

Diário Oficial



Estado de Pernambuco

Ano CX • Nº 63

Poder Executivo

Recife, 10 de abril de 2026

PORTARIA SCGE nº 21, de 09 de abril de 2026.

O SECRETÁRIO DA CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO, no uso de suas atribuições conferidas pela Lei nº 18.139, de 18 de janeiro de 2023,

CONSIDERANDO as disposições do Decreto Estadual nº 56.647, de 20 de maio de 2024, que regulamenta o funcionamento das Ouvidorias no âmbito da Administração Pública do Poder Executivo Estadual;

CONSIDERANDO as diretrizes estabelecidas pela Portaria SCGE nº 051, de 10 de outubro de 2023, que institui normas complementares ao Decreto Estadual nº 56.647/2024;

RESOLVE:

Art. 1º Estabelecer diretrizes para a apuração do Índice de Adequação das Ouvidorias (IAO) pela Secretaria da Controladoria-Geral do Estado (SCGE), no âmbito do Poder Executivo Estadual.

Art. 2º O Índice de Adequação das Ouvidorias (IAO) é o instrumento utilizado pela SCGE para avaliar o grau de conformidade das Ouvidorias do Poder Executivo Estadual com os requisitos do Decreto Estadual nº 56.647/2024, da Portaria SCGE nº 051/2023, do Manual de Procedimentos da Rede de Ouvidorias e das orientações técnicas fornecidas pela SCGE, a partir de pontos de controle definidos por esta Secretaria.

Art. 3º Os pontos de controle do IAO serão organizados em quatro dimensões:

I – Estrutura: adequação das Ouvidorias às exigências legais e normativas;

II - Aprendizado e Integração: participação dos membros das Ouvidorias em reuniões técnicas, capacitações e ações relacionadas à atividade de ouvidoria, bem como sua integração com as instâncias de gestão e planejamento institucional;

III - Transparência: adoção de práticas de publicidade e divulgação das atividades da Ouvidoria, incluindo informações sobre canais de atendimento, dados e relatórios, além de iniciativas que promovam a transparência e o acesso à informação;

IV – Atuação: conformidade das atividades realizadas pelos Ouvidores às exigências legais e normativas, além das orientações técnicas fornecidas pela SCGE.

Art. 4º A SCGE, por meio da Gerência Geral da Ouvidoria Geral do Estado, apresentará, antes da divulgação oficial, a proposta de descritivo dos pontos de controle do IAO à Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual.

§ 1º A apresentação que trata o caput visa promover o alinhamento institucional e permitir a coleta de sugestões e contribuições para aprimoramento dos pontos de controle.

§ 2º As contribuições terão caráter consultivo, não vinculante, cabendo à SCGE a decisão final sobre sua incorporação.

§ 3º Após a análise das contribuições, a SCGE divulgará o descritivo oficial por meio de seus canais institucionais.

Art. 5º O descritivo do IAO incluirá os pontos de controle, critérios de avaliação e pontuações.

§ 1º Durante o exercício, a SCGE poderá alterar ou excluir pontos de controle, devendo divulgar o descritivo atualizado por seus canais institucionais.

§ 2º Alterações ou exclusões só serão consideradas na avaliação do IAO ao final do semestre seguinte à sua divulgação.

§ 3º Cada ponto de controle receberá uma pontuação específica com base no cumprimento integral, parcial ou na ausência de cumprimento, sendo: atendimento integral correspondente à pontuação máxima, atendimento parcial à pontuação mínima e não atendimento à pontuação zero.

§ 4º Quando um ponto de controle não se aplicar ao órgão ou entidade, resultando em resposta “N/A”, sua pontuação será deduzida da pontuação total possível, para não prejudicar o resultado final da apuração do índice.

§ 5º O IAO será calculado através da divisão entre a pontuação atingida e a pontuação total possível de ser alcançada, descontados os pontos não aplicáveis, através da fórmula: $IAO = \frac{\text{Pontuação Atingida}}{\text{Pontuação Total} - \text{Pontuação N/A}}$.

Art. 6º O IAO será apurado ao final de cada semestre, com a primeira apuração em junho e a segunda em dezembro.

§ 1º A SCGE divulgará os resultados individuais da apuração a partir do 15º dia útil do mês subsequente ao término de cada semestre, por e-mail institucional enviado à Ouvidoria do órgão ou entidade.

§ 2º A apuração será realizada por meio de autoavaliação semestral, sob responsabilidade de cada Ouvidoria, que deverá enviar as informações à SCGE.

§ 3º O resultado da autoavaliação servirá como diagnóstico para que a OGE/SCGE identifique fragilidades e recomende planos de melhoria específicos para cada unidade.

Art. 7º A SCGE elaborará, com base nos resultados do IAO, um diagnóstico individualizado da Ouvidoria de cada órgão ou entidade.

§ 1º O diagnóstico incluirá análise dos resultados, identificação de fragilidades, oportunidades de melhoria e recomendações para aprimoramento da atuação da Ouvidoria.

§ 2º O diagnóstico será encaminhado ao dirigente máximo para subsidiar a tomada de decisões e o aprimoramento da gestão.

§ 3º A SCGE poderá solicitar evidências adicionais ou realizar visitas técnicas para validar as informações da autoavaliação, a fim de subsidiar as recomendações mencionadas no parágrafo anterior.

§ 4º A primeira apuração do IAO da Ouvidoria instituída durante o exercício ocorrerá no semestre seguinte à sua criação.

Art. 8º As Ouvidorias instituídas conforme o Decreto Estadual nº 56.647/2024 são responsáveis por assegurar o cumprimento dos pontos de controle do IAO em seus respectivos órgãos e entidades.

§ 1º Cabe à Ouvidoria do órgão ou entidade enviar a documentação comprobatória do atendimento dos pontos de controle até o último dia útil do mês do término de cada semestre.

§ 2º É responsabilidade do (a) Ouvidor (a) informar ao dirigente máximo ou adjunto a quem esteja subordinado (a) os resultados do IAO apurados semestralmente pela SCGE.

Art. 9º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

RENATO CIRNE
Secretário da Controladoria-Geral do Estado

CERTIFICADO DIGITALMENTE

Diário Oficial

Estado de Pernambuco

Ano CX • Nº 63

Poder Executivo

Recife, 10 de abril de 2026



PROTOCOLO DE ASSINATURAS

O documento acima foi proposto para assinatura digital na plataforma SDOE. Para visualizar o documento original clique no link:

<https://diariooficial.cepe.com.br/diariooficialweb/#/checar-autenticidade?codigo=HHSLR3X3Z6-6W3FRMNEC2-P2TH9ZW2VI>.

Código de verificação:

HHSLR3X3Z6-6W3FRMNEC2-P2TH9ZW2VI

