

**PORTARIA SCGE nº 3, de 04 de fevereiro de 2022.**

**O SECRETÁRIO DA CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO DE PERNAMBUCO**, no exercício das atribuições que lhe foram conferidas pelo artigo 2º do Anexo I do Decreto nº 47.667, de 01 de julho de 2019, e considerando o disposto no inciso I do artigo 8º do Decreto nº 48.659, de 13 de fevereiro de 2020, **RESOLVE:**

**Art. 1º** Estabelecer procedimentos e orientações para o exercício das atividades desenvolvidas pelas Ouvidorias integrantes da Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual de que trata o art. 12 da Lei nº 16.420, de 17 de setembro de 2018.

Parágrafo Único. O disposto nesta Portaria aplica-se aos órgãos e entidades que integram o Poder Executivo Estadual, independentemente de possuírem unidade de Ouvidoria instituída.

**Art. 2º** Determinar que toda tramitação de manifestações, independente da forma de recebimento, deve ser realizada no sistema informatizado de Ouvidoria disponibilizado pela Ouvidoria-Geral do Estado.

## **CAPÍTULO I - DIRETRIZES GERAIS**

**Art. 3º** Os Ouvidores deverão participar, obrigatoriamente, das reuniões e capacitações para as quais forem convocados pela Ouvidoria-Geral do Estado.

Parágrafo Único. Excepcionalmente, mediante justificativa apresentada à Ouvidoria-Geral do Estado, os Ouvidores poderão ser dispensados da obrigação contida no caput deste artigo.

**Art. 4º** As equipes de Ouvidoria, e interlocutores de que trata o artigo 18, devem reportar-se tecnicamente à Ouvidoria-Geral do Estado.

**Art. 5º** Os órgãos e entidades integrantes da Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual deverão disponibilizar espaço para divulgação da Ouvidoria na página inicial do seu sítio eletrônico, contendo, no mínimo, nome do ouvidor, endereço da Ouvidoria, formas de contatos e formulário eletrônico para o cadastro das manifestações, pedidos de acesso à informação e pedidos relacionados a dados pessoais.

§1º As informações de funcionamento de que trata o caput deste artigo deverão ser disponibilizadas, ainda, no sítio eletrônico na Ouvidoria-Geral do Estado, cabendo ao Ouvidor responsável informá-las a esta Secretaria, inclusive quando houver quaisquer alterações.

§2º Em caso de inexistência de unidade de Ouvidoria formalmente instituída, deverá ser publicado, na página inicial do sítio eletrônico do órgão ou entidade, o *banner* da Ouvidoria-Geral do Estado, com direcionamento para o seu sítio eletrônico.

## **CAPÍTULO II - DAS ATRIBUIÇÕES**

**Art. 6º** São atribuições das Ouvidorias, além das dispostas no artigo 10 do Decreto nº 48.659, de 13 de fevereiro de 2020:

I - contribuir com atividades e projetos relevantes para o alcance do Planejamento Estratégico da Ouvidoria-Geral do Estado; e

II - atuar de forma colaborativa com as Unidades de Controle Interno.

## **CAPÍTULO III - DOS PROCEDIMENTOS**

**Art. 7º** A tramitação das manifestações deve seguir as etapas de recepção, análise, classificação, encaminhamento, monitoramento e conclusão.

**Art. 8º** São formas válidas de registro de manifestações:

I - formulário eletrônico (site);

II - e-mail;

III - telefone (0800,162 e fixo); e

IV - presencial.

§1º As Ouvidorias poderão ter outras formas de entrada de manifestações, desde que a sua tramitação ocorra por meio do sistema informatizado de Ouvidoria de que trata o art. 2º desta Portaria.

§2º Para o recebimento de manifestações na forma disposta no inciso IV, deve ser realizado o agendamento, por e-mail ou telefone, junto à Ouvidoria responsável, tendo em vista a necessidade de dimensionamento da demanda, de forma a garantir a qualidade do atendimento ao usuário.

**Art. 9º** Na etapa de recepção, nas formas de registro por telefone ou presencial,

o responsável pelo atendimento nas Ouvidorias deverá:

I - ser cortês e respeitoso;

II - tratar o usuário pelo nome informado;

III - respeitar as capacidades cognitivas e físicas do usuário;

IV - buscar o máximo de informações necessárias, sendo objetivo nos questionamentos realizados; e

V - após o registro da manifestação no sistema, ler o seu conteúdo, pausadamente e de forma clara, para que o usuário valide o seu conteúdo, em especial quanto aos fatos, questionamentos e informações repassadas.

**Art. 10.** Não serão aceitas manifestações com palavras de baixo calão, teor ofensivo e discriminatório, de acordo com inciso I, art. 8º da Lei nº 16.420, de 17 de setembro de 2018, sob pena de serem encerradas no ato do recebimento.

**Art. 11.** Na etapa de análise, quando couber, as Ouvidorias deverão:

I - verificar se o conteúdo da manifestação é de competência do órgão ou entidade, e se contém elementos suficientes;

II - sempre que as informações apresentadas forem insuficientes para a análise da manifestação, solicitar ao usuário a complementação de informações e aguardar a resposta por até 03 (três) dias, sob pena de conclusão da manifestação por falta de dados;

III - concluir manifestações anônimas, cujas informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise, registrando as informações ausentes necessárias ao seu prosseguimento;

IV - ocultar os dados pessoais do usuário; e

V - caso o relato permita a identificação do usuário, realizar análise complementar.

§1º A análise complementar de que trata o inciso IV será tratada no Manual de Procedimentos homologado pelo titular desta Secretaria.

§2º Nas formas de registro por telefone ou presencial, as ações das etapas de recepção e análise deverão ocorrer concomitantemente.

**Art. 12.** Na etapa de classificação, as Ouvidorias deverão classificar as manifestações de acordo com os seguintes tipos:

a) sugestão - consiste em proposta de melhoria de políticas e serviços prestados pela Administração Pública Estadual;

b) elogio - demonstração de reconhecimento da atuação da Administração Pública Estadual, seus agentes e ações desenvolvidas;

c) solicitação - pedido de orientação ou comunicação a respeito dos serviços prestados pelos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual, bem como requerimento de implementação de ações, procedimentos e projetos pelos referidos responsáveis;

d) reclamação - corresponde a uma insatisfação relativa à atuação do Poder Executivo, seus agentes, bem como da prestação de serviço público estadual; e

e) denúncia - comunicação da prática de ato irregular na atuação do Poder Executivo, seus agentes, bem como referente à prestação de serviço público estadual.

Parágrafo Único. As manifestações devem ser classificadas em um único tipo e prevalecerá aquele de maior relevância para o usuário.

**Art. 13.** Na etapa de encaminhamento, as Ouvidorias deverão:

I - observar o prazo de até 2 (dois) dias para realização do encaminhamento;

II - encaminhar todas as manifestações, inclusive as anônimas, aos setores competentes, resguardando o seu caráter sigiloso, em observância ao art. 10 da Lei nº 16.420, de 17 de setembro de 2018;

III - encaminhar com o mesmo protocolo, as manifestações que contemplem 2 (dois) ou mais setores do mesmo órgão ou entidade, devendo enviar resposta parcial ao usuário no último encaminhamento;

IV - remeter ao órgão ou entidade competente, no âmbito da Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual, manifestação que não seja de sua competência;

V - enviar à Ouvidoria-Geral do Estado, quando a manifestação for de competência de órgão ou entidade do Poder Executivo Estadual que não possua Ouvidoria instituída.

Parágrafo Único. No caso do recebimento de manifestação de competência de mais de um órgão ou entidade do Poder Executivo Estadual, esta será direcionada a todos os responsáveis, contemplando a integralidade do seu conteúdo, para que não haja alteração no entendimento, mencionando no ato do encaminhamento aqueles que receberão a manifestação.

**Art. 14.** No curso da tramitação das manifestações de que trata o artigo anterior, deverão ser encaminhadas respostas parciais ao usuário com as seguintes finalidades:

I - informar o seu recebimento e o encaminhamento ao setor competente;

II - solicitar informações adicionais, quando necessárias;

III - comunicar sobre eventuais prorrogações de prazo, quando houver e de acordo com a legislação específica;

IV - dar conhecimento, em caso de duplicidade, do cancelamento das demais manifestações protocoladas.

Parágrafo Único. Nas respostas parciais, não deverão ser utilizados dados pessoais que não sejam necessários ao atendimento da demanda apresentada.

**Art. 15.** Na etapa de monitoramento, as Ouvidorias deverão acompanhar, sistematicamente, as manifestações enviadas às áreas responsáveis, encaminhando a cobrança aos seus titulares.

**Art. 16.** Na etapa de conclusão, as Ouvidorias deverão:

I - atender todas as manifestações no prazo de até 20 (vinte) dias, podendo prorrogá-las por mais 10 (dez) dias, desde que apresentem a devida justificativa;

II - analisar a qualidade das respostas das manifestações, retornando-as à área responsável, caso não atenda ao Inciso III do art.20 desta Portaria;

III - adotar procedimentos para que as respostas tenham o conteúdo conclusivo, de acordo com os seguintes tipos:

a) elogio - informação sobre o seu encaminhamento e cientificação ao agente responsável pelo serviço público prestado, e à sua chefia imediata;

b) reclamação - deverá conter informação sobre a decisão administrativa final acerca do caso relatado;

c) solicitação - deverá conter o atendimento ao que foi solicitado ou a justificativa do não atendimento, quando for o caso;

d) sugestão - deverá ser elaborada pelo gestor responsável pela prestação do serviço público relacionado, posicionando-se sobre os encaminhamentos ou medidas adotadas, ou a justificativa do não atendimento, quando for o caso;

e) denúncia - deverá demonstrar a apuração realizada pelo órgão ou entidade e a sua conclusão, ou informar a abertura de processo apuratório.

#### **CAPÍTULO IV - DOS ÓRGÃOS QUE NÃO POSSUEM OUVIDORIA INSTITUÍDA**

**Art. 17.** As manifestações de competência de órgãos ou entidade do Poder Executivo Estadual que não possuam Ouvidorias instituídas devem ser encaminhadas à Ouvidoria-Geral do Estado, a quem caberá realizar todos os procedimentos de que trata esta Portaria.

**Art. 18.** Nos casos de que trata o artigo anterior, deverá o titular máximo do órgão ou entidade indicar, por meio de ofício à Secretaria da Controladoria Geral do Estado, servidor público para atuar como interlocutor junto à Ouvidoria-Geral do Estado, a quem compete Intermediar a solução das manifestações recepcionadas por ela relativas às competências do seu órgão ou entidade, conforme suas orientações técnicas.

Parágrafo Único. Deverá a Ouvidoria-Geral do Estado ser comunicada,

tempestivamente, pela autoridade de que trata o caput deste artigo, sobre todos os afastamentos legais e quaisquer ausências do interlocutor do órgão ou entidade, ocasião em que será indicado o seu substituto para o período correspondente.

**Art. 19.** Em sendo implantada nova Ouvidoria nos órgãos e entidades do Poder Executivo, tal informação deverá ser, previamente, comunicada ao Secretário da Controladoria Geral do Estado pelo seu titular.

## **CAPÍTULO V - DA ATUAÇÃO DOS GESTORES**

**Art. 20.** Compete aos gestores dos órgãos ou entidades do Poder Executivo:

I - responder às manifestações a eles direcionadas em até 12 (doze) dias;

II - retornar as manifestações à Ouvidoria em até 2 (dois) dias, quando as mesmas não forem da sua competência, indicando, caso seja do seu conhecimento, o setor ou órgão/entidade competente;

III - disponibilizar respostas coerentes aos questionamentos dos usuários, dirigindo-se de forma clara, respeitosa e humanizada, utilizando-se, sempre, de linguagem simples.

Parágrafo Único. Considera-se para fins do contido no inciso III deste artigo, linguagem simples como sendo a técnica de elaboração de textos de fácil leitura e compreensão do seu conteúdo, inclusive dos documentos que orientam os usuários no dia-a-dia.

## **CAPÍTULO VII - DOS RELATÓRIOS GERENCIAIS**

**Art. 21.** As informações geridas pelas Ouvidorias da Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual serão consolidadas na forma de:

I - relatório de gestão, elaborado anualmente, nos termos da Lei nº 16.420, de 17 de setembro de 2018, a fim de reduzir o quantitativo de manifestações recorrentes, propondo soluções adequadas;

II - relatórios gerenciais contendo dados e análises qualitativa e estatística da Ouvidoria, com forma e periodicidade pactuadas com o dirigente máximo do órgão ou entidade; e

III - preenchimento trimestral, no sistema informatizado de ouvidoria de que trata o art. 2º desta Portaria, do relatório no formato disponível, até o décimo dia do mês subsequente.

## **CAPÍTULO VIII - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

**Art. 22.** Além do disposto nesta Portaria, as Ouvidorias integrantes da Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual deverão observar o Manual de Procedimentos disponibilizado pela Ouvidoria-Geral do Estado no seu sítio eletrônico: [www.ouvidoria.pe.gov.br](http://www.ouvidoria.pe.gov.br).

**Art. 23.** Fica revogada a Portaria SCGE nº 60, de 30 de novembro de 2016.

**MARCONI MUZZIO PIRES DE PAIVA FILHO**

Secretário da Controladoria-Geral do Estado



Documento assinado eletronicamente por **Marconi Muzzio Pires de Paiva Filho**, em 04/02/2022, às 10:17, conforme horário oficial de Recife, com fundamento no art. 10º, do [Decreto nº 45.157, de 23 de outubro de 2017](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.pe.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.pe.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **21009702** e o código CRC **55DDACC7**.

**SECRETARIA DA CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO**

Rua Santo Elias, 535, - Bairro Espinheiro, Recife/PE - CEP 52020-095, Telefone:  
3183-0800