



Abaixo apresentamos as atribuições referentes à Ouvidoria da SEAD, constantes no **DECRETO Nº 1.626, DE 18 DE OUTUBRO DE 2016**, publicado no DOE nº 33.234 de 19-10-2016, que aprova o Regimento Interno da SEAD.

Seção IV Da Ouvidoria

Art. 7º À Ouvidoria, diretamente subordinada ao Secretário de Estado de Administração, compete:

I - manter canais de comunicação entre a Secretaria e os usuários dos serviços e servidores na avaliação das ações desenvolvidas pela SEAD;

II - receber, examinar e encaminhar denúncias, reclamações, elogios, pedidos de informações e sugestões sobre ações da SEAD;

III - elaborar e encaminhar à apreciação superior, relatório mensal consolidado das manifestações recebidas pela Ouvidoria;

IV - sistematizar informações e manter atualizado o banco de dados da Ouvidoria;

V - gerar indicadores com base nas manifestações recebidas, visando subsidiar a melhoria da qualidade dos serviços prestados pela SEAD;

VI - encaminhar as demandas aos setores responsáveis e acompanhar as providências tomadas, observados os prazos estabelecidos;

VII - dar ciência e manter informados os interessados quanto às providências tomadas;

VIII - manter sigilo sobre a identidade dos manifestantes, quando solicitado ou quando tal providência se fizer necessária;

IX - propor medidas visando ao aperfeiçoamento e à efetividade das ações da Secretaria com base nas demandas recebidas pela Ouvidoria.