

BOLETIM

de indicadores



OUVIDORIA-GERAL
DO ESTADO - OGE

SECRETARIA
DE GOVERNO - SEGOV



Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí - EDIÇÃO 01 | ANO 2024 | JANEIRO/FEVEREIRO/MARÇO DE 2024

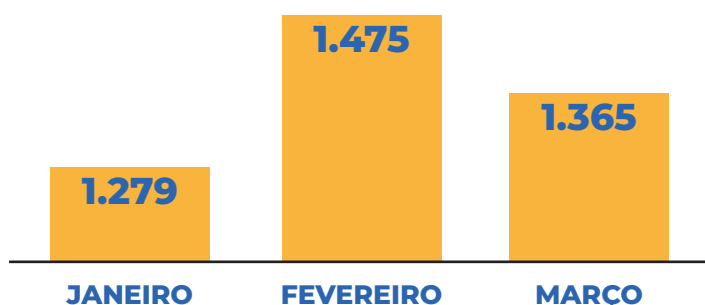
MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NO TRIMESTRE

4.119*

manifestações

*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 MANIFESTAÇÕES

SOLICITAÇÃO

Peça um atendimento ou uma prestação de serviço



SUGESTÃO

Envie uma ideia ou proposta de melhoria dos serviços públicos



RECLAMAÇÃO

Manifeste sua insatisfação com um serviço público



ELOGIO

Expresse se você está satisfeito com um atendimento público



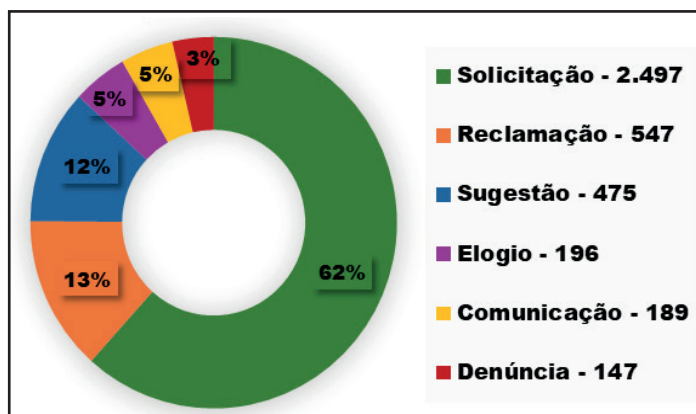
DENÚNCIA

Comunique um ato ilícito praticado contra a administração pública



A análise dos números da Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí revela que a maioria das manifestações recebidas durante este primeiro trimestre de 2024 são solicitações, representando 62% do total. Isso indica que os cidadãos estão buscando informações, serviços ou benefícios do Governo, demonstrando um interesse ativo em participar e interagir com a administração pública.

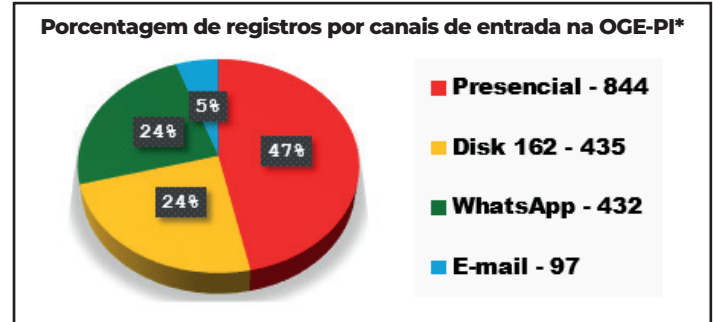
Por outro lado, as reclamações representam 13% das manifestações, sugerindo que existem áreas ou serviços que precisam de uma atenção particular por parte do Governo Estadual.



Os números mostram a importância de uma Ouvidoria como ferramenta para aprimorar os serviços públicos, identificar problemas e buscar soluções para atender às demandas da população.

A distribuição das manifestações registradas pela Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí por meio de diferentes canais de atendimento revela a preferência da população pelo contato presencial via Ouvidoria Ativa. Com 47% do total de manifestações sendo feitas de forma presencial, fica evidente que muitas pessoas optam por ir pessoalmente para fazer suas manifestações, participando das Ouvidorias Itinerantes realizadas pela OGE-PI.

Os números também mostram um uso considerável dos meios digitais para registrar manifestações. As manifestações feitas por meio do Disk 162 e WhatsApp somam 48%, o que indica que muitas pessoas buscam formas mais ágeis e convenientes de se comunicar com a Ouvidoria.



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/OGE-PI – Órgãos diversos 1.796*

ORGÃO	QUANTIDADE
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO – SEAD	474
FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE ESTADUAL DO PIAUÍ-UESPI	455
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO-SEDOC	332
POLÍCIA CIVIL DO ESTADO DO PIAUÍ- PCPI	262
SECRETARIA DE SEGURANÇA PÚBLICA-SSP	204
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE-SESAPI	151
SECRETARIA DE ESTADO DA ASSISTÊNCIA SOCIAL, TRABALHO E DIREITOS HUMANOS- SASC	74
POLÍCIA MILITAR DO ESTADO DO PIAUÍ- PMPI	70
SECRETARIA DE ESTADO DA FAZENDA-SEFAZ	63
INSTITUTO DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO ESTADO DO PIAUÍ-IASPI	61
SECRETARIA DE ESTADO DO MEIO AMBIENTE E RECURSOS HÍDRICOS DO PIAUÍ - SEMARH	46
DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO - DETRAN-PI	40
AGÊNCIA DE DESENVOLVIMENTO HABITACIONAL DO PIAUÍ-ADH	19
EMPRESA DE ÁGUAS E ESGOTOS DO PIAUÍ-AGESPISA	19
SECRETARIA DE ESTADO DA AGRICULTURA FAMILIAR-SAF	13
SECRETARIA ESTADUAL PARA INCLUSÃO DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA – SEID	11
AGÊNCIA DE REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO ESTADO DO PIAUÍ - AGRESPI	9
SECRETARIA DE ESTADO DA JUSTIÇA-SEJUS	8
SECRETARIA DE ESTADO DAS MULHERES – SEMPI	5
CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO ESTADO DO PIAUÍ - CBMEPI-PI	3
AGÊNCIA DE FOMENTO E DESENVOLVIMENTO DO ESTADO DO PIAUÍ- PIAUÍ FOMENTO	2
INSTITUTO DA REGULARIZAÇÃO FUNDIÁRIA E DO PATRIMÔNIO IMOBILIÁRIO DO ESTADO DO PIAUÍ-INTERPI	2
JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DO PIAUÍ- JUCEPI	0

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

 **RESUMO DAS AÇÕES**

PLANO DAS AÇÕES DE 2024

A Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí (OGE/PI), reuniu sua equipe para alinhar estratégias de trabalho e construção do Plano de Ação 2024.



PROJETO OUVIDORIA INCLUSIVA

A Ouvidoria-Geral do Piauí deu o pontapé inicial no Projeto Ouvidoria Inclusiva realizando a transcrição dos materiais em braile, uma parceria com o Centro de Apoio Pedagógico (CAP) da Secretaria de Educação do Estado do Piauí. Um momento histórico para o órgão em seu compromisso com a inclusão.



JUSTIÇA ITINERANTE

A Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí participou de quatro edições do Projeto Caravana Justiça Itinerante, realizada pelo Tribunal de Justiça do Piauí – TJPI, em parceria com diversos órgãos.



Auditório da antiga sede do Tribunal de Justiça do Piauí, em Teresina



Escola Municipal Profa. Alda Neiva, na Vila Meio Norte (Grande Pedra Mole)



Casa da Sopa, no Santa Maria da Codipi



Praça Matriz de Santa Rosa do Piauí

PSI - PIAUÍ SUSTENTÁVEL INCLUSIVO

A OGE/PI é parceira da SAF, INTERPI, SEPLAN e SEMARH, na execução deste projeto, que conta com financiamento do Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID) e Fundo Internacional de Desenvolvimento Agrícola (FIDA).



Território da Serra da Capivara



Território dos Rios Piauí e Itaueira, em Floriano



Território do Rio Itaim, em Paulistana



Território do Vale do Rio Guaribas, em Picos



Território do Vale do Rio Canindé, em Oeiras



Território do Vale do Sambito, em Valença do Piauí



Território Entre Rios, em Amarante



JANEIRO BRANCO

Palestra onde foi discutida a importância do cuidado com a saúde mental, uma iniciativa alusiva à Campanha Janeiro Branco. O tema “A Importância de Cuidar da Saúde Mental” foi abordado pelo palestrante convidado, Rafael Moura, Psicólogo Clínico, Organizacional e Hospitalar.



Lançamento do Programa de Rádio “Momento Ouvidoria”, em parceria com a Fundação Antares, que vai ao ar todas as terças-feiras, durante a programação da Rádio Antares.



A Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí é parceira da Defensoria Pública do Estado do Piauí (DPE/PI), e participou do Projeto “Defensoria Pop Rua – visibilidade e reconhecimento à população em situação de rua”, na Praça da Liberdade, em Teresina.



CURSO “IMPLANTAÇÃO, GESTÃO E ATUAÇÃO EM OUVIDORIA PÚBLICA

Uma parceria da Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí com a Escola do Legislativo Professor Wilson Brandão (Elepi). O curso teve como objetivo fornecer aos participantes ferramentas e conhecimentos práticos essenciais para desempenhar com eficiência e excelência nas ouvidorias públicas.



A Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí recebeu o **Selo Pró-equidade de Gênero, Raça e Diversidade**, em reconhecimento às suas ações em prol da equidade na gestão de pessoas e da cultura organizacional. A premiação reforça o compromisso da OGE/PI e representa um marco significativo na construção de ambientes de trabalho mais justos e inclusivos.





DECRETO 22.698/2024

O Governador do Estado, Rafael Fonteles, assinou o Decreto 22.698/2024, consolidando o Sistema de Ouvidoria do Governo do Estado do Piauí. Esta ação, que representa um marco significativo, fortalece e amplia o papel da Ouvidoria-Geral do Estado (OGE/PI), reconhecendo o trabalho desenvolvido pelo órgão. Além disso, a regulamentação coloca o órgão em conformidade com a Lei n.º 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da Administração Pública.

AMPLIAÇÃO DA REDE DE OUVIDORIAS

O Decreto 22.698/2024, assinado pelo governador Rafael Fonteles, amplia a Rede de Ouvidorias do Governo do Estado do Piauí e marca a inclusão da Ouvidoria do Sistema Único de Saúde (SUS), vinculada à Secretaria de Estado da Saúde do Piauí (Sesapi) e do Instituto de Metrologia do Estado do Piauí (Imepi) na Rede de Ouvidorias do Estado, sob a coordenação da Ouvidoria-Geral do Estado (OGE/PI).



Caravana “Direitos Humanos na Comunidade”, realizada pela Secretaria da Assistência Social Trabalho e Direitos Humanos - SASC, em São João do Arraial.



A equipe da Ouvidoria-Geral do Estado se reuniu para um café da manhã especial, em comemoração ao **Dia do(a) Ouvidor(a)**.



PRIMEIRA REUNIÃO TÉCNICA DA REDE DE OUVIDORIAS SETORIAIS DO GOVERNO DO ESTADO DE 2024


A Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí participou da **Missão de Ar-ranque** do Projeto Integrado de Segurança Hídrica, Sustentabilidade Ambiental e Desenvolvimento Socioprodutivo da Bacia Hidrográ-fica dos Rios Piauí e Canindé, Es-tado do Piauí - **Piauí Sustentável Inclusivo (PSI)**, no Auditório Fran-cisca Trindade, Escola Fazendária, em Teresina.

Café com Ouvidoria, edição especial em alusão ao Dia da Mulher

A terceira edição do Café com Ouvidoria foi um bate-papo sobre ‘Violência de Gênero e Empo-deramento Feminino’ com Dra. Amparo Paz, Promotora de Justiça e Coordenadora do Núcleo das Promotorias de Justiça de Defesa da Mulher Vítima de Violência Doméstica e Familiar (NU-PEVID) do MPPI.



**A OUVIDORIA-GERAL PARTICIPOU****REUNIÃO EQUIPE DE GOVERNO**

Avaliação das ações e dos resultados obtidos em 2023 e traçando novos passos a serem trilhados para o ano de 2024.



Entrega do **TÍTULO COLETIVO DEFINITIVO DE PROPRIEDADE** de território à comunidade quilombola Angical, em Colônia do Piauí, realizada pelo Instituto da Regularização Fundiária e do Patrimônio Imobiliário do Estado do Piauí (INTERPI).



INAUGURAÇÃO DA ESTÁTUA EM HOMENAGEM A ESPERANÇA GARCIA, primeira advogada do Brasil. A solenidade ocorreu no auditório do Fórum da Comarca de Oeiras, promovida pela OAB/PI - Subseção de Oeiras.

Visita de cortesia do Ouvidor-geral do Estado do Piauí, Raimundo Dutra, com o Ouvidor da Prefeitura de Belo Horizonte, Dr. Gustavo Nassif, à Defensoria Pública do Piauí, nesta quarta-feira (28).



SOLENIIDADES DO 201 ANIVERSÁRIO DE ADESÃO DO PIAUÍ À INDEPENDÊNCIA DO BRASIL, EM OEIRAS

A Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí do Piauí participou das solenidades alusivas ao 201 aniversário de Adesão do Piauí à Independência do Brasil, em Oeiras. O Culto em Ação de Graças foi realizado na Primeira Igreja Batista de Oeiras, a Missa na Catedral de Nossa Senhora da Vitória e a Solenidade de Outorga da Ordem Estadual do Mérito Renascença do Piauí, aconteceu no Auditório do Centro Diocesano de Pastoral Dom Expedito Lopes.



A OGE/PI PARTICIPOU DO LANÇAMENTO DA NOVA EDIÇÃO DO ORÇAMENTO PARTICIPATIVO – OPA
 O OPA deste ano tem um orçamento de R\$ 65 milhões e os moradores poderão definir investimentos nas áreas de cultura, esporte, lazer, mobilidade urbana, infraestrutura urbana, agricultura, segurança e justiça.



A Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí participou do Lançamento dos **Projetos Transformar Vidas, Transformação e Família em Ação**, realizado no Centro de Reinserção Padre Pedro Balzi, da Fazenda da Paz.



Divulgação das Coordenadas Geográficas dos Endereços do País, visitados pelo **Censo de 2022**, realizada pelo IBGE.



A Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí participou da I Ouvidoria Itinerante da Assembleia Legislativa do Piauí com o tema “A Assembleia Legislativa te escuta”, realizada pela Ouvidoria-Geral da ALEPI no CETI Professor Balduino Barbosa de Deus, no bairro Vale Quem Tem.



Reunião da Rede Ouvir-PI (Rede de Ouvidorias Públicas do Piauí), discutindo estratégias e ações para 2024



O Ouvidor-Geral do Estado do Piauí (OGE/PI), Raimundo Dutra, se reuniu com o presidente da ALEPI, Deputado Franzé Silva, juntamente com a Ouvidora da ALEPI, Teresa Brito e o Ouvidor da OAB, Rodrigo Vidal, que é Coordenador da Rede Ouvir-PI, tratando sobre ações e parcerias de trabalho.

E MUITO MAIS...

- O Ouvidor-Geral do Estado do Piauí, Raimundo Dutra, participou de uma reunião com a Controladora-Geral do Estado do Piauí, Dra. Amparo Esmério, e sua equipe, para tratar sobre a legislação para criação de Política Estadual de Atendimento ao Cidadão.
- A Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí (OGE/PI) recebeu a equipe da Fundação Francisca Trindade para firmar parceria de trabalho.
- O Ouvidor-Geral do Estado do Piauí (OGE/PI), Raimundo Dutra, se reuniu com o presidente da ALEPI, Deputado Franzé Silva, juntamente com a Ouvidora da ALEPI, Teresa Brito e o Ouvidor da OAB, Rodrigo Vidal, que é Coordenador da Rede Ouvir- PI, tratando sobre ações e parcerias de trabalho.
- A Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí (OGE/PI) recebeu Iraíldon Mota, presidente da ONG Comradio, e Márcia Gomes, do Instituto Mulheres de Visão, para tratar sobre parcerias e ações voltadas às pessoas com deficiência, focando na inclusão e acessibilidade.
- O Ouvidor-Geral do Estado do Piauí realizou visita de cortesia com o Ouvidor da Prefeitura de Belo Horizonte, Dr. Gustavo Nassif, à Defensoria Pública do Piauí.
- A Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí recebeu a Ouvidora do Conselho Regional de Enfermagem do Piauí/COREN-PI, Amparo Vieira e a Conselheira Secretária do COREN- PI, Elisangela de Jesus, para estabelecimento de parcerias de trabalho.

#AquiTem Elogio

RELATO

"Na minha opinião, o governo é um dos melhores até o momento! mesmo que tenha começado recentemente." (M.C.V)

RELATO

"Desde já, parabenizamos esse importante canal de OUVIDORIA, que é de suma importância para termos voz." (S.A.C.)

RELATO

"O governo do estado do Piauí está de parabéns, pois montou uma equipe altamente capacitada e está fazendo uma gestão diferente." (S.C.S)

RELATO

"O atendimento da Ouvidoria foi ótimo e atencioso". (A.S.P.)

 **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

É com grande satisfação que compartilhamos as realizações da Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí no primeiro trimestre de 2024. Neste período, nossa equipe tem se dedicado incansavelmente para fortalecer nossa missão de promover uma gestão pública mais justa, inclusiva e próxima da população.

Uma das conquistas que nos enche de orgulho foi o recebimento do Selo Pró-equidade de Gênero, Raça e Diversidade. Esse reconhecimento não apenas valida o trabalho realizado pela Ouvidoria-Geral, mas também reafirma nosso compromisso em construir ambientes de trabalho mais justos e inclusivos. É um marco significativo que nos impulsiona a continuar avançando nessa jornada rumo à equidade.

Além disso, foi assinado pelo Governador do Estado, Rafael Fonteles, o Decreto 22.698/2024, consolidando o Sistema de Ouvidoria do Governo do Estado do Piauí. Essa medida não só fortalece e amplia o papel da Ouvidoria-Geral, reconhecendo o trabalho desempenhado por nosso órgão, mas também nos coloca em conformidade com a legislação vigente, garantindo maior eficiência e transparência em nossas atividades.

No âmbito formativo, realizamos o Curso "Implantação, Gestão e Atuação em Ouvidoria Pública", em parceria com a Escola do Legislativo Professor Wilson Brandão (Elepi). Acreditamos firmemente na importância da formação contínua para o aprimoramento de nossas práticas e serviços.

Além dessas iniciativas, a OGE/PI coordena a Rede de Ouvidorias Setoriais do Estado do Piauí, composta por unidades distribuídas estrategicamente em diversos órgãos da administração pública estadual. Essa rede é fundamental para estarmos cada vez mais próximos da população, sendo o elo entre a gestão pública e a sociedade.

Para garantir essa proximidade, desenvolvemos o Programa Ouvidoria Ativa, que inclui os Projetos Ouvidoria na Praça e Ouvidoria Itinerante. Por meio dessas iniciativas, temos ido diretamente às comunidades para ouvir suas demandas e necessidades, buscando elevar o nível de confiança dos usuários em nossos serviços.

Vale ressaltar também a importância das parcerias estabelecidas ao longo de nossa jornada, como a Caravana dos Direitos Humanos da SASC e a 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 em prol da cidadania e da participação social.

Por fim, reiteramos que a Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí está sempre à disposição para ouvir suas sugestões, denúncias, reclamações, solicitações e elogios. Nosso compromisso é com você, cidadão e cidadã do Piauí. Juntos, podemos construir um estado mais justo, inclusivo e participativo.

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 7h30 às 17h30



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)

OUVIDORIA GERAL
DO ESTADO - OGE
SECRETARIA
DE GOVERNO - SEGOV

