

Atuação da Rede de Ouvidoria 2014

A Secretaria da Controladoria Geral do Estado tem a atribuição legal de coordenar as atividades de Ouvidoria no Estado. A Rede de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual é composta por 58 unidades distribuídas nas secretarias e órgãos do Poder Executivo Estadual, sendo 10 Ouvidorias centrais, 35 setoriais e 13 especiais. Entende-se por Ouvidoria Central aquelas que possuem em sua estrutura Ouvidorias setoriais de órgãos vinculados a exemplo da Secretaria de Administração que coordena as seguintes ouvidorias setoriais: ATI, FUNAPE, IRH e PERPART. As Ouvidorias Especiais não possuem em sua estrutura Ouvidorias vinculadas.

No primeiro semestre deste ano a Rede teve sua atuação voltada para Copa do Mundo. Foi firmada uma parceria com a ABIH e com a Empetur para divulgação dos serviços da Rede de Ouvidoria do Estado por meio da distribuição de 40.000 folder's nos hotéis da região metropolitana e nos centros de atendimento ao turista durante o período de 15/05/2014 a 31/07/2014, dando assim, também, ampla divulgação ao tridígito 162, número disponibilizado ao cidadão gratuitamente para contato com a Ouvidoria do Estado.

O acompanhamento da Rede de Ouvidoria é realizado por meio de reuniões periódicas no auditório da Secretaria da Controladoria Geral do Estado. Tivemos 10 reuniões de monitoramento com toda Rede e 20 reuniões técnicas específicas com os órgãos, atendendo assim as necessidades das Ouvidorias. Durante as reuniões de monitoramento, além de temas técnicos e procedimentais que tratam do funcionamento das Ouvidorias, disponibilizamos, também, palestras com temas voltados para a formação continuada desta rede. Estas palestras são proferidas por servidores da Secretaria da Controladoria Geral do Estado e por profissionais convidados.

O decreto nº 39.675/2013 estabeleceu dentre os requisitos para o exercício da atividade de Ouvidoria a formação continuada, sendo exigências explícitas a participação dos ouvidores e de suas equipes no Curso Implantação e Gestão de Ouvidorias; este ano duas turmas foram disponibilizadas no CEFOSPE e Certificação dos Ouvidores por entidade reconhecida nacionalmente. A referida Certificação aconteceu por meio de uma parceria entre a Secretaria da Controladoria Geral do Estado e a Associação Brasileira de Ouvidores – seccional

Pernambuco no período de 10 a 12 de dezembro de 2014, evento que contou com a participação do Presidente da ABO Nacional Edson Vismona, o qual também foi instrutor. Atualmente 83 % dos Ouvidores que compõem a Rede de Ouvidoria estão certificados. Esta Cerificação tem validade de 05 anos.

No ano de 2014 foram cadastradas 73.119 manifestações distribuídas em 06 naturezas: Denúncias, Elogios, Informação, Reclamação, Solicitação e Sugestão.

As manifestações cadastradas no Sistema Informatizado de Ouvidoria são oriundas de 223 municípios pertencentes a 23 unidades federativas distintas o que demonstra a capilaridade desta Rede de Ouvidoria.

A portaria nº 044/2013 da Secretaria da Controladoria Geral do Estado estabeleceu o prazo de 20 dias para resposta ao cidadão. A Rede de Ouvidoria obteve um ótimo resultado na conclusão de suas manifestações alcançando um percentual de resolutividade de 80,37 %.

Dentre as origens de entrada das manifestações se sobressaem o contato por meio dos números 0800 das Ouvidorias e do tridígito 162 da Ouvidoria do Estado totalizando 25.390 manifestações neste status, seguidas das origens internet e e-mail com 18.786 e 15.089 manifestações, respectivamente.

Com o objetivo de subsidiar as ações de Controle Interno, proporcionando assim a melhoria da Gestão Pública foram analisadas 439 manifestações nas naturezas denúncias e reclamações cadastradas nas Secretarias e Órgãos que tiveram atuação deste órgão de Controle Interno no ano de 2014.

A Pesquisa de Satisfação é disponibilizada a todos os cidadãos que recebem sua resposta através do Sistema Informatizado de Ouvidoria, dentre as seis perguntas uma refere-se a reutilização dos serviços desta Rede pelo cidadão usuário, 92,14 % dos cidadãos afirmaram que reutilizariam os serviços prestados por esta Rede.

Maria Zélia Correia

Coordenadora da Rede de Ouvidoria

Karla Julia Marcelino

Gerente de Ouvidoria do Estado