

CARTILHA REDE OUVIR/PI

REDE DE OUVIDORIAS PÚBLICAS DO ESTADO DO PIAUÍ



REDE OUVIR - PI
REDE DE OUVIDORIAS PÚBLICAS DO ESTADO DO PIAUÍ

CARTILHA REDE OUVIR/PI

REDE DE OUVIDORIAS PÚBLICAS DO ESTADO DO PIAUÍ



REDE OUVIR - PI
REDE DE OUVIDORIAS PÚBLICAS DO ESTADO DO PIAUÍ

CARTILHA REDE OUVIR /PI

3ª edição / 2024

Realização, Coordenação e Edição:

REDE OUVIR/ PI

Capa e Projeto Gráfico:

Breno Brito – REPROGRAFIA TRE/PI

APRESENTAÇÃO

Com o objetivo de fortalecer suas ações no Estado do Piauí, diversas Ouvidorias que atuam no âmbito estadual uniram-se para criar a Rede de Ouvidorias do Estado do Piauí. Essa integração busca difundir-las como efetivos instrumentos de democracia e aprimoramento da gestão pública.

A rede otimiza os trabalhos dos órgãos, possibilitando a criação de ferramentas para encaminhamento e troca de informações sobre as manifestações. Isso facilita o atendimento ao cidadão quando a demanda ultrapassa a competência do órgão inicialmente procurado, suprimindo lacunas decorrentes das limitações de competência de cada órgão.

O QUE SÃO OUVIDORIAS PÚBLICAS?

As ouvidorias públicas desempenham um papel fundamental como canais democráticos de diálogo. Responsáveis pelo recebimento, análise, encaminhamento e resposta a reclamações, denúncias, sugestões, elogios e outros pronunciamentos das pessoas usuárias, essas instâncias visam aprimorar a prestação de serviços públicos e a conduta dos agentes públicos, conforme estabelecido pela Lei nº 13.460/2017, que regula a participação, proteção e defesa dos direitos das pessoas usuárias dos serviços públicos.

Além disso, as ouvidorias públicas permitem solicitar informações de interesse pessoal ou coletivo, conforme previsto na Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011). Essa abordagem busca garantir transparência e efetividade nas relações entre a administração pública e os(as) cidadãos(ãs), promovendo uma gestão mais participativa e atenta às necessidades da sociedade.

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 a pessoa interessada informada quanto às providências adotadas, exercendo a intermediação entre as partes envolvidas.

QUEM PODE ENTRAR EM CONTATO COM AS OUVIDORIAS?

Qualquer pessoa pode entrar em contato com as ouvidorias, possibilitando a participação de todos na melhoria dos serviços públicos e, conseqüentemente, na qualidade de vida da população.

COMO AS OUVIDORIAS FUNCIONAM?

As ouvidorias atuam de maneira autônoma, imparcial, confiável, ágil e transparente. Valorizando a informalidade, não é necessário que as manifestações sejam apresentadas de maneira documental; o interessado pode entrar em contato com as ouvidorias de diversas formas, seja pessoalmente, por telefone, e-mail, entre outros meios.

Além disso, buscam zelar pelo sigilo das pessoas que se manifestam, sempre que a legislação e as circunstâncias permitirem. Nos casos em que não for viável tratar uma demanda de forma sigilosa, as ouvidorias comunicam aos envolvidos, garantindo uma comunicação transparente e respeitando os limites estabelecidos pela lei e pelas circunstâncias específicas.

COMO DEVO APRESENTAR MINHA MANIFESTAÇÃO?

Cada ouvidoria pública disponibilizará canais de comunicação exclusivos, podendo oferecer atendimento pessoal, telefônico, via e-mail, correspondência ou outros sistemas específicos. Para uma manifestação eficiente, é crucial que a pessoa interessada relate o ocorrido de maneira clara, completa e objetiva, facilitando assim o tratamento adequado por parte da ouvidoria. Recomenda-se fornecer detalhes como o que aconteceu, onde, quando e quem esteve envolvido, sempre que possível.

QUAIS OUVIDORIAS FAZEM PARTE DA 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, da Prefeitura Municipal de Teresina e da Assembleia Legislativa do Estado.

SUMÁRIO

OUVIDORIA DA ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO PIAUÍ	7
OUVIDORIA DA ASSOCIAÇÃO PIAUIENSE DOS MUNICÍPIOS	8
OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DO PIAUÍ	9
OUVIDORIA GERAL DA DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO PIAUÍ	10
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE TERESINA	11
OUVIDORIA JUDICIÁRIA DO ESTADO DO PIAUÍ	12
OUVIDORIA DA JUSTIÇA ELEITORAL DO PIAUÍ	13
OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PIAUÍ	14
OUVIDORIA DA ORDEM DOS ADVOGADOS DO BRASIL – PIAUÍ	15
OUVIDORIA DO TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO PIAUÍ	16
OUVIDORIA DO TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 22ª REGIÃO	17

OUVIDORIA DA ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO PIAUÍ

A Ouvidoria da Assembleia Legislativa do Estado do Piauí recebe as demandas, analisa e orienta para dar encaminhamento aos setores responsáveis pelo tratamento ou apuração a cada manifestação que lhe é dirigida.

Nesse canal de comunicação, são atendidas solicitações, reclamações, denúncias, representações, sugestões, críticas e elogios, e é possível identificar e recomendar aos gestores e aos órgãos internos e externos oportunidades de melhoria na gestão e nos serviços prestados à população, a partir das manifestações recebidas.

CANAIS DE ATENDIMENTO

- **Telefone:** (86) 3133-3106
- **Telefone celular e WhatsApp:** (86) 99929-1183
- **E-mail:** ouvidoria@al.pi.leg.br
- **Site:** <https://www.al.pi.leg.br/ouvidoria>
- **Atendimento Presencial:** Av. Mal. Castelo Branco, 201 - Cabral - Teresina/PI (8h às 12h, de segunda a quinta-feira)

OUVIDORIA DA ASSOCIAÇÃO PIAUIENSE DOS MUNICÍPIOS – 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 munícipes, auxiliando e dando voz às demandas populares que podem apresentar-se por meio de sugestões, queixas, reclamações e denúncias, a fim de que estas provoquem o contínuo aperfeiçoamento dos serviços e a legitimação das decisões da administração pública municipal.

CANAIS DE ATENDIMENTO

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

OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DO PIAUÍ

OUVIDORIA-GERAL
DO ESTADO- OGE

SECRETARIA
DE GOVERNO - SEGOV



A Ouvidoria Geral do Estado do Piauí-OGE/PI é um espaço de cidadania, participação e controle social, atuando como interlocutora entre a sociedade e a gestão pública estadual, com relação às manifestações sobre a prestação de serviços, proporcionando sua contínua melhoria.

Por meio dos serviços prestados pela Ouvidoria, as manifestações do tipo reclamações, denúncias, sugestões, solicitações e elogios são acolhidas, passando pelo processo de triagem, registro, encaminhamento, supervisão e monitoramento.

CANAIS DE ATENDIMENTO

- **FalaBR:** <https://falabr.cgu.gov.br/web/home>
- **Disque Ouvidoria:** 162
- **WhatsApp:** (86) 9 9544-7924
- **E-mail:** atendimento@ouvidoriageral.pi.gov.br
- **Atendimento Presencial:** Av. Pedro Freitas, 1900, bairro São Pedro, CEP 64.018-900, Centro Administrativo, Teresina - PI.
- **Presencial Itinerante**

OUVIDORIA GERAL DA DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO PIAUÍ



A Ouvidoria Geral da Defensoria Pública do Estado do Piauí foi criada pela Lei Complementar Federal nº 132/2009 e regulamentada pela Lei Complementar nº 196, datada de 07 de janeiro de 2013, que alterou a os artigos 7º, 21º e o anexo IV da Lei Complementar Nº 059/2005.

É um órgão auxiliar e que atua em regime de cooperação com a Instituição e tem por função precípua a promoção da qualidade dos serviços prestados pela Defensoria Pública.

A Ouvidoria Geral é um instrumento de escuta e mediação, onde assistidos (as), Sociedade Civil, Membros, servidores(as), estagiários(as), apresentam suas manifestações: elogios, reclamações, sugestões, informação, demandas coletivas, auxiliando no crescimento da Instituição.

O Ouvidor Geral é escolhido pelo Conselho Superior da Defensoria Pública, dentre cidadãos de reputação ilibada, não integrantes da Carreira, indicados em Lista Tríplice formada pela sociedade civil, para mandato de dois anos, permitida a recondução.

CANAIS DE ATENDIMENTO

- **Atendimento Presencial:** Rua Nogueira Tapety nº 138 – Bairro: Noivos – Teresina- Piauí CEP:64.046-020
- **Telefone e Whatsaap:** (86) 9 9477-1628
- **E-mail:** ouvidoria@defensoria.pi.def.br

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE TERESINA



A Ouvidoria é uma unidade criada para que o(a) cidadão(ã) possa tirar dúvidas, enviar reclamações, denúncias, elogios e sugestões relativas à Administração da Prefeitura e demais órgãos correlatos.

Nosso objetivo é tornar a Administração Pública Municipal de Teresina mais próxima do(a) cidadão(ã), colaborando na excelência dos trabalhos desempenhados.

CANAIS DE ATENDIMENTO

- **Atendimento Presencial:** Rua Coelho Rodrigues, 954. Praça da Bandeira. Casa da Cidadania, Centro, Teresina-PI
- **Telefones:** (86) 3232-3524; 3216-3138
- **E-mail:** ouvidoria@pmt.pi.gov.br (inclua nome, endereço e telefones junto ao e-mail)

OUVIDORIA JUDICIÁRIA DO ESTADO DO PIAUÍ

A Ouvidoria Judiciária Tribunal de Justiça do Piauí consiste em uma unidade facilitadora da comunicação entre a população e o Poder Judiciário piauiense, instituída pela Resolução nº 016/2006 e posteriormente atualizada por meio da Resolução nº 249/2021.

Nosso papel fundamental é inserir a sociedade no Judiciário, promovendo o acolhimento adequado e propiciando a participação efetiva do cidadão e consequentemente o fortalecimento da democracia.

Tipos de Manifestação: pedidos de acesso à informação pública; denúncias; elogios; manifestações referentes à lei geral de proteção de dados; pedidos de informação; reclamações; sugestões.

Não são admitidas: manifestações anônimas ou insuficientemente claras ou genéricas, desproporcionais ou desarrazoadas; informações não acobertadas pela Lei nº 13.460, de 2017 e pela Lei nº 12.527, de 2011; denúncias de fatos que constituam crimes, em vista das competências institucionais do Ministério Público e das Polícias, nos termos dos arts. 129, inciso I, e 144, da Constituição Federal, ressalvadas aquelas que devam ser encaminhadas à Corregedoria-Geral da Justiça; pedidos referentes a outros órgãos públicos; Dúvidas referentes à matéria processual ou de direito.

A Ouvidoria disponibiliza uma sala específica para os atendimentos das demandas relacionadas aos casos mais delicados, como exemplo, questões de gênero e denúncias de assédio moral e sexual. Dessa forma, a unidade busca aprimorar a estrutura e disponibilizar um atendimento eficiente, visando viabilizar a efetividade dos direitos humanos ao ouvir e a qualidade do serviço público, cumprindo o disposto no art. 4º, II e III da Resolução CNJ nº 432/2021.



CANAIS DE ATENDIMENTO

- **Site:** <https://www.tjpi.jus.br/portaltjpi/ouvidoria/>
- **Teleatendimento:** (86) 0800-086-6666 Fixo: (86) 3218-0896
- **Whatsapp:** (86) 9 8156-7974
- **Atendimento Presencial:** Avenida Padre Humberto Pietrogrande, Nº 3509, São Raimundo (térreo, indicado por placas), CEP 64.075-065 – Teresina/PI.
- **Correspondência:** Avenida Padre Humberto Pietrogrande, Nº 3509, São Raimundo, CEP 64.075-065 – Teresina/PI, aos cuidados da Ouvidoria.
- **E-mail:** ouvidoria@tjpi.jus.br

OUVIDORIA DA JUSTIÇA ELEITORAL DO PIAUÍ



A Ouvidoria da Justiça Eleitoral do Piauí foi instituída para atuar como um canal de comunicação e diálogo entre o Tribunal Regional Eleitoral do Piauí - TRE-PI e a sociedade.

A função de Ouvidor(a) da Justiça Eleitoral do Piauí é exercida por um(a) Juiz(a) Membro(a) do TRE-PI, escolhido pela Corte Eleitoral, para mandato de um ano, permitida reeleição.

Por meio dos canais de atendimento da Ouvidoria é possível solicitar informações, apresentar sugestões, elogios, denúncias ou reclamações quanto aos serviços prestados pela Justiça Eleitoral. A Ouvidoria também recebe manifestações referentes à Lei Geral de Proteção de Dados-LGPD, uma vez que atua como Encarregada de Dados Pessoais no âmbito do TRE-PI.

Qualquer pessoa, física ou jurídica, inclusive servidores(as) e demais colaboradores(as) do Tribunal Regional Eleitoral do Piauí, podem procurar a Ouvidoria da Justiça Eleitoral do Piauí.

Ao receber uma manifestação, a equipe da Ouvidoria atua no sentido de atendê-la imediatamente. Quando não é possível resposta imediata, a manifestação é encaminhada à área competente para o atendimento.

A pessoa manifestante pode indicar o tratamento sigiloso dos seus dados pessoais na manifestação. Nesse caso, os dados pessoais ficarão visíveis apenas aos(as) servidores(as) da Ouvidoria Eleitoral.

CANAIS DE ATENDIMENTO

- **Formulário Eletrônico:** www.trepi.jus.br/institucional/ouvidoria/fale-conosco-1
- **WhatsApp:** (86) 2107-9677 (7h às 13h)
- **E-mail:** ouvidoria@tre-pi.jus.br
- **Telefones:** 0800- 086-0086, (86) 2107-9677, (86) 2107-9678 (7h às 13h)
- **Atendimento presencial:** Praça Desembargador Edgar Nogueira, nº 80, Centro Cívico, Teresina/PI (7h às 13h)

OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PIAUÍ



A Ouvidoria do MP-PI recebe, examina e dá encaminhamento a denúncias, reclamações, críticas, elogios, pedidos de informação ou sugestões acerca das atividades desenvolvidas pelos órgãos, membros e servidores do Ministério Público em todo o território piauiense.

Poderá também receber denúncias envolvendo fatos praticados por outros órgãos e agentes, públicos e privados, desde que, diante deles, o Ministério Público esteja legitimado a agir.

Recebendo a manifestação, a Ouvidoria, após analisar o seu conteúdo, remeterá o assunto aos órgãos competentes, para as devidas providências, dando ciência de todas as movimentações ao manifestante.

Nos órgãos do Ministério Público, a Ouvidoria poderá diligenciar no sentido de obter soluções rápidas e satisfatórias para as questões encaminhadas ou de contribuir para o aperfeiçoamento dos serviços que lhes são afetos.

A Ouvidoria do MP-PI poderá admitir denúncias anônimas quando forem dotadas de razoabilidade mínima e estiverem acompanhadas de informações ou documentos que as apresentem como verossímeis.

Em relação às manifestações que não forem anônimas, quando expressamente solicitado, a Ouvidoria manterá em sigilo os dados relativos ao autor da manifestação, somente repassando os dados à Promotoria designada para atuar no caso.

CANAIS DE ATENDIMENTO

- **Formulário Eletrônico:** <https://www.mppi.mp.br/internet/ouvidoria>
- **Aplicativo MPPI Cidadão:** encontrado no Google Play e Apple Store
- **E-mail:** ouvidoria@mppi.mp.br
- **Correspondência:** endereçada à Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Piauí, Rua Lindolfo Monteiro, 911, CEP 64.049-440, Fátima, Teresina/PI
- **Atendimento presencial:** no endereço acima indicado, nos horários das 08:00 às 14:00, de segunda a sexta-feira
- **Telefones:** (86) 2222-8131 / 2222-8132
- **Whatsapp:** (86) 9 8134-9773

OUVIDORIA DA ORDEM DOS ADVOGADOS DO BRASIL - PIAUÍ

A Ouvidoria da Ordem dos Advogados do Brasil-Piauí é um canal de acolhimento do(a) cidadão(ã) que procura a OAB para reclamação, dúvida, pedido de esclarecimentos sobre o trabalho de advogados; recepção de sugestões, críticas e reclamações de advogados e OAB; SAC (Serviço de Atendimento ao Cliente) da advocacia piauiense.

CANAIS DE ATENDIMENTO

- **Telefone:** (86) 2107-5818
- **Telefone celular e WhatsApp:** (86) 99941-9234
- **E-mail:** ouvidoria@oabpiaui.org.br
- **Site:** www.oabpi.org.br/ouvidoria
- **Atendimento Presencial:** Rua Governador Tibério Nunes, S/N - Cabral, Teresina/PI

OUVIDORIA DO TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO PIAUÍ



A Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado do Piauí é um canal de diálogo entre o Tribunal de Contas do Estado do Piauí e a sociedade, onde qualquer cidadão pode exercer a sua cidadania e realizar o controle social das contas públicas, destinada a disseminar informações e a receber solicitações de qualquer interessado, sejam comunicações de irregularidade, comunicação de assédio e discriminação, pedidos de informações, reclamações/críticas, sugestões ou elogios.

Ela cria e amplia os canais de comunicação entre o Estado e a Sociedade e aposta na construção coletiva e participativa. É uma oportunidade de participação ativa do cidadão na missão de controlar a Administração Pública do Estado e dos Municípios piauienses, e contribuir para o aprimoramento dos serviços do TCE-PI.

CANAIS DE ATENDIMENTO

- **Telefones:** (86) 98173-4269 / (86) 3215-3987 / (86) 3215-3985 / (86) 3215-3839
- **E-mail:** ouvidoria@tce.pi.gov.br
- **Correspondência:** Av. Pedro Freitas, 2100 - Centro Administrativo, Teresina/PI - CEP: 64.018-900
- **Central do Cidadão:**
<https://www.tcepi.tc.br/transparencia/ouvidoria/central-do-cidadao/i>
- **Horário de Funcionamento:** Segunda a Sexta, das 07:00 às 14:00

OUVIDORIA DO TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 22ª REGIÃO

A Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 22ª Região (TRT-22) funciona como um canal direto de comunicação entre o Tribunal e a sociedade, possibilitando a transmissão de informações e colaborando para o aperfeiçoamento dos serviços prestados à população.

Recorrendo à Ouvidoria, a pessoa usuária pode estabelecer um diálogo com a instituição, em linguagem simples e acessível, acerca de: funcionamento geral, horários, serviços prestados, conduta de servidores e magistrados, acesso à informações custodiadas por esta Corte e pedidos relacionados à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LEI 13.709/2018), entre outras manifestações.

Formalmente, as atividades da Ouvidoria são regulamentadas por Leis Federais e por um conjunto de normas nacionais e locais, entre estas: as Resoluções Administrativas do TRT 22, nº 47/2016 e nº 51/2016, bem como a Res. CSJT nº 107/2012 e 163/2016, e Res. CNJ nº 432/2021.

O conjunto de normativos relacionados com a Ouvidoria estão disponíveis no item “Regulamentação”, na página da Ouvidoria, dentro do site do TRT. O acesso é feito pelo endereço eletrônico: <<https://www.trt22.jus.br/ouvidoria/regulamentacao>>.



CANAIS DE ATENDIMENTO

- **Formulário eletrônico / Proad:** www.trt22.jus.br/ouvidoria
- **Formulário SIC/Proad - Serviço de Informação ao Cidadão:** www.trt22.jus.br/transparencia/servico-de-informacao-ao-cidadao, item: “Serviço de Informação ao Cidadão – SIC”
- **Formulário LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados:** www.trt22.jus.br/ouvidoria/lei-geral-de-protecao-de-dados
- **Formulário denúncias de assédio moral:** <https://proad.trt22.jus.br/portal-proad/pages/public/formularios/ouvidoria.html>
- **E-mail:** ouvidoria@trt22.jus.br
- **Telefone:** (86) 2106-9516, segunda a sexta-feira, das 8h às 15h;
- **Correspondência:** Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 22ª Região, Av. João XXIII, nº 1460, Bairro dos Noivos, 6º andar - CEP 64.045-000 - Teresina-PI;
- **Formulários impressos/urna:** disponíveis nas caixas de coleta localizadas no Tribunal e nas Varas do Trabalho da capital e do interior do Estado;
- **Atendimento Presencial:** Av. João XXIII, nº 1460, Bairro dos Noivos, no 6º andar, Teresina-PI, de segunda a sexta-feira, das 8h às 15h.

REDE OUVIR/PI

APPM
OUVIDORIA



Ouvidoria-Geral

OUVIDORIA
DEFENSORIA PÚBLICA
DO ESTADO DO PIAUÍ



OUVIDORIA
JUSTIÇA ELEITORAL DO PIAUÍ
Sua voz ativa no TRE-PI



OUVIDORIA
DA OAB/PI

OUVIDORIA
Ouvidoria Municipal de
Teresina



OUVIDORIA-GERAL
DO ESTADO - OGE

SECRETARIA
DE GOVERNO - SEGOV



 @redeouvirpiaui

 /redeouvirpiaui