

INSTRUÇÃO NORMATIVA CGE Nº 03, DE 16 DE JULHO DE 2014.

Dispõe e organiza a Rede de Gestão de Ouvidoria do Estado do Tocantins - RGOUV.

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

CONSIDERANDO que compete à Controladoria Geral do Estado assistir direta e imediatamente ao Chefe do Poder Executivo em assuntos e providências pertinentes à defesa do patrimônio público, ao controle interno, à auditoria pública, às atividades de ouvidoria e à transparência da gestão;

CONSIDERANDO a necessidade de promover a articulação entre a sociedade e as ações governamentais em consonância com a política de ouvidoria do Estado, padronizando e imprimindo celeridade ao registro, à tramitação e resposta às manifestações do cidadão, bem como a necessidade de consolidação das informações, como forma de retroalimentar o processo de gestão e decisão governamental;

CONSIDERANDO a necessidade de assegurar o direito do cidadão à prestação de serviços de qualidade, ao acesso à informação e a ampliação do espaço de participação popular e controle social para defesa do cidadão e aperfeiçoamento do próprio processo democrático;

CONSIDERANDO, ainda, a extinção das Ouvidorias dos demais órgãos e entidades do Poder Executivo, instituída pela Lei nº 2.735, de 08 de julho de 2013,

RESOLVE:

Aprovar as rotinas a serem adotadas no tratamento das manifestações registradas pelos cidadãos-usuários dos serviços de ouvidoria.

TÍTULO I DOS PROCEDIMENTOS DA OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DO TOCANTINS

CAPÍTULO I DA REDE DE GESTÃO DE OUVIDORIA - RGOUV

Art. 1º A Rede de Gestão de Ouvidoria do Estado do Tocantins - RGOUV tem como finalidade garantir a participação popular e contribuir para o desenvolvimento da cultura de cidadania e aprimoramento dos serviços públicos prestados pelo Poder Executivo.

Art. 2º Integram o RGOUV:

I - a Controladoria-Geral do Estado - CGE, como Órgão Superior da Rede de Gestão de Ouvidoria;

II - a Ouvidoria Geral do Estado - OGE, como Unidade Central da Rede de Gestão de Ouvidoria;

III - os Gestores dos órgãos e entidades do Poder Executivo como representante superior e imediato da Rede de Gestão de Ouvidoria e servidores por estes designados.

CAPÍTULO II DOS USUÁRIOS DA REDE DE GESTÃO DE OUVIDORIA

Art. 3º São usuários do RGOUV:

I - o Ouvidor Geral do Estado, podendo incluir, encaminhar, receber e responder as manifestações ao cidadão-usuário dos serviços de ouvidoria.

II - os Gestores dos órgãos e entidades do Poder Executivo e Interlocutores, por estes designados, podendo receber e responder as manifestações encaminhadas pela Ouvidoria Geral, enviando a resposta, posteriormente, para que a OGE comunique ao cidadão-usuário dos seus serviços.

III - os Ouvidores Setoriais Especializados - OSEs, designados por Portaria específica, podendo receber e tratar as manifestações.

CAPÍTULO III DOS PROCEDIMENTOS DA OUVIDORIA GERAL

Art. 4º Compete à OGE disponibilizar os seguintes canais gratuitos de atendimento:

I - formulário eletrônico (site: www.ouvidoria.to.gov.br);

II - telefone;

III - endereço eletrônico (e-mail: ouvidoriageral@cge.to.gov.br);

IV - presencial;

V - carta.

Art. 5º Os serviços prestados pela OGE compreendem:

I - recepcionamento das manifestações por parte do cidadão que se classificam em denúncia, reclamação, elogio, sugestão, solicitação e acionamento que não gera demanda, definidos a seguir:

a) denúncia: comunicação verbal ou escrita que indica irregularidade na administração ou no atendimento por órgãos ou entidade pública.

b) reclamação: comunicação verbal ou escrita que relate insatisfação ou reivindicação de direitos em relação às ações e serviços prestados pelo Poder Executivo, que o demandante avalie violados ou não observados;

c) elogio: comunicação verbal ou escrita que demonstra satisfação ou agradecimento por serviço prestado.

d) sugestão: comunicação verbal ou escrita que proponha ação considerada útil à melhoria dos serviços prestados pelo Poder Executivo.

e) solicitação: requerimento de ações ou procedimentos da área da saúde aos

quais o cidadão não teve acesso, ou de melhoria nos que lhe foram ofertados.

f) acionamento que não gera demanda: orientação ou ensinamento relacionado à área de atuação do Poder Executivo, manifestações inerentes a outras instâncias ou desprovidas de dados suficientes para sua verificação.

II - tratamento das manifestações pelas Ouvidorias Setoriais Especializadas e envio à Coordenação de Atendimento ao Cidadão COAC para verificação;

III - prestação ao cidadão de todo e qualquer tipo de informação sobre sua manifestação;

IV - zelo pelo sigilo, imparcialidade e conduta ética diante das manifestações recebidas do cidadão-usuário;

V - orientação, capacitação e supervisão de servidor designado pelo Gestor do órgão ou entidade do Poder Executivo para receber as manifestações da OGE, responder e enviar a resposta para que esta retorne ao cidadão-usuário;

VI - divulgação interna e externa dos canais de atendimento da OGE;

VII - elaboração de Relatórios Gerenciais com registros quantitativos e qualitativos das demandas tratadas, favorecendo o aprimoramento dos serviços públicos ofertados à sociedade;

VIII - elaboração de projetos relacionados ao atendimento da OGE;

IX - acompanhamento das manifestações, com vista a sua resolução, contribuindo para o fortalecimento da democracia participativa e respeitando o direito do cidadão-usuário dos serviços de ouvidoria;

X - promoção de um ambiente acolhedor e humanizado para atender ao cidadão-usuário dos serviços de ouvidoria;

XI - conscientização do cidadão sobre o direito de ter acesso ao serviço público eficiente, bem como auxiliá-lo a resolver problemas junto aos órgãos e entidades do Poder Executivo;

XII - registro atualizado do andamento e do resultado das manifestações recebidas pela OGE;

XIII - exercício de outras atividades correlatas.

Art. 6º A OGE poderá receber e analisar manifestações anônimas, devendo tratá-las desde que o cidadão-usuário apresente elementos suficientes à verificação dos fatos descritos.

Art. 7º As manifestações relacionadas a objetos de processos em tramitação na esfera judicial não serão apuradas pelos órgãos e entidades da Rede de Gestão de Ouvidoria.

CAPÍTULO IV DA UTILIZAÇÃO DA RGOUV

Art. 8º As manifestações recebidas pelos Interlocutores, integrantes da Rede de Gestão de Ouvidoria, são classificadas, registradas e respondidas no sistema informatizado da RGOUV.

Art. 9º Caberá à OGE verificar a pertinência da resposta enviada pelos órgãos ou entidades e, em caso de dúvida no atendimento à manifestação do cidadão-usuário, a resposta será novamente tramitada para complementação ou justificativa.

Art. 10. Toda manifestação recebida pelos canais de atendimento colocados à disposição do cidadão-usuário, conforme disciplina o art. 4º, deverá ser registrada no SGO para controle e registro da OGE.

Parágrafo único. As Ouvidorias Setoriais Especializadas que dispõem de sistemas nacionais de ouvidoria deverão garantir a alimentação das manifestações no SGO - OGE.

TÍTULO II DAS ESTRUTURAS INTEGRANTES DA RGOUV

CAPÍTULO V DA DEFINIÇÃO E DOS PROCEDIMENTOS DAS ESTRUTURAS INTEGRANTES DA RGOUV

Art. 11. As Ouvidorias Setoriais Especializadas são vinculadas à estrutura operacional da CGE/OGE, cabendo a esta designar servidores responsáveis para responder pelos seguintes setores:

- I - Ouvidoria Setorial Especializada da Secretaria da Saúde;
- II - Ouvidoria Setorial Especializada da Secretaria da Educação;
- III - Ouvidoria Setorial Especializada da Secretaria da Agência Tocantinense de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos;
- IV - Ouvidoria Setorial Especializada da Secretaria de Segurança Pública;
- V - Ouvidoria Setorial Especializada da Secretaria de Defesa Social;
- VI - Ouvidoria Setorial Especializada da Agência de Metrologia, Avaliação da Conformidade, Inovação e Tecnologia do Estado do Tocantins;
- VII - Ouvidoria Setorial Especializada do Departamento Estadual de Trânsito.

Art. 12. As Ouvidorias Setoriais Especializadas têm por finalidade receber, tratar e encaminhar reclamações, denúncias, elogios e sugestões referentes aos serviços e atividades relativas à sua área temática demandada pela OGE.

Parágrafo único. A Ouvidoria Setorial Especializada da Secretaria da Saúde tem por finalidade, ainda, receber, tratar e encaminhar solicitações referentes aos serviços e atividades relativas à sua área nos âmbitos estadual e municipal.

Art. 13. O Interlocutor, subordinado diretamente ao Gestor de cada órgão ou entidade do Poder Executivo, tem por finalidade receber, inserir a resposta e enviar as manifestações no prazo legal à OGE, promovendo agilidade e eficiência no atendimento das demandas.

§ 1º Cabe ao Gestor designar, pelo menos, um servidor de sua estrutura para

assumir a função de Interlocutor da OGE e divulgá-lo internamente.

§ 2º Para assumir a função de Interlocutor, o servidor deve ser proativo, ter fácil acesso aos setores, boa comunicação, conduta ética e moral e compromisso com a participação cidadã.

§ 3º O Interlocutor possui subordinação técnica e normativa à OGE.

§ 4º O Interlocutor deve garantir a todos os cidadãos- usuários caráter de sigilo, discricção e fidelidade quanto ao conteúdo e providências tomadas em relação as suas manifestações.

§ 5º Cabe a este servidor primar pela qualidade no atendimento dado à manifestação do cidadão-usuário, contribuindo para a contínua melhoria da prestação dos serviços de ouvidoria.

CAPÍTULO VI DOS PRAZOS

Art. 14. Devem ser observados os seguintes prazos para o atendimento das manifestações registradas na Ouvidoria Geral pelos cidadãos-usuários:

§ 1º Até 10 (dez) dias para os órgãos e entidades responderem às manifestações registradas, quando a elas não puderem atender prontamente.

§ 2º Até 20 (vinte) dias para a OGE responder ao cidadão-usuário.

§ 3º Os casos devidamente justificados que necessitem de prorrogação para enviar a resposta poderão solicitar um prazo de, no máximo, 05 (cinco) dias.

Art. 15. Está excluída do prazo citado no § 1º do art. 14, a manifestação do tipo denúncia que envolva uma investigação mais apurada, que necessite de envio a outras instâncias, de sindicância ou de ser diligenciada.

§ 1º Nos casos que necessitarem de investigação mais apurada, a qual se refere o artigo 15, deverá ser solicitado sobrestamento da demanda à OGE.

§ 2º Os prazos de que tratam os § 1º e § 2º do art. 14 ficarão suspensos, sendo comunicado à OGE a situação do andamento da manifestação até o envio da resposta final.

TÍTULO III DAS DISPOSIÇÕES GERAIS E FINAIS

Art. 16. Fica estipulado o prazo de 45 quarenta e cinco dias contados da publicação desta Instrução Normativa para a completa migração de todas as manifestações dos cidadãos-usuários, protocolizadas e em tramitação nos órgãos e entidades do Poder Executivo.

Art. 17. Os órgãos e entidades devem apoiar e colaborar com a RGOUV, facilitando a execução das atividades de ouvidoria e fornecendo os elementos necessários ao exercício pleno de suas competências.

Art. 18. Caberá à OGE a elaboração, consolidação e divulgação de Relatório

Semestral de Atividades da Ouvidoria Geral com dados qualitativos e quantitativos de desempenho dos órgãos e entidades no âmbito do Poder Executivo Estadual.

Parágrafo único. Os relatórios semestrais de atividades deverão ser publicados em www.ouvidoria.to.gov.br proporcionando conhecimento sobre os resultados dos trabalhos desenvolvidos pela OGE para promoção da transparência pública.

Art. 19. Para promover e estimular o controle social e a transparência pública, bem como o cumprimento de suas competências, é importante parceria junto aos órgãos e entidades para a divulgação dos canais de atendimento da OGE, no âmbito das obras, dos programas e projetos custeados com recursos públicos.

§ 1º Todos os órgãos e entidades deverão divulgar em suas páginas oficiais o *banner* da OGE.

§ 2º Nos veículos oficiais do Estado deverá constar o número de telefone da OGE como meio de divulgar o canal de relacionamento com o cidadão-usuário dos seus serviços.

Art. 20. Os órgãos e entidades do Poder Executivo demandados pela OGE devem priorizar o atendimento e a disponibilização de informações necessárias à apuração de manifestações, sob pena de responsabilização administrativa.

Art. 21. O órgão superior da RGOUV poderá, a seu critério, criar e implantar as normas e procedimentos necessários para o seu funcionamento.

Art. 22. Esta Instrução Normativa entra em vigor na data de sua publicação, revogando-se a Instrução Normativa nº 003 de 20 de agosto de 2013.

RICARDO EUSTÁQUIO DE SOUZA
Secretário-Chefe