

OUVIDORIA EM FOCO

Edição 6

Dezembro / 2014

Ouvidoria do Estado



**OUVIDORIA DE PERNAMBUCO
COMPLETA SEIS ANOS**

Ouvidoria ministra curso no CEFOSPE

A gerente da Ouvidoria do Estado, Karla Júlia Marcelino, ministrou o curso *Implantação e Gestão de Ouvidoria*, no Centro de Formação de Servidores de Pernambuco (CEFOSPE). A capacitação aconteceu entre os dias 24 e 28 de novembro e teve como público alvo ouvidores, assistentes de ouvidoria e servidores interessados na área.

O objetivo do curso é possibilitar uma maior compreensão e engajamento no exercício de escutar o cidadão, além de um maior aprofundamento no que se refere à gestão de ouvidoria. Para tanto, o conteúdo programático contou com aulas sobre Conceito de ouvidoria; Histórico da Ouvidoria no mundo e no Brasil; Fundamentação legal; Ouvidoria como ferramenta de controle; Ouvidoria e acesso à informação; Macrofunção Ouvidoria – CONACI, entre outros assuntos.

O curso teve carga horária de 24 horas.



FUNDARPE recebe Ouvidoria do Estado

A FUNDARPE recebeu a Ouvidoria do Estado para a palestra Ouvidoria: controle social, controle interno e a Lei de Acesso à Informação (LAI). O evento ocorreu no Teatro Arraial, na Rua da Aurora, em outubro. Ao final da palestra foram doados dois exemplares

da Revista Científica. O encontro dá continuidade à divulgação dos serviços prestados pela Ouvidoria.

A palestrante e gerente de Ouvidoria Karla Júlia Marcelino relatou a importância do trabalho de sistematização que vem reali-

zando através das publicações de boletins, Revista Ouvidoria em Foco e Revista Científica. Neste ano a Gerência da Ouvidoria do Estado ministrou 38 palestras no Poder Executivo Estadual objetivando disseminar a cultura da Ouvidoria no Estado.

Seis anos da Ouvidoria do Estado

No dia 14 de outubro, a Ouvidoria de Pernambuco (OE) completou seis anos e preparou uma grande festa para comemorar a data. Toda a Rede de Ouvidores participou do evento que aconteceu na Secretaria da Controladoria Geral do Estado (SCGE - PE).

O coral da Sefaz Pernambuco abriu a programação cantando clássicos da MPB. O secretário da SCGE – PE, Djalmo Leão deu as boas vindas a todos. “A Ouvidoria é um importante instrumento democrático e deve ser cada vez mais utilizado. É por isso que procuramos sempre fortalecer a ouvidoria e sua rede”, afirmou enumerando as conquistas da Ouvidoria de Pernambuco.

O secretário executivo, André Rodrigues, apresentou palestra sobre o papel da Ouvidoria de Pernambuco no modelo de gestão da Controladoria. A gerente de ouvidoria, Karla Júlia Marcelino, fez um



balanço das conquistas do órgão, desde 2008 até o momento. “Esse resultado reflete o empenho e dedicação de toda a Rede de Ouvidorias de Pernambuco”, afirmou Karla, informando que a Ouvidoria de Pernambuco é uma referência nacional na área.

Para fechar o encontro, o ouvidor geral de Minas Gerais, Fábio Caldeira, convidado especial do evento, apresentou trabalho realizado na Ouvidoria Geral de Minas Gerais (OGE – MG). Ele fez breve histórico da ouvidoria e mostrou trabalhos e produtos desenvolvidos, como a Rede Ouvir – rede mineira que reúne as ouvidorias do Ministério Público, Tribunal de Contas, Assembleia Legislativa, Tribunal de Justiça e Tribunal regional Eleitoral e a própria OGE – MG.



Ouvidoria do Estado faz balanço anual

RESULTADOS DA OUVIDORIA DO ESTADO

CAPACITAÇÕES:

Curso de Implantação e Gestão de Ouvidoria – 02 cursos em 2014

Curso de Capacitação e Certificação em Ouvidoria - 83% da Rede certificada.

PALESTRAS:

38 palestras sobre Ouvidoria no Controle Social, Controle Interno e a LAI, além do tema Assédio Moral.

PUBLICAÇÕES: boletins eletrônicos, revista Ouvidoria em Foco, revista digital Uma Rede à Serviço da Cidadania, Revista Científica da rede de Ouvidoria.

Quantidade de manifestações encaminhadas pela Ouvidoria do Estado:

- ◆ Para órgãos integrantes da Rede de Ouvidoria – 3.430 manifestações;
- ◆ Para órgãos não pertencentes à Rede de Ouvidoria – 3.075 manifestações.
- ◆ Total geral de encaminhamentos: 6.505 manifestações (01/01/2014 a 17/12/2014)
- ◆ Reclamações – 17,69% (544 manifestações)
- ◆ Denúncias – 8,29 % (255 manifestações)
- ◆ Resolutividade da Ouvidoria do Estado: 92,78% (01/01/2014 a 17/12/2014)
- ◆ Reutilização da Ouvidoria do Estado: 93,25% (01/01/2014 a 17/12/2014)
- ◆ Total de atendimentos protocolados no Sistema de Ouvidoria pelo teleatendimento da Ouvidoria do Estado: 2.643 atendimentos
- ◆ Total de atendimentos protocolados no Sistema de Ouvidoria pelo atendimento presencial do núcleo Rio Mar: 842
- ◆ Total de ofícios expedidos a órgãos fora do poder executivo estadual: 715 (01/01/2014 a 17/12/2014)

RESULTADOS DA REDE DE OUVIDORIA

Quantidade de manifestações recebidas pela Rede de Ouvidoria: 70.904

◆ Quantidade de manifestações por natureza recebidas e tratadas pela Rede de Ouvidoria do Estado:

- ◆ Informação - 37,24 % - (26.405 manifestações)
- ◆ Reclamação - 28,21 % - (20.003 manifestações)
- ◆ Solicitação - 24,90 % - (17.652 manifestações)
- ◆ Denúncia - 6,67 % - (4.726 manifestações)
- ◆ Elogio - 1,66 % - (1.176 manifestações)
- ◆ Sugestão - 0,75 % - (531 manifestações)
- ◆ .Resolutividade da Rede de Ouvidoria do Estado: 80,42 %
- ◆ Reutilização da Rede de Ouvidoria do Estado: 92,14 %

LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

- ◆ Monitoramento do atendimento aos Pedidos de Acesso à Informação e Recursos registrados na Rede de Ouvidoria do Estado: 418 Pedidos e 19 Recursos monitorados
- ◆ Monitoramento da publicação das informações nas Páginas de Acesso à Informação: 71 páginas monitoradas e 1.105.400 acessos registrados
- ◆ Consolidação das informações em Relatórios de Monitoramento: 23 relatórios elaborados
- ◆ Emissão de notificações para órgãos e entidades que descumpriram os prazos de resposta a Pedidos de Acesso à Informação e Recursos: 14
- ◆ Produção e/ou divulgação de materiais didáticos, legislação aplicável e informes gerais: 4 materiais produzidos e/ou divulgados
- ◆ Realização de treinamentos para autoridades do acesso à informação: 19
- ◆ Acompanhamento das atividades do Comitê de Acesso à Informação;
- ◆ Acompanhamento das designações e destituições de autoridades do acesso à informação.

Rede de Ouvidoria participa de curso de certificação

Entre os dias 10 e 12 de dezembro, a Ouvidoria de Pernambuco, em parceria com a Associação Brasileira de Ouvidores – Seccional Pernambuco, promoveu o 3º Curso de Capacitação e Certificação em Ouvidoria. A capacitação ocorreu na Secretaria da Controladoria Geral do Estado (SCGE – PE) e contou com a participação de ouvidores e coordenadores da Rede de Ouvidoria do Estado, além de ouvidores e interessados da área privada.

O curso renderá certificado àqueles ouvidores que obtiverem pontuação sete ou mais na prova que foi aplicada ao final das aulas, com questões sobre os temas debatidos em sala. A validade da certificação é de cinco anos e tem abrangência nacional.



Confraternização dos ouvidores

Com a chegada do final do ano, é época também de confraternizações. A Ouvidoria de Pernambuco, em parceria com a ABO – seccional Pernambuco, reuniu ouvidores da rede do Estado para um delicioso almoço.



O encontro aconteceu em restaurante em bairro do Recife Antigo e foi seguido por passeio ao Museu Cais do Sertão. O local, instalado no antigo Armazém 10 do Porto do Recife conta com uma exposição permanente sobre o Rio São Francisco, estúdios de gravação, oficinas de instrumentos musicais e a obra completa de Luiz Gonzaga. Após a visita, os ouvidores fizeram passeio de catamarã.

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