

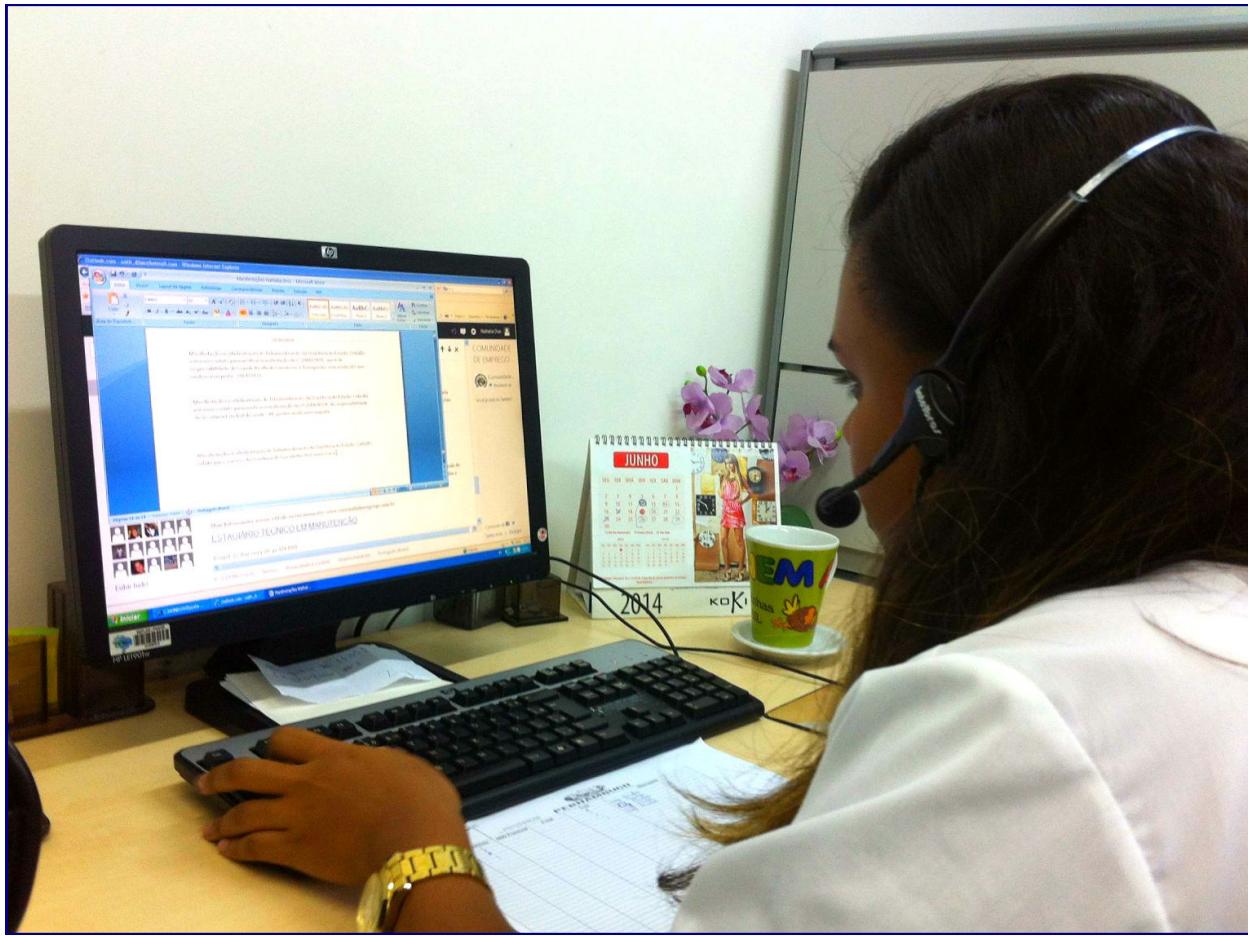
# OUVIDORIA EM FOCO

Edição 4

julho / 2014

Ouvidoria de Pernambuco

## Ouvidoria do Estado



OUVIDORIA DO ESTADO AGORA ATENDE PELO TRIDÍGITO 162

## OUVIDORIA DO ESTADO PASSA A UTILIZAR TRIDÍGITO 162

Durante o período da Copa do Mundo Ouvidoria é o canal de acesso da população à FIFA 2014, a Ouvidoria do Estado, vinculada administração pública, onde o cidadão pode à Secretaria da Controladoria Geral do Estado fazer reclamações, sugestões, elogios, denúncias (SCGE) passa a utilizar o tridígito 162. O novo número está substituindo aos poucos o qualquer organização estadual e serviços pres-0800 281 2900. O 162 é um número gratuito, tados.

que oferece aos cidadãos um código único, de fácil memorização e que permite amplo acesso da população aos serviços de ouvidoria pública. A implantação do tridígito 162 constitui o eixo estratégico na busca para garantir atendimento de excelência às manifestações dos cidadãos e aprimoramento constante de políticas e de serviços públicos.

Em dias de jogos na Arena Pernambuco – considerado ponto facultativo – a Ouvidoria do Estado vai funcionar em esquema de plantão. Os teleatendentes estarão à disposição para receber qualquer tipo de manifestação. A ideia é atuar cada vez mais próximo do cidadão e turistas nacionais e estrangeiros. A

Além do atendimento, haverá distribuição de material bilíngue para os cidadãos nos hotéis da Região Metropolitana do Recife e nos Centros de Informações Turísticas da Empresa de Turismo de Pernambuco (EMPETUR).



## OUVIDORIA DA FAZENDA COMPLETA 14 ANOS

A Ouvidoria da Secretaria da Fazenda (Sefaz) completou 14 anos no mês de maio. O setor é um instrumento essencial para o cumprimento da cidadania uma vez que busca integrar o contribuinte cidadão à Fazenda, seja pela defesa dos seus direitos, ou, na busca da melhoria na qualidade dos serviços prestados pela secretaria.

Desde a sua criação, já foram realizados 54.476 atendimentos. Em 2013, 85% dos atendimentos foram concluídos dentro do prazo. O controle é efetivado através de relatório gerencial mensal que contém gráficos quantitativos com descrições das reclamações, elogios e sugestões endereçadas à Sefaz.

A ouvidoria também contribui com a arrecadação do ICMS, pois diversas ações fiscais são executadas e ocasionam incremento de receita estatal a partir das denúncias recebidas. No ano passado, foram gerados, aproximadamente, R\$ 8 milhões em crédito tributário a partir dessas manifestações.

**Ouvíndora Itinerante** - Meta no planejamento estratégico da Sefaz para o quadriênio 2011 - 2014, a Ouvidoria Itinerante foi implantada nas 29 agências da Receita Estadual, distribuídas no interior de Pernambuco. A ideia é interiorizar o atendimento às manifestações da população.

## LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO E CONTROLE SÃO TEMAS DE PALESTRA



Informar e divulgar as ações que estão sendo realizadas pelo Estado no âmbito do controle interno e controle social dentro das instituições, bem como o papel das ouvidorias públicas neste novo cenário de transparência. Com este objetivo, a Ouvidoria de Pernambuco vem realizando palestras em órgãos do Governo de Pernambuco.

Já receberam a palestra a Secretaria de Educação e Esportes (SEE), Secretaria de Administração

(SAD), Secretaria de Saúde, Infraestrutura, Perpart e a ADDiper. Ministrada pela gerente da Ouvidoria do Estado, Karla Júlia Marcelino, a palestra *Ouvidoria: controle social, controle interno e a Lei de Acesso à Informação (LAI)* oferece ao público informações sobre a legalidade dos atos de administração que estão sendo praticados atualmente nas organizações.

De acordo com a palestrante, a importante contribuição que o setor tem para oferecer ao serviço público pode ser comprovada pelo número de manifestações registradas no Estado, de 2007 até agora: mais 440 mil. Karla ainda ressaltou que, diante do compromisso do Governo de Pernambuco com a transparência, a ouvidoria torna-se ainda um facilitador entre o cidadão e a informação pública.

A gerente da ouvidoria da SEE, Geovanna Prazeres, definiu o momento como rico de troca de informações. “A iniciativa fortalece a disseminação de informações sobre a transparência pública, incentiva o exercício da cidadania e destaca o papel da ouvidoria como fonte estratégica de informações”, considerou.

## OUVIDORIA DO ESTADO MINISTRA CURSO NO CEFOSPE

Com o objetivo de capacitar técnicos da Rede de Ouvidoria do Estado em gestão, a Ouvidoria de Pernambuco ministrou o curso *Implantação e Gestão de Ouvidoria*, no Centro de Formação de Servidores de Pernambuco (CEFOSPE) no mês de maio.

“A ideia das aulas é que os técnicos tenham uma maior compreensão e engajamento no exercício de escutar o cidadão, além de dar conhecimentos sobre gestão pública”, afirma a gerente da Ouvidoria do Estado, Karla Júlia Marcelino. Para tanto, o conteúdo programático contou com aulas sobre A história da ouvidoria no Brasil; A Ouvidoria a serviço da melhoria na gestão das organizações; Relatórios gerenciais; Classificação das manifestações (natureza), Estudo de caso, entre outros.



## REDE DE OUVIDORIAS REALIZA ENCONTRO

Mensalmente, a Ouvidoria do Estado **Livro** – Aproveitando os encontros mensais realiza encontros com toda a rede de ouvidores de Pernambuco. A ideia é realizar palestras com temas relacionados direta ou indiretamente à área de ouvidoria, bem como oportunizar a apresentação dos cases de ouvidorias - através dos quais há o compartilhamento de experiências entre as equipes.

Um dos temas abordados pela coordenadora de Monitoramento do Acesso à Informação, Elisa Andrade, foi Monitoramento de Acesso à Informação. A coordenadora da Rede de Ouvidoria, Zélia Correia, abordou o Monitoramento da Rede de Ouvidorias.

Para dar conhecimento da abrangência da atuação dos órgãos e de como a Ouvidoria está atuando, foram apresentadas ainda a experiência da Ouvidoria da Universidade de Pernambuco e da Ouvidoria da Secretaria da Mulher.

da rede de ouvidores, o pesquisador Rubens Pinto Lyra lançou o livro *A ouvidoria pública no Brasil: modelos em disputa*. O livro contém textos de ouvidores e ex-ouvidores que analisam modalidades representativas da ouvidoria pública. A ouvidora do Hospital Getúlio Vargas, Lucenilda Marques e ex-ouvidor da Perpart, Eli Barbosa, têm artigos publicados no livro.



### Ouvidoria de Pernambuco

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