

## **DECRETO N° 56.647, DE 20 DE MAIO DE 2024.**

Dispõe sobre os requisitos para o exercício da função de ouvidoria no âmbito do Poder Executivo Estadual.

A GOVERNADORA DO ESTADO, no uso das atribuições que lhe são conferidas pelos incisos II e IV do art. 37 da Constituição Estadual,

CONSIDERANDO a importância do aperfeiçoamento das competências para o exercício da função de ouvidoria no âmbito do Poder Executivo Estadual, notadamente visando o cumprimento das atribuições e objetivos estabelecidos nos arts. 15 e 16 da [Lei nº 16.420, de 17 de setembro de 2018](#);

CONSIDERANDO que a Ouvidoria Geral do Estado tem por finalidade coordenar a Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual através de sistema integrado para o recebimento de manifestações dos usuários, visando contribuir para a melhoria da qualidade dos serviços públicos,

DECRETA:

### **CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 1º Ficam instituídos os requisitos para o exercício da função de ouvidoria, no âmbito da administração pública estadual direta, autárquica e fundacional do Poder Executivo Estadual, nos termos deste Decreto.

Parágrafo único. As unidades de ouvidoria das empresas públicas e das sociedades de economia mista serão estabelecidas por ato próprio, aprovado pelos seus respectivos Conselhos de Administração.

Art. 2º Para fins deste Decreto, considera-se:

I - ouvidoria: instância de controle e participação social, responsável pelo tratamento das manifestações de que trata art. 9º da [Lei nº 16.420, de 17 de setembro de 2018](#), encaminhadas por pessoas físicas ou jurídicas, relativas às políticas e aos serviços públicos disponibilizados pelo Poder Executivo Estadual, sob qualquer forma ou regime;

II - função de ouvidoria: atividades realizadas por ouvidor, que consistem na recepção, análise, classificação, encaminhamento, monitoramento e conclusão das manifestações dirigidas à ouvidoria, na produção de informações gerenciais, na proposição de melhorias nos serviços públicos, bem como nas demais atribuições de que tratam os arts. 13 e 15 da [Lei nº 16.420, de 2018](#);

III - ouvidor: servidor, militar do Estado ou empregado público titular da ouvidoria; e

IV - assistente de ouvidoria: servidor, militar do Estado ou empregado público, em exercício na ouvidoria, que executa as atividades de recepção, análise, classificação, encaminhamento, monitoramento e conclusão das manifestações, bem como substitui o

ouvidor, quando necessário, independentemente da denominação dada ao cargo ou função gratificada eventualmente por ele ocupado.

## **CAPÍTULO II** **DA CRIAÇÃO E EXTINÇÃO DE OUVIDORIAS**

Art. 3º A criação e a extinção de ouvidorias no Poder Executivo Estadual devem ser comunicadas ao Ouvidor Geral do Estado, no prazo de até 15 (quinze) dias contados da data da formalização do ato, com o objetivo de permitir o monitoramento das suas atividades, nos termos do inciso III do art. 13 da [Lei nº 16.420, de 2018](#).

Parágrafo único. A ouvidoria do órgão ou entidade será composta por, no mínimo, 2 (dois) componentes, sendo 1 (um) ouvidor e 1 (um) assistente de ouvidoria.

## **CAPÍTULO III** **DO EXERCÍCIO DA FUNÇÃO DE OUVIDOR**

Art. 4º A designação do servidor, militar do Estado ou empregado público para o exercício da função de ouvidor será procedida pelo titular do respectivo órgão ou entidade, e deverá observar os requisitos técnicos previstos no art. 10.

§ 1º Os titulares dos órgãos ou entidades poderão contar com o apoio da Ouvidoria Geral do Estado na identificação de profissional técnico com perfil compatível com as competências, atribuições e atividades exigidas para o desempenho da função.

§ 2º A indicação do servidor, militar do Estado ou empregado público para o exercício da função de ouvidor deve ser efetivada, preferencialmente, para ocupar cargos equivalentes ou superiores ao de Direção e Assessoramento Superior 5 – DAS-5 ou Função de Direção e Assessoramento 3 – FDA-3, disponíveis no órgão ou entidade.

§ 3º Os cargos ou funções mencionados no § 2º deverão ser decorrentes de transferências e ou redenominações do quadro atual de servidores do Estado, originários, prioritariamente, do próprio órgão ou entidade no qual se encontre implantada ouvidoria.

Art. 5º O ouvidor deve estar vinculado à autoridade máxima do órgão ou entidade e participar das reuniões de deliberação superior do órgão ou entidade, nos termos do inciso IX e parágrafo único do art. 15 da [Lei nº 16.420, de 2018](#).

Art. 6º O ouvidor deverá comparecer à Ouvidoria Geral do Estado, no prazo de 5 (cinco) dias úteis da data de sua designação, para receber as orientações inerentes à função a ser desempenhada.

Art. 7º Os afastamentos do ouvidor deverão ser previamente informados à Ouvidoria Geral do Estado, com a indicação do seu substituto.

Art. 8º O ouvidor deve comparecer às reuniões convocadas pela Ouvidoria Geral do Estado, salvo impedimento legal, quando deverá ser substituído por assistente de ouvidoria, se houver.

Art. 9º A exoneração ou dispensa de servidores que estejam no exercício da função de ouvidor no Poder Executivo Estadual deve ser comunicada, pelo titular do órgão ou entidade, ao Ouvidor Geral do Estado.

## **CAPÍTULO IV** **DOS REQUISITOS TÉCNICOS PARA A FUNÇÃO DE OUVIDORIA**

Art. 10. São requisitos para exercer função de ouvidoria no âmbito do Poder Executivo:

I - ser servidor público, militar do Estado ou empregado público do Estado de Pernambuco e possuir formação superior completa;

II - ter conhecimento das normas e legislações relativas à atuação da ouvidoria no âmbito do Poder Executivo Estadual;

III - ter certificação por entidade representativa das atividades de ouvidoria com reconhecimento em nível nacional, ou obtê-la no prazo de até 6 (seis) meses contados do ato de designação da função; e

IV - concluir a grade de cursos de ouvidorias ofertados pela Ouvidoria Geral do Estado.

## **CAPÍTULO V** **DA CONDUTA PARA O EXERCÍCIO DA FUNÇÃO DE OUVIDORIA**

Art. 11. É vedado aos servidores, militares do Estado e empregados públicos que exercem função de ouvidoria:

I - integrar comissões de concurso público, de licitação, de processos de apuração de responsabilidade de servidores ou de penalidade a fornecedores, e

II - participar de processos, com outros órgãos colegiados, cuja atuação venha a afrontar o princípio da segregação de funções no âmbito da atuação de ouvidoria.

Art. 12. Os agentes públicos de que trata o art. 11 devem observar o disposto na [Lei nº 6.123, de 20 de julho de 1968](#) e, quando couber, o [Decreto nº 46.852, de 7 de dezembro de 2018](#), que institui o Código de Ética dos Agentes Públicos da Administração Direta e Indireta do Poder Executivo Estadual, o Código de Ética do respectivo órgão ou entidade e o Estatuto dos Policiais Militares do Estado de Pernambuco.

Art. 13. Os designados para a função de ouvidoria devem atender às seguintes diretrizes:

I - colaborar com a integração da Rede de Ovidorias do Poder Executivo Estadual;

II - zelar pela objetividade, sensibilidade social e possuir habilidade nas relações;

III - atuar com empatia, senso de justiça e equidade;

IV - ser prudente ao receber uma manifestação, evitando conclusões precipitadas e subjetivas;

V - zelar pela tutela da confiança do usuário de serviços públicos que recorre à Ouvidoria;

VI - adotar as providências necessárias à salvaguarda dos elementos de identificação dos manifestantes;

VII - abster-se de adotar medidas tendentes à restrição dos direitos à manifestação de que trata a [Lei nº 16.420, de 2018](#), salvo se previstas em lei ou se necessárias para coibir ou prevenir violência ou grave ameaça; e

VIII - adotar a missão, visão e valores estabelecidos no planejamento estratégico da rede de ouvidorias do Poder Executivo.

## **CAPÍTULO VI DISPOSIÇÕES FINAIS**

Art. 14. Os órgãos e entidades que tenham implantado ouvidoria devem adaptar os seus regulamentos ao estabelecido neste Decreto.

Art. 15. A Secretaria da Controladoria-Geral do Estado poderá editar normas e procedimentos complementares às disposições deste Decreto.

Art. 16. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 17. Revoga-se o [Decreto nº 39.675, de 1º de agosto de 2013](#).

Palácio do Campo das Princesas, Recife, 20 de maio do ano de 2024, 208º da Revolução Republicana Constitucionalista e 202º da Independência do Brasil.

RAQUEL TEIXEIRA LYRA LUCENA  
Governadora do Estado

ÉRIKA GOMES LACET  
TÚLIO FREDERICO TENÓRIO VILAÇA RODRIGUES  
BIANCA FERREIRA TEIXEIRA