

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.

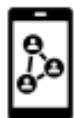
5. Canais de atendimento

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



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.

**OUVIDORIA-GERAL
DO ESTADO - OGE**

**SECRETARIA
DE GOVERNO - SEGOV**

