

Guia de Orientação para Implantação de Ouvidorias Municipais



Rede Ouvir PE





EXPEDIENTE

Marconi Muzzio

Ouvidor-Geral do Estado
Coordenador da Rede Ouvir PE

José Adalto Santos

Ouvidor-Geral da Assembleia Legislativa do Estado de Pernambuco

Carlos Neves

Ouvidor do Tribunal de Contas do Estado de Pernambuco

Francisco Eduardo Gonçalves Sertório Canto

Ouvidor-Geral do Tribunal de Justiça do Estado de Pernambuco

Selma Magda Pereira Barbosa Barreto

Ouvidora-Geral do Ministério Público do Estado de Pernambuco



EXPEDIENTE

ELABORAÇÃO

Zélia Correia
Ouvidoria-Geral do Estado

COLABORAÇÃO

Elisa Andrade
Ouvidoria-Geral do Estado

Douglas Moreno
Ouvidoria da Assembleia Legislativa do Estado de Pernambuco
1º Secretário da Rede Ouvir PE

Priscila Monteiro
Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado de Pernambuco
2ª Secretária da Rede Ouvir PE

Janaina Negreiros
Ouvidoria do Ministério Público de Pernambuco

<http://www.ouvidoria.pe.gov.br/>
Telefone: 162 (ligação gratuita de telefone fixo ou celular)
redouvirpe@ouvidoria.pe.gov.br



APRESENTAÇÃO

A Rede Pernambucana de Ouvidorias Públicas e Afins - Rede Ouvir PE é formada, a princípio, pelas Ouvidorias da Assembleia Legislativa (ALEPE), do Ministério Público (MPPE), do Tribunal de Contas (TCE-PE), do Tribunal de Justiça (TJPE) e pela Ouvidoria-Geral do Estado de Pernambuco (OGE).

A sua finalidade é a integração das atividades exercidas pelas ouvidorias públicas do estado de Pernambuco visando o fortalecimento das ações de ouvidoria e controle social.

Além disso, seu papel é de orientar os municípios do nosso estado quanto ao funcionamento e à legislação em vigor na área de ouvidoria com o propósito de contribuir para a expansão da atuação das ouvidorias.

Visite a seção da Rede Ouvir PE no site da Ouvidoria-Geral do Estado e conheça mais sobre essa Rede. (<http://www.ouvidoria.pe.gov.br/>)



Por que ter uma ouvidoria no seu município?

É uma exigência legal, você sabia?!!! Consulte a Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

A não existência de uma ouvidoria no município está sujeita a fiscalização do Tribunal de Contas Estadual e também do Ministério Público de Pernambuco.

A ouvidoria tem um papel fundamental no exercício da cidadania e nas melhorias nas políticas públicas e é o canal mais próximo entre a sociedade e a administração pública, além de melhorar a gestão interna e cumprir com o princípio da transparência que é exigido de todo ente público.

Importante!! Para montar sua ouvidoria elabore uma legislação que garanta a atuação eficaz. Estabelecendo a estrutura, as atribuições, a organização, o funcionamento e os procedimentos.



Estrutura física e tecnológica de uma Ouvidoria

Ter uma ouvidoria é simples!!! Você só precisa de uma sala, preferencialmente próxima à recepção, móveis e placas de divulgação para que o cidadão chegue com mais facilidade ao setor.

É fundamental a implantação de um Sistema Informatizado. Existem várias opções, inclusive gratuitas. Fale conosco!! redeouvirpe@ouvidoria.pe.gov.br

É necessário ter também computadores, acesso à internet e telefone para facilitar a comunicação.



Estrutura de pessoal

Recomendamos que a ouvidoria tenha um ouvidor, um assistente e um estagiário. Entretanto, o tamanho da sua equipe vai depender do número de manifestações e dos projetos da ouvidoria.

Sabia que a função de Ouvidor é algo inovador na Administração Pública e não necessita de uma graduação específica?

Embora não exista uma graduação específica, o ouvidor deve ter uma escuta atenta das demandas sociais e conhecimento do funcionamento da estrutura administrativa.



Escolas de governo à disposição dos municípios:

Você tem muitas oportunidades de capacitações e certificações gratuitas, é só entrar em contato e nós esclarecemos.

1. Centro de Formação dos Servidores e Empregados Públicos do Estado de Pernambuco – CEFOSPE (<http://www.cefospe.pe.gov.br/web/cefospe>);
2. Escola de Controle Interno - Secretaria da Controladoria Geral do Estado - SCGE (<https://www.scge.pe.gov.br/eci-portfolio/>);
3. Escola de Contas Públicas - TCE (<https://escola.tce.pe.gov.br/>);
4. Escola do Legislativo - ALEPE (<https://www.alepe.pe.gov.br/escola/>);
5. Escola Superior do Ministério Público - ESMPPE (<https://www.mppe.mp.br/mppe/institucional/escola-superior>).

Consulte também os cursos oferecidos pela Ouvidoria-Geral da União e atualize-se!!
<https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/capacitacao/cursos-online-profoco>



Se seu município não possui ouvidorias, siga os passos:

- Selecione um servidor comprometido com as questões sociais, que compreenda o funcionamento dos órgãos do Município e seja capaz de apresentar sugestões de melhorias em políticas públicas;
- Monte sua equipe com pelo menos um assistente;
- Estude a legislação específica aplicada às ouvidorias e monte a do seu Município;
- Escolha um local adequado para instalar sua ouvidoria;
- Faça adesão a um sistema informatizado através do qual deverão ser cadastradas e tramitada as demandas trazidas à ouvidoria. Esses dados são estratégicos e poderão auxiliar no aperfeiçoamento da gestão municipal;
- Procure apoio e faça adesão à Rede Ouvir PE.



Quer fazer parte da Rede Ouvir PE?

Converse com a prefeitura do seu município e preencha o termo de Adesão disponível no link: http://www.ouvidoria.pe.gov.br/?page_id=3813

Quer saber mais, entre em contato pelo e-mail: redeouvirpe@ouvidoria.pe.gov.br ou simplesmente ligue para o 162 e agende uma reunião.

Venha ser um parceiro da Rede Ouvir PE e contribuir para o fortalecimento das ouvidorias públicas do nosso Estado!

Rede Ouvir PE: Fortalecendo as Ouvidorias Pernambucanas

