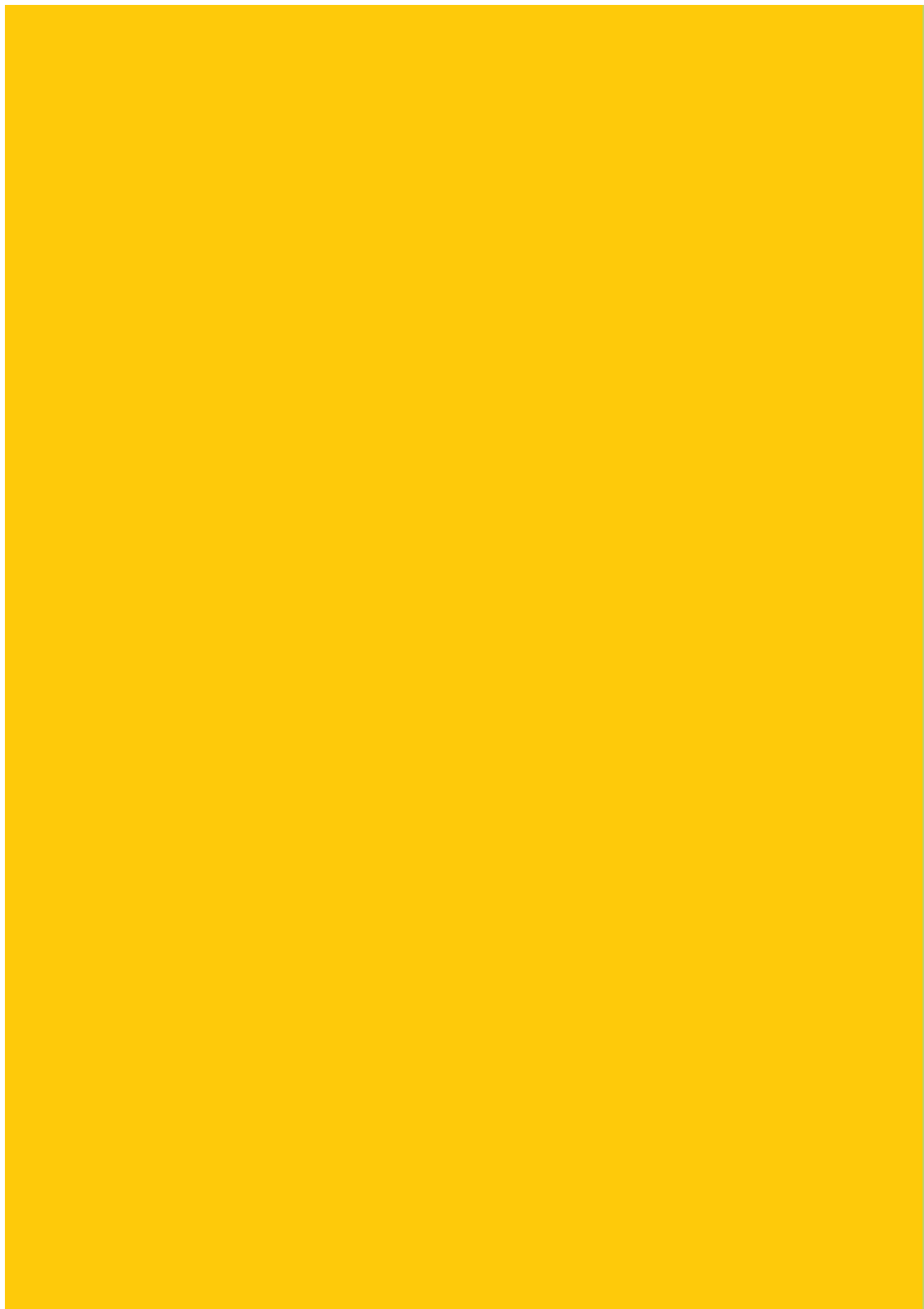




Cartilha

REDE OUVIR / PI

REDE DE OUVIDORIAS PÚBLICAS DO ESTADO DO PIAUÍ



REDE DE OUVIDORIAS DO ESTADO DO PIAUÍ

1 – APRESENTAÇÃO

O recebimento de serviços públicos de qualidade é direito de todos, sem discriminações. Mas muitas pessoas não têm conhecimento sobre a extensão de seus direitos, ou mesmo não sabem a quem recorrer em casos de dúvida, ou quando estiverem se sentindo prejudicadas de alguma forma. A fim de estabelecer um canal de comunicação simplificado entre a sociedade e a Administração Pública e de promover a melhoria na qualidade dos serviços públicos, foram criadas as ouvidorias públicas.

2 – O QUE SÃO OUVIDORIAS PÚBLICAS?

As ouvidorias públicas são canais democráticos de diálogo responsáveis pelo recebimento, análise, encaminhamento e resposta quanto a sugestões, dúvidas, elogios, reclamações e denúncias relacionadas com a esfera de atuação daquele órgão. Através delas, também é possível solicitar informações de interesse pessoal ou coletivo, nos termos da Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011).

3 – A OUVIDORIA IRÁ SOLUCIONAR O MEU PROBLEMA?

Em casos mais simples, a ouvidoria poderá resolver uma demanda de imediato. Porém, muitas vezes a manifestação apresentada não será solucionada diretamente pela ouvidoria, sendo exigido o encaminhamento a outros setores ou mesmo outros órgãos. Nesses casos, a ouvidoria manterá o interessado informado quanto às providências adotadas, exercendo a intermediação entre os envolvidos.

4 – QUEM PODE CONTATAR AS OUVIDORIAS?

Qualquer cidadão pode entrar em contato com as ouvidorias, e elas existem apenas para atendê-los, possibilitando a participação de todos na melhoria dos serviços públicos e, conseqüentemente, na qualidade de vida da população.

5 – COMO AS OUVIDORIAS PÚBLICAS FUNCIONAM?

Elas buscam atuar sempre de forma imparcial, confiável, célere e transparente. Prezam pela informalidade, não se exigindo que as manifestações sejam apresentadas de forma documental, podendo o interessado contatar as ouvidorias de várias formas (pessoalmente, telefone, e-mail, entre outros).

Além disso, buscam manter o sigilo dos manifestantes nas situações em que a lei e o caso específico permitam, comunicando a eles sempre que não for possível tratar uma demanda de forma sigilosa.

6 – COMO DEVO ME MANIFESTAR?

Cada ouvidoria pública oferecerá canais de comunicação próprios, podendo atender pessoalmente, por telefone, e-mail, correspondência, ou mesmo outros sistemas específicos de cada uma.

Para que o cidadão se manifeste, é essencial que ele apresente o fato que deseja narrar de forma clara, completa e objetiva, de modo a facilitar o adequado tratamento pela ouvidoria. Sempre que possível, é recomendável que descreva o que aconteceu, onde aconteceu, quando aconteceu e quem participou.

7 – A REDE DE OUVIDORIAS

A fim de fortalecer suas ações no estado do Piauí, algumas Ouvidorias do Estado deliberaram a criação da Rede de Ouvidorias Estadual. Essa integração pretende difundir-las como um efetivo instrumento de democracia e melhoria da gestão pública.

Esta rede otimiza os trabalhos dos órgãos, permitindo criar ferramentas para encaminhamento e troca de informações das manifestações. Isso facilita o atendimento ao cidadão quando a demanda for de competência distinta do órgão a qual buscou. A rede suprime lacunas existentes em razão das limitações de competência de cada órgão.

8 – QUEM COMPÕE A REDE DE OUVIDORIAS DO PIAUÍ?

As ouvidorias do Governo do Estado do Piauí, do Tribunal de Contas do Estado, do Ministério Público Estadual, do Tribunal de Justiça do Estado, do Tribunal Regional Eleitoral, do Tribunal Regional do Trabalho, da Ordem dos Advogados do Brasil - Seção Piauí, da Associação Piauiense de Municípios, da Defensoria Pública do Estado e da Prefeitura Municipal de Teresina.

**“A sociedade tem o
direito de pedir conta a
todo agente público pela
sua administração”**

Declaração dos Direitos do Homem e Cidadão (1789)





SUMÁRIO

Ouvidoria APPM	08
Ouvidoria da Defensoria Pública do Estado do Piauí	09
Ouvidoria Geral de Teresina	10
Ouvidoria da OAB Piauí	11
Ouvidoria Geral do Estado do Piauí	12
Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado do Piauí	13
Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Piauí	14
Ouvidoria da Justiça Eleitoral do Piauí	15
Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Piauí	16
Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho	17

OUVIDORIA APPM

A ouvidoria da Associação Piauiense de Municípios (APPM), é um importante instrumento da conjuntura municipal e tem como objetivo atuar como um elo entre o município e o cidadão no processo de interlocução junto aos municípios, auxiliando e dando voz às demandas populares que podem apresentar-se por meio de sugestões, queixas, reclamações e denúncias, à fim de que estas provoquem o contínuo aperfeiçoamento dos serviços e a legitimação das decisões da administração pública municipal.

INFORMAÇÕES:

- **Site** - www.appm.org.br
- **E-mail** - ouvidoria@appm.org.br
- **Tel** - (86) 2107 - 7944
- **End** - Avenida Pedro Freitas N°2000, Sede da APPM - CEP - 64.018-900. Teresina/PI

APPM OUVIDORIA



OUVIDORIA DEFENSORIA PÚBLICA DO PIAUÍ

A ouvidoria externa da Defensoria Pública do Estado do Piauí tem a função de promover uma interlocução direta e permanente com a sociedade civil, em diálogo constante com os assistidos, busca a democratização ao acesso a justiça e a participação democrática, visando sempre o atendimento qualificado de forma humanizada e eficaz, auxiliando na construção de uma instituição cada vez mais eficiente para garantir sua função de representação instrumental de inclusão social democrática no nosso ordenamento jurídico.

INFORMAÇÕES:

- **Site** - www.appm.org.br
- **E-mail** - ouvidoria@appm.org.br
- **Tel** - (86) 2107 - 7944
- **End** - Avenida Pedro Freitas N°2000, Sede da APPM - CEP - 64.018-900. Teresina/PI



OUVIDORIA GERAL DE TERESINA

É um espaço para comunicação entre o cidadão e a Prefeitura de Teresina, aonde qualquer pessoa pode registrar a sua manifestação, por e-mail, carta, telefone, pelo aplicativo Colab ou presencialmente.

É realizado um registro, feito a triagem e destinado à Ouvidoria Setorial competente, ou seja, será destinado à Secretaria competente e acompanhado por nossos técnicos. O prazo para a resposta ao cidadão dependerá da natureza da demanda, mas consideramos de até 30 dias.

As manifestações são classificadas em: Reclamações, sugestões, denúncias (anônimas ou não) e ou elogios. Todos os registros devem ser detalhados para que não prejudiquem o tempo de resposta ou a torne impossível de ser respondida.

INFORMAÇÕES:

- **Site** – www.ouvidoria.teresina.pi.gov.br
- **E-mail** – ouvidoriateresina@hotmail.com
- **Tel** – (86) 3232-3524 / 3216-9221
- **End** – Rua Coelho Rodrigues, 954. Praça da Bandeira. Casa da Cidadania Centro - CEP 64.000-680. Teresina/PI
- **Aplicativo para celular:** Colab (Gratuito)

OUVIDORIA
Ouvidoria Municipal de
Teresina



Prefeitura de
teresina

OUIDORIA DA OAB

A Ouvidoria da OAB Piauí tem como finalidade ampliar os canais de participação dos advogados, estagiários, estudantes de direito e de quaisquer interessados na defesa dos seus interesses.

Prioriza a qualidade dos trabalhos dos profissionais inscritos no Conselho Seccional e Subsecções da OAB Piauí, tendo atribuições de receber manifestações sobre os serviços e atividades desenvolvidas por eles, para um melhor aperfeiçoamento, transparência e eficácia desses serviços e atividades.

Não serão analisadas pela ouvidoria: manifestações anônimas, manifestações apócrifas e manifestações sem indícios de provas materiais.

INFORMAÇÕES:

- **Site** – www.oabpiaui.org.br
- **E-mail** – ouvidoria@oabpiaui.org.br
- **Tel** – (86) 2107-5818
- **End** – R Governador Tibério Nunes, - Cabral - Teresina/PI - CEP: 64000-750



OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DO PIAUÍ

A Ouvidoria Geral do Estado do Piauí (OGE-PI) é o órgão responsável por criar, manter e administrar canais de comunicação para que a população piauiense exerça o seu direito de participar da Administração Pública Estadual, realizando o controle social.

As manifestações podem ser: reclamações, denúncias, sugestões, solicitações e elogios.

EXEMPLOS:

Reclamação: Fui mal atendido por um servidor público;

Denúncia: Servidor ou agente público recebeu propina para agilizar algum serviço.

O cidadão pode manifestar-se de forma identificada, sigilosa ou anônima.

A Ouvidoria faz o registro da manifestação, encaminha para as áreas competentes e faz o acompanhamento da mesma, para que seja fornecida uma resposta oficial ao cidadão, no prazo máximo de 30 dias úteis.

Diariamente são feitos contatos e reuniões técnicas com os gestores e áreas competentes para a solução das manifestações apresentadas e a cada três meses é encaminhado ao Governador do Estado relatório gerencial sobre as manifestações recebidas.

INFORMAÇÕES:

- **Site** – www.ouvidoriageral.pi.gov.br
- **E-mail** – atendimento@ouvidoriageral.pi.gov.br
- **Tel** – (86) 3216-4473
- **End** – Praça Marechal Deodoro (da Bandeira), nº 790 – Centro – CEP 64.000-080. Teresina/PI
- **Disk Manifestações:** 162 (Gratuito)
- **Aplicativo para celular:** Gestão Transparente (Gratuito)
- **Ouvidorias Setoriais:** em alguns órgãos estaduais contamos com o ouvidor(a) setorial para atendimento presencial ao cidadão.

OUVIDORIA

Ouvidoria Geral
do Estado do Piauí



Piauí
GOVERNO DO ESTADO

OUVIDORIA TRIBUNAL DE CONTAS DO PIAUÍ

A Ouvidoria do TCE/PI é um canal democrático onde qualquer cidadão pode contribuir com o controle social das contas públicas do estado e dos municípios piauienses. Permite que qualquer interessado apresente comunicações de irregularidade, pedidos de informações, reclamações, sugestões ou elogios.

Caso haja interesse do manifestante, a Ouvidoria garante o sigilo de seus dados. Além disso, recebe também manifestações anônimas, destacando que, neste caso, não é possível oferecer resposta ao interessado.

Entre suas principais demandas, destacam-se: licitações, acumulação ilegal de cargos públicos, transparência, nepotismo, atrasos de salários, entre outras relacionadas com recursos públicos.

INFORMAÇÕES:

- **Site** – www.tce.pi.gov.br/transparencia/ouvidoria
- **E-mail** – ouvidoria@tce.pi.gov.br
- **Tel** – (86)3215-3987 / (86)3215-3985 / (86)3215-3839 / (86)3215-3843
- **End** – Av. Pedro Freitas, 2100 - Centro Administrativo, CEP: 64018-900. Teresina/PI



OUVIDORIA DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO PIAUÍ

A Ouvidoria Judiciária foi criada conforme a Resolução nº 016/2006, para ser um canal aberto de comunicação com a sociedade. O espaço onde o cidadão pode esclarecer dúvidas, fazer reclamações, denúncias, críticas, sugestões e elogios relacionados à prestação de serviços judiciais e às atividades administrativas do Poder Judiciário.

Dentre as atribuições, a Ouvidoria deve garantir resposta a todos os que buscarem nossos serviços e sobre as providências adotadas e os resultados que foram alcançados

INFORMAÇÕES:

- **Site** – www.ouvidoria@tjpi.jus.br
- **E-mail** – ouvidoria@tjpi.jus.br
- **Tel** – (86) 0800-086-6666 / 3216-4440
- **End** – Pça Des. Edgard Nogueira s/n, Centro Cívico, Cabral, CEP 64.000-830. Teresina/PI



OUVIDORIA DA JUSTIÇA ELEITORAL DO PIAUÍ

A Ouvidoria da Justiça Eleitoral do Piauí tem competência para receber pedidos de informações, sugestões, elogios, reclamações, denúncias e críticas sobre os serviços prestados pela Justiça Eleitoral do Piauí com o objetivo de atuar na defesa dos direitos e interesses dos cidadãos.

As formas de contato com a Ouvidoria são: formulário eletrônico disponível na página da Ouvidoria, telefone, e-mail e pessoalmente no endereço da Ouvidoria.

Após o recebimento das manifestações, a Ouvidoria procura dar imediato atendimento. Entretanto, não sendo possível, encaminha para a unidade competente do TRE-PI para providências, mantendo sempre o manifestante informado. Não são admitidas denúncias, reclamações e críticas anônimas, salvo se possuírem elementos informativos que possibilitem o início da apuração pelo órgão competente. As respostas são encaminhadas, preferencialmente, por e-mail.

INFORMAÇÕES:

- **Site** – www.tre-pi.jus.br/o-tre/ouvidoria
- **E-mail** – ouvidoria@tre-pi.jus.br
- **Tel** – 0800 086 0086, (86) 2107-9677 e (86) 2107-9678
- **End** – Pça Desembargador Edgar Nogueira, s/n, Centro Cívico, CEP 64.000-920. Teresina/PI



OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PIAUÍ

O Ministério Público é o grande defensor dos interesses da sociedade e atua de diversas formas. Ampara os direitos que dizem respeito a todos, como a proteção ao meio ambiente. Age na proteção daqueles que não têm condições de se defender, como as crianças. Zela pelos direitos dos quais as pessoas não podem abrir mão, como a vida e a saúde. Atua, ainda, na defesa da ordem jurídica e do regime democrático.

A Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Piauí recebe manifestações em diversas áreas, tais como: meio ambiente, criminal (calúnia, difamação, ameaças), educação, saúde, consumidor, serviços públicos, acessibilidade, concurso público, eleitoral, idoso, infância e juventude.

A Ouvidoria não possui atribuição para elucidar consultas jurídicas, assim como não admite manifestações anônimas.

No entanto, caso seja expressamente solicitado, é mantido o SIGILO da identidade do manifestante, que ficará restrito ao âmbito da Ouvidoria. Nesse caso, será encaminhado apenas o teor da manifestação ao órgão responsável pela tomada de possíveis providências, sem a identidade de seu respectivo autor.

INFORMAÇÕES:

- **Site** – www.mppi.mp.br
- **E-mail** – ouvidoria@mppi.mp.br
- **Tel** – 127 / (86) 3216-4550, ramal 571
- **End** – Rua Lindolfo Monteiro, nº 911, Fátima, Cep 64049-440. Teresina/PI



OUVIDORIA DO TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO

Cabe à Ouvidoria do TRT/PI, nos termos do inciso II do art. 4º da R.A. nº 47/2016, “receber informações, reclamações, denúncias críticas e elogios sobre as atividades do TRT/PI e encaminhar tais manifestações aos setores administrativos competentes, mantendo o interessado sempre informado sobre as providências adotadas”.

Também cabe à Ouvidoria do TRT/PI, nos termos do inciso III do art. 4º da R.A. nº 47/2016, “receber, registrar, controlar e responder o pedido de acesso à informação, disciplinado pelo SIC (R.A. nº 051/2016).

O Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, no âmbito da Justiça do Trabalho da 22ª Região, foi criado em 2012 para assegurar ao cidadão o direito fundamental de acesso à informações, regulado pela Lei nº 12.527/2011.

O pedido de informações deve conter a identificação do requerente e a especificação da informação pretendida. Não serão exigidos os motivos determinantes da solicitação de informação.

O fornecimento da informação é gratuito, salvo se houver necessidade de reprodução de documentos.

INFORMAÇÕES:

- **Site** – www.trt22.jus.br/portal/ouvidoria
- **E-mail** – ouvidoria@trt22.jus.br
- **Tel** – (86) 2106-9516
- **End** – Rua 24 de Janeiro, 181, Centro/Norte, 3º andar. Cep:64000-921. Teresina/PI



EXPEDIENTE

DIRETORIA REDE OUVIR/PI (2017-2018)

Soraya de Carvalho Castello Branco Soares

(Ouvidora Geral do Estado Piauí)

PRESIDENTE

Waltânia Maria Nogueira de Sousa Leal Alvarenga

(Conselheira e Ouvidora do Tribunal de Contas de Estado do Piauí)

VICE-PRESIDENTE

Thaisy de Lima Castro

(Ouvidoria Geral do Estado do Piauí)

SECRETÁRIA EXECUTIVA

CARTILHA - 2º EDIÇÃO

Realização, Coordenação e Edição:

REDE OUVIR/ PI

Projeto, Diagramação e Produção Gráfica:

COORDENADORIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL DO ESTADO DO PIAUÍ / CCOM

**APPM
OUVIDORIA**



**DEFENSORIA PÚBLICA
DO ESTADO DO PIAUÍ**

OUVIDORIA

Ouvidoria Municipal de
Teresina



Teresina



PIAUI



OUVIDORIA

Ouvidoria Geral
do Estado do Piauí

Piauí
GOVERNO DO ESTADO



Ouvidoria TJPI
(86) **3216 4440**

Sua Linha Direta com a Justiça



**OUVIDORIA
DA JUSTIÇA
ELEITORAL**



OUVIDORIA



OUVIDORIA TRT22

@redeouvirpiaui



/redeouvirpiaui

