

OUVIDORIA DO ESTADO

A OUVIDORIA NA PERSPECTIVA DO CONTROLE INTERNO E SOCIAL

A ouvidoria, enquanto instrumento de gestão, possibilita, através dos seus relatórios gerenciais, auxiliar o gestor no diagnóstico quanto à eficiência ou ineficiência na prestação de serviços públicos, ao propor ações de melhoria quanto aos procedimentos internos, com base no seu banco de dados e análise qualitativa dos dados estatísticos.

Controle social "é a participação do cidadão na gestão pública, na fiscalização, monitoramento e no controle das ações da administração pública no acompanhamento das políticas, um importante mecanismo de fortalecimento da cidadania" (MDS). Nesta perspectiva, ela fomenta o processo de participação social considerando que a condição de cidadania implica no pleno exercício dos direitos e deveres reconhecidos pelo Estado, no qual o cidadão, além da garantia da participação democrática na formulação e implementação de políticas públicas, também participa do controle dos resultados alcançados pelos gestores e instituições públicas. Segundo Fayol, "o controle é assinalar as faltas e os erros a fim de que se possa repará-los e evitar sua repetição", ou seja, não basta apenas identificar os erros e procedimentos indevidos, mas há a necessidade precípua da devida correção evitando-se assim a reincidência dos mesmos.

Compreende-se por controle interno "um processo integral realizado pela gerência e pelos funcionários de uma entidade, desenhado para enfrentar os riscos e para garantir razoável segurança de que, na consecução da sua missão institucional, os seguintes objetivos serão alcançados: execução correta, ética, econômica, eficiente e efetiva das operações; cumprimento das prestações de contas; cumprimento das leis e regulamentações; garantia contra perdas, abuso ou dano dos recursos".

Denúncia indica irregularidade ou indício de irregularidade na administração e/ou no atendimento por entidade pública estadual. **Reclamação** relata insatisfação em relação às ações e serviços públicos estaduais, sem conteúdo de requerimento. Neste sentido a ouvidoria subsidia diretamente o controle interno da sua organização identificando através de denúncias e reclamações os assuntos mais graves que poderão ensejar a necessária correção dos erros e desvios.

Disseminar a cultura da ouvidoria no âmbito estadual constitui-se em poderoso instrumento para a transformação institucional permanente, favorecendo mudanças e ajustes em suas atividades e processos, em sintonia com as demandas da sociedade, ou seja, um caminho efetivo na busca da qualidade, da transparência e da cidadania.

Karla Júlia Marcelino
Gerente de Ouvidoria do Estado/SCGE