

A Ouvidoria como ferramenta de gestão

Ouvidoria-Geral do Estado

Secretaria da Controladoria-Geral do Estado



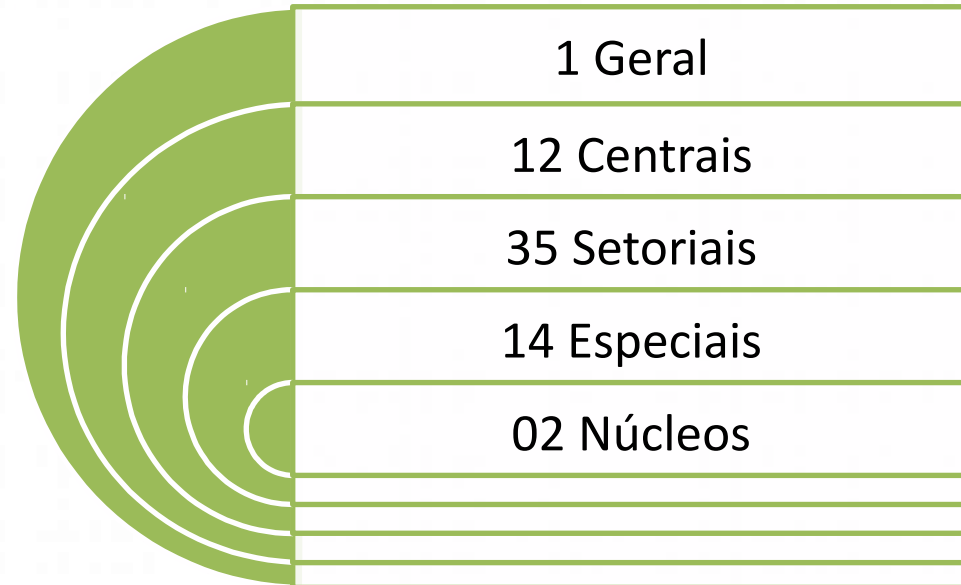
Nossa Rede de Ouvidorias - PE

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



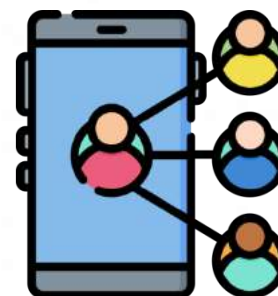
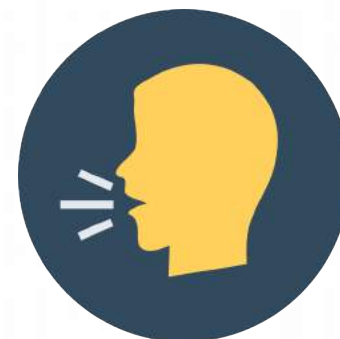
Canais de entrada das manifestações

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



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



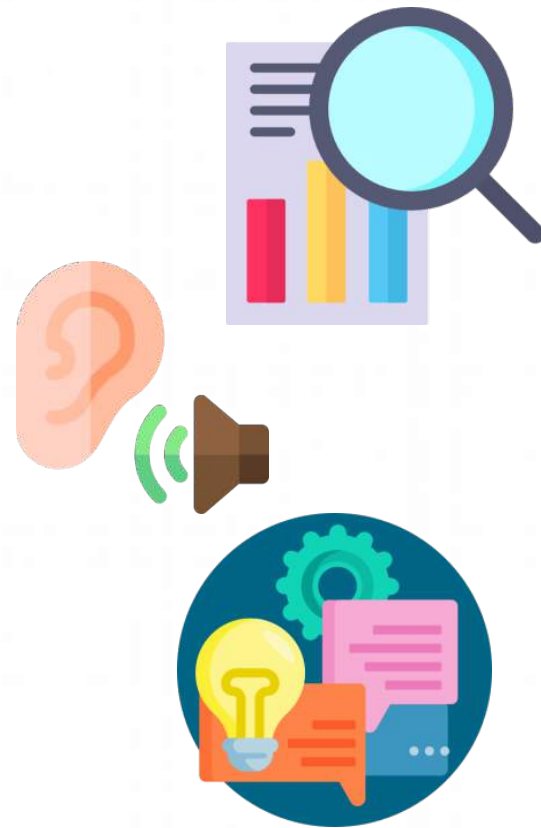
GOVERNO DO ESTADO
PERNAMBUCO
MAIS TRABALHO, MAIS FUTURO.

Ouvidoria

Controladoria

Auditoria

Correição



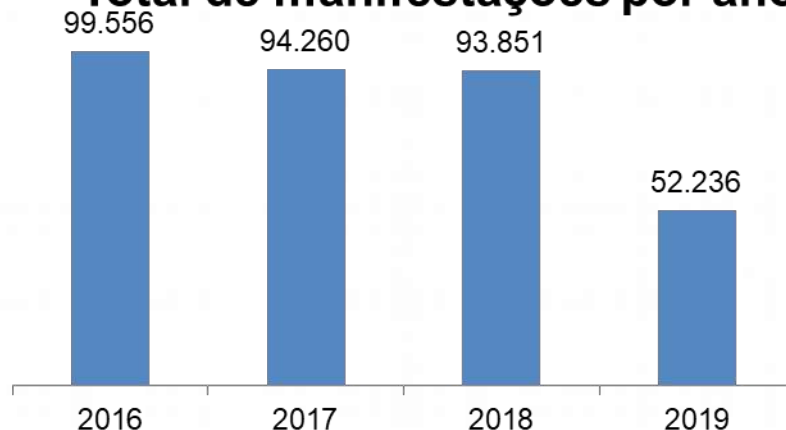
Monitoramento do Governador

Secretaria da
Controladoria
Geral do Estado

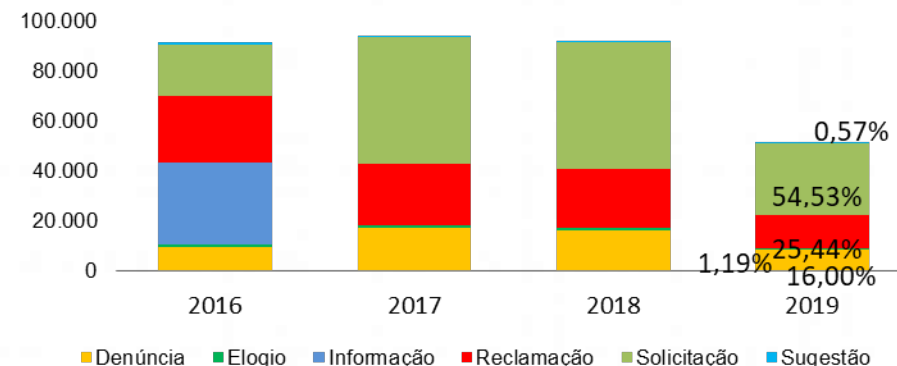


GOVERNO DO ESTADO
PERNAMBUCO
MAIS TRABALHO, MAIS FUTURO.

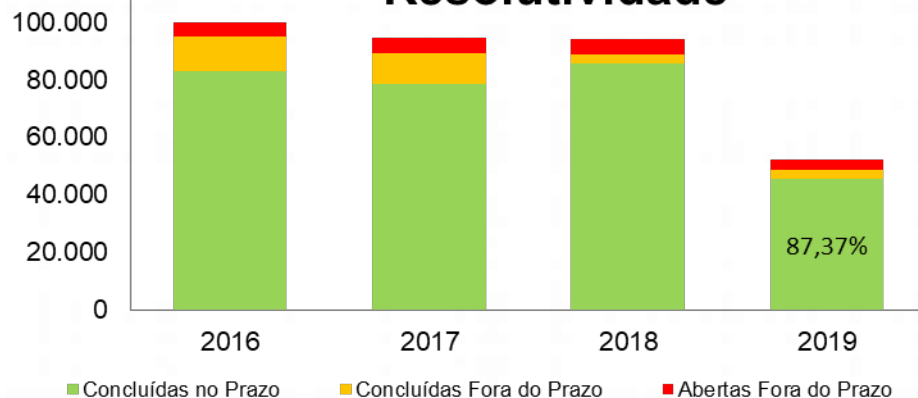
Total de manifestações por ano



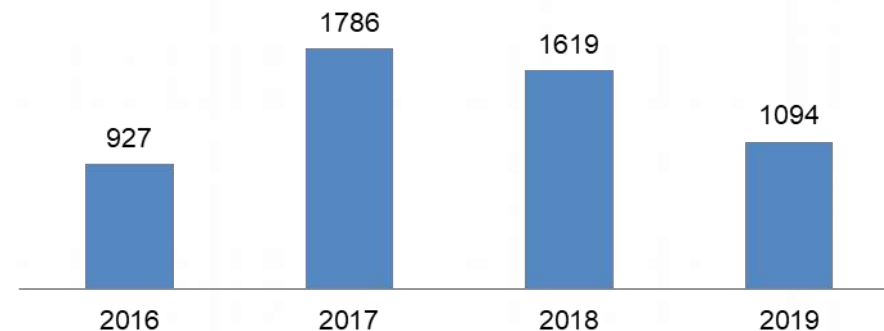
Total de manifestações por natureza



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**

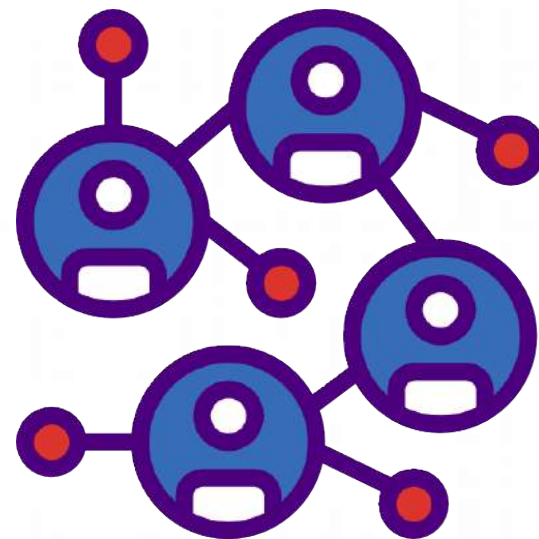
Novas competências da OGE

Secretaria da
Controladoria
Geral do Estado



GOVERNO DO ESTADO
PERNAMBUCO
MAIS TRABALHO, MAIS FUTURO.

- 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



- 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

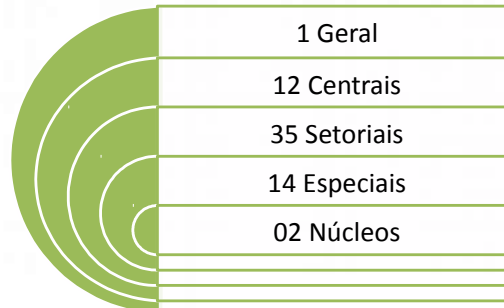


Nossa Rede de Ouvidorias - PE

Secretaria da
Controladoria
Geral do Estado



GOVERNO DO ESTADO
PERNAMBUCO
MAIS TRABALHOS, MAIS FUTURO



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

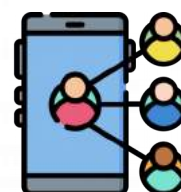
Canais de entrada das manifestações

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



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.



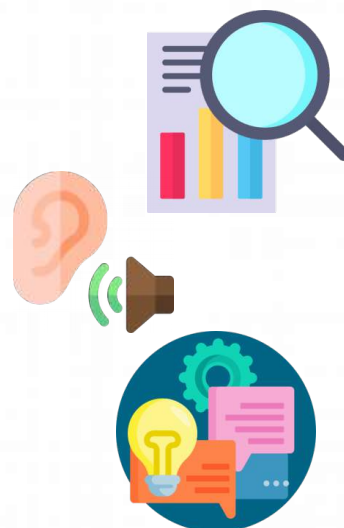
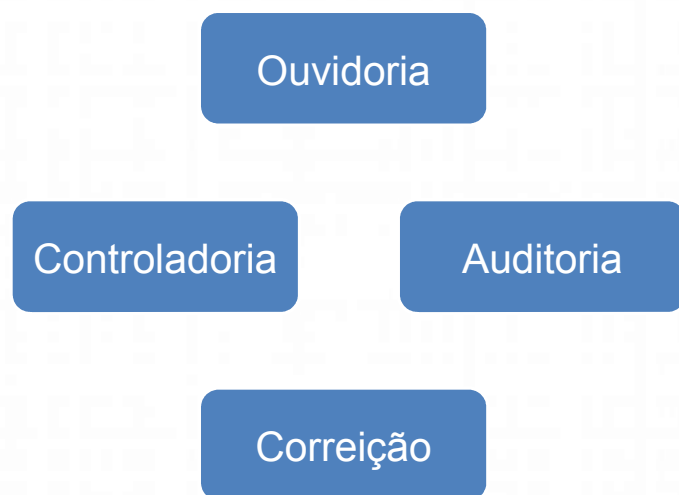
- Participação social
- Canal direto entre o cidadão e a gestão pública
- Projeto Controladoria em Ação
- Ouvidorias itinerantes

A Ouvidoria como macrofunção do controle interno

Secretaria da
Controladoria
Geral do Estado



GOVERNO DO ESTADO
PERNAMBUCO
MAIS TRABALHO. MAIS FUTURO.



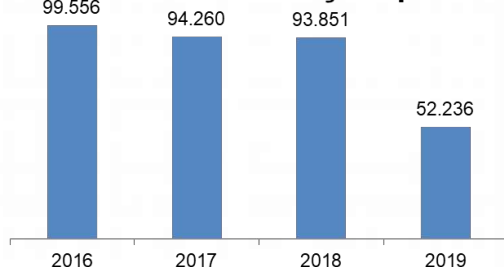
Monitoramento do Governador

Secretaria da
Controladoria
Geral do Estado

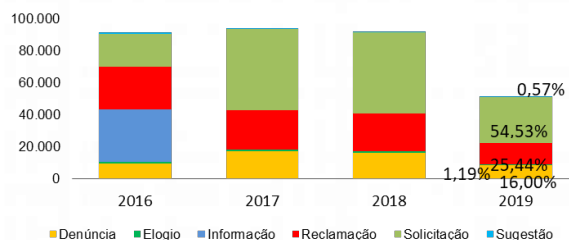


GOVERNO DO ESTADO
PERNAMBUCO
MAIS TRABALHO, MAIS FUTURO

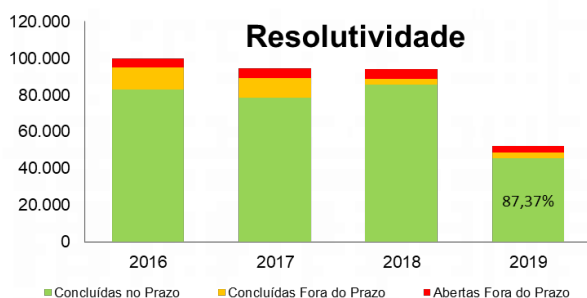
Total de manifestações por ano



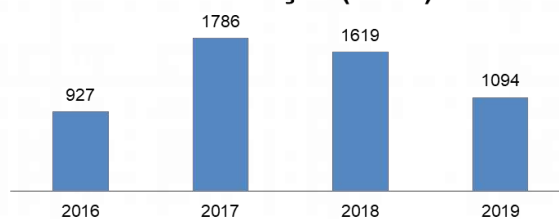
Total de manifestações por natureza



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**

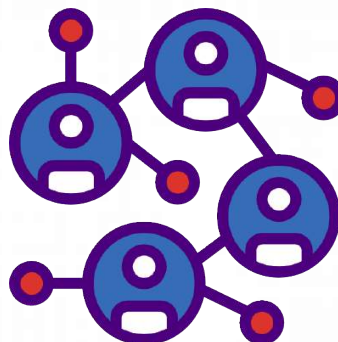
Novas competências da OGE

Secretaria da
Controladoria
Geral do Estado



GOVERNO DO ESTADO
PERNAMBUCO
MAIS TRABALHO. MAIS FUTURO.

- 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



GOVERNO DO ESTADO
PERNAMBUCO
MAIS TRABALHO. MAIS FUTURO.



- 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



Ouvidoria
Geral do Estado

Secretaria da
Controladoria
Geral do Estado



GOVERNO DO ESTADO
PERNAMBUCO
MAIS TRABALHO, MAIS FUTURO.

