SEMINÁRIOS

Rede Ouvir PE

Para que e Por que ter uma Ouvidoria?



NORMAS VIGENTES

SEMINÁRIOS
Rede Ouvir PE

- Lei Nº 13.460/2017 – Código de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos;
- Resolução Tribunal de Contas do Estado Nº 159/2021.



SURGIRAM OUVIDORIAS ANTES DA NORMATIZAÇÃO?

SEMINÁRIOS
Rede Ouvir PE

Ouvidoria
Geral do Estado

Tribunal de Contas
ESTADO DE PERNAMBUCO

Alepe
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA
DO ESTADO DE PERNAMBUCO

MINISTÉRIO PÚBLICO DE PERNAMBUCO
MPPE

OUVIDORIA
GERAL
INCLUIR PARA SIMPLIFICAR

SURGIRAM OUVIDORIAS ANTES DA NORMATIZAÇÃO?

SEMINÁRIOS
Rede Ouvir PE

PREFEITURA DO JABOATÃO DOS GUARARAPES

AFOGADOS DA INGAZEIRA
PREFEITURA

PREFEITURA DE Serra Talhada
CUIDANDO DE VOCÊ

PREFEITURA DE BEZERROS
fazendo acontecer

OUVIDORIA GERAL DE CARUARU

PARA QUE SURGIRAM AS OUVIDORIAS?



SEMINÁRIOS
Rede Ouvir PE

COMO MELHORAR A GESTÃO E SUBSIDIAR AS AÇÕES DO CONTROLE INTERNO




ELEMENTA



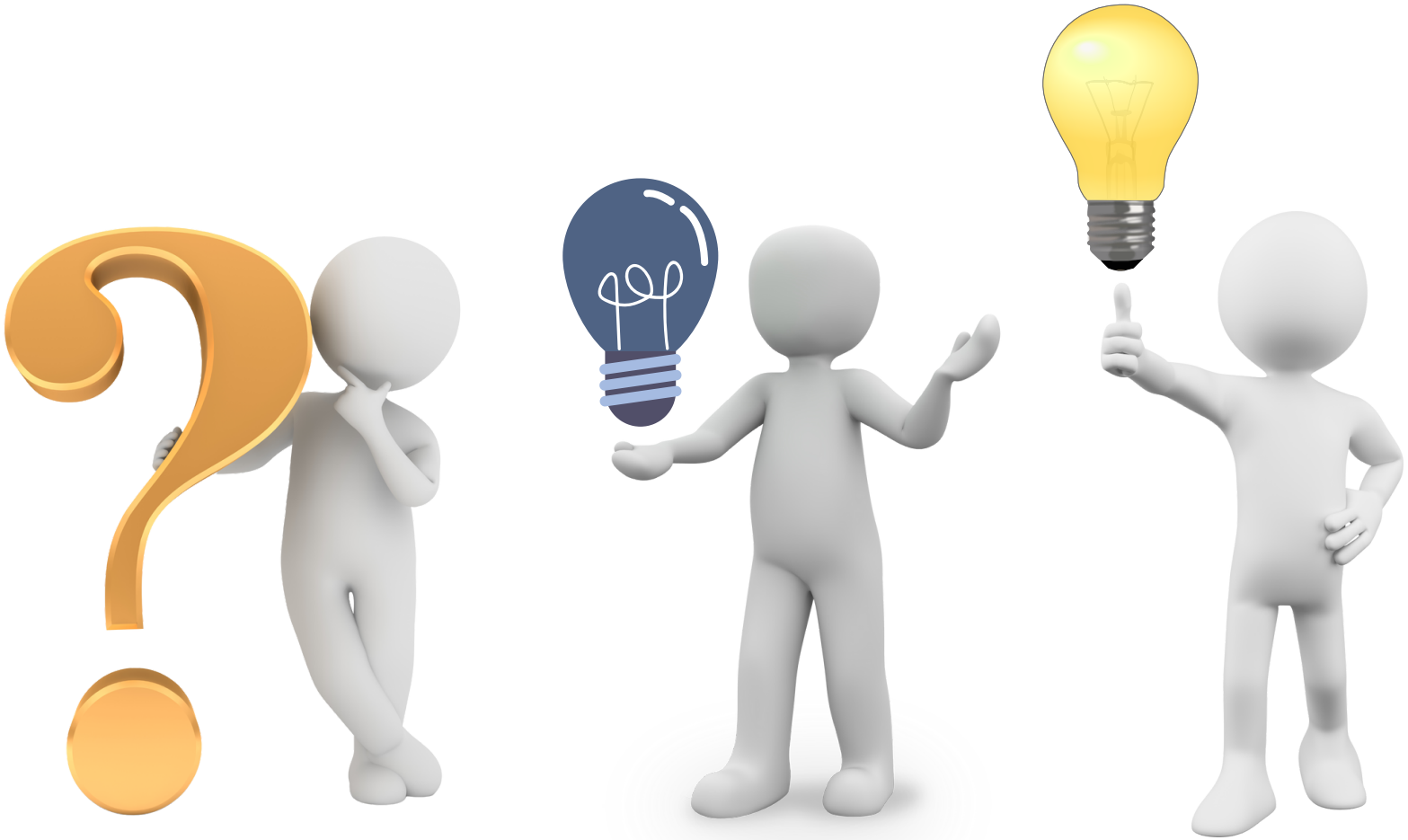
VANTAGENS EM ESTABELECER UMA OUVIDORIA

SEMINÁRIOS
Rede Ouvir PE

- Fortalecimento dos princípios de cidadania;
- Fortalecimento da imagem, da cultura e dos valores do município;
- Assessoramento da gestão municipal;
- Aprimoramento constante da gestão pública;
- Visão estratégica do que a sociedade percebe em relação à gestão municipal (consultoria a baixo custo);
- Canal oficial de comunicação com o cidadão.

RESULTADO

SEMINÁRIOS
Rede Ouvir PE



SEMINÁRIOS

Rede Ouvir PE

Zélia Correia

zelia.correia@cge.pe.gov.br
ouvidoria@ouvidoria.pe.gov.br

Coordenadora do Atendimento ao Cidadão
Ouvidoria-Geral do Estado

