

A Ouvidoria como ferramenta de gestão

Ouvidoria-Geral do Estado

Secretaria da Controladoria-Geral do Estado



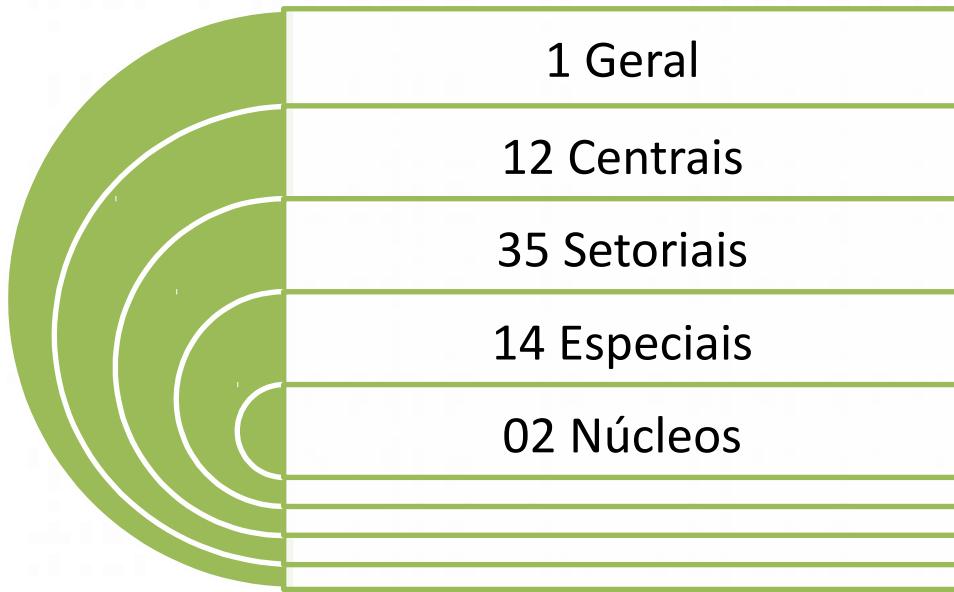
Nossa Rede de Ouvidorias - PE

Secretaria da
Controladoria
Geral do Estado



GOVERNO DO ESTADO
PERNAMBUCO
MAIS TRABALHO, MAIS FUTURO.

- 62 unidades
- 200 servidores
- 926.756 mil manifestações desde a criação
- Mais de 52 mil manifestações no primeiro semestre de 2019



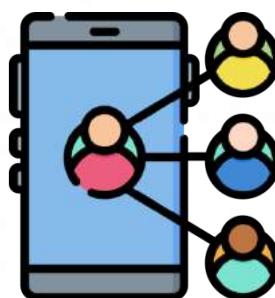
Canais de entrada das manifestações

Secretaria da
Controladoria
Geral do Estado



GOVERNO DO ESTADO
PERNAMBUCO
MAIS TRABALHO, MAIS FUTURO.

- Formulário eletrônico
- E-mail
- 162 e 0800.2812900 (ligações gratuitas)
- Presencial
- Carta (ofício)
- Caixa de sugestões



Quais os tipos de manifestações?



- **Sugestão:** proposta de melhoria
- **Elogio:** reconhecimento/satisfação
- **Solicitação:** requerimento, orientação
- **Reclamação:** insatisfação
- **Denúncia:** ilícito/irregularidade

Secretaria da
Controladoria
Geral do Estado



GOVERNO DO ESTADO
PERNAMBUCO
MAIS TRABALHO, MAIS FUTURO.



Papéis das Ouvidorias

Secretaria da
Controladoria
Geral do Estado



GOVERNO DO ESTADO
PERNAMBUCO
MAIS TRABALHO, MAIS FUTURO.

- Promover a participação
- Acompanhar visando garantir a efetividade
- Propor aperfeiçoamento
- Auxiliar na prevenção e correção de atos
- Propor adoção de medidas para defesa dos direitos dos usuários
- Receber, analisar e encaminhar
- Mediar e conciliar

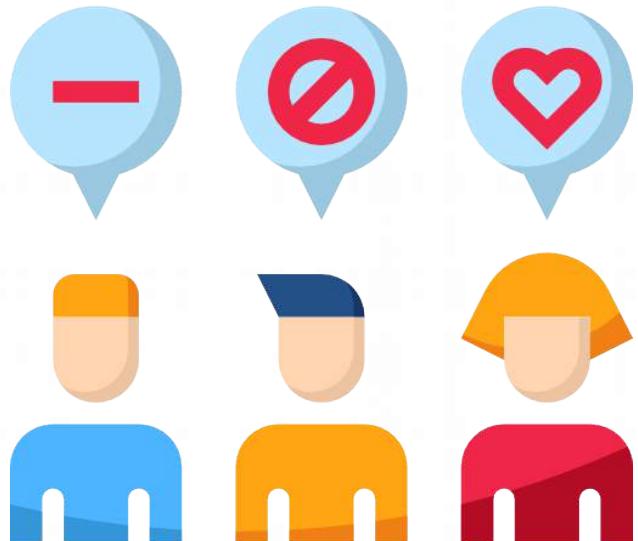


A Ouvidoria como instrumento de controle social

Secretaria da
Controladoria
Geral do Estado



GOVERNO DO ESTADO
PERNAMBUCO
MAIS TRABALHO, MAIS FUTURO.



- Participação social
- Canal direto entre o cidadão e a gestão pública
- Projeto Controladoria em Ação
- Ouvidorias itinerantes

A Ouvidoria como macrofunção do controle interno

Secretaria da
Controladoria
Geral do Estado

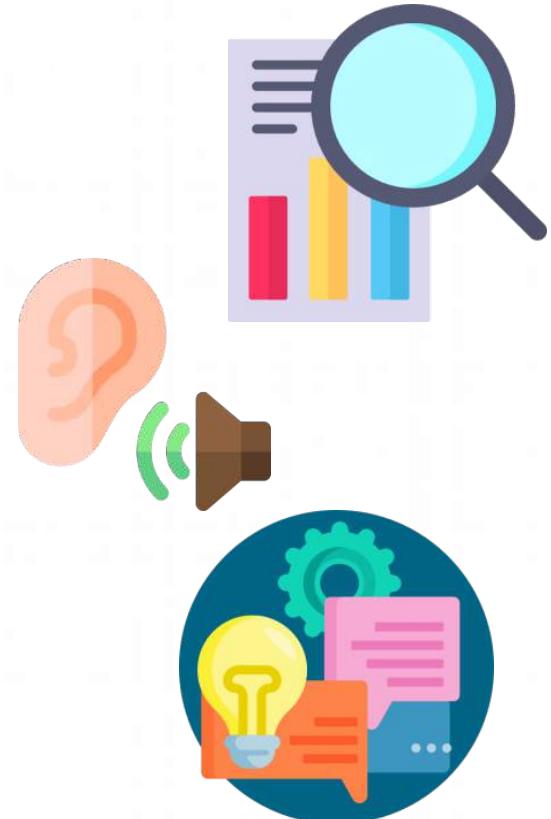


Ouvidoria

Controladoria

Auditoria

Correição



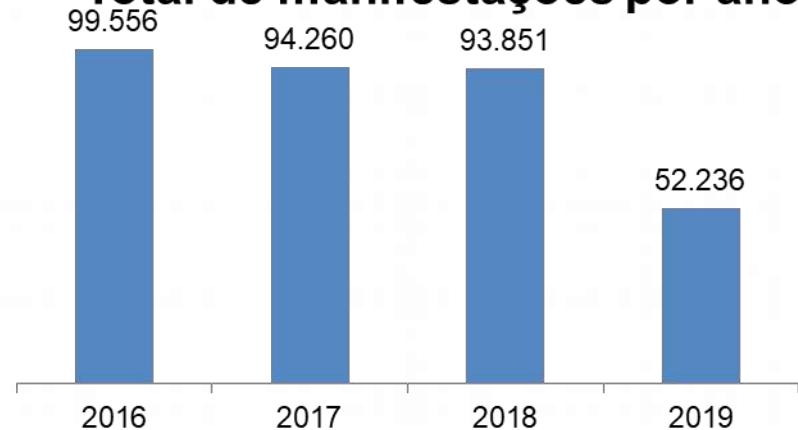
Monitoramento do Governador

Secretaria da
Controladoria
Geral do Estado

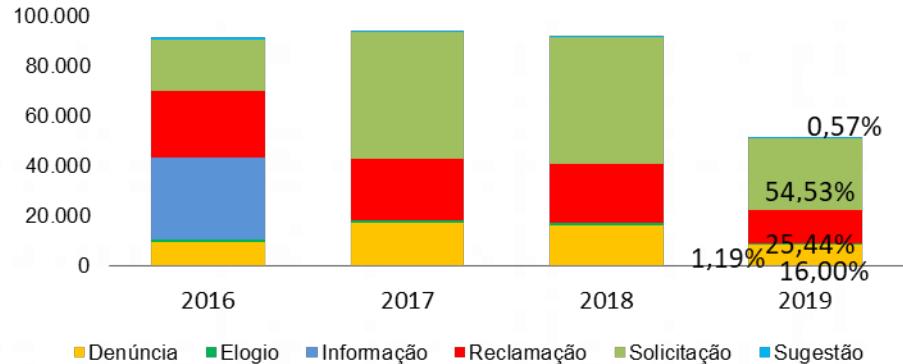


GOVERNO DO ESTADO
PERNAMBUCO
MAIS TRABALHO, MAIS FUTURO.

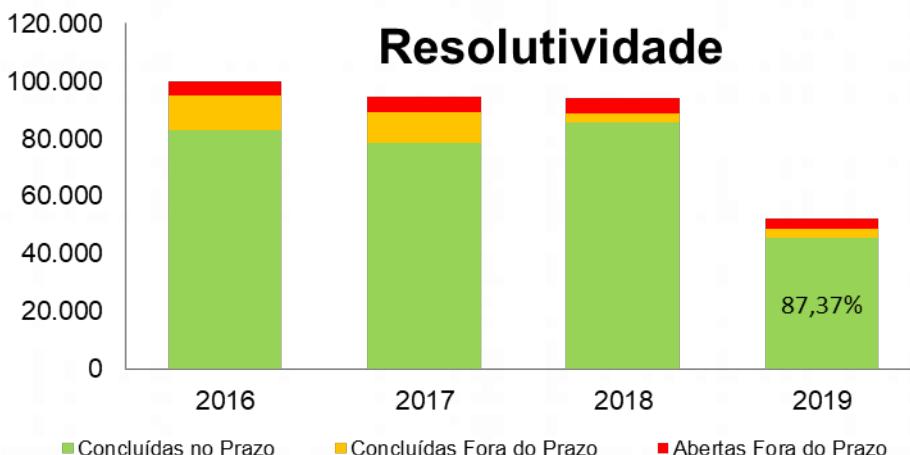
Total de manifestações por ano



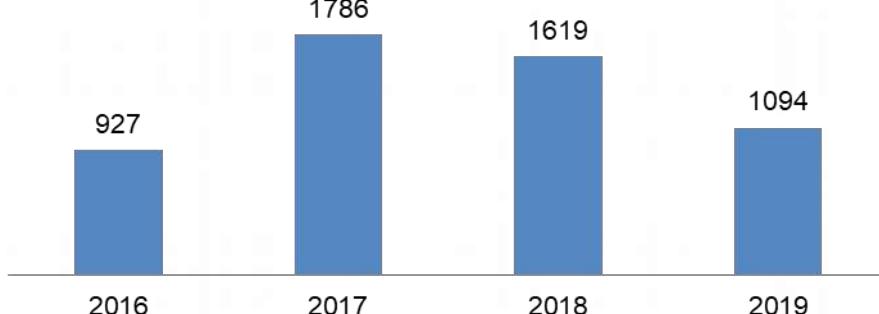
Total de manifestações por natureza



Resolutividade



Total de Pedidos de Acesso à Informação (PAI's)



Assuntos mais demandados

Secretaria da
Controladoria
Geral do Estado



GOVERNO DO ESTADO
PERNAMBUCO
MAIS TRABALHO, MAIS FUTURO.

- Consultas ao SASSEPE
- Abastecimento de água
- Gestão escolar
- Drogas e ações criminosas
- Crianças ou adolescentes vítimas de violência
- Carteira de identidade
- Fauna
- Gestão de quadro de horários dos ônibus
- Atendimento em hospitais



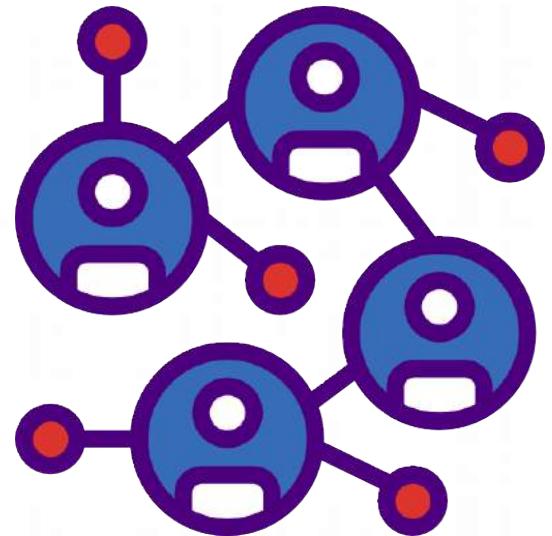
Novas competências das ouvidorias a partir do Código de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos

Novas competências da OGE

Secretaria da
Controladoria
Geral do Estado



- Apoiar a implantação de ouvidorias municipais
- Elaborar a consolidação dos relatórios de gestão das ouvidorias de cada órgão ou entidade, disponibilizando-a na internet



Novas competências das ouvidorias

Secretaria da
Controladoria
Geral do Estado



- Contribuir para a elaboração da Carta de Serviços do órgão ou entidade e supervisionar sua revisão
- Participar das reuniões de deliberação superior do órgão ou entidade
- Dar ciência à Ouvidoria-Geral do Estado acerca de denúncias de irregularidades relativas à atuação de agentes públicos
- promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes

Conquistas da sociedade a partir de manifestações de ouvidorias

Secretaria da
Controladoria
Geral do Estado



GOVERNO DO ESTADO
PERNAMBUCO
MAIS TRABALHO, MAIS FUTURO.



**DENÚNCIAS NA OUVIDORIA
DA SEFAZ-PE GERAM 147
AÇÕES FISCAIS EM 2018**

TRABALHO RESULTOU EM QUASE R\$ 40 MILHÕES
EM CRÉDITOS TRIBUTÁRIOS

Érika Lacet

Ouvidora-Geral do Estado

Secretaria da Controladoria-Geral do Estado

*<http://www.ouvidoria.pe.gov.br>
ouvidoria@ouvidoria.pe.gov.br*

Ligue 162



Secretaria da
Controladoria
Geral do Estado



GOVERNO DO ESTADO
PERNAMBUCO
MAIS TRABALHO, MAIS FUTURO.

A Ouvidoria como ferramenta de gestão

Ouvidoria-Geral do Estado

Secretaria da Controladoria-Geral do Estado



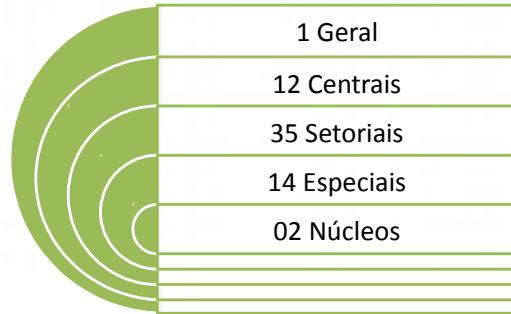
Secretaria da
Controladoria
Geral do Estado



PERNAMBUCO
MAIS TRABALHO, MAIS FUTURO

Nossa Rede de Ouvidorias - PE

Secretaria da
Controleladoria
Geral do Estado



- 62 unidades
- 200 servidores
- 926.756 mil manifestações desde a criação
- Mais de 52 mil manifestações no primeiro semestre de 2019

Canais de entrada das manifestações

Secretaria da
Controladoria
Geral do Estado



- Formulário eletrônico
- E-mail
- 162 e 0800.2812900 (ligações gratuitas)
- Presencial
- Carta (ofício)
- Caixa de sugestões



Quais os tipos de manifestações?

Secretaria da
Controladoria
Geral do Estado



- **Sugestão:** proposta de melhoria
- **Elogio:** reconhecimento/satisfação
- **Solicitação:** requerimento, orientação
- **Reclamação:** insatisfação
- **Denúncia:** ilícito/irregularidade



Papéis das Ouvidorias

Secretaria da
Controladoria
Geral do Estado



- Promover a participação
- Acompanhar visando garantir a efetividade
- Propor aperfeiçoamento
- Auxiliar na prevenção e correção de atos
- Propor adoção de medidas para defesa dos direitos dos usuários
- Receber, analisar e encaminhar
- Mediar e conciliar



A Ouvidoria como instrumento de controle social

Secretaria da
Controladoria
Geral do Estado



- Participação social
- Canal direto entre o cidadão e a gestão pública
- Projeto Controladoria em Ação
- Ouvidorias itinerantes

A Ouvidoria como macrofunção do controle interno

Secretaria da
Controladoria
Geral do Estado

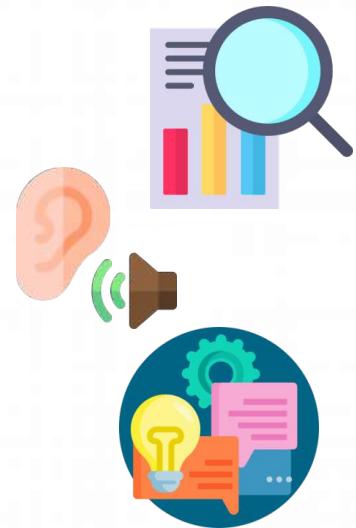


Ouvidoria

Controladoria

Auditoria

Correição

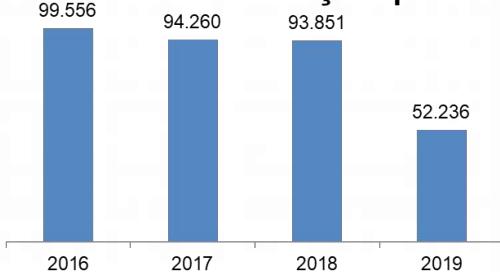


Monitoramento do Governador

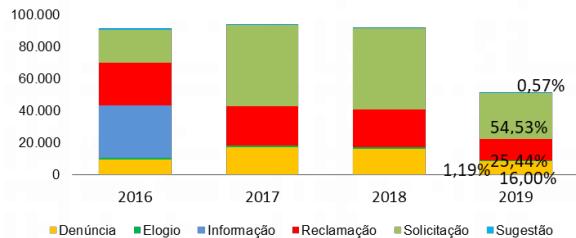
Secretaria da
Controleladoria
Geral do Estado



Total de manifestações por ano



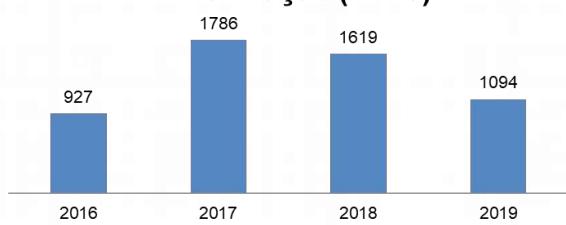
Total de manifestações por natureza



Resolutividade



**Total de Pedidos de Acesso à
Informação (PAI's)**



Assuntos mais demandados

Secretaria da
Controladoria
Geral do Estado



- Consultas ao SASSEPE
- Abastecimento de água
- Gestão escolar
- Drogas e ações criminosas
- Crianças ou adolescentes vítimas de violência
- Carteira de identidade
- Fauna
- Gestão de quadro de horários dos ônibus
- Atendimento em hospitais



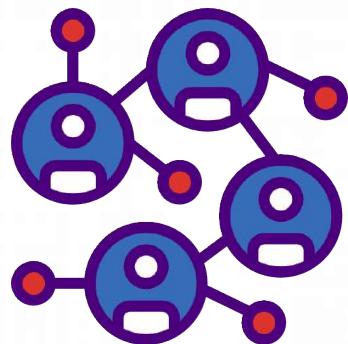
Novas competências das ouvidorias a partir do Código de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos

Novas competências da OGE

Secretaria da
Controladoria
Geral do Estado



- Apoiar a implantação de ouvidorias municipais
- Elaborar a consolidação dos relatórios de gestão das ouvidorias de cada órgão ou entidade, disponibilizando-a na internet



Novas competências das ouvidorias

Secretaria da
Controladoria
Geral do Estado



- Contribuir para a elaboração da Carta de Serviços do órgão ou entidade e supervisionar sua revisão
- Participar das reuniões de deliberação superior do órgão ou entidade
- Dar ciência à Ouvidoria-Geral do Estado acerca de denúncias de irregularidades relativas à atuação de agentes públicos
- promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes

Conquistas da sociedade a partir de manifestações de ouvidorias

Secretaria da
Controleadoria
Geral do Estado



DENÚNCIAS NA OUVIDORIA DA SEFAZ-PE GERAM 147 AÇÕES FISCAIS EM 2018

TRABALHO RESULTOU EM QUASE R\$ 40 MILHÕES EM CRÉDITOS TRIBUTÁRIOS

Érika Lacet

*Ouvidora-Geral do Estado
Secretaria da Controladoria-Geral do Estado*

**<http://www.ouvidoria.pe.gov.br>
ouvidoria@ouvidoria.pe.gov.br**

Ligue 162



Secretaria da
Controladoria
Geral do Estado



GOVERNO DO ESTADO
PERNAMBUCO
MAIS TRABALHO, MAIS FUTURO.

