



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA
Gabinete de Consultoria Legislativa

LEI Nº 14.485, DE 30 DE JANEIRO DE 2014.
(publicada no DOE n.º 022, de 31 de janeiro de 2014)

Institui o Sistema Estadual de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual – SEO/RS – e revoga os arts. 8.º e 9.º da Lei n.º [13.888](#), de 30 de dezembro de 2011.

O GOVERNADOR DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL.

Faço saber, em cumprimento ao disposto no artigo 82, inciso IV, da Constituição do Estado, que a Assembleia Legislativa aprovou e eu sanciono e promulgo a Lei seguinte:

Art. 1.º Fica instituído o Sistema Estadual de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual – SEO/RS –, com a finalidade de:

- I - aprimorar os serviços públicos prestados pelo Poder Executivo Estadual;
- II - garantir a participação popular no controle dos serviços públicos; e
- III - contribuir para o desenvolvimento da cultura de cidadania e de controle social.

Art. 2.º O SEO/RS será composto:

- I - pela Casa Civil;
- II - pela Ouvidoria-Geral do Estado – OGE/RS –;
- III - pelas Ouvidorias Setoriais:
 - a) Ouvidoria do SUS;
 - b) Ouvidoria de Meio Ambiente;
 - c) Ouvidoria de Educação;
 - d) Ouvidoria de Segurança Pública;
 - e) Ouvidoria Penitenciária;
 - f) Ouvidoria de Direitos Humanos;
 - g) Ouvidoria do Servidor;
- IV - pelos Interlocutores de Ouvidoria; e
- V - pelas Ouvidorias constituídas no âmbito da Administração Pública Indireta do Estado.

Art. 3.º A Casa Civil da Governadoria do Estado exerce as funções de órgão superior do SEO/RS e tem por competência:

- I - planejar e orientar a atuação do SEO/RS;
- II - expedir orientações normativas e procedimentos padronizados para o SEO/RS e delegar à OGE/RS a competência para normatizações específicas;
- III - definir procedimentos de integração de dados relativos às manifestações recebidas;
- IV - ampliar os mecanismos de comunicação entre a sociedade civil e o Poder Executivo;
- V - criar mecanismos de avaliação dos serviços públicos prestados pelo Poder Executivo Estadual.

Art. 4.º A OGE/RS exerce as funções de órgão central do SEO/RS, vinculada à Casa Civil da Governadoria do Estado, e tem por competência:

I - coordenar e supervisionar o SEO/RS de acordo com as instruções expedidas pelo órgão superior;

II - exercer o controle técnico das atividades de Ouvidoria;

III - orientar a atuação e promover a capacitação dos(as) servidores(as) vinculados(as) ao SEO/RS;

IV - propor a criação de Ouvidorias Setoriais;

V - expedir orientações normativas sobre matérias de sua competência e nos limites da delegação recebida;

VI - propor orientações normativas para aprovação superior, quando não detiver competência para a elaboração;

VII - elaborar o manual de atendimento e submetê-lo ao órgão superior do SEO/RS;

VIII - garantir a atuação integrada dos órgãos que compõem o SEO/RS;

IX - monitorar o encaminhamento e o atendimento das manifestações recebidas nas Ouvidorias Setoriais;

X - receber e apurar as manifestações referentes às reclamações e encaminhar as sugestões, os elogios e as solicitações de informações recebidas dos órgãos onde não exista Ouvidoria Setorial;

XI - receber, analisar e dar encaminhamento às denúncias recebidas aos órgãos onde não exista Ouvidoria Setorial;

XII - promover a defesa dos interesses dos(as) usuários(as) dos serviços públicos prestados pelo Poder Executivo Estadual;

XIII - garantir aos(às) usuários(as) do SEO/RS o sigilo das manifestações recebidas e a fidelidade dos respectivos registros;

XIV - requisitar aos órgãos do Poder Executivo Estadual documentos e informações necessários ao desenvolvimento de suas atribuições;

XV - encaminhar aos órgãos do Poder Executivo Estadual as manifestações que digam respeito ao respectivo órgão, para conhecimento;

XVI - elaborar relatórios qualitativos e quantitativos sobre as manifestações recebidas, indicando o nível de satisfação dos(as) usuários(as) do SEO/RS sobre a prestação do serviço público e encaminhá-los à Casa Civil da Governadoria do Estado;

XVII - promover a integração entre as Ouvidorias de instituições públicas do Estado do Rio Grande do Sul;

XVIII - propor a celebração de convênios com instituições públicas federais, estaduais e municipais, objetivando a qualificação das Ouvidorias institucionais e o compartilhamento de conhecimentos e tecnologias;

XIX - propor ações de melhoria no serviço público, quando reincidentes as manifestações relativas à ineficiência de determinado serviço público;

XX - analisar os recursos encaminhados pelas Ouvidorias Setoriais; e

XXI - 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. 5.º O(a) Ouvidor(a)-Geral será designado(a) pela Chefia do Poder Executivo.

Art. 6.º A OGE/RS, órgão vinculado à Casa Civil da Governadoria do Estado, tem autonomia e independência no tratamento das demandas apresentadas.

Art. 7.º Os órgãos do Poder Executivo Estadual deverão prestar as informações solicitadas pela OGE/RS em caráter prioritário, em regime de urgência e nos prazos previstos nesta Lei e em seu regulamento.

Art. 8.º As Ouvidorias Setoriais são unidades vinculadas à OGE/RS e têm por competência:

- I - elaborar seu regimento, considerando as especificidades de cada órgão;
- II - facilitar o acesso do cidadão e da cidadã ao SEO/RS;
- III - registrar as manifestações recebidas no sistema informatizado, definido pelo órgão superior do SEO/RS;
- IV - encaminhar as manifestações recebidas junto ao órgão do Poder Executivo Estadual ao qual se encontram vinculadas, buscando a solução;
- V - monitorar a tramitação dos registros de manifestações, realizados pela respectiva Ouvidoria Setorial;
- VI - responder às manifestações recebidas utilizando linguagem acessível, inclusiva e objetiva;
- VII - participar de atividades e ações interdisciplinares realizadas pelos órgãos superior e central do SEO/RS;
- VIII - prestar apoio à OGE/RS na implantação de funcionalidades necessárias ao exercício das atividades de Ouvidoria;
- IX - manter atualizadas as informações estatísticas referentes às suas atividades;
- X - encaminhar à OGE/RS dados consolidados e sistematizados do andamento e dos resultados das manifestações recebidas; e
- XI - elaborar relatórios das manifestações recebidas, contendo as respectivas respostas ou recomendações de melhorias, e encaminhá-los ao órgão do Poder Executivo Estadual ao qual se encontram vinculadas e à OGE/RS.

Art. 9.º Os(as) Ouvidores(as) Setoriais serão designados pela Chefia do Poder Executivo do Estado, ouvidos os(as) dirigentes dos respectivos órgãos do Poder Executivo Estadual ao qual se vinculam.

Art. 10. As Ouvidorias Setoriais deverão cumprir as orientações normativas expedidas pela Casa Civil da Governadoria do Estado e as orientações técnicas estabelecidas pela OGE/RS.

Art. 11. As Ouvidorias Setoriais terão autonomia quanto à organização de sua estrutura interna. A estrutura administrativa será suportada pelos respectivos órgãos do Poder Executivo Estadual ao qual estiverem vinculadas.

Art. 12. Os(as) Interlocutores(as) de Ouvidoria são servidores(as) que, lotados(as) nos órgãos do Poder Executivo em que não haja Ouvidoria Setorial, ficam responsáveis pelo atendimento e pela resposta das manifestações encaminhadas pela OGE/RS para o órgão ao qual se encontram vinculados(as).

§ 1.º Os(as) Interlocutores(as) de Ouvidoria responderão às manifestações por meio do sistema informatizado, nos prazos estabelecidos nesta Lei e no seu regulamento.

§ 2.º Os(as) Interlocutores(as) de Ouvidoria serão designados(as) pelos(as) titulares dos órgãos do Poder Executivo Estadual aos quais estiverem vinculados, escolhidos, preferencialmente, dentre os(as) integrantes do Gabinete.

§ 3.º Os(as) Interlocutores(as) de Ouvidoria não poderão receber manifestações dos(as) usuários(as) dos serviços públicos, devendo orientá-los a contatar com a OGE/RS por meio do sistema informatizado.

Art. 13. As manifestações recebidas pelos órgãos integrantes do SEO/RS serão classificadas, registradas, analisadas e respondidas em sistema informatizado organizado pelo órgão central do SEO/RS.

§ 1.º A classificação das manifestações e o tratamento que devam receber serão regulados por ato normativo do órgão superior do SEO/RS.

§ 2.º Havendo insatisfação com a resposta, o(a) usuário(a) poderá solicitar que a matéria seja objeto de nova análise pela OGE/RS, em caráter recursal.

Art. 14. É vedada a recusa injustificada ou o retardamento indevido no cumprimento das solicitações do SEO/RS, sob pena de verificação do descumprimento do dever pelo(a) servidor(a), por meio de procedimento administrativo disciplinar, estabelecido na Lei Complementar n.º [10.098](#), de 3 de fevereiro de 1994.

Art. 15. Na tramitação das manifestações recebidas, devem ser observados os seguintes prazos:

I - três dias para a Ouvidoria Setorial registrar, no sistema informatizado, as manifestações recebidas, quando não for possível fazer o registro “on-line” simultaneamente à manifestação;

II - vinte dias para responder ao(à) usuário(a) do serviço público, prazo que poderá ser prorrogado por dez dias, desde que a solicitação de prorrogação da Ouvidoria Setorial esteja devidamente justificada;

III - dez dias para o(a) usuário(a) interpor recurso, contados da data da notificação da resposta; e

IV - trinta dias para a OGE/RS responder ao recurso, contados da data da entrada do recurso na OGE/RS.

Parágrafo único. A OGE/RS poderá, quando se tratar de matéria urgente, reduzir os prazos para resposta da manifestação, desde que formalmente solicitada e justificada.

Art. 16. Ficam criados, no Quadro dos Cargos em Comissão e Funções Gratificadas, instituído pela Lei n.º [4.914](#), de 31 de dezembro de 1964, seis Funções Gratificadas de Ouvidor Setorial, Padrão FG-10, e dez Funções Gratificadas de Assistente Especial I, Padrão FG-8, que passam a integrar, respectivamente, as letras “b” e “d” do inciso I do Anexo IV da Lei n.º [10.717](#), de 16 de janeiro de 1996.

Parágrafo único. As atribuições das funções criadas neste artigo são as estabelecidas na Lei n.º [4.914](#)/1964 e alterações.

Art 17. As despesas decorrentes da implantação das Ouvidorias Setoriais correrão por conta do órgão ao qual cada Ouvidoria estiver vinculada.

Art. 18. O SEO/RS terá seu Regimento homologado pela Chefia do Poder Executivo, por meio de Decreto.

Art. 19. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 20. Ficam revogados os arts. 8.º e 9.º da Lei n.º [13.888](#), de 30 de dezembro de 2011.

PALÁCIO PIRATINI, em Porto Alegre, 30 de janeiro de 2014.

FIM DO DOCUMENTO