GOVERNO DO ESTADO DO PIAUÍ

GUIA DE ACESSO À OUVIDORIA

Orientação Prática para o Exercício do Controle Social

PLATAFORMA FALA.BR & GOVCHAT

EXPEDIENTE INSTITUCIONAL

Rafael Tajra Fonteles — Governador do Estado do Piauí

Francisco Feliphe da Luz Araújo — Secretário de Estado do Meio Ambiente e Recursos Hídricos (SEMARH-PI)

Karl Marwin Silva Teixeira — Ouvidor-Setorial e Chefe de Gabinete da SEMARH-PI

Controladoria-Geral do Estado do Piauí (CGE-PI) — Órgão Central de Controle

Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí (OGE-PI) — Coordenação da Rede Estadual de Ouvidorias

Ouvidoria Setorial SEMARH/PI — Elaboração e Sistematização Técnica

Finalidade do Guia: Este manual foi elaborado para orientar os cidadãos piauienses sobre o funcionamento dos canais de controle social, apresentando de forma clara como registrar denúncias, reclamações, solicitações, sugestões e elogios, bem como efetuar pedidos de acesso à informação.

SUMÁRIO / ÍNDICE TEMÁTICO

1. Apresentação Institucional	**Pág. 02**
2. O que é uma Ouvidoria Pública?	**Pág. 02**
3. Quem pode se manifestar na Ouvidoria?	**Pág. 02**
4. Tipos de Manifestação de Ouvidoria	**Pág. 03**
5. Como fazer uma Manifestação? (Canais & GovChat)	**Pág. 03**
6. Documentos Necessários, Prazos e Consulta	**Pág. 04**
7. Serviço de Informação ao Cidadão (SIC / LAI)	**Pág. 04**
8. Embasamento Legal e Rede de Ouvidorias	**Pág. 05**

1. APRESENTAÇÃO

A Controladoria-Geral do Estado do Piauí (CGE-PI) e a Ouvidoria-Geral do Estado (OGE-PI) atuam de forma integrada às Ouvidorias Setoriais — incluindo a Ouvidoria Setorial da SEMARH-PI — promovendo a interlocução direta entre a sociedade e a Administração Pública Estadual.

A participação social é um direito constitucional que permite à população fiscalizar a aplicação dos recursos públicos e colaborar na formulação de políticas ambientais, de saúde, educação e infraestrutura. Este guia baseia-se no Código de Defesa do Usuário do Serviço Público (Lei Federal n.º 13.460/2017) e na regulamentação estadual do Piauí.

2. O QUE É UMA OUVIDORIA PÚBLICA?

> É uma instância estratégica de escuta, acolhimento, análise e encaminhamento de demandas da sociedade, visando à melhoria contínua dos serviços públicos prestados pelos órgãos do Executivo Estadual.

3. QUEM PODE SE MANIFESTAR?

- **Pessoa Física:** Qualquer cidadão, independentemente de idade ou nacionalidade.
- **Pessoa Jurídica:** Empresas, associações, ONGs e entidades da sociedade civil organizada.

4. O QUE É UMA MANIFESTAÇÃO DE OUVIDORIA?

Manifestação é a forma como o cidadão expressa seus anseios, críticas, elogios e solicitações à administração estadual. Classifica-se nas seguintes tipologias oficiais:

1. DENÚNCIA

Comunicação de ato ilícito, irregularidade administrativa ou infração (ex.: desmatamento ilegal, queimada não autorizada ou exigência de vantagem indevida por agente público).

2. SOLICITAÇÃO

Pedido de adoção de providência ou prestação de um serviço público (ex.: requerimento de vistoria ambiental, reparo de infraestrutura ou emissão de certidão).

3. RECLAMAÇÃO

Demonstração de insatisfação quanto à prestação de um serviço ou conduta indevida de agente público no exercício de suas funções.

4. ELOGIO

Demonstração de reconhecimento ou satisfação pela qualidade de um atendimento ou serviço prestado por órgão ou servidor público.

5. SUGESTÃO

Proposta de ideia ou recomendação de melhoria nas rotinas, processos e políticas públicas estaduais.

5. COMO FAZER UMA MANIFESTAÇÃO? (CANAIS DISPONÍVEIS)

Plataforma Fala.BR (Web)

Acesso 24h via internet para registro e acompanhamento de chamados em todos os órgãos do Estado.

GovChat (WhatsApp)

Atendimento via mensagem no número **0800 082 0203** para envio rápido de manifestações.

Atendimento Presencial

Na sede da SEMARH-PI (Av. Odilon Araújo, 1035 - Cristo Rei, Teresina/PI) das 07h30 às 17h30.

Redes Sociais Institucionais

Canais oficiais do Governo do Estado do Piauí e da SEMARH-PI para orientação inicial ao cidadão.

6. REQUISITOS, PRAZOS E ACOMPANHAMENTO

Documentos Necessários (Manifestação Identificada):
• Nome completo, número de CPF e endereço de e-mail válido.
• *Proteção da Identidade:* Os dados pessoais são protegidos com sigilo restrito, nos termos do art. 10, § 7º da Lei Federal n.º 13.460/2017.
• *Anonimato:* Permitido exclusivamente para a tipologia **Denúncia** (neste caso, não há emissão de código para acompanhamento individual).

Consulta de Andamento:
Ao registrar a demanda, é gerado um Protocolo e Código de Acesso. O cidadão pode consultar o status pelo Fala.BR ou via GovChat.

Prazo de Resposta (Ouvidoria):
Até **30 dias**, prorrogáveis justificadamente por igual período uma única vez (Lei n.º 13.460/2017).

7. O QUE É O SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC)?

O SIC garante o direito fundamental de acesso a documentos e dados públicos produzidos ou sob custódia do Estado do Piauí, com fundamento na **Lei Federal n.º 12.527/2011 (LAI)** e regulamentação do **Decreto Estadual n.º 15.186/2013**.

Prazos e Recursos da LAI no Piauí:
• **Prazo de Resposta:** Concessão imediata ou em até **20 dias corridos**, prorrogáveis por **10 dias** mediante justificativa expressa.
• **Recurso:** Em caso de indeferimento de acesso, cabe recurso no prazo de **10 dias** a contar da ciência da decisão.

8. EMBASAMENTO LEGAL DO CONTROLE SOCIAL E TRANSPARÊNCIA

As atividades de Ouvidoria, Proteção aos Direitos do Usuário do Serviço Público e Acesso à Informação no âmbito do Estado do Piauí fundamentam-se em normas federais e estaduais que asseguram a cidadania, a transparência pública e a proteção de dados pessoais:

Lei Federal n.º 13.460/2017 — Código de Defesa do Usuário do Serviço Público

Estabelece as diretrizes nacionais para a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos na administração pública direta e indireta da União, Estados, Distrito Federal e Municípios. Define as atribuições das ouvidorias, os prazos de resposta (30 dias) e a obrigatoriedade da publicação da Carta de Serviços ao Usuário.

Lei Federal n.º 12.527/2011 — Lei de Acesso à Informação (LAI)

Regula o direito constitucional de qualquer pessoa solicitar e receber informações públicas de órgãos e entidades públicas, definindo que a publicidade é a regra geral e o sigilo a exceção. Fixa o prazo legal de atendimento em 20 dias (prorrogável por 10) e estabelece os procedimentos para transparência ativa e passiva.

Decreto Estadual n.º 15.186/2013 — Regulamentação da LAI no Governo do Piauí

Define as regras específicas e operacionais no âmbito do Poder Executivo do Estado do Piauí para o cumprimento da Lei de Acesso à Informação. Disciplina as competências da Ouvidoria-Geral do Estado (OGE-PI), os fluxos de tramitação de pedidos de informação, o funcionamento dos SICs setoriais e o trâmite dos recursos administrativos.

Lei Federal n.º 13.709/2018 — Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)

Regulamenta o tratamento de dados pessoais no setor público e privado, garantindo a proteção da privacidade, a autodeterminação informativa e o sigilo das informações pessoais registradas nas manifestações de ouvidoria.

Compromisso de Sigilo: Nos termos do art. 10, § 7º da Lei n.º 13.460/2017 e da LGPD, os dados pessoais dos manifestantes cadastrados na Ouvidoria têm acesso restrito e salvaguarda permanente de privacidade.

9. REDE DE CONTATOS DAS OUVIDORIAS SETORIAIS DO GOVERNO DO PIAUÍ

Órgão / Entidade Estadual	E-mail Oficial	Telefone / WhatsApp
Ouvidoria-Geral do Estado (OGE-PI)	atendimento@ouvidoriageral.pi.gov.br	162 | (86) 99544-7924
SEMARH — Meio Ambiente e Rec. Hídricos	ouvidoria@semar.pi.gov.br	0800 082 0203 | (86) 3216-2038
SEGOV — Secretaria de Governo / OGE	ouvidoria@segov.pi.gov.br	162 | (86) 3226-8364
SEAD — Secretaria da Administração	ouvidoria@seadprev.pi.gov.br	162 | (86) 99494-9438
SEFAZ — Secretaria da Fazenda	ouvidoria@sefaz.pi.gov.br	162 | (86) 99543-7390
SESAPI — Secretaria de Estado da Saúde	ouvidoriasetorial@saude.pi.gov.br	162 | (86) 99424-5794
SEDUC — Secretaria de Estado da Educação	ouvidoria@seduc.pi.gov.br	162 | (86) 99484-1599
SSP-PI — Secretaria da Segurança Pública	ouvidoria@ssp.pi.gov.br	162 | (86) 99426-1912
PMPI — Polícia Militar do Piauí	ouvidoria@pm.pi.gov.br	162 | (86) 99441-2471
PCPI — Polícia Civil do Piauí	ouvidoria@pc.pi.gov.br	162 | (86) 99485-0192
CBMPI — Corpo de Bombeiros Militar	ouvidoria@bombeiros.pi.gov.br	193 | (86) 3216-1286
SEJUS — Secretaria de Estado da Justiça	ouvidoria@sejus.pi.gov.br	162 | (86) 3221-5079
SEPLAN — Secretaria do Planejamento	ouvidoria@seplan.pi.gov.br	162 | (86) 98851-2970
SAF — Secretaria da Agricultura Familiar	ouvidoria@saf.pi.gov.br	162 | (86) 99495-9799
ETIPI — Empresa de Tecnologia do Piauí	ouvidoria@etipi.pi.gov.br	(86) 3326-2001 | (86) 98878-8533
DER-PI — Depto. de Estradas de Rodagem	ouvidoria.der@der.pi.gov.br	162 | (86) 99425-5690
DETRAN-PI — Departamento de Trânsito	ouvidoria@detran.pi.gov.br	162 | (86) 98802-4070
AGESPISA — Águas e Esgotos do Piauí	ouvidoria@agespisa.com.br	162 | (86) 99541-5551
IASPI — Instituto de Assistência à Saúde	ouvidoria@iaspi.pi.gov.br	162 | (86) 99491-4207
JUCEPI — Junta Comercial do Piauí	ouvidoria@jucepi.pi.gov.br	162 | (86) 3230-8800 r.207

Central Unificada de Ouvidorias do Piauí:

Disque Ouvidoria: **162** (ligação gratuita) • WhatsApp OGE-PI: **(86) 99544-7924** • GovChat SEMARH: **0800 082 0203**

Governo do Estado do Piauí • Gestão Rafael Tajra Fonteles