

OUVIDORIA EM FOCO

Edição 2

Dezembro/ 2013

Ouvidoria de Pernambuco



**SCGE PARTICIPA DO XVI CONGRESSO BRASILEIRO
DE OUVIDORES**



**TÉCNICOS DE MOÇAMBIQUE CONHECEM
TRABALHO DA OUVIDORIA**

OUVIDORIA DE PERNAMBUCO PARTICIPA DE ENCONTRO NACIONAL

A Ouvidoria de Pernambuco participou do XVI Congresso Brasileiro de Ouvidoria, realizado pela Associação Brasileira de Ouvidoria (ABO) entre os dias 11 e 13 de novembro, no Golden Tulip Palace, em Recife.

Na ocasião, o titular da Secretaria da Controladoria do Estado, órgão ao qual a ouvidoria está vinculada, Djalmo Leão, participou da abertura do evento. “Pernambuco vem se destacando no cenário nacional, na atual gestão do Governador Eduardo Campos, pela determinação quanto à transparência de sua gestão pública e o firme propósito de estabelecer um canal direto com a população”, declarou o secretário.

No congresso, foram debatidos temas como

Os modelos de ouvidorias públicas e Tendências e regulamentações da ouvidoria: seu estágio no Brasil e sua integração através de sistemas tecnológicos. A gerente de Ouvidoria do Estado, Karla Júlia Marcelino, participou de painel, que teve como tema “ Ouvidorias em rede: ☐ Integração, Governança e Soluções aos Cidadãos.

Durante o congresso a OE lançou a segunda edição da

Revista Científica da Ouvidoria, que reúne artigos escritos por ouvidores da rede e interessados na área. “A revista representa a importância dada pelo Governo do Estado à ouvidoria pública, bem como retrata o esforço empreendido pelos ouvidores de Pernambuco em sistematizar suas experiências práticas à luz da teoria, ação pioneira em âmbito nacional”, completou o secretário.



COMPUTADORES SÃO ENTREGUES À REDE DE OUVIDORIAS

Através do PNAGE/SEPLAG, a Ouvidoria do Estado/SCGE recebeu 32 computadores para a estruturação da Rede de Ouvidorias do Estado, incluindo a própria a Gerência de Ouvidoria. Receberam computadores a Agência Condepe/Fidem, Arpe, DER, DETRAN, Fundarpe, Grande Recife, Secretaria da Criança e Juventude, Secretaria de Desenvolvimento Social e Direitos Humanos, Secretaria de Turismo, Secretaria de Trabalho, Qualificação e Empreendedorismo, UPE, Secretaria de Ciência e Tecnologia, HEMOPE, Hospital Oswaldo Cruz e Porto do Recife.

OUVIDORIA DO ESTADO PARTICIPA DE DEBATE NA ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA DE PERNAMBUCO

A situação das pessoas que apresentam indicadores de altas habilidades, ou superdotados, foi debatida, no dia 16 de outubro, pela Comissão de Cidadania da Assembleia Legislativa. A solicitação foi da presidente do Instituto Scien-

tia de Pernambuco, Vera Borges. A entidade realiza palestras para sensibilizar a sociedade em relação ao tema.

Crianças e adolescentes com altas habilidades passam por diversos tipos de problemas, principalmente nas

escolas, que não estão preparadas para lidar com os jovens, também conhecidos como talentos criativos.

A audiência contou com a participação da gerente de Ouvidoria de Pernambuco, Karla Júlia Marcelino, que destacou que denúncias ou sugestões sobre o assunto podem ser feitas por meio do site www.ouvidoria.pe.gov.br e do e-mail ouvidoria@ouvidoria.pe.gov.br ou pelo telefone 0800.2812900.



REDE DE OUVIDORIAS RECEBE CAPACITAÇÃO

A Rede de Ouvidorias do Estado de Pernambuco passou por capacitação sobre Oratória, com o professor do Programa de Capacitação do Governo de Pernambuco e integrante do Corpo de Bombeiros, Gilberto Silva.

O professor falou sobre pontos que devem ser seguidos pelo orador como preparação, conhecimento do público-alvo, vocabulário claro, linguagem corporal e posicionamentos. “Toda apresentação precisa ser bem feita, sendo capaz de causar mudanças. O sucesso

depende de posturas e cuidados do orador”, declarou.



TÉCNICOS DE MOÇAMBIQUE CONHECEM O TRABALHO DA OUVIDORIA DO ESTADO

Técnicos da Provedoria de Justiça de Moçambique visitaram a Secretaria da Controladoria Geral do Estado (SCGE) para conhecer o trabalho desenvolvido pela Ouvidoria do Estado. Foram recebidos pelo secretário executivo da SCGE, André Rodrigues, pela gerente da Ouvidoria do Estado, Karla Júlia Marcelino e

pela coordenadora da rede de Ouvidoria, Zélia Correia.

Esta foi a segunda visita da Provedoria. A primeira aconteceu em 2012, quando o Provedor de Moçambique, José Ibraimo Abudo, conheceu o Modelo de Gestão da SCGE e como a Rede de Ouvidoria de Pernambu-

co está organizada. Essa visita teve como objetivo conhecer a evolução da ouvidoria em Pernambuco, a estruturação da Rede de Ouvidoria, como são realizados os atendimentos aos cidadãos, suas ferramentas e procedimentos, e a implantação do acesso à informação no Estado.

“A missão dos técnicos representantes da Provedoria Moçambicana de Justiça para conhecerem as melhores práticas brasileiras na área de ouvidoria, ratifica a nossa convicção de que Pernambuco pratica um modelo diferenciado na área de controle social, com atuação em ouvidoria, acesso à informação, Portal da Transparência e portais da LAI”, declarou o secretário executivo.



CONVÊNIO REFORÇA ATUAÇÃO DE OUVIDORIAS EM PERNAMBUCO

A Ouvidoria de Pernambuco, vinculada à Secretaria da Controladoria Geral do Estado (SCGE), firmou convênio com a Ouvidoria do Tribunal de Contas de Pernambuco (TCE). “A parceria tem como objetivo unir ainda mais as duas entidades, na busca de mais transparência e controle social nas ações que desenvolvem”, afirmou a gerente da OE, Karla Júlia Marcelino.

Pelo documento os dois órgãos se comprometem a planejar e executar atividades conjuntas, divulgar as ações que realizam e apoiar a implementação do controle interno nos órgãos do Governo de Pernambuco.

O convênio também prevê a disponibilização ao público de informações relativas a estas e outras atividades. “Trata-se de uma parceria de extrema importância, pois garante amplitude ao trabalho da Ouvidoria de Pernambuco, que pode chegar ainda mais longe com o apoio do Tribunal de Contas”, disse Djalmo Leão.



ASSÉDIO MORAL

Com o objetivo de discutir a prática do assédio moral e como preveni-lo no serviço público, a Ouvidoria do Estado tem realizado diversas palestras sobre o tema. A gerente da Ouvidoria do Estado, Karla Júlia Marcelino, discutiu o assunto em evento no CEFOSPE, em comemoração ao Dia do Servidor. A Agência Estadual de Meio Ambiente (CPRH) também recebeu a palestra. O assédio moral foi debatido ainda no 13º Fó-

rum Nacional de Ouvidores Universitários (FNOU), que aconteceu paralelamente ao 2º Fórum da IES do Estado de Pernambuco. Em todas as ocasiões também foram discutidos o papel de uma ouvidoria pública; a atuação da Rede de Ouvi-



dorias de Pernambuco e o papel da Ouvidoria do Estado na perspectiva do controle social e interno.

Funase - A OE falou sobre Ouvidoria como instrumento de garantia de direitos no sistema sócioeducativo para os servidores da Fundação de Atendimento Socioeducativo (Funase) em encontro que aconteceu no mês de outubro.

MANUAL DE PROCEDIMENTOS DA REDE DE OUVIDORIAS

A Gerência da Ouvidoria do Estado lançou Manual de Procedimentos da Rede de Ouvidorias para normatizar os procedimentos a serem utilizados por todas as ouvidorias do poder executivo estadual. O manual contém os procedimentos utilizados pelas equipes das ouvidorias, através do Sistema de Ouvidoria do Estado e está disponível no site da Ouvidoria do Estado (www.ouvidoria.pe.gov.br) e no site da SCGE (www.cge.pe.gov.br).

CURSO DE IMPLANTAÇÃO E GESTÃO DE OUVIDORIA NO CEFOSPE

Com o objetivo de orientar os servidores do Estado sobre o papel da ouvidoria, cenário histórico, sua importância e principais procedimentos utilizados, a OE ministrou o curso Implantação e Gestão de Ouvidoria, no CEFOSPE. O encontro aconteceu no período de 14 a 21 de outubro.



PROGRAMA DE MEIO AMBIENTE TEM APOIO DA OUVIDORIA DO ESTADO

A Agência Tecnologia da Informação de Pernambuco (ATI) lançou o Programa de

Uso Consciente dos Recursos. O programa é coordenado pela SECTMA e procura

disseminar entre os servidores públicos a consciência ambiental; combater o desperdício de recursos naturais; gerir adequadamente os resí-

duos e incluir critérios socioambientais nos investimentos, compras e contratações dos órgãos do Estado.

A Ouvidoria do Estado marcou presença no evento, divulgando o trabalho que realiza junto à Rede de Ouvidorias do Estado, que vem atuando como multiplicadora do programa em suas instituições.



OFICINA SOBRE RELATÓRIO GERAL

A Ouvidoria do Estado promoveu oficina sobre Relatório Gerencial. A ideia é subsidiar as ouvidorias sobre como elaborar relatórios. Com essa ação, a OE pretende ampliar a atuação de toda a Rede de Ouvidores, através de informações estratégicas que subsidiem a gestão máxima dos seus órgãos e secretarias. O material da oficina encontra-se disponível no site da Ouvidoria do Estado, na seção Publicações.

CICLO DE CAPACITAÇÃO



A Ouvidoria do Estado, através da Coordenação de Monitoramento da LAI, realizou ciclo de capacitações para os órgãos e secretarias de Pernambuco sobre a Lei de Acesso à Informação. As palestras foram ministradas pela coordenadora de monitoramento de acesso à informação, Elisa Andrade, no auditório da SCGE. Compareceram as autoridades designadas pelos órgãos, assim como ouvidores.

RESULTADOS 2013

- Total de manifestações recebidas este ano: 87.045. Manifestações concluídas no prazo: 73,49%. Manifestações concluídas fora do prazo: 15,03%. Manifestações abertas fora do prazo: 9,08%. Manifestações abertas no prazo: 1,55%

- Realização de 23 cursos de capacitação da rede para capacitar as equipes que compõem as ouvidorias.

- Elaboração de 47 relatórios gerenciais contendo dados estatísticos e análise qualitativa relativa ao desempenho das ouvidorias .

- Lançamento da

Revista Uma Rede à Serviço da Cidadania.

- 13 treinamentos sobre a LAI.

- Lançamento da 1ª e 2ª edição da Revista Científica da Rede de Ouvidorias de Pernambuco.



- 6 Convênios de cooperação técnica, visando um regime de colaboração recíproca, além de propiciar aos ci-

dadãos canais de comunicação com a administração pública.

- Publicação da Cartilha e Boletim sobre Assédio Moral que esclarece dúvidas sobre o tema.

- Realização de oficinas para prefeituras municipais, Metrorec, Hospital de Emergência e Traumas de João Pessoa (PA).

- Publicação da Revista Ouvidoria em Foco no site da Ouvidoria do Estado.

- Publicação do Manual de Procedimentos no site da Ouvidoria do Estado.

Secretaria da Controladoria Geral do Estado

Secretário: Djalmo de Oliveira Leão

Secretário Executivo: Antônio André Silva Rodrigues

Coordenação

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