

PORTARIA CGE Nº 245/2021/GABSEC, DE 04 DE NOVEMBRO DE 2021.

O SECRETÁRIO-CHEFE DA CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO DO TOCANTINS, no uso das atribuições que lhe confere o art. 42, §1º, inc. IV, da Constituição Estadual, e

Considerando a competência estabelecida no art. 3º, inc. X, da Lei Estadual nº 2.735, de 4 de julho de 2013,

Considerando ainda, o plano de metas construído por esta Especializada para o exercício de 2021,

RESOLVE:

Art. 1º Realizar Inspeção Contábil na Secretaria da Educação, Juventude e Esportes - SEDUC, relativa às inscrições de Restos a Pagar e Despesas de Exercícios Anteriores - DEA.

Art. 2º São designados os servidores, Cristiane Dalastra, número funcional 1113526-3, Vinicius Ribeiro de Paula, número funcional 824980-4, Sunamita Freitas Matos, número funcional 1213750-5 e Cleide Gomes Ribeiro dos Santos, número funcional 11690500-1, para sob a presidência da primeira, realizarem os trabalhos de que trata o artigo anterior.

Art. 3º Ficam os referidos servidores autorizados a requisitar quaisquer processos, informações e relatórios pertinentes, bem como realizar visitas aos setores e entrevistas com os responsáveis.

Art. 4º O prazo para realização dos trabalhos é de 60 (sessenta) dias, a contar da data de publicação desta Portaria.

Art. 5º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

SENIVAN ALMEIDA DE ARRUDA
SECRETÁRIO-CHEFE

INSTRUÇÃO NORMATIVA CGE Nº 04, DE 01 DE NOVEMBRO DE 2021.

Dispõe sobre o exercício das competências da Ouvidoria-Geral do Estado (OGE-TO) e das unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual (Se-OUV).

O SECRETÁRIO-CHEFE DA CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO, no uso da atribuição legal que lhe foi conferida pelo art. 42, §1º, inciso II da Constituição Estadual e no Decreto Estadual nº 6.312, de 14 de setembro de 2021, e considerando o disposto na Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, resolve:

**CAPÍTULO I
DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 1º Para fins do disposto nesta Instrução, considera-se:

I - Ouvidoria - instância de participação e controle social responsável pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública;

II - Reclamação - demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;

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

IV - Elogio - demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido;

V - Sugestão - apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública estadual;

VI - Solicitação de providências - pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública estadual;

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

VIII - Decisão administrativa final ou resposta conclusiva - 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; e

IX - Pseudonimização - tratamento por meio do qual um dado perde a possibilidade de associação, direta ou indireta, a um indivíduo, senão pelo uso de informação adicional mantida separadamente pelo controlador em ambiente controlado e seguro.

**CAPÍTULO II
DO SISTEMA DE OUVIDORIA DO PODER EXECUTIVO ESTADUAL**

Art. 2º Integram o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual - Se-OUV:

I - Como órgão central, a Controladoria-Geral do Estado - CGE, por meio da Ouvidoria-Geral do Estado - OGE; e

II - Como unidades setoriais, as ouvidorias dos órgãos e das entidades da Administração Pública Estadual, abrangidos pelo Decreto nº 6.312, de 2021.

Art. 3º As atividades de ouvidoria das unidades do Se-OUV estão sujeitas à orientação normativa e à supervisão técnica do órgão central, sem prejuízo da subordinação administrativa ao órgão ou à entidade da administração pública estadual a que estiverem subordinadas.

**CAPÍTULO III
DAS COMPETÊNCIAS**

Art. 4º Compete à Ouvidoria-Geral, sem prejuízo de outras estabelecidas em normas específicas e complementares:

I - Monitorar a atuação das unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual no tratamento das manifestações recebidas;

II - Promover a capacitação e o treinamento relacionados com as atividades de ouvidoria e de proteção e defesa do usuário de serviços públicos;

III - Definir metodologia padrão para aferir o nível de satisfação dos usuários de serviços públicos;

IV - Manter base de dados com as manifestações recebidas de usuários;

V - Sistematizar as informações disponibilizadas pelas unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual, consolidar e divulgar estatísticas, inclusive aquelas indicativas de nível de satisfação dos usuários com os serviços públicos prestados;

VI - Propor e monitorar a adoção de medidas para a prevenção e a correção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos;

VII - Elaborar relatório de gestão com periodicidade mínima anual;

VIII - Orientar e acompanhar a elaboração, publicação, monitoramento, avaliação e atualização da Carta de Serviços ao Usuário;

IX - Gerenciar os perfis denominado "gestores" de acesso à Plataforma Fala.BR, de todos os órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual; e

X - Gerenciar os perfis de acesso ao Portal de Serviços de todos os órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual.

Art. 5º Compete às unidades setoriais do Sistema Se-OUV, sem prejuízo de outras estabelecidas em normas específicas e complementares:

I - Promover e atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017;

II - Receber, analisar e responder às manifestações a elas encaminhadas por usuários ou reencaminhadas por outras unidades setoriais, bem como por outras ouvidorias;

III - 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;

IV - Exercer a articulação permanente com outras instâncias e mecanismos de controle e participação social;

V - Produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria realizadas, bem como propor e monitorar a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos; e

V. Apresentar relatório de gestão com periodicidade mínima anual.

Parágrafo único. Quanto ao uso da Plataforma Fala.BR as unidades setoriais do Se-OUV possuem a incumbência de:

I - Designar, junto ao órgão central, o gestor da Plataforma Fala.BR no âmbito de sua unidade;

II - Registrar, na Plataforma Fala.BR, manifestação recebida por outros meios disponíveis, como telefone, e-mail, carta, whatsapp, atendimento presencial;

III - Criar, administrar e inativar, quando necessário, o perfil dos agentes públicos cadastrados na Plataforma Fala.BR, responsabilizando-se por sua atualização;

IV - Zelar pelo preenchimento adequado dos campos qualificadores de manifestação apresentada ao seu órgão ou entidade;

V - Observar as normas legais e regulamentares aplicáveis ao tratamento de manifestações; e

VI - Adotar as medidas necessárias a resguardar o acesso às informações registradas na Plataforma Fala.BR por pessoas com a necessidade de conhecer.

CAPÍTULO IV DOS TITULARES DE UNIDADES SETORIAIS DO SE-OUV

Art. 6º A nomeação, a designação, a exoneração ou a dispensa dos titulares de unidades setoriais do Se-OUV deverá ser comunicada, pelo dirigente máximo do órgão ou da entidade à Controladoria-Geral do Estado.

§1º A designação a que se refere o *caput* deve se dá por meio de Ato publicado no Diário Oficial do Estado, e, preferencialmente, dentre servidores efetivos ou empregados públicos com escolaridade de nível superior, não sendo recomendado o acúmulo da função com outros cargos/funções no âmbito do órgão ou entidade.

§2º Caso o responsável pelas atribuições de Ouvidor não possua curso de certificação em Ouvidoria, deverá se submeter à realização deste ou equivalente, no prazo de até 180 dias, de acordo com as orientações emanadas pela CGE-TO.

CAPÍTULO V DAS ATIVIDADES E PROCEDIMENTOS PARA ATUAÇÃO DAS UNIDADES SETORIAIS DO SE-OUV

Art. 7º As atividades de Ouvidoria deverão ser realizadas observando as seguintes diretrizes:

I - Reconhecimento do usuário como sujeito de direitos;

II - Atuação técnica, empática, imparcial e com foco na solução pacífica de conflitos;

III - Transparência, ética, tempestividade, eficiência e suficiência no processo de análise e resposta das manifestações;

IV - Confidencialidade, sigilo e discrição no tratamento das manifestações; e

V - Cooperação permanente entre as unidades setoriais do Se-OUV na busca de soluções coletivas para os problemas individuais identificados nas manifestações.

Art. 8º São atividades de ouvidoria no âmbito das unidades do Se-OUV, sem prejuízo de outras que lhes sejam atribuídas por norma específica:

I - Receber as manifestações de usuários de serviços públicos e dar-lhes tratamento em conformidade com a Lei nº 13.460, de 2017, com a Lei nº 13.709, de 2018, e com o Decreto nº 6.312, de 2021;

II - Adotar as medidas necessárias ao cumprimento dos prazos legais;

III - Zelar pela qualidade das respostas às manifestações recebidas;

IV - Formular, executar e avaliar ações e projetos relacionados às atividades de ouvidoria da respectiva área de atuação;

V - Coletar dados sobre a qualidade e satisfação dos usuários com a prestação de serviços públicos, conforme metodologia padrão definida pelo órgão central;

VI - Analisar dados coletados visando produzir informações com vistas ao aprimoramento da prestação dos serviços e à correção de falhas;

VII - Participar da elaboração e zelar pela adequação, atualização e qualidade das informações constantes nas Cartas de Serviços dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas;

VIII - Promover a articulação interna visando a solução pacífica de conflitos entre usuários e órgãos e entidades, bem como entre agentes públicos;

IX - Realizar a articulação com instâncias e mecanismos de participação social;

X - Realizar a articulação com as demais unidades do órgão ou entidade para o pleno exercício de suas competências;

XI - Elaborar anualmente o relatório de gestão; e

XII - Exercer a atividade de Serviço de Informação ao Cidadão-SIC que trata o inciso I, do art. 9º, da Lei nº 12.527, de 2011, quando assim designadas.

Art. 9º As unidades setoriais do Se-OUV deverão contar, sempre que possível, com instalações físicas adequadas para prestação de atendimento presencial.

Art. 10. As manifestações de ouvidoria deverão ser apresentadas, preferencialmente, por meio eletrônico, através da Plataforma Fala.BR, de uso obrigatório pela Administração Pública Estadual, Direta e Indireta, observando-se que:

I - Os órgãos e entidades que se utilizam de outro sistema, para recebimento e tratamento de manifestações, deverão transferir eletronicamente todas as manifestações recebidas à Plataforma Fala.BR;

II - Na hipótese da manifestação ser recebida em meios físicos, meios de comunicação eletrônicos e comunicação oral, a unidade setorial do Sistema Se-OUV promoverá a sua digitalização e a sua inserção imediata na Plataforma Fala.BR, após autorização prévia do manifestante, inclusive quanto à criação de cadastro, se necessário;

III - As manifestações colhidas verbalmente serão reduzidas a termo e inseridas na Plataforma Fala.BR, observando as seguintes diretrizes: registro completo, fidedigno e integral da manifestação; desmembramento adequado da demanda, efetuando registros distintos para manifestações com tipologias, assuntos ou órgãos e entidades destinatários distintos; informação do número de protocolo e orientações para acesso e acompanhamento de sua manifestação.

Art. 11. O tratamento das manifestações de ouvidoria compreende as seguintes etapas:

I - Recebimento da manifestação;

II - Registro da manifestação na Plataforma Fala.BR, caso a manifestação tenha sido apresentada por outro meio;

III - Análise preliminar da manifestação;

IV - Solicitação de complementação de informações aos manifestantes, quando as informações forem insuficientes para o seu tratamento;

V - Tramitação da manifestação para outra unidade administrativa, quando couber;

VI - Encaminhamento da manifestação que não for de sua competência ao órgão ou entidade responsável pelo assunto ou serviço objeto da manifestação, quando couber; e

VII - Consolidação, elaboração e publicação da resposta conclusiva oferecida pela unidade responsável demandada.

§1º Quando couber, consideram-se etapas específicas de tratamento da manifestação de ouvidoria:

I - Pseudonimização da denúncia; e

II - Acompanhamento de encaminhamentos decorrentes da resposta conclusiva publicada, reabertura de manifestação e publicação de novas informações relevantes.

§2º A análise preliminar da manifestação a que se refere o inciso III compreende:

I - conferir se o tipo de manifestação está correto em virtude do seu teor, ressaltando-se que não é possível alterar o tipo da manifestação registrada de forma não identificada na Plataforma Fala.BR;

II - averiguar duplicidades;

III - compreensibilidade da manifestação visando o seu encaminhamento de forma assertiva.

§3º Na análise preliminar de denúncias, observada a competência do órgão ou entidade a que a unidade esteja vinculada, deverá ser avaliada a existência de requisitos mínimos de autoria, materialidade e relevância que amparem a apuração da denúncia pelo órgão ou entidade, sendo considerada habilitada quando existentes estes requisitos.

§4º As unidades setoriais do Se-OUV deverão cumprir os procedimentos de tratamento previstos nos incisos I a VII, do *caput*, no prazo de 30 (trinta dias), a contar do recebimento da manifestação, prorrogável por igual período, mediante justificativa expressa.

§5º A solicitação de complementação a que se refere o inciso IV, deverá ser atendida pelo usuário no prazo de 20 (vinte) dias, a partir da data do seu recebimento, caso contrário, a referida manifestação será arquivada sem a produção de resposta conclusiva.

§6º O encaminhamento da manifestação a que se refere o item VI, se dará por meio da própria Plataforma Fala.BR nos casos em que o órgão ou entidade tenha feito adesão à mesma.

§7º O encaminhamento de denúncia com elementos de identificação do denunciante entre unidades setoriais do Se-OUV será precedida de consentimento do denunciante, sem o qual a denúncia somente poderá ser encaminhada após a sua pseudonimização pela unidade encaminhadora.

§8º As unidades setoriais do Se-OUV poderão fazer ponderações e observações, no que couber, acerca do conteúdo da resposta apresentada pela unidade responsável e devolver a manifestação para adequação.

§9º Quando a resposta a ser apresentada envolver outro órgão ou entidade, a unidade do Se-OUV apresentará resposta intermediária ao usuário e encaminhará a manifestação ao órgão ou entidade responsável para complementação.

Art. 12. Na elaboração de respostas conclusivas às manifestações, as unidades setoriais do Se-OUV observarão o seguinte conteúdo mínimo:

I - No caso de elogio: informação sobre o seu encaminhamento e identificação ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado, e à sua chefia imediata;

II - No caso de reclamação: informação objetiva acerca da análise do fato apurado;

III - No caso de solicitação: informação sobre a possibilidade, a forma e o meio de atendimento à solicitação;

IV - No caso de sugestão: manifestação do gestor sobre a possibilidade de sua adoção, informando o período estimado de tempo necessário à sua implementação, quando couber;

V - No caso de denúncia: informação sobre o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou sobre o seu arquivamento.

Art. 13. As unidades setoriais do Se-OUV poderão encerrar/arquivar a manifestação recebida sem o envio de resposta ao usuário, ainda na análise preliminar, quando esta:

I - Contiver texto repetido, desarrazoado, confuso, impróprio ou com elementos que destoam da urbanidade;

II - Tiver sido encaminhada para diversos órgãos ou entidades apenas para conhecimento.

Art. 14. Os órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual que contam com Ouvidorias oriundas de Sistema em âmbito nacional não integrado à Plataforma Fala.Br, ou aqueles que pleitearem a sua implantação, deverão proceder ao registro e tratamento das manifestações de ouvidoria na Plataforma Fala.BR, considerando tratar-se do sistema oficial adotado pelo Estado do Tocantins para o gerenciamento de dados e informações nesta área.

Parágrafo único: A adoção de sistema oficial possibilita a uniformização e segurança de dados e informações gerenciais, visando influenciar políticas públicas e melhoria na prestação dos serviços pelo Estado.

Art. 15. As unidades setoriais do Se-OUV devem apresentar relatório de gestão com periodicidade mínima anual, a ser publicado no sítio eletrônico do órgão ou entidade até o dia 31 de janeiro de cada ano, contendo informações relativas às manifestações referentes ao ano anterior, sem prejuízo de norma que estabeleça outra periodicidade.

§1º O relatório anual de gestão de que trata o *caput* deverá conter, ao menos:

I - O número de manifestações recebidas;

II - Os motivos das manifestações;

III - Análise quanto aos principais motivos das manifestações e dos pontos recorrentes;

IV - Análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas;

V - Ações consideradas exitosas, principais dificuldades enfrentadas e propostas de ações para superá-las; e

VI - Informações sobre a força de trabalho da unidade de ouvidoria.

§2º O relatório anual de gestão deverá ser encaminhado à autoridade máxima do órgão ou entidade a que esteja vinculada a unidade do Se-OUV.

Art. 16. As unidades setoriais do Se-OUV deverão participar do processo de elaboração e atualização da Carta de Serviços ao Usuário, atuando em articulação com os setores dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas.

Art. 17. Na elaboração da Carta de Serviços ao Usuário, as unidades setoriais do Se-OUV deverão observar o contido nos artigos nos 26, 27 e 28, do Decreto nº 6.312, de 2021, além de outras orientações complementares disponibilizadas pela CGE.

Art. 18. Sem prejuízo da adoção de outras formas de publicidade, as unidades setoriais do Se-OUV deverão adotar medidas para manter atualizada a Carta de Serviços ao Usuário junto ao Portal de Serviços do Estado no endereço eletrônico: <https://servicos.to.gov.br/>.

CAPÍTULO VI DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 19. A publicação de dados extraídos da Plataforma Fala.BR será realizada pelo órgão central do Se-OUV e constará exclusivamente no site da Controladoria-Geral do Estado/Ouvidoria-Geral do Estado e Portal da Transparência.

Art. 20. As unidades setoriais do Se-OUV adotarão providências necessárias para colocar em transparência, no sítio do órgão ou entidade a que estejam vinculadas, uma seção denominada "ouvidoria", constando informações claras, atualizadas e precisas sobre:

I - As formas de acesso ao atendimento da unidade setorial de ouvidoria;

II - O endereço para atendimento presencial e recebimento de correspondência, quando cabível; e

III - Os relatórios de gestão da unidade setorial de ouvidoria.

Art. 21. Revogam-se:

I - a Instrução Normativa CGE nº 03, de 16 de julho de 2014;

II - a Portaria CGE nº 135, de 24 de julho de 2013.

Art. 22. Esta Instrução Normativa entra em vigor na data de sua publicação.

SENIVAN ALMEIDA DE ARRUDA
Secretário-Chefe