

2020

Relatório de Gestão

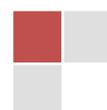
OUVIDORIA GERAL

2020



GOVERNO DO ESTADO DO PIAUÍ
CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO - CGE
OUVIDORIA GERAL DO ESTADO - OGE

Teresina-PI, 18 de Janeiro de 2021.



EXPEDIENTE

Governador do Estado

José Wellington Barroso de Araújo Dias

Vice-Governadora do Estado

Maria Regina Sousa

Controlador-Geral

Márcio Rodrigo de Araújo Souza

Controlador-Adjunto

Paulo Henrique Melo Portela

Ouvidora-Geral

Soraya de Carvalho Castello Branco Soares

Corregedor-Geral

Antônio Lima Bacelar Júnior



Equipe Técnica da Ouvidoria Geral

GERENTE DE ATENDIMENTO E TRIAGEM DE OUVIDORIA

Thaisy de Lima Castro

GERENTE DE TRANSPARÊNCIA E CONTROLE SOCIAL

Alexandre Farias Chaves

ASSESSORA DE GABINETE

Susan Letícia

NÚCLEO DE MONITORAMENTO DAS DEMANDAS

Socorro Macedo

Milde Lemos

Rita de Cássia

Augusto Castro

ESTAGIÁRIAS

Francisca Maria Reis

Maria Christina

Rede de Ouvidorias

Órgãos e Entidades do Poder Executivo Estadual

SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE – SESAPI

Brunna Efsuily da Silva Souza

SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO – SEDUC

Joéllen Marisa Maria Lopes de Andrade

DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO - DETRAN-PI

Tamila Portela Marinho Miranda

SECRETARIA DE ESTADO DA SEGURANÇA - SSP-PI

Martinho Rodrigues de Vasconcelos Neto

POLÍCIA MILITAR DO ESTADO DO PIAUÍ - PMPI

Coronel QOPM Hudson Lima Xavier

DELEGACIA GERAL DA POLÍCIA CIVIL DO ESTADO DO PIAUÍ
Ernani Uchôa Leal

CORPO DE BOMBEIRO MILITAR DO ESTADO DO PIAUÍ – CBEMEPI
ASP Marcella Prado Albuquerque

SECRETARIA ESTADUAL DA FAZENDA – SEFAZ
Joéldina Scarcela Veloso Angeline da Silva

SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL, TRABALHO E DIREITOS HUMANOS - SASC
Regiano Aguiar Linhares

SECRETÁRIA DE ESTADO DA JUSTIÇA – SEJUS
Teresa Maria Nunes

SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE E RECURSOS HÍDRICOS – SEMAR
Josilene Borges de Sousa

SECRETARIA ESTADUAL PARA INCLUSÃO DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA – SEID
Dárcio Campos Araújo

SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E PREVIDÊNCIA – SEADPREV
Nayanna Mara Caldas Silva

INSTITUTO DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO PIAUÍ – IASPI
Rejany Maria Carvalho Lopes Soares

INSTITUTO DE TERRAS DO PIAUÍ – INTERPI
Iara Pinheiro de Carvalho

JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DO PIAUÍ – JUNCEPI
Raimundo Nonato de Oliveira Monteiro Júnior

FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE ESTADUAL DO PIAUÍ – FUESPI
José Luiz Silva Sá

EMPRESA DE ÁGUAS E ESGOTOS DO PIAUÍ S/A - AGESPISA
Longuinho de Santana Cronemberger

AGÊNCIA DE DESENVOLVIMENTO HABITACIONAL DO PIAUÍ - ADH
Naiana Lima de Sousa Cardoso

SECRETARIA DE ESTADO DA AGRICULTURA FAMILIAR - SAF
Natalina Alves da Silva

COORDENADORIA ESTADUAL DE POLÍTICAS PARA AS MULHERES – CEPM
Larissa de Moura Costa



Introdução

O presente RELATÓRIO trata-se do levantamento das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Geral do Estado do Piauí – OGEP/PI no ano de 2020. Tais como:

- Treinamento constante com os núcleos de ouvidoria;
- Criação de novos núcleos: Polícia Militar, Corpo de Bombeiros e Fundação Universidade Estadual do Piauí;
- Criação da Carta de Serviços da CGE;
- Participação em reuniões virtuais com a Rede Ouvir Piauí;
- Grupo de estudo de dúvidas sobre o cadastro do Auxílio Emergencial;
- Participações em reuniões virtuais com a Rede Nacional de Ouvidorias;
- Participação em reuniões virtuais com o BIRD e elaboração de relatórios trimestrais;
- Estudo do novo Sistema Informatizado Integrado – Plataforma Fala.Br;
- Acompanhamento junto aos órgãos que possuem ouvidoria setorial na atualização das informações de ouvidoria nos seus respectivos sites;
- Consolidação dos dados da Consulta Pública nº 1, que teve a finalidade de subsidiar o Governo Estadual em relação a minuta do documento intitulado “Protocolo Geral de Recomendações Higiênico-sanitárias com Enfoque Ocupacional Frente à Pandemia”.

O objetivo principal da participação da Ouvidoria Geral do Estado nas atividades acima citadas é tornar a gestão mais transparente e participativa nas ações desenvolvidas pelo Governo em todo o Estado do Piauí, bem como, mostrar ao cidadão que ele tem o direito e o dever de fiscalizar as ações governamentais desenvolvidas em sua cidade ou comunidade. Assim, planta-se em cada cidadão a semente da ação participativa, ou seja, a semente da cidadania.

A Ouvidoria Geral do Estado é um dos canais disponíveis ao cidadão, pelo qual ele pode se manifestar, solicitando informações, reclamando, elogiando, denunciando e, até mesmo, sugerindo ações para o Governo.

Este relatório tem como objetivo também trazer os dados quantitativos das manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso a informações públicas registrados e analisados pela Ouvidoria Geral do Estado do Piauí – OGE-PI no **ano de 2020**, cadastrados respectivamente nos sistemas **e-OUV** e **e-SIC**, recebidos através dos diversos canais disponíveis à população piauiense. Neste período foram recebidas o total de **3.394 (três mil trezentas e noventa e quatro)** manifestações e pedidos de acesso a informações oriundos de todo Estado do Piauí.

De posse destas manifestações, a Ouvidoria Geral do Estado faz uma pequena *radiografia* das principais necessidades do Estado, na óptica do seu maior interessado, o cidadão piauiense. Ao ouvir seus reclamos, avaliando-os, obviamente, se os mesmos procedem, e, provocando o próprio Estado para que possa tomar as medidas cabíveis. Este é, sem dúvida nenhuma, o principal objetivo da Ouvidoria Geral do Estado, **ouvir a população** e agir no interesse maior do Estado, **o interesse público**.

FALE COM A OUVIDORIA!
Críticas, sugestões, elogios e denúncias sobre os serviços públicos do Poder Executivo Estadual

ESTAMOS AQUI PARA OUVIR VOCÊ!

162 Disque-Ouvidoria
(86) 9 9544-7924

@ atendimento@ouvidoriageral.pi.gov.br

http://eouv.pi.gov.br

https://acessoainformacao.pi.gov.br

PIAUI e desenvolvimento | CGE Comissão Geral do Estado do Piauí Prevenção, Controle e Transparência | PIAUI GOVERNO DO ESTADO

Canais de Contato



DAS DEMANDAS REGISTRADAS NO SISTEMA E-OUV - ANO 2020 -

1. SISTEMA e-OUV (Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual do Estado do Piauí)

No sistema e-OUV são cadastradas manifestações do tipo: reclamação, sugestão, denúncia, elogio e solicitação de providência.



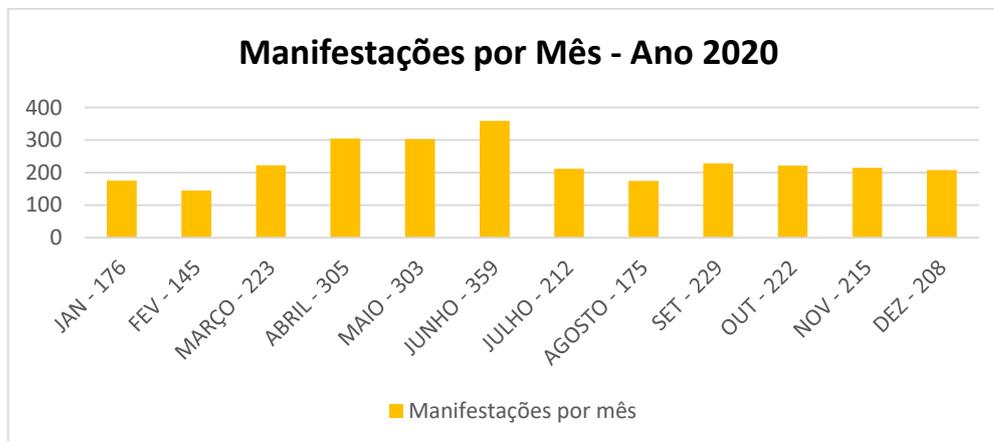
1.1 COMPARATIVO DE MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS – 2019 E 2020

Diante de um ano atípico devido à pandemia do novo coronavírus, as manifestações tiveram um aumento significativo em relação à 2019, principalmente nas do tipo solicitação de providência, ou dúvidas, em relação aos serviços que funcionariam durante a pandemia e de que forma seria esse funcionamento, quais contatos remotos dos órgãos e etc.



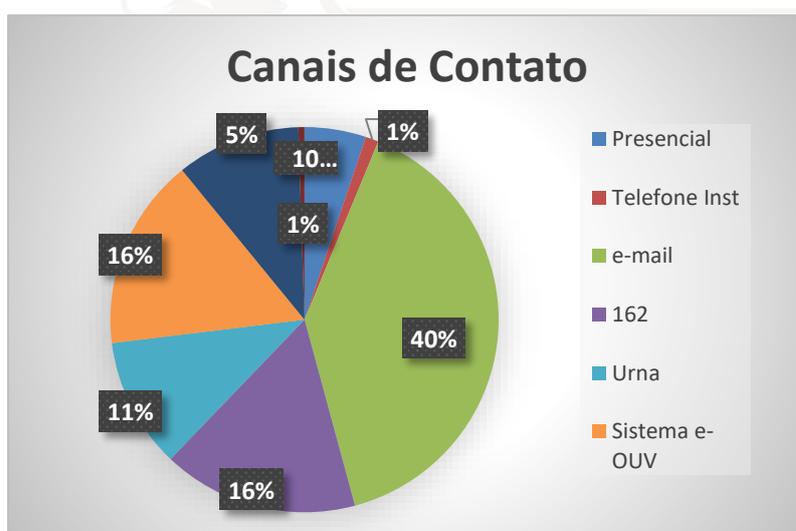
ANO 2020: **2.772** (duas mil setecentas e setenta e duas)

ANO 2019: **1.062** (uma mil e sessenta e duas)



1.2 QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES POR CANAIS DE ENTRADA

- a) e-mail: **1.098** (uma mil e noventa e oito)
- b) Sistema e-OUV: **446** (quatrocentas e quarenta e seis)
- c) Disk 162: **452** (quatrocentas e cinquenta e duas)
- d) Urna: **303** (trezentas e três)
- e) WhatsApp: **287** (duzentas e oitenta e sete)
- f) Presencial: **142** (cento e quarenta e duas)
- g) Telefone Institucional: **30** (trinta)
- h) Outros: **14** (quatorze)

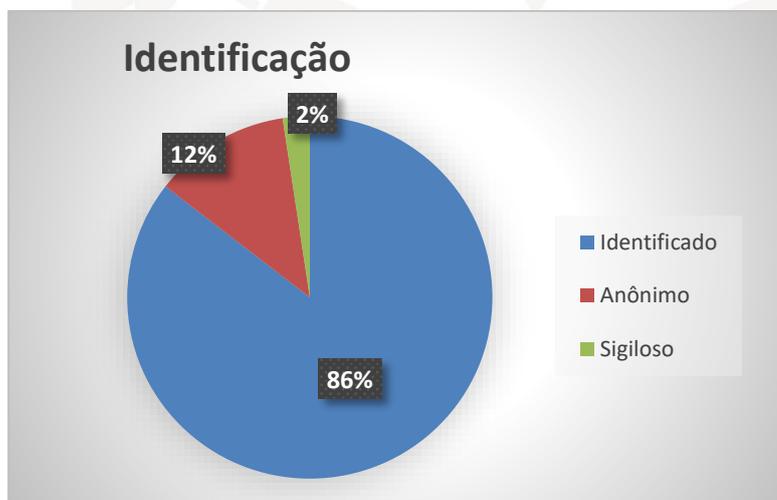


OBS:

- 1) Devido a pandemia do novo coronavírus, o atendimento presencial da Ouvidoria Geral foi suspenso no dia 16 de março 2020 e retomado de forma gradativa, no mês de agosto de 2020;
- 2) Como forma de disponibilizar mais uma opção de canal remoto da Ouvidoria Geral à população piauiense durante a pandemia, foi disponibilizado o canal de WhatsApp a partir do dia 23 de março de 2020. Foram registradas 227 (duzentas e vinte e sete) manifestações no e-OUV, recebidas através deste canal.
- 3) A Ouvidoria Setorial da Secretaria de Justiça- SEJUS também disponibilizou um canal remoto de WhatsApp para a população na pandemia e registrou no sistema e-OUV o total de 60 (sessenta) manifestações recebidas através deste canal.
- 4) Os atendimentos registrados de forma presencial e por urnas coletoras foram realizados pela Ouvidoria Setorial da SESAPI, especificamente pelas Ouvidorias do Hemopi e Hospital Infantil Lucídio Portela, localizados na capital Teresina e Hospital Dirceu Arcoverde – HEDA, localizado no município de Parnaíba-PI;

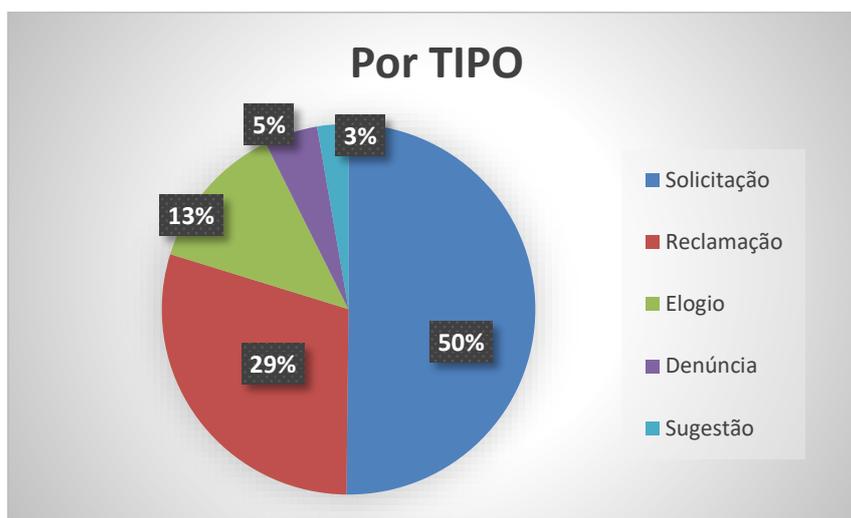
1.3 DA IDENTIFICAÇÃO DO MANIFESTANTE

- a) Identificado: **2.370 (duas mil trezentas e setenta)**
- b) Anônimo: **336 (trezentas e trinta e seis)**
- c) Sigiloso: **66 (sessenta e seis)**



1.4 DO TIPO DE MANIFESTAÇÃO

- a) Solicitação: 1.391 (mil trezentas e noventa e uma)**
- b) Reclamação: 821 (oitocentas e vinte e uma)**
- c) Elogio: 357 (trezentas e cinquenta e sete)**
- d) Denúncia: 128 (cento e vinte e oito)**
- e) Sugestão: 75 (setenta e cinco)**



1.5 DA QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES POR ÓRGÃOS MAIS DEMANDADOS:

- a) Órgãos Diversos – 733 (setecentas e trinta e três)**
- b) SESAPI – 573 (quinhentas e setenta e três)**
- c) SEDUC – 339 (trezentas e trinta e nove)**
- d) SEJUS – 305 (trezentas e cinco)**
- e) SEFAZ – 159 (cento e cinquenta e nove)**
- f) DETRAN – 148 (cento e quarenta e oito)**
- g) IASPI – 126 (cento e vinte e seis)**
- h) FUESPI – 86 (oitenta e seis)**
- i) SEAD – 62 (sessenta e duas)**
- j) GABINETE DO GOVERNADOR – 50 (cinquenta)**
- k) AGESPISA: 48 (quarenta e oito)**
- l) FEPISERH – 43 (quarenta e três)**
- m) DELEGACIA GERAL: 31 (trinta e uma)**
- n) SEMAR – 27 (vinte e sete)**

o) DER – 21 (vinte e uma)

p) ATI: 21 (vinte e uma)



1.6 DAS SOLICITAÇÕES

Foram registradas **1.391** (uma mil trezentas e noventa e uma) **solicitações**, em relação aos serviços oferecidos pelos órgãos públicos, nas mais diversas áreas de atuação do Estado.



1.7 DAS RECLAMAÇÕES

Foram registradas **821** (oitocentas e vinte e uma) **reclamações**, em relação aos serviços oferecidos pelos órgãos públicos, nas mais diversas áreas de atuação do Estado.

ÓRGÃOS MAIS DEMANDADOS:

- a) SEDUC – **174** (cento e sessenta e uma)
- b) SESAPI – **103** (cento e três)
- c) IASPI – **94** (noventa e quatro)
- d) DETRAN – **68** (sessenta e oito)
- e) SEFAZ – **51** (cinquenta e uma)
- f) SEJUS – **40** (quarenta)
- g) AGESPISA – **34** (trinta e quatro)
- h) SEAD – **24** (vinte e quatro)
- i) FUESPI – **22** (vinte e duas)

1.8 DAS DENÚNCIAS

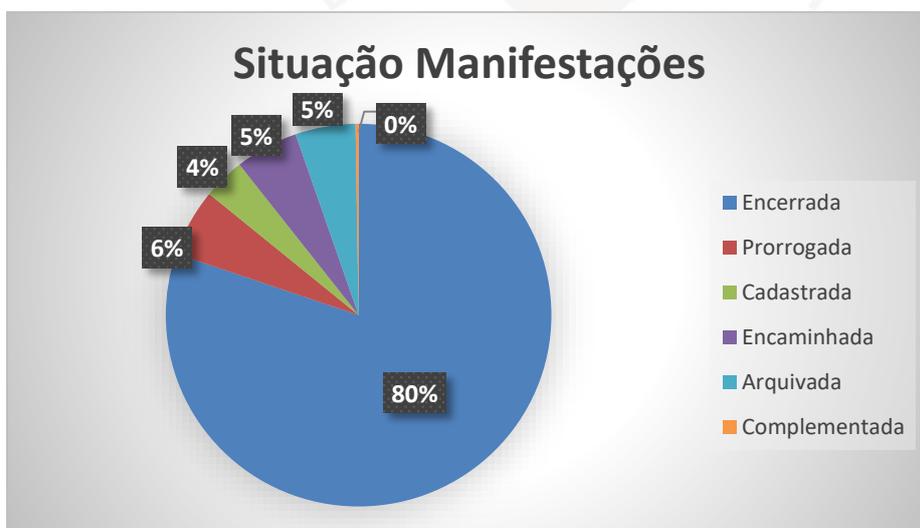
Foram registradas **128** (cento e vinte e oito) **denúncias** referentes aos seguintes Órgãos e Entidades do Governo Estadual:

- a) ÓRGÃOS DIVERSOS – **51** (cinquenta e uma)
- b) DETRAN – **24** (vinte e quatro)
- c) SESAPI – **21** (vinte e uma)
- d) SEDUC – **14** (quatorze)
- e) SEJUS – **10** (dez)
- f) AGESPISA – **08** (oito)

1.9 DA SITUAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES:

(Total de manifestações registradas: 2.772)

- a) Encerradas: **2.225 (duas mil duzentas e vinte e cinco)**
- b) Cadastradas: **97 (noventa e sete)**
- c) Encaminhadas para Ouvidorias Setoriais: **147 (cento e quarenta e sete)**
- d) Prorrogadas (com resposta intermediária): **158 (cento e cinquenta e oito)**
- e) Arquivadas: **140 (cento e quarenta)**
- f) Complementadas: **5 (cinco)**



OBS:

A manifestação com situação de **cadastrada** ou **encaminhada para ouvidoria setorial** pode estar em fase de triagem ou análise. Triagem é quando a ouvidoria geral ou a setorial está verificando qual setor tem competência para atender a manifestação. E em análise, é quando a ouvidoria geral ou setorial já oficializou o setor competente e acompanha o prazo de resposta junto mesmo.

ALGUNS EXTRATOS DO SISTEMA E-OUV:

a) Quantidade total de **REGISTROS** realizados no período de **JANEIRO À DEZEMBRO de 2020.**

e-OUV

Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual do Piauí

Ouvidoria Geral do Estado



segunda-feira, 18/01/2021

Início Tratar Manifestações Gerenciar Usuários Gerenciar Sistema Logado como Soraya Castelo Branco

Tratar Manifestações

Busca

Filtro(s) selecionado(s): Período de cadastro: 01/01/2020 a 31/12/2020 / Identificação do manifestante: Todas
Total de registros: 2772

Número	Assunto	Tipo	E-mail do manifestante	Cadastro†	Prazo	Situação	Responsável
00014202000015288	Economia e Finanças	Solicitação	jessica.santanna@fnde.gov.br	30/12/2020	10/02/2021	Resposta Intermediária	José Diego de Sá Vieira
0002620200001027	Comércio e Serviços	Denúncia		29/12/2020	27/01/2021	Encerrada	Raimundo Nonato de Oliveira Monteiro Júnior
0001820200003908	Ouvidoria Interna	Solicitação	dayannesantos033@gmail.com	29/12/2020	26/01/2021	Encerrada	Joéldina Scarcela
00010202000168120		Reclamação	solucaox126@gmail.com	29/12/2020	26/01/2021	Encaminhada por Outra Ouvidoria	
00012202000019961	Recursos Humanos	Solicitação	george_barbalho@hotmail.com	28/12/2020	23/01/2021	Cadastrada	
0001820200003827	Outros	Reclamação		28/12/2020	23/01/2021	Encerrada	Joéldina Scarcela
00010202000168049	Transparência	Reclamação	genisousaesousa@gmail.com	28/12/2020	23/01/2021	Cadastrada	
0102920200007262	Universidade Pública	Solicitação	alicesantidade@gmail.com	28/12/2020	23/01/2021	Encerrada	José Luiz Silva Sá
0102920200007181	Universidade Pública	Solicitação	rudsonanchieta@hotmail.com	28/12/2020	23/01/2021	Encerrada	José Luiz Silva Sá
0001820200003746	Transportes	Solicitação	isabelaalencarsousa@hotmail.com	24/12/2020	21/01/2021	Encerrada	Joéldina Scarcela

Pág. << 1 de 278 >> Qtd. Registros por Página: Ok **Total de registros: 2772**

b) Quantidade de **SOLICITAÇÕES** recebidas no período de **JANEIRO À DEZEMBRO** de 2020.

e-OUV

Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual do Piauí



segunda-feira, 18/01/2021

Ouvidoria Geral do Estado

Início Tratar Manifestações Gerenciar Usuários Gerenciar Sistema Logado como Soraya Castelo Branco

Tratar Manifestações

Busca

Filtro(s) selecionado(s): Tipo: Solicitação / Período de cadastro: 01/01/2020 a 31/12/2020 / Identificação do manifestante: Todas
Total de registros: 1391

Número	Assunto	Tipo	E-mail do manifestante	Cadastro	Prazo	Situação	Responsável
00014202000015288	Economia e Finanças	Solicitação	jessica.santanna@fnde.gov.br	30/12/2020	10/02/2021	Resposta Intermediária	José Diego de Sá Vieira
00018202000003908	Ouvidoria Interna	Solicitação	dayannesantos033@gmail.com	29/12/2020	26/01/2021	Encerrada	Joéldina Scarcela
00012202000019961	Recursos Humanos	Solicitação	george_barbalho@hotmail.com	28/12/2020	23/01/2021	Cadastrada	
01029202000007262	Universidade Pública	Solicitação	alicesantidade@gmail.com	28/12/2020	23/01/2021	Encerrada	José Luiz Silva Sá
01029202000007181	Universidade Pública	Solicitação	rudsonanchieta@hotmail.com	28/12/2020	23/01/2021	Encerrada	José Luiz Silva Sá
00018202000003746	Transportes	Solicitação	isabelaalencarsousa@hotmail.com	24/12/2020	21/01/2021	Encerrada	Joéldina Scarcela
00018202000003665	Outros	Solicitação	fernanda.melo@fmc-ag.com	23/12/2020	20/01/2021	Encerrada	Joéldina Scarcela
00018202000003401	Tributos	Solicitação	nribeiro@pnst.com.br	23/12/2020	20/01/2021	Encerrada	Joéldina Scarcela
00018202000003312	Outros	Solicitação	Neander.freitas@big.com.br	23/12/2020	20/01/2021	Encerrada	Joéldina Scarcela
00014202000015105	Educação	Solicitação	enoscar15@gmail.com	23/12/2020	03/02/2021	Encerrada	WILIAN VICENTE BASTISTA JÚNIOR

Pág. << 1 de 140 >> Qtd. Registros por Página: Ok

Total de registros: 1391



c) quantidade de manifestações **ENCERRADAS** no período de **JANEIRO À DEZEMBRO DE 2020**.

e-OUV
Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo
Estadual do Piauí



Ouvidoria Geral do Estado

segunda-feira, 18/01/2021

Início Tratar Manifestações Gerenciar Usuários Gerenciar Sistema

Logado como Soraya Castelo Branco

Tratar Manifestações

Busca

Filtro(s) selecionado(s): Situações: Encerrada; / Período de cadastro: 01/01/2020 a 31/12/2020 / Identificação do manifestante: Todas
Total de registros: 2225

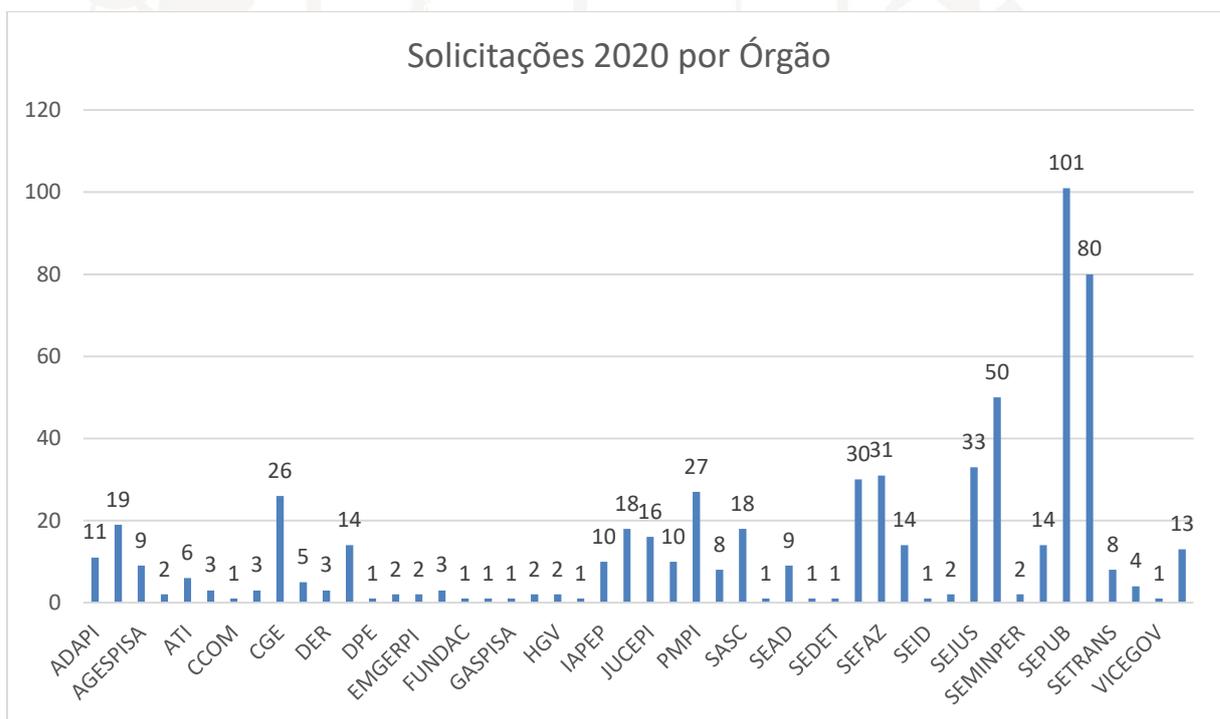
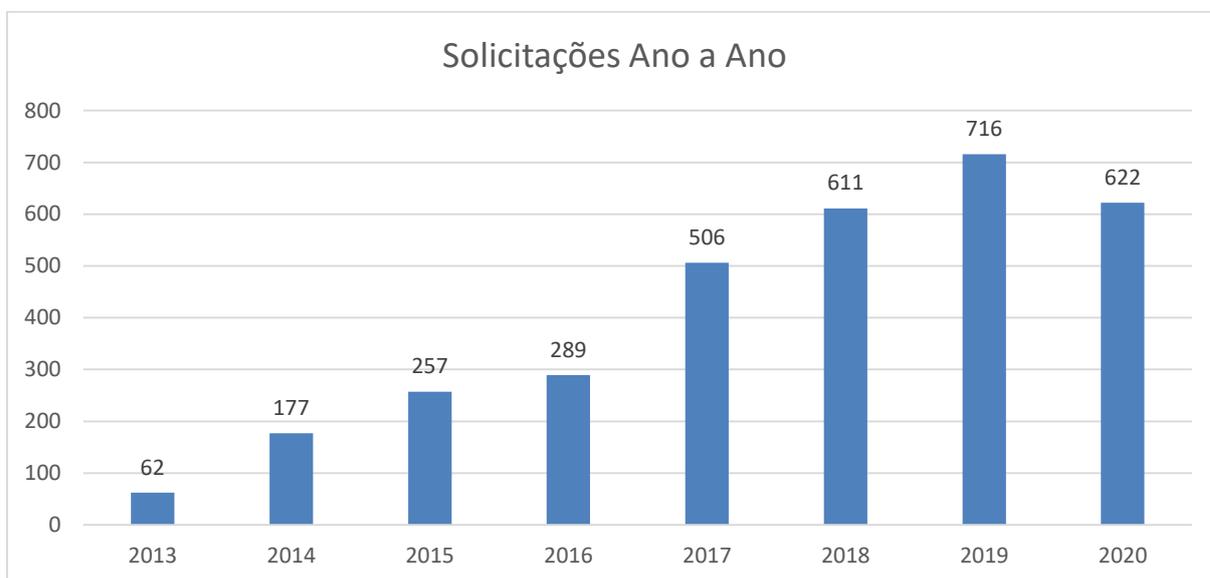
Número	Assunto	Tipo	E-mail do manifestante	Cadastro	Prazo	Situação	Responsável
00026202000001027	Comércio e Serviços	Denúncia		29/12/2020	27/01/2021	Encerrada	Raimundo Nonato de Oliveira Monteiro Júnior
00018202000003908	Ouvidoria Interna	Solicitação	dayannesantos033@gmail.com	29/12/2020	26/01/2021	Encerrada	Joéldina Scarcela
00018202000003827	Outros	Reclamação		28/12/2020	23/01/2021	Encerrada	Joéldina Scarcela
01029202000007262	Universidade Pública	Solicitação	alicesantidade@gmail.com	28/12/2020	23/01/2021	Encerrada	José Luiz Silva Sá
01029202000007181	Universidade Pública	Solicitação	rudsonanchieta@hotmail.com	28/12/2020	23/01/2021	Encerrada	José Luiz Silva Sá
00018202000003746	Transportes	Solicitação	isabelaalencarsousa@hotmail.com	24/12/2020	21/01/2021	Encerrada	Joéldina Scarcela
00026202000000993	Atendimento	Reclamação		24/12/2020	21/01/2021	Encerrada	Raimundo Nonato de Oliveira Monteiro Júnior
00018202000003665	Outros	Solicitação	fernanda.melo@fmc-ag.com	23/12/2020	20/01/2021	Encerrada	Joéldina Scarcela
00018202000003584		Reclamação	gustavo.arduino@ge.com	23/12/2020	20/01/2021	Encerrada	Joéldina Scarcela
00018202000003401	Tributos	Solicitação	nribeiro@pnst.com.br	23/12/2020	20/01/2021	Encerrada	Joéldina Scarcela

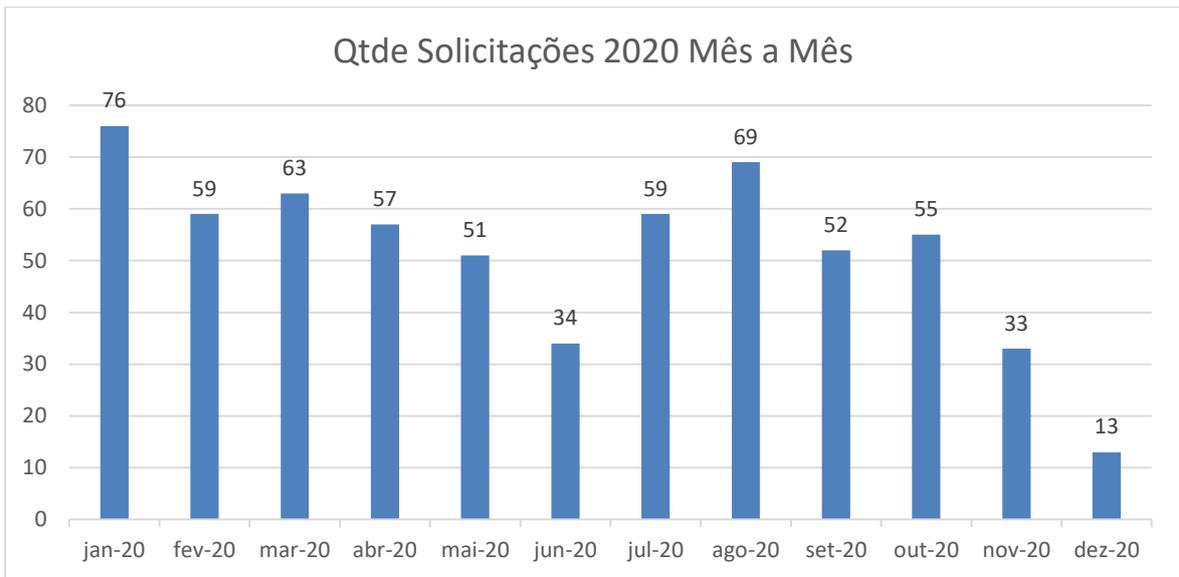
Pág. << 1 de 223 >> Qtd. Registros por Página: Ok

Total de registros: 2225



2. SISTEMA e-SIC (Sistema de Informações ao Cidadão do Poder Executivo Estadual do Estado do Piauí)





3. Portal da Transparência

