

CARTA DE SERVIÇOS

AO USUÁRIO

.....
Controladoria-Geral do Estado

2019

Governador do Estado do Tocantins
Mauro Carlesse

Secretário-Chefe da Controladoria-Geral do Estado
Senivan Almeida de Arruda

Superintendente de Gestão e de Ações de Controle Interno
Benedito Martiniano da Costa Neto

Diretora de Ouvidoria, Transparência e Controle Social
Juliana Gobbo de Oliveira

Gerente de Planejamento e Convênios
Vanessa Cristina Almeida

EQUIPE TÉCNICA RESPONSÁVEL

Economista
Kelsene Ramos Alencar

Gerente de Articulação e Gestão de Ouvidorias
Adrielle Pessôa Motta

Gerente de Transparência e Controle Social
Lucas Souza Luz

Chefe da Assessoria de Comunicação
Valdenice Rodrigues Neto

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

DECRETO ESTADUAL Nº 5.919/2019

Com o objetivo de dar visibilidade e transparência às ações, a Controladoria-Geral do Estado (CGE) apresenta sua Carta de Serviços ao Usuário, com informações sobre os principais serviços disponibilizados pelas unidades orgânicas que compõem a CGE.

O documento é inspirado no Decreto Estadual nº 5.919/2019, que trata de questões relativas ao atendimento aos usuários dos serviços públicos no Poder Executivo Estadual e regulamenta a Lei Federal nº 13.460/2017. Entre as atividades prestadas à sociedade, a Controladoria disponibiliza serviços de ouvidoria e de atendimento aos pedidos de informação, relacionados à Lei de Acesso a Informação (LAI).

A CGE assiste direta e imediatamente ao Governo do Estado do Tocantins no desempenho de suas atribuições quanto a assuntos e providências que sejam atinentes à defesa do patrimônio público, ao controle interno, à auditoria pública, à prevenção a corrupção, à correição, às atividades de ouvidoria e ao incremento da transparência da gestão. Exerce também, como órgão central, a supervisão técnica dos órgãos e entidades que compõem o Sistema de Controle Interno, prestando a orientação normativa necessária e promovendo ações de capacitação (cursos/treinamentos) em suas áreas de atuação.

CANAIS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO

A Controladoria-Geral do Estado está sediada no seguinte endereço:

Esplanada das Secretarias, Praça dos Girassóis, Av. NS-02, Prédio I, s/nº.
Plano Diretor Norte, Palmas/TO – CEP: 77.001-002.

Outra maneira de entrar em contato com a CGE é por meio do telefone (63) 3218-2436 e por meio do portal da instituição na internet: www.cge.to.gov.br onde há canais disponíveis, com finalidades distintas: acesso à informação, ouvidoria, portal da transparência e serviço de informação ao cidadão (SIC).

COMPROMISSO COM O ATENDIMENTO

Com vistas à melhoria da gestão pública e ao atendimento de qualidade ao usuário, a CGE se compromete a:

- Orientar os agentes públicos sobre a correta gestão e aplicação dos recursos estaduais.
- Avaliar a execução de programas de governo, comprovar a legalidade e avaliar os resultados da gestão dos administradores públicos estaduais.
- Desenvolver atividades de inteligência, com vistas à prevenção à corrupção, trabalhando, inclusive, de forma integrada com os órgãos de controle (Ministério Público, Polícia Federal, Receita Federal, Tribunais, etc).
- Trabalhar pela gestão pública transparente, de forma que permita à sociedade colaborar no controle das ações de seus governantes.
- Adotar medidas que aumentem os padrões de ética e de integridade dos agentes públicos no desempenho de suas funções, bem como das instituições privadas que se relacionam com o setor governamental.
- Produzir informações estratégicas, que possibilitem acelerar a tomada de decisões por parte dos gestores públicos.
- Receber, examinar e encaminhar denúncias, reclamações, elogios, sugestões e pedidos de informação referentes a procedimentos e ações de agentes, órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual.
- Marcar presença em foros nacionais de discussão sobre temas como prevenção e combate à corrupção, governança pública e promoção da transparência.

CONTROLE INTERNO

A CGE, por meio da Superintendência de Gestão e de Ações de Controle Interno, é responsável por fiscalizar e auditar a gestão dos recursos públicos estaduais sob a responsabilidade de órgãos e entidades públicas e privadas.

Os serviços de controle do uso do dinheiro público, disponíveis aos usuários, estão apresentados no quadro abaixo:

SERVIÇOS DISPONÍVEIS	PÚBLICO-ALVO	LOCAL DE ACESSO
Informações sobre as prestações de contas dos ordenadores de despesas do Poder Executivo Estadual.	Usuário.	Portal da CGE: https://www.cge.to.gov.br/relatorios/prestacao-de-contas/ Portal da Transparência do Governo do Estado: www.transparencia.to.gov.br
Contas Consolidadas (Balanço Geral do Estado).	Usuário.	Portal da CGE: https://www.cge.to.gov.br/relatorios/prestacao-de-contas/prestacao-de-contas-consolidadas/
Relatórios de Auditorias.	Usuário.	Portal da CGE: https://www.cge.to.gov.br/relatorios/auditorias/relatorios-de-auditorias/
Relatórios de Inspeções.	Usuário.	Portal da CGE: https://www.cge.to.gov.br/relatorios/auditorias/relatorios-de-inspecoes/
Relatórios de Fiscalizações.	Usuário.	Portal da CGE: https://www.cge.to.gov.br/relatorios/auditorias/relatorios-de-fiscalizacoes/
Relatórios de Tomada de Contas Especial.	Usuário.	Portal da CGE: https://www.cge.to.gov.br/auditorias/relatorios-de-tomada-de-contas-especial/
Relatórios Panorâmicos.	Usuário.	Portal da CGE: https://www.cge.to.gov.br/relatorios/relatorios-panoramicos/
Relatórios de Acompanhamento do Gasto Público.	Usuário.	Portal da CGE: https://www.cge.to.gov.br/relatorios/relatorio-de-acompanhamento-do-gasto-publico/
Relatórios patrimoniais dos bens móveis dos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual.	Usuário.	Portal da CGE: https://www.cge.to.gov.br/relatorios-patrimoniais-dos-bens-moveis-dos-orgaos-e-entidades-do-poder-executivo-estadual/
Sistemas de Gestão da CGE.	Administração pública.	Portal da CGE: http://www.gestao.cge.to.gov.br/menu/menuGestao/
Manuais e cartilhas.	Administração pública e usuários.	Portal da CGE: https://www.cge.to.gov.br/manuais-e-cartilhas/
Checklists.	Administração pública.	Portal da CGE: https://www.cge.to.gov.br/checklist/
Notas de orientação.	Administração pública e usuários.	Portal da CGE: https://www.cge.to.gov.br/notas-de-orientacao/
Modelos (documentos, minutas e downloads).	Administração pública e usuários.	Portal da CGE: https://www.cge.to.gov.br/modelos/
Legislação.	Administração pública e usuários.	Portal da CGE: https://www.cge.to.gov.br/legislacao/

OUVIDORIA

A CGE trata de assuntos relacionados a todo o Poder Executivo Estadual e não apenas de temas relativos ao órgão. Por meio da Ouvidoria-Geral do Estado – OGE, por meio do Sistema de Gestão de Ouvidoria – SGO, da Controladoria, são recebidos denúncias, reclamações, solicitações, sugestões e elogios referentes aos serviços públicos Estaduais em geral, que envolvam ações de agentes, órgãos e entidades.

A CGE também tem a competência de coordenar tecnicamente o segmento de ouvidorias do Poder Executivo Estadual, com exceção da Ouvidoria do SUS (de cunho federal), bem como de organizar e interpretar o conjunto das manifestações recebidas e produzir indicativos quantificados do nível de satisfação dos usuários dos serviços públicos prestados no âmbito do Poder Executivo Estadual. Oferece, ainda, cursos de formação e capacitação para qualificar os ouvidores públicos, servidores e colaboradores que atuam nesse setor.

As informações que tratam de serviços, meios utilizados, locais de acesso, além de requisitos, compromissos, horários e prazos para atendimento, referentes a atividades de ouvidoria que estão disponíveis aos usuários, são os seguintes, e estão disponíveis, de forma detalhada, na tabela abaixo.



SERVIÇO

REQUISITO PARA ATENDIMENTO

MEIO UTILIZADO

COMPROMISSO DE ATENDIMENTO

LOCAL DE ACESSO

HORÁRIO DE ATENDIMENTO

PRAZO

Ao fazer uma DENÚNCIA, o usuário comunica uma possível prática de ato ilícito cuja solução depende da atuação de órgão de controle.

Por meio da RECLAMAÇÃO, o usuário comunica insatisfação com a prestação de um serviço público.

A SUGESTÃO deve conter proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública Estadual.

Os requisitos para análise e atendimento da DENÚNCIA, RECLAMAÇÃO ou SUGESTÃO são os seguintes:

- A manifestação deve conter elementos mínimos indispensáveis à sua evolução (padrões mínimos de coerência);
- Exposição dos fatos conforme a verdade;
- Proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé;
- Não agir de modo temerário;
- Prestar as informações que lhe forem solicitadas.

Por meio do ELOGIO, o usuário comunica o reconhecimento / satisfação com o serviço oferecido ou atendimento recebido.

Os requisitos para análise e atendimento do ELOGIO são os seguintes:

- A manifestação deve conter elementos mínimos indispensáveis ao encaminhamento da manifestação ao elogiado ou ao setor responsável pela prestação do serviço.

Atendimento telefônico	<ul style="list-style-type: none"> • Segurança; • Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis; • Comunicações, pelo SGO ou por telefone, sobre o andamento da manifestação, conforme prazos indicados a seguir. 	Telefone 162	Segunda à sexta, das 8h às 12h e das 14h às 18h.
Atendimento virtual pelo Sistema de Gestão de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual (SGO)	<ul style="list-style-type: none"> • Segurança; • Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis; • Comunicações, pelo SGO, sobre o andamento da manifestação, conforme prazos indicados a seguir. 	Portal da Ouvidoria: www.ouvidoria.to.gov.br	Ininterrupto 24h.
Atendimento Presencial (de balcão)	<ul style="list-style-type: none"> • Atendimento em local apropriado (acessibilidade, segurança e limpeza); • Atendimento preferencial para gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo; pessoa idosa (acima de 60 anos); e portadores de necessidades especiais (Lei nº 10.048/2000 e Lei nº 10.741/2003); • Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis; • Recebimento, ao final do atendimento, do número de protocolo para acompanhamento da manifestação por meio do SGO; • Comunicações, pelo SGO, sobre o andamento da manifestação, conforme prazos indicados a seguir. 	Controladoria-Geral do Estado, Esplanada das Secretarias, Praça dos Girassóis, Av. NS-02, Prédio I, s/nº, Plano Diretor Norte, Palmas/TO – CEP: 77.001-002.	Segunda à sexta, das 8h às 12h e das 14h às 18h.
Correspondência eletrônica (e-mail)	<ul style="list-style-type: none"> • Registro da manifestação no SGO; • Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis; • Comunicações, pelo SGO, sobre o andamento da manifestação, conforme prazos indicados a seguir. 	E-mail corporativo: ouvidoriageral@controladoria.to.gov.br	Ininterrupto 24h.
Correspondência (carta)	<ul style="list-style-type: none"> • Registro da manifestação no SGO; • Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis; • Comunicações, pelo SGO ou correspondência, sobre o andamento da manifestação, conforme prazos indicados a seguir. 	Controladoria-Geral do Estado, Esplanada das Secretarias, Praça dos Girassóis, Av. NS-02, Prédio I, s/nº, Plano Diretor Norte, Palmas/TO – CEP: 77.001-002.	Intermediado pelos CORREIOS.

A manifestação será cadastrada no SGO e o manifestante receberá o número de protocolo para acompanhamento. A partir do cadastramento no SGO, o prazo de atendimento é de 10 (dez) dias para os órgãos e entidades responderem a manifestação, quando a elas não puderem atender prontamente. E 20 (vinte) dias para a OGE responder ao Usuário. Os casos devidamente justificados que necessitem de prorrogação para enviar a resposta poderão solicitar um prazo de, no máximo, 05 (cinco) dias. Sendo excluída do prazo de 10 dias a manifestação do tipo DENÚNCIA que envolva uma investigação mais apurada, que necessite de envio a outras instâncias, de sindicância ou de ser diligenciada. Nos casos que necessitarem de investigação mais apurada, deverá ser solicitado SOBRESTAMENTO da demanda à OGE.

- Recebimento de:
- DENÚNCIA;
 - RECLAMAÇÃO;
 - SUGESTÃO;
 - ELOGIO.

SERVIÇO	DA FORMA E DO REQUISITO PARA ATENDIMENTO	MEIO UTILIZADO	COMPROMISSO DE ATENDIMENTO	LOCAL DE ACESSO	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	PRAZO
Recebimento de PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO - Lei de Acesso à Informação - Lei nº 12.527/2011 e Decreto Estadual nº 4.839/2013.	<p><u>O pedido de acesso à informação deverá conter:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Nome completo, número do CPF, data de nascimento, endereço completo, e-mail, escolaridade, profissão e telefone, do interessado; Especificação clara e precisa do solicitado. <p><u>Não será atendido pedido de acesso:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Genérico; Desproporcional ou desarrazoado; Que exija trabalho adicional de análise, interpretação ou consolidação de dados e informações, ou serviço de produção ou tratamento de dados que não seja de competência da Controladoria-Geral do Estado. 	<p>Atendimento virtual pelo Sistema de Gestão de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual (SGO)</p> <p>Atendimento Presencial (de balcão)</p>	<ul style="list-style-type: none"> Segurança; Possibilidade de acompanhamento do andamento do pedido de acesso à informação; Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis; Encaminhamento, pelo SGO, da resposta ao pedido de acesso à informação, conforme prazos indicados a seguir. Atendimento preferencial para gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo; pessoa idosa (acima de 60 anos); e portadores de necessidades especiais (Lei nº 10.048/2000 e Lei nº 10.741/2003); Atendimento em local apropriado (acessibilidade, segurança e limpeza); Obtenção de orientação e explicação sob o direito de acesso à informação disponível na Controladoria-Geral do Estado; Auxílio no registro do pedido de acesso à informação no SGO; Recebimento, ao final do atendimento, do número de protocolo para acompanhamento da demanda por meio do SGO; Possibilidade de acompanhamento do andamento da demanda; Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis; Encaminhamento pelo sistema eletrônico da resposta ao pedido de acesso à informação conforme prazos indicados a seguir; Na eventualidade do requerente não ter acesso à internet poderá optar por receber a resposta ao pedido de acesso por meio de correspondência ou comparecimento pessoal. 	<p>Portal da Ouvidoria: www.ouvidoria.to.gov.br</p> <p>Controladoria-Geral do Estado, Esplanada das Secretarias, Praça dos Girassóis, Av. NS-02, Prédio I, s/nº, Plano Diretor Norte, Palmas/TO – CEP: 77.001-002.</p>	<p>Ininterrupto 24h</p> <p>Segunda à sexta, das 8h às 12h e das 14h às 18h.</p>	<p>A partir do cadastramento do pedido de acesso à informação no SGO, o prazo para responder ao pedido de acesso é de 20 (vinte) dias, podendo ser prorrogado por 10 (dez) dias, mediante justificativa.</p> <p>A partir do cadastramento do pedido de acesso à informação no SGO, o prazo para responder ao pedido de acesso é de 20 (vinte) dias, podendo ser prorrogado por 10 (dez) dias, mediante justificativa.</p>
Recebimento de RECURSOS (no caso de indeferimento de acesso a informações ou às razões da negativa do acesso, poderá o interessado interpor recurso contra a decisão ao pedido de acesso à informação) Lei de Acesso à Informação - Lei nº 12.527/2011 e Decreto Estadual nº 4.839/2013.	<p><u>Da resposta do:</u></p> <p>I – dirigente do setor que contém a informação cabe recurso ao gestor máximo do órgão ou entidade;</p> <p>II – gestor máximo da entidade ou do órgão cabe recurso ao Secretário-Chefe da Controladoria-Geral do Estado;</p> <p>III – do Secretário-Chefe da Controladoria-Geral do Estado cabe recurso à CMRI - Comissão Mista de Reavaliação de Informações.</p> <p><u>Não será reconhecido recurso:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Interposto fora do prazo; Cuja competência decisória seja de outro órgão ou entidade; Interposto por quem não for legitimado; Quando já houver demanda judicial do recorrente sobre o mesmo assunto. 	<p>Atendimento Presencial (de balcão)</p>	<ul style="list-style-type: none"> Atendimento preferencial para gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo; pessoa idosa (acima de 60 anos); e portadores de necessidades especiais (Lei nº 10.048/2000 e Lei nº 10.741/2003); Atendimento em local apropriado (acessibilidade, segurança e limpeza); Obtenção de orientação e explicação sob o direito de acesso à informação disponível na Controladoria-Geral do Estado; Auxílio no registro do recurso ao pedido de acesso à informação no SGO; Recebimento, ao final do atendimento, do número de protocolo para acompanhamento do recurso por meio do SGO; Possibilidade de acompanhamento do andamento do recurso; Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis; Encaminhamento pelo sistema eletrônico da resposta do recurso conforme prazos indicados a seguir; Na eventualidade do requerente não ter acesso à internet poderá optar por receber a resposta do recurso por meio de correspondência ou comparecimento pessoal. 	<p>Controladoria-Geral do Estado, Esplanada das Secretarias, Praça dos Girassóis, Av. NS-02, Prédio I, s/nº, Plano Diretor Norte, Palmas/TO – CEP: 77.001-002.</p>	<p>Segunda à sexta, das 8h às 12h e das 14h às 18h.</p>	<p>O prazo para interposição dos recursos é de 10 (dez) dias e o de manifestação do gestor máximo, do Secretário-Chefe ou da CMRI, 05 (cinco) dias.</p> <p>Verificada a procedência das razões dos recursos, cumpre ao julgador determinar, em prazo certo, a adoção das medidas cabíveis para o pleno atendimento do acesso à informação.</p> <p>Negada a desclassificação ou a reavaliação pela autoridade responsável, cabe ao requerente, no prazo de 10 (dez) dias contado da ciência da decisão, apresentar recurso à autoridade máxima da entidade ou do órgão.</p> <p>Cumprida a autoridade máxima decidir sobre o recurso em 30 (trinta) dias.</p> <p>Desprovido o recurso, é facultado ao requerente recorrer à CMRI, no prazo de 10 (dez) dias contado da ciência da decisão.</p>

TRANSPARÊNCIA E CONTROLE SOCIAL

Cabe à CGE formular, coordenar, fomentar e apoiar a implementação de planos, programas, projetos e normas voltados à promoção da transparência, do acesso à informação, da conduta ética, da integridade e do controle social na Administração Pública, bem como na sua relação com o setor privado.

Os serviços de transparência e controle social disponíveis aos usuários estão apresentados na tabela abaixo.

SERVIÇOS DISPONÍVEIS	PÚBLICO-ALVO	LOCAL DE ACESSO
Acesso aos dados do Poder Executivo Estadual sobre servidores públicos, receitas, despesas, patrimônio, contratos, convênios e parcerias, transferências municipais, recursos federais, legislação e escala da saúde.	Usuário.	Portal da Transparência do Governo do Estado: www.transparencia.to.gov.br
Consulta ao Cadastro de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS.	Administração pública e usuários.	Portal da Transparência do Governo do Estado: http://www.transparencia.to.gov.br/#!cadastro_ceis/cnep/cepim
Consulta ao Cadastro Nacional de Empresas Punidas - CNEP.	Administração pública e usuários.	Portal da Transparência do Governo do Estado: http://www.transparencia.to.gov.br/#!cadastro_ceis/cnep/cepim
Consulta ao Cadastro de Entidades Privadas sem Fins Lucrativos Impedidas - CEPIM.	Administração pública e usuários.	Portal da Transparência do Governo do Estado: http://www.transparencia.to.gov.br/#!cadastro_ceis/cnep/cepim
Relatórios Estatísticos de Pedidos de Acesso à Informação.	Usuário.	Portal da CGE: https://www.cge.to.gov.br/relatorios/relatorios-estatisticos-de-pedidos-de-acesso-a-informacao/
Relatório de Pedidos e Respostas – Lei de Acesso à Informação (LAI).	Usuário.	Portal da CGE: https://www.cge.to.gov.br/relatorios/relatorio-de-pedidos-e-respostas---lai/
Relatórios de Acessos ao Portal da Transparência.	Usuário.	Portal da CGE: https://www.cge.to.gov.br/relatorios/relatorios-de-acessos-ao-portal-da-transparencia/

CONTROLADORIA-GERAL
DO ESTADO

TOCANTINS
GOVERNO DO ESTADO

