

DECRETO Nº 32.476, DE 14 DE OUTUBRO DE 2008.

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. [\(Redação dada pelo Decreto nº 39.095, de 30 de janeiro de 2013\)](#)

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

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, discricção 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. (Revogado pelo 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 dada pelo 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