



# Diário Oficial

Estado do Piauí

**Edição nº 32/2024**

**TERESINA - PI, 15 de fevereiro de 2024**

**DOE/PI - ANO XCIV - 135º DA REPÚBLICA**



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

## **DECRETO N.º 22.698, DE 24 DE JANEIRO DE 2024**

*Institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo estadual, regulamenta a Lei Estadual n.º 7.884, de 08 de dezembro de 2022, que inclui a função de ouvidoria nas atribuições da Secretaria de Governo, e a Lei n.º 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da Administração Pública.*

**O GOVERNADOR DO ESTADO DO PIAUÍ**, no uso das atribuições que lhe conferem os incisos I, V e XIII do art.102 da Constituição Estadual,

**CONSIDERANDO** o disposto no inciso I do § 3º do art. 37 da Constituição Federal;

**CONSIDERANDO** o art. 14, XII, da Lei n.º 7.884, de 08 de dezembro de 2022, que dispõe sobre a



organização administrativa do Estado do Piauí e inclui a função de ouvidoria nas atribuições da Secretaria de Governo;

**CONSIDERANDO** a necessária observância aos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência e primazia do interesse público;

**CONSIDERANDO** o disposto na Lei Federal n.º 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da Administração Pública, e

**CONSIDERANDO** o Memorando nº 5/2024/SEGOV-PI/GAB/OGE, de 23 de janeiro de 2024, da Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí, e demais documentos constantes no SEI nº 00010.011673/2023-71,

## **D E C R E T A:**

### **CAPÍTULO I**

#### **DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 1º Fica instituído o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo estadual, com 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.

Art. 2º Para fins do disposto neste Decreto, considera-se:

I - reclamação: demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;

II - denúncia: ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

III - elogio: demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido;

IV - sugestão: apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da Administração Pública Estadual;

V - solicitação de providências: pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da Administração Pública Estadual;

VI - solicitação de informação: pedido de informação para órgãos e entidades da Administração Pública que tenha interesse particular ou coletivo, por parte do cidadão;



VII - certificação de identidade: procedimento de conferência de identidade do manifestante por meio de documento de identificação válido ou, na hipótese de manifestação via sistema eletrônico, por meio de assentamento constante de cadastro público estadual, respeitado o disposto na legislação sobre sigilo e proteção de dados e informações pessoais; e

VIII - decisão administrativa final: ato administrativo por meio do qual o órgão ou a entidade da Administração Pública Estadual se posiciona sobre a manifestação, com apresentação de solução ou comunicação quanto à sua impossibilidade.

## **CAPÍTULO II**

### **DO SISTEMA DE OUVIDORIA DO PODER EXECUTIVO ESTADUAL**

Art. 3º São objetivos do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo estadual:

I - coordenar e articular as atividades de ouvidoria a que se refere este Decreto;

II - propor e coordenar ações com vistas a:

a) desenvolver o controle social dos usuários sobre a prestação de serviços públicos; e

b) facilitar o acesso do usuário de serviços públicos aos instrumentos de participação na gestão e na defesa de seus direitos;

III - zelar pela interlocução efetiva entre o usuário de serviços públicos e os órgãos e as entidades da Administração Pública Estadual responsáveis por esses serviços;

IV - acompanhar a implementação da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei Federal n.º 13.460 de 26 de junho 2017;

V - criar grupos de trabalho ou comissões, em caráter transitório, para o desenvolvimento de estudos e levantamento de dados de relevante interesse na área de atuação.

Art. 4º Integram o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual:

I - como órgão central, a Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí - OGE/PI, órgão vinculado à Secretaria de Governo - SEGOV, que tem por finalidade a fiscalização e aperfeiçoamento de serviços, atividades de informação e prestação de serviços públicos no âmbito da Administração Pública Estadual;

II - como unidades setoriais, as ouvidorias dos órgãos e entidades da Administração Pública Estadual abrangidos por este Decreto e, na inexistência destas, as unidades diretamente responsáveis pelas atividades de ouvidoria.

§ 1º As ouvidorias setoriais que compõem o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual situam-se no(a):



- 
- I - Agência de Desenvolvimento Habitacional do Estado do Piauí - ADH;
- II - Agência de Fomento e Desenvolvimento do Estado do Piauí - PIAUÍ FOMENTO;
- III - Agência de Regulação dos Serviços Públicos Delegados do Estado do Piauí - AGRESPI;
- IV - Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Piauí;
- V - Secretaria de Estado das Mulheres;
- VI - Delegacia-Geral da Polícia Civil;
- VII - Departamento Estadual de Trânsito - DETRAN-PI;
- VIII - Empresa de Águas e Esgotos do Piauí S/A - AGESPISA;
- IX - Fundação Universidade Estadual do Piauí - FUESPI;
- X - Instituto de Assistência a Saúde dos Servidores Públicos do Piauí - IASPI;
- XI - Instituto de Regularização Fundiária e Patrimônio Imobiliário do Piauí - INTERPI;
- XII - Junta Comercial do Estado do Piauí - JUCEPI;
- XIII - Polícia Militar do Estado do Piauí - PMPI;
- XIV - Secretaria de Estado da Administração - SEAD;
- XV - Secretaria de Estado da Assistência Social, Trabalho e Direitos Humanos - SASC;
- XVI - Secretaria de Estado da Agricultura Familiar - SAF;
- XVII - Secretaria de Estado da Educação - SEDUC;
- XVIII - Secretaria de Estado da Justiça - SEJUS;
- XIX - Secretaria de Estado da Segurança - SSP;
- XX - Secretaria de Estado da Saúde - SESAPI;
- XXI - Secretaria de Estado do Meio Ambiente e Recursos Hídricos - SEMARH;
- XXII - Secretaria de Estado da Fazenda - SEFAZ;
- XXIII - Secretaria de Estado da Inclusão da Pessoa com Deficiência - SEID;
- XXIV - Fundação Piauí Previdência - PIAUÍPREV;



XXV - Instituto de Metrologia do Estado do Piauí - IMEPI;

XXVI - Ouvidoria do Sistema Único de Saúde - SUS (vinculada à SESAPI).

§ 2º Novas solicitações dos órgãos, unidades setoriais e entidades da Administração Pública Estadual abrangidos por este Decreto, para que sejam instituídas Ouvidorias Setoriais e para que estas passem a integrar o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo estadual, deverão ser formalizadas e direcionadas à OGE-PI, que avaliará o preenchimento dos requisitos e após, submeterá à aprovação do Governador do Estado que o fará por meio de ato normativo.

Art. 5º As atividades de ouvidoria das unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo estadual ficarão sujeitas à orientação normativa e à supervisão técnica do órgão central (Ouvidoria-Geral do Estado), sem prejuízo da subordinação administrativa ao órgão ou à entidade da Administração Pública Estadual que integrem.

Art. 6º Sempre que solicitadas, ou para atender a procedimento regularmente instituído, as unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo estadual remeterão ao órgão central, dados e informações sobre as atividades de ouvidoria realizadas.

Art. 7º A unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo estadual será, de preferência, diretamente subordinada à autoridade máxima do órgão ou da entidade da Administração Pública Estadual a qual pertença.

## Seção I

### Das competências

Art. 8º Compete à Ouvidoria-Geral do Estado - OGE/PI, órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo estadual:

I - coordenar, supervisionar e dirigir o Sistema de Ouvidoria;

II - sistematizar e consolidar as informações recebidas através de relatórios periódicos, fixando e organizando os indicadores de avaliação da satisfação dos cidadãos quanto ao fornecimento de informações e prestações de serviços públicos;

III - fomentar a participação da sociedade estimulando o controle social;

IV - receber e apurar a procedência das reclamações ou denúncias que lhe forem dirigidas, solicitando, quando cabível, a instauração de sindicância e processos administrativos aos órgãos competentes;

V - acompanhar e sugerir a implementação das políticas públicas no âmbito da Administração Pública do Estado, prezando pela eficácia e efetividade;



VI - articular e fortalecer canais de comunicação com as diversas unidades da Administração Pública, visando a consecução de seus objetivos;

VII - criar mecanismos e instrumentos de monitoramento, avaliação e controle dos procedimentos de ouvidoria;

VIII - decidir preliminarmente, sobre as representações ou denúncias fundamentadas que receber, indicando as providências cabíveis;

IX - solicitar procedimentos e a instauração de processos administrativos aos órgãos competentes, bem como requisitar as instaurações e o regular andamento de processos que venham sendo injustificadamente retardados pela autoridade responsável;

X - acompanhar procedimentos e processos administrativos em curso nos órgãos ou entidades do Poder Executivo Estadual;

XI - propor medidas e sugerir ações necessárias para evitar a reincidência de irregularidades constatadas.

Parágrafo único. Para a consecução de suas atribuições é assegurado à Ouvidoria-Geral do Estado suporte técnico e administrativo prestado diretamente pela Secretaria de Governo do Estado.

Art. 9º Compete às unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo estadual:

I - executar as atividades de ouvidoria previstas no art. 13 da Lei Federal n.º 13.460/2017;

II - propor ações e sugerir prioridades nas atividades de ouvidoria de sua área de atuação;

III - informar ao órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo estadual a respeito do acompanhamento e da avaliação dos programas e dos projetos de atividades de ouvidoria;

IV - organizar e divulgar informações sobre atividades de ouvidoria e procedimentos operacionais;

V - processar as informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de avaliar os serviços públicos prestados, em especial sobre o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei n.º 13.460/2017;

VI - produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria, para subsidiar recomendações e propostas de medidas para aprimorar a prestação de serviços públicos;

VII - observar o Manual de Procedimentos da Ouvidoria-Geral do Estado do Piauí (OGE-PI), que:

a) define, padroniza, sistematiza e estabelece as funções a serem desempenhadas pelos servidores requisitados e postos à disposição do Ouvidor-Geral;

b) estabelece os prazos máximos de respostas aos usuários, em obediência ao disposto no art. 16 e



parágrafos deste Decreto;

c) padroniza o trâmite interno das manifestações recebidas pela OGE, bem como a forma de seu processamento;

d) prevê a elaboração de relatórios em formatos e periodicidade estabelecidas uniformemente para todos os órgãos e entidades integrantes da OGE;

e) estabelece padrões de excelência para atividades de Ouvidora-Geral do Poder Executivo Estadual;

f) promove a criação de ferramentas virtuais e presenciais que permitam a constante articulação e integração entre os integrantes da OGE.

Parágrafo único. Os canais de atendimento ao usuário de serviços públicos dos órgãos e das entidades da Administração Pública Estadual serão submetidos à supervisão técnica do órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo estadual quanto ao cumprimento do disposto nos art. 13 e 14 da Lei Federal nº 13.460/2017.

## Seção II

### Do recebimento, da análise e da resposta de manifestações

Art. 10. Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos do disposto neste Decreto, sob pena de responsabilidade do agente público.

Art. 11. Os procedimentos de que trata este Decreto são gratuitos, vedada a cobrança de importâncias ao usuário de serviços públicos.

Art. 12. São vedadas as exigências relativas aos motivos que determinaram a apresentação de manifestações perante as Ouvidorias Setoriais de órgãos e entidades da Administração estadual.

Art. 13. A certificação da identidade do usuário de serviços públicos somente será exigida quando a resposta à manifestação implicar em acesso à informação pessoal própria ou de terceiros.

Art. 14. As manifestações serão acolhidas pelos diversos canais oficiais de atendimento e registradas por meio do Sistema Informatizado de Ouvidoria do Poder Executivo estadual, de uso obrigatório pelos órgãos e pelas entidades da Administração Pública Estadual.

§ 1º Os órgãos e as entidades da Administração Pública Estadual disponibilizarão o acesso ao sistema em seus sítios eletrônicos, em local de destaque.

§ 2º Na hipótese de a manifestação ser recebida em meio físico, a Ouvidoria Setorial promoverá a sua digitalização e a sua inserção imediata no sistema.

§ 3º A Ouvidoria Setorial que receber manifestação sobre matéria alheia à sua competência encaminhará à unidade do Sistema de Ouvidoria responsável pelas providências requeridas.



Art. 15. As Ouvidorias Setoriais responderão às manifestações em linguagem clara, objetiva, simples e compreensível.

Art. 16. As Ouvidorias Setoriais elaborarão e apresentarão resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de até 30 (trinta) dias, contado da data de seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa, e notificarão o usuário de serviço público sobre a decisão administrativa.

§ 1º Recebida a manifestação, as Ouvidorias Setoriais procederão à análise prévia e, se necessário, a encaminharão às áreas responsáveis pela adoção das providências cabíveis.

§ 2º Sempre que as informações apresentadas pelo usuário de serviços públicos forem insuficientes para a análise da manifestação, as Ouvidorias Setoriais solicitarão ao usuário a complementação de informações, que deverá ser atendida no prazo de 30 (trinta) dias, contado da data de seu recebimento.

§ 3º Não serão admitidos pedidos de complementação sucessivos, exceto se referentes a situação surgida com a nova documentação ou com as informações apresentadas.

§ 4º A solicitação de complementação de informações suspenderá o prazo previsto no **caput**, que será retomado a partir da data de resposta do usuário.

§ 5º A falta de complementação da informação pelo usuário de serviços públicos no prazo estabelecido no § 2º acarretará o arquivamento da manifestação, sem a produção de resposta conclusiva.

§ 6º As Ouvidorias Setoriais poderão solicitar informações às áreas dos órgãos e das entidades da Administração Pública Estadual responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder no prazo de 10 (dez) dias, contado da data de recebimento do pedido na área competente, prorrogável uma vez por igual período mediante justificativa expressa.

Art. 17. O elogio recebido pela Ouvidoria Setorial será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público e à sua chefia imediata.

Art. 18. A reclamação recebida pela Ouvidoria Setorial será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público.

Parágrafo único. A resposta conclusiva da reclamação conterá informação objetiva acerca do fato apontado.

Art. 19. A sugestão recebida pela Ouvidoria Setorial será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público, à qual caberá manifestar-se acerca da possibilidade de adoção da providência sugerida.

Art. 20. A denúncia recebida pela Ouvidoria Setorial será conhecida na hipótese de conter elementos mínimos descritivos de irregularidade ou indícios que permitam a administração pública a



chegar a tais elementos.

Parágrafo único. A resposta conclusiva da denúncia conterà informação sobre o seu encaminhamento aos órgãos apuratórios competentes e sobre os procedimentos a serem adotados, ou sobre o seu arquivamento, na hipótese de a denúncia não ser conhecida.

Art. 21. As Ouvidorias Setoriais poderão coletar informações junto aos usuários de serviços públicos com a finalidade de avaliar a prestação desses serviços e de auxiliar na detecção e na correção de irregularidades.

§ 1º As informações a que se refere o **caput**, quando não contiverem a identificação do usuário, não configurarão manifestações nos termos do disposto neste Decreto e não obrigarão resposta conclusiva.

§ 2º As informações que constituírem comunicação de irregularidade, ainda que de origem anônima, serão enviadas ao órgão ou à entidade da Administração Pública Estadual competente para a sua apuração, observada a existência de indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade.

Art. 22. As Ouvidorias Setoriais assegurarão a proteção da identidade e dos elementos que permitam a identificação do usuário de serviços públicos ou do autor da manifestação, nos termos do disposto no art. 31 da Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Parágrafo único. A inobservância ao disposto no **caput** sujeitará o agente público às penalidades legais pelo seu uso indevido.

### CAPÍTULO III

#### DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 23. O órgão central editará as normas complementares necessárias ao funcionamento do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo estadual.

Art. 24. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

**PALÁCIO DE KARNAK**, em Teresina (PI), 24 de janeiro de 2024.

*(assinado eletronicamente)*  
**RAFAEL TAJRA FONTELES**  
Governador do Estado do Piauí

*(assinado eletronicamente)*



**MARCELO NUNES NOLLETO**

Secretário de Governo

SEI nº 010870525

*(Transcrição da nota DECRETOS de Nº 3508, datada de 15 de fevereiro de 2024.)*

