

# OUVIDORIA EM FOCO

Volume 1, edição 1    Setembro / 2013

Ouvidoria de Pernambuco



Rede de Ouvidoria de Pernambuco  
é certificada

## OUVIDORIA DE PERNAMBUCO RECEBE CERTIFICAÇÃO

A Secretaria da Controladoria Geral do Estado (SCGE) e a Associação Brasileira de Ouvidores, seccional Pernambuco (ABO – PE) firmaram convênio para realização do curso de certificação em ouvidoria. O curso aconteceu no mês de julho, na sede da Controladoria.

“Com essa capacitação queremos promover a continuidade do processo de certificação da rede de ouvi-

dorias do estado, proporcionando o aprofundamento do referencial teórico e a certificação para o exercício da função de ouvidor”, declara Karla Júlia, Gerente da Ouvidoria do Estado e uma das instrutoras.

Durante três dias foram abordados assuntos como *O instituto da Ouvidoria; Ouvidoria e ouvidor; A comunicação e a Ouvidoria; A gestão em ouvidoria*. Os ouvidores que obtiveram 75% de presença nas aulas e pontuação 7,0 ou mais na prova que foi aplicada ao final do curso, receberam certificado. “A ouvidoria é um canal de comunicação com o cidadão que vem da necessidade da transparência de gestão. Por isso essa certificação é tão importante”, disse o titular da SCGE, Djalmo Leão.

A certificação tem



## OUVIDORIA DO ESTADO REÚNE-SE COM REDE DE OUVIDORES

A Ouvidoria do Estado convocou reunião com os ouvidores que fazem parte da Rede de Ouvidorias. A reunião aconteceu no dia 9 de agosto na Secretaria da Controladoria Geral do Estado (SCGE) e contou com a participação de 49 presentes.

O objetivo do en-

contro foi repassar assuntos relevantes para a rede, como a publicação do Decreto nº 39.675, que trata dos requisitos para o exercício da função de ouvidoria no Poder Executivo Estadual. Outros temas discutidos foram a implementação da Lei de Acesso à Informação (LAI), negociação de cargos

com a Secretaria de Administração (SAD), vinda da Ouvidoria para a SCGE, certificação da rede, entre outros assuntos.



## OUVIDORIA DE PERNAMBUCO PARTICIPA DE SEMINÁRIO



O Instituto Pró – Cidadania promoveu em Salvador, nos dias 13 e 14 de agosto, o 8º Seminário Nacional de Ouvidores e Ouvidorias, com o objetivo de analisar as novas tendências e perspectivas da ouvidoria brasileira

frete ao crescimento social, econômico e esportivo do país. Ouvidores de todo o Brasil prestigiaram o evento. Pernambuco foi representado pela gerente de ouvidoria, Karla Júlia Marcelino.

Vários painéis foram apresentados nos dois dias de seminário, como o painel sobre ouvidorias públicas e a Lei de Acesso à Informação. Pernambuco foi o único estado que apre-

sentou um *case* durante o evento. Karla Júlia abordou o tema *A participação das ouvidorias nos mega eventos no Brasil: como fazer um gol de placa e fortalecer as ouvidorias na área esportiva*.

Durante a apresentação a gerente falou sobre a atuação da Ouvidoria do Estado na Copa das Confederações, que aconteceu no mês de junho; a importância do trabalho com a Rede de Ouvidorias de Pernambuco e o plano de atuação para a Copa do Mundo, que acontece entre os meses de junho e julho de 2014.

## NÚCLEO DA OUVIDORIA DO ESTADO FUNCIONA NO SHOPPING RIO MAR

Desde junho deste ano, funciona no shopping Rio Mar, zona sul do Recife, núcleo da Ouvidoria do Estado. Assistentes de ouvidoria trabalham de 9h às 21h, de segunda a sexta-feira e das 9h às 15h, aos sábados. O núcleo funciona no mesmo local do Expresso Cidadão, no térreo do centro de compras e tem como principal objetivo realizar atendimentos presenciais.

A ideia é atuar cada vez mais próximo ao cidadão e atender às suas demandas. Através da ouvidoria, o cidadão pode

fazer reclamações, sugestões, elogios, denúncias e obter informações sobre qualquer organização estadual e serviços prestados.

Qualquer pessoa pode entrar em contato com a Ouvidoria do Estado através do 0800 281 2900 e pelo site [www.ouvidoria.pe.gov.br](http://www.ouvidoria.pe.gov.br).



### Contatos da Ouvidoria de Pernambuco:

0800 281 2900

[ouvidoria@ouvidoria.pe.gov.br](mailto:ouvidoria@ouvidoria.pe.gov.br)

[www.ouvidoria.pe.go.br](http://www.ouvidoria.pe.go.br)

## **OUVIDORIA DE PERNAMBUCO TREINA GESTORES**

A Ouvidoria do Estado, por meio da Coordenadoria de Monitoramento do Acesso à Informação, realizou, no mês de julho, o primeiro treinamento com gestores de Pernambuco sobre utilização das páginas de acesso à informação.

O treinamento foi feito em parceria com a Agência de Tecnologia da Informação (ATI).

Participaram da capacitação, as autoridades de monitoramento e servidores da área de co-

municação dos órgãos e secretarias estaduais. Atualmente, 68 páginas de acesso à informação estão no ar com informações sobre atividades projetos, contratos, convênios e sobre o Serviço de Informação ao Cidadão – SIC.



Secretário: Djalmo de Oliveira Leão

Secretário Executivo: Antônio André Silva Rodrigues

Gerência de Ouvidoria do Estado

Karla Júlia Marcelino

Coordenadora de Atendimento ao Cidadão

Daniela Cavalcanti

Coordenadora da Rede de Ouvidoria e Comitê de Acesso à Informação

Zélia Correia

Coordenadora de Monitoramento do Acesso à Informação

Maria Elisa Andrade