



GOVERNO DO ESTADO DO TOCANTINS

DECRETO Nº 6.312, de 14 de setembro de 2021.

Regulamenta, no âmbito do Poder Executivo Estadual, a Lei Federal 13.460, de 26 de junho de 2017, e institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual, e adota outras providências.

O **GOVERNADOR DO ESTADO DO TOCANTINS**, no uso das atribuições que lhe confere o inciso II do art. 40 da Constituição do Estado, e considerando o art. 24 da Lei Federal 13.460, de 26 de junho de 2017,

D E C R E T A:

**CAPÍTULO I
DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 1º Este Decreto regulamenta os procedimentos para a participação, a proteção e a defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da Administração Pública estadual, Direta e Indireta, de que trata a Lei Federal 13.460, de 26 de junho de 2017, e institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual.

Parágrafo único. O disposto neste Decreto se aplica aos órgãos e entidades da Administração Pública Direta e Indireta do Poder Executivo Estadual que prestam atendimento aos usuários dos serviços públicos, no âmbito de sua esfera de competência.

Art. 2º Para fins do disposto neste Decreto, 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



GOVERNO DO ESTADO DO TOCANTINS

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 – 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. 3º Fica instituído o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual (Se-OUV), com a finalidade de coordenar as atividades de ouvidoria desenvolvidas pela Administração Pública Estadual, Direta e Indireta.

Art. 4º São objetivos do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual:

I – coordenar e articular as atividades de ouvidoria a que se refere este Decreto;

II – oportunizar o acesso do usuário de serviços públicos aos instrumentos de controle social, participação na gestão e defesa dos direitos; e

III – garantir a efetiva interlocução entre usuários de serviços públicos e os Órgãos e Entidades da Administração Pública.

Art. 5º Integram o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual:

I – como órgão central, a Controladoria-Geral do Estado, por meio da Ouvidoria-Geral do Estado; e

II – como unidades setoriais, as ouvidorias dos órgãos e das entidades



GOVERNO DO ESTADO DO TOCANTINS

da Administração Pública Estadual abrangidos por este Decreto e, na inexistência destas, as unidades diretamente responsáveis pelas atividades de ouvidoria.

§1º As atividades de ouvidoria das unidades setoriais ficarão 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.

§2º Sempre que solicitadas, ou para atender a procedimento regularmente instituído, as unidades setoriais do Sistema Estadual de Ouvidorias (Se-OUV) remeterão, ao Órgão Central, dados e informações sobre as atividades de ouvidoria realizadas.

Seção I **Das competências**

Art. 6º Compete às unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual (Se-OUV):

I – promover e atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei Federal 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.

Art. 7º Compete à Controladoria-Geral do Estado:

I – formular e expedir atos normativos, diretrizes e orientações relativas ao correto exercício das competências e atribuições definidas nos Capítulos III, IV, V e VI da Lei Federal 13.460, de 26 de junho de 2017;

II – monitorar a atuação das unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual no tratamento das manifestações recebidas;



GOVERNO DO ESTADO DO TOCANTINS

III – promover a capacitação e o treinamento relacionados com as atividades de ouvidoria e de proteção e defesa do usuário de serviços públicos;

IV – manter sistema informatizado de uso obrigatório pela Administração Pública Estadual Direta e Indireta, com vistas ao recebimento, à análise e ao atendimento das manifestações enviadas para as unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual;

V – definir metodologia padrão para aferir o nível de satisfação dos usuários de serviços públicos;

VI – manter base de dados com as manifestações recebidas de usuários;

VII – 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;

VIII – propor e monitorar a adoção de medidas para a prevenção e a correção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos.

Parágrafo único. A nomeação, a designação, a exoneração ou a dispensa dos titulares das unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual deverá ser comunicada, sempre que possível, pelo dirigente máximo do órgão ou da entidade à Controladoria-Geral do Estado.

Seção II **Do recebimento, da análise e da resposta** **de manifestações**

Art. 8º As unidades setoriais do Sistema Estadual de Ouvidorias deverão receber, analisar e responder às manifestações em linguagem simples, clara, concisa e objetiva.

§1º Os procedimentos de que trata este Decreto são gratuitos, vedada a cobrança de importâncias ao usuário de serviços públicos, ressalvados os custos de reprodução de documentos, mídias digitais, postagem e correlatos, na forma da lei.

§2º É vedada a recusa de recebimento de manifestações formuladas nos termos do disposto neste Decreto, sob pena de responsabilidade do agente público.

§3º A certificação da identidade do usuário de serviços públicos somente será exigida quando a resposta à manifestação implicar o acesso à informação pessoal própria ou de terceiros.



GOVERNO DO ESTADO DO TOCANTINS

§4º É vedado às ouvidorias impor ao usuário qualquer exigência relativa à motivação da manifestação.

§5º Fica isento de ressarcir os custos a que se refere o §1º deste artigo aquele cuja situação econômica não lhe permita fazê-lo sem prejuízo do sustento próprio ou da família, nos termos da Lei Federal nº 7.115, de 29 de agosto de 1983.

Art. 9º As manifestações serão apresentadas, preferencialmente, por meio eletrônico, através da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR, de uso obrigatório pela Administração Pública Estadual, Direta e Indireta.

§1º As unidades setoriais assegurarão que o acesso à Plataforma de que trata o *caput* deste artigo esteja disponível na página principal de seus sítios eletrônicos, em local de destaque.

§2º 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 Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR.

§3º Na hipótese da manifestação ser recebida em meios físicos, meios de comunicação eletrônicos e meios de comunicação oral, a unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual promoverá a sua digitalização e a sua inserção imediata na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR.

§4º As unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual que receberem manifestações sobre matéria alheia à sua competência, deverão encaminhá-las para a unidade competente.

§5º O encaminhamento de denúncia com elementos de identificação do denunciante entre unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual será precedida de consentimento do denunciante, sem o qual a denúncia somente poderá ser encaminhada após a sua pseudonimização pela unidade encaminhadora.

Art. 10. As unidades setoriais deverão elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de 30 dias, contado da data de seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa, e notificarão o usuário de serviço público sobre a decisão administrativa.

§1º Os prazos indicados no *caput* deste artigo poderão ser reduzidos em virtude de normas regulamentadoras específicas.

§2º Recebida a manifestação, as unidades setoriais procederão à análise prévia e, se necessário, a encaminharão às áreas responsáveis pela



GOVERNO DO ESTADO DO TOCANTINS

adoção das providências necessárias.

§3º Sempre que as informações apresentadas pelo usuário de serviços públicos forem insuficientes para a análise da manifestação, as unidades setoriais solicitarão ao usuário a sua complementação, que deverá ser atendida no prazo de 20 dias, contado da data do seu recebimento.

§4º Não serão admitidos pedidos de complementação sucessivos, exceto se referentes a situação surgida com a nova documentação ou com as informações apresentadas.

§5º A solicitação de complementação de informações suspenderá o prazo previsto no *caput* deste artigo, que será retomado a partir da data de resposta do usuário.

§6º A falta de complementação da informação pelo usuário de serviços públicos no prazo estabelecido no §3º deste artigo acarretará o arquivamento da manifestação, sem a produção de resposta conclusiva.

§7º As unidades setoriais poderão solicitar informações às áreas dos órgãos e das entidades da Administração Pública Estadual responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder no prazo de 20 dias, contado da data de recebimento do pedido na área competente, prorrogável uma vez por igual período mediante justificativa expressa.

Art. 11. As unidades setoriais que compõem o Sistema Estadual de Ouvidorias (Se-OUV) assegurarão a proteção da identidade e dos elementos que permitam a identificação do usuário de serviços públicos, ou do autor da manifestação, nos termos do art. 31 da Lei Federal 12.527, de 18 de novembro de 2011, sujeitando o agente público às penalidades legais pelo seu uso indevido.

Art. 12. O elogio recebido será encaminhado ao agente público que realizou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público, bem como às chefias imediatas destes.

Art. 13. A reclamação recebida pela unidade setorial será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público.

Parágrafo único. A resposta conclusiva da reclamação conterá informação objetiva acerca do fato apontado.

Art. 14. A sugestão recebida pela unidade setorial será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público, à qual caberá manifestar-se acerca da possibilidade de adoção da providência sugerida.



GOVERNO DO ESTADO DO TOCANTINS

Art. 15. A denúncia recebida pela unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual será conhecida na hipótese de conter elementos mínimos descritivos de irregularidades ou indícios que permitam à Administração Pública Estadual a chegar a tais elementos.

§1º No caso da denúncia, entende-se por conclusiva a resposta que contenha informação sobre o seu encaminhamento aos órgãos apuratórios competentes, sobre os procedimentos a serem adotados, ou sobre o seu arquivamento, na hipótese de a denúncia não ser conhecida.

§2º As unidades setoriais deverão informar à Controladoria-Geral do Estado a ocorrência de denúncia por ato praticado por agente público, bem como as que versem sobre a prática de atos lesivos praticados por pessoa jurídica em desfavor do Estado do Tocantins.

Art. 16. As unidades que compõem o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual poderão receber e coletar informações junto aos usuários de serviços públicos com a finalidade de avaliar a prestação desses serviços e de auxiliar na detecção e na correção de irregularidades na gestão.

§1º As informações a que se refere o *caput* deste artigo, quando não contiverem a identificação do usuário, não configurarão manifestações nos termos do disposto neste Decreto e não obrigarão resposta conclusiva.

§2º As informações que constituírem comunicações de irregularidade, ainda que de origem anônima, serão enviadas ao órgão ou à entidade da administração pública estadual competente para a sua apuração, observada a existência de indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade.

CAPÍTULO III DO CONSELHO ESTADUAL DE DEFESA DO USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 17. O conselho de usuários, nos termos do art. 22 da Lei Federal 13.460, de 26 de junho de 2017, doravante denominado de Conselho Estadual de Defesa do Usuário de Serviços Públicos, órgão colegiado, de natureza consultiva e paritária, vinculado à Controladoria-Geral do Estado, é destinado à participação dos usuários no acompanhamento da prestação e avaliação dos serviços públicos, sem prejuízo de outras formas previstas na legislação.

Parágrafo único. Ao Conselho Estadual de Defesa do Usuário de Serviços Públicos compete:

- I – acompanhar a prestação dos serviços públicos;
- II – participar na avaliação dos serviços públicos;



GOVERNO DO ESTADO DO TOCANTINS

- III – propor melhorias na prestação dos serviços públicos;
- IV – contribuir na definição de diretrizes para adequado atendimento ao usuário;
- V – acompanhar e avaliar a atuação do Ouvidor-Geral do Estado;
- VI – manifestar-se quanto às consultas que lhe forem submetidas;
- VII – orientar os usuários quanto aos seus direitos; e
- VIII – divulgar os direitos dos usuários pelos diferentes meios de comunicação e por publicações próprias.

Art. 18. O Conselho Estadual de Defesa do Usuário de Serviços Públicos é composto por titulares e respectivos suplentes, sendo:

I – cinco membros representantes dos seguintes órgãos da Administração Direta do Poder Executivo Estadual, sendo:

- a) um da Controladoria-Geral do Estado;
- b) um da Casa Civil;
- c) um da Secretaria da Saúde;
- d) um da Secretaria da Educação, Juventude e Esportes;
- e) um da Secretaria de Segurança Pública;

II – cinco membros representantes de instituições da sociedade civil.

§1º Caberá ao colegiado eleger seu Presidente, dentre os representantes da sociedade civil, bem assim seu Vice-Presidente e um Secretário.

§2º Enquanto não realizada a eleição de que trata o §1º deste artigo, exercerá a função de Presidente do Conselho o conselheiro com mais idade.

§3º Os membros do Conselho de que trata o inciso I do *caput* deste artigo são os titulares das correspondentes Pastas, sendo facultado a estes a indicação, dentre pessoas com atuação no respectivo órgão, para substituí-los.

§4º Os membros, titulares e suplentes, do Conselho Estadual de Defesa do Usuário de Serviços Públicos serão designados por ato do Chefe do Poder Executivo Estadual, mediante publicação no Diário Oficial do Estado, findado o processo de indicação dos representantes das instituições da sociedade civil.



GOVERNO DO ESTADO DO TOCANTINS

§5º As indicações dos membros representantes das instituições de que trata o inciso II do *caput* deste artigo serão efetuadas em processo aberto ao público e coordenado pela Controladoria-Geral do Estado, cujos critérios serão definidos em edital de convocação específico.

§6º O mandato dos Conselheiros será de dois anos, permitida uma recondução ao mandato subsequente.

Art. 19. A critério do Presidente do Conselho Estadual de Defesa do Usuário de Serviços Públicos, poderão ser especialmente convidados a participar das reuniões do colegiado, sem direito a voto, titulares de órgãos ou entidades públicas, bem como de organizações, bem assim representantes da sociedade civil, sempre que da pauta constarem assuntos de sua área de atuação.

Art. 20. A função de membro do Conselho Estadual de Defesa do Usuário de Serviços Públicos, de relevante interesse público, não é remunerada.

Art. 21. É facultado ao Conselho Estadual de Defesa do Usuário de Serviços Públicos instituir grupos de trabalho, de caráter temporário, para analisar matérias sob sua apreciação e propor à Controladoria-Geral do Estado medidas específicas quanto a questões relativas ao cumprimento do disposto no parágrafo único do art. 17 deste Decreto.

Art. 22. Caberá à Controladoria-Geral do Estado prover a infraestrutura necessária ao funcionamento do Conselho Estadual de Defesa do Usuário de Serviços Públicos, bem como garantir recursos materiais, humanos e financeiros, inclusive com despesas referentes à alimentação, deslocamento e estadia dos conselheiros, quando estiverem no exercício de suas atribuições.

Art. 23. As decisões do Conselho Estadual de Defesa do Usuário serão tomadas por maioria absoluta dos votos, devendo ser lavradas atas das reuniões e registros de todos os documentos apresentados.

Art. 24. Caberá à Presidência do Conselho Estadual de Defesa do Usuário de Serviços Públicos, no prazo de 90 dias, contados a partir da data de sua instalação, apresentar proposta de Regimento Interno que, após aprovação de seus membros, será submetida ao Chefe do Poder Executivo Estadual, para homologação.

CAPÍTULO IV DA AVALIAÇÃO E DA MELHORIA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 25. Os órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual deverão avaliar os serviços prestados, nos seguintes aspectos:

I – satisfação do usuário com o serviço prestado;



GOVERNO DO ESTADO DO TOCANTINS

- II – qualidade do atendimento prestado ao usuário;
- III – cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;
- IV – quantidade de manifestações de usuários; e
- V – medidas adotadas pela Administração Pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

§1º A avaliação será realizada por pesquisa de satisfação feita, no mínimo, a cada um ano, ou por qualquer outro meio que garanta significância estatística aos resultados.

§2º O resultado da avaliação deverá ser integralmente publicado no *sítio* do órgão ou entidade, incluindo o ranking das entidades com maior incidência de reclamação dos usuários na periodicidade a que se refere o §1º deste artigo, e servirá de subsídio para reorientar e ajustar os serviços prestados, em especial quanto ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento, divulgados na Carta de Serviços ao Usuário.

CAPÍTULO V DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Art. 26. Os órgãos e as entidades integrantes da estrutura operacional do Poder Executivo Estadual que prestam atendimento aos usuários dos serviços públicos, direta ou indiretamente, deverão elaborar, divulgar e atualizar periodicamente a Carta de Serviços ao Usuário, no âmbito de sua esfera de competência.

§1º A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar sobre os serviços prestados pelo órgão ou pela entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

§2º A Carta de Serviços ao Usuário deverá conter informações claras e precisas, especialmente quanto:

- I – aos serviços oferecidos;
- II – aos requisitos, documentos, às formas e informações necessárias para acessar o serviço;
- III – às principais etapas para o processamento do serviço;
- IV – à previsão do prazo para a prestação do serviço;
- V – à forma de prestação do serviço;



GOVERNO DO ESTADO DO TOCANTINS

VI – aos locais e às formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço; e

VII – à forma de comunicação com o solicitante do serviço.

§3º Além das informações referidas no §2º deste artigo, a Carta de Serviços ao Usuário deverá detalhar os compromissos e padrões de qualidade do atendimento, relativamente aos seguintes aspectos:

I – prioridade de atendimento, relativamente ao usuário e ao tipo de serviço;

II – previsão de tempo de espera para atendimento;

III – mecanismos de comunicação com os usuários;

IV – procedimentos para receber e responder às manifestações dos usuários;

V – eventuais custos e despesas envolvidas, bem como hipóteses de gratuidade e o procedimento para obtê-las, quando cabível;

VI – mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação;

VII – outras informações julgadas de interesse dos usuários.

Art. 27. Cumpre:

I – a cada Órgão e Entidade do Poder Executivo Estadual em processo de implementação da Carta de Serviço ao Usuário:

a) no prazo de 60 dias da publicação deste Decreto, disponibilizá-la:

1. por meio físico, nos locais de prestação do serviço;

2. por meio eletrônico, no Portal de Serviços;

b) encaminhar à Controladoria-Geral do Estado a indicação dos servidores incumbidos de proceder a inclusão de informações no portal a fim de que sejam realizadas as respectivas permissões.

II – à Controladoria-Geral do Estado:

a) prestar orientação normativa e metodológica para elaboração, publicação, monitoramento, avaliação e atualização da Carta de Serviços ao Usuário;



GOVERNO DO ESTADO DO TOCANTINS

- b) gerir a Carta de Serviços ao Usuário;
- c) estabelecer e gerenciar os perfis de acesso do Portal de Serviços;
- d) prestar atendimento aos órgãos e entidades usuárias do Portal de Serviços quanto à utilização dessa plataforma;

III – à Agência de Tecnologia da Informação:

- a) disponibilizar, manter, gerenciar e atualizar o Portal de Serviços, promovendo treinamentos para a utilização dessa plataforma;
- b) solucionar problemas técnicos relativos ao Portal de Serviços.

CAPÍTULO VI
DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 28. Fica instituído o Portal de Serviços como ferramenta oficial para o cadastro da Carta de Serviços ao Usuário, no endereço eletrônico <http://www.servicos.to.gov.br/>.

Art. 29. Incumbe ao Secretário-Chefe da Controladoria-Geral do Estado baixar os atos subsequentes necessários ao cumprimento do disposto neste Decreto.

Art. 30. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 31. É revogado o Decreto 5.919, de 25 de março de 2019.

Palácio Araguaia, em Palmas, aos 14 dias de setembro de 2021; 200^o da Independência, 133^o da República e 33^o do Estado.

MAURO CARLESSE
Governador do Estado

Thiago Pinheiro Maciel
Presidente da Agência de Tecnologia
da Informação – ATI-TO

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

Rolf Costa Vidal
Secretário-Chefe da Casa Civil