

Secretaria da  
Controladoria  
Geral do Estado



Relatório GOE/  
SCGE Nº  
020/2014

2014

---

Relatório 1º Trimestre da Gerência do Estado

## Sumário

1. INTRODUÇÃO .....	3
2. REUNIÃO DE MONITORAMENTO MENSAL.....	3
3. SISTEMA DE OUVIDORIA .....	4
4. PALESTRAS.....	5
5. VISITAS.....	5
6. EQUIPES:.....	5
6.1 Remunerações - Equipes Técnicas .....	5
6.2 Composição - Equipes .....	6
7. LEI DE ACESSO À INFORMAÇÕES - LAI.....	6

## 1. INTRODUÇÃO

Este Relatório apresenta os resultados da Gerência da Ouvidoria do Estado no período de janeiro a março/2014.

Na primeira etapa consta o resultado da GOE durante o primeiro trimestre.

Na segunda etapa do Relatório, constam as ações da Ouvidoria do Estado como Reuniões mensais de monitoramento com a Rede, visitas técnicas, publicações.

Das 48 Ouvidorias que utilizam o Sistema de Ouvidorias, 25 preencheram o relatório disponibilizado por este Sistema, representando um percentual 52 %. Será objeto de análise nos relatórios os pontos relevantes para a atuação da Gerência de Ouvidoria do Estado.

### REUNIÃO DE MONITORAMENTO MENSAL

A reunião mensal de monitoramento ocorreram nos dias 16.01 e 27.03, quando foram trabalhados os seguintes assuntos:

16.01 – Alexandre Dimas da DIPIM destacou a importância das Ouvidorias no planejamento do Estado, como também as informações fornecidas pela Coordenadora de Atendimento, Daniela Cavalcanti, que esclareceu o funcionamento e a importância do bom atendimento aos manifestantes que recorrem a Rede de Ouvidores.

27.03 - Apresentação dos itens disponibilizados no **site da GOE** ressaltando a importância do acesso aos mesmos pela Rede de Ouvidoria.

1. Relatórios referentes ao ano de 2013 (<http://www2.ouvidoria.pe.gov.br/web/ouvidoria/relatorios>);
2. Notícias (<http://www2.ouvidoria.pe.gov.br/web/ouvidoria/noticias>)
3. Publicações disponibilizadas em 03 blocos:  
<http://www2.ouvidoria.pe.gov.br/web/ouvidoria/publicacoes>
  - 3.1 Artigos científicos e não científicos, monografias de graduação e pós-graduação e conclusão de mestrados;
  - 3.2 Material utilizado em oficinas, palestras e reuniões de outros autores;
  - 3.3 Materiais produzidos pela GOE. Solicitação de cases das Ouvidorias da Rede para compor a Revista Ouvidoria em Foco. Apresentação realizada pelo Ouvidor da SDS Thomas Edson.

3.4 Apresentação das ações de padronização, capacitação e do monitoramento das reuniões e das manifestações cadastradas na Rede de Ouvidoria relativas ao ano de 2013 por Zélia Correia.

Ouvidorias	Pontos Fortes
<b>Condepe-fidem</b>	Participação em reunião de monitoramento da rede de ouvidores na SCGE.
<b>DFN</b>	Reunião de capacitação e monitoramento da Rede de Ouvidores registrando a importância das palestras de Alexandre Dimas, que destacou a importância das Ouvidorias no planejamento do Estado, como também as informações fornecidas pela Coordenadora de Atendimento, Daniela Cavalcanti, que esclareceu o funcionamento e a importância do bom atendimento aos manifestantes que recorrem a Rede de Ouvidores.
<b>FUNAPE</b>	Reuniões periódicas entre a Ouvidoria Geral e a Rede de Ouvidorias, bem como orientações sobre a LAI.
<b>IRH</b>	Reunião em 16/01/2014 com a Rede de Ouvidores do Estado.
<b>Ouvidoria do Estado</b>	Participação na reunião de monitoramento mensal da Rede de Ouvidoria.
<b>PERPART</b>	Participação na reunião de monitoramento da rede de Ouvidorias com a Gerência de Ouvidoria do Estado (GOE), na SCGE.
<b>SAD</b>	Participação na Reunião de Monitoramento com a Rede, na Ouvidoria do Estado.
<b>STQE</b>	Participação desta Ouvidoria em Cursos, Reuniões, Palestras promovidas pela SCGE/Ouvidoria Geral do Estado.
<b>SETUR</b>	Participação da Ouvidora na Reunião de Monitoramento com a Rede de Ouvidores, dia 16/01/2014, às 09h, no Auditório da Controladoria.
<b>UPE</b>	Participações mensais em reuniões sistemáticas na Controladoria Geral do Estado; Reuniões sistemáticas na Controladoria Geral do Estado.

Figura 1. Reunião de Monitoramento

## 2. SISTEMA DE OUVIDORIA

Quanto ao uso do Sistema de Ouvidorias as seguintes proposições de melhorias foram sugeridas:

Ouvidorias	Proposição de ações de Melhorias.
<b>ATI</b>	Solicitação a OE de correção do direcionamento no Sistema da ATI, das manifestações cadastradas no IRH e que seguem para a ATI.

<b>DETRAN</b>	Que seja colocado como campo obrigatório, a informação do número do CPF nas manifestações, haja vista que a falta deste dado dificulta/impossibilita auxiliarmos o usuário sobre quais procedimentos adotar diante dos questionamentos levantados.
<b>DFN</b>	Por conta das férias da Ouvidora, e por a assistente da Ouvidoria não está muito familiarizada com o sistema G-Con da Rede de Ouvidores, <b>75</b> manifestações foram respondidas por e-mail.
<b>IRH</b>	Disponibilizar corretor ortográfico no sistema

Figura 2. Sistema de Ouvidoria

### 3. PALESTRAS

Seguem os registros das solicitações de Palestras no campo Proposições de Ações de Melhorias:

Ouvidoria	Proposições de Melhorias
<b>COMPESA</b>	Melhorar a forma de divulgação interna da cultura de Ouvidoria
<b>SEPLAG</b>	Realização de Palestras sobre diversos temas no âmbito da Secretária
<b>STQE</b>	Realização de Palestras sobre Ouvidoria e Assedio Moral junto aos servidores da STQE

Figura 3. Solicitação de Palestra

### 4. VISITAS

A Ouvidoria do DER apontou a necessidade de uma visita técnica:

Ouvidoria	Proposição de Melhorias
<b>DER</b>	Necessidade de visita da Ouvidora - Karla Júlia

Figura 4. Solicitação de Visita Técnica

### 5. EQUIPES:

#### 5.1 Remunerações - Equipes Técnicas

Ouvidoria	Proposição de Melhorias
<b>CISAM</b>	Falta de gratificação para a função do ouvidor
<b>DER</b>	Gratificar a função de Ouvidora

Figura 5. Remuneração das equipes

## 6.2 Composição - Equipes

Segue as Proposições de Melhorias quanto a composição das equipes

Proposição de Melhorias	
Ouvidoria	
<b>SARA</b>	Nesse início de um novo ano vejo que muito na nossa rede foi aprimorado e alinhado, porém na ponta, nas Ouvidorias, muitos dos antigos problemas persistem, Ouvidorias com equipe de uma só pessoa, falta de estrutura e pouco ou nenhum apoio dos gestores. Muito já melhorou e sei que muito ainda vai melhorar
<b>SEE</b>	Uma sugestão para apreciação da Controladoria seria criar um espécie de padrão mínimo de funcionários de uma Ouvidoria, por exemplo: com mínimo de 100 atendimentos mensais- 2 pessoas , acima de 200- 3 pessoas, etc., e assim por diante; pois em conversa com a nossa gestão, isso facilitaria bastante o processo, pois teria um regimento interno para se basear, a fim de dar mais subsídios para os gestores da instituição, pois seria analisado de acordo com um padrão já fixado.

Figura 6. Composição das equipes

## 6. LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO - LAI

Os tópicos seguintes referem-se aos registros do tema LAI:

Ouvidorias	Informações	Gerais
<b>ATI</b>	Manifestação LAI 2014-882 PAI	
<b>DFN</b>	Não foi registrado nenhum pedido de Acesso a Informação - LAI	
<b>FUNAPE</b>	Ressaltamos que não registramos nenhuma manifestação que se enquadre na lei de acesso a informação - LAI.	
<b>SAD</b>	Manifestação LAI 2014881 – PAI	

<b>SETUR</b>	<p>Totalizando um percentual de 3,08%, foram registradas 02 (duas) manifestações referentes a Pedidos de Acesso à Lei de Informação, sendo que:</p> <p>As 02 (duas) ingressaram sem o preenchimento do Formulário PAI.</p>
<b>UPE</b>	<p>A Ouvidoria Central teve um papel relevante na divulgação da Lei de Acesso à Informação/ LAI, na instituição, por meio de encaminhamentos através de memorandos impressos e eletrônicos aos Pró-Reitores, Coordenadores, Diretores de Unidade de Educação e Educação e Saúde; Assessores; Núcleos e Coordenadores de Projetos, através dos memos circulares nº 001/2013 e 004/2013.</p>

Figura 7. Composição das equipes

**As Ouvidorias que tem 0800 são as seguintes:**

**- Administração Direta**

. Sec. Mulher, SESDSH. SES, SDS, SETRA, SEPLAG, SRH,

**- Administração Indireta**

. Agência Condepe/Fidem, IPEM, Agefepe e ARPE,

**7- RESULTADOS DA OUVIDORIA DO ESTADO/SCGE**

**- Visita do Ministério da Integração Nacional:**

Com o objetivo de conhecer o trabalho que Pernambuco realiza na área de ouvidoria e visando estabelecer parcerias, a Ouvidoria Geral do Ministério da Integração Nacional, juntamente com a Ouvidoria da Sudene, realizaram visita técnica à Ouvidoria do Estado no último dia 13.03.

Na ocasião, as representantes das Ouvidorias foram recebidas pelo secretário executivo da SCGE, André Rodrigues e pela gerente de Ouvidoria do estado, Karla Júlia Marcelino.

“Pretende-se estabelecer uma parceria no sentido de compartilhamento de experiências e participação da Ouvidoria do Ministério da Integração Nacional na Revista Científica da Ouvidoria do Estado, além de firmar um Convênio de Cooperação Técnica”, declarou Karla Júlia.

A Ouvidoria do Ministério da Integração Nacional é responsável pelo tratamento das reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios referentes às políticas e ações do Ministério, buscando soluções a partir das análises das solicitações enviadas, sendo o canal oficial de interação com o público externo.

#### **- Comemoração ao Dia Nacional do Ouvidor**

Em comemoração ao Dia Nacional do Ouvidor, ocorrido no domingo (16), a Ouvidoria do Estado (OE), vinculada à Secretaria da Controladoria Geral do Estado (SCGE), festejou com toda a rede de ouvidores. O evento aconteceu no auditório da SCGE, na quarta-feira (19).

O evento foi aberto pela diretora de Planejamento Integrado e Modernização (DPIM), Ana Catarina Machado, que representou o titular da Controladoria, Djalmo Leão. “Estamos muito felizes com a incorporação da OE e com seu trabalho de bi-função no controle social e controle interno. O papel desempenhado pela Ouvidoria é fundamental para os trabalhos desenvolvidos na SCGE”, disse.

A programação contou com apresentações do coral de libras do CASE Santa Luzia e do grupo de capoeira do CASE Jaboaão, que emocionou todos os presentes. As apresentações fazem parte de parceria entre a Ouvidoria do Estado e a Funase com o objetivo de estimular ações sociais. A professora do SESI, Kilma Ribeiro realizou ginástica laboral com os ouvidores e estimulou a todos a tirar um tempo no trabalho para se exercitar.

“O evento foi excelente. Seria muito bom que fossem mais frequentes, para não ficarmos apenas com reuniões técnicas.”, declarou Carlos Diniz, ouvidor da Agência Estadual da Tecnologia da Informação (ATI). Ao final, todos se reuniram para um coffee break.

#### **Oficina para elaboração de Artigos Científicos**

A Ouvidoria do Estado realizou oficina “Como escrever um artigo científico” para servidores da Secretaria da Controladoria Geral do Estado com o objetivo de capacitá-los a escrever artigos científicos para a 3ª edição da Revista Científica da Ouvidoria. A edição da revista será sobre “Gestão por Competências”.

Os autores devem escolher temas específicos dos artigos relacionados ao tema geral. A gerente de gestão de pessoas, Juliana Guimarães, falou sobre o



projeto de Gestão por Competências que está sendo implantado na Controladoria. "Como escrever um artigo científico" também foi assunto da oficina. Várias pessoas se mostraram interessadas em escrever um artigo para a terceira edição da revista.

### **Visita à Ouvidoria do Tribunal de Contas**

Com o objetivo de conhecer e compartilhar experiências, a Ouvidoria do Estado (OE) visitou a Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado (TCE). As duas ouvidorias possuem convênio de parceria que visa unir ainda mais as duas entidades, na busca de mais transparência e controle social nas ações que desenvolvem.

### **Palestras**

No período de Janeiro a Março a Gerência da Ouvidoria do Estado realizou 12 palestras sobre Ouvidoria no Controle Interno, Controle Social e a LAI para servidores e gestores públicos.

**Karla Júlia Marcelino**  
**Gerência de Ouvidoria do Estado/SCGE**