

# Ouvidoria: trabalho voltado para o cidadão

Desde sua criação em 2000, a Ouvidoria do TCE vem trabalhando em diversas frentes para divulgar as suas atribuições e informar à população os meios de que ela dispõe para acessá-la. Além das atividades ordinárias de atendimento ao cidadão, tem buscado parcerias com a sociedade civil e intensificou, em 2006, as campanhas de divulgação na mídia e em outros meios de comunicação.

Baseada numa pesquisa realizada pelo TCE em 2005, através da qual ficou constatado que a sociedade de modo geral conhece pouco o trabalho do Tribunal, a Ouvidoria incluiu em sua programação deste ano a produção e veiculação de uma vinheta publicitária piloto, divulgada por emissora de televisão de grande audiência, com o objetivo de ampliar o número de demandas recebidas do cidadão. Apesar de os resultados ainda não terem sido totalmente avaliados, há intenção de se continuar com essa atividade também em 2007.

Além da vinheta, foram afixados, sem nenhum ônus para o TCE, mais de 3.000 cartazes no interior dos ônibus que circulam na Região Metropolitana do Recife e ainda 40 painéis de propaganda na parte externa dos veículos, todos contendo informações sobre os meios de acesso à Ouvidoria. O efeito desse tipo de divulgação é imediato, mas temporário, o que sugere a necessidade de uma programação continuada. Dessa forma, a dificuldade de renovação do estoque de material promocional implicou numa redução, já prevista, da meta de demandas registradas.

**Parcerias dentro e fora do TCE** - Em 2005, a Ouvidoria resolveu criar o projeto “Ouvidoria Itinerante” com a proposta de esclarecer a população do interior do Estado sobre os serviços que ela oferece e ainda sensibilizar os servidores do TCE, lotados nas inspetorias regionais e na própria sede, sobre a importância de suas atividades e a forma como eles podem atuar na agilização da tramitação das demandas, garantindo maior efetividade na análise das mesmas. A primeira versão do projeto (Ouvidoria Itinerante I) foi concluída no primeiro semestre deste ano, contemplando encontros com servidores lotados na sede e nas duas inspetorias metropolitanas.

No segundo semestre de 2006, com o aperfeiçoamento da idéia posta em prática em 2005, foi lançado o Ouvidoria Itinerante II. A programação das visitas aos municípios do interior, onde o TCE tem inspetorias regionais, contou com dois momentos distintos: o primeiro dia era destinado a uma conversa com os servidores das inspetorias (unidades mais demandadas pelos cidadãos), e o segundo era voltado para o público externo.

A “fase interna” consistia em uma apresentação dos dados estatísticos relevantes de cada unidade administrativa do Tribunal e tinha como ponto alto a participação interativa dos servidores, que aprenderam a otimizar os procedimentos de recepção, atendimento, análise e conclusão das demandas registradas na Ouvidoria e encaminhadas às inspetorias para respostas.

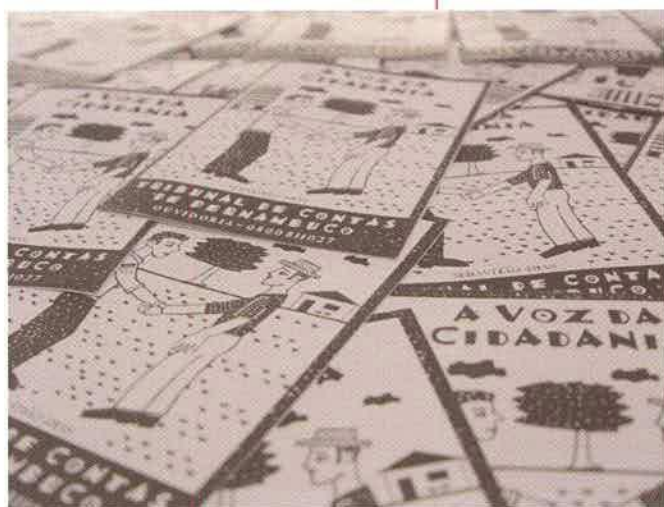
Já na “fase externa”, destinada à população da região, eram concedidas entrevistas em emissoras de rádio e TV locais, nas quais o público era contemplado com informações sobre as atribuições do TCE e da própria Ouvidoria. A equipe aproveitava a ocasião para convocar as pessoas a visitarem as sedes regionais para registrar suas eventuais reclamações e informações, conhecer de perto o TCE e receber materiais informativos sobre a instituição, entre eles o **folheto de cordel “A Voz da Cidadania”** - cujo tema central é a Ouvidoria como canal de comunicação entre o cidadão e o Tribunal.

Outra iniciativa de destaque neste ano foi o lançamento do Projeto Parcerias Regionais Permanentes, projeto-piloto realizado na Inspeção Regional de Garanhuns (IRGA) e ainda em fase de consolidação. O objetivo é a manutenção de uma relação constante com entidades da sociedade civil organizada daquela região, com a finalidade de incrementar o controle social exercido pelos seus representantes.

As entidades parceiras foram selecionadas pela IRGA em virtude da representatividade, qualitativa e quantitativa, que alcançam junto à população regional. São elas: Pastoral da Criança da Diocese de Garanhuns, Diáconia Regional da Igreja Adventista do Sétimo Dia, Centro de Apoio aos Aposentados, Pensionistas e Idosos do Município de Garanhuns, Conselho de Saúde do Município de Garanhuns e Sindicato dos Trabalhadores de Educação do Município de Iati.

O projeto prevê compromissos mútuos entre os parceiros, cabendo à Ouvidoria a tarefa de proferir palestras sobre temas de interesse comuns relativos às competências do Tribunal ou sobre questões relacionadas ao exercício do controle social.

A Ouvidoria também esteve presente nas apresentações do projeto “TCEndo Cidadania”, coordenado pela Escola de Contas, realizadas em Jurema, Triunfo, São José





da Coroa Grande, Itacuruba e Araripina. Nestes eventos foram instalados estandes de atendimento aos cidadãos, onde eram repassadas informações sobre as atribuições da unidade e distribuído material informativo.

**Procedimentos aperfeiçoados** – Para dar suporte à proposta da Ouvidoria de prestar serviços eficientes à população com a intenção de apoiá-la no exercício do controle social e do aperfeiçoamento da gestão pública, é necessário um aprimoramento constante das rotinas administrativas do órgão.

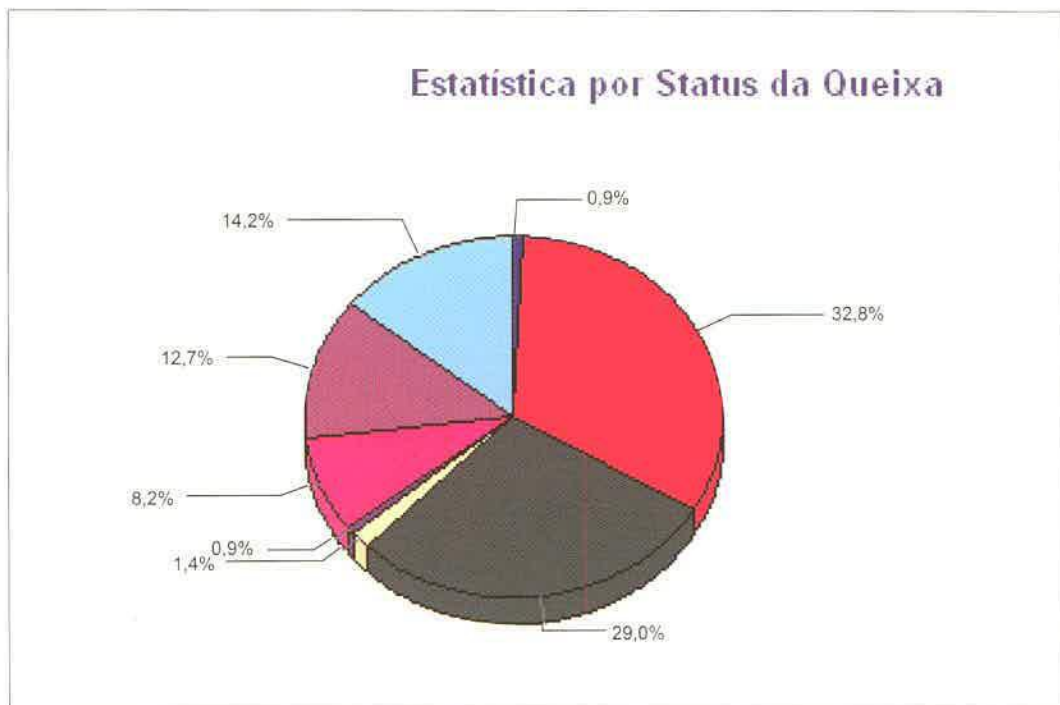
Com esta finalidade, foram concluídas a revisão e adaptação do Manual de Procedimentos da Ouvidoria, iniciadas em 2004. Apesar de o Manual estar pronto desde 2005, foi necessária uma adaptação da versão final tendo em vista os novos procedimentos de alimentação do sistema de informática da própria Ouvidoria e ainda a necessidade dele estar de acordo com o modelo de manual proposto pela Gerência de Desenvolvimento Organizacional (GDEO).









Em relação ao sistema informatizado da unidade, foi realizada pesquisa para identificar sistemas que pudessem ser adaptados ou adquiridos pelo TCE, em substituição ao atual SISOUVI. Representantes da Ouvidoria viajaram a Brasília para conhecer os sistemas do TCU e do Ministério da Fazenda, já que ambos foram identificados como de interesse e viabilidade funcional adequados.

O sistema do Ministério da Fazenda apresentou-se mais viável do ponto de vista técnico-operacional, e o processo de cessão das fontes e de transferência dos dados necessários à sua implantação no ambiente do Tribunal já foi iniciado. A implementação definitiva está prevista para o primeiro semestre de 2007 e permitirá a produção de indicadores e informações gerenciais de interesse de todas as unidades administrativas do Tribunal, bem como um incremento na eficiência do processo de recepção, encaminhamento e gerenciamento das demandas da sociedade.

Enquanto aguarda a implementação do novo sistema, toda a equipe da Ouvidoria se empenhou na reformulação dos procedimentos de alimentação do SISOUVI, para alterar seu modo de utilização em busca de melhor *performance*, já que há dificuldade de aquisição ou desenvolvimento de aplicativo mais moderno.

No gráfico abaixo, estão identificados os resultados das demandas propostas à Ouvidoria até 31/12/2006:



	CANCELADA	8	0,9%
	CONCLUÍDA PELA OUVIDORIA	302	32,8%
	CONCLUÍDA PELO SEG. COMPETENTE	267	29,0%
	CONCLUÍDA POR ÓRGÃO EXT.	13	1,4%
	ENCAMINHADA P/ ANÁLISE ÓRGÃO EXT.	8	0,9%
	ENCAMINHADA P/ ANÁLISE SEG. COMPETENTE	76	8,2%
	QUEIXAS EM COBRANÇA	117	12,7%
	RESPOSTA PARCIAL DO SEG. COMPETENTE	131	14,2%
	<b>TOTAL GERAL</b>	<b>922</b>	<b>100%</b>