



Secretaria da
Controladoria
Geral do Estado



RELATÓRIO TRIMESTRAL DAS AÇÕES DA OUVIDORIA GERAL DO ESTADO/ SCGE

Coordenação:

Ouvidoria Geral do Estado de Pernambuco

Secretaria da Controladoria Geral do Estado

Março, 2013.

INTRODUÇÃO

A Ouvidoria, na perspectiva de uma Administração Pública, tem como missão “assegurar o canal de manifestação e representação dos interesses dos cidadãos frente à administração pública, para a resolução ágil das questões apresentadas, promovendo a cidadania e a melhoria sustentada da gestão pública”. Compete à Ouvidoria Pública, encaminhar as manifestações pertinentes aos gestores e órgãos responsáveis pela necessária resposta ou mesmo medida corretiva quanto aos serviços públicos, atos ilícitos ou irregularidades administrativas, cobrando dessas mesmas áreas as respostas quanto às soluções devidas, para que não haja a reincidência dos assuntos das denúncias e reclamações relativas aos serviços prestados pelos gestores, informando-as aos cidadãos. Com base nessas informações oriundas das manifestações recebidas, o Ouvidor auxiliará a gestão, identificando os pontos fracos que necessitam de ações corretivas e propondo ações de melhoria. Esse relatório tem por objetivo apresentar os resultados da Ouvidoria Geral do Estado durante o trimestre deste ano, destacando o quantitativo de manifestações recebidas, os resultados da Pesquisa de Satisfação, as ações realizadas durante o período: participação em Reuniões Técnicas, Visitas recebidas, Reuniões de Monitoramento com a Rede, palestras proferidas.

A OUVIDORIA GERAL DO ESTADO - OGE:

É um canal de fácil acesso dos cidadãos à administração pública para receber suas reclamações, sugestões, elogios, denúncias, solicitações e informações sobre a organização estadual, administradores e servidores e/ou o atendimento e serviços prestados.

MISSÃO DA OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

Assegurar o canal de manifestação e representação dos interesses dos cidadãos frente à administração pública, para a resolução ágil das questões apresentadas, promovendo a cidadania e a melhoria da gestão pública.

FINALIDADE

Coordenar a Rede de Ouvidores Públicos através de um sistema integrado, o que possibilita receber reclamações, denúncias, sugestões, informações, elogios e solicitações sobre o desempenho de Secretarias e Órgãos do Poder Executivo, contribuindo para o fortalecimento da cidadania e a melhoria da qualidade dos serviços prestados pelas instituições.

A Ouvidoria Geral do Estado foi criada através do Decreto nº 32.476 de 14 de Outubro de 2008 e tem as principais atribuições:

I – Zelar pela legalidade, legitimidade, impessoalidade, moralidade, economicidade, publicidade e eficiência dos atos praticados pela Administração Pública Estadual -APE;

II – Receber e apurar todas as manifestações referente às reclamações, denúncias, sugestões, solicitações, elogios e informações que lhe forem dirigidas, notificando os órgãos envolvidos para os esclarecimentos necessários e/ou conhecimento;

III – Promover intercâmbio entre as instituições públicas do Estado no que se refere às ações de Ouvidoria através de um sistema integrado em rede;

IV – Sistematizar informações sobre a atuação dos órgãos, no que se refere às respectivas Ouvidorias, através do monitoramento e avaliação dos seus indicadores de desempenho;

V – Orientar os órgãos da APE quanto aos procedimentos necessários para implantação de novas Ouvidorias;

VI – Subsidiar tecnicamente as Ouvidorias existentes quanto aos procedimentos técnicos específicos da área;

VII – Garantir a todos os usuários caráter de sigilo, discrição e fidelidade quanto ao conteúdo e providências de suas manifestações;

VIII – Sugerir ações de melhoria para as Ouvidorias de Poder Executivo evitando a reincidência de manifestações pertinentes à ineficiência da máquina estatal;

IX – Divulgar, de forma ampla e transparente, as ações desenvolvidas por esta Ouvidoria;

X – Promover e coordenar sistematicamente os Fóruns de Ouvidores Públicos;

XI – Encaminhar aos Gestores e ao Governador relatórios gerenciais com dados estatísticos e qualitativos quanto ao desempenho das Ouvidorias do Estado;

XII - Realizar Pesquisa de Satisfação junto aos cidadãos/usuários;

XIII - Manter intercâmbio com as Redes de Ouvidores dos outros Estados.

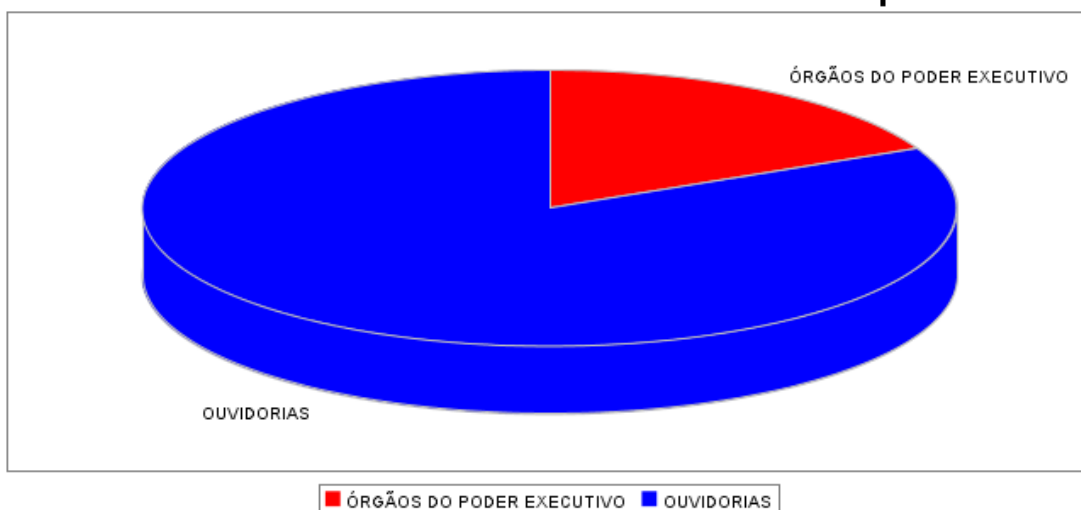
XIV – Desenvolver outras atividades correlatas.

Consta ainda no Art. 4º do citado Decreto que “Os órgãos e entidades da administração pública estadual deverão prestar apoio e informações à Ouvidoria Geral do Estado, em caráter prioritário e em regime de urgência, desde que formalmente demandados”.

QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES

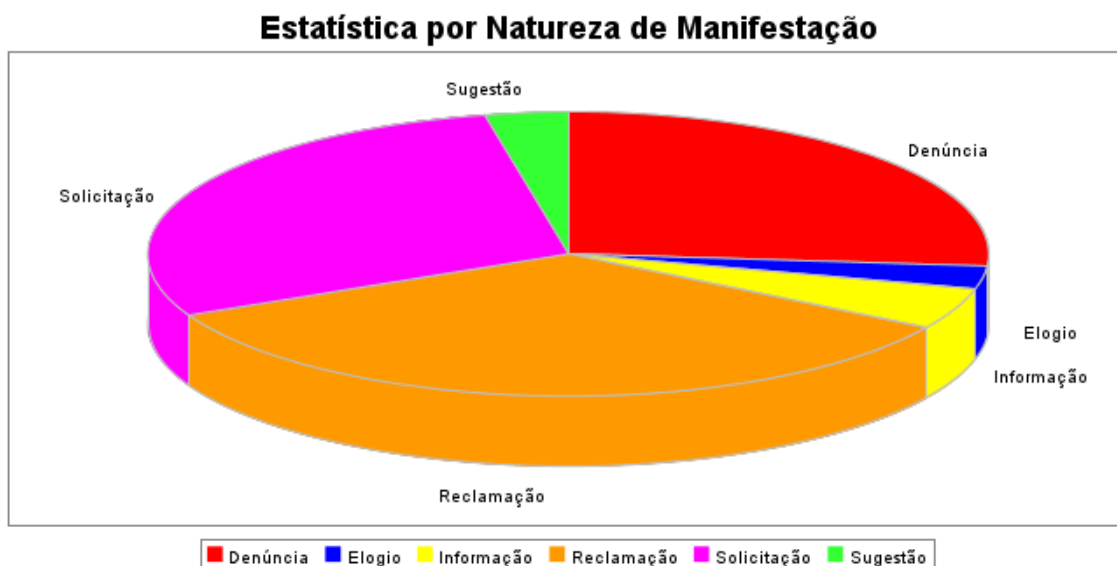
No período de 01.01.2013 a 30.03.2013, a OGE recebeu **1.420** manifestações, conforme quadro:

Encaminhamentos da Ouvidoria Geral do Estado para:



| Descrição | Número Absoluto | Percentual |
|---------------------------|-----------------|-------------|
| ÓRGÃOS DO PODER EXECUTIVO | 255 | 17,96% |
| OUVIDORIAS | 1165 | 82,04% |
| Total | 1420 | 100% |

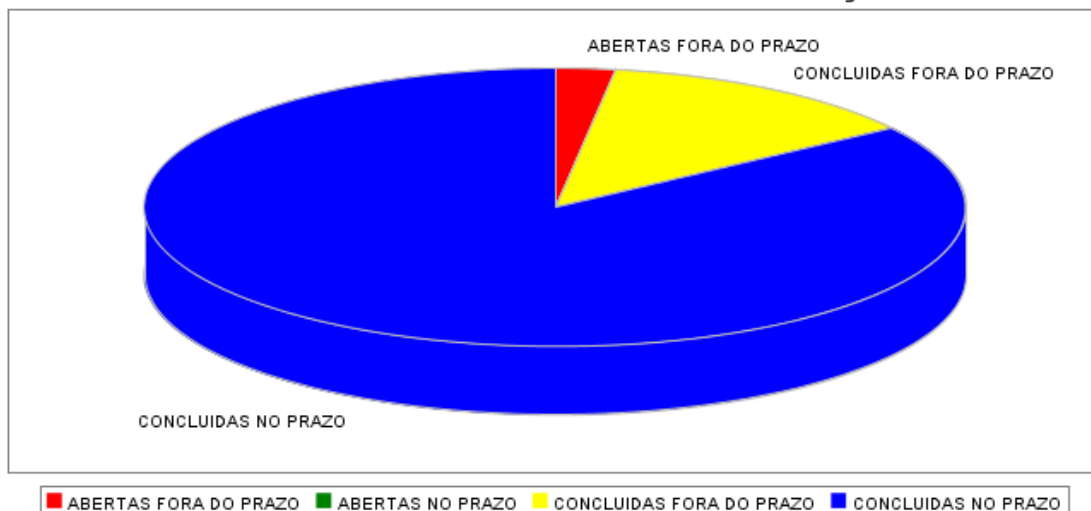
Dentre as 255 manifestações encaminhadas aos Órgãos do Poder Executivo que ainda não tem Ouvidorias instaladas, obtivemos os seguintes resultados:



| Natureza | Número Absoluto | Percentual |
|-------------|-----------------|------------|
| Denúncia | 67 | 26,27% |
| Elogio | 7 | 2,75% |
| Informação | 12 | 4,71% |
| Reclamação | 87 | 34,12% |
| Solicitação | 74 | 29,02% |
| Sugestão | 8 | 3,14% |
| Total | 255 | 100% |

Destacam-se as manifestações classificadas como Reclamações, com o montante de **34,12%** do total das manifestações encaminhadas aos Órgãos e Secretarias.

Estatística de Resolutividade das Manifestações



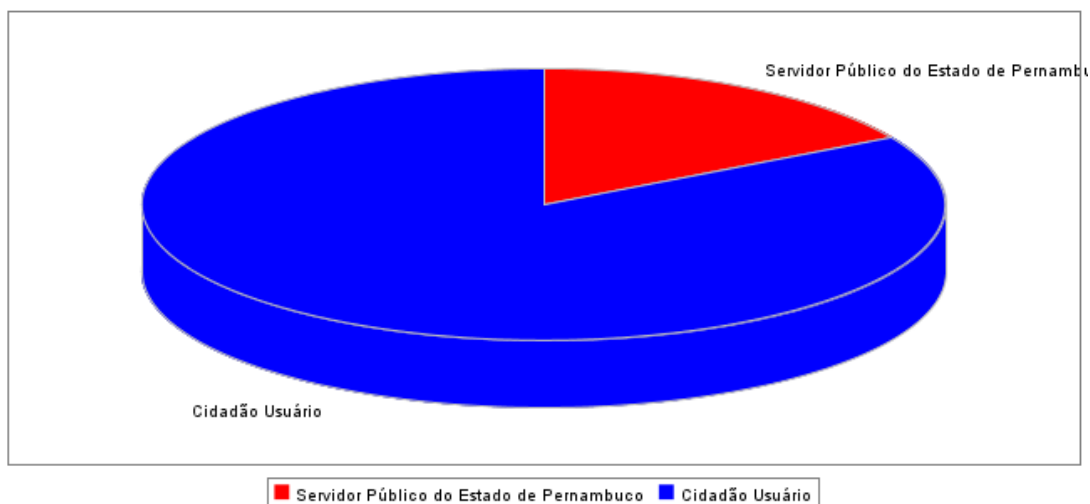
| Descrição | Número Absoluto | Percentual |
|--------------------------|-----------------|-------------|
| ABERTAS FORA DO PRAZO | 6 | 2,35% |
| ABERTAS NO PRAZO | 0 | 0,00% |
| CONCLUÍDAS FORA DO PRAZO | 33 | 12,94% |
| CONCLUÍDAS NO PRAZO | 216 | 84,71% |
| Total | 255 | 100% |

Destaca-se baixo percentual de manifestações abertas fora do prazo de 8 dias úteis (**2,35%**).

Observa-se que houve um aumento do número de manifestações recebidas durante o primeiro trimestre deste ano, obtendo-se o montante de **1.420** manifestações registradas na OGE, comparativamente ao ano de 2012, quando foram registradas **854** manifestações.

RESULTADOS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DA OGE:

ESTATÍSTICA DO TIPO DE USUÁRIO:



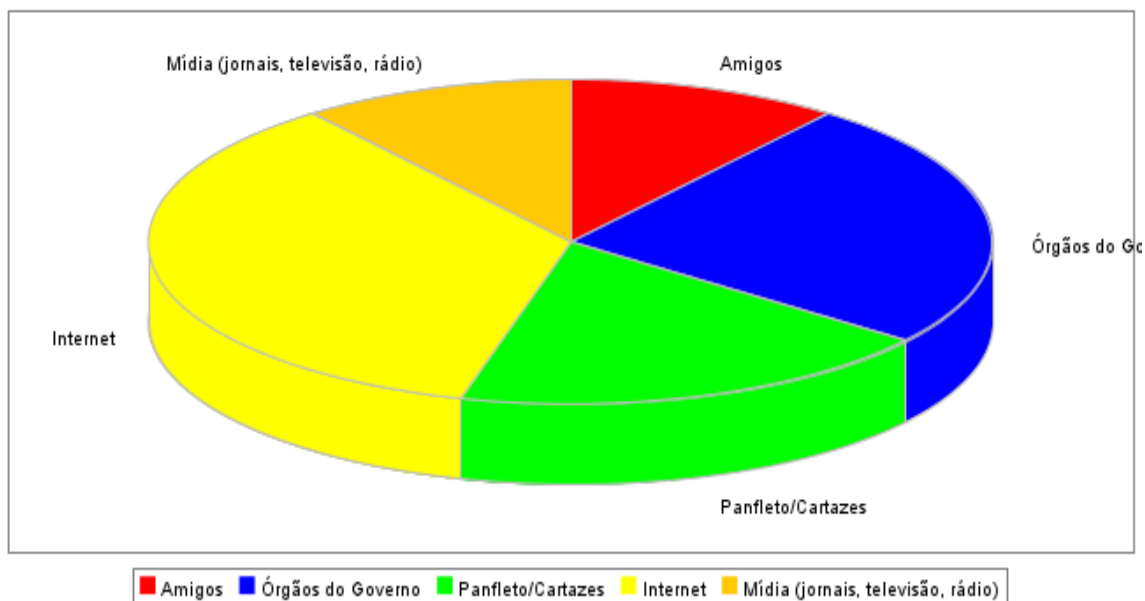
Total de atendimentos no período: 255

Total de atendimentos concluídos: 249

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 48

| Descrição | Número Absoluto | Percentual |
|--|-----------------|------------|
| Servidor Público do Estado de Pernambuco | 8 | 16,67% |
| Cidadão Usuário | 40 | 83,33% |

Estatística de Origem de Informação a Respeito da Ouvidoria



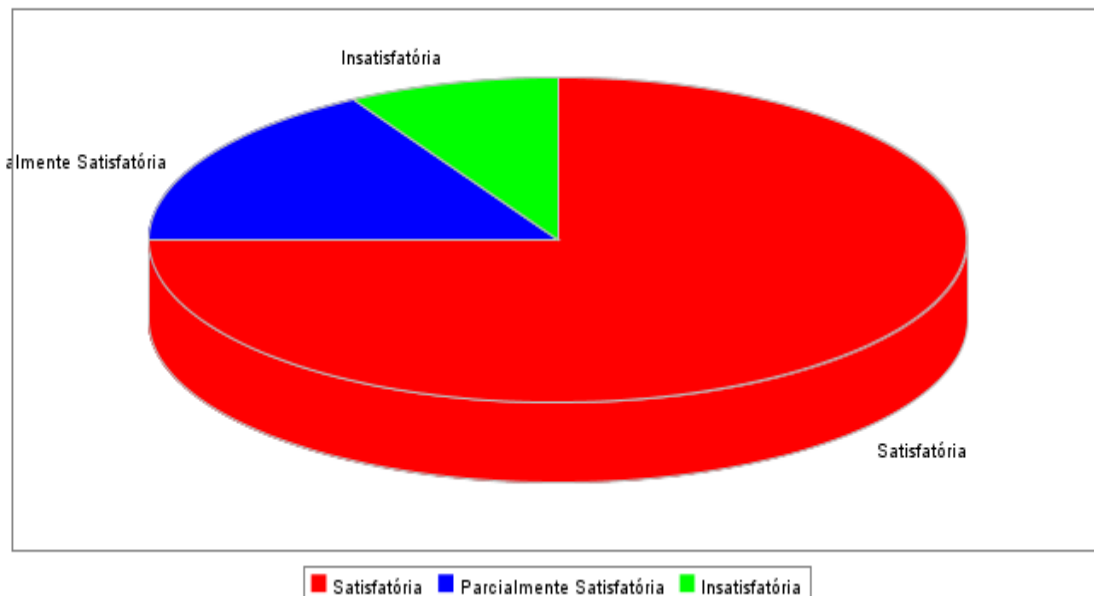
Total de atendimentos no período: 255

Total de atendimentos concluídos: 249

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 48

| Descrição | Número Absoluto | Percentual |
|-----------------------------------|-----------------|------------|
| Amigos | 5 | 10,42% |
| Órgãos do Governo | 12 | 25,00% |
| Panfleteo/Cartazes | 9 | 18,75% |
| Internet | 17 | 35,42% |
| Mídia (jornais, televisão, rádio) | 5 | 10,42% |

Estatística de Satisfação do Manifestante



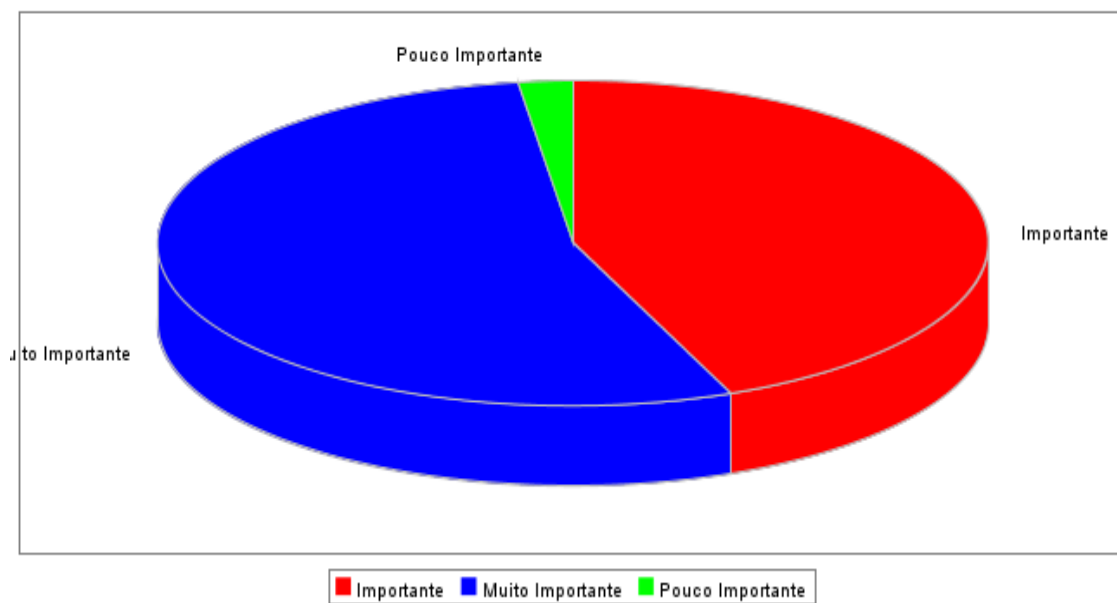
Total de atendimentos no período: 255

Total de atendimentos concluídos: 249

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 48

| Descrição | Número Absoluto | Percentual |
|---------------------------|-----------------|------------|
| Satisfatória | 36 | 75,00% |
| Parcialmente Satisfatória | 8 | 16,67% |
| Insatisfatória | 4 | 8,33% |

Estatística a Respeito do Papel da Ouvidoria



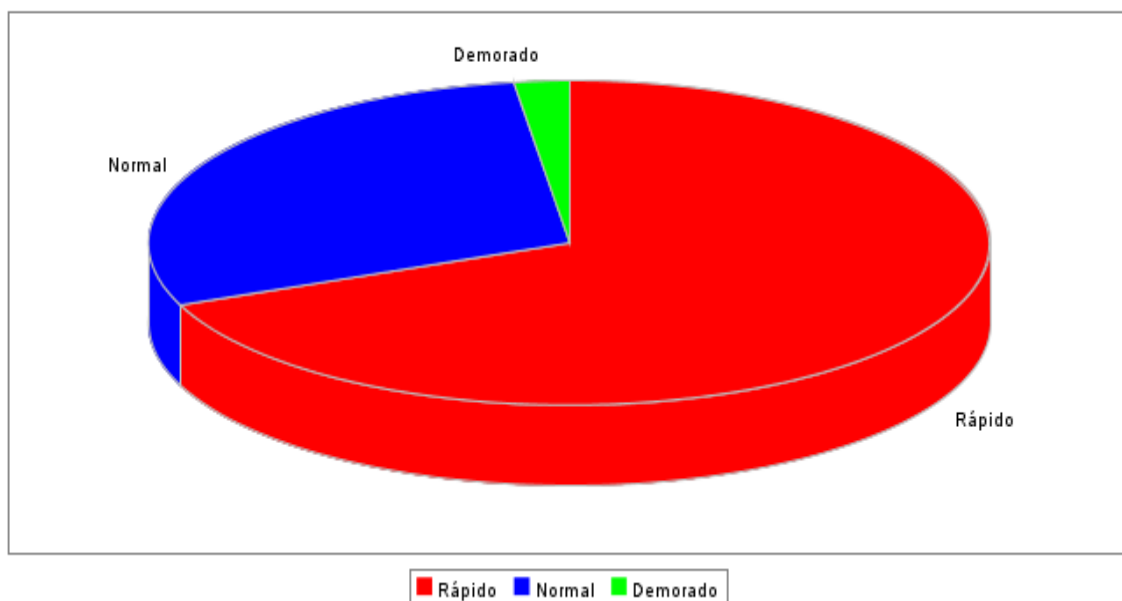
Total de atendimentos no período: 255

Total de atendimentos concluídos: 249

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 48

| Descrição | Número Absoluto | Percentual |
|------------------|-----------------|------------|
| Importante | 21 | 43,75% |
| Muito Importante | 26 | 54,17% |
| Pouco Importante | 1 | 2,08% |

Estatística de Eficiência da Ouvidoria



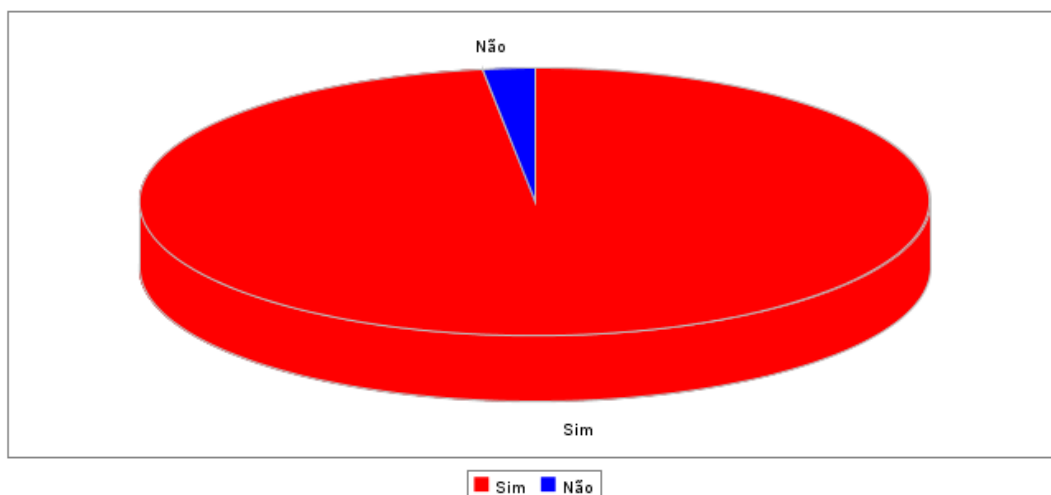
Total de atendimentos no período: 255

Total de atendimentos concluídos: 249

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 48

| Descrição | Número Absoluto | Percentual |
|-----------|-----------------|------------|
| Rápido | 33 | 68,75% |
| Normal | 14 | 29,17% |
| Demorado | 1 | 2,08% |

Estatística de Reutilização da Ouvidoria



Total de atendimentos no período: 255

Total de atendimentos concluídos: 249

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 48

| Descrição | Número Absoluto | Percentual |
|-----------|-----------------|------------|
| Sim | 47 | 97,92% |
| Não | 1 | 2,08% |

Destaca-se o elevado percentual de cidadãos que voltariam a utilizar os serviços da OGE (97,92%).

AÇÕES DA OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

JANEIRO:

- ✓ Visitas técnicas à SECOPA (03.01.2013) e STQE (03.01.2013)

Reuniões Técnicas:

- ✓ Com o Sistema Ouvidoria Saúde – 08.01.2013
- ✓ Com a SEPLAG – BID – 08.01.2013
- ✓ Sobre TR Sistema – 10.01.2013
- ✓ Ouvidoria Porto do Recife – 24.01.2013.

Foram dadas orientações quanto aos procedimentos operacionais do Sistema G-CON.

- ✓ Reunião com a Rede de Ouvidores – Monitoramento LAI – 15.01.2013

No auditório da Controladoria, a Ouvidoria Geral do Estado capacitou a Rede de ouvidores quanto aos procedimentos para a operacionalização dos Pedidos de Acesso à Informação. A Lei de Acesso à Informação - LAI entrou em vigor a partir de 01.01.2013 no Estado de PE. As Ouvidorias do Poder Executivo Estadual incorporaram as atribuições dos SIC's – Serviço de Informação ao Cidadão quanto aos pedidos de Acesso à Informação, conforme Decreto de nº 38.787 (30.10.2012) que regulamenta a Lei de nº 14.804 (29.10.2012). O referido Decreto aplica-se aos Órgãos de administração direta, as sociedades de economia mista e as demais entidades controladas direta ou indiretamente pelo Estado.



Visitas Técnicas à OGE:

- ✓ **Ouvidorias de Moreno (04.01.2013) e Escada (14.01.2013)** receberam orientação técnica quanto aos procedimentos para implantação e funcionamento de Ouvidoria pública (14.01.2013). Na ocasião receberam informações sobre os procedimentos necessários para o funcionamento de uma Ouvidoria. Karla Júlia destacou a importância de desenvolver um projeto contendo objetivos, justificativa, missão, visão e prazos a serem cumpridos. Também orientou os ouvidores, sobre a Lei de Acesso à Informação e como deve ser conduzida pelas Ouvidorias Municipais. Os ouvidores receberam da Ouvidoria Geral do Estado uma pasta com a Cartilha de Assédio Moral, desenvolvida pela OGE, documento com os procedimentos para Implantação de Ouvidoria e descrição da natureza das manifestações.



✓ **Ouvidoria da Sec. de Direitos Humanos/Moreno:**

Compareceu à Ouvidoria Geral do Estado para ser orientado quanto aos procedimentos necessários para implantar uma Ouvidoria Pública.

FEVEREIRO

✓ **Palestra ministrada pela OGE – 27.02.2013**

Tema: Comunicação e Ouvidoria na UFPE

A Ouvidoria Geral do Estado de Pernambuco vem desenvolvendo um importante trabalho na área acadêmica e cada vez mais, fortalecendo o acesso à cidadania e disseminando conhecimentos. No ano de 2012 foram ministradas 07 palestras sobre os temas: Refletindo sobre o meu atendimento ao usuário interno e externo, Assédio Moral e Ética no Serviço Público.

A Ouvidora Geral do Estado Karla Júlia Marcelino ministrou a palestra "Comunicação e Ouvidoria na UFPE", na disciplina Relações Públicas, ministrada pela professora Margarete de Lima Alves, na Universidade Federal de Pernambuco, no Curso de Hotelaria e Turismo.



Reuniões Técnicas:

- ✓ BID – 07.02.2013 e 18.02.2013
- ✓ GESPÚBLICA – 20.02.2013, 26.02.2013 e 27.02.2013
- ✓ Treinamento do site OGE pela equipe da ATI – 21.02.2013 – a equipe foi treinada para operacionalizar o site da OGE.



✓ Reunião com a Rede de Ouvidores - Monitoramento LAI – 27.02.2013

A Ouvidoria Geral do Estado promoveu a Reunião de Monitoramento com a Rede de Ouvidores do Poder Executivo Estadual, no auditório do 3º andar da Controladoria, com o objetivo de avaliar tecnicamente o processo de implantação da LAI pelas Ouvidorias, no que tange à Transparência Passiva. Na ocasião, contou também com a palestra de Antônio Oliveira, Gerente de Arquitetura de Sistemas de Informação do Governo - GAS sobre a atuação da Ouvidoria Geral do Estado nas Redes Sociais (Facebook, Twitter e Orkut).



Também foi apresentado pela OGE o Relatório Consolidado da Rede de Ouvidorias – Pedidos de Acesso à Informação referente ao mês de Janeiro, o qual foi encaminhado através de e-mail para toda a Rede.

Visitas Recebidas pela OGE:

- ✓ **SESC e SENAC** – Implantação da Ouvidoria – 21.02.2013- o objetivo da visita foi receber orientações técnicas para o processo de implantação de uma Ouvidoria. Na ocasião a OGE distribuiu material de orientação contendo o check-list das atividades necessárias ao processo de implantação.

O Senhor Alexandro Rodrigues representante do SENAC e o ouvidor do SESC já nomeado José Fernando P.S. Filho, elaborarão o Plano de Trabalho, baseados nas orientações da OGE para implantação da Ouvidoria nas respectivas organizações.



MARÇO

- ✓ **Curso:**
- ✓ **Implantação e Gestão de Ouvidoria** – teve como público alvo servidores e equipes de Ouvidorias da Rede de Ouvidorias de Pernambuco, com o objetivo de disseminar os princípios básicos de Ouvidoria no Estado. O Curso ocorreu no período de 04 a 11 de março, no CEFOSPE (Centro de Formação do Servidor Público de Pernambuco). Desde 2006, a ouvidora geral, Karla Júlia, vem ministrando os Cursos no Estado de Ouvidoria do Estado (14), além de outros Cursos na área de: Ética, Cidadania, Gestão Comportamental/Relações Humanas e Cultura Organizacional.

✓



A Ouvidoria Geral do Estado recebeu a visita técnica (19 de março) dos alunos do Curso Implantação e Gestão de Ouvidoria, ocorrido recentemente no CEFOSPE, sendo recepcionados na Sala de Convivência.



Reuniões Técnicas:

- ✓ Treinamento 5S - apresentação pelo consultor Júlio Sanches do Gespública.
- ✓ Pacote da Transparência Passiva
- ✓ Reunião Gerencial da SCGE
- ✓ Reunião com a Secretaria Executiva da SCGE sobre a Estrutura da OGE - 13,18 e 19.03.2013.
- ✓ Reunião GESPÚBLICA – 25.03.2013.
- ✓ Projeto LAI – 26.03.2013

✓ Reunião com a Rede de Ouvidores - Monitoramento LAI – 27.03.2013

Aconteceu em 27.03.2013 no auditório da Controladoria a Reunião com a Rede de Ouvidores do Estado, promovida pela Ouvidoria Geral do Estado.

Cristiano Carrilho, coordenador da A3P no Estado (SEMAS) lançou a proposta dos Ouvidores atuarem como agentes multiplicadores deste Programa de Agenda Ambiental na Administração Pública. A Ouvidora Geral Karla Júlia propôs aos Ouvidores realizarem eventos sobre a questão do meio ambiente em suas Organizações até o próximo mês de Julho. Na reunião também foi apresentado por Karla o relatório de monitoramento do processo de implantação da Lei de Acesso à Informação - LAI por parte das Ouvidorias, o qual também foi encaminhado por e-mail para toda a Rede.



Visitas Recebidas pela OGE:

- ✓ **Associação Brasileira de Ouvidores/Seccional de Pernambuco** - O Diretor Executivo da Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman Fábio Lopes visitou a Ouvidoria Geral do Estado em 13.03.2013 e se reuniu com o Secretário Executivo Antônio André com o objetivo de estabelecer parceria com o Governo do Estado para a realização do XVI Congresso Brasileiro de Ouvidores/Ombudsman, cuja organização do evento será da responsabilidade da ABO Seccional de Pernambuco.



✓ **Ouvidoria do Município de Paudalho**

Receberam orientação técnica quanto aos procedimentos para implantação e funcionamento de Ouvidoria pública (13.03.2013). Na ocasião foram dadas informações sobre os procedimentos necessários para o funcionamento de uma Ouvidoria. Karla Júlia destacou a importância de desenvolver um projeto contendo objetivos, justificativa, missão, visão e prazos a serem cumpridos. Também orientou os ouvidores, sobre a Lei de Acesso à Informação e como deve ser conduzida pelas Ouvidorias Municipais. Os ouvidores receberam da Ouvidoria Geral do Estado uma pasta com a Cartilha de Assédio Moral, desenvolvida pela OGE, documento com os procedimentos para Implantação de Ouvidoria e descrição da natureza das manifestações.



✓ **Ouvidoria Geral da União – OGU à Ouvidoria Geral do Estado - OGE**

O analista de Finanças e Controle da Ouvidoria Geral da União Paulo André Caminha Guimarães Filho fez uma visita técnica à Ouvidoria Geral do Estado (13.03.2013), na qual teve a oportunidade de conhecer os avanços obtidos em Pernambuco com relação à estruturação da Rede de Ouvidorias. Na ocasião, foi entregue ao Paulo exemplar da Cartilha de Assédio Moral e da Revista Científica, ambos estão em versão eletrônica disponíveis no site da Ouvidoria Geral do Estado. Visite o site da Ouvidoria Geral do Estado: www.ouvidoria.pe.gov.br



✓ **Ouvidoria do Município de Tamandaré**

A Ouvidoria Geral do Estado recebeu a visita técnica do Ouvidor da Prefeitura de Tamandaré Sr. Rodrigo Borges da Silva. Aquele município está em processo de implantação de sua Ouvidoria Geral. Durante a visita, Karla Júlia orientou os procedimentos necessários para o processo de implantação de uma Ouvidoria Municipal, assim como entregou ao Sr. Rodrigo um material contendo orientações técnicas sobre Ouvidoria, além da Cartilha de Assédio Moral, publicada pela OGE em Outubro de 2011, por ocasião do seu 3º aniversário. A Ouvidoria Geral do Estado foi oficializada através de Decreto de nº 32.475 (14.10.2008) e tem por finalidade Coordenar a Rede de Ouvidores Públicos através de um sistema integrado, o que possibilita receber reclamações, denúncias, sugestões, informações, elogios e solicitações sobre o desempenho de secretarias e órgãos do Poder Executivo, contribuindo para o fortalecimento da cidadania e a melhoria da qualidade dos serviços prestados pelas instituições.



✓ **Comemoração ao Dia do Ouvidor**

Em 2001 a Associação Brasileira de Ouvidores instituiu a data 16 de março como sendo o Dia do Ouvidor, em âmbito nacional, que foi recomendado pela "Carta de Pernambuco" assinada pelos membros da Associação Brasileira de Ouvidores, presentes no VI Encontro Nacional de Ouvidores/Ombudsman, realizado em Recife/PE. O Dia Nacional do Ouvidor passa a ser comemorado todos os anos em 16 de março.

A Ouvidoria Geral do Estado/Secretaria da Controladoria promoveu um dia especial para todos os Ouvidores da Rede do Poder Executivo Estadual em comemoração ao dia 16 de março, data em que se celebra o Dia do Ouvidor em âmbito nacional, decretado pela Presidenta Dilma Rousseff, através da Lei 12.632 (de 14 de Maio de 2012).



O dia foi dedicado para o cuidado com os profissionais que exercem a nobre missão de ouvidor. O evento foi iniciado com a palavra do superintendente de gestão da SCGE, Edson Brito que recepcionou toda a Rede e parabenizou pela data, em seguida a ouvidora geral do Estado, Karla Júlia Marcelino falou da importância do Ouvidor para a sociedade, o perfil do ouvidor e suas atribuições.



A festividade contou com a participação do Coral da SEFAZ que cantou músicas interagindo com os participantes, além da aplicação de uma Dinâmica em Grupo através da Consultora/Psicóloga Maria Helena Damasceno, finalizando o evento com a entrega de certificados assinados pelo Secretário Djalmo Leão, homenageando as Ouvidorias.



Palestra:

✓ Combate ao Racismo Institucional e Promoção da Igualdade Racial

Na segunda-feira (25.03.2013), aconteceu, no auditório da Secretaria da Controladoria Geral do Estado (SCGE) a palestra e seminário *Racismo institucional e o fortalecimento das políticas de igualdade racial e denúncias de práticas de racismo no Brasil*. O evento promovido pela SEDSDH teve como objetivo promover uma ação continuada entre as três esferas de governo - federal, estaduais e municipais - com a finalidade de articulação, capacitação, planejamento, execução e monitoramento das ações para a implementação da política de promoção da igualdade racial.

O seminário, voltado para ouvidores, contou com a participação do ouvidor da Secretaria de Políticas de Promoção da Igualdade Racial – Presidência da República, Carlos Júnior que explicou como funciona o Disque Racismo. O encontro fez parte da programação do Fórum Intergovernamental de Promoção da Igualdade Racial (FIPIR) do Nordeste, que aconteceu de 22 a 25 de março (Fonte Juliana Preto/Assessoria da SCGE).

Participaram do citado evento:

Dr. Carlos Junior - Ouvidor da SEPIR -Presidência da República
Dra. Vânia Calixto - Coordenadora Nacional do FIPIR/ SEPIR/PR
Dra. Karla Júlia Marcelino - Ouvidora Geral do Estado de Pernambuco
Dra. Cibele Lopes - Ouvidora SEDSDH
Prof. Jorge Arruda - Coordenação Regional Nordeste FIPIR/ SEPIR/PR e Assessor Especial do Governador do Estado de Pernambuco

O Secretário Executivo de Sergipe Luiz Eduardo Alves de Oliva também compôs a mesa de abertura.





Rede de Ouvidores



Na mesa de encerramento com a presença do Sec. Executivo de Diretos Humanos Paulo Roberto Xavier de Moraes. O evento teve por objetivo firmar uma parceria entre a Ouvidoria Nacional de Promoção de Igualdade Racial e o Estado de PE, para o combate ao Racismo.



A Ouvidora Geral do Estado também ministrou a palestra sobre Racismo Institucional. O evento contou ainda com a participação da sociedade civil organizada e a Rede de Ouvidores do Estado.



Karla Júlia Marcelino

Ouvidora Geral do Estado de Pernambuco
Secretaria da Controladoria Geral do Estado