



# MANUAL DE PROCEDIMENTOS DA OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO DO PIAUÍ (OGE-PI)

**OUVIDORIA-GERAL**  
DO ESTADO - OGE

SECRETARIA  
DE GOVERNO - SEGOV



## **RAFAEL TAJRA FONTELES**

Governador do Estado do Piauí

## **MARCELO NUNES NOLLETO**

Secretário de Governo do Estado do Piauí

## **RAIMUNDO DUTRA DE ARAUJO**

Ouvidor-Geral do Estado do Piauí

## **COMISSÃO DE ELABORAÇÃO**

Raimundo Dutra de Araújo

Edmundo Ximenes Rodrigues Neto

Sebastian Pinheiro dos Santos

Diego Leonardo da Rocha Santos

# SUMÁRIO

<b>I. Apresentação</b>	<b>4</b>
<b>II. Organização da OGE-PI</b>	<b>6</b>
a. Núcleos Estruturantes: equipes e atribuições	6
b. Canais de comunicação e atendimento ao público	7
<b>III. Tipos de manifestações e prazos de respostas aos usuários</b>	<b>10</b>
<b>IV. Trâmite interno das manifestações recebidas pela OGE-PI e sua forma de processamento</b>	<b>12</b>
a. Fluxo de recebimento, registro e encaminhamento de manifestações	12
b. Garantia de confidencialidade e sigilo das informações	15
c. Protocolos de Atendimento Especializados	15
<b>V. Gestão da informação (indicadores)</b>	<b>17</b>
<b>VI. Programa OUVEPIAUI</b>	<b>18</b>
a. Ouvidoria Ativa	19
b. Fortalecimento da Rede de Ouvidoria	21
<b>VII. Modos de tratamento das manifestações</b>	<b>22</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>26</b>

## I. APRESENTAÇÃO

Este manual traz os principais aspectos acerca do funcionamento da Ouvidoria Geral do Estado do Piauí. Aborda os procedimentos que são realizados cotidianamente no serviço de ouvidoria, enfatizando os pontos que concernem ao atendimento ao cidadão, detalhando os eixos de gestão e os fluxos, permeando o acolhimento de manifestações, registro, triagem, supervisão e monitoramento. Afora isso, aborda os procedimentos e estratégias de trabalho que buscam o fortalecimento constante da OGE-PI como instrumento de Cidadania.

Vale ressaltar que a Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí (OGE-PI) foi criada em 2007 com o objetivo de assessorar diretamente o Governador do Estado. De acordo com a Lei nº 7.884, de 8 de dezembro de 2022, a OGE-PI está vinculada à Secretaria de Governo do Piauí (SEGOV). Além disso, conforme o Decreto Estadual nº 22.698, de 24 de janeiro de 2024, que institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo estadual, a OGE-PI é o órgão central desse sistema. Sua função é coordenar a Rede de Ouvidorias Setoriais ou unidades equivalentes, facilitando o encaminhamento e a resposta às manifestações dos cidadãos.

A OGE/PI é um espaço de Cidadania, Participação e Controle Social, atuando como interlocutora entre o cidadão e a gestão pública estadual, com relação às suas manifestações quanto à prestação de serviços públicos, proporcionando sua contínua melhoria.

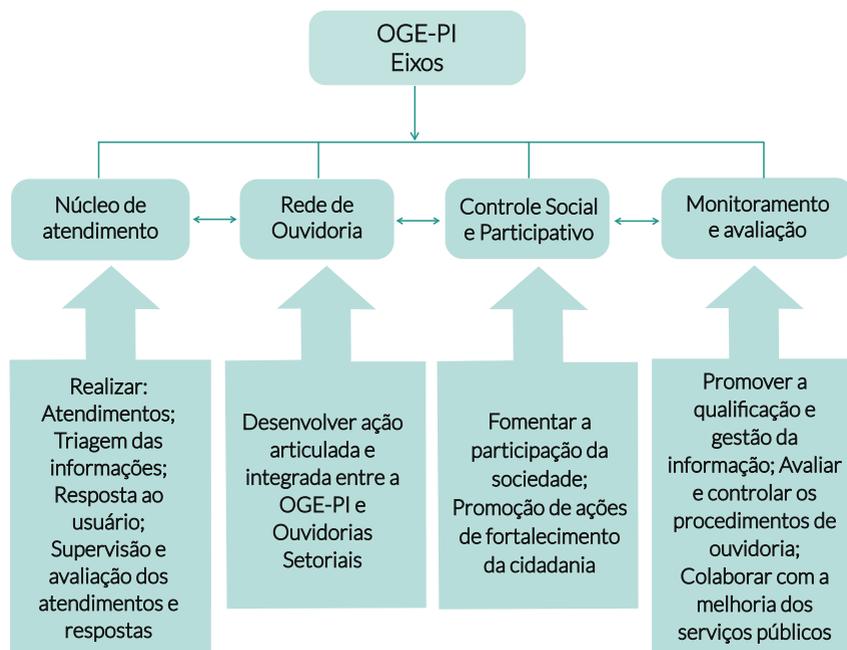
Por meio dos serviços prestados pela Ouvidoria, as manifestações do tipo reclamações, denúncias, sugestões, solicitações e elogios são acolhidas, passando pelo processo de triagem, registro, encaminhamento, supervisão e monitoramento. Mediante serviço é possível realizar melhorias para toda a sociedade.

## II. Organização da OGE-PI

### a. Núcleos Estruturantes: equipes e atribuições

A OGE-PI está organizada em núcleos estruturantes com base nos seguintes eixos centrais (**Figura 1**) que correspondem às principais atribuições da OGE-PI, previstas no Decreto 16.150, de 24 de agosto de 2015, que regulamenta sua organização e funcionamento: I) núcleo de atendimento; II) controle e participação social; III) Rede da OGE-PI; IV) monitoramento e avaliação.

Figura 01: Eixos estruturantes da OGE-PI



Fonte: Produção própria da OGE-PI

## b. Canais de comunicação e atendimento ao público

A Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí (OGE-PI) desempenha o papel fundamental de ser a interlocutora entre o cidadão e a administração pública. Por meio de diversos canais de atendimento, a OGE-PI busca garantir o direito do cidadão de ser ouvido, acolhido e ter suas demandas encaminhadas de forma adequada.

Figura 02: OGE-PI e a interlocução com o cidadão



Fonte: Produção própria da OGE-PI

A existência de vários canais de atendimento (Figura 3) permite que a Ouvidoria seja acessível a um público mais amplo, permitindo que pessoas de diferentes faixas etárias, níveis de escolaridade, localização geográfica, com acesso ou não às tecnologias, possam comunicar e ter suas manifestações ouvidas e tratadas.

Figura 03: Canais de atendimento da Ouvidoria Geral do Estado do Piauí

**OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DO PIAUÍ - OGE/PI**

*Cidadania e Participação Social*

**CANAIS DE ATENDIMENTO**

-  Disque 162
-  Whatsapp: (86) 99544-7924
-  E-mail: atendimento@ouvidoriageral.pi.gov.br
-  Fala.BR
-  Site: ouvidoriageral.pi.gov.br
-  Atendimento Presencial

Av. Pedro Freitas, 1900, Andar Térreo - Centro Administrativo  
Prédio CGE/ATI - B. São Pedro, Teresina/PI  
Segunda à sexta-feira - de 7h30 às 17h30

Ouvidorias Setoriais

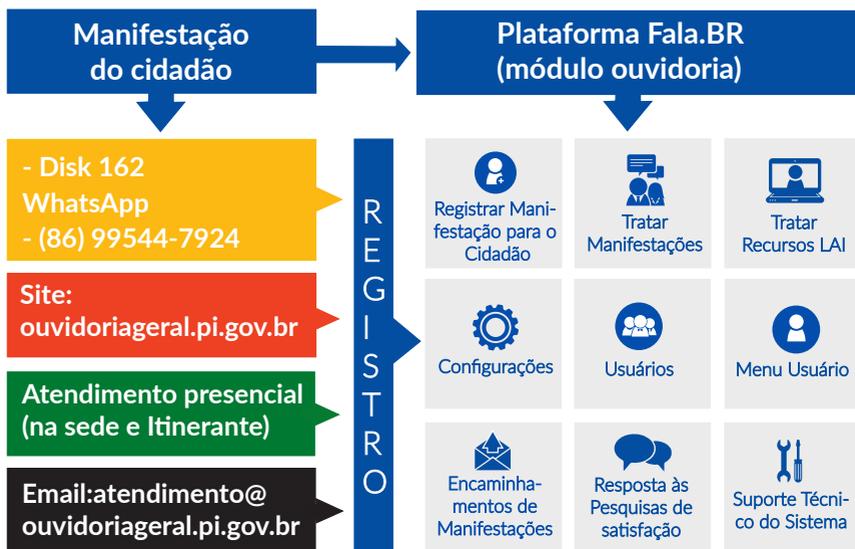
**DENÚNCIAS**   **ELOGIOS**   **RECLAMAÇÕES**

**SOLICITAÇÕES**   **SUGESTÕES**

Fonte: Produção própria da OGE-PI

Todas as manifestações recebidas pelos vários canais são cadastradas na Plataforma FalaBR (Figura 4), permitindo assim o gerenciamento e acompanhamento das manifestações, evitando a necessidade de alternar entre diferentes sistemas e reduzindo o tempo de resposta.

Figura 04: Procedimento padrão de cadastramento na Plataforma FalaBR



Fonte: Produção própria da OGE-PI e ambiente da plataforma FalaBr - <https://falabr.cgu.gov.br/>

### III. Tipos de manifestações e Prazos de Respostas aos Usuários



As manifestações dos cidadãos podem ser do tipo:

#### **DENÚNCIA**

Comunique um ato ilícito praticado contra a administração pública



#### **ELOGIO**

Expresse se você está satisfeito com um atendimento público



#### **RECLAMAÇÃO**

Manifeste sua insatisfação com um serviço público



#### **SOLICITAÇÃO**

Peça um atendimento ou uma prestação de serviço



#### **SUGESTÃO**

Envie uma ideia ou proposta de melhoria dos serviços públicos



Fonte:

<https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f>

As manifestações do tipo Reclamação, Sugestão, Elogio, Solicitação e pedido de Acesso à informação necessitam necessariamente da realização de cadastro do cidadão no sistema. Já as manifestações do tipo Denúncia podem ser realizadas tanto mediante cadastro como de forma anônima, sendo que o manifestante que optar pelo anonimato não obterá um número de protocolo e nem receberá uma resposta da ouvidoria para sua manifestação.

Figura 05: Definição dos prazos de respostas às manifestações recebidas

**PRAZO DE RESPOSTA**

O prazo de resposta é de **30 (trinta) dias, prorrogável uma única vez por mais de 30 (trinta) dias** mediante justificativa, de acordo com o art. 16 da Lei nº 13.460/2017.

An illustration of a woman with dark hair in a bun, wearing a red button-down shirt and a headset. She is gesturing with her right hand towards a large clock icon. Above her head is a speech bubble containing three dots, and to her right is a question mark. In the background, there are faint icons of a person and a question mark.

Fonte: Produção própria da OGE-PI

## IV. Trâmite Interno das Manifestações Recebidas pela OGE-PI e sua Forma de Processamento

### a. Fluxo de recebimento, registro e encaminhamento de manifestações

Quando é feita e registrada uma manifestação, é realizada uma avaliação do caso para identificar a melhor forma de tratá-lo:

- ▶ A Ouvidoria poderá responder a manifestação;
- ▶ Solicitar que o demandante a complete;
- ▶ Prestar orientações;
- ▶ Encaminhar a demanda para a unidade interna responsável por resolver a questão ou poderá encaminhar para outro órgão/entidade, dependendo do caso.

O demandante sempre será comunicado sobre o andamento adotado.

A seguir (**Figura 6**), apresentamos de maneira detalhada o fluxo de atendimento de uma demanda de ouvidoria quando o cidadão aciona os canais da OGE/PI. Quando é feita e registrada uma manifestação, é realizada uma avaliação do caso para identificar a melhor forma de tratá-lo:

Figura 06: Fluxo das manifestações



Fonte: Produção própria da OGE-PI

- ① **Manifestação:** momento em que o cidadão interpela a ouvidoria através de um dos canais e registra um dos cinco tipos de manifestação;
- ② **OGE-PI recebe a manifestação:** etapa em que o atendente recebe a manifestação através de um dos canais da ouvidoria, acolhendo-a e realizando uma escuta cuidadosa, reunindo informações importantes e, dependendo do tipo de demanda, possíveis evidências a serem cadastradas na Plataforma FalaBR;
- ③ **OGE-PI cadastra na Plataforma:** etapa em que o atendente cadastra a manifestação na Plataforma e o analista faz o tratamento adequado da demanda, analisando e distribuindo a manifestação para Ouvidoria setorial do órgão competente em respondê-la;
- ④ **Órgão responsável e/ou Ouvidoria Setorial:** recebe, analisa o teor da manifestação, encaminha para área técnica, setor e/ou unidade responsável pela resposta;
- ⑤ **Área técnica:** etapa monitorada pela Ouvidoria em que o setor e unidade do órgão competente responderá a manifestação do cidadão conforme prazo legal;
- ⑥ **Finalização da demanda:** etapa em que a Ouvidoria finaliza a demanda e encaminha a resposta conclusiva ao cidadão.

## b. Garantia de confidencialidade e sigilo das informações

Por força da Lei N° 12.527/11 (Lei de Acesso à Informação) e Lei N° 13.460/17 (Código de Defesa dos Direitos do Usuário dos Serviços Públicos), os órgãos e entidades públicas devem proteger suas informações pessoais, restringindo o acesso a quaisquer dados relativos à intimidade, vida privada, honra e imagem, a não ser que o usuário autorize expressamente o acesso a estas informações.

## c. Protocolos de Atendimento Especializados

Com o objetivo de proporcionar serviços de excelência e assegurar um atendimento inclusivo a todos, a OGE-Piauí, em parceria com o Instituto da Regularização Fundiária e do Patrimônio Imobiliário do Estado do Piauí (INTERPI), Secretaria de Estado da Assistência Social, Trabalho e Direitos Humanos (SASC), por meio da Superintendência da Promoção da Igualdade Racial e Povos Originários (SUIRPO) e Secretaria de Estado das Mulheres (SEMPI), empreendeu esforços para desenvolver protocolos de atendimento especializados em três questões sociais de extrema importância: regularização, combate ao racismo e preconceito, e combate ao assédio.

Esses protocolos de atendimento especiais refletem o compromisso da OGE-PI em promover a justiça social, o respeito **aos direitos humanos e a igualdade de oportunidades para todos.**

Nosso objetivo é garantir que todos os cidadãos sejam tratados com dignidade, proporcionando-lhes o suporte necessário para enfrentar os desafios e combater as injustiças que possam encontrar ao longo de suas vidas. A seguir, apresentamos resumidamente os protocolos:

### **Protocolo Regularize - Protocolo de Atendimento para fins de Regularização Fundiária promovida pelo INTERPI**

Protocolo de atendimento a cidadãos demandantes das ações de regularização fundiária em terras ocupadas de propriedade do Estado do Piauí.

### **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**

Garantir um atendimento cuidadoso e acolhedor, especialmente para denúncias de violência e preconceito, que são temas sensíveis e importantes para a população.

### **Protocolo Diga - Protocolo de Orientação para Prevenção e Tratamento nos Casos de Assédio Moral, Sexual e/ou Discriminação.**

Apresentar orientações sobre como denunciar situações de assédio moral, sexual e/ou discriminação, de forma a proporcionar uma apuração célere, bem como padronizar procedimentos de atuação em tais casos, servindo como instrumento de suporte para a construção de espaços de trabalho seguros e livres de violência, assédio e/ou discriminação.

## V. Gestão da informação (indicadores)

A OGE/PI emite relatórios trimestrais, que trazem o número de manifestações recebidas, a quantidade de manifestações recebidas por órgãos destinatários, o número de manifestações recebidas por canal de atendimento e a quantidade por tipo de manifestações recebidas (elogios, solicitações, sugestões, reclamações e denúncias). Além disso, são emitidos relatórios técnicos, trimestralmente, que abordam análises acerca dos números apresentados, bem como sugestões e recomendações acerca dos temas destacados, que são encaminhados e apresentados à gestão pública estadual. Todos esses dados são disponibilizados para a população por meio da publicação de um Boletim, que é veiculado nos meios de comunicação do Governo do Estado e da própria OGE-PI. Também são gerados relatórios que tratam de temas específicos, de acordo com o que é demandado pelos órgãos do Governo do Estado, de forma a auxiliar na elaboração, implementação e avaliação das políticas executadas.

Esses indicadores fornecem informações valiosas para aprimorar nosso atendimento ao público, identificar problemas recorrentes e implementar ações para solucioná-los. Além disso, os relatórios são enviados à Secretaria de Estado de Governo para subsidiar o governador nas tomadas de decisões estratégicas e na melhoria contínua de nossos serviços.

## VI. Programa OUVÉPIAUÍ

O Programa OUVÉPIAUÍ: a voz do cidadão, tem como propósito promover a participação ativa dos cidadãos no processo de governança e tomada de decisões por meio de um conjunto de ações agrupadas em dois componentes: (1) Ouvidoria Ativa; (2) Fortalecimento da Rede de Ouvidorias Setoriais do Governo do Estado do Piauí, conforme esquematizado na Figura 07.

Figura 7: Programa OUVÉPIAUÍ: componentes



Fonte: Produção própria da OGE-PI

O programa é executado pela Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí com base na valorização da transparência, da democracia participativa, do aprimoramento dos canais de comunicação entre o governo e os cidadãos, visando aumentar o controle social, desenvolver boas práticas em ouvidoria e colaborar com a melhoria dos serviços públicos.

### **a.Ouvidoria Ativa**

O serviço de ouvidoria ativa consiste no trabalho de a ouvidoria se deslocar para ir até os usuários de serviços públicos, em vez de apenas aguardar o recebimento de manifestações. Assim, a OGE-PI, para ofertar o serviço de Ouvidoria Ativa, estabeleceu parceria com a Secretaria de Estado de Assistência Social, Trabalho e Direitos Humanos (SASC) e participa da Caravana dos Direitos Humanos e Cidadania, que é realizada nos municípios piauienses. Também estabeleceu parceria com o Tribunal de Justiça do Piauí e participa do Projeto Justiça Itinerante, percorrendo diversas regiões do estado. Outra parceria estabelecida é com a Secretaria de Estado para Inclusão da Pessoa com Deficiência (SEID), onde participa do Projeto Cidade Inclusiva.

A OGE-PI também participa dos festivais culturais no estado, a exemplo do Festival de Inverno de Pedro II e do Festival Ópera da Serra da Capivara, onde esteve com seu stand.

Outro projeto realizado no campo da ouvidoria ativa é o Ouvidoria na Praça, que consiste na montagem de stand nas praças de Teresina para acolhimento de manifestações.

A participação em Feiras da Agricultura Familiar, que são promovidas por órgãos parceiros, também é uma ação de ouvidoria ativa realizada pela OGE-PI. A seguir (Figura 8), apresentamos a metodologia da Ouvidoria ativa.

Figura 8: metodologia da Ouvidoria ativa – OGE-PI



Fonte: Produção própria da OGE-PI

## b. Fortalecimento da Rede de Ouvidoria

O componente de Fortalecimento da Rede de Ouvidorias Setoriais do Governo do Estado do Piauí consiste numa série de projetos e ações objetivando o desenvolvimento de boas práticas em ouvidoria e o aprimoramento dos serviços públicos disponibilizados à população. Para tanto, são promovidas palestras, cursos, encontros, reuniões e visitas técnicas aos órgãos governamentais. Além disso, é lançado um edital para reconhecimento de boas práticas e é implementado o projeto intitulado "Café com Ouvidoria", que propõe rodas de conversa.

Essas iniciativas têm como finalidade promover o compartilhamento de experiências, disseminar conhecimentos sobre boas práticas e estabelecer diretrizes que melhorem o atendimento e a participação dos cidadãos nos serviços públicos.

Com o fortalecimento da rede de ouvidorias, objetiva-se ampliar a efetividade desses canais, simplificar o contato com a população e proporcionar soluções mais ágeis e eficientes para os problemas enfrentados.

## VII. Modos de tratamento das manifestações

### Encaminhamento de manifestação para outra Ouvidoria integrante do Sistema de Ouvidoria do Governo do Estado:

1. Recebimento da manifestação do cidadão pela Ouvidoria Geral do Estado do Piauí (OGE-PI).
2. Identificação da necessidade de encaminhamento da manifestação para a Ouvidoria Setorial do órgão responsável (nome do órgão).
3. Encaminhamento da manifestação para a Ouvidoria Setorial do órgão, solicitando análise e providência de resposta.
4. Informação ao cidadão de que sua manifestação será avaliada pela Ouvidoria Setorial do órgão responsável.
5. Comunicação ao cidadão de que o retorno da manifestação será realizado através do contato informado no ato do registro da mesma, podendo ser por e-mail ou telefone.
6. Estabelecimento do prazo máximo de 30 dias para resposta ao cidadão, conforme determina a Lei Federal nº 13.460/2017.
7. Possibilidade de prorrogação do prazo por mais 30 dias, caso seja necessário.
8. Análise da manifestação pela Ouvidoria Setorial do órgão e providência de resposta ao cidadão.
9. Registro da resposta para futuras consultas e monitoramento.
10. Envio da resposta ao cidadão através do meio de contato informado no registro da manifestação.

### **Encaminhamento de manifestação para órgão ou setor competente que não integra o Sistema de Ouvidoria do Governo do Estado:**

1. A Ouvidoria Geral do Estado do Piauí (OGE-PI) recebe e analisa a manifestação.
2. A manifestação será encaminhada para o órgão responsável/setor responsável, por meio do Processo SEI.
3. De acordo com a Lei Federal nº13.460/2017, o prazo para resposta à manifestação é de até 30 dias.
4. Caso necessário, esse prazo poderá ser prorrogado por mais 30 dias.
5. Durante todo o período, a OGE-PI se responsabilizará pelo monitoramento do processo até o recebimento da resposta.
6. A OGE-PI garantirá a confidencialidade das informações fornecidas durante o procedimento.
7. Em caso de dúvidas ou necessidade de informações adicionais, a OGE-PI estará disponível para atender o manifestante por telefone ou e-mail.

### **Encerramento da manifestação por falta de interação, manifestante não complementou a manifestação no prazo de 30 dias;**

1. A Ouvidoria Geral do Estado do Piauí (OGE-PI) informa ao cidadão que em (dia/mês/ano) enviou uma resposta intermediária solicitando que o solicitante complementasse a sua manifestação com mais dados e não houve retorno.
2. Caso não sejam fornecidos os dados solicitados, o processo relacionado à sua demanda será encerrado pela Ouvidoria.
3. A OGE-PI informa ao cidadão que caso a demanda ainda persista, é necessário fazer uma nova manifestação.
4. OGE-PI informa canais de atendimento disponíveis.

## Resposta intermediária com pedido de complementação:

1. A Ouvidoria Geral do Estado do Piauí (OGE-PI) recebe a manifestação do cidadão.
2. Caso a manifestação não esteja completa, a OGE-PI solicita ao cidadão que forneça as informações adicionais necessárias.
3. O prazo para envio das informações adicionais é de até 30 dias.
4. Caso o cidadão não envie as informações dentro do prazo estipulado, a manifestação será encerrada.
5. As informações necessárias para completar a manifestação inclui: dados pessoais, caso não seja anônimo e breve descrição detalhada da manifestação, data e local onde ocorreu o fato relatado, nomes de envolvidos (se houver) e documentos relacionados ao caso.
6. O objetivo de solicitar essas informações é garantir que a OGE-PI possua todos os dados necessários para dar seguimento à manifestação e iniciar as devidas providências.
7. É importante que o cidadão forneça todas as informações solicitadas de maneira correta e completa, a fim de evitar atrasos ou interrupções no processamento de sua manifestação.
8. A OGE-PI se compromete a manter a confidencialidade das informações fornecidas pelo cidadão, utilizando-as apenas para os fins relacionados à análise e encaminhamento da manifestação.
9. Assim que todas as informações necessárias forem recebidas, a OGE-PI dará início às ações para atender ou solucionar a manifestação do cidadão, conforme sua competência e atribuições.

### Resposta intermediária ao cidadão informando prorrogação de prazo e adoção de medidas para conclusão.

1. OGE-PI informa ao cidadão que o órgão/setor responsável pela análise da manifestação necessitou de mais prazo para resposta conclusiva.

### Respostas de assuntos não competentes à OGE-PI.

1. Informa ao cidadão que, com base nas informações fornecidas, foi verificado que o assunto/demanda em questão não se enquadra nas atribuições da OGE-PI e recomenda que busque a instituição ou órgão competente para tratar do assunto específico.

2. Caso o cidadão necessite de orientação ou informações para identificar a entidade correta a ser acionada, a OGE-PI fica à disposição para auxiliá-lo(a) nesse processo.

### Resposta conclusiva

1. Resposta em definitivo ao cidadão e encerramento da manifestação, apontando a procedência ou não da manifestação, apresentando solução ou comunicando sua impossibilidade. Neste caso o estado da manifestação passa para concluída.

# ANEXOS





• FORMULÁRIO DE MANIFESTAÇÕES •

ORIENTAÇÕES DE PREENCHIMENTO:

- Descreva o órgão que deverá receber sua manifestação.
- Selecione o tipo de manifestação.
- Registre sua manifestação.

Ao descrever sua manifestação:

- Escreva com letra legível.
- Descreva com detalhes sua manifestação identificando o serviço ou órgão (lugar, razão do tipo de manifestação, período do acontecimento etc...).



**162**



**(86) 99544-7924**



E-mail: [atendimento@ouvidoriageral.pi.gov.br](mailto:atendimento@ouvidoriageral.pi.gov.br)



Site: [ouvidoriageral.pi.gov.br](http://ouvidoriageral.pi.gov.br)  
Fala.BR



Av. Pedro Freitas, 1900, Centro Administrativo Prédio  
CGE/ETIPI, São Pedro, Teresina - PI  
Ouvidorias Setoriais



APONTE A CÂMERA DO CELULAR

**PROTOCOLO REGULARIZE - PROTOCOLO DE ATENDIMENTO PARA  
FINS DE REGULARIZAÇÃO FUNDIÁRIA PROMOVIDA PELO INTERPI**

*Institui o Protocolo "REGULARIZE" de atendimento a cidadãos demandantes de ações de regularização fundiária em terras ocupadas de propriedade do Estado do Piauí.*

A Ouvidoria Geral do Estado do Piauí – OGE-PI e o Instituto da Regularização Fundiária e do Patrimônio Imobiliário do Estado do Piauí – INTERPI, em suas atribuições, e,

CONSIDERANDO que uma das competências da OGE-PI é promover a Cidadania, a Participação e o Controle Social, bem como, 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, assegurando-lhes oportunidade de participação na gestão, nos termos do Decreto 16.150, de 24 de agosto de 2015, que regulamenta sua organização e funcionamento;

CONSIDERANDO que o Instituto da Regularização Fundiária e do Patrimônio Imobiliário do Estado do Piauí – INTERPI é a autarquia estadual competente para a gestão e administração da política fundiária do Estado do Piauí, nos termos da Lei Estadual nº 8.006, de 21 de Março de 2023;

**RESOLVEM:**

Art. 1º Fica instituído, no âmbito da Ouvidoria Geral do Estado do Piauí, o presente Protocolo de Atendimento a manifestações relativas a ação de regularização fundiária promovida pelo INTERPI, de forma a proporcionar celeridade e efetividade no atendimento em ouvidoria;



Art. 2º São diretrizes deste Protocolo:

I – Proporcionar atendimento às demandas de cidadãos, membros de grupos e/ou comunidades rurais para a regularização fundiária de imóveis ocupados de propriedade do Estado do Piauí, conforme a Lei Complementar Estadual nº 244/2019;

II - Promover um registro preciso da manifestação, levando em consideração o perfil do cidadão demandante, o perfil do imóvel, o local ou a localidade do imóvel requerido para regularização, dentre outras informações importantes para o encaminhamento da manifestação e a sistematização de dados sobre as demandas requeridas. O objetivo é fornecer ao INTERPI informações para auxiliar o órgão no desenvolvimento da política de regularização de sua competência;

III - Orientar a juntada de documentos probatórios da situação do demandante para encaminhamento correto da manifestação;

IV - Comunicar aos usuários/cidadãos, com precisão, os prazos e as ações contempladas no presente Protocolo de Atendimento.

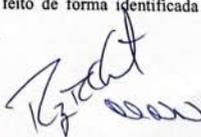
Art. 3º Para garantir a efetivação deste Protocolo, adotar-se-ão as seguintes ações e/ou procedimentos:

I - Elaboração de um Guia (em anexo a este protocolo) para orientar os atendentes, contendo respostas aos questionamentos e indagações que são mais frequentemente realizadas pelos cidadãos ao INTERPI, sobre os procedimentos e processos de regularização fundiária de competência do respectivo órgão;

II - Promoção de cursos de formação com os atendentes, levando em consideração o acolhimento, a identificação, a orientação e o acompanhamento das manifestações específicas referentes às ações de regularização fundiária promovidas pelo INTERPI;

III – Para fins de produção de informações com a finalidade de auxiliar o INTERPI, os atendentes devem registrar o máximo de detalhes das demandas (solicitação, elogio, informação, reclamação) a serem encaminhadas, observando dados como gênero, idade, localização do imóvel, associações, cooperativas e/ou empresas das quais o indivíduo é membro e assuntos das manifestações;

IV – No caso de manifestações que comunicam denúncias sobre eventuais processos de regularização, o registro pode ser feito de forma identificada ou anônima. A escolha fica a critério do denunciante.



V - Nas denúncias anônimas não são registradas quaisquer informações de nome, e-mail, telefone ou outro dado cadastral do denunciante. Destaque-se que, nesses casos, o denunciante não terá acesso às informações sobre o andamento e os desdobramentos do processo.

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

VII - 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.

V - Antes do encaminhamento para o órgão que instalará a unidade de apuração, é realizada a “pseudonimização” da denúncia e de seus anexos, de forma a retirar informações que possam identificar o denunciante.

VI - Quando diante de uma situação de manifestação (reclamação e/ou denúncia) que apresente indícios de conflitos fundiários que não sejam da incumbência do INTERPI (conflitos “por exemplo” em terras federais, grilagem de terra etc.) e que requeiram responsabilidade penal, a OGE-PI encaminhará a manifestação ao conhecimento das autoridades governamentais e penais competentes.

Teresina, 22 de setembro de 2023



Rodrigo Ribeiro Costa Cavalcante  
Diretor-Geral do Instituto de Terras do Piauí – INTERPI



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



Marcelo Nunes Nolleto  
Secretário de Governo do Piauí – SEGOV

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

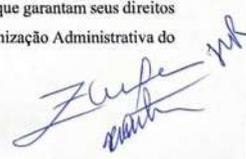
*Institui o Protocolo "ACOLHIDA", cujo objetivo é garantir um atendimento cuidadoso e acolhedor, especialmente para denúncias de violência e preconceito, que são temas sensíveis e importantes para a população.*

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.

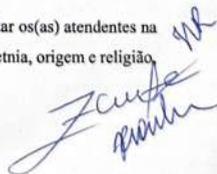
III - Em caso de reclamação e/ou denúncia, orientar o (a) usuário (a) a juntar documentos probatórios da situação para encaminhamento correto da manifestação.

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.

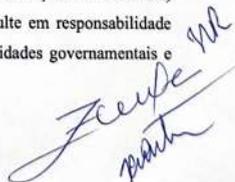
IV - No caso de manifestações que comuniquem denúncias sobre violência, assédio e preconceito de gênero, orientação sexual, diversidade, raça/etnia, origem e religião, a OGE-PI acolherá o usuário denunciante, registrando de forma identificada ou anônima. A escolha fica a critério do denunciante. Nas 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.

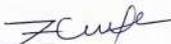
Teresina, 27, de setembro de 2023.



**Marcelo Nunes Nolletto**  
Secretário de Governo do Piauí - SEGOV



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



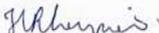
**Zenaide Batista Lustosa Neta**  
Secretária de Estado das Mulheres - SEMPI



**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

**PROTOCOLO DE ORIENTAÇÃO PARA PREVENÇÃO E TRATAMENTO NOS  
CASOS DE ASSÉDIO MORAL, SEXUAL E/OU DISCRIMINAÇÃO.**

*Institui o Protocolo “DIGA” que tem o objetivo de apresentar orientações sobre como denunciar situações de assédio moral, sexual e/ou discriminação, de forma a proporcionar uma apuração célere, bem como padronizar procedimentos de atuação em tais casos, servindo como instrumento de suporte para a construção de espaços de trabalho seguros e livres de violência, assédio e/ou discriminação.*

A Ouvidoria Geral do Estado do Piauí – OGE-PI, no uso de suas atribuições, e,

CONSIDERANDO que, a Ouvidoria Geral do Estado do Piauí, OGE-PI, é órgão de assessoramento imediato do Governador do Estado, que tem por finalidade a fiscalização e aperfeiçoamento dos serviços e atividades de informação e prestação de serviços públicos no âmbito da Administração Pública Estadual, de acordo com o Decreto 16.150, de 24 de agosto de 2015 e em consonância com a Lei nº 7.884 de 08 de dezembro de 2022, que vincula a OGE/PI à Secretaria de Governo do Piauí (SEGOV);

CONSIDERANDO as atribuições da OGE-PI contidas no artigo 2º do Decreto supracitado;

CONSIDERANDO que, nos termos da Constituição Federal, a República Federativa do Brasil tem como fundamentos a dignidade da pessoa humana e o valor social do trabalho (art. 1º, III e IV) e que são proibidas todas as formas de discriminação (art. 3º, IV), bem como a inviolabilidade da honra e da imagem (art. 5º, X);

CONSIDERANDO que o assédio sexual constitui crime contra a liberdade sexual na forma do art. 216-A do Código Penal;

CONSIDERANDO que o Estatuto dos Servidores Públicos Civis do Estado do Piauí (Lei Complementar nº 13, de 3 de janeiro de 1994) estabelece como deveres dos servidores públicos, entre outros, ser leal às instituições a que servir, manter conduta compatível com a moralidade administrativa e tratar com urbanidade as pessoas (art. 137, incisos II, IX e XI);

CONSIDERANDO o princípio da dignidade da pessoa humana, o valor social do trabalho, a proibição de todas as formas de discriminação e o direito à saúde e à segurança no

1

trabalho (artigos 1º, inc. III e IV; 3º, IV; 6º; 7º, inc. XXII; 37 e 39, § 3º; 170, caput, da Constituição Federal);

CONSIDERANDO a Convenção Interamericana sobre Toda Forma de Discriminação e Intolerância; a Convenção Interamericana Contra o Racismo, a Discriminação Racial e Formas Correlatas de Intolerância; a Convenção sobre a Eliminação de Todas as Formas de Discriminação contra a Mulher; a Convenção sobre os Direitos da Pessoa com Deficiência, a Convenção no 111 da OIT e os Princípios de Yogyakarta;

CONSIDERANDO que o assédio e a discriminação podem configurar violação à Lei nº 8.112/90 e à Lei nº 8.429/92;

CONSIDERANDO que o assédio sexual viola o direito à liberdade sexual, à intimidade, à vida privada, à igualdade de tratamento e ao meio ambiente de trabalho saudável e seguro, atentando contra a dignidade da pessoa humana e o valor social do trabalho;

CONSIDERANDO que as práticas de assédio e discriminação são formas de violência psicológica que afetam a vida do trabalhador, comprometendo sua identidade, dignidade e relações afetivas e sociais, podendo ocasionar graves danos à saúde física e mental, inclusive a morte, constituindo risco psicossocial concreto e relevante na organização do trabalho;

#### **RESOLVE:**

#### **CAPÍTULO I DA FINALIDADE**

Art. 1º O Protocolo "DIGA" tem o objetivo de orientar a denúncia de assédio moral, sexual ou discriminação, com o intuito de promover uma apuração rápida e padronizar os procedimentos de atuação. Este protocolo servirá como um instrumento de suporte para promover um ambiente de trabalho digno, saudável, seguro e sustentável tanto na Ouvidoria Geral do Estado do Piauí como em outros órgãos.

Este Protocolo se aplica a todas as condutas de assédio e discriminação que ocorram no contexto das relações socioprofissionais e da organização do trabalho, tanto presencialmente como por meios virtuais. Isso inclui, também, qualquer forma de assédio ou discriminação voltada para estagiários, aprendizes, prestadores de serviços, voluntários e outros colaboradores.

## CAPÍTULO II DAS DEFINIÇÕES

Art. 2º Para os fins desta Resolução considera-se:

I - assédio moral: condutas ativas ou omissivas repetitivas e abusivas que, independentemente de hierarquia, atente contra a dignidade humana, autoestima, integridade, identidade, estabilidade emocional, evolução na carreira, por meio de gestos, palavras, exigência de cumprimento de tarefas desnecessárias, exorbitantes ou ainda injustificadamente não distribuir tarefas, discriminação, humilhação, constrangimento, isolamento, exclusão social, difamação ou abalo psicológico que provoquem degradação das relações socioprofissionais e do ambiente de trabalho;

II - assédio sexual: conduta de conotação sexual praticada contra a vontade de alguém, sob forma verbal, não verbal ou física, manifestada por palavras, gestos, contatos físicos ou outros meios, com o efeito de perturbar ou constranger a pessoa, afetar a sua dignidade, ou de lhe criar um ambiente intimidativo, hostil, degradante, humilhante ou desestabilizador;

III - discriminação: compreende toda distinção, exclusão, restrição, preferência ou manifestação fundada em preconceito de raça, etnia, cor, sexo, gênero, religião, deficiência, opinião política, ascendência nacional, origem social, idade, orientação sexual, identidade e expressão de gênero ou qualquer outra que atente contra o reconhecimento ou exercício, em condições de igualdade, dos direitos e liberdades fundamentais nos campos econômico, social, cultural, laboral ou em qualquer campo da vida pública;

IV - agente público: toda pessoa que exerce cargo, emprego ou função, ainda que transitoriamente ou sem remuneração, por nomeação, designação, contratação ou qualquer outra forma de investidura ou vínculo com a Ouvidoria Geral do Estado - PI, incluindo membros, servidores, terceirizados, estagiários e colaboradores.

V - 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.

## CAPÍTULO III DOS PRINCÍPIOS E DAS DIRETRIZES

Art. 3º A política de que trata esse Protocolo, orienta-se pelos seguintes princípios:

3

- I – respeito à dignidade da pessoa humana;
- II – reconhecimento do valor social do trabalho;
- III – não discriminação e respeito à diversidade;
- IV – proteção à intimidade, à vida privada, à honra e à imagem das pessoas;
- V – sigilo dos dados pessoais das partes envolvidas e do conteúdo das apurações;
- VI – preservação do denunciante e das testemunhas a represálias;
- VII - saúde, segurança e sustentabilidade como pressupostos fundamentais da organização laboral e dos métodos de gestão;
- VIII - primazia da abordagem preventiva;
- IX - responsabilidade e proatividade institucional;
- X - resguardo da ética profissional; e
- XI - construção de uma cultura de respeito mútuo, igualdade de tratamento e soluções dialogadas para os conflitos no trabalho.

Art. 4º Essa Política rege-se pelas seguintes diretrizes gerais:

I - a abordagem das situações de assédio e discriminação deverá levar em conta sua relação com a organização e gestão do trabalho e suas dimensões sociocultural, institucional e individual;

II - as estratégias institucionais de prevenção e combate ao assédio e à discriminação priorizarão:

a) o desenvolvimento e a difusão de experiências e métodos de gestão e organização laboral que promovam saúde, sustentabilidade e segurança no trabalho;

b) a promoção de política institucional de escuta, acolhimento e acompanhamento de pessoas;

c) o incentivo às abordagens de práticas restaurativas para resolução de conflitos;

## CAPÍTULO IV

### DO ACOLHIMENTO, SUPORTE, PRAZO E ACOMPANHAMENTO

Art. 5º A Ouvidoria Geral do Estado, tem a competência de acolher, escutar, acompanhar e orientar todas as pessoas afetadas por situações de assédio e discriminação, resguardando o sigilo profissional, a fim de minimizar riscos psicossociais e promover a saúde mental no trabalho.

Art. 6º As ações de acolhimento e acompanhamento serão pautadas pela lógica do cuidado para pessoas expostas a riscos psicossociais da organização de trabalho e, portanto, terão caráter distinto e autônomo em relação a procedimentos formais de natureza disciplinar.

Art. 7º O procedimento de apuração de situação de assédio moral, sexual e de discriminação é iniciado pela formalização da denúncia. A denúncia deverá ser realizada através dos canais de atendimento disponíveis:

I – Disque 162

II – Plataforma Fala.br

III – Ouvidorias Setoriais

IV – WhatsApp

V – Site: [ouvidoriageral.pi.gov.br](http://ouvidoriageral.pi.gov.br)

VI – Atendimento Presencial

VII – E-mail: [atendimento@ouvidoriageral.pi.gov.br](mailto:atendimento@ouvidoriageral.pi.gov.br)

Art. 8º A denúncia de assédio ou discriminação, quando recebida por qualquer outro meio ou canal de atendimento que não seja a Plataforma Fala.br, será, após o recebimento, registrada na Plataforma Fala.BR.

§ 1º As manifestações do tipo Denúncia podem ser realizadas tanto mediante cadastro identificado, como de forma anônima, sendo que o manifestante que optar pelo anonimato não obterá um número de protocolo e nem receberá um retorno da ouvidoria quanto à sua manifestação.

§ 2º As denúncias de assédio sexual e de discriminação também podem ser apresentadas na Delegacia da Polícia Civil, quando a situação relatada configurar crime.

Art. 9º A Ouvidoria Geral do Estado é a unidade responsável pelo acolhimento do denunciante e por assegurar a sua proteção. Após acolhida e devidamente registrada, será encaminhada à Ouvidoria do(s) Órgão(s) envolvido.

Art. 10 Inicialmente a denúncia passa por uma análise prévia no âmbito da unidade de Ouvidoria do órgão ou entidade envolvido. Esta análise busca identificar se a denúncia possui elementos mínimos de autoria, materialidade e relevância que permitam o seu encaminhamento para Unidade de apuração do órgão ou entidade.

Parágrafo único. Sempre que necessário, a unidade de Ouvidoria poderá solicitar a complementação da denúncia ao usuário, quando entender que há necessidade de alguma informação adicional.

Art. 11 Antes do encaminhamento para unidade de apuração, é realizada a pseudonimização da denúncia e de seus anexos, de forma a retirar informações que possam identificar o denunciante. O órgão de apuração poderá requisitar informações sobre a identidade do denunciante quando indispensável à análise dos fatos relatados na denúncia, nos termos do art. 7º do Decreto 10.153/2019. Essa é uma circunstância comum nos casos de assédio, visto que muitas vezes o denunciante é a própria vítima.

§1º Uma vez encaminhada à Unidade de apuração do órgão ou entidade, será iniciado o processo de apuração.

Art. 12 Após registrada a denúncia na Plataforma Fala.BR, a unidade de Ouvidoria possui até 30 (trinta) dias, prorrogáveis por mais 30 (trinta) dias, para oferecer resposta conclusiva, que informará se a denúncia foi encaminhada para a unidade de apuração ou se ela foi arquivada.

Art. 13 Durante esse período, a Unidade de Ouvidoria realizará a análise preliminar da denúncia, na qual verificará se há indícios de autoria, materialidade e relevância que permitam o encaminhamento da denúncia para a Unidade de apuração.

Art. 14 Após realizada a análise no âmbito da Ouvidoria, o processo segue para a Unidade de apuração, que iniciará o procedimento apuratório, podendo fazer diligências, convocar testemunhas, realizar oitivas e acareações, entre outros, segue o devido processo legal, sendo observado o princípio da ampla defesa e do contraditório.

Parágrafo único. A Unidade de apuração, poderá levar ao conhecimento de outras autoridades o conteúdo da denúncia, quando entender que há outras possibilidades de apuração, como penal.

Art. 15 Uma vez concluído o processo de apuração no âmbito da Unidade de apuração, será informado o resultado à unidade de Ouvidoria, que reabrirá a denúncia registrada na Plataforma Fala.BR para prestar a informação do resultado ao denunciante, quando couber.

Art. 16 Durante todo o processo, desde o recebimento da denúncia, os elementos de identificação do denunciante e o conteúdo da denúncia são de acesso restrito, nos termos do Decreto nº 10.153/2019, sendo acessados apenas por pessoas com necessidade de conhecer.

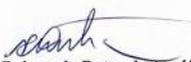
#### CAPÍTULO V DAS DISPOSIÇÕES GERAIS E FINAIS

Art. 17 Será dado amplo conhecimento desta Política, bem como dos instrumentos e canais disponíveis para garantir sua efetividade.

Art. 18 A Ouvidoria Geral do Estado, tomará as medidas necessárias para prevenir o assédio moral, assédio sexual e discriminação, conforme definido no presente Protocolo que normatiza, orienta e recomenda ações nos casos já definidos.

Art. 19 Compete à Ouvidoria Geral do Estado – PI, dirimir as dúvidas suscitadas na aplicação deste Protocolo, bem como decidir os casos omissos.

Teresina, 21, de setembro de 2023.

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

  
**Marcelo Nunes Nolleto**  
Secretário de Governo do Piauí - SEGOV

# CARTA DE SERVIÇOS DA OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO DO PIAUÍ

OUVIDORIA-GERAL  
DO ESTADO - OGE

SECRETARIA  
DE GOVERNO - SEGOV



GOVERNO DO  
**PIAUÍ**  
AQUI TEM TRABALHO.  
AQUI TEM FUTURO.

## **CARTA DE SERVIÇOS DA OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO DO PIAUÍ**

A **Carta de Serviços ao Usuário**, conforme Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, possui como objetivo dar visibilidade e transparência aos serviços prestados pelo poder público. É um documento que demonstra as formas de acesso a esses serviços e os compromissos quanto aos padrões de qualidade de atendimento.

Esta Carta tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pela Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí, as formas de acesso a esses serviços, canais de atendimento, fluxo das manifestações, prazos de respostas e seus compromissos com padrões de qualidade de atendimento ao público.

### **1. O que é a Ouvidoria-Geral do Estado?**

A Ouvidoria Geral do Estado do Piauí iniciou seu funcionamento em 2007 e foi regulamentada por meio do Decreto Estadual nº16.150, de 24 de agosto de 2015, com a função de órgão de assessoramento imediato do Governador do Estado. De acordo com o Decreto 22.698, de 24 de janeiro de 2024, foi instituído o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual, regulamentando a Lei Estadual nº 7.884, de 08 de dezembro de 2022. Em consonância com a Lei nº7.884 de 08 de dezembro de 2022, a OGE/PI está vinculada à Secretaria de Governo do Piauí (SEGOV).

O Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo do Estado do Piauí possui a finalidade de coordenar as atividades de ouvidoria desenvolvidas pelos órgãos da Administração Pública Estadual direta, e pelas autarquias, fundações públicas, empresas públicas, sociedades de economia mista e demais entidades controladas direta ou indiretamente pelo Estado do Piauí.

**Integram o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual:** Como órgão central, a Ouvidoria Geral do Estado do Piauí – OGE/PI, que tem por finalidade a fiscalização e aperfeiçoamento de serviços, atividades de informação e prestação de serviços públicos no âmbito da Administração Pública Estadual.

Como unidades setoriais, as ouvidorias dos órgãos e entidades da Administração Pública Estadual que integram o Sistema de Ouvidoria e, na inexistência destas, as unidades diretamente responsáveis pelas atividades de ouvidoria. Atualmente, o Sistema é composto por vinte e seis (26) Ouvidorias Setoriais.

Assim, a OGE/PI é um espaço de Cidadania, Participação e Controle Social, atuando como interlocutora entre o cidadão e a gestão pública estadual, com relação às suas manifestações quanto à prestação de serviços públicos, proporcionando sua contínua melhoria.

## 2. Serviços Oferecidos

Quando as pessoas têm reclamações, denúncias, sugestões, solicitações ou elogios, elas podem recorrer à Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí. Essas manifestações são registradas, analisadas e encaminhadas para as unidades competentes, que tomam as devidas providências.

Os serviços oferecidos pela Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí podem ser verificados no site <https://portal.pi.gov.br/segov/ouvidoria/>.

## 3. Tipos de manifestações que podem ser feitas na Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí:

 **Reclamação:** demonstrar sua insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço. Exemplo: usuário tenta acessar site de determinada secretaria ou órgão para dar entrada em pedido e não consegue;

 **Elogio:** demonstrar reconhecimento ou satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido. Exemplo: usuário utiliza os serviços da biblioteca de um órgão e se sente satisfeito com o atendimento prestado pela bibliotecária; depois disso, registra um elogio à servidora.

 **Solicitação:** pedir a adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública estadual. Exemplo: usuário comunica a falta de um medicamento e requer a solução do problema;

 **Sugestão:** registrar ideia ou proposta de melhoria de atendimento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública estadual. Exemplo: usuária sugere que seja disponibilizado serviço de fotocópias próximo ao balcão de atendimento de um órgão público.

 **Denúncia:** comunicar a ocorrência de ato ilícito, a prática de irregularidade por agentes públicos ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes. Exemplo: usuária denuncia irregularidades em convênio cujos repasses foram efetuados, mas a obra não foi concluída.

#### **4. Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço**

Para realizar uma manifestação é necessário acessar qualquer um dos canais de atendimento disponíveis. O sigilo da identidade do cidadão será preservado, principalmente se, no caso de denúncia ou comunicação de irregularidade, ele expressar o desejo de anonimato. Depois de enviada a manifestação, será repassado o número do protocolo para que o cidadão possa acompanhar o processo.

## 5. Canais de atendimento

Existem diferentes canais de atendimento para quem precisa entrar em contato com a Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí:

Os serviços oferecidos pela Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí podem ser verificados no site <https://portal.pi.gov.br/segov/ouvidoria/>.



Disk 162



WhatsApp: 86 99544-7924



E-mail: [atendimento@ouvidoriageral.pi.br](mailto:atendimento@ouvidoriageral.pi.br)



FalaBR: <https://falabr.cgu.gov.br/web/home>



Site: <https://portal.pi.gov.br/segov/ouvidoria/>



Atendimento presencial: Avenida Pedro Freitas 1900, andar térreo – Centro Administrativo, prédio CGE/ETIPI, bairro São Pedro, Teresina-PI. Segunda à sexta-feira de 7h30 às 17h30.



Ouvidorias Setoriais:

<https://portal.pi.gov.br/segov/ouvidorias-setoriais/>

## **6. Principais etapas para processamento do serviço: fluxo das manifestações**

**1 – MANIFESTAÇÃO:** momento em que o cidadão entra em contato com a ouvidoria por meio de um dos canais de atendimento e registra um dos cinco tipos de manifestação.

**2 – OGE-PI RECEBE A MANIFESTAÇÃO:** etapa em que o atendente recebe a manifestação por meio de um dos canais da ouvidoria, acolhendo-a e realizando uma escuta cuidadosa, reunindo informações importantes e, dependendo do tipo de demanda, possíveis evidências a serem cadastradas na Plataforma FalaBR.

**3 – OGE-PI CADASTRA NA PLATAFORMA:** etapa em que o atendente cadastra a manifestação na Plataforma FalaBR e o analista faz o tratamento adequado da demanda, analisando e distribuindo a manifestação para a ouvidoria setorial do órgão competente em respondê-la.

**4 – ÓRGÃO RESPONSÁVEL E/OU OUVIDORIA SETORIAL:** recebe, analisa o teor da manifestação, encaminha para a área técnica, setor e/ou unidade responsável pela resposta.

**5 – ÁREA TÉCNICA:** etapa monitorada pela Ouvidoria em que o setor e unidade do órgão competente responderá a manifestação do cidadão conforme o prazo legal.

**6 – FINALIZAÇÃO DA DEMANDA:** etapa em que a Ouvidoria finaliza a demanda e encaminha a resposta conclusiva ao cidadão.

## 7. Prazo de respostas para as manifestações recebidas

### PRAZO DE RESPOSTA

O prazo de resposta é de **30 (trinta) dias, prorrogável uma única vez por mais de 30 (trinta) dias** mediante justificativa, de acordo com o art. 16 da Lei nº 13.460/2017.



## 8. Princípios e padrões de qualidade de atendimento ao público

**Transparência:** disponibiliza o acesso às informações, garantindo o sigilo do cidadão quando solicitado, ou necessário para o trâmite da matéria;

**Responsividade:** informa o cidadão sobre a resposta de sua manifestação, ainda que a informação esteja indisponível;

**Responsabilização:** atua com compromisso com a informação prestada ao interessado;

**Equanimidade:** presta atendimento personalizado, de forma justa, correta e imparcial e com tratamento igualitário de todos os cidadãos;

**Governança:** atua como um canal de articulação da sociedade e governo, incentivando a participação da sociedade na gestão pública;

**Confidencialidade:** preserva o conhecimento do conteúdo dos processos, durante a tramitação, exclusivamente aos servidores envolvidos.

## Links Úteis

Fala.br:

[Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação \(cgu.gov.br\)](http://Fala.BR)

Fala.br – Manual:

[Fala.BR - Manual - Wiki CGU](http://Fala.BR)

Intensivos de Sistemas Fala.BR (Aula 01):

<https://youtu.be/G4KmcSm5Wqo>

Intensivos de Sistemas Fala.BR (Aula 02):

<https://youtu.be/nrJ8hEIQGEA>

Cursos ENAP – Gestão em Ouvidoria

[Escola Virtual Gov](http://Escola Virtual Gov)

Cursos CGU:

[CGU Capacitação: Todos os cursos](http://CGU Capacitação: Todos os cursos)

Certificação em Ouvidoria:

[Certificação em Ouvidoria Ouvidorias.gov \(www.gov.br\)](http://Certificação em Ouvidoria Ouvidorias.gov (www.gov.br))

Guia de Orientação para Gestão de Ouvidorias:

[cgu-guia-de-orientacao-para-a-gestao-de-ouvidorias-2013.pdf \(www.gov.br\)](http://cgu-guia-de-orientacao-para-a-gestao-de-ouvidorias-2013.pdf (www.gov.br))

Repositórios de Conhecimento da CGU – Manuais –  
Ouvidoria:

– [Repositório de Conhecimento da CGU: Manuais Ouvidoria](http://Repositório de Conhecimento da CGU: Manuais Ouvidoria)

## LEGISLAÇÃO BÁSICA

Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990:

[L12527 \(planalto.gov.br\)](http://planalto.gov.br/L12527)

Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública:

[L13460 \(planalto.gov.br\)](http://planalto.gov.br/L13460)

Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

[L13709 \(planalto.gov.br\)](http://planalto.gov.br/L13709)

Sede da OGE/PI  
Av. Pedro Freitas, 1900, Andar Térreo  
Centro Administrativo - Prédio CGE/ETIPI  
Bairro São Pedro - Teresina/PI - CEP: 64.018 -900  
Whatsapp: (86) 99544-7924  
[www.ouvidoriageral.pi.gov.br](http://www.ouvidoriageral.pi.gov.br)

**OUVIDORIA-GERAL**  
DO ESTADO- OGE

SECRETARIA  
DE **GOVERNO** - SEGOV

