

GOVERNO DO ESTADO
DECRETO Nº 40.370
DE 30 DE ABRIL DE 2019

Regulamenta o funcionamento da Ouvidoria
Geral do Estado - OGE, criada pela Lei nº
8.496, de 28 de dezembro de 2018.

O GOVERNADOR DO ESTADO DE SERGIPE, no uso das atribuições que lhe são conferidas nos termos do Art. 84, incisos V, VII e XXI, da Constituição Estadual; e tendo em vista do disposto na Lei nº 8.496, de 28 de dezembro de 2018, que dispõe sobre a estrutura organizacional básica da Administração Pública Estadual do Poder Executivo,

DECRETA:

Art. 1º A Ouvidoria Geral do Estado - OGE, Órgão da Estrutura Administrativa do Estado de Sergipe, criada pela Lei nº 8.496, de 28 de dezembro de 2018, subordinada diretamente ao Secretário de Estado da Transparência e Controle, e ao Governador do Estado, tem por finalidade, com vistas à promoção do exercício da cidadania, receber, encaminhar e acompanhar manifestações, sugestões, reclamações e denúncias dos cidadãos relativas à prestação de serviços públicos em geral e pedidos de acesso à informação, na forma da Lei (Federal) nº.12.527/2011 e demais normas regulamentares, assim como recomendar ações e medidas administrativas e legais contra o exercício negligente ou abusivo de cargos, empregos e funções do Poder Executivo Estadual, sem prejuízo das competências específicas de outros órgãos integrantes da Administração.

Art. 2º Compete à Ouvidoria Geral do Estado:

I - receber, examinar e encaminhar manifestações, sugestões, reclamações e denúncias dos cidadãos relativas à prestação de serviços públicos em geral, referentes a procedimentos e ações de agentes, órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual;

II - receber, examinar e encaminhar os pedidos de acesso à informação, na forma da Lei (Federal) nº 12.527/2011 e demais normas regulamentares;

III - ampliar e manter canais de comunicação entre a Administração Pública e a sociedade civil, expandindo a capacidade do cidadão de participar da fiscalização e avaliação das ações do Poder Executivo Estadual;

IV - definir critérios para a promoção e o acompanhamento de procedimentos junto aos órgãos e entidades componentes do sistema de ouvidoria, informando os resultados aos interessados e garantindo ao cidadão orientação, informação e resposta;

V - examinar, propor e promover mecanismos e instrumentos alternativos de coleta de elogios, sugestões, reclamações e denúncias, privilegiando os meios eletrônicos de comunicação;

VI - sistematizar e consolidar as informações recebidas, através de relatórios periódicos;

VII - Instituir e organizar os indicadores de avaliação da satisfação dos cidadãos quanto ao fornecimento de informações e prestação de serviços públicos;

VIII - propor soluções para as questões apresentadas e oferecer informações gerenciais e recomendações às autoridades competentes, objetivando o aprimoramento da prestação dos serviços públicos;

IX - recomendar ações e medidas, administrativas e legais, quando necessárias à prevenção, combate e correção dos fatos apreciados;

X- cientificar às autoridades competentes das questões que lhe forem apresentadas ou que, de qualquer outro modo, cheguem ao seu conhecimento, requisitando informações e documentos;

XI - promover a implantação e gestão do sistema de ouvidoria;

XII - exercer a coordenação, supervisão e direção do sistema de ouvidoria;

XIII - criar mecanismos e instrumentos de monitoramento, avaliação e controle dos procedimentos de ouvidoria;

XIV - promover, articular e apoiar outras ações para a difusão e divulgação de práticas de cidadania;

XV - articular-se, fortalecendo os canais de comunicação com os diversos órgãos e entidades da Administração Pública Estadual.

Art. 3º Para atingir os seus objetivos, a Ouvidoria Geral do Estado poderá:

I - realizar diretamente inspeções e propor auditorias através dos órgãos competentes, de ofício ou por provocação, com a finalidade de apurar a procedência das reclamações e denúncias, bem como a responsabilidade dos agentes envolvidos;

II - requisitar, quando da apuração de reclamações e denúncias recebidas, documentos e informações de autoridades, órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual;

III - exercer o conjunto de relações funcionais estabelecidas entre os organismos da administração direta e indireta do Poder Executivo Estadual, atuando na defesa dos direitos e interesses do cidadão;

IV - solicitar, quando cabível, a instauração de sindicância ou processo administrativo disciplinar em órgão ou entidade da estrutura do Poder Executivo Estadual;

V - propor a adoção de medidas para correção dos fatos apurados, quando julgar necessário.

Art. 4º Os dirigentes dos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual prestarão, à Ouvidoria Geral do Estado, as informações e os documentos solicitados, encaminhando-lhe, em regime de prioridade e urgência, inteiro apoio e colaboração, observados os prazos previstos na Lei Complementar nº 33, de 26 de dezembro de 1996 (Código de Organização e de Procedimento da Administração Pública do Estado de Sergipe).

Parágrafo único. A recusa injustificada ou o retardamento indevido do cumprimento das solicitações da Ouvidoria Geral do Estado implicarão na responsabilização de quem lhe der causa.

Art. 5º As atividades de ouvidoria serão desenvolvidas de forma descentralizada, através das ouvidorias setoriais para atuarem nos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual.

§ 1º Os integrantes das Ouvidorias de que trata o caput deste artigo denominam-se Ouvidores Setoriais e ficarão sob a coordenação técnica da Ouvidoria Geral do Estado.

§ 2º Os Secretários de Estado e dirigentes dos demais órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual, no prazo máximo de 08 (oito) dias, a contar da vigência deste Decreto, designarão, mediante ato a ser publicado no Diário Oficial do Estado, servidor ou empregado público, conforme o caso, e seu respectivo substituto, para o desempenho das funções atinentes ao sistema de ouvidoria.

§ 3º Os servidores e empregados públicos designados para as funções de Ouvidoria Setorial, juntamente com seus substitutos, permanecerão subordinados ao dirigente do órgão ou entidade em que tiverem exercício, embora vinculados tecnicamente à Ouvidoria Geral do Estado no que for pertinente às atividades de Ouvidoria Setorial.

Art. 6º Cada órgão ou entidade do Poder Executivo Estadual será responsável pelos meios administrativos e financeiros necessários ao exercício e cumprimento das atividades de ouvidoria setorial, seguindo as orientações e padrões definidos pela Ouvidoria Geral do Estado.

Art. 7º A Ouvidoria Geral do Estado disponibilizará os meios necessários ao recebimento de manifestações, sugestões, reclamações, denúncias, e pedidos de acesso à informação (LAI), tais como: atendimento online, call-center, presencial e meio postal.

Art. 8º A Ouvidoria Geral do Estado estruturará e manterá em funcionamento o sistema integrado de gestão de ouvidoria, assegurando a existência de uma base de dados única de ações de ouvidoria, permitindo o acesso às respectivas áreas de atuação através de senhas.

Parágrafo único. A transmissão de informações entre os integrantes do sistema de ouvidoria será realizada por meio do sistema integrado da Ouvidoria Geral do Estado (SE-Ouv).

Art. 9º Os dados pessoais do usuário contidos nas manifestações são de acesso restrito.

Parágrafo único. Nas hipóteses em que a identidade do usuário for essencial à tomada de providências no âmbito das Ouvidorias, tal situação deverá ser autorizada pelo usuário, sendo que havendo recusa, caberá o arquivamento do expediente.

Art. 10. As manifestações de autoria desconhecida ou incerta poderão ser admitidas quando forem dotadas de razoabilidade mínima e estiverem acompanhadas de informações ou de documentos que as apresentem verossímeis.

Art. 11. Constituem atribuições do Ouvidor Geral do Estado, observados os princípios constitucionais da legalidade, impessoalidade, moralidade, eficiência,

economicidade, publicidade, razoabilidade e efetividade da administração pública:

I - viabilizar a aproximação do cidadão com o Poder Executivo Estadual, atuando na prevenção e mediação das questões que lhe forem apresentadas;

II - facilitar o acesso do cidadão ao sistema de ouvidoria, estimulando a sua participação na fiscalização da prestação dos serviços públicos de competência do Poder Executivo Estadual;

III - garantir resposta ao cidadão, com clareza e objetividade;

IV - planejar, dirigir, coordenar, supervisionar e orientar o sistema de ouvidoria, expedindo instruções quanto aos procedimentos a serem adotados;

V - resguardar o sigilo das informações recebidas com esse caráter;

VI - providenciar a remessa, ao órgão ou entidade competente, das manifestações, sugestões, reclamações, denúncias, e pedidos de acesso à informação (LAI), acompanhando a sua apreciação;

VII - dirigir-se diretamente aos Secretários de Estado e dirigentes máximos de órgãos ou entidades do Poder Executivo Estadual, por iniciativa própria ou provocada, para correção de procedimentos, apuração de fatos ou adoção de providências administrativas, inclusive de natureza disciplinar;

VIII - sistematizar e divulgar relatórios periódicos da atuação do sistema de ouvidoria;

IX - analisar os indicadores de avaliação da satisfação do cidadão quanto aos serviços públicos;

X - identificar oportunidades de melhoria na prestação dos serviços públicos estaduais e propor soluções;

XI - sugerir modificações de regulamentos e atos normativos, a fim de que os cidadãos sejam atendidos com maior eficiência e civilidade.

Art. 12. Ao Ouvidor Setorial caberá:

I - facilitar o acesso do cidadão ao sistema de ouvidoria;

II - receber, examinar e registrar no sistema integrado de gestão de ouvidoria as manifestações, sugestões, reclamações, denúncias, e pedidos de acesso à informação(LAI), referentes aos procedimentos e ações de agentes e setores do respectivo órgão ou entidade;

III - fornecer respostas rápidas com clareza e objetividade;

IV - resguardar o sigilo das informações recebidas com esse caráter;

V - articular-se, sistematicamente, com a Ouvidoria Geral do Estado, fornecendo respostas às questões apresentadas e participando de reuniões técnicas, sempre que convocado;

VI - identificar oportunidades de melhorias na prestação dos serviços públicos e propor soluções;

VII - integrar grupos de trabalho para a realização de projetos especiais vinculados ao sistema de ouvidoria;

VIII - encaminhar, à área competente, as manifestações, sugestões, reclamações, denúncias, e pedidos de acesso à informação(LAI), que lhe forem apresentadas, acompanhando a sua apreciação;

IX - participar das reuniões gerais convocadas pelo Secretário ou Dirigente máximo do órgão/entidade em que atua, bem como pelas convocadas pelo Ouvidor Geral do Estado.

Art. 13. As atividades exercidas pelos servidores e empregados públicos integrantes do sistema de ouvidoria são consideradas de relevante interesse público e devem ser desenvolvidas em caráter de prioridade.

Art. 14. os prazos de resposta ao cidadão serão:

I – será no máximo de 20 (vinte) dias corridos, para pedido de Acesso à Informação (LAI), podendo ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa, da qual será cientificado o interessado, conforme Lei (Federal) nº 12.527/2011, e demais normas regulamentares;

II – será no máximo de 30 (trinta) dias corridos, para as manifestações, sugestões, reclamações e denúncias dos cidadãos podendo ser prorrogado por mais 30

(trinta) dias, mediante justificativa expressa, da qual será cientificado o interessado, conforme Lei (Federal) nº 13.460/2017, e demais normas regulamentares;

Parágrafo único. o Sistema de Ouvidoria informará ao cidadão o prazo de resposta e a forma de acompanhamento.

Art. 15. A atuação da Ouvidoria Geral do Estado não suspende ou interrompe prazos administrativos, mas as conclusões nos procedimentos sob sua responsabilidade poderão orientar outros em andamento.

Art. 16. A Ouvidoria Geral do Estado, mediante delegação específica do Secretário de Estado da Transparência e Controle e/ou do Chefe do Executivo Estadual, poderá firmar parcerias com entidades da sociedade civil organizada e com órgãos dos Municípios, dos Estados e do Distrito Federal, bem como de outros Poderes, através de suas instituições similares, em regime de cooperação mútua, objetivando a promoção da cidadania.

Art. 17. O Secretário de Estado da Transparência e Controle, no interesse do serviço da Ouvidoria Geral do Estado, poderá criar grupos de trabalho, sem remuneração, para atuarem em projetos específicos, podendo solicitar o auxílio de servidores e empregados públicos para esse fim, bem como viabilizar serviços especializados de consultoria.

Art. 18. O Ouvidor Geral do Estado expedirá as orientações e procedimentos relacionados ao sistema de ouvidoria.

Art. 19. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 20. Revogam-se as disposições em contrário.

Aracaju, 30 de abril de 2019; 198º da independência e 131º da República.

BELIVALDO CHAGAS SILVA
GOVERNADOR DO ESTADO

Alexandre Brito de Figueiredo
Secretário de Estado da Transparência e Controle

Vinicius Thiago Soares de Oliveira
Procurador-Geral do Estado

José Carlos Felizola Soares Filho
Secretário de Estado Geral de Governo

PUBLICADO NO DIÁRIO OFICIAL DO DIA 02 DE MAIO DE 2019

JRNC.

REGULAMENTA 0108032019 VERSÃO OR