

**PROTOCOLO DE ATENDIMENTO EM OUVIDORIA PARA CASOS DE
MANIFESTAÇÕES REFERENTES ÀS QUESTÕES DE IDENTIDADE DE GÊNERO,
ORIENTAÇÃO SEXUAL, DIVERSIDADE, RAÇA/ ETNIA, ORIGEM E RELIGIÃO**

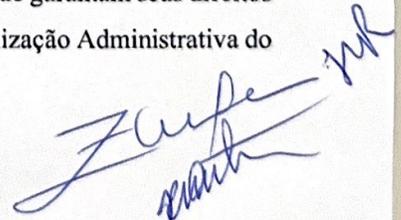
Institui o Protocolo "ACOLHIDA", cujo objetivo é garantir um atendimento cuidadoso e acolhedor, especialmente para denúncias de violência e preconceito, que são temas sensíveis e importantes para a população.

A Ouvidoria Geral do Estado do Piauí – OGE-PI, em parceria com a Secretaria de Estado das Mulheres (SEMPI) e Secretaria da Assistência Social, Trabalho e Direitos Humanos – SASC, através da Superintendência de Promoção da Igualdade Racial e Povos Originários – SUIRPO, no uso de suas atribuições, e,

CONSIDERANDO que uma das competências da Ouvidoria Geral do Estado do Piauí, OGE-PI, é promover a cidadania, a participação e o controle social, além de fomentar a integração entre a sociedade e a gestão pública por meio de sugestões, denúncias, reclamações, solicitações e elogios, favorecendo a defesa dos direitos e interesses da população e assegurando-lhes oportunidades de participação na gestão, de acordo com o Decreto 16.150, de 24 de agosto de 2015, que regulamenta sua organização e funcionamento;

CONSIDERANDO que uma das competências da Secretaria de Estado das Mulheres (SEMPI) é elaborar e planejar políticas de gênero que contribuam nas ações do governo estadual com vistas ao empoderamento das mulheres e consequente igualdade entre os sexos, de acordo com Lei nº 7.884, de 08 de dezembro de 2022 que trata da Organização Administrativa do Estado do Piauí;

CONSIDERANDO que uma das competências da Secretaria da Assistência Social, Trabalho e Direitos Humanos – SASC, através da Superintendência de Promoção da Igualdade Racial e Povos Originários – SUIRPO, é desenvolver ações afirmativas, com base na prática de programas concretos, voltados aos grupos desfavorecidos por sua condição de classe, sexo, raça, etnia, origem e orientação sexual com oportunidades concretas que garantam seus direitos conforme Lei nº 7.884, de 08 de dezembro de 2022 que trata da Organização Administrativa do Estado do Piauí;



RESOLVEM:

**CAPÍTULO I
DA FINALIDADE**

Art. 1º - Fica instituído, no âmbito da Ouvidoria Geral do Estado do Piauí, o presente protocolo de atendimento para casos de manifestações referentes à questão de gênero, orientação sexual, diversidade, raça/etnia, origem e religião, a fim de proporcionar celeridade e efetividade no encaminhamento.

**CAPÍTULO II
DAS DIRETRIZES**

Art. 2º - São diretrizes deste Protocolo:

I - Proporcionar atendimento às demandas da população relacionadas a manifestações (solicitação, sugestão, elogio, reclamação e denúncias) referentes à questão de gênero, orientação sexual, diversidade, raça/etnia, origem e religião, a fim de proporcionar encaminhamento, apuração e resposta céleres;

II - Promover o registro mais preciso da manifestação, reunindo informações relevantes do usuário que reportou a situação, para encaminhamento eficaz da manifestação aos órgãos e para a sistematização de dados sobre as demandas requeridas. Essas informações permitirão que os órgãos compreendam melhor a situação e tracem soluções que sejam efetivas para todas as pessoas envolvidas.

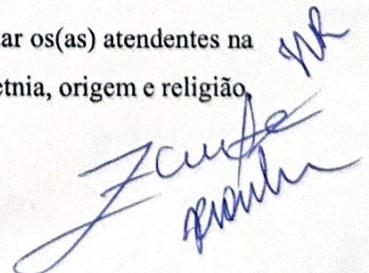
III - Em caso de reclamação e/ou denúncia, orientar o (a) usuário (a) a juntar documentos probatórios da situação para encaminhamento correto da manifestação.

IV - Comunicar ao usuário (a) com precisão os prazos e as ações contempladas no presente Protocolo de atendimento.

**CAPÍTULO III
DAS GARANTIAS E PROCEDIMENTOS**

Art. 3º Para garantir a efetivação deste protocolo, serão adotadas as seguintes ações e/ou procedimentos por sua respectiva Secretaria, a quem caberá:

I - Elaboração de um Guia (anexo a este protocolo) para orientar os(as) atendentes na acolhida de manifestações e dados referentes à questão de gênero, raça/etnia, origem e religião.



observando, nos casos mais sensíveis, componentes importantes para identificação das violações de direitos sofridos pelo usuário(a) manifestante.

II - Promoção de curso de formação para os/as atendentes, levando em consideração o acolhimento, a identificação, a orientação e o acompanhamento das manifestações específicas referentes à questão de gênero, orientação sexual, diversidade, raça/etnia, origem e religião.

III - Os/as atendentes devem registrar o máximo de detalhes das informações relativas às manifestações a serem encaminhadas, observando dados como idade, gênero, raça/etnia, nível de renda, educação, origem, ocupação e classe social, entre outros, que colaborem para a elaboração de um relatório com dados importantes para a efetivação de políticas públicas que combatam a violência, o assédio e o preconceito.

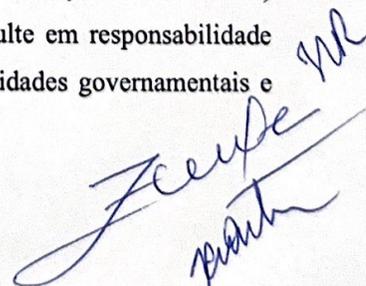
IV – No caso de manifestações que comuniquem denúncias sobre violência, assédio e preconceito de gênero, orientação sexual, diversidade, raça/etnia, origem e religião, a OGE-PI acolherá o usuário denunciante, registrando de forma identificada ou anônima. A escolha fica a critério do denunciante. Nas denúncias anônimas não serão registradas qualquer informação pessoal do usuário, como nome, e-mail, telefone ou outro dado cadastral, porém, o denunciante não terá acesso às informações sobre o andamento e os desdobramentos do processo.

V – A OGE-PI será responsável por garantir que as denúncias enviadas aos órgãos responsáveis para instaurar unidades de apuração contendam um conjunto mínimo de informações necessárias para a instauração de um procedimento, seja ele investigativo ou de responsabilização.

VI - Para os fins deste Protocolo, a unidade de apuração refere-se à unidade responsável por conduzir a investigação ou procedimento de responsabilização em relação a uma denúncia recebida pela OGE-PI. Pode ser, por exemplo, uma comissão de sindicância ou uma auditoria interna definida pelo órgão que recebeu a denúncia.

VII – Antes do encaminhamento para o órgão que instaurará a unidade de apuração, é realizada a pseudonimização da denúncia e de seus anexos, de forma a retirar informações que possam identificar o denunciante.

VIII – Quando diante de uma situação de manifestação (reclamação e/ou denúncia) que apresente indícios de violência, assédio e preconceito que resulte em responsabilidade penal, a OGE-PI levará a manifestação ao conhecimento das autoridades governamentais e penais competentes.



**CAPÍTULO IV
DISPOSIÇÕES FINAIS**

Art. 4º Será dado amplo conhecimento deste Protocolo, bem como dos instrumentos e canais disponíveis para garantir sua efetividade.

Art. 5º Compete às Secretarias, dirimir as dúvidas suscitadas na aplicação deste protocolo, bem como decidir os casos omissos.

Teresina, 27, de setembro de 2023.



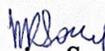
Marcelo Nunes Nolleto
Secretário de Governo do Piauí - SEGOV



Raimundo Dutra de Araújo
Ouvidor Geral do Estado do Piauí – OGE-PI



Zenaide Batista Lustosa Neta
Secretária de Estado das Mulheres - SEMPI



Maria Regina Sousa
Secretária da Assistência Social, Trabalho e Direitos Humanos – SASC



Maria Assunção Sousa Aguiar
Superintendente da Igualdade Racial e Povos Originários – SUIRPO/SASC



Igor Castelo Branco de Sampaio
Defensor Público
Coordenador do Núcleo de Direitos Humanos e Tutelas Coletivas/DPE-PI