



RETROSPECTIVA DA OUVIDORIA DO ESTADO

2008 a 2014

SUMÁRIO

Introdução	3
Retrospectiva do trabalho de sistematização	5
Revista Científica da Rede de Ouvidoria do Estado de Pernambuco	5
Publicações, palestras e cursos de Ouvidoria no Estado	6
Convênios de Cooperação Técnica	7
Legislação	7
Certificações	8
Resolutividade da Ouvidoria do Estado	8
Resultados da Rede de Ouvidoria do Estado	9
Lei de Acesso à Informação	9

INTRODUÇÃO

A Ouvidoria Geral do Estado de Pernambuco foi oficializada em 14.10.2008, através do Decreto de nº. 32.47, a qual tem por finalidade coordenar a Rede de Ouvidores públicos, através de um Sistema integrado em Rede G-CON (Gestão do Conhecimento), interligando todas as Ouvidorias num único banco de dados, que possibilitará receber manifestações sobre o desempenho de órgãos e entidades do Poder Executivo, visando contribuir para o fortalecimento da cidadania e a melhoria da qualidade dos serviços prestados pelas instituições. Atualmente a Ouvidoria Geral do Estado, passando a denominar-se Ouvidoria do Estado, está vinculada à Secretaria da Controladoria Geral do Estado e coordena uma Rede composta por **58** Ouvidorias implantadas no Poder Executivo, as quais estão interligadas através do Sistema e padronizadas nos seus principais processos, representando um aumento considerável de Ouvidorias públicas no Estado.

A Secretaria da Controladoria Geral do Estado – SCGE é um órgão público integrante da Administração Direta do Poder Executivo Estadual, criado em 2007, pela Lei Estadual nº 13.205/ 2007.

A SCGE tem por finalidade e competência promover a prevenção e o combate à corrupção e a defesa do patrimônio público, planejando, desenvolvendo e executando ações de controle interno, atinentes à melhoria da qualidade na aplicação dos recursos públicos, a auditoria pública, à ouvidoria e ao incremento do controle social e da transparência da gestão no âmbito da Administração Pública Estadual, bem como apoiar o controle externo no exercício de sua missão institucional (Decreto nº 39.414, de 23 de maio de 2013). Os principais usuários dos serviços prestados por esta Secretaria são as demais Secretarias e Entidades do Poder Executivo Estadual, a sociedade e o cidadão.

O Decreto Estadual nº 39.414/2013, que aprovou o Regulamento da Secretaria da Controladoria Geral do Estado, atribui à Gerência de Ouvidoria do Estado a competência de planejar e gerir o desempenho da Rede de Ouvidoria do Estado; garantir o alinhamento de seus procedimentos e a adequação de suas unidades; produzir informações, a partir de manifestações recebidas pelo sistema de ouvidoria, para subsidiar ações do controle interno nas unidades gestoras; gerir as ações relacionadas aos serviços de informação ao cidadão; garantir a aplicação da Lei nº 14.804, de 29 de outubro de 2012 – Lei de Acesso à Informação, no âmbito do Poder Executivo Estadual e coordenar a elaboração das publicações oficiais da Rede de Ouvidoria.

a) **Coordenadoria de Monitoramento do Acesso à Informação – CMA:** monitorar a aplicação da Lei nº 14.804, de 29 de outubro de 2012 – Lei de Acesso à Informação, no

âmbito do Poder Executivo Estadual, e as seções específicas de acesso à informação nos sítios eletrônicos dos órgãos e entidades do mencionado Poder; consolidar os pedidos de acesso à informação e os termos de classificação da informação; e secretariar os trabalhos do Comitê de Acesso à Informação – CAI;

b) **Coordenadoria da Rede de Ouvidoria – CRO:** gerir o desempenho da Rede de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual; garantir a padronização dos procedimentos e adequação das unidades; acompanhar os trabalhos relacionados a serviços de informação ao cidadão; e produzir informações a partir de manifestações recebidas pelo sistema de ouvidoria para subsidiar ações de controle interno nas unidades gestoras;

c) **Coordenadoria de Atendimento ao Cidadão – CAC:** coordenar o teleatendimento e as ações para o fomento da ética e da consciência cidadã; tratar de todas as manifestações recebidas; realizar o atendimento presencial; e atuar como serviço de informação ao cidadão;

d) **Chefia de Apoio às Ações de Ouvidoria:** Atualizar o site da Ouvidoria do Estado, acompanhar as publicações no Diário Oficial do Estado relativas a área de Ouvidoria e da Lei de Acesso à Informação, Atualização do Painel de Controle, Gestão do Ponto Eletrônico, Apoio às demandas do 5S, Suporte a Rede de Ouvidorias na utilização do Sistema de Ouvidoria em apoio a CRO, Consolidação dos Relatórios da Rede de Ouvidoria em apoio a CRO, Monitoramento dos prazos: PAIs e recursos incluindo comunicação com as autoridades em apoio a CMA, Atualização de cadastro de autoridades designadas para o cumprimento da LAI pelo acompanhamento do DOE em apoio a CMA, Envio de alertas para atualizações de publicações de Contratos e Convênios em apoio a CMA.

Por meio de suas coordenadorias, a Ouvidoria do Estado atua fortemente no tratamento, análise e encaminhamento das manifestações recebidas, no monitoramento da atuação das Ouvidorias do Estado, no planejamento e gestão do desempenho desta Rede, garantindo o alinhamento de seus procedimentos, a adequação de suas unidades e produzindo informações, a partir de manifestações recebidas pelo sistema de Ouvidoria, para subsidiar ações do controle interno nas unidades gestoras.

Cabe ainda a esta Gerência, o monitoramento do cumprimento das exigências da Lei de Acesso à Informação, tanto no atendimento aos pedidos realizados pelos cidadãos por meio da Rede de Ouvidorias quanto na disponibilização das informações relevantes nos sítios eletrônicos criados neste Estado, chamados Páginas de Acesso à Informação.

1. RETROSPECTIVA DO TRABALHO DE SISTEMATIZAÇÃO:

Em 2007 existiam apenas 23 Ouvidorias em funcionamento, contudo, o Governo não tinha informações estratégicas quanto ao funcionamento das Ouvidorias existentes. Não havia naquela época a cultura de Ouvidoria disseminada no Poder Público Estadual, existindo resistência por parte de muitos gestores quanto à implantação de Ouvidorias nos Órgãos e Secretarias. Foram necessárias inúmeras reuniões técnicas e palestras para a sensibilização desses gestores quanto à importância da Ouvidoria enquanto instrumento de gestão na esfera pública. Com a criação da Ouvidoria Geral do Estado e estruturação do seu site em 2008, observou-se na época a necessidade de disponibilizar não apenas aos cidadãos usuários mas também aos Ouvidores, gestores e servidores públicos informações relativas à área de Ouvidoria, considerando-se a necessidade de uma maior reflexão teórica que subsidiasse os desafios vivenciados por suas equipes, bem como o desconhecimento dos gestores quanto ao papel de uma Ouvidoria pública.

A opção pela sistematização das experiências vivenciadas no Estado surgiu da escassa bibliografia sobre as experiências práticas, além da dificuldade de encontrarmos nos sites oficiais publicações sobre essa temática realizada pelas Ouvidorias públicas. Neste sentido, houve um grande incentivo para a elaboração dos artigos científicos e não científicos e o estudo mais aprofundado da área junto à Rede de Ouvidores, que culminou na implantação do link “publicações” no site da Ouvidoria do Estado. Neste link, os interessados na área (Ouvidores, colaboradores e estudiosos) poderiam, mediante prévia análise e seleção pela Ouvidoria do Estado, publicar seus artigos e materiais produzidos relativos à essa área. A própria Ouvidoria do Estado começou a sistematizar as suas experiências junto à Rede, quando ministrava cursos, palestras, oficinas e workshops. Atualmente são 58 Ouvidorias instaladas no Poder Executivo Estadual.

2. REVISTA CIENTÍFICA DA REDE DE OUVIDORIA DO ESTADO DE PERNAMBUCO

Em 2010 a Ouvidoria Geral do Estado teve a ideia de publicar uma Revista Científica, através da qual as Ouvidorias públicas do Estado pudessem refletir à luz de uma revisão bibliográfica suas experiências práticas, oportunizando também reflexões teóricas aos estudiosos da área que tivessem interesse em participar deste projeto. Foram elaboradas as Regras da Revista Científica considerando as regras da ABNT e publicadas no site da Ouvidoria do Estado (http://www2.ouvidoria.pe.gov.br/c/document_library/get_file?p_l_id=199119&folderId=201492&name=DLFE-17774.pdf). A Revista Científica tem como público alvo Ouvidores, equipes de Ouvidorias, gestores, servidores públicos e pessoas interessadas na área.

Como estratégia para capacitação, foram realizadas oficinas sobre como escrever artigos científicos e optou-se pelo método de orientação dos artigos aos Ouvidores que não tivessem experiência acadêmica, culminando na publicação da 1ª edição da Revista em 2010 (disponível eletronicamente no site www.ouvidoria.pe.gov.br), contendo 13 artigos e a apresentação do Professor Rubens Pinto Lyra. A 1ª. edição foi lançada oficialmente em reunião com a Rede de Ouvidores do Estado e amplamente divulgada/encaminhada para: as Ouvidorias Municipais, Estaduais, Ouvidorias Federais, Universidades públicas e privadas, Associação Brasileira de Ouvidores – ABO e Associação Nacional de Ouvidores – ANOP, além das Ouvidorias da Câmara dos Deputados e do Senado e entidades privadas. Essa Revista consta nos sites do Portal de Transparência (<http://www2.portaldatransparencia.pe.gov.br/web/portal-da-transparencia/revista-do-portal>) e da Ouvidoria do Estado (http://www.portaisgoverno.pe.gov.br/c/document_library/get_file?uuid=3a9b0dfe-be47-49b1-9190-ee5023f3c18b&groupId=199085), de forma eletrônica.

Em 2011 visando dar continuidade ao projeto pioneiro em âmbito nacional, foi utilizada a mesma estratégia para elaboração da 2ª. edição da Revista, com oficinas e orientações individuais a alguns autores, além da apresentação da Revista ter sido elaborada por Edson Vismona (atual presidente da ABO Nacional), vindo a ser lançada em 2013 no XVI Congresso da ABO realizado em Recife. Um momento de extrema emoção por um sonho que se tornara realidade: ouvidores públicos e privados do país conhecendo essa publicação realizada pelo Estado de Pernambuco, de forma ampliada. No evento foram distribuídos 100 exemplares e outros estão sendo encaminhados para as Ouvidorias públicas do Poder Executivo Federal, Universidades, Faculdades, Ministério Público e Tribunais do Estado, além de Ouvidorias municipais.

A 3ª. edição da Revista está sendo elaborada e sistematizada pela Ouvidoria do Estado e pretende-se que seu lançamento seja feito no próximo Congresso da ABO a ser realizado em Florianópolis/Santa Catarina.

3. PUBLICAÇÕES, PALESTRAS E CURSOS DE OUVIDORIA NO ESTADO

- Revista Uma Rede à Serviço da Cidadania, contendo o registro do processo de construção e implantação da Rede de Ouvidorias do Governo do Estado de Pernambuco em Março de 2010. A referida Revista foi amplamente divulgada e distribuída no Estado e nos eventos nacionais/ internacionais de Ouvidoria, constituindo-se numa experiência exitosa para a Ouvidoria do Estado (disponível no site www.ouvidoria.pe.gov.br em publicações, de forma eletrônica). A 2ª. edição foi lançada de forma digital no 6 Aniversário da Ouvidoria do Estado (outubro/2014).

- No período de 2013 a 2014 foram proferidas 57 Palestras e workshops enfocando temas como Assédio Moral e Ouvidoria enquanto instrumento de gestão pública,

Ouvidoria no Controle Interno e Social e temas correlatos nos Órgãos e Secretarias de Estado.

- Relatórios gerenciais são publicados no site da Ouvidoria do Estado (www.ouvidoria.pe.gov.br), com o intuito de fortalecer a transparência do trabalho realizado pelas Ouvidorias. O governador é contemplado com um Relatório consolidado de monitoramento e avaliação de todas as Ouvidorias da Rede, destacando pontos como a satisfação do manifestante acerca dos serviços prestados pelo Estado, manifestações mais urgentes como ameaças de morte, denúncias de assédio moral e prevaricação e qualidade dos serviços prestados pela Rede. No Relatório gerencial consolidado, também existe um espaço para que a Rede destaque seus pontos fortes e pontos de melhorias identificados no mês, para que esses dados sejam acessados pelos responsáveis pelas ações dentro do governo.

- Cartilha de Assédio Moral no Ambiente de Trabalho, a qual tem por objetivo esclarecer dúvidas sobre o tema e está disponível em alguns sites: dos Órgãos e Secretarias de Governo, Ouvidoria do Estado (http://www.portaisgoverno.pe.gov.br/c/document_library/get_file?uuid=c025c145-eda3-452e-a6a7-aada5702afab&groupId=199085), Portal da Transparência do Estado (<http://www2.portaldatransparencia.pe.gov.br/web/portal-da-transparencia/revista-do-portal>), IPEA e ABO Nacional.

- Boletins Eletrônicos contendo reflexões teóricas sobre temas relacionados à Ouvidoria os quais foram encaminhados às Ouvidorias Municipais, Estaduais, Ouvidorias Federais, Universidades públicas e privadas, Rede de Ouvidoria de PE, M.Público e Tribunais de PE, etc.

- 6 edições da Revista Ouvidoria em Foco (disponível eletronicamente), a qual tem por objetivo divulgar trimestralmente as ações da Ouvidoria do Estado junto à Rede. Esta publicação vem sendo também encaminhada às Ouvidorias Municipais/Estaduais/Federais, Universidades públicas e privadas, Rede de Ouvidoria de PE, M. Público e Tribunais de PE, etc.

- Em parceria com a ABO Seccional de PE a Ouvidoria do Estado promoveu **2** cursos para a Certificação dos Ouvidores. Atualmente temos 80% dos ouvidores certificados.

- **29** cursos sobre implantação e Gestão de Ouvidoria e temas correlatos à área, visando a formação continuada dos Ouvidores, além de treinamentos sobre o Sistema de Ouvidoria do Estado.

4. CONVÊNIOS DE COOPERAÇÃO TÉCNICA:

Foram firmados Convênios de Cooperação Técnica com o Ministério Público, o Tribunal de Justiça, o Tribunal de Contas possibilitando o compartilhamento de experiências e encaminhamentos de demandas entre esses diversos Poderes pela

Ouvidoria do Estado. Também foi firmado convênio entre a SCGE e a Associação Brasileira de Ouvidores Seccional de PE que tem por objeto proporcionar aos Ouvidores e Coordenadores da Rede de Ouvidoria do Estado **curso de Capacitação em Ouvidoria, objetivando oferecer o referencial teórico** com vistas à posterior aquisição da Certificação em Ouvidoria, necessária ao desempenho da função de ouvidor no âmbito do Poder Executivo do Estado de Pernambuco.

5. LEGISLAÇÃO

- No período de 2013 a 2014, a SCGE, subsidiada pela GOE, a SCGE expediu legislação com o objetivo de normatizar as ações da Rede de Ouvidoria do Estado, através dos seguintes instrumentos:
- Decreto 39.675/2013 - Estabelece os requisitos para exercer a função de Ouvidor no Estado;
- Decreto nº 39.988/2013 - Altera o decreto nº 39.675/2013;
- Portaria nº 44/2013 - Estabelece procedimentos a serem seguidos na atividade de Ouvidoria;
- Manual de Procedimentos que padroniza os procedimentos da Ouvidoria do Estado e da Rede de Ouvidoria;
- Portaria nº 051/2013 - homologa o Manual de Procedimentos.

6. CERTIFICAÇÕES:

- 1ª certificação – setembro 2011 – 48 Ouvidores e coordenadores da Rede foram certificados. A certificação ocorreu no CEFOSPE.
- 2ª certificação - julho de 2013 – obtiveram a certificação 22 coordenadores e Ouvidores do Estado foram certificados. A certificação ocorreu no auditório da SCGE.
- 3º certificação – dezembro de 2014 - 14 coordenadores e ouvidores foram certificados. A certificação ocorreu no auditório da SCGE.
- Curso Implantação de Gestão de Ouvidoria e outros temas correlatos – 29 cursos no período de 2007 a 2014

7. RESOLUTIVIDADE DA OUVIDORIA DO ESTADO:

- **Número de manifestações recebidas:** 9.740
- **Resolutividade:** 73,89%
- **Reutilização dos serviços da Ouvidoria do Estado:** 93,38%

8. RESULTADOS DA REDE DE OUVIDORIA DO ESTADO

- **Total de manifestações de 01.07.2007 a 31.12.2014:** 517.094

- **Resolutividade:** 71,84% (conclusão dentro do prazo de 20 dias).

- **Reutilização dos serviços da Rede:** 92,22%

Órgãos que não tem Ouvidorias instaladas:

1. Gabinete do Governador
2. Gabinete do Vice-Governador
3. Casa Militar
4. Assessoria Especial ao Governador
5. Instituto de Terras e Reforma Agrária do Estado de Pernambuco (ITERPE)
6. Secretaria da Casa Civil
7. Secretaria das Cidades
8. Secretaria de Cultura
9. Secretaria de Imprensa
10. Secretaria de Meio Ambiente e Sustentabilidade
11. Secretaria do Governo
12. Governadoria do Estado
13. Companhia Estadual de Habitação e Obras (CEHAB)
14. Companhia de Trens Metropolitanos de Pernambuco (COPERTRENS)
15. Fundação de Amparo à Ciência e Tecnologia (FACEPE)
16. Porto Fluvial de Petrolina S/A;
17. Laboratório Farmacêutico do Estado de Pernambuco Governador Miguel Arraes S/A (LAFEPE)
18. Empresa de Turismo de Pernambuco S/A – EMPETUR
19. Escola Politécnica de Pernambuco (POLI-UPE) – Não consta na relação dos órgãos da lei 15.225/2013 – mas já teve Ouvidoria

9. LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO:

2013

Quantidades de Pedidos de Acesso à Informação: 341 (56 cancelados);

Quantidade de Recursos: 14.

Quantidade de acessos à Página de Acesso à Informação: 76.645

2014

Quantidades de Pedidos de Acesso à Informação: 464 (34 cancelados);

Quantidade de Recursos: 22;

Quantidade de acessos à Página de Acesso à Informação: 269.618

Karla Júlia Marcelino

Gerente de Ouvidoria do Estado/SCGE