

**PORTARIA SCGE Nº 060, de 30 de novembro de 2016.**

**Padroniza os procedimentos relacionados às atividades de ouvidoria, desenvolvidas no âmbito da Rede de Ouvidorias vinculada à Secretaria da Controladoria-Geral do Estado – SCGE.**

**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 39.414, de 23 de maio de 2013, e de acordo com o previsto no inciso XXV do artigo 1º da Lei nº 15.452, de 15 de janeiro de 2015, **RESOLVE:**

**Art. 1º** Compete às unidades de ouvidoria implantadas no Poder Executivo Estadual e coordenadas pela Secretaria da Controladoria-Geral do Estado – SCGE:

I – elaborar relatórios gerenciais contendo dados e análises qualitativa, estatística e indicativa do nível de satisfação dos usuários da ouvidoria no âmbito do Poder Executivo Estadual;

II – identificar e sugerir à SCGE padrões de excelência das atividades de ouvidoria no Poder Executivo Estadual;

III – orientar, assistir e intermediar a solução de conflitos, no âmbito administrativo, das divergências entre agentes, órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual e os cidadãos usuários dos respectivos serviços;

IV – propor ações que resultem em melhoria do serviço prestado ao público pelos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual;

V – monitorar, sistematicamente, as manifestações encaminhadas pelos cidadãos, efetuando o registro e controle de seus resultados;

VI – receber todas as manifestações referentes às reclamações, solicitações, informações, denúncias, sugestões e elogios que lhe forem dirigidas, notificando os respectivos órgãos e entidades estaduais para ciência e/ou esclarecimentos porventura necessários;

VII – receber as manifestações de outros poderes, direcionando-as à Ouvidoria do órgão demandado ou à Ouvidoria-Geral do Estado, esclarecendo ao cidadão o âmbito de atuação da Rede de Ouvidorias; e

VIII – exercer outras atividades correlatas.

**Art. 2º** As unidades de ouvidoria de que trata o art. 1º devem obedecer às seguintes diretrizes:

I – seguir o horário de funcionamento do seu órgão de atuação;

II – atender todas as manifestações no prazo de até 20 (vinte) dias;

III – encaminhar aos setores, aos órgãos e entidades estaduais, as demandas dos cidadãos recepcionadas na ouvidoria, em até 2 (dois) dias;

IV – monitorar sistematicamente as demandas enviadas aos seus setores, encaminhando despachos de cobrança, aos gestores, em busca de atender ao prazo estabelecido no inciso II deste artigo;

V – analisar a qualidade das respostas das manifestações recepcionadas dos setores quanto à cordialidade, à correção textual e à coerência da resposta, retornando-as ao setor demandado no caso de descumprimento de qualquer um destes itens;

VI - utilizar o sistema informatizado disponibilizado pela SCGE;

VII - preencher mensalmente, no sistema informatizado de que trata o inciso VI, relatório no formato disponível, até o último dia do mês subsequente; e

VIII – participar, obrigatoriamente, de reuniões e capacitações para as quais forem convocadas pela SCGE, justificando ausências porventura necessárias.

§1º Os servidores lotados nas unidades de ouvidoria implantadas no Poder Executivo Estadual devem reportar-se tecnicamente à SCGE.

§2º As ouvidorias devem seguir o manual de procedimentos da SCGE.

**Art. 3º** Compete aos gestores dos órgãos estaduais:

I – responder as 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 competente;

III – disponibilizar respostas coerentes aos questionamentos dos cidadãos, dirigindo-se de forma respeitosa e humanizada.

**Art. 4º** Fica revogada a Portaria SCGE nº 44, de 13 de agosto de 2013.

**Art. 5º** Esta portaria entra em vigor na data de sua publicação.

**Ruy Bezerra de Oliveira Filho**  
Secretário da Controladoria-Geral do Estado