

Tribunal de Contas instala a sua Ouvidoria

Foi instalado na sede do Tribunal de Contas do Estado mais um canal de comunicação com a sociedade. Trata-se da Ouvidoria, que está funcionando desde maio de 2000, prestando três tipos de atendimento: informações sobre como utilizar os serviços do TCE, recebimento de denúncias, sugestões e reclamações sobre a administração pública e respostas a consultas. Além disso, há também um quiosque da Ouvidoria no “Expresso Cidadão”, uma central de atendimento que reúne num mesmo local diversos órgãos públicos para a prestação de serviços rápidos, como retirada de documentos de identidade, carteira de trabalho e nota fiscal avulsa.

A Ouvidoria do TCE-PE foi a primeira a ser instalada entre os Tribunais de Contas do País. Segundo o presidente Adalberto Farias, a sua criação foi um avanço para a democracia, pois, através deste canal, o cidadão pode ver de perto a atuação do TCE e denunciar o mau uso do dinheiro público. O cidadão pode acionar a Ouvidoria pessoalmente, através de cartas, *e-mail* ou por telefone (ligação gratuita 0800), sendo a comunicação rápida, fácil, desburocratizada e confiável.

Para que fossem iniciados os trabalhos da Ouvidoria, o TCE investiu no treinamento de funcionários e na divulgação, feita por intermédio de *folders* nas Inspetorias Regionais, bem como na distribuição de formulários nas agências dos Correios e propagandas. O auditor das contas públicas, Ricardo Martins, foi nomeado chefe da Ouvidoria pelo presidente Adalberto Farias.

A Ouvidoria é responsável não só pelo recebimento, mas também pelo encaminhamento de denúncias e reclamações às divisões responsáveis (no caso da demanda interna) ou aos órgãos competentes. Além disso, é garantida ao usuário a resposta com as medidas tomadas e os resultados obtidos.

O quiosque no “Expresso Cidadão” foi inaugurado no dia 9 de novembro, com a presença do secretário de Administração e Reforma do Estado, Maurício Romão. Já funcionam no local quiosques da Secretaria da Fazenda, Detran, Celpe, Compesa, Procon, Bandepe, Secretaria de Educação, Tribunal de Justiça, INSS, Junta Comercial, Secretaria de Finanças, Prefeitura do Recife e EMTU.

A aproximação entre o TCE e a população através da Ouvidoria representa um benefício tanto para o cidadão, que tem respostas mais imediatas para as suas denúncias e sugestões, quanto para o próprio Tribunal, que pode otimizar a prestação de seus serviços à população pernambucana.