

DECRETO Nº 32.476, DE 14 DE OUTUBRO DE 2008.

(Revogado pelo art. 21 do [Decreto nº 48.659, de 13 de fevereiro de 2020](#), **observado prazo da *vacatio legis* estabelecido pelo art. 20 deste Decreto.**)

Dispõe sobre a criação da Ouvidoria Geral do Estado, e dá outras providências.

O GOVERNADOR DO ESTADO, no uso das atribuições que lhe são conferidas pelo artigo 37, incisos II e IV, da Constituição Estadual,

CONSIDERANDO a necessidade de dotar o Estado de canal de comunicação com a sociedade, visando prestar um serviço de qualidade a todos os seus usuários,

DECRETA:

~~Art. 1º Fica criada a Ouvidoria Geral do Estado, unidade administrativa diretamente vinculada ao Gabinete do Secretário Especial de Articulação Social, que tem por finalidade coordenar a Rede de Ouvidores Públicos através de um sistema integrado, que possibilitará receber reclamações, solicitação, informações, denúncias, sugestões e elogios sobre o desempenho de órgãos e entidades do Poder Executivo, visando contribuir para o fortalecimento da cidadania e a melhoria da qualidade dos serviços prestados pelas instituições.~~

Art. 1º Fica criada a Ouvidoria Geral do Estado, unidade administrativa diretamente vinculada ao Gabinete do Secretário da Controladoria Geral do Estado, que tem por finalidade coordenar a Rede de Ouvidores Públicos através de um sistema integrado, que possibilitará receber reclamações, solicitação, informações, denúncias, sugestões e elogios sobre o desempenho de órgãos e entidades do Poder Executivo, visando contribuir para o fortalecimento da cidadania e a melhoria da qualidade dos serviços prestados pelas instituições. ([Redação alterada pelo art. 1º do Decreto nº 39.095, de 30 de janeiro de 2013.](#))

Parágrafo único. Cabe ao Secretário da Controladoria-Geral do Estado exercer a função de Ouvidor-Geral do Estado. ([Acrescido pelo art. 1º do Decreto nº 42.316, de 10 de novembro de 2015.](#))

Art. 2º Compete à Ouvidoria Geral do Estado exercer, em especial, as seguintes atribuições:

I - zelar pela legalidade, legitimidade, impessoalidade, moralidade, economicidade, publicidade e eficiência dos atos praticados pela administração pública estadual;

II - receber e apurar todas as manifestações referentes às reclamações, solicitações, informações, denúncias, sugestões e elogios que lhe forem dirigidas, notificando os respectivos órgãos e entidades estaduais para os esclarecimentos necessários e/ou conhecimento;

III - promover intercâmbio entre as instituições públicas do Estado no que se refere às ações de ouvidoria, através de um sistema integrado em rede;

IV - sistematizar informações sobre a atuação dos órgãos e entidades estaduais, no que se refere às respectivas ouvidorias, através do monitoramento e avaliação dos seus indicadores de desempenho;

V - orientar os órgãos e entidades da administração pública estadual quanto aos procedimentos necessários para implantação de novas ouvidorias;

VI - subsidiar tecnicamente as ouvidorias existentes, em relação aos procedimentos técnicos específicos da área;

VII - garantir a todos os usuários caráter de sigilo, discrição e fidelidade quanto ao conteúdo e providências de suas manifestações;

VIII - sugerir ações de melhoria para as ouvidorias, evitando a reincidência de manifestações pertinentes à ineficiência da máquina estatal;

IX - divulgar, de forma ampla e transparente, as ações por ela desenvolvidas;

X - promover e coordenar sistematicamente os Fóruns de Ouvidores Públicos;

XI - encaminhar periodicamente ao Gabinete do Governador relatórios gerenciais com dados estatísticos e qualitativos quanto ao desempenho das ouvidorias da administração pública estadual;

XII - desenvolver outras atividades correlatas.

Parágrafo único. Não serão objeto de apreciação por parte da Ouvidoria Geral do Estado as questões pendentes de decisão judicial.

Art. 3º A Ouvidoria Geral do Estado deverá, em especial, promover o atendimento externo destinado a todo e qualquer cidadão que a procure, considerando, em seu mérito, independentemente da forma, todas as manifestações que lhe forem dirigidas.

Art. 4º Os órgãos e entidades da administração pública estadual deverão prestar apoio e informações à Ouvidoria Geral do Estado, em caráter prioritário e em regime de urgência, desde que formalmente demandados.

~~Art. 5º A Ouvidoria Geral do Estado contará com 01 (um) cargo, em comissão, símbolo CDA - 5, de Gestor da Ouvidoria, e com pessoal de apoio~~

~~técnico e administrativo do Quadro de Cargos Comissionados e Funções Gratificadas da Secretaria Especial de Articulação Social.~~

Art. 5º (REVOGADO) (Revogado pelo art. 1º do [Decreto nº 39.095, de 30 de janeiro de 2013.](#))

~~Art. 6º Os objetivos, missão, visão, procedimentos e serviços oferecidos pela Ouvidoria Geral do Estado, serão detalhados em regulamento específico, aprovado por portaria do Secretário Especial de Articulação Social.~~

Art. 6º Os objetivos, missão, visão, procedimentos e serviços oferecidos pela Ouvidoria Geral do Estado devem ser detalhados em regulamento específico, aprovado por portaria do Secretário da Controladoria Geral do Estado. (Redação alterada pelo art. 1º do [Decreto nº 39.095, de 30 de janeiro de 2013.](#))

Art. 7º Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 8º Revogam-se as disposições em contrário

Palácio do Campo das Princesas, em 14 de outubro de 2008.

EDUARDO HENRIQUE ACCIOLY CAMPOS

Governador do Estado

WALDEMAR ALBERTO BORGES RODRIGUES NETO

LUIZ RICARDO LEITE DE CASTRO LEITÃO

PAULO HENRIQUE SARAIVA CÂMARA

FRANCISCO TADEU BARBOSA DE ALENCAR