

UMA REDE A SERVIÇO DA CIDADANIA

Ouvidoria
Geral do Estado

REGISTRO DO PROCESSO DE CONSTRUÇÃO E IMPLANTAÇÃO DA
REDE DE OUVIDORIAS DO GOVERNO DO ESTADO DE PERNAMBUCO

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	3
UMA REDE EM MOVIMENTO.....	4
BALANÇO DA OUVIDORIA GERAL	5
NÚMEROS DA REDE DE OUVIDORIAS	6
MODELO DE GESTÃO X OUVIDORIAS.....	7
PERFIL DA REDE DE OUVIDORIAS	11

APRESENTAÇÃO

A data de 16 de março é um marco para todos aqueles que fazem da Ouvidoria um ofício de vida. É quando se comemora o Dia Nacional do Ouvidor Público, criado há nove anos durante o VI Encontro Nacional de Ouvidores/Ombudsman, realizado na cidade do Recife.

Além desse referencial histórico, Pernambuco tem dado importante contribuição para a divulgação da cultura de Ouvidoria e para a consolidação de legítimos instrumentos de participação cidadã na gestão pública.

Sob a coordenação da Ouvidoria Geral do Estado, vinculada à Secretaria Especial de Articulação Social, o Governo de Pernambuco vem estruturando, desde o início da atual gestão, uma ampla rede de ouvidorias públicas que hoje chega a 52 unidades instaladas em secretarias e órgãos. Uma rede compromissada com o atendimento pleno do cidadão que recorre às ouvidorias em suas mais diversas demandas junto ao Governo: denúncias, reclamações, solicitações, elogios, informações ou mesmo para sugerir mudanças que objetivem melhorar o atendimento e a prestação de serviços realizados pelo Executivo estadual.

Com a nobre missão de ser um canal direto de acesso dos cidadãos à máquina pública, o sistema de Ouvidorias do Governo do Estado vem se tornando referência na área. Os investimentos feitos – tecnológicos e de profissionalização de equipes – colocam Pernambuco entre os estados do Brasil que mais têm contribuído para consolidar a cultura de Ouvidoria. E o resultado não poderia ser diferente. Pernambuco é, atualmente, modelo para os municípios do Interior e de outros estados empenhados em adotar em suas administrações estruturas semelhantes de atendimento à população.

UMA REDE EM MOVIMENTO

Através da implantação de ouvidorias públicas, ampliam-se os mecanismos de controle social que permitem a transparência da gestão e a promoção da democracia. A decisão política e técnica de implementá-las na estrutura do poder Executivo traduz o reconhecimento pelo Governo do Estado ao legítimo direito do cidadão de expressar a sua opinião e de ser ouvido. A evolução do número de Ouvidorias públicas em Pernambuco permite também identificar o nível de participação do cidadão na administração pública.

A exemplo de outros estados que implantaram sistemas de ouvidorias, Pernambuco também trabalha no sentido de expandir a sua Rede de Ouvidorias, sendo meta do governador Eduardo Campos instalá-las em todos os órgãos do poder Executivo.

Da realidade observada em 2007 – quando o sistema contava com apenas 23 ouvidorias que trabalhavam de forma independente e sem padronização de procedimentos – aos dias de hoje, observa-se o impacto dessa decisão política. Em três anos de gestão, a Rede de Ouvidorias estruturou um sistema de gerenciamento de informação ágil e informatizado. Assegurou qualidade ao trabalho executado, através da profissionalização das equipes, e registrou uma expansão acima de 126%. No momento, são 52 canais de comunicação direta com os cidadãos.

O que se vivencia é resultado de um trabalho

iniciado em 2007, quando o secretário especial de Articulação Social Waldemar Borges recebeu do governador Eduardo Campos a missão de organizar o Sistema de Ouvidorias. Para coordenar a Rede, estabelecendo padrões de controle de qualidade, eficiência, rotinas de trabalho e capacitação profissional, o governador criou através do Decreto de nº 32.476, de 14 de outubro de 2008, a Ouvidoria Geral do Estado.

Ao longo desse período, a Ouvidoria Geral do Estado também vem investindo na transparência, sistematizando dados, notícias e publicando os seus relatórios gerenciais no site (www.ouvidoria.pe.gov.br). Isso vem possibilitando à população e aos servidores públicos conhecerem o trabalho desenvolvido pelo Governo na área de Ouvidoria.

As ouvidorias que integram o sistema estão interligadas por meio de uma base de dados comum que permite à Ouvidoria Geral navegar e ter acesso às informações de todo o conjunto. Isso representa um avanço no que diz respeito à gestão pública. Dentro desse ambiente é possível gerar relatórios estatísticos e qualitativos com informações quanto ao desempenho das ouvidorias, avaliação de estruturas, processos de trabalho e atuação de dirigentes e servidores que garantam o desenvolvimento sustentado da gestão, atendimento e prestação dos serviços pelo Governo do Estado de Pernambuco.

BALANÇO DAS AÇÕES DA OUVIDORIA GERAL DO ESTADO (2008/2010)

- Oito cursos de Implantação e Gestão de Ouvidorias – capacitação de 233 profissionais de ouvidorias instaladas ou em processo de criação.
- Oficina para as equipes do Hospital de Emergência e Traumas de João Pessoa (PB), do Metrô do Recife (Metrorec), da Prefeitura de Igarassu e da Secretaria de Finanças da Prefeitura do Recife.
- Dois cursos de nivelamento em Português e Comunicação com participação de 60 ouvidores e assistentes de ouvidorias.
- Dois fóruns que tiveram como pauta a função estratégica do Sistema de Ouvidorias dentro do modelo de gestão participativa do Governo do Estado, monitoramento e avaliação da Rede de Ouvidorias. Participação de 129 técnicos da rede.
- Vinte e nove reuniões que avaliaram os resultados de desempenho das ouvidorias.
- Nove palestras e workshops realizados, enfocando temas como Assédio Moral e Ouvidoria enquanto instrumento de gestão pública.
- Implantação do sistema interligando todas as ouvidorias em banco de dados único o que permitiu o efetivo monitoramento e a avaliação dos resultados alcançados.
- Lançamento da Pesquisa de Satisfação junto aos usuários dos serviços de Ouvidorias. Através da pesquisa é possível avaliar o nível de satisfação relativo aos serviços prestados pela rede.
- Elaboração de 45 relatórios gerenciais quinzenais – sínteses contendo dados estatísticos e análise qualitativa relativa ao desempenho das ouvidorias.
- Comemoração do primeiro aniversário da Ouvidoria Geral do Estado (28.10.2009) com a realização do seminário “Ouvidoria Pública: Instrumento de Participação e Controle Social”, realizado no Recife Praia Hotel, com participação de 125 pessoas.

NÚMEROS DA REDE DE OUVIDORIAS DO GOVERNO DO ESTADO

(Dados coletados entre 14/10/08 e 28/02/10)

Total de atendimentos: 66.609 manifestações

Natureza das manifestações:

- Informação: 44,40%
- Reclamação: 31,11%
- Solicitação: 9,28%
- Denúncia: 10,26%
- Elogio: 2,45%
- Sugestão: 2,42%

Total de usuários que respondeu à pesquisa: 10.806

Perfil do usuário:

- Cidadão/usuário: 8.073 (74,07%)
- Servidor público estadual: 2.733 (25,03%)

Origem da informação sobre o Sistema de Ouvidorias:

- Internet: 4.713 (43,61%)
- Órgãos do Governo: 2.023 (18,72%)
- Panfletos/cartazes: 1.701 (15,74%)
- Amigos: 1.423 (13,16%)
- Mídia: 946 (8,75%)

Satisfação do manifestante quanto ao

serviço prestado pela Rede de Ouvidorias:

- Plenamente satisfeito: 7.224 (66,85%)
- Parcialmente satisfeito: 2.614 (24,19%)
- Insatisfeito: 968 (8,95%)

Como considera o papel exercido pela Rede de Ouvidorias:

- Muito importante: 6.674 (61,76%)
- Importante: 4.002 (37%)
- Pouco importante: 130 (1,20%)

Eficiência quanto ao atendimento

prestado pela Rede de Ouvidorias:

- Rápido: 6.630 (61,35%)
- Normal: 2.844 (26,31%)
- Demorado: 1.332 (12,32%)

Reutilização da Rede de Ouvidorias:

- Sim: 10.495 (97,12%) responderam que utilizariam novamente o serviço.
- Não: 311 (2,87%) responderam que não utilizariam novamente o serviço.

Fonte: Sistema G-com/Multisolution

OUVIDORIA E O MODELO TODOS POR PERNAMBUCO

*Maurício Cruz**

O desafio de controlar a qualidade da prestação dos seus serviços é colocado diuturnamente aos agentes do poder público comprometidos com suas missões e responsabilidades, seja por meio das estruturas formais de controle externo (Tribunal de Contas, poder Legislativo e Ministério Público) ou de controle interno (Controladoria Geral do Estado). Atualmente, mais do que atestarem a conformidade da ação do Governo no que diz respeito às normas legais, essas estruturas têm pautado as suas ações na busca da avaliação do desempenho qualitativo do Estado na sua missão de bem servir ao cidadão.

Cabe ao Estado, nesse esforço, ofertar à sociedade meios e instrumentos pelos quais esta possa também contribuir com a melhoria da qualidade do serviço público, provendo aos cidadãos instâncias que promovam esta mediação e que possibilitem o exercício de atividades de fiscalização e controle.

A Ouvidoria Pública, sendo um serviço fundamental prestado pelo Estado, é um instrumento que cumpre esse papel. Cabe ao ouvidor, acolhendo e analisando com rapidez as reclamações e sugestões que partem daqueles que tiveram contato mais direto com as instituições governamentais, não só fazer a defesa da sociedade, esclarecendo-a sobre os seus direitos e

deveres, mas também utilizar estas manifestações para a melhoria do serviço público, sugerindo alterações de procedimentos e depurando processos de trabalho.

O modelo Todos por Pernambuco instituiu e estruturou canais institucionais de diálogo com a sociedade, em escala estadual, no Conselho Estadual de Desenvolvimento Econômico e Social - Cedes, nos seminários regionais realizados em 2007, no Portal da Transparência e nos comitês regionais instalados pela Secretaria de Desenvolvimento e Articulação Regional. Estes canais, hoje em pleno funcionamento, são instrumentos legítimos para a co-participação do cidadão na gestão da administração pública.

A Ouvidoria do Estado insere-se também nesse modelo, como talvez a mais importante instância de diálogo com a sociedade, uma vez que foca o cidadão nas suas relações cotidianas com o poder público. Somente ao apresentar, de forma sistemática, nos ciclos semanais de monitoramento dos objetivos estratégicos, uma análise das manifestações recorrentes ou que demandem ação de Governo, é que a Ouvidoria Geral cumprirá integralmente o seu papel, facilitando a retroalimentação do sistema de planejamento.

A sistemática da atuação da Ouvidoria no

modelo Todos por Pernambuco está pronta e definida, faltando apenas a sua implantação definitiva. Para tanto, é necessário que existam, tanto na Ouvidoria Geral quanto nas demais ouvidorias, sistemas de informação que possibilitem consolidar “em tempo real” as manifestações recebidas em todos os órgãos do Estado, depurá-las, classificá-las por objetivo estratégico e analisá-las em relação à sua relevância para a melhoria da gestão pública, possibilitando a produção de informações padronizadas para os ciclos de monitoramento.

A operacionalização dessa tarefa é um desafio imenso, que devemos enfrentar o quanto antes. Somente integrando a manifestação do cidadão, trazida de forma sistêmica pela Ouvidoria, à prática estruturada do monitoramento em curso, é que daremos o salto de qualidade, orientando a execução diária das ações de Governo às demandas da sociedade.

** Maurício Cruz é gerente geral de Desenvolvimento do Planejamento Estratégico da Secretaria de Planejamento e Gestão - Seplag.*

REDE DE OUVIDORIAS DO ESTADO DE PERNAMBUCO

Coordenação

1. Ouvidoria Geral do Estado de Pernambuco

Ouvidorias Centrais

2. Secretaria de Administração
3. Secretaria de Agricultura e Reforma Agrária
4. Secretaria das Cidades
5. Secretaria de Defesa Social
6. Secretaria de Desenvolvimento Econômico
7. Secretaria de Desenvolvimento Social e Direitos Humanos
8. Secretaria de Educação
9. Secretaria Especial de Cultura
10. Secretaria Especial de Desenvolvimento e Articulação Regional
11. Secretaria Especial de Esportes
12. Secretaria Especial da Mulher
13. Secretaria da Fazenda
14. Secretaria de Planejamento e Gestão
15. Secretaria de Saúde
16. Secretaria de Transportes
17. Secretaria de Turismo

Ouvidorias Setoriais

18. Agência Condepe/Fidem

19. Agência de Desenvolvimento Econômico de Pernambuco (AD/Diper)
20. Agência Estadual de Meio Ambiente e Recursos Hídricos (CPRH)
21. Agência Estadual de Tecnologia da Informação (ATI)
22. Agência Reguladora de Pernambuco (Arpe)
23. Centro de Abastecimento Alimentar (Ceasa)
24. Centro Integrado de Saúde Amaury Medeiros (Cisam)
25. Companhia Editora de Pernambuco (Cepe)
26. Companhia Pernambucana de Gás (Copergás)
27. Companhia Pernambucana de Saneamento (Compesa)
28. Complexo Industrial Portuário de Suape
29. Departamento Estadual de Trânsito de Pernambuco (Detran)
30. Distrito de Fernando de Noronha
31. Escola Politécnica de Pernambuco/UPE
32. Fundação de Aposentadorias e Pensões dos Servidores do Estado de Pernambuco (Funape)
33. Fundação de Atendimento Socioeducativo (Funase)

34. Fundação de Hematologia e Hemoterapia de Pernambuco (Hemope)
35. Grande Recife Consórcio de Transporte
36. Hospital Agamenon Magalhães
37. Hospital Barão de Lucena
38. Hospital Correia Picanço
39. Hospital Getúlio Vargas
40. Hospital da Restauração
41. Hospital Otávio de Freitas
42. Hospital Policlínica de Jaboatão dos Guararapes/ Prazeres
43. Hospital Universitário Osvaldo Cruz
44. Instituto Agrônomo de Pernambuco (IPA)
45. Instituto de Pesos e Medidas (Ipem)
46. Instituto de Recursos Humanos (IRH)
47. Instituto de Terras e Reforma Agrária do Estado de Pernambuco (Iterpe)
48. Junta Comercial do Estado de Pernambuco (Jucepe)
49. Pernambuco Participações e Investimentos S.A. (Perpart)
50. Porto do Recife S.A.
51. Pronto-Socorro Cardiológico de Pernambuco Professor Luiz Tavares (Procupe)
52. Universidade de Pernambuco (UPE)

OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

Formada por uma equipe de 14 profissionais – ouvidora, assistentes de ouvidoria, supervisora de ouvidoria, secretária, teleatendentes e supervisores de teleatendimento –, a Ouvidoria Geral do Estado está instalada no térreo da Secretaria Especial de Articulação Social de Pernambuco, na Rua Vigário Tenório, 213, Bairro do Recife.

Além da missão maior de coordenar a Rede de Ouvidorias do Governo do Estado, também

realiza atendimento direto ao cidadão – seja presencialmente, pelo 0800. 281.2900 ou através da internet (www.ouvidoria.pe.gov.br ou ouvidoria@seas.pe.gov.br).

Em seu trabalho de coordenação, a Ouvidoria Geral atua em várias frentes: acompanha a resolução de todas as demandas encaminhadas pela população ao Governo através da Rede de Ouvidorias, na capacitação e reciclagem técnica das equipes de ouvidorias e no assessoramento e suporte para a implantação de novas ouvidorias.



O acompanhamento das demandas e a gestão de toda a informação gerada no processo é possível porque as ouvidorias do Governo trabalham em sistema integrado (software) que permite a interligação de todas as unidades e o uso de um único banco de dados. Isso permite que a Ouvidoria Geral do Estado seja precisa no monitoramento da eficiência do serviço, elaborando a cada 15 dias relatórios gerenciais encaminhados ao governador, secretários e diretores de órgãos. Por meio desses relatórios é possível traçar diagnósticos

quantitativos e qualitativos que indicam uma série de informações: desde a tipificação das manifestações (denúncias, elogios, informações, entre outras), encaminhamentos e tempo de resposta ao cidadão e até sugestões de melhorias.

Além de suas atribuições institucionais, a Ouvidoria Geral dialoga com entes de outros poderes constituídos e organizações com o objetivo de estimular o debate em torno da importância da Ouvidoria enquanto instrumento de controle social. Para a ouvidora geral do Estado Karla Júlia Marcelino, o trabalho é desafiador e ao mesmo tempo gratificante. “Isso porque disseminar a cultura da Ouvidoria constitui-se em poderoso instrumento para a transformação institucional permanente, favorecendo mudanças e ajustes em suas atividades e processos, em sintonia com as demandas da sociedade. Um caminho efetivo na busca da qualidade, da transparência e da cidadania”.



*Equipe da Ouvidoria Geral do
Estado é formada por 14 profissionais*

ADMINISTRAÇÃO

A Ouvidoria da Secretaria de Administração (SAD), implantada em janeiro de 2009, tem servido de mecanismo de comunicação entre a secretaria, o cidadão comum e os servidores estaduais. Ela funciona como Ouvidoria Central e atua, também, em sintonia com as setoriais da ATI, do IRH, da Funape e da Perpart.

A Ouvidoria da SAD integra, ainda, a Rede de Ouvidorias do Estado e dispõe de pessoal e recursos técnicos imprescindíveis para a sua atuação. Margarida Maria Alves de Souza é sua ouvidora e Áurea Rosa de Malo Ferreira a assistente de ouvidoria. Com localização de fácil acesso, funciona na Rua Dona Maria César, 68, 2º andar, Bairro do Recife. Os principais canais de comunicação utilizados para expressar as manifestações são o correio eletrônico ouvidoria@sad.pe.gov.br e o telefone/fax 3424-4157, além do atendimento presencial.

Para obtenção dos resultados desejados, destacando-se o pronto atendimento às

solicitações, de forma satisfatória, dentro dos prazos estabelecidos, a Ouvidoria atua em parceria com as diversas unidades que compõem a SAD.

A Ouvidoria não se propõe a substituir nenhum canal regular de atendimento que a secretaria possui, como a assessoria de imprensa, por exemplo, tampouco as funções de auditoria interna ou externa, e, sim, constituir-se um canal de acesso ao cidadão, incluindo o servidor público, para as suas reclamações, denúncias, sugestões, elogios e informações. Por outro lado, não se presta a “maquiar” eventuais pontos críticos da instituição.

O seu objetivo principal é identificar pontos e oportunidades de aperfeiçoamento de processos internos, serviços e usuários. O ouvidor da SAD atua com imparcialidade e vem buscando cada vez mais manter um perfeito relacionamento, de forma ética e empática.

Margarida e Áurea buscam identificar pontos de oportunidades para melhorias



AGRICULTURA

Um canal aberto à população para sugerir, denunciar, reclamar, elogiar e solicitar informações do setor agropecuário. É com esta proposta que entrou em funcionamento a Ouvidoria da Secretaria de Agricultura e Reforma Agrária, instalada na Rua Doutor João Lacerda, 395, no bairro do Cordeiro. A Ouvidoria também se propõe a atender e encaminhar as solicitações a respeito do Programa de Governo relacionado ao setor.

A ouvidora Mônica Maria da Silva relata que, embora em funcionamento há pouco tempo, a unidade tem recebido solicitações, principalmente, informações sobre projetos da secretaria para a área de agropecuária. “Estamos em processo de divulgação para que a população e os próprios funcionários possam contar com este canal democrático e seguro que visa melhorar a qualidade da prestação dos serviços na área”, ressalta.

A ouvidora destaca que a Ouvidoria constitui um canal legítimo de comunicação

com a sociedade acerca de assuntos inerentes à secretaria. “É nossa missão assegurar o atendimento das manifestações e representação dos interesses dos cidadãos frente à administração pública para a resolução ágil das questões apresentadas, promovendo a cidadania e a melhoria sustentada dos serviços públicos, que, no final, refletirá na qualidade de vida para todos”.

A Ouvidoria da Secretaria de Agricultura e Reforma Agrária funciona de segunda a sexta, na sede da secretaria. O horário de atendimento é das 8h às 11h30 e das 14h às 17h (de segunda a quinta-feira). Às sextas-feiras, o horário vai das 8h às 12h. Os contatos podem ser feitos pelos telefones 3184.2837 ou 2844, pelo e-mail ouvidoria@sara.pe.gov.br ou ainda através do site www.agricultura.pe.gov.br.

Mônica (esquerda) e Marinete focam a divulgação da Ouvidoria



Divulgação

DEFESA SOCIAL

A Ouvidoria da Secretaria de Defesa Social existe desde 2000, tendo sido criada em 23 de março, por meio do Decreto nº 22.149, decorrente da Lei nº 11.629, de 28 de janeiro de 1999. Hoje, sua equipe é composta por um ouvidor e seis técnicos em Ouvidoria, além de três estagiários que atuam em todo o processo - do atendimento inicial ao usuário até o envio da resposta final.

Na Secretaria de Defesa Social, a Ouvidoria integra o quadro dos órgãos de apoio mantendo-se diretamente vinculada ao secretário de Defesa Social Servilho Paiva. A legitimidade institucional conferida à Ouvidoria pode se verificar através da relação e do

Thomas Edison (terno) coordena a equipe da Ouvidoria da SDS



Carlos Teixeira /SDS

diálogo estabelecidos com os órgãos operativos da secretaria e o empenho destes em responder, em tempo hábil, às demandas a ela apresentadas.

No que concerne ao trabalho desempenhado, podem-se destacar os esforços empreendidos no sentido de tornar a Ouvidoria da SDS mais conhecida. Foi com esse propósito que reuniões com diversos segmentos da sociedade civil organizada foram realizadas, bem como a confecção de folders e banners para a divulgação dos serviços, participação em eventos organizados pela SDS e a instalação do serviço de 0800. Dessa forma, a Ouvidoria da SDS torna-se mais democrática no que diz respeito à ampliação ao acesso em todo o Estado, além de atuar de forma destacada.

Para Thomas Edison de Oliveira, ouvidor da SDS, o exercício da função é um aprendizado diário gratificante. “O desempenho da atividade, primeiramente, percebe-se pela sensibilidade em ouvir e filtrar o que interessa aos órgãos parceiros da Ouvidoria que irão receber as demandas. É uma função que nos permite contribuir, de forma direta e indireta, para o melhoramento da segurança pública de Pernambuco”.

A Ouvidoria funciona no edifício-sede da SDS (Rua São Geraldo, 110, Santo Amaro), de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h. Os cidadãos podem recorrer ao serviço através da internet (e-mail: ouvidorsdspe@gmail.com ou pelo site www.sds.pe.gov.br).

O atendimento também é feito através do 0800.081.5001.

DESENVOLVIMENTO E ARTICULAÇÃO REGIONAL

A Secretaria de Desenvolvimento e Articulação Regional - Sedar tem como missão, por meio do mecanismo da gestão democrática regionalizada, articular a sociedade nas 12 Regiões de Desenvolvimento que compõem o Estado, para promover a participação popular na definição das prioridades do Governo de Pernambuco. E, dessa forma, proporcionar o desenvolvimento e a melhoria das condições de vida da população.

A Sedar coordena a criação e o funcionamento dos Comitês de Articulação Municipais e Regionais promovendo, por meio destes, consulta popular para elaboração do planejamento e acompanhamento do seu plano de ação, além de realizar debates sobre as políticas estaduais para cada região e a integração das economias regionais. O Programa de Apoio ao Pequeno Produtor Rural (Prorural), o Programa de Apoio ao Desenvolvimento Sustentável da Zona da Mata (Promata) e o Programa de Infraestrutura em Áreas de Baixa Renda (Prometrópole) fazem parte da estrutura da Secretaria de Desenvolvimento e Articulação Regional.

A Ouvidoria da Sedar tem como objetivo estreitar o relacionamento com os membros dos Comitês de Articulação Municipais e Regionais, representantes da sociedade civil e dos servidores. Por meio de sugestões, elogios, denúncias,

reclamações, solicitações e informações, todos participam do processo de desenvolvimento regional do Estado e contribuem para o fortalecimento da cidadania. Ela está instalada no prédio da secretaria (Avenida Cruz Cabugá, 1.211, 5º andar, sala 21, Santo Amaro), com atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 14h às 17h. As demandas também podem ser formuladas através do telefone 3181.2402 ou pelo e-mail ouvidoria@sedar.pe.gov.br. Tem como ouvidora Camila Accioly.

*Camila Accioly, ouvidora de
Desenvolvimento e Articulação Regional*



DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO

A Secretaria de Desenvolvimento Econômico é um dos principais órgãos responsáveis pelo planejamento, articulação e execução da política econômica traçada pelo Governo do Estado.

Além de atuar em frentes específicas, buscando ao mesmo tempo dinamizar e interiorizar o desenvolvimento econômico, também é papel da secretaria fomentar novos negócios e investimentos nos âmbitos nacionais e internacionais, levando em conta as vocações e diferenciais de Pernambuco.

Com o intuito de se criar um canal para a relação entre o cidadão e a administração da Secretaria de Desenvolvimento Econômico, e tomando como gancho a prioridade do governador Eduardo Campos de implantar a Ouvidoria Geral em Pernambuco, foi

Chussy e Elaine destacam a participação efetiva dos funcionários da SDEC



criada a Ouvidoria Central da SDEC, que trabalha através do recebimento de solicitações, informações, denúncias, sugestões e elogios, promovendo a cidadania e a busca da melhoria em sua gestão. A equipe é composta pela ouvidora central da SDEC Chussy Karla Souza Antunes e da assistente de Ouvidoria Elaine Moura Otaviano Souza.

Um dos resultados obtidos com a implantação da Ouvidoria foi o estímulo a uma cultura organizacional mais participativa na gestão da SDEC em que os funcionários têm a oportunidade de criticar, elogiar e sugerir ideias para o seu ambiente de trabalho.

Também aconteceram situações nas quais os empresários interessados no cenário econômico de Pernambuco utilizaram a Ouvidoria para entrar em contato com os representantes da SDEC, resultando em negociações para possíveis investimentos no Estado.

Além disso, a participação da Ouvidoria Central da SDEC na Feira Nacional de Negócios do Artesanato - Fenneart foi um diferencial que proporcionou subsídios para melhorias em futuras edições. Um canal direto com o público participante, gerando melhorias e fomentando o desenvolvimento econômico.

De acordo com Chussy Antunes, a implantação da Ouvidoria no Governo do Estado significa muito mais do que uma ação governamental. “É um sonho social realizado. Sou funcionária do Estado há anos e era bastante descrente com a chance de existir uma via de acesso direta entre a sociedade e os seus representantes. Hoje, vejo que isso é realidade e que esta via oferece bons resultados. Através deste canal, conseguimos um capital social que serve diretamente na promoção do desenvolvimento do nosso Estado”.

DESENVOLVIMENTO SOCIAL E DIREITOS HUMANOS

Um dos exemplos mais claros de como o trabalho de uma Ouvidoria pode mudar a vida de um cidadão pode ser encontrado na história do pernambucano Severino Henrique da Silva, 69 anos. Natural de Lagoa do Carro, Agreste do Estado, Severino deixou Pernambuco, em 1963, para tentar a vida no Rio de Janeiro.

Depois de 43 anos sem contato com os familiares, recorreu ao Serviço Social da Prefeitura do Rio de Janeiro que, por sua vez, acionou a Ouvidoria da Secretaria de Desenvolvimento Social e Direitos Humanos de Pernambuco (SEDS DH), em julho de 2009.

Com base nas informações repassadas pela assistente social carioca, a Ouvidoria entrou em contato com o Centro Social de Lagoa do Carro permitindo, dessa forma, que a longa espera de 43 anos fosse resolvida em três dias. Severino reencontrou a sua família. O seu caso não é isolado. Ao dele, somam-se outras histórias.

“Ouvidoria é o termômetro da instituição. Quanto maior sua visibilidade, maior será a participação da sociedade. Para um excelente planejamento estratégico se faz necessário sentir o calor da sociedade, ser sensível à participação popular para que se alcance a excelência no serviço público prestado”, destaca o ouvidor José de Paula. Além dele, a equipe da Ouvidoria é formada pela ouvidora adjunta Cibeles Flávia e pelo estagiário Victor Ferreira.

Criada em janeiro de 2008, a Ouvidoria da Secretaria de Desenvolvimento Social e Direitos Humanos (SEDS DH) tem como principal papel manter uma relação entre secretário, gestores e a população, uma vez que este papel está ligado ao planejamento estratégico da instituição. Além disso, o objetivo da gestão pública é proporcionar a qualidade nos serviços prestados, norteados pela participação do cidadão, e focada em melhores resultados.

A Ouvidoria tem orientado e encaminhado a população para os atendimentos necessários contribuindo, dessa forma, para a promoção da cidadania e a perspectiva de reduzir as desigualdades sociais - metas do Governo de Pernambuco.

Ela está instalada na Rua Benfca, 133, Madalena, com atendimento ao público de segunda a quinta, das 8h às 16h, e das 8h às 12h, nas sextas-feiras. O atendimento por telefone é feito através dos números 3183.3184 e 3183.3183 (fone/fax) e pela internet através do endereço eletrônico ouvidoria@sedsdh.pe.gov.br.

EDUCAÇÃO

A Ouvidoria da Secretaria de Educação (SE) é um canal de comunicação com a sociedade e tem como objetivo promover a melhoria contínua na qualidade dos serviços educacionais. Para isso, desenvolve uma série de ações com o objetivo de assegurar ao cidadão o direito de se manifestar, garantindo a resolução e a resposta ágil aos questionamentos.

A Ouvidoria da Educação foi instituída através do Decreto nº 31.392, de 11 de fevereiro de 2008. O documento informa, em seu Artigo 1º, que fica criada, na estrutura administrativa da Secretaria de Educação do Estado de Pernambuco, a Ouvidoria da Secretaria de Educação, diretamente subordinada ao gabinete do secretário.

Entre as atribuições do setor estão: receber e apurar, quando relacionadas à educação no Estado, todas as reclamações, denúncias, sugestões e demais manifestações coletadas por qualquer meio de comunicação, inclusive eletrônica, dando ciência aos órgãos envolvidos, direta ou indiretamente, para os

esclarecimentos necessários; direcionar as manifestações recebidas para as áreas competentes, acompanhando e atuando na obtenção de resultados satisfatórios.

A Ouvidoria recebe denúncias, reclamações, solicitação de informações, sugestões, elogios de servidores públicos efetivos ou contratados, professores, estudantes, como também pode receber mensagens de cidadãos-usuários, para qualquer esclarecimento sobre notícias divulgadas pela Educação. A equipe é comandada pelo ouvidor Jader Toscano Lins e Silva.

Os interessados podem entrar em contato de diversas formas: pelo site www.educacao.pe.gov.br; pelo 0800.286.8668, pelo correio eletrônico ouvidoria@educacao.pe.gov.br, fax 3182.2353, carta ou presencialmente, de segunda a sexta-feira, das 8h às 16h. A Ouvidoria está instalada no prédio central da Secretaria de Educação, na Rua Siqueira Campos, 304, Santo Antônio.

Ações desenvolvidas pela equipe da Educação estimulam a participação dos cidadãos



ESPORTES

A Ouvidoria da Secretaria Especial de Esportes ainda não foi oficializada através de decreto, mas o atendimento focado na qualidade do serviço prestado à população e na divulgação das ações e junto aos servidores lotados na pasta é meta que faz parte da rotina de trabalho.

Inserida na rede em setembro de 2009, a Ouvidoria de Esportes obteve desempenho significativo no que diz respeito à eficiência e rapidez no envio das respostas dos usuários. Tem entre os seus objetivos para este ano uma maior conscientização do papel da Ouvidoria junto a gestores e gerências da secretaria junto ao público em geral.

O canal de comunicação direta estabelecido entre a secretaria e a população, via Ouvidoria, traz resultados práticos. Exemplo dessa realidade foi o equacionamento do problema de segurança observado no Centro Esportivo Santos Dumont, localizado no bairro de Boa Viagem. A partir das demandas encaminhadas pela população para a Ouvidoria, as secretarias de Esportes e a de Defesa Social planejaram ações para a solução do problema.

Para Danielle Cadengue, ouvidora da Secretaria de Esportes, a unidade representa um instrumento de aproximação entre a sociedade e o Governo, contribuindo para o fortalecimento da cidadania e a melhoria da qualidade dos serviços prestados.

A população pode entrar em contato através do correio eletrônico ouvidoria@esportes.pe.gov.br, pelo telefone/fax 3184.2653, ou ir diretamente à secretaria, na Avenida Visconde de Suassuna, 176, Santo Amaro, de segunda a sexta-feira, das 13h às 18h.

FAZENDA

A Ouvidoria da Secretaria da Fazenda do Estado de Pernambuco surgiu para contribuir com a elevação do nível de qualidade da prestação dos serviços fazendários, possibilitando à sociedade exercer mecanismos de controle e de desenvolvimento para uma Sefaz moderna, comprometida com a busca da excelência em qualidade e se apresenta como um canal direto e permanente de comunicação. Funciona desde 10 de maio de 2000 e foi

regulamentada no dia 4 de agosto do mesmo ano, através do Decreto nº 22.537.

A atual ouvidora da Secretaria da Fazenda é a auditora fiscal do Tesouro Estadual Maria Laura Pinheiro Rodrigues. A equipe da Ouvidoria Fazendária é constituída por Maria Laura, dois assessores (Maria do Rosário Alves e Edson de Farias Tenório) e três assistentes de Ouvidoria (Aliete de Lima Poroca, Jacinta Carlos Jacinto e Gláucia Maria Ferraz).

A qualidade dos serviços prestados pela Secretaria da Fazenda se aperfeiçoa com a



atuação da Ouvidoria Fazendária, uma vez que auxilia na identificação dos pontos a serem aprimorados. Outro requisito de destaque para o sucesso da Ouvidoria Fazendária é o respaldo que a atual ouvidora tem junto à administração da secretaria, garantindo a sua autonomia. A credibilidade nos serviços da Ouvidoria sedimenta-se pela agilidade e precisão no atendimento à solicitação do cidadão, que vem, também, colaborar com o sucesso.

Por considerar a necessidade de ampliar o canal de comunicação da Secretaria da Fazenda com o cidadão/servidor, e pelo desconhecimento dos serviços oferecidos pela Ouvidoria nos municípios do Interior do Estado, está em implantação a Ouvidoria Itinerante, que tem como missão identificar oportunidades de melhorias dos serviços fazendários através das manifestações recebidas e auxiliar os demais órgãos da Sefaz na agilização e nas resoluções necessárias.

O projeto, elaborado pela servidora da Ouvidoria fazendária Maria de Fátima Caminha,

busca identificar e capacitar em cada Agência da Receita Estadual (ARE's) do interior um Amigo da Ouvidoria, que realizará o papel de agente facilitador, ouvindo denúncias, encaminhando-as à Ouvidoria, divulgando os serviços prestados e intermediando na solução dos problemas levantados. A capacitação será dada pelos funcionários que compõem a Ouvidoria.

“Esperamos, com a criação da Ouvidoria Itinerante, ampliar a divulgação dos serviços oferecidos pela Ouvidoria, contribuindo para a solução de problemas identificados. Esperamos, através das denúncias formuladas, também promover o aumento da arrecadação do ICMS permitindo, dessa forma, aumento do repasse do imposto aos municípios que, por sua vez, poderão investir mais em políticas públicas”, destaca Maria Laura Rodrigues.

O atendimento é feito através do 0800.285.1244 (ligação gratuita) e presencialmente, das 8h às 14h. A Ouvidoria está no 3º andar do edifício-sede da Secretaria da Fazenda, na Rua Imperador Pedro II, s/n, bairro de Santo Antônio.

MULHER

A Ouvidoria da Secretaria Especial da Mulher foi lançada oficialmente no dia 29 de março de 2009 durante as comemorações do Dia Internacional da Mulher. O serviço é coordenado pela ouvidora Marta Azevedo e vem se consolidando como espaço de escuta qualificado dirigido às mulheres urbanas e rurais do Estado. Esse canal de comunicação com a Secretaria da Mulher de Pernambuco tem como objetivo garantir os direitos de cidadania e melhoria na qualidade dos serviços prestados à população feminina.

A Ouvidoria da Secretaria da Mulher representa a instituição junto à sociedade pernambucana e tem como missão “transformar a informação em ações de melhoria, promovendo os direitos das mulheres do Estado de Pernambuco”, destaca a ouvidora.

Através do serviço, a instituição ouve, registra, encaminha reclamações, denúncias, críticas e sugestões sobre a execução das políticas públicas para as mulheres, oferecendo ainda informações acerca dos diversos serviços que o Estado disponibiliza para a população feminina.

Para ter acesso à Ouvidoria da Mulher, basta entrar em contato através do correio eletrônico ouvidoria@secmulher.pe.gov.br, através do telefone 3224.1514 ou pessoalmente. A Ouvidoria funciona de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h e está localizada no prédio da Secretaria da Mulher, no Cais do Apolo, 222, 1º andar, Bairro do Recife.

PLANEJAMENTO E GESTÃO

Por orientação do Governo de Pernambuco, que instituiu um espaço de comunicação direta com a sociedade a partir da criação da Ouvidoria Geral do Estado, a Secretaria de Planejamento e Gestão de Pernambuco - Seplag deu início às funções de sua Ouvidoria em novembro de 2008. O objetivo da iniciativa foi criar um canal seguro, legítimo e direto entre a secretaria e os cidadãos.

O sistema de Ouvidorias do Governo foi implantado na Seplag em dezembro de 2008 e, antes mesmo desta data, experimentamos a satisfação de realizar atendimentos e constatar efetivamente a importância do canal. Instituída oficialmente através do Decreto nº 33.572, de 17 de junho de 2009, com atribuição “de zelar pela legalidade, legitimidade, impessoalidade, moralidade, economicidade, publicidade e eficiência dos atos praticados pela secretaria”, a Ouvidoria tem o respaldo do secretário de Planejamento e Gestão Geraldo Júlio, assim como encontra colaboração junto aos demais gestores.

Designadas pela Portaria da Seplag nº 141, de 30 de junho de 2009, a ouvidora Germana de Melo Alves e a auxiliar de Ouvidoria Andréa de Barros priorizam no exercício diário de suas funções, a participação dos cidadãos. Para destacar a importância da Ouvidoria foi criado o slogan “Mais espaço para a cidadania – com a sua participação é possível realizar uma gestão cada vez mais eficiente, justa e transparente.”

Através das manifestações recebidas, foi possível perceber necessidades e adotar medidas como disponibilização no site da secretaria de mais informações sobre programas executados pelo Governo, intensificar campanha educativa contra o tabagismo na própria Seplag”, por exemplo.

A Ouvidoria se consolida como instrumento de colaboração para a satisfação crescente dos servidores e demais cidadãos. “É honroso e gratificante nos reconhecermos como mais um segmento que busca por justiça e transparência. É com responsabilidade que constatamos a importância desta Ouvidoria como meio de transformação e melhoria dos serviços públicos”, afirma Germana de Melo Alves, ouvidora da Seplag.

SAÚDE

A Ouvidoria Central de Saúde foi implantada em janeiro de 2006, tendo como finalidade servir de mediadora entre os cidadãos, trabalhadores e a gestão pública, buscando excelência na comunicação e nos serviços prestados na área de saúde. Foi criada através do Decreto de nº 26.638/05, ligada à Secretaria Estadual de Saúde como Superintendência de Ouvidoria de Saúde. A sua equipe é formada pelo superintendente em Ouvidoria Jadiael de Souza, uma coordenadora de

Jadiael de Souza e a equipe da Saúde investem na comunicação para ampliar a atuação da Ouvidoria



teleatendimento, uma coordenadora de núcleos regionais, uma secretária, quatro técnicos em Ouvidoria, oito teleatendentes e um motorista.

Uma das diretrizes da Ouvidoria foi coordenar a implantação e implementação de Ouvidorias nas 11 Gerências Regionais de Saúde - GERES e nos principais hospitais da rede pública localizados na Região Metropolitana do Recife – estratégia fundamental para agilizar a comunicação entre a população e o poder público.

Em janeiro de 2009, a Ouvidoria Central ampliou os seus serviços ao incorporar as antigas funções do Ligue-Saúde (sistema de informações gerais do sistema de saúde). A ideia da atual gestão foi centralizar os serviços de informação, reclamação, e sugestão em um único número de telefone, facilitando o atendimento aos usuários e reduzindo os custos do sistema.

Outro fator que contribui para o crescimento das demandas é a parceria com a Superintendência de Comunicação da Secretaria Estadual de Saúde para a divulgação do número do teleatendimento da Ouvidoria (0800.286.2828) em todas as estratégias para esclarecimento de endemias pontuais e de campanhas de saúde permanentes (leptospirose, tuberculose, hanseníase, entre outras). Esta divulgação é realizada em jornais, peças publicitárias, site da secretaria e em parcerias com outros órgãos.

A Ouvidoria também publica mensalmente relatórios gerenciais destinados aos secretários executivos de Saúde, diretores, superintendentes e gestores das Geres. Esses relatórios têm objetivo

de traduzir a realidade do SUS no que tange a qualidade dos serviços prestados nas unidades de saúde com o objetivo de colaborar para o aperfeiçoamento dos serviços de responsabilidade da Secretaria Estadual de Saúde. Ao mesmo tempo, oferece à população uma importante ferramenta de controle e participação social como preconiza o Sistema Único de Saúde.

Apesar da oferta de meios de acesso aos serviços da Ouvidoria (0800, telefones, atendimento presencial, fax, carta, correio eletrônico, site e caixas de sugestões), Jadrael de Souza acredita que ainda é necessário reforçar o papel da Ouvidoria junto à população e aos servidores estaduais. “Um dos nossos desafios é fortalecer a imagem da Ouvidoria, incentivando a participação de todos no uso desse eficaz e importante instrumento de controle social. Por esse motivo, desenvolvemos o projeto de comunicação Consolidando a Ouvidoria na Saúde, com metodologias para divulgação e fortalecimento do papel da Ouvidoria. Ele é direcionado aos gestores, trabalhadores e usuários da rede estadual de saúde”, destaca.

Os projetos são muitos e são criados à proporção do entusiasmo da equipe. “Entendo que ser ouvidor é ter a consciência do papel de representante do cidadão na busca constante da melhoria dos serviços públicos. É gratificante estar como mediador de conflitos, escutar os usuários, propor melhorias aos gestores e verificar as mudanças na gestão a partir das sugestões fornecidas por nós”, finaliza.

TURISMO

A Ouvidoria da Secretaria de Turismo de Pernambuco - Setur começou as suas atividades em agosto de 2006, logo depois que a Lei nº 13.056 instituiu a criação da secretaria. Tem uma equipe composta pela ouvidora Déa Sales e pela assistente de Ouvidoria Daniele Ferreira. Como instrumento de gestão, a Ouvidoria contribui para o aperfeiçoamento dos serviços prestados através do encaminhamento de críticas e sugestões recebidas por usuários, turistas e moradores locais.

De acordo com Déa Sales, ao longo dos últimos anos, a Ouvidoria vem proporcionando um atendimento mais rápido e eficaz aos seus interlocutores por conta do avanço de algumas iniciativas. Entre elas, estão a incorporação ao sistema da Rede de Ouvidores do Estado; acesso aos cursos de capacitação organizados pela Escola de Governo em conjunto com a Ouvidoria Geral;

divulgação do Estado através do envio de material promocional e informativo; encaminhamento à assessoria de imprensa da Setur de sugestões para o Portal iPernambuco; respostas às manifestações do “Fale com o Governador” e a instalação dos totens de informações turísticas.

A Ouvidoria está instalada na sede da Secretaria de Turismo, na Avenida Professor Andrade Bezerra, s/n, Salgadinho, Olinda, e atende em horários diferenciados. Pelos telefones (3182.8309/8308) ele pode ser feito de segunda a sexta, das 8h às 12h. Pessoalmente, das 8h às 12h e das 14h às 17h. A população também pode contar com o atendimento pela internet (ouvidoria@setur.pe.gov.br / ouvidoria@ipernambuco.com.br, ou pelo site www.ipernambuco.com.br / www.setur.pe.gov.br).

*Daniele e Déa Sales respondem
pela Ouvidoria da Setur*



Divulgação

OUVIDORIAS SETORIAIS

AGÊNCIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO DE PERNAMBUCO (AD/DIPER)

Partindo da visão de que não existe desenvolvimento sem entendimento, a Ouvidoria da Agência de Desenvolvimento Econômico de Pernambuco - AD/Diper foi criada em abril de 2009. Ao longo desse período, o projeto de estruturação foi coordenado pelo ouvidor Ricardo Wellington Reis Monteiro – que agora segue para novos projetos profissionais.

O espaço físico reservado à Ouvidoria está sendo revisto e deverá ser ampliado para um melhor atendimento ao público. Além disso, faz

Ricardo, Renata e Claudinete estruturaram a Ouvidoria da AD/Diper



parte dos projetos da Ouvidoria a realização de um seminário interno que tem como objetivo destacar a importância do serviço junto aos gestores e funcionários da Agência. “Ter tido a oportunidade de exercer a função de ouvidor foi uma grande experiência para mim”, atesta Ricardo. A equipe é formada ainda pelas assistentes de Ouvidoria Renata Dias e Claudinete Silva.

A Ouvidoria está localizada na sede da AD Diper, na Avenida Conselheiro Rosa e Silva, 347, Espinheiro, onde são realizados os atendimentos à população, de segunda a sexta, das 9h às 16h30. Tem, ainda, o correio eletrônico ouvidoria@addiper.pe.gov.br, o site www.addiper.pe.gov.br e o telefone 3181.7333.

AGÊNCIA ESTADUAL DE PLANEJAMENTO E PESQUISAS DE PERNAMBUCO - CONDEPE/FIDEM

A Ouvidoria da Agência Estadual de Planejamento e Pesquisas de Pernambuco - Condepe/Fidem foi oficializada através da Instrução de Serviço nº 01, de 12 de maio de 2006, e instituída através da Lei nº 12.452, de 4 de novembro de 2003.

É um espaço de acolhida e escuta não só dos servidores/colaboradores, como também de todo e qualquer usuário dos serviços prestados pela Agência. A ouvidora é Albanita Juvêncio Gomes, funcionária dos quadros do órgão.

Para Albanita, o fato de ter mais de 20 anos de casa, e ter trabalhado em diversos departamentos da



Albanita está há mais de 20 anos na Agência Condepe/Fidem

instituição, facilitou o entendimento com as diversas áreas da Agência. “A Ouvidoria não tem encontrado dificuldade de relacionamento com as demais áreas, sendo respeitada por todos os servidores. O diretor-presidente procura sempre atender às solicitações, tanto aquelas relativas a equipamentos para melhoria dos trabalhos quanto às concernentes a solução de manifestações sobre reclamações e denúncias feitas pelos servidores”, destaca.

A Ouvidoria considera como avanço o trabalho de conscientização quanto à quebra de paradigmas. A maioria das manifestações refere-se a pedidos de informações e é respondida dentro do prazo estabelecido de oito dias. Entre as ações implantadas na Agência, em decorrência da atuação da Ouvidoria, Albanita destaca a melhoria do espaço físico para o atendimento ao público na tesouraria, a operacionalização da linha 0800, conscientização dos gestores quanto ao cumprimento do prazo nas respostas às manifestações e aquisição de equipamento de informática.

“O ouvidor não só representa o cidadão no que se refere à proteção e defesa dos seus direitos, como também tem que estar sempre em busca de conhecimento para que a qualidade dos serviços seja satisfatória”, assegura a ouvidora.

A Ouvidoria funciona na própria Agência Condepe/Fidem, na Rua das Ninfas, 65, Boa Vista, de segunda a sexta-feira, das 8h às 13h. Três linhas telefônicas estão disponíveis para o atendimento (3182.4425/4400/4426), além do 0800.286.3939, destinada ao público. Pela internet, os endereços são ouvidoria@condepefidem.pe.gov.br e www.condepefidem.pe.gov.br.

AGÊNCIA ESTADUAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (ATI)

Criada com o intuito de identificar e solucionar as falhas existentes no serviço prestado à sociedade, a Ouvidoria da Agência Estadual de Tecnologia da Informação recebe sugestões, críticas, reclamações, denúncias ou elogios que implementam melhorias na forma como as atividades de tecnologia da informação são realizadas. A Ouvidoria é presidida, desde a sua fundação (setembro de 2008), por Carlos Diniz.

A expectativa agora é que o número de demandas aumente com o apoio dos funcionários do órgão. “Nosso volume de manifestações terá um



Osmar Lima

Carlos Diniz responde pela Ouvidoria da Agência Estadual de Tecnologia da Informação

acréscimo significativo, pois vamos disponibilizar urnas para que o público deposite suas críticas e sugestões”, revela Diniz.

Para Joaquim Costa, presidente da ATI, além de contribuir para melhorar os serviços prestados e para o combate à corrupção e os atos de improbidade administrativa, a Ouvidoria garante também um retorno das queixas do cidadão, seja ele pessoa física, jurídica, servidor do Estado ou visitante. “As manifestações detectadas nas ouvidorias são monitoradas pelo próprio governador, que cobra para que o indivíduo obtenha resposta do órgão no prazo estipulado”,

destaca Joaquim Costa.

Para o atendimento ao público, a Ouvidoria disponibiliza o telefone 3181.8070, o correio eletrônico ouvidoria@ati.pe.gov.br e o site www.ati.pe.gov.br. A ATI está instalada no prédio de número 147, na Rua Rio Capibaribe, Santo Antônio. Pessoalmente, o atendimento é feito de segunda a sexta-feira, das 9h30h às 12h30.

CENTRO DE ABASTECIMENTO ALIMENTAR - CEASA

A Ouvidoria do Centro de Abastecimento Alimentar de Pernambuco - Ceasa/PE foi oficializada em janeiro de 2006. Esta Ouvidoria mantém um relacionamento institucional e administrativo com a presidência e respectivas diretorias da organização, o que contribui para o desempenho de suas atividades, sem, contudo, interferir na autonomia e na imparcialidade inerentes ao exercício das suas ações.

Destacam-se os seguintes avanços durante o período da oficialização: reestruturação das dependências da Ouvidoria (reforma e aquisição de novos equipamentos); parceria com o Departamento de Assistência Social; colaboração da Associação dos Usuários e Comerciantes do Ceasa, fortalecendo a credibilidade da Ouvidoria junto aos comerciantes; apoio da diretoria técnica e operacional, fortalecendo as ações da Ouvidoria junto aos seus respectivos departamentos, além da divulgação diária da Ouvidoria na rádio comunitária.

Alguns resultados concretos podem ser



Beatriz recorre à rádio do Ceasa para divulgar ações da Ouvidoria

observados a partir da intermediação da Ouvidoria: melhoria na segurança e limpeza do Centro de Abastecimento; reorganização jurídica das associações existentes; transformação de um antigo dormitório em albergue para o atendimento aos usuários e criação do serviço de atendimento telefônico gratuito, através do 0800.281.0525 são alguns deles.

Para a ouvidora Beatriz Guimarães Neta, o desempenho da função contribui para legitimar a democracia participativa, permitindo o envolvimento dos cidadãos/usuários nos processos de melhoramento dos serviços prestados pelo órgão.

A Ouvidoria funciona no Centro Administrativo do Centro, na Rodovia BR-101 sul, km 70, Curado, de segunda a sexta-feira, das 8h às 13h. Os contatos também podem ser realizados através do correio eletrônico ouvidoria@ceasape.org.br.

CENTRO INTEGRADO DE SAÚDE AMAURY MEDEIROS - CISAM

O Centro Integrado de Saúde Amaury de Medeiros - Cisam teve origem na Maternidade Professor Monteiro de Moraes, situada na Rua Visconde de Mamanguape, s/n, Encruzilhada. No ano de 1976, a maternidade e o centro de saúde foram incorporados à Fundação de Ensino Superior de Pernambuco, atual Universidade de Pernambuco, vinculada à Secretaria de Ciência, Tecnologia e Meio Ambiente.

A Ouvidoria do Cisam foi instituída em 16 de outubro de 2001, com o propósito de servir como mediadora entre cidadãos, servidores e gestores, buscando excelência na prestação dos serviços na área da saúde.

Atualmente a equipe é formada pelas ouvidoras Tânia Santana e Mirian Moreira e uma estagiária. As manifestações podem ser feitas pessoalmente, através de carta, correio eletrônico ou caixa de sugestão. Estes instrumentos têm subsidiado a produção de relatórios periódicos que servem como ferramenta de gestão institucional e estadual.

A Ouvidoria vem ajudando o Cisam a estabelecer padrões de qualidade no atendimento à população. A agilização do atendimento através do 0800, redução do número de suspensão de cirurgias, maior controle em torno de ausência e atraso de profissionais, maior integração entre gerentes e Ouvidoria foram conquistas alcançadas com a colaboração da Ouvidoria.

“O ouvidor representa a oportunidade de servir como mediador entre cidadão e a instituição. Esse trabalho deve ser pautado pela imparcialidade ética”, avalia a ouvidora Tânia Santana.

COMPANHIA EDITORA DE PERNAMBUCO - CEPE

A Ouvidoria da Companhia Editora de Pernambuco - Cepe foi criada em 25 de abril de 2006. Foi instituída com a finalidade de dotar a Companhia de um canal de comunicação com o cidadão-usuário, procurando contribuir para a melhoria contínua dos serviços oferecidos. O primeiro ouvidor nomeado foi Arthur Vieira de Araújo Filho, tendo desempenhado a função até janeiro de 2007, quando foi nomeada June Monteath Trindade para coordenar os trabalhos.

Entre as principais atribuições da Ouvidoria está

a de ouvir, encaminhar, acompanhar e registrar as diversas manifestações recebidas. Trata-se de um órgão de natureza mediadora, que exerce as suas funções junto às diversas áreas da empresa, sempre procurando conceder aos usuários a oportunidade de exercer a sua cidadania. Realiza atendimento presencial, telefônico, via fax, correio eletrônico, através de cartas e formulários próprios que são disponibilizados em urna instalada na entrada da empresa.

Desde a implantação, o número de atendimentos realizados tem aumentado gradativamente, principalmente depois da veiculação de propaganda no produto mais importante da Editora, o Diário Oficial do Estado de Pernambuco. Essa necessidade de veiculação foi identificada e sugerida buscando facilitar a comunicação com o seu público-alvo. “A função de ouvidor é gratificante e prazerosa, pois nos faz sentir como agentes capazes de fortalecer o instituto da cidadania”, destaca a ouvidora.

Está instalada na sede da Companhia, na Rua Coelho Leite, 530, Santo Amaro. O atendimento ocorre de segunda a sexta-feira, das 8h às 12h, e das 13h30h às 17h30h. As manifestações também podem ser formuladas através do telefone/fax 3183.2736 e pelo correio eletrônico ouvidoria@cepe.com.br.



June Trindade considera a função gratificante

COMPANHIA PERNAMBUCANA DE SANEAMENTO – COMPESA

Em funcionamento desde dezembro de 2008, a Ouvidoria da Compesa é mais um canal aberto para atender ao cidadão pernambucano. E o sucesso dessa iniciativa está demonstrado nas manifestações recebidas não só de clientes, como de funcionários e colaboradores da Companhia.

As manifestações que chegam à Ouvidoria da Compesa são realizadas através dos registros feitos pela Ouvidoria Geral do Estado (0800.281.2900), pelo teleatendimento da Compesa (0800.081.0195) ou ainda pelos correios eletrônicos ouvidoriacompesa@compesa.com.br e ouvidoria@seas.pe.gov.br.

A Ouvidoria, através de uma contínua monitoração e avaliação de sua base de dados, é uma ferramenta essencial para o sucesso da gestão, pois contribui para radiografar os vários setores, sejam operacionais, comerciais ou administrativos.

A partir deste ano, de acordo com Martha Torres, ouvidora da Compesa, a unidade ganhará uma nova infraestrutura que contará com uma equipe de colaboradores altamente qualificada, pronta para receber qualquer sugestão, denúncia, elogio ou reclamação de todos os seus clientes, sejam eles internos ou externos.

Humbert Filho tem o apoio da diretoria da Copergás

COMPANHIA PERNAMBUCANA DE GÁS - COPERGÁS

A Ouvidoria da Companhia Pernambucana de Gás – Copergás está em operação desde fevereiro de 2009. Tem como ouvidor o administrador Hubert Hirschle Filho e está localizada na Avenida Mascarenhas de Moraes, 533, Imbiribeira. Tem o apoio da diretoria da empresa, da equipe de colaboradores e espera, em breve, poder relacionar manifestações que contribuam para melhorar ainda mais o nível do serviço prestado pela Companhia - que está se credenciando para a obtenção da ISO 9001.

Para a Copergás, a criação da sua Ouvidoria representa um instrumento de cidadania e transparência que a transporta para o patamar das grandes instituições do Estado e do Brasil. O



atendimento é feito na sede da Copergás, pelo correio eletrônico ouvidoria@copergas.com.br, pelos telefones (3463.3041 e 3463.2000), ou através do fax 3463.3220.

COMPLEXO INDUSTRIAL PORTUÁRIO DE SUAPE

A Ouvidoria do Porto de Suape tem pouco mais de um ano de funcionamento, foi criada no dia 6 de fevereiro de 2009. A sua equipe é formada pelo ouvidor Emílio João Schuler Júnior e pela estagiária Silviléa Ribeiro. “Temos uma relação muito boa com a diretoria e com os coordenadores de Suape. Todos estão dispostos a cooperar com a Ouvidoria para que possamos prestar um serviço de qualidade, o que me faz sentir gratificado por estar exercendo a função”, destaca Emílio.

A Ouvidoria tem investido na divulgação das suas atividades junto aos funcionários para ampliar o processo de participação coletiva. Ela funciona na sede do Complexo, no município de Ipojuca, na Rodovia PE-60, km 10, Engenho Massangana. O atendimento é feito de segunda a sexta-feira, das 9h às 16h. Conta com duas linhas telefônicas (3527.5070/5097) e com o correio eletrônico ouvidoria@suape.pe.gov.br para o atendimento.

DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO DE PERNAMBUCO - DETRAN

Implantada em 14 de dezembro de 2007, através da Lei nº 2.007, a Ouvidoria do Detran tem como maior objetivo promover um serviço

de excelência baseado na transparência, responsabilidade social, credibilidade e compromisso com a sociedade. A principal missão é representar os seus usuários atuando como um canal de comunicação na defesa dos direitos que possam vir a ser afrontados pelo próprio órgão.

Sob a responsabilidade da ouvidora Nelma Coutinho, a rede, que conta também com a participação de mais cinco profissionais, é um agente facilitador nas relações entre os usuários e o Departamento. Tem como meta viabilizar soluções para os conflitos decorrentes dessas relações, atuando com justiça e agilidade, com vistas a satisfazer as expectativas do cidadão, quando atendido de forma inadequada.

A Ouvidoria do órgão atua, ainda, como uma colaboradora no processo de aperfeiçoamento dos serviços prestados, procedendo como porta-voz daqueles que ela representa, seja para o recebimento de críticas, apresentação de sugestões ou para o encaminhamento do reconhecimento da população frente a um serviço de boa qualidade.

Através de pesquisa realizada junto aos usuários, o Detran aferiu o nível de satisfação em relação aos serviços prestados pela Ouvidoria do órgão. A pesquisa teve a participação de 30 usuários. Cem por cento ficaram satisfeitos com o serviço prestado. O sistema também detectou que 85% das pessoas julgaram o atendimento rápido.

Consciente de que a maioria das demandas é originada por meio da internet, a Ouvidoria do Detran criou uma ferramenta no site do órgão

que garante aos usuários uma maior comodidade para tirar dúvidas e receber orientações. A parceria da Ouvidoria com áreas gerenciais também é destaque. Ela permitiu uma maior agilidade e desburocratização nas respostas das manifestações recebidas.

A Ouvidoria do órgão funciona de segunda a sexta, das 8h às 16h, através dos telefones 3184.8405 e 3184.8404 ou pelo correio eletrônico ouvidoria@detran.pe.gov.br.

ESCOLA POLITÉCNICA DE PERNAMBUCO/UPE

Prestes a completar o seu primeiro ano de atividades – foi criada em maio de 2009 –, a Ouvidoria da Escola Politécnica de Pernambuco tem como público principal os alunos da instituição. Isso pode ser explicado pelas melhorias

realizadas. As intervenções feitas nos laboratórios, por exemplo, foram conseguidas a partir da intermediação da Ouvidoria e geraram elogios. “Isso me deixa bastante satisfeito”, assegura Clóvis de Santana, ouvidor da Politécnica.

A Ouvidoria está instalada em uma sala da instituição de ensino, na Rua Benfica, 455, Madalena e mantém atendimento de segunda a sexta, das 8h às 13h. Conta, também, com duas linhas telefônicas: 3184.7537/7581, o fax 3184.7581 e o correio eletrônico ouvidoria@upe.poli.br. Os projetos para 2010 estão voltados para uma maior divulgação da Ouvidoria e de suas atribuições. “Implantar ouvidorias, além de expressar a coragem dos governantes em assegurar gestões transparentes, indica também compromisso com a cidadania. É um orgulho para mim fazer parte desta inovadora forma de relacionamento entre sociedade e Governo”, assegura o ouvidor.

FERNANDO DE NORONHA

Desde março de 2009, o Distrito Estadual de Fernando de Noronha conta com a prestação de serviço de Ouvidoria. Para atender às manifestações feitas por funcionários, moradores e visitantes do arquipélago, uma equipe composta por três profissionais especializados atua no Palácio São



*Clóvis de Santana: elogios e melhorias na
Escola Politécnica*

Miguel, sede da administração no arquipélago, e no Escritório de Apoio, no Recife. A ouvidora Vera Cristina de Araújo e os seus assistentes Roberto Wanderlan de Lima e Fernando Coutinho são os responsáveis pelo recebimento, análise e encaminhamento das manifestações. A intenção da Ouvidoria é atender às sugestões, informações, críticas, denúncias, reclamações e/ou elogios, tanto de moradores quanto de funcionários e turistas, colaborando para a melhoria nos serviços prestados pela administração de Fernando de Noronha. No Recife, o atendimento ao público acontece na Rua Bolívar, 139, bairro do Arruda, de segunda a sexta, das 8h às 14h, ou através dos telefones 3182.9608/9600. Na internet, o acesso pode se dar pelo correio eletrônico ouvidoria@noronha.pe.gov.br ou pelo site www.noronha.pe.gov.br.

Vera Cristina é ouvidora do Distrito de Fernando de Noronha



FUNDAÇÃO DE ATENDIMENTO SOCIOEDUCATIVO – FUNASE

Com pouco mais de um ano de funcionamento, a Ouvidoria da Funase, formada por uma equipe enxuta, tem atuação destacada na instituição que representa. É composta pelo ouvidor Jaime de Oliveira Melo, pela auxiliar de Ouvidoria Anna Thereza Duarte, e pelo estagiário Walberto Cavalcante.

A implantação da Ouvidoria permitiu um ganho de qualidade do serviço prestado pela instituição, estabelecendo um canal de comunicação permanente para esclarecimento e encaminhamentos de demandas. Ao completar um ano de atividades, comemorado em dezembro passado, registrou 289 atendimentos, com 64% de satisfação entre os usuários. Pelo menos 60% das demandas eram referentes a pedidos de informações, seguidas por solicitações (12,61%) e denúncias (11,34%).

A Ouvidoria funciona no prédio da Funase, na Avenida Engenheiro Abdias de Carvalho, s/n, San Martin, de segunda a sexta, das 8h às 17h. Os contatos também podem ser feitos através do telefone 3184.5411 ou pelo correio eletrônico ouvidoria@funase.pe.gov.br.

FUNDAÇÃO DE APOSENTADORIAS E PENSÕES DOS SERVIDORES DO ESTADO DE PERNAMBUCO - FUNAPE

Com a criação das 13 agências previdenciárias da Funape nos municípios de Goiana, Carpina, Surubim, Palmares, Bezerros, Caruaru, Garanhuns, Arcoverde, Afogados da Ingazeira, Serra Talhada, Salgueiro, Ouricuri e Petrolina, a Ouvidoria do órgão vem investindo na interiorização da sua atuação no sentido de facilitar o acesso dos usuários/clientes que estão longe da capital e da sede da instituição. Por se tratar de um órgão previdenciário, que tem como clientes servidores aposentados e pensionistas, a Funape reserva atenção especial à Ouvidoria, que foi criada em fevereiro de 2004.

Do ano da sua criação até hoje, a Ouvidoria recebeu mais de seis mil manifestações. Um dos casos registrados foi o de Iraci de Souza Rego, que apesar de ser pensionista de servidor falecido de Pernambuco, sobrevivia de esmolas no Rio de Janeiro. Sensibilizado com a sua história, um cidadão carioca entrou em contato com a Ouvidoria da Funape permitindo que o erro cometido, em 1999, fosse então reparado pelo Governo do Estado.

A equipe da Ouvidoria é formada pela ouvidora Maria Teresa Collier, Silvia Cerviño (ouvidora interina) e pelos assistentes Jorge Germano e Maria Estela Farias. É considerada uma grande parceira porque contribui para a reavaliação do modelo de atendimento e dos procedimentos adotados.

O atendimento ao público é feito na Rua

Henrique Dias, s/n, Derby, de segunda a sexta, das 8h às 13h, através de quatro linhas telefônicas: 3183.3818/3878/3879 e 3890, do fax 3183.3801, do correio eletrônico ouvidoria@funape.pe.gov.br ou pelo site da Fundação: www.funape.pe.gov.br.

FUNDAÇÃO DE HEMATOLOGIA E HEMOTERAPIA DE PERNAMBUCO - HEMOPE

Criada em setembro de 2006, a Ouvidoria do Hemope iniciou efetivamente as suas atividades em janeiro de 2007. Os trabalhos são coordenados pelo ouvidor Celso Jorge da Fonseca Ribeiro, cuja equipe é formada pelos assistentes Suely de Melo e Fernando Luiz Lázaro. O trabalho executado vem repercutindo na melhoria significativa da qualidade do atendimento e dos processos, resultado dos cursos de qualificação profissional, na melhoria dos processos, bem como da redução do tempo de espera por medicamentos disponibilizados pela farmácia do Hospital Hemope. "O fato de ser um profissional de carreira da instituição contribuiu para a implantação e estruturação da Ouvidoria", avalia o ouvidor.

O atendimento ocorre através do telefone 3182.4910, pelo correio eletrônico ouvidoria@hemope.pe.gov.br ou pessoalmente, na Avenida Rui Barbosa, 375, Graças, sede da Fundação Hemope.

GRANDE RECIFE CONSÓRCIO DE TRANSPORTE

Criada para ser mais um canal de comunicação entre os 1,8 milhão de usuários que utilizam o Sistema de Transporte Público de Passageiros da Região Metropolitana do Recife -STPP/RMR diariamente, a Ouvidoria do Grande Recife Consórcio de Transporte surgiu no dia 8 de setembro de 2008, data em que a Empresa Metropolitana de Transportes Urbanos -EMTU entrou em processo de extinção, dando lugar ao Consórcio.

Com a criação oficial do cargo de ouvidor, função hoje assumida por Maurício Rocha, mudanças estruturais foram necessárias para colocar o setor em funcionamento pleno. Para atender as demandas que chegam através de

correios eletrônicos, telefone, fax e de forma presencial, uma sala maior foi disponibilizada, com mais dois computadores e linhas para utilização de fax, telefone fixo e celular, além da contratação de mais dois estagiários. A equipe é formada atualmente por quatro pessoas, além do ouvidor.

Assim como as demais ouvidorias do Governo do Estado, o Grande Recife utiliza um software desenvolvido para o gerenciamento do atendimento ao cidadão/usuário. A empresa Multisolution, criadora do programa, também treinou e capacitou o pessoal da Ouvidoria do Grande Recife.

Mudanças foram adotadas a partir de demandas encaminhadas pelos cidadãos, como a transferência de paradas de ônibus e a instalação de novas; recuperação de abrigos e mudanças de itinerários de ônibus. Graças às informações dos passageiros, a partir do relato de queima de paradas, desvio de rotas, más condições dos veículos, imprudência de motoristas e cobradores, foram abertos procedimentos que culminaram em várias autuações, com a aplicação de multas para as empresas operadoras.

A Ouvidoria está instalada na sede do Grande Recife Consórcio de Transporte, no Cais de Santa Rita, 600, São José, onde mantém atendimento de segunda a sexta, nos turnos da manhã e da tarde. A população e os servidores também podem entrar em contato pelo telefone 3182.5518, pelo fax 3182.5512 ou através do correio eletrônico ouvidoriapublica@granderecife.pe.gov.br.

Cidadão conta com a Ouvidoria para melhorar o sistema de transporte, atesta Maurício Rocha



HOSPITAL AGAMENON MAGALHÃES – HAM

A Ouvidoria do HAM foi inaugurada em julho de 2007 e está diretamente ligada à direção geral do hospital e à Ouvidoria Central da Secretaria Estadual de Saúde. A equipe é formada pelas ouvidoras Nádia Prates e Tereza Lyra, além de uma secretária.

Para assegurar o bom atendimento e a transparência na gestão, a Ouvidoria adota recursos simples que vêm facilitando o acesso dos usuários, servidores e gestores a informações importantes. Mensalmente, um cartaz exposto em área de grande circulação detalha o relatório das atividades previstas e as sugestões de melhorias

Tereza e Nádia estimulam a participação de funcionários, gestores e usuários do HAM

propostas. Há monitoramento junto a todas as áreas do hospital para que as questões sejam discutidas e as soluções encontradas.

A partir de demandas encaminhadas por meio da Ouvidoria, o hospital instalou um quadro em que são informados dias, formas de marcação de consultas e exames e as especialidades disponíveis; estabeleceu horário fixo para o atendimento no plantão da triagem da Maternidade e adotou procedimentos de monitoramento que objetivam melhorar o serviço de marcação de consulta através do 0800.

A Ouvidoria conta com o correio eletrônico ouvidoria.ham@saude.pe.gov e o telefone 3184.1676 para o atendimento ao público. Ele também pode acontecer pessoalmente. A Ouvidoria funciona no Hospital Agamenon Magalhães – HAM, na Estrada do Arraial, 2.723, Casa Amarela.



HOSPITAL CORREIA PICANÇO

As atividades da Ouvidoria do Hospital Correia Picanço iniciaram em abril de 2008, apesar de não ter sido oficializada através de portaria interna. A ouvidora Cleide Lucena vem participando de cursos de capacitação promovidos pela Ouvidoria Geral do Estado.

Há um bom entrosamento da Ouvidoria com as gerências do hospital. Para melhor servir aos usuários da unidade, o órgão está trabalhando na agilização dos fluxos de atendimento. Cleide Lucena, ouvidora do Correia Picanço, destaca que “no exercício da função, a compreensão quanto à gravidade das manifestações, e as necessárias intervenções junto às áreas estratégicas do hospital, possibilita a atuação da Ouvidoria enquanto instrumento de gestão”.

A Ouvidoria funciona de segunda a sexta, das 7h30 às 11h30, na Rua Padre Roma, 149, Tamarineira (sede do hospital). O atendimento ao público também pode ser feito pelo telefone 3184.3939 ou pelo correio eletrônico hcpouvidoria@saude.pe.gov.

HOSPITAL GETÚLIO VARGAS

O Hospital Getúlio Vargas tem uma Ouvidoria própria desde outubro de 2008. Ela desenvolve as suas ações com o apoio e a orientação do núcleo administrativo-financeiro do hospital, que viabilizou o suporte necessário para a execução dos trabalhos. Ao longo dos anos, a Ouvidoria vem trabalhando para consolidar e ampliar canais

de comunicação entre usuários e funcionários, estimulando a participação de todos na resolução das questões levantadas, garantindo ainda o direito do cidadão de se manifestar.

Dentro desse objetivo, a ouvidora Lucenilda Marques informa que foi instalado mural para publicação de elogios recebidos, além da entrega da cópia do elogio ao funcionário destacado e o registro em sua ficha funcional. A ideia teve aceitação geral. “O desenvolvimento de uma política pública que amplia a comunicação e busca melhorar o atendimento ao cidadão deve ser sempre destacado”, avalia a ouvidora Lucenilda Marques.

A Ouvidoria funciona no HGV, na Avenida General San Martin, s/n, Cordeiro, de segunda a sexta-feira, das 7h às 10h. O atendimento também pode ser realizado pelo telefone 3184.5836, pelo fax 3184.5679 ou através do correio eletrônico ouvidoria.hgv@saude.pe.gov.br.

Equipe do Hospital Getúlio Vargas procura destacar desempenho dos funcionários



HOSPITAL E POLICLÍNICA DE JABOATÃO DOS GUARARAPES/PRAZERES

A Ouvidoria do Hospital e Policlínica de Jaboatão dos Guararapes/Prazeres – HPJP é considerada uma das pioneiras entre as Ouvidorias do Governo do Estado. As suas atividades começaram em outubro de 2003. A equipe é formada por três profissionais: os ouvidores Maria dos Remédios Mendes e Roberto França, além da atendente de Ouvidoria Suelane Silvestre.

Com mais de cem manifestações recebidas e respondidas, a Ouvidoria do HPJP contabiliza ganhos na função de intermediadora entre a direção da unidade e usuários. Os bancos do ambulatório foram reformados e reforçados a partir de observações pontuadas pela Ouvidoria; o tempo de espera dos pacientes com consultas marcadas foi reduzido também a partir de demandas geradas pelos cidadãos e prontamente acatadas pelo hospital. Um dos projetos para 2010 é dotar a Ouvidoria de um espaço físico melhor para o atendimento aos cidadãos.

A Ouvidoria funciona de segunda a sexta, nos turnos da manhã e tarde. Pela internet, o atendimento é feito através do correio eletrônico ouvidoria.hpjp@yahoo.com.br, pelos telefones 3184.4176/4201 ou pessoalmente no hospital, situado na Rua Recife, s/n, Prazeres, Jaboatão dos Guararapes.

HOSPITAL UNIVERSITÁRIO OSWALDO CRUZ

Parceria consolidada entre equipes técnicas e Ouvidoria é o que pode ser identificado no Hospital Universitário Oswaldo Cruz. Os resultados são observados em diversos setores da unidade: pesquisa de satisfação junto aos usuários do serviço de UTI; participação efetiva das chefias do ambulatório geral para a solução das demandas geradas pelo atendimento e fim da comercialização de fichas na área externa do setor de marcação de consultas são exemplos.

A Ouvidoria está entre as mais antigas do Executivo – 16 anos em atividade. “Sua finalidade, no princípio, era avaliar a satisfação do paciente quanto ao serviço prestado. Após a reforma pública administrativa, no entanto, a Ouvidoria tomou como base novos conceitos, ampliando sua atuação na melhoria do atendimento”, destaca Maria Odília Barros, ouvidora do HUOC. A equipe é composta por Luciano de Melo, ouvidor adjunto, Cleide Gomes e Marcos Antônio da Mota – ambos da área administrativa. O atendimento é feito de segunda a sexta, das 8h às 16h, na Rua Arnóbio Marques, 110, Santo Amaro. Conta com duas linhas telefônicas: 3184.1270/1200 e com o correio eletrônico ouvidoria.huoc@gmail.com.

INSTITUTO AGRONÔMICO DE PERNAMBUCO - IPA

A Ouvidoria do IPA começou a ser implantada no início de 2009, com a compra e a instalação de equipamentos em uma sala previamente preparada. A sua oficialização aconteceu no dia primeiro de junho, com a nomeação de Leonardo de Barros Figueiredo. Atualmente, o cargo é ocupado por Rivo Novaes.

O IPA tem escritórios em 178 municípios, 12 gerências regionais, 12 estações de pesquisa, três centros de produção e comercialização, além da sede localizada no bairro do Bongi, no Recife. Cerca de 1.200 servidores, incluindo contratados, terceirizados e cedidos por outras instituições compõem a força de trabalho do Instituto.

A Ouvidoria dispõe de computador, internet banda larga, telefone fixo e celular. Desde a sua criação, 20 manifestações foram recebidas. O ouvidor acredita que, com o processo de divulgação interno e externo, e devido à grande abrangência geográfica e social das ações do IPA, a tendência é que nos próximos meses essa demanda tenha um aumento significativo. A Ouvidoria funciona na Avenida General San Martin, 1.371, Bongi, de segunda a sexta-feira, das 8h às 12h. As demandas também podem ser formuladas por telefone 3184.7380 e através do correio eletrônico ouvidoria@ipa.br.

*Walter Coelho recebe em média
40 manifestações diárias*

INSTITUTO DE PESOS E MEDIDAS - IPEN

O Instituto de Pesos e Medidas de Pernambuco - Ipem/PE, órgão da Secretaria de Desenvolvimento Social e Direitos Humanos, é uma instituição que defende os direitos dos consumidores. Implantou, em junho de 2008, a sua Ouvidoria.

A Ouvidoria é mais um canal de comunicação oferecido aos cidadãos e aos funcionários. No site do Instituto, os visitantes podem colaborar com o serviço online de denúncias, dúvidas, sugestões, críticas e elogios através de formulário disponibilizado no link contato e ouvidoria. Ao preencher as informações, o formulário é enviado ao ouvidor, que, por sua vez, analisa e encaminha ao setor responsável para atendimento e resposta. Além do serviço online, a Ouvidoria dispõe do sistema de discagem direta gratuita pelo número 0800. 081.1526, atendimento pessoal na sede do órgão, ou ainda através de cartas. A Ouvidoria funciona na Avenida Professor Luiz Freire, 900,



Cidade Universitária.

A Ouvidoria do Ipem está inserida no Sistema Integrado da Ouvidoria do Inmetro – SGI, como também no sistema da Ouvidoria Geral do Estado. Esse compartilhamento de informações permite maior interação entre as ouvidorias, sem falar da troca de experiência que o ambiente propicia entre os órgãos e as secretarias do Governo.

Além da estruturação que o setor vem conquistando, o órgão criou o Posto Cidadão Móvel, projeto que está em campo percorrendo escolas, universidades, comunidades, entre outros locais. No posto também é feito o atendimento que dá suporte à Ouvidoria. Toda a demanda recebida pelo posto é lançada no sistema da Ouvidoria Geral do Estado.

De acordo com o ouvidor do Ipem Walter Coelho, o setor recebe por dia cerca de 40 manifestações. Entre os produtos mais denunciados pelos consumidores estão o pão francês (1º lugar), bomba medidora de combustível (2º) e medidores de energia elétrica (3º). “Nossa preocupação é atender bem ao cliente/consumidor”.

INSTITUTO DE RECURSOS HUMANOS - IRH

Com mais de cinco mil manifestações, a Ouvidoria do Instituto de Recursos Humanos - IRH funciona como termômetro da instituição. É a partir da avaliação das manifestações que os gestores fomentam ações de melhorias para aperfeiçoar o atendimento.

Para a diretora-presidente do IRH Ana Cavalcanti, através da Ouvidoria é possível estreitar o relacionamento com os usuários, acompanhando e fiscalizando com mais eficiência as ações dos setores. “A Ouvidoria deu voz aos servidores e aos usuários. E para facilitar a prestação dos serviços, instalamos uma subunidade no Hospital dos Servidores do Estado. Estrategicamente eficiente visto que o atendimento ao paciente ganhou agilidade graças a denúncias registradas”.

O serviço de marcação de consultas através do 0800, do Sistema de Assistência à Saúde dos Servidores Públicos do Estado, também foi beneficiado. Gestores do Sistema ampliaram o número de teleatendentes e a disponibilidade de vagas a partir das demandas registradas pela

*Treze pessoas respondem pelas
Ouvidorias do IRH e do HSE*



Ouvidoria – o que reduziu o tempo de espera na marcação de consultas.

“A função do ouvidor representa uma dimensão política, ao contribuir com a consolidação dos valores democráticos; social, pela ampliação da cidadania como instrumento para uma cidadania ativa, e econômica, como instrumento de gestão na busca pela eficiência das organizações”, declara a ouvidora Etiene Bahé.

A Ouvidoria foi inaugurada no dia 11 de abril de 2006. A subunidade do HSE, unidade âncora do Sassepe, foi implantada em 19 de fevereiro de 2008. A equipe da Ouvidoria é formada por uma ouvidora e 12 assistentes. O atendimento é feito de segunda a sexta, das 8h às 17h, na Rua Henrique Dias, s/n, Derby. A Ouvidoria também oferece as linhas telefônicas 3183.4883/4879/4884 para o recebimento de manifestações. Quem preferir pode recorrer ao correio eletrônico ouvidoria@irh.pe.gov.br ou ao site www.irh.pe.gov.br.

JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE PERNAMBUCO - JUCEPE

A Ouvidoria da Junta Comercial do Estado de Pernambuco - Jucepe investe na informação para contribuir no aprimoramento do trabalho realizado pelo órgão. Para tanto, a equipe formada por Fernanda Dubeux, ouvidora da Junta, Phelipe da Costa, ouvidor adjunto, Rosimay Duarte, assistente, Stéphanie Souza e Érica Costa, estagiárias, participa e estimula a realização de encontros com os funcionários e os chefes

de setores para debater o papel da Ouvidoria no novo modelo de gestão do Governo. Caixas de sugestões instaladas em pontos de grande circulação e peças publicitárias reforçam a estratégia que busca interação entre todos os setores que fazem parte da Junta Comercial.

Para Fernanda Dubeux, os resultados alcançados indicam que o caminho está correto. “A Ouvidoria pode ajudar no aprimoramento do trabalho de cada um, no bem-estar comum, na qualidade dos serviços e no fortalecimento da cidadania”, defende. Para exemplificar, Fernanda Dubeux aponta algumas intervenções adotadas pelo órgão a partir das demandas recebidas pela Ouvidoria. “Notamos que os usuários confundiam bastante três tipos de certidões. Fizemos resumos sobre cada uma delas e disponibilizamos a informação nos locais de requerimento das mesmas. Também conseguimos liberar processos mostrando que as exigências que impediam seu deferimento eram incabíveis

Fernanda Dubeux e sua equipe: ações práticas facilitam a vida dos usuários da Jucepe



e colocamos analistas da Junta em contato com usuários que se mostravam confusos em relação ao trâmite de processos”.

A Ouvidoria está instalada no prédio do órgão, na Rua Imperial, 1.600, São José, atendendo de segunda a sexta, das 8h às 13h30. Conta com os telefones 3182.5285/5209, o fax 3182.5202 e correio eletrônico ouvidoria.jucepe@jucepe.pe.gov.br.

PERNAMBUCO PARTICIPAÇÕES E INVESTIMENTOS S.A. - PERPART

A Ouvidoria da Pernambuco Participações e Investimentos S.A. - Perpart iniciou as atividades em julho de 2006. Antes da data, no entanto, todo um trabalho de levantamento de dados acerca de ouvidorias existentes na cidade do Recife, capacitação de pessoal e definição de projeto foi realizado em acordo ao Decreto nº 25.346, de abril de 2003, que regulamentou o Programa Pernambucano de Modernização da Gestão Pública - Progestão, estabelecendo metas para criação de Ouvidorias em todos os órgãos e secretarias do Estado.

Dentro da visão e do modelo idealizado pelo Governo, a Perpart adotou mecanismos de gestão compromissados com o interesse público, como o atendimento aos déficits sociais, a promoção do desenvolvimento econômico sustentável e com uma atuação transparente facilitando o acesso do cidadão ao sistema público.

O grande desafio encontrado foi levar ao seu público (externo e interno) esclarecimentos sobre

o papel da Ouvidoria e a sua atuação como canal indutor de melhorias. A diretoria do órgão tem se comprometido com a essência do sistema de Ouvidoria, facilitando a comunicação e incentivando que os seus clientes se expressem, permitindo a identificação de oportunidades de melhorias.

Reestruturação das instalações físicas para um melhor atendimento do cidadão-usuário, participação dos funcionários nas questões relativas à empresa, sinalização de áreas para facilitar a circulação dentro do órgão, remanejamento de pessoal e criação do projeto Ouvidoria Interativa (que afere o nível de satisfação dos mutuários) são algumas ações postas em prática pelo órgão a partir de avaliações feitas pela Ouvidoria.

A Ouvidoria da Perpart está instalada na Rua Doutor João Lacerda, 395, bairro do Cordeiro. Realiza atendimento presencial, pelo telefone 3184.5093, pelo correio eletrônico ouvidoria@perpart.pe.gov.br ou através do site do órgão www.perpart.pe.gov.br. Tem como ouvidora Márcia Fabíola Lima.

PORTO DO RECIFE S.A.

O Porto do Recife deu um importante passo no processo de valorização dos seus usuários e colaboradores por meio da implantação da sua Ouvidoria, em março de 2009. Segundo o ouvidor Tadeu Carvalho, o serviço tem sido um importante canal de comunicação entre usuários, trabalhadores e a administração do Porto. “Procurando sempre

agir com ética, transparência, imparcialidade e justiça, temos procurando desempenhar nosso papel em defesa dos direitos do cidadão e controle de qualidade dos serviços”, afirma.

Dessa forma, a Ouvidoria tem tido a oportunidade de atuar nas mais diversas situações, auxiliando na busca de soluções para os problemas e otimização dos processos. Em uma delas, contribuiu para a melhoria do serviço de vigilância após receber queixa de atendimento não adequado apresentada por um cliente externo. Nesse caso, o papel da Ouvidoria foi recomendar a avaliação do atendimento prestado ao público pelos funcionários da empresa.

Em outra oportunidade, foi atendido um

grupo de funcionários que, legitimamente, reivindicava o pagamento de uma diferença salarial. Para solucionar a questão, a Ouvidoria intermediou o encontro da administração do Porto e os trabalhadores que, por meio do diálogo, chegaram a um acordo. O atendimento na Ouvidoria do Porto do Recife é feito pessoalmente, na sede da administração do Porto, na Praça Comunidade Luso Brasileira, 70, Bairro do Recife), de segunda a sexta (manhã e tarde), pelos telefones 3183.1800/1823/1907 ou pelo correio eletrônico ouvidoria@portodorecife.pe.gov.br.

Paulo Tadeu (centro) e equipe buscam o entendimento para solucionar problemas



PRONTO-SOCORRO CARDIOLÓGICO DE PERNAMBUCO PROFESSOR LUIZ TAVARES - PROCAPE

Com uma média de 40 manifestações por mês, e uma resolutividade na casa dos 90%, o Procape é mais um exemplo do uso da Ouvidoria como instrumento de gestão. Zélia Galvão Lins é ouvidora da unidade desde abril de 1994. “As contribuições registradas são valiosas. As sugestões são para o nosso aprimoramento e para a melhoria do serviço público. Os cidadãos/pacientes são nossos parceiros na evolução da democracia e aliados para o bom desempenho e atendimento do hospital público”, destaca.

A Ouvidoria do Pronto-Socorro Cardiológico conta com uma equipe formada pela ouvidora, uma ouvidora substituta (Dolores Maia) e uma assistente de Ouvidoria (Iolanda Chaves). “A instituição, representada pela diretoria, gestores e funcionários, sabe da importância da Ouvidoria. Desta forma, participam conjuntamente do nosso trabalho”. As melhorias são observadas em vários setores da unidade. Lição estimulada pelo diretor da unidade, o médico Ênio Cantarelli - pioneiro na implantação de Ouvidoria em hospitais públicos em Pernambuco.

UNIVERSIDADE DE PERNAMBUCO - UPE

A Universidade de Pernambuco oficializou a implantação do seu sistema de Ouvidoria através da Portaria nº 1017/2008, de 29 de dezembro de 2008. Tem a psicóloga Maria do Rosário Lapenda na função de ouvidora central. A unidade é ligada ao gabinete do reitor.

De acordo com Maria do Rosário, a implantação da Ouvidoria vem estimulando a comunicação entre a comunidade acadêmica e os gestores. Recursos como instalação de urnas estão sendo adotados para facilitar a comunicação e o encaminhamento de manifestações. Atualmente o trabalho também está focado na implantação das ouvidorias setoriais que integram o complexo universitário.

“O ouvidor representa um elo de confiança entre o cidadão, sociedade e gestores institucionais. Um compromisso com a ética e as relações sociais dentro da organização. Nessa função, outro fator que considero primordial é o desenvolvimento da empatia, da sensibilidade, discrição e a independência”, considera Maria do Rosário.

A Ouvidoria está instalada na sede da UPE, na Avenida Agamenon Magalhães, s/n, Santo Amaro, funcionando de segunda a sexta-feira, das 8h às 13h. O atendimento também é feito através do telefone 3183.3676 e pelo correio eletrônico ouvidoria@upe.pe.gov.br.

Governo do Estado de Pernambuco

Governador do Estado

Eduardo Henrique Accioly Campos

Vice-governador

João Lyra Neto

Secretário Especial de Articulação Social

Waldemar Borges

Ouvidora Geral do Estado

Karla Júlia Marcelino

* Fotos e textos com perfil das ouvidorias foram
elaborados pelas assessorias de imprensa e
ouvidores da Rede.

Pernambuco – março de 2010

