Diário Oficial
Estado de Pernambuco
Ano CX • Nº 43 | Poder Executivo | Recife, 11 de março de 2026

PORTARIA SEAP Nº 321/2026, DE 10 DE MARÇO DE 2026.

Dispõe sobre regras gerais e específicas relacionadas ao desempenho das atribuições da Ouvidoria da Secretaria de Administração Penitenciária e Ressocialização - SEAP, e dá outras providências.

O **SECRETÁRIO DE ADMINISTRAÇÃO PENITENCIÁRIA E RESSOCIALIZAÇÃO** do Estado de Pernambuco, no uso de suas competências conferidas pelo art. 42, incisos I e III, da Constituição do Estado de Pernambuco de 1989,

CONSIDERANDO que a atividade de Ouvidoria Pública é a instância de controle e participação social responsável pelo tratamento das reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios relativos às políticas e aos serviços públicos, prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas ao aprimoramento da gestão pública;

CONSIDERANDO a importância da atuação da Ouvidoria no sistema penitenciário estadual como mais um instrumento utilizado em favor da consecução dos direitos humanos, da fiscalização das políticas públicas voltadas à execução penal, da transparência dos atos administrativos e da melhoria da gestão prisional;

CONSIDERANDO a regulamentação geral preconizada na Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que estabelece normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela Administração Pública;

CONSIDERANDO o Decreto Estadual nº 48.659, de 13 de fevereiro de 2020, diploma regulamentador da Lei Estadual nº 16.420, de 17 de setembro de 2018, que corrobora o mencionado regramento federal e suplementa a sua abrangência no âmbito do Estado de Pernambuco;

CONSIDERANDO a Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), combinada com o Decreto Estadual nº 49.265, de 06 de agosto de 2020, que disciplinam a Política de Proteção de Dados Pessoais;

CONSIDERANDO a Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação - LAI);

CONSIDERANDO o Decreto Estadual nº 56.647, de 20 de maio de 2024, que dispõe sobre os requisitos para o exercício da função de ouvidoria no âmbito do Poder Executivo Estadual; e,

CONSIDERANDO os princípios expressos no caput do art. 37 da Constituição Federal de 1988, que regem a Administração Pública;

RESOLVE:

CAPÍTULO I
DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Por força desta Portaria fica disciplinada a atuação da Ouvidoria da SEAP, com a finalidade de estabelecer as regras e princípios aplicáveis ao seu funcionamento, além de intensificar a sua atribuição perante os setores administrativos e operacionais desta Secretaria de Estado e diante de órgãos externos.
Art. 2º A Ouvidoria da SEAP consiste em instância de controle e participação social, responsável pelo tratamento das manifestações de que trata a Lei Estadual nº 16.420/2018, encaminhadas por pessoas físicas ou jurídicas, relativas às políticas e aos serviços públicos sob a gestão desta Secretaria de Estado.
Art. 3º As atribuições da Ouvidoria da SEAP são reguladas pelos seguintes princípios:
I – legalidade;
II – impessoalidade;
III – moralidade;
IV – publicidade;
V – eficiência;
VI – transparência;
VII – proteção ao manifestante;
VIII – sigilo das informações;
IX – respeito à dignidade da pessoa humana.
Art. 4º É vedada qualquer interferência indevida na atuação técnica da Ouvidoria da SEAP.

CAPÍTULO II
DA ESTRUTURA ORGANIZACIONAL, DIRETRIZES e VEDAÇÕES

Art. 5º A Ouvidoria da SEAP, diretamente vinculada ao Gabinete do Secretário de Administração Penitenciária e Ressocialização, é composta por um Ouvidor e equipe de apoio, todos designados por ato da mencionada autoridade máxima.
Art. 6º Os servidores que integram a Ouvidoria da SEAP deverão observar as seguintes diretrizes:
I - colaborar com a integração da Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual;
II - zelar pela objetividade, sensibilidade social e possuir habilidade nas relações;
III - atuar com empatia, senso de justiça e equidade;
IV - ser prudente ao receber uma manifestação, evitando conclusões precipitadas e subjetivas;
V - zelar pela tutela da confiança do usuário de serviços públicos que recorre à Ouvidoria;
VI - adotar as providências necessárias à salvaguarda dos elementos de identificação dos manifestantes;
VII - abster-se de adotar medidas tendentes à restrição dos direitos à manifestação de que trata a Lei Estadual nº 16.420/2018, salvo se previstas em lei ou se necessárias para coibir ou prevenir violência ou grave ameaça; e
VIII - adotar a missão, visão e valores estabelecidos no planejamento estratégico da rede de ouvidorias do Poder Executivo Estadual.
Art. 7º É vedado aos servidores que compõem a Ouvidoria da SEAP:
I - integrar comissões de concurso público, de licitação, de procedimentos ou processos de apuração de responsabilidade de servidores ou de penalidade a fornecedores;
II - 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,
III - realizar ato em situação que configure conflito de interesses, devendo observar as orientações expressas do art. 8º ao art. 10º do Decreto Estadual nº 46.852, de 07 de dezembro de 2018 (Código de Ética dos Agentes Públicos da Administração Direta e Indireta do Poder Executivo Estadual).

CAPÍTULO III
DAS ATRIBUIÇÕES FUNCIONAIS

Art. 8º São atribuições da Ouvidoria da SEAP:
I – receber, registrar, classificar, analisar e encaminhar manifestações;
II – acompanhar a adoção de providências pelos setores competentes;
III – atuar como canal de escuta qualificada da sociedade e das pessoas privadas de liberdade;
IV – mediar conflitos de natureza administrativa;
V – monitorar demandas relacionadas a possíveis violações de direitos;
VI – propor melhorias nos serviços, rotinas e procedimentos internos;
VII – elaborar relatórios técnicos, estatísticos e gerenciais;
VIII – atuar de forma preventiva em situações de risco institucional;
IX – articular-se com órgãos de controle, fiscalização e defesa de direitos.
§ 1º A Ouvidoria da SEAP está submetida às responsabilidades gerais definidas no Decreto Estadual nº 48.659/2020, não citadas na redação desta Portaria.
§ 2º A Ouvidoria da SEAP não está eximida de se submeter às normas e recomendações expedidas pela Ouvidoria Geral do Estado – OGE, órgão legalmente legitimado para definição das orientações gerais e específicas da matéria de ouvidoria pública no âmbito do Poder Executivo Estadual.

CAPÍTULO IV
DO ÂMBITO DE ATUAÇÃO

Art. 9º. A atuação da Ouvidoria da SEAP incide sobre as atividades e serviços da administração prisional, abrangendo os estabelecimentos penais e demais setores operacionais e administrativos da SEAP.
Art. 10º. A Ouvidoria poderá realizar visitas técnicas aos estabelecimentos penais e demais setores operacionais e administrativos da SEAP.
Art. 11º. Durante as visitas, poderão ser realizadas as seguintes ações:
I – escutas qualificadas de servidores e de pessoas privadas de liberdade;
II – reuniões com gestores;
III – registros técnicos das constatações;
IV – recomendações administrativas.

CAPÍTULO V
DOS CANAIS DE ATENDIMENTO E PESSOAS LEGITIMADAS PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÃO

Art. 12º As manifestações poderão ser encaminhadas através dos seguintes canais:
I – atendimento presencial;
II – telefone institucional;
III – correio eletrônico oficial;
IV – sistema eletrônico ou plataforma oficial do Estado;
V – ofícios oriundos de órgãos públicos;
VI – urnas próprias, de uso exclusivo da Ouvidoria, expostas em eventos ou instaladas no interior das unidades, com chave sob a guarda do Ouvidor.
Art. 13º Podem apresentar manifestações à Ouvidoria da SEAP:
I – servidores da SEAP;
II – pessoas privadas de liberdade;
III – familiares e visitantes das pessoas privadas de liberdade;
IV – prestadores de serviços;
V – qualquer cidadão ou entidade da sociedade civil.

CAPÍTULO VI

Diário Oficial
Estado de Pernambuco
Ano CX • Nº 43 Poder Executivo Recife, 11 de março de 2026

DA CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

Art. 14º As manifestações possuem a seguinte classificação:
I – denúncia: relato de irregularidade, ilegalidade ou violação de direitos;
II – reclamação: insatisfação quanto a serviço, atendimento ou conduta funcional;
III – solicitação: pedido de providência ou de informação;
IV – sugestão: proposição de melhoria;
V – elogio: reconhecimento de boas práticas.

CAPÍTULO VII
DO FLUXO E DOS PROCEDIMENTOS

Art. 15º Toda manifestação será registrada, no sistema informatizado com número de protocolo, assegurada a rastreabilidade do atendimento.
Art. 16º A Ouvidoria realizará análise preliminar quanto à admissibilidade e ao enquadramento da demanda.
Art. 17º As ouvidorias deverão elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações no prazo de até 20 (vinte) dias, prorrogável, de forma justificada e uma única vez, por mais 10 (dez) dias, nos termos do Decreto Estadual nº 48.659/2020.
Art. 18º A Ouvidoria acompanhará o cumprimento das providências até o encerramento do protocolo.

CAPÍTULO VIII
DO SIGILO E DA PROTEÇÃO AO MANIFESTANTE

Art. 19º É garantido o sigilo da identidade do manifestante, quando solicitado ou quando necessário à sua proteção.
Art. 20º Serão admitidas manifestações anônimas, desde que contenham elementos mínimos que permitam a apuração dos fatos.
Art. 21º É vedada qualquer forma de retaliação, constrangimento ou prejuízo ao manifestante.

CAPÍTULO IX
DO TRATAMENTO DAS DENÚNCIAS

Art. 22º As denúncias serão analisadas quanto à sua consistência, gravidade e risco.
Art. 23º As denúncias que indiquem risco iminente à integridade física das pessoas ou à ordem institucional terão tratamento prioritário.
Art. 24º As denúncias cuja narrativa possuam elementos indicativos da possível prática de atos ilícitos, serão submetidas aos setores competentes para rigorosa averiguação preliminar e tomada das medidas cabíveis na forma da lei.
Art. 25º Quando cabível, as denúncias poderão ser encaminhadas aos seguintes órgãos:
I – Ouvidoria Geral do Estado;
II – Ministério Público;
III – Defensoria Pública;
IV – outras Secretarias de Estado do Poder Executivo Estadual;
V - outros órgãos externos legitimados na forma da lei.

CAPÍTULO X
DOS RELATÓRIOS E DA TRANSPARÊNCIA

Art. 26º A Ouvidoria elaborará relatórios periódicos contendo:
I – o quantitativo de manifestações;
II – a tipologia das demandas;
III – as áreas mais demandadas;
IV – recomendações institucionais.
Art. 27º Os relatórios subsidiarão a gestão, o controle interno e a formulação de políticas públicas voltadas às missões institucionais da SEAP.

CAPÍTULO XI
DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 28º. A violação às normas preconizadas nesta Portaria ou nas legislações nela dispostas, poderão ensejar a instauração de procedimento investigatório para averiguação de eventual responsabilidade na forma do ordenamento jurídico vigente.
Art. 29º Os casos omissos serão resolvidos pelo Ouvidor na forma da Lei e Decretos vigentes aplicáveis a matéria, ou ser procedida a remessa da demanda à Autoridade Administrativa legalmente legitimada para definição da medida administrativa.
Art. 30º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.
Art. 31º Revogam-se as disposições em sentido contrário.

Recife, 10 de março de 2026.
Paulo Paes de Araújo
Secretário de Administração Penitenciária e Ressocialização

Diário Oficial
Estado de Pernambuco

Ano CX • Nº 43 | Poder Executivo | Recife, 11 de março de 2026

PROTOCOLO DE ASSINATURAS

O documento acima foi proposto para assinatura digital na plataforma SDOE. Para visualizar o documento original clique no link:
https://diariooficial.cepe.com.br/diariooficialweb/#/checar-autenticidade?codigo=00VLRG7QV6-FM400W1GYK-P2TH9ZW2VI.

Código de verificação:
00VLRG7QV6-FM400W1GYK-P2TH9ZW2VI