

BOLETIM DE ORIENTAÇÃO DA OUVIDORIA

OUVIDORIA Nº 01/2024



DECRETO Nº 56.647, DE 20 DE MAIO DE 2024 REQUISITOS PARA O EXERCÍCIO DA FUNÇÃO DE OUVIDORIA

Diante da necessidade contínua de aperfeiçoamento dos ouvidores e assistentes de ouvidoria para o cumprimento das atribuições e objetivos estabelecidos nos arts. 15 e 16 da Lei nº 16.420, de 17 de setembro de 2018, **o Decreto Nº 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.**

Com a publicação desse novo Decreto, o Decreto anterior, o de Nº 39.675, de 1º de agosto de 2013, por possuir o mesmo objeto, é revogado e as inovações do novo Decreto são o tema deste Boletim.

QUEM DEVE OBEDECER O DECRETO (art. 1º)

O que está disposto no Decreto é de **cumprimento obrigatório por todas as Ouvidorias das secretarias, autarquias e fundações públicas do Poder Executivo Estadual.**

No caso das ouvidorias das empresas públicas e sociedades de economia mista, pela sua autonomia administrativa, a aplicação dos requisitos previstos no Decreto deve ser aprovada pelos respectivos conselhos de administração.

CONCEITOS (art. 2º)

- **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;
- **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;

Assim, além das atividades inerentes à tramitação da manifestação, ou seja, recepção, monitoramento, entre outros, são também função de ouvidoria, de que trata o Decreto, as atribuições dispostas no art. 13 da Lei nº 16.420, de 2018, específicas da Ouvidoria-Geral do Estado e no art. 15, referente às demais ouvidorias que compõem a Rede Estadual. Por oportuno, transcreve-se essas atribuições a seguir:

I - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;

II - acompanhar a prestação dos serviços, visando garantir a sua efetividade;

III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;

IV - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com as disposições desta Lei;

V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário;

VI - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando seu processamento perante o órgão ou entidade respectivos e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante o órgão ou entidade a que se vincula;

VII - garantir o sigilo, a descrição e a fidedignidade quanto ao conteúdo e providências das manifestações recebidas;

VIII - contribuir para a elaboração da Carta de Serviços do órgão ou entidade e supervisionar sua revisão;

IX - participar das reuniões de deliberação superior do órgão ou entidade;

X - dar ciência à Ouvidoria Geral do Estado acerca de denúncias de irregularidades relativas à atuação de agentes públicos; e

XI - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes”.

- **Ouvidor:** servidor, militar do Estado ou empregado público titular da ouvidoria;

O ouvidor poderá ser servidor efetivo ou comissionado, militar ou empregado público, sendo vedada a designação de ouvidor com vínculo temporário (contrato por tempo determinado) ou que seja trabalhador terceirizado, mesmo que para situação temporária.

- **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.

Assim como o Ouvidor, o assistente de ouvidoria poderá ser servidor efetivo ou comissionado, militar ou empregado público, não podendo ser servidor temporário ou trabalhador terceirizado.

É importante compreender que o assistente de ouvidoria é o servidor que substituirá o ouvidor em todos os seus atos durante as suas ausências, motivo pelo qual, se faz necessário que, da mesma forma, possua vínculo administrativo.

Os demais integrantes das equipes das ouvidorias são considerados “colaboradores” da ouvidoria, sendo atribuído o termo “assistente de

ouvidoria” exclusivamente àquele servidor efetivo ou comissionado, que substitui o ouvidor, quando necessário, como já explicado, atuando como um “ouvidor adjunto”. Por sua vez, os colaboradores da ouvidoria podem ser funcionários terceirizados e até, se for o caso, estagiários, a depender da atividade atribuída.

CRIAÇÃO E EXTINÇÃO DE OUVIDORIAS (Art. 3º)

O Decreto, em seu art. 3º, estabelece a obrigação à autoridade máxima do órgão ou entidade de comunicar à Ouvidora-Geral do Estado a criação ou extinção de Ouvidorias, no prazo de até 15 (quinze) dias contados da data da formalização do ato.

Esse dispositivo tem o intuito de estabelecer um período mínimo para que a equipe técnica da OGE possa realizar todas as ações iniciais de suporte e apoio necessárias para as atividades do ouvidor e ações posteriores de avaliação e monitoramento para as novas Ouvidorias, bem como dê a devida transparência à extinção da Ouvidoria, quando for o caso.

Importante inovação está disposta no parágrafo único do art. 3º, onde se estabelece uma composição mínima que todas as Ouvidorias precisam ter, que corresponde a 2 (dois) componentes, sendo 1 (um) ouvidor e 1 (um) assistente de ouvidoria.

Esse dispositivo foi contemplado no Decreto considerando a necessidade da ininterrupção do atendimento prestado pela Ouvidoria. Entende-se que todas as Ouvidorias, independente do seu porte, deve contar com a composição mínima de 02 (duas) pessoas, não apenas pelas ausências regulares referentes a gozo de férias, participação em ações de capacitação, reuniões, como também pelas ausências não planejadas, decorrentes de adoecimentos ou imprevistos. Desta forma, com a composição de, no mínimo, 02 (duas) pessoas, as Ouvidorias conseguem administrar essas ausências, garantindo a ininterrupção do

atendimento da Ouvidoria.

EXERCÍCIO DA FUNÇÃO DE OUVIDORIA (arts. 4º ao 9º)

O **art. 4º** determina que **compete à autoridade máxima dos órgãos e entidades designar o ouvidor**. E que os **ouvidores designados deverão atender aos requisitos técnicos descritos no art. 10 deste Decreto**, estando a Ouvidoria Geral do Estado disponível para apoiar na identificação de profissional técnico com perfil compatível com as competências, atribuições e atividades exigidas para o desempenho da função (**§1º**).

Uma importante inovação do Decreto para a valorização dos ouvidores estaduais é a previsão do art. 4º, § 2º, de que “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”.

Essa recomendação tem o intuito de compatibilizar o cargo alocado à complexidade das atribuições do ouvidor previstas no art. 15 da Lei Nº 16.420/2018, corroborada pela Classificação Brasileira de Ocupações, na qual "Ouvidor" é uma ocupação, cuja descrição corresponde a "gerente de comercialização, marketing e comunicação".

Importante esclarecimento consta no parágrafo seguinte, o §3º, de que a recomendação da indicação de DAS-5 ou FDA-3 para o ouvidor não pode gerar criação de novo cargo. O cargo deve ser decorrente da transferência e ou red denominação do quadro atual de servidores do Estado, originário, prioritariamente, do próprio órgão ou entidade no qual se encontre implantada ouvidoria.

Ressaltando o posicionamento estratégico da Ouvidoria e com o intuito de reforçar o que trata o inciso IX e parágrafo único do art. 15 da Lei nº 16.420, de 2018, o art. 5º do Decreto corrobora que o ouvidor deve estar vinculado à autoridade máxima do órgão ou entidade e participar das reuniões de deliberação superior do órgão ou entidade.

Dessa forma, não deve a Ouvidoria estar vinculada a uma Secretaria Executiva, à Chefia de Gabinete, nem mesmo ao Controle Interno, por exemplo. **A vinculação da Ouvidoria deve ser única e exclusivamente ao(a) Secretário(a) ou Diretor(a) Presidente(a).**

O **art. 5º** do Decreto reforça também também outra previsão da Lei nº 16.420, de 2018 de participação da Ouvidoria em reuniões de deliberação superior do órgão ou entidade. Trata-se de reuniões em que estejam reunidos todos os secretários executivos de uma Secretaria para tomada de decisões ou reuniões do Conselho de Administração de entidades da administração indireta, por exemplo, ou quaisquer outras formas de reuniões em que hajam debates e decisões importantes para o órgão em que a participação da Ouvidoria se faça significativa. Recomenda-se que o ouvidor defenda junto ao dirigente máximo do órgão a importância da participação da Ouvidoria nesses espaços e pactue essa participação, garantindo que aqueles que respondem pela organização das reuniões estejam cientes da participação da Ouvidoria para que possa previamente comunicá-la sobre a realização das reuniões.

Já os artigos **6º ao 9º** tratam da comunicação entre o ouvidor e a Ouvidoria-Geral do Estado, necessárias às atividades de apoio e monitoramento por ela prestadas, conforme transcrito a seguir:

“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”.

REQUISITOS TÉCNICOS PARA A FUNÇÃO DE OUVIDORIA (art. 10)

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

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

Conforme mencionado anteriormente, o ouvidor poderá ser servidor efetivo ou comissionado, militar ou empregado público, sendo vedada a designação de ouvidor com vínculo temporário (contrato por tempo determinado) ou que seja trabalhador terceirizado, mesmo que para situação temporária.

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

Deve-se conhecer, no mínimo, as seguintes normas:

1. Estatuto do Servidores Públicos do Estado de Pernambuco - Lei N° 6.123/1968;
2. Código de Ética dos Agentes Públicos da Administração Direta e Indireta do Poder Executivo Estadual - Decreto N° 46.852/2018;
3. Lei Geral de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos - Lei N° 13.460/2017;
4. Lei Estadual de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos - Lei N° 16.420/2018;
5. Decreto Regulamentador da Lei Estadual - N° 48.659/2020;

6. Lei Estadual Anticorrupção - Lei nº 16.309/2018;
7. Lei Nacional de Acesso à Informação - Lei Nº 12.527/2011;
8. Lei Estadual de Acesso à Informação - Lei Nº 14.804/2012;
9. Decreto Regulamentador da Lei Estadual - Decreto Nº 38.787/2012
10. Lei Estadual de Assédio Moral e Sexual e alterações - Lei Nº 13.314/2007;
11. Decreto Regulamentador da Lei Estadual - Nº 30.948/2007;
12. Lei Geral de Proteção de Dados - Lei Nº 13.709/2018;
13. Portaria SCGE Nº 32/2020 - Dispõe sobre o pedido de acesso à informação sigiloso;
14. Portaria SCGE Nº 33/2021 - Dispõe sobre o atendimento ao titular de dados pessoais;
15. Portaria SCGE nº 03/2022 - Dispõe sobre procedimentos de ouvidoria e
16. Portaria SCGE Nº 51/2023 - Dispõe sobre o tratamento de Denúncias e Proteção ao Denunciante.

- **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**

A Certificação em Ouvidoria atualmente aceita, para fins de atendimento a este requisito, sem qualquer custo ao ouvidor é a certificação concedida pela Ouvidoria-Geral da União (OGU), da Controladoria-Geral da União (CGU), realizada por meio do Programa de Formação Continuada em Ouvidoria (Profoco) em parceria com Escola Nacional de Administração Pública (Enap), aos alunos que concluírem 10 (dez) cursos oferecidos em modalidade a distância, com carga horária total de 210 horas, desde que realizadas dentro do mesmo ano.

O acesso direto à certificação pode ser realizado pelo link <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/certificacao>

- **Concluir a grade de cursos de ouvidorias ofertados pela Ouvidoria Geral do Estado.**

A Ouvidoria-Geral do Estado, por meio da Escola de Controle Interno Prof. Francisco Ribeiro (ECI) em parceria com a Escola de Governo da Administração Pública de Pernambuco (Egape), disponibiliza uma trilha de desenvolvimento em ouvidoria, composta por 07 cursos, com carga horária total de 97 horas.

Essa trilha roda duas vezes ao ano, o que significa dizer que no primeiro semestre do ano os 07 cursos são realizados e, no segundo semestre, todos os 07 cursos são ofertados novamente.

Os cursos são os seguintes:

1. Atendimento em Ouvidoria (12h);
2. Gestão de Ouvidorias (20h);
3. Ouvidoria e suas Contribuições ao Controle Interno (12h);
4. Tratamento de Denúncias (16h);
5. LAI para Ouvidores e Autoridades (12h);
6. Boas Práticas para Aplicação da LGPD nas Ouvidorias (20h) e
7. Comunicação Não Violenta em Ouvidoria (16h).

Dito isso, a participação nos 07 cursos oferecidos pela Ouvidoria-Geral do Estado é obrigatória aos ouvidores e aos assistentes de ouvidoria.

DA CONDUTA PARA O EXERCÍCIO DA FUNÇÃO DE OUVIDORIA (arts. 11, 12 e 13)

Artigos 11, 12 e 13 prestaram-se a instituir formalmente condutas desejáveis e vedadas àqueles que exercem funções de ouvidoria, bem como ressaltar o dever de observância do 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. 12).

No tocante às vedações, para garantir a imparcialidade, estritamente necessária para o exercício da função de ouvidoria, **art. 11 do Decreto estabeleceu ser proibido àqueles que exercem essas funções:**

- **integrar comissões de concurso público, de licitação, de processos de apuração de responsabilidade de servidores ou de penalidade a fornecedores, e**
- **participar de processos, com outros órgãos colegiados, cuja atuação venha a afrontar o princípio da segregação de funções no âmbito da atuação de ouvidoria.**

E por fim, **art. 13, estabelece diretrizes específicas às rotinas da Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual que devem ser observadas e obedecidas.**

São elas:

- colaborar com a integração da Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual;
- zelar pela objetividade, sensibilidade social e possuir habilidade nas relações;
- atuar com empatia, senso de justiça e equidade;
- ser prudente ao receber uma manifestação, evitando conclusões precipitadas e subjetivas;
- zelar pela tutela da confiança do usuário de serviços públicos que recorre à Ouvidoria;
- adotar as providências necessárias à salvaguarda dos elementos de identificação dos manifestantes;
- 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;
- adotar a missão, visão e valores estabelecidos no planejamento estratégico da rede de ouvidorias do Poder Executivo.

Persistindo dúvidas sobre o Decreto N° 56.647, de 20 de maio de 2024 ou sobre quaisquer outros temas ou normativos relacionados à Ouvidoria, procurar a Coordenadoria da Rede de Ouvidorias por meio do telefone 3183-0990 ou email rededeouvidorias@scge.pe.gov.br.

HISTÓRICO DE VERSÕES

Versão 01 - 11/06

Versão 02 - 13/06 - Acréscimo de parágrafo na seção Conceitos/ Assistente de Ouvidoria
