindo orientações jurídicas, mediação de conflitos, emissão de documentos, resolução de questões familiares, entre outros.



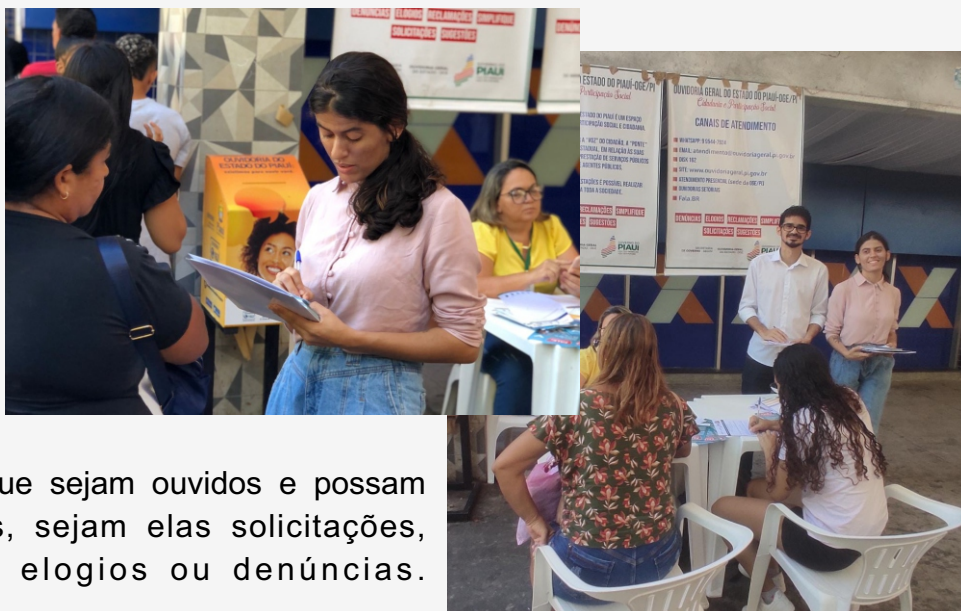
» Lançamentos

A equipe da Ouvidoria Geral do Estado do Piauí esteve reunida para a apresentação dos projetos Ouvidoria na Praça e Café com Ouvidoria.



» Ouvidoria na Praça

A Primeira Edição do Projeto Ouvidoria na Praça aconteceu dia 17 de agosto, na Rua Climatizada de Teresina, Praça Rio Branco, região central da cidade. A iniciativa, alusiva ao aniversário de Teresina, teve como objetivo levar a Ouvidoria para mais próximo dos cidadãos, para que sejam ouvidos e possam registrar suas manifestações, sejam elas solicitações, reclamações, sugestões, elogios ou denúncias.



» Ópera da Serra da Capivara

A Ouvidoria Geral do Estado do Piauí esteve presente, com seu stand, na Ópera da Serra da Capivara, um evento realizado pela Prefeitura de São Raimundo Nonato e patrocinado pelo Governo do Estado, por meio das Secretarias de Cultura e Turismo, contemplado pelo Sistema de Incentivo Estadual à Cultura (SIEC). O festival é um importante fomentador do comércio, cultura e turismo para o Piauí e para a região de São Raimundo Nonato.



» Projeto Pilares II

A Ouvidoria Geral do Estado do Piauí – OGE/PI e a Secretaria de Estado do Planejamento - SEPLAN realizaram reunião técnica do Projeto Pilares II com representantes da SEMARH/PI, SESAPI, INTERPI, SASC e SAF/PI, órgãos que compõem o Projeto. O objetivo da reunião foi o alinhamento técnico entre esses órgãos, a fim de demonstrar como se dará a participação da OGE/PI e articular uma rede de captação e registro das manifestações dos beneficiários de projetos do Governo do Estado com investimentos internacionais.



» Direitos Humanos

A OGE/PI é parceira da SASC e participa do Projeto Caravana dos Direitos Humanos e Cidadania ouvindo os cidadãos, acolhendo as manifestações (reclamações, sugestões, denúncias, solicitações e elogios), promovendo uma maior participação da população na gestão pública. Novo Oriente e Guadalupe foram as cidades em que a Ouvidoria Ativa esteve presente.



» Museu Indígena



Inauguração do Museu Anízia Maria dos Povos Indígenas Tabajaras, Tapuio e Itamaraty, na Comunidade Nazaré, no Município de Lagoa de São Francisco. O evento contou com a presença do Governador Rafael Fonteles, da Ministra dos Povos Indígenas, Sônia Guajajara, do Ouvidor-geral do Estado, Raimundo Dutra, do Secretário de Cultura, Carlos Anchieta, e outras autoridades.

» Café com Ouvidoria

A roda de conversa teve como debatedores a economista e primeira Ouvidora-Geral do Estado, Rosário Biserra e o Defensor Público e Coordenador do Núcleo de Direitos Humanos da DPE/PI, Igo Sampaio, e representantes de órgãos públicos, abordando o papel da “Ouvidoria como instrumento de mudança e controle social”.



» Lançamento Gov.pi Cidadão

O Gov.Pi Cidadão é uma plataforma inovadora que visa oferecer aos piauienses um ambiente virtual seguro para acessar uma ampla gama de serviços governamentais. O Gov.Pi Cidadão tem como objetivo melhorar a qualidade de vida dos cidadãos e facilitar o acesso às informações e aos serviços públicos.



>> Segunda Edição Ouvidoria na Praça

A segunda edição do Projeto Ouvidoria na Praça aconteceu no Shopping da Cidade, centro de Teresina. Foi mais uma oportunidade de levar a Ouvidoria até os cidadãos, para que sejam ouvidas suas manifestações e registradas, sejam elas solicitações, reclamações, sugestões, elogios ou denúncias.



>> Plataforma Fala.br

A Ouvidoria Geral do Estado do Piauí (OGE/PI) realiza formação para uso da plataforma Fala.BR, destinados aos Ouvidores Setoriais e atendentes.



>> Protocolo Acolhida

Protocolo de atendimento em ouvidoria para casos de manifestações referentes às questões de identidade de gênero, orientação sexual, diversidade, raça/etnia, origem e religião, chamado de Protocolo “ACOLHIDA”. O documento foi assinado por representantes da Secretaria de Assistência Social, Trabalho e Direitos Humanos (SASC), Secretaria de Estado das Mulheres (SEMPI), da Superintendência de Igualdade Racial e Povos Originários (SUIRPO) e da Coordenação do Núcleo de Direitos Humanos da DPE/PI.

>> Edital Concurso



A Equipe da Ouvidoria Geral do Estado do Piauí (OGE/PI) se reuniu para discutir detalhes do I Concurso de Boas Práticas em Ouvidoria.



>> Lançamento Concurso



O I Concurso de Boas Práticas em Ouvidoria Pública é destinado às Ouvidorias Setoriais do Governo do Estado. O objetivo é identificar e premiar as ouvidorias que realizam boas práticas no exercício de suas atividades, incentivando a melhoria contínua dos serviços prestados à sociedade.

>> Protocolo Regularize

O Ouvidor-geral do Estado, Raimundo Dutra, e o Diretor-geral do Instituto da Regularização Fundiária e do Patrimônio Imobiliário do Estado do Piauí (INTERPI), Rodrigo Cavalcante, assinaram o Protocolo “Regularize”, que visa proporcionar o atendimento adequado aos cidadãos que demandam ações de regularização fundiária em terras ocupadas de propriedade do Estado do Piauí.



>> Setembro Amarelo



O encontro teve como tema central a valorização da vida e contou com a presença da Psicóloga Cleonice Teles, juntamente com Maria Zélia, voluntária do CVV (Centro de Valorização da Vida). Contou com a participação de representantes de Ouvidorias Setoriais, promovendo uma discussão relevante sobre o tema.

>> 100% das respostas dentro do prazo

Durante os primeiros sete meses deste ano, a Ouvidoria Geral do Estado do Piauí (OGE/PI) conseguiu responder, dentro do prazo, todas as manifestações que foram registradas no órgão, alcançando uma taxa de 100%. Isso demonstra nosso compromisso em ouvir a voz da população do Piauí e atender às suas necessidades.

E MUITO MAIS...

- »» A Ouvidoria Geral do Estado do Piauí participou da Solenidade de Lançamento dos Programas Pro Piauí 10 e Pro Piauí 100. A apresentação foi feita pelo Governador do Estado do Piauí, Rafael Fonteles, o Secretário de Estado de Planejamento, Washington Bonfim e o Diretor-Presidente da Investe Piauí, Victor Hugo Almeida.
- »» O Ouvidor-geral do Estado, Raimundo Dutra, participou da Segunda edição dos Seminários Nacionais de Ouvidoria 2023, no Centro Federal de Educação Tecnológica de Minas Gerais (CEFET-MG), em Belo Horizonte. A OGE/PI é membro do Conselho Diretivo da Rede Nacional de Ouvidorias - RENOUV.
- »» A OGE/PI esteve presente na Sessão solene de lançamento do livro: "Mercantilização da água: análise da privatização do saneamento de Teresina", da autora Dalila Calisto, integrante da Coordenação Nacional do Movimento dos Atingidos por Barragens (MAB).
- »» A OGE/PI marcou presença na Inauguração da Quitanda da Agricultura Familiar no Carvalho Super, em Teresina.
- »» A Ouvidoria Geral do Estado do Piauí prestigiou a entrega de Título Honorífico de Cidadania Teresinense à Defensora Pública Geral do Estado, Dra. Carla Yáscar Bento Feitosa Belchior.
- »» A OGE/PI esteve presente no lançamento do Projeto "Entenda Minhas Mãos" realizado na sede da Secretaria para Inclusão da Pessoa com Deficiência (SEID).
- »» A Ouvidoria Geral do Estado do Piauí - OGE/PI participou do lançamento das linhas de créditos FINEP - INOVACRED e INOVATAXI, realizado pelo Governador do Estado, Rafael Fonteles e pelo diretor-presidente da Piauí Fomento, Felipe Araújo.
- »» A OGE/PI participou da Solenidade de entrega de veículos a instituições que atuam na inclusão de pessoas com deficiência, realizada pelo Governo do Piauí, por meio da Secretaria para Inclusão da Pessoa com Deficiência (SEID).
- »» A equipe da OGE/PI marcou presença no Seminário Estadual do Marco Regulatório das Organizações da Sociedade Civil (MROSC) - Lei nº 13.019, de 31 de julho de 2014.

#AquiTemElogio ★★★★★

RELATO



"Vim aqui agradecer a Ouvidoria, pois fiz minha manifestação no Cidade Inclusiva no Saci sobre uma cirurgia com o ortopedista, que estava há mais de ano aguardando e não marcava, e depois que fiz a manifestação, marcaram e já fiz a cirurgia". (M.G.S.)

RELATO



"Percebo que agora temos no Governo do Estado, em várias secretarias com secretários de sangue novo, que estão mostrando serviço, estão tentando acertar, deixar o nome, e um Governo preocupado em ouvir a população, o que considero uma excelente iniciativa, estávamos precisando de uma gestão assim". (J.R.S.)

RELATO



"Esse Governo está diferente, mostra respeito ao povo". (S.P.F.)

RELATO



"Graças a Deus que o Governo está melhorando as coisas no Estado, na Segurança Pública, agora a gente vê policiais e viaturas para todo lado. Na Educação, o dinheiro do FUNDEB sendo repassado a diferença dos professores. Temos um Governo presente." (A.S.M.)

RELATO



"Essa ideia de ouvir a gente é maravilhosa, pois mostra que o Governo se importa com a opinião do povo". (A.F.T.)

>> **Galeria**



Fale com a Ouvidoria (OGE/PI)

A Ouvidoria é um espaço fundamental para a cidadania e o controle social, permitindo que os cidadãos expressem denúncias, elogios, reclamações, solicitações e sugestões relacionadas aos serviços públicos e à conduta dos agentes públicos. Com sete canais de atendimento disponíveis, essas manifestações se traduzem em melhorias significativas para a sociedade, fortalecendo a democracia e a transparência na gestão pública estadual.

162

FalaBR

Whatsapp

#Palavradoouvidor




A equipe da OGE/PI desempenha um papel fundamental na coordenação da Rede de Ouvidorias Setoriais do Estado do Piauí. Essa rede é composta por unidades de ouvidorias estrategicamente distribuídas em diversos órgãos da administração pública estadual, todas elas à disposição dos cidadãos e cidadãs. Nosso objetivo principal é estar cada vez mais próximo da população, fortalecendo nosso papel de elo entre a gestão pública e a sociedade.


Para alcançar essa proximidade, desenvolvemos o Programa Ouvidoria Ativa, que inclui os Projetos Ouvidoria na Praça e Ouvidoria Itinerante, permitindo ir até as comunidades para ouvir diretamente as demandas e necessidades dos cidadãos. Além disso, por meio dos nossos serviços, buscamos elevar o nível de confiança dos usuários na OGE/PI. Um exemplo concreto disso é que, de janeiro a agosto de 2023, registramos um índice de 100% de respostas, dentro do prazo, das manifestações registradas na OGE/PI.

Vale ressaltar que a Ouvidoria Geral do Estado é um órgão vinculado à Secretaria de Governo do Piauí – SEGOV. Além disso, é importante destacar a relevância das parcerias que estabelecemos ao longo de nossa jornada, como, por exemplo, a Caravana dos Direitos Humanos da SASC e Justiça Itinerante do TJ/PI. Colaborar com outros órgãos, instituições e entidades é fundamental para ampliar o alcance de nossos serviços e fortalecer ainda mais nossa atuação. Acreditamos em nossa missão de promover a cidadania e a participação social. Para isso, estamos sempre disponíveis para ouvir as pessoas e acolher suas sugestões, denúncias, reclamações, solicitações e elogios. A OGE/PI está à disposição para ouvir os cidadãos e cidadãs!

Raimundo Dutra
Ouvidor Geral do Estado do Piauí

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
Sebastian Pinheiro
(ASCOM - OGE/PI)