

Controladoria-Geral do Estado
Ouvidoria-Geral do Estado

Guia de Acesso à Ouvidoria



Palmas - TO
Junho 2022



TOCANTINS
GOVERNO DO ESTADO

CONTROLADORIA-GERAL
DO ESTADO

Wanderlei Barbosa Castro
Governador do Estado do Tocantins

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

Arely Soares Carvalho Telles
Ouvidora-Geral do Estado

Equipe envolvida

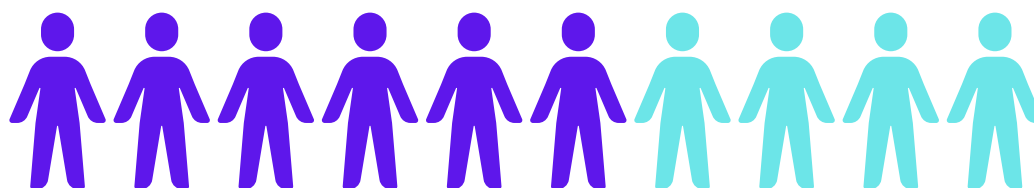
Elaboração e Sistematização
Arely Soares Carvalho Telles
Marcela Barreto da Silva Oliveira
Sílvia Simone Sakita

Finalização do layout
Rafael Lozado Moreira do Carmo

Apoio
ASCOM

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



ÍNDICE

Apresentação	01
O que é uma Ouvidoria Pública?	02
Quem pode se manifestar na ouvidoria?	02
O que é uma manifestação?	03
Como fazer uma manifestação?	04
Quais os documentos necessários?	05
Como consultar o andamento e a resposta de uma manifestação?	05
Qual o prazo de resposta para uma manifestação de ouvidoria?	05
O que é o SIC?	06
Quem pode fazer um pedido de acesso à informação?	06
Como fazer um pedido de acesso à informação?	07
Quais os documentos necessários?	08
Como consultar o andamento do seu pedido ?	08
Qual o prazo de resposta para um pedido de acesso à informação?	08
Embasamento Legal	09
Contatos das Ouvidoria e Unidades Setoriais dos Órgãos e Entidades do Poder Executivo Estadual	10

APRESENTAÇÃO

A Controladoria-Geral do Estado (CGE-TO) é o órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual (Se-OUV), conforme Decreto Estadual nº 6.312/2021, tendo a Ouvidoria-Geral do Estado (OGE-TO) como unidade administrativa responsável por promover e estabelecer a interlocução entre a sociedade e a Administração Pública.

A OGE-TO atua de forma integrada às ouvidorias e unidades setoriais de ouvidoria dos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual no recebimento, análise, encaminhamento e oferecimento de resposta de manifestações apresentadas com a finalidade de promover a melhoria na prestação dos serviços públicos.

A participação da sociedade na gestão pública é um direito assegurado pela Constituição Federal, permitindo que as pessoas não só participem da formulação das políticas públicas, mas, também, fiscalizem de forma permanente a aplicação dos recursos públicos.

Para fortalecer estes mecanismos foi sancionada a Lei nº 13.460/2017, conhecida como o Código de Defesa do Usuário do Serviço Público, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos na administração pública. No Estado do Tocantins, a referida Lei está regulamentada por meio do Decreto Estadual nº 6.312/2021.

Nesse sentido, o presente Guia foi concebido como forma de qualificar a participação e o controle social na administração pública, disponibilizando informações e orientações sobre a Ouvidoria e o seu papel na efetivação de direitos.

SENIVAN ALMEIDA DE ARRUDA
Secretário-Chefe da Controladoria-Geral do Estado

O QUE É UMA OUVIDORIA PÚBLICA?

É uma instância estratégica de controle e participação social que atua como canal de interlocução entre a sociedade e a Administração Pública, visando a melhoria na prestação dos serviços públicos.

A ouvidoria é um espaço de acolhimento, escuta, recebimento, análise, encaminhamento e oferecimento de resposta às manifestações que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação desses serviços.

QUEM PODE SE MANIFESTAR NA OUVIDORIA?

- Todas as pessoas físicas, independente da idade.
- Pessoa jurídica (empresa, organização da sociedade civil, etc)



O QUE É UMA MANIFESTAÇÃO DE OUVIDORIA?

A manifestação é a forma como você expressa sua opinião, seus anseios e dúvidas à Ouvidoria.

É possível manifestar-se em forma de:



1 DENÚNCIA

Comunicação de um ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito praticado contra a administração pública, cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes. Ex.: denúncia de um(a) servidor(a) público que exigiu e/ou recebeu propina para agilizar um procedimento administrativo;



2 ELOGIO

Demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre um atendimento público ou serviço oferecido. Ex.: Um(a) usuário(a) utiliza o serviço de determinado Órgão e sente-se satisfeito com o atendimento prestado pelo(a) servidor(a) e, logo após, procura a Ouvidoria para registrar um elogio a este(a) servidor(a);



3 RECLAMAÇÃO

Demonstração de insatisfação com a prestação de um serviço público ou conduta de agentes públicos na prestação desse serviço. Ex: Um(a) servidor(a) público(a) desrespeita uma pessoa que busca informações sobre o horário de funcionamento de um equipamento público ou um mau atendimento de um médico em hospital;



4 SOLICITAÇÃO

Pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades em relação a um atendimento ou uma prestação de serviço. Ex.: Quando uma pessoa comunica a falta de um medicamento e requer a solução do problema ou quando verifica que a chuva abriu um buraco na estrada e requer o seu reparo;



5 SUGESTÃO

Apresentação de uma ideia ou formulação de uma proposta de melhoria de serviços públicos. Ex: Sugerir aos gestores(as) de cada órgão e entidade para disponibilizar a Carta de Serviços impressa no balcão de atendimento.

COMO FAZER UMA MANIFESTAÇÃO DE OUVIDORIA?

A manifestação pode ser feita por meio dos seguintes canais de atendimento:



PLATAFORMA FALA.BR

falabr.cgu.gov.br/publico/TO/Manifestacao/RegistrarManifestacao



TELEFONE 162

Ligação gratuita dentro do estado do TO, das 8h às 14h, de segunda a sexta-feira



E-MAIL

ouvidoriageral@controladoria.to.gov.br



WHATSAPP (63) 99920-0403

Somente mensagem de texto e/ou áudio, das 8h às 14h, de segunda a sexta-feira.

PRESENCIAL*



Comparecendo na sede da Controladoria-Geral do Estado do Tocantins/Ouvidoria-Geral no endereço: Esplanada das Secretarias, Praça dos Girassóis, Av. NS-02, Prédio I, em Palmas-TO. Horário de funcionamento: 8h às 14h, de segunda a sexta-feira.



CARTA

Endereçada à Controladoria-Geral do Estado do Tocantins/Ouvidoria-Geral no endereço: Esplanada das Secretarias, Praça dos Girassóis, Av. NS-02, Prédio I - CEP: 77.001-002, em Palmas-TO.

(*)Atendimento presencial: prioridade para as pessoas com deficiência, os/as idosos(as), com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos(as), de acordo com a Lei nº 10.048/2000, redação alterada pela Lei nº 13.146/2015.

Obs.: Todas as manifestações de ouvidoria, independente da forma de atendimento, são registradas na Plataforma Fala.BR, para fins de tratamento e resposta.

QUAIS OS DOCUMENTOS NECESSÁRIOS?

Documentação obrigatória em comum para todas as formas de manifestação identificada*:

Nome completo, CPF e e-mail.

A sua identidade será protegida pela Ouvidoria, conforme o disposto no art. 10, § 7º da Lei nº 13.460/2017.

*A manifestação anônima é permitida para o tipo "denúncia", no entanto o(a) usuário(a) não terá como acompanhar a sua resposta.



COMO CONSULTAR O ANDAMENTO E A RESPOSTA DE UMA MANIFESTAÇÃO?

Quando você realiza uma manifestação de forma identificada, é gerado o **Número de Protocolo e Código de Acesso**. Com esses dados você pode consultar o andamento e a resposta das suas manifestações diretamente na Plataforma Fala.BR, ou ainda, entrando em contato com os canais de atendimento da Ouvidoria informando os referidos dados.



QUAL O PRAZO DE RESPOSTA PARA UMA MANIFESTAÇÃO DE OUVIDORIA?

A Ouvidoria deve oferecer resposta o mais rápido possível, porém o prazo máximo é de **30 dias**, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período, conforme previsto na Lei 13.460/2017.





O QUE É O SIC?

A OUVIDORIA também é responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC).

Este serviço permite fazer pedido de acesso às informações públicas, produzidas ou acumuladas pela administração pública, baseados na Lei de Acesso à Informação - Lei nº 12.527/2011 (LAI) e no Decreto Estadual nº 4.839/2013. No entanto, antes de efetuar o seu pedido, verifique se a informação que deseja já não está disponível no Portal da Transparência do Estado do Tocantins ou no site do órgão ou entidade competente sobre o assunto demandado.

As informações públicas produzidas ou acumuladas pela administração pública visam garantir o direito de acesso à informação e o exercício do controle social.

De acordo com a LAI considera-se “informação: dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato”.

Não serão atendidos pedidos de acesso à informação, conforme art. 11 do Decreto Estadual nº 4.839/2013:

I - genéricos;

II - desproporcionais;

III - desarrazoados;

IV - que exijam trabalhos adicionais de análise, produção, interpretação, tratamento, consolidação de dados e informações que não sejam da competência da entidade ou órgão.

QUEM PODE FAZER UM PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO?

Pessoas físicas e jurídicas.

COMO FAZER UM PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO?

O pedido pode ser feito por meio dos seguintes canais de atendimento:



PLATAFORMA FALA.BR

falabr.cgu.gov.br/publico/TO/Manifestacao/RegistrarManifestacao



E-MAIL

esic@controladoria.to.gov.br



CARTA

Endereçada à Controladoria-Geral do Estado do Tocantins/Ouvidoria-Geral no endereço: Esplanada das Secretarias, Praça dos Girassóis, Av. NS-02, Prédio I - CEP: 77.001-002, em Palmas-TO.



PRESENCIAL*

Comparecendo na sede da Controladoria-Geral do Estado do Tocantins/Ouvidoria-Geral no endereço: Esplanada das Secretarias, Praça dos Girassóis, Av. NS-02, Prédio I, em Palmas-TO. Horário de funcionamento: 8h às 14h, de segunda a sexta-feira.

(*)Atendimento presencial: prioridade para as pessoas com deficiência, os/as idosos(as), com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos(as), de acordo com a Lei nº 10.048/2000, redação alterada pela Lei nº 13.146/2015.

Obs.: Todos os pedidos de acesso à informação, independente da forma de atendimento, são registradas na Plataforma Fala.BR, para fins de tratamento e resposta.

QUAIS OS DOCUMENTOS NECESSÁRIOS?

- Documentação obrigatória: **Nome completo, CPF e e-mail.**
- A sua identidade será protegida pela Ouvidoria, conforme o disposto no art. 10, § 7º da Lei nº 13.460/2017.

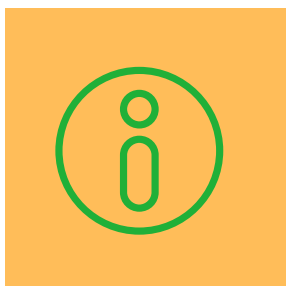
COMO CONSULTAR O ANDAMENTO DO SEU PEDIDO?

Quando você realiza um pedido de acesso à informação é gerado o **Número de Protocolo e Código de Acesso**. Com esses dados você pode consultar o andamento e a resposta diretamente na **Plataforma Fala.BR**, ou ainda, entrando em contato com os canais de atendimento da Ouvidoria informando os referidos dados.

A Lei nº 12.527/2011-Lei de Acesso à Informação, no art. 15, prevê: “No caso de indeferimento de acesso a informações ou às razões da negativa do acesso, poderá o interessado interpor recurso contra a decisão no prazo de 10 (dez) dias a contar da sua ciência”.

QUAL O PRAZO DE RESPOSTA PARA UM PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO?

O órgão ou entidade pública deverá autorizar ou conceder o acesso imediato à informação disponível. Não sendo possível conceder o acesso imediato, o prazo máximo é de **20 (vinte) dias** para responder o seu pedido de acesso à informação, podendo este prazo ser prorrogado uma única vez, mediante justificativa expressa por mais **10 (dez) dias**, conforme disposto no Art. 11, § 1º e 2º da, Lei Nº 12.527/2011.



EMBASAMENTO LEGAL

. Lei Federal n.º 13.460/17 – Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração

pública: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato20152018/2017/lei/l13460.htm

. Lei Federal n.º 12.527/13 – Lei que regula o Acesso à Informação: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm

. Lei Federal n.º 13.709/18 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm

. Decreto Estadual n.º 6.312/21 - Regulamenta, no âmbito do Poder Executivo Estadual, a Lei Federal n.º 13.460, de 26 de junho de 2017, e institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual, e adota outras providências <https://www.legisweb.com.br/legislacao/?id=420274>

. Decreto Estadual n.º 4.839/13 - Define regras específicas para o Poder Executivo quanto ao acesso à informação, e adota outras providências: <https://www.legisweb.com.br/legislacao/?id=256139>.

. Instrução Normativa CGE n.º 04 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) <https://central.to.gov.br/download/268977>.

A sua voz contribui para a melhoria da gestão pública!

Contatos das Ouvidoria e Unidades Setoriais dos Órgãos e Entidades do Poder Executivo Estadual

Agência de Defesa Agropecuária do Estado do Tocantins- ADAPEC

Telefone: 3218-2266 - E-mail: ouvidoria@adapec.to.gov.br

Agência de Metrologia, Avaliação da Conformidade, Inovação e Tecnologia - AEM

Telefone: (63) 3218-2076 - E-mail: ouvidoria@aem.to.gov.br

Agência Estadual de Mineração do Tocantins - AMETO

Telefone: (63) 3218-2388 - E-mail: ouvidoria@minerios.to.gov.br

Agência de Fomento do Estado do Tocantins - FOMENTO

Telefone: (63) 3220-9812 - E-mail: ouvidoria@fomento.to.gov.br

Agência de Tecnologia da Informação - ATI

Telefone: (63) 3212-4526 - E-mail: ouvidoria@ati.to.gov.br

Agência Tocantinense de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos - ATR

Telefone: (63) 3218-7618 - E-mail: ouvidoria@atr.to.gov.br

Agência Tocantinense de Saneamento- ATS

Telefones: 0800 6464 195 e (63) 99202-6005 - E-mail: atsouvidoria@gmail.com

Agência Tocantinense de Transportes e Obras - AGETO

Telefone: (63) 3218-7101 - Email: ouvidoria@ageto.to.gov.br

Casa Civil - CCI

Telefone: (63) 3212-4052 - E-mail: ouvidoria@casacivil.to.gov.br

Casa Militar - CAMIL

Telefone: (63) 3212-4067 - E-mail: ouvidoriacamil@gmail.com

Controladoria-Geral do Estado - CGE

Telefone: 162 (Ligação Gratuita) (63) 3218-2573 e 2559 - E-mail: ouvidoriageral@controladoria.to.gov.br

Companhia Imobiliária de Participações, Investimentos e Parcerias do Estado do Tocantins / TOCANTINS PARCERIAS

Telefone: (63) 99215-8037 - E-mail: ouvidoria@tocantinsparcerias.to.gov.br

Corpo de Bombeiros Militar do Estado Tocantins - CBM

Telefone: (63) 3218-4718 - E-mail: ouvidoria@bombeiros.to.gov.br

Departamento Estadual de Trânsito - DETRAN

Telefone: (63) 3218-3000 - E-mail: ouvidoria.detran@gmail.com

Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado do Tocantins - FAPT

Telefone: (63) 3218-1382 - E-mail: ouvidoriafapt@gmail.com

Instituto de Desenvolvimento Rural do Estado do Tocantins - Ruraltins

Telefone: (63) 3218-3101 - E-mail: ouvidoriaruraltinstocantins@gmail.com

Instituto de Gestão Previdenciária do Estado do Tocantins - ICEPREV

(63) 3218-7289 - E-mail: ouvidoria.igeprev.tocantins@gmail.com

Instituto Natureza do Tocantins - NATURATINS

(63) 3218-2680 - E-mail: ouvidoria.naturatins@gmail.com

Instituto de Terras do Tocantins - ITERTINS

(63) 3218-2500 - E-mail: ouvidoria.sic@itertins.to.gov.br

Junta Comercial do Estado do Tocantins - JUCETINS

(63) 3218-4824

Polícia Militar do Estado do Tocantins - PM

Telefone: (63) 3218-2812 - E-mail: ouvidoriapmto@gmail.com

Procuradoria-Geral do Estado - PGE

Telefone: (63) 3218-3730 - E-mail: ouvidoria@pge.to.gov.br

Secretaria da Administração- SECAD

Telefone: (63) 3218-1562 - E-mail: ouvidoriasecad@gmail.com

Secretaria da Agricultura, Pecuária e Aquicultura- SEAGRO

Telefone: (63) 3218-7608 - E-mail: ouvidoria@seagro.to.gov.br

Secretaria de Cidadania e Justiça - SECIJU

Telefone: (63) 3218-6706 - E-mail: ouvidoria@seciju.to.gov.br

Secretaria da Comunicação - SECOM

Telefone: (63) 3212-4184 - E-mail: ouvidoriadasecom@secom.to.gov.br

Secretaria da Educação- SEDUC

Telefone: (63) 3218-1457 - E-mail: ouvidoria@seduc.to.gov.br

Secretaria dos Esportes e Juventude - SEJU

Telefone: (63) 32181232 - E-mail: ouvidoria@seju.to.gov.br

Secretaria da Fazenda - SEFAZ

Telefone: 0800 063 1144 - E-mail: ouvidoria@sefaz.to.gov.br

Secretaria da Infraestrutura, Cidades e Habilitação - SEINFRA

Telefone: (63) 3218-7105

Secretaria da Saúde - SES

Telefone: (63) 3218-3385 0800-6427200 - E-mail: ouvidoria.sus.to@gmail.com

Secretaria da Segurança Pública - SSP

Telefone: (63) 3218-6898 ou 0800 645 6898 ou 3218-2414 - E-mail: ouvidoria@ssp.to.gov.br

Secretaria da Cultura e Turismo - SECTUR

Telefone: (63) 3218-5801 - E-mail: ouvidoria@adtur.to.gov.br

Secretaria da Indústria, Comércio e Serviços - SICS

Telefone: (63) 3218- 1006 - E-mail: ouvidoria@sic.to.gov.br

Secretaria de Parcerias e Investimentos- SPI

Telefone: 63 3212-4218 - E-mail: ouvidoria@spi.to.gov.br

Secretaria do Meio Ambiente e Recursos Hídricos - SEMARH

Telefone: (63) 3218-1653 - E-mail: ouvidoria@semades.to.gov.br

Secretaria do Planejamento e Orçamento - SEPLAN

Telefone: (63) 3212-4468 - E-mail: ouvidoriaseplantocantins@gmail.com

Secretaria do Trabalho e Desenvolvimento Social - SETAS

Telefone: (63) 99270-6150 - E-mail: setasouvidoria@gmail.com

Secretaria Executiva da Governadoria - SEGOV

Telefone: (63) 99972-6520 - E-mail: segov.ouvidoria@gmail.com

Universidade Estadual do Tocantins - UNITINS

Telefone: (63) 3218-2941 - E-mail: ouvidoria@unitins.br



TOCANTINS
GOVERNO DO ESTADO

CONTROLADORIA-GERAL
DO ESTADO

OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO

Contatos:

Ligação Gratuita: 162

Telefone: 3218-2573/ 2559

WhatsApp: (63) 99920-0403

Email: ouvidoriageral@controladoria.to.gov.br

Email: esic@controladoria.to.gov.br

www.to.gov.br/ouvidoria