

PORTARIA SCGE Nº 44, DE 13 DE AGOSTO DE 2013.

Padroniza os procedimentos relacionados às atividades de ouvidoria, desenvolvidas no âmbito da rede de ouvidorias vinculada à Gerência de Ouvidoria do Estado, da Secretaria da Controladoria Geral do Estado.

O SECRETÁRIO DA CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO DE PERNAMBUCO, no exercício das atribuições que lhe foram conferidas pelo inciso XXVI do artigo 1º da Lei nº 14.264, de 6 de janeiro de 2011, pelo artigo 2º do Anexo I do Decreto nº 39.414, de 23 de maio de 2013, e considerando o inciso X do artigo 3º e o inciso X do artigo 4º do Anexo I do Decreto nº 39.414, de 2013, bem como o artigo 3º do Decreto nº 39.675, de 1º de agosto de 2013,

RESOLVE:

Art. 1º Às unidades de ouvidoria implantadas no Poder Executivo Estadual e coordenadas pela Secretaria da Controladoria Geral do Estado – SCGE, nos termos do inciso X do artigo 3º do Anexo I do Decreto nº 39.414, de 23 de maio de 2013, compete:

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 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 - exercer outras atividades correlatas.

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

I - seguir o horário de funcionamento da SCGE, das 8h00 (oito horas) às 17h00 (dezessete horas), com 1h00 (uma hora) de intervalo, nos termos da Instrução Interna SCGE nº 01/2013, à exceção daquelas unidades instaladas em entidades da administração indireta, a cujo horário de funcionamento estão sujeitas;

II - atender todas as manifestações no prazo de até 20 (vinte) dias, nos termos da Lei nº 14.804, de 29 de outubro de 2012;

III - utilizar o sistema informatizado disponibilizado pela Gerência da Ouvidoria do Estado – GOE, da SCGE;

IV - no sistema informatizado de que trata o inciso III, preencher, mensalmente, relatório no formato disponível;

V - participar, obrigatoriamente, de reuniões e capacitações para as quais forem convocadas pela GOE-SCGE, justificando ausências porventura necessárias;

VI - informar mensalmente à GOE-SCGE, em formulário próprio, os pedidos de acesso à informação recebidos.

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

§ 2º As ouvidorias devem seguir o manual de procedimentos, a ser publicado pela SCGE.

Art. 3º Esta portaria entra em vigor na data de sua publicação.

Djalmo de Oliveira Leão
Secretário da Controladoria Geral do Estado