

GUIA PARA A CRIAÇÃO DE OUVIDORIAS SETORIAIS NO GOVERNO DO ESTADO DO PIAUÍ

2025

**OUVIDORIA-GERAL
DO ESTADO - OGE**

**SECRETARIA
DE GOVERNO - SEGOV**



RAFAEL TAJRA FONTELES

Governador do Estado do Piauí

IVANOVICK FEITOSA DIAS PINHEIRO

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



INTRODUÇÃO

Este guia tem como objetivo orientar os órgãos e entidades da Administração Pública Estadual do Piauí na criação e implementação de Ouvidorias Setoriais, conforme estabelecido no Decreto nº 22.698, de 24 de janeiro de 2024, que institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo estadual.

A criação de Ouvidorias Setoriais visa garantir a efetividade na participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, além de promover a transparência e a melhoria contínua dos serviços prestados.

1. Passos para a Criação de Ouvidorias Setoriais

1.1. Formalização da Solicitação

- **Passo 1:** O órgão ou entidade interessado em criar uma Ouvidoria Setorial deve formalizar a solicitação por meio de documento dirigido à Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí (OGE-PI).
- **Passo 2:** A solicitação deve conter justificativa para a criação da Ouvidoria Setorial, demonstrando a necessidade e a relevância da estrutura para o atendimento das demandas dos usuários dos serviços públicos.
- **Passo 3:** A OGE-PI avaliará a solicitação, verificando o cumprimento dos requisitos necessários, e submeterá a proposta à aprovação do Governador do Estado, que formalizará a criação por meio de ato normativo.

1.2. Designação do Ouvidor

- Passo 4: Após decreto de criação da Ouvidoria, o órgão ou entidade deve indicar um Ouvidor (a) com perfil adequado para a função. O Ouvidor (a) deve possuir:
 - Conhecimento técnico e experiência na área de atuação do órgão ou entidade.
 - Capacidade de mediação e resolução de conflitos.
 - Compromisso com os princípios da legalidade, imparcialidade, moralidade, publicidade e eficiência.

- Habilidade para promover o controle social e a participação dos usuários;
 - Disponibilidade para formação permanente, por meio de cursos, palestras, oficinas ofertados e/ou recomendados pela Ouvidoria Geral do Estado do Piauí;
 - Conhecimento básico de informática para acessar as plataformas existentes na rede de atendimento;
 - Habilidade de acompanhar/monitorar as manifestações de forma estratégica, buscando responder conforme os prazos legais, organizando ações que previnam a reincidência de problemas;
 - Visão holística da gestão, bem como relacionamento com o público interno e externo;
 - Articulação com equipe e/ou pessoal do setor para proporcionar respostas adequadas e satisfatórias;
-
- **Passo 5:** O Ouvidor (a) deve ser preferencialmente subordinado diretamente à autoridade máxima do órgão ou entidade, garantindo autonomia e agilidade nas decisões.

1.3. Estruturação da Ouvidoria Setorial

- **Passo 6:** A Ouvidoria Setorial deve contar com uma estrutura mínima que permita o atendimento eficiente das demandas, incluindo:
 - Espaço físico adequado para o atendimento ao público.
 - Equipe técnica para o recebimento, análise e encaminhamento das manifestações.

- Recursos tecnológicos para o registro e acompanhamento das demandas, integrados ao Sistema FalaBR, a serem gerenciados e cadastrados pela Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí.
- **Passo 7:** A Ouvidoria Setorial deve estar alinhada às diretrizes e normas estabelecidas pela Ouvidoria-Geral do Estado (OGE-PI), que supervisionará tecnicamente as atividades.

2. Canais de Atendimento

- **Canal Eletrônico:** Todos os órgãos e entidades devem disponibilizar um canal eletrônico de atendimento, como um e-mail, para o recebimento de manifestações.
- **Plataforma FalaBR:** Todos os órgãos devem ser cadastrados e integrados ao Sistema FalaBR. Esses canais devem ser divulgados nos respectivos sites institucionais, em local de fácil visualização.
- **Canal Presencial:** Recomenda-se a oferta de atendimento presencial, preferencialmente em um local acessível e de fácil identificação.
- **Canal Telefônico:** Recomenda-se a disponibilização de um número de telefone e/ou WhatsApp para atendimento ao público.

2.1. Registro das Manifestações

- Todas as manifestações (reclamações, denúncias, elogios, sugestões e solicitações), independentemente do canal utilizado pelo usuário (presencial, e-mail ou

WhatsApp), devem ser registradas na Plataforma FalaBR, garantindo o acompanhamento e a transparência no tratamento das demandas.

3. Atribuições e Competências da Ouvidoria Setorial

3.1. Atribuições Gerais

- Receber, analisar e encaminhar as manifestações dos usuários dos serviços públicos.
- Promover a participação social e o controle social sobre a prestação de serviços públicos.
- Acompanhar a implementação da **Carta de Serviços ao Usuário**, conforme previsto na Lei Federal nº 13.460/2017.
- Produzir relatórios periódicos sobre as atividades de ouvidoria, com indicadores de avaliação da satisfação dos cidadãos.

3.2. Competências Específicas

- **Recebimento de Manifestações:** A Ouvidoria Setorial não pode recusar o recebimento de qualquer manifestação, sob pena de responsabilidade do agente público.
- **Análise e Resposta:** As manifestações devem ser respondidas em linguagem clara, objetiva e compreensível, no prazo máximo de 30 dias, prorrogável por igual período mediante justificativa.
- **Encaminhamento de Denúncias:** As denúncias que contenham indícios de irregularidade devem ser encaminhadas aos órgãos apuratórios competentes.
- **Proteção de Dados:** A Ouvidoria Setorial deve garantir a proteção da identidade e dos dados pessoais dos usuários, conforme a Lei nº 12.527/2011 (Acesso à Informação).

4. Normas Complementares e Supervisão

4.1. Normas Complementares

- A **Ouvidoria-Geral do Estado (OGE-PI)** editará normas complementares para o funcionamento do Sistema de Ouvidoria, incluindo:
 - Manual de Procedimentos da Ouvidoria.
 - Padronização de relatórios e indicadores.
 - Diretrizes para a criação de ferramentas virtuais e presenciais de atendimento.

4.2. Supervisão Técnica

- As Ouvidorias Setoriais estarão sujeitas à supervisão técnica da OGE-PI, que acompanhará o cumprimento das normas e diretrizes estabelecidas no Decreto nº 22.698/2024.
- A OGE-PI poderá solicitar informações e dados sobre as atividades de ouvidoria, visando a consolidação de relatórios e a melhoria contínua do sistema.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A criação de Ouvidorias Setoriais é um passo fundamental para a promoção da transparência, da participação social e da melhoria dos serviços públicos no Estado do Piauí. A implementação dessas estruturas deve ser realizada com base nos princípios da eficiência, da ética e do compromisso com o interesse público.

Para mais informações e orientações, os órgãos e entidades podem entrar em contato com a Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí (OGE-PI).

**OUVIDORIA-GERAL
DO ESTADO - OGE**

**SECRETARIA
DE GOVERNO - SEGOV**

