



CARTA DAS OUVIDORIAS PÚBLICAS DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Em 08 e 09 de julho de 2015, na Fundação Oswaldo Cruz (Fiocruz), realizou-se o II Fórum de Ouvidorias Públicas do Estado do Rio de Janeiro.

Participaram do II Fórum 113 ouvidores e profissionais das Ouvidorias de 62 órgãos das esferas federal, estadual e municipal, do Rio de Janeiro.

Os Ouvidores e profissionais das Ouvidorias reunidos neste fórum reafirmam a importância democrática de atuação do setor como ferramenta de controle e participação social, de aperfeiçoamento da gestão pública e melhoria da prestação de serviços. Este aspecto é especialmente importante no atual momento de debates no país. A fim de possibilitar a mobilização e orientação de seus agentes no sentido de estruturar, normatizar e unificar os procedimentos, de forma independente e autônoma, mantém-se compromissos estabelecidos no I Fórum e agregam-se as contribuições desta edição, quais sejam:

- a. Franquear as Ouvidorias aos cidadãos, que passarão de meros apontadores de problemas a agentes do processo de aprimoramento da gestão pública, como verdadeiro exercício da cidadania, para o fortalecimento da democracia.
- b. Estruturar as Ouvidorias em relação aos espaços físicos e formação das equipes. Garantir a independência do setor e de seus profissionais, condição fundamental para a isenção no atendimento e a transparência da gestão.
- c. Promover a formação e capacitação contínua das equipes de Ouvidorias, em gestão e assuntos relativos a atividade incluindo as ferramentas de mediação de conflitos. O grupo indica que as ferramentas de mediação façam parte do debate sobre técnicas de mediação do III Fórum.

d. Utilizar ferramentas de mediação de conflitos internos e externos nas atividades de ouvidoria, garantindo autonomia na sua atuação.

e. Consolidar a atuação das Ouvidorias na gestão dos órgãos públicos com a elaboração de relatórios que subsidiem o planejamento, por meio da análise de dados estatísticos sobre os serviços prestados e o desempenho de seus servidores.

f. Estreitar as relações entre as Ouvidorias, em especial com a Ouvidoria - Geral da União (OGU-CGU), no que couber, para a consolidação da Instrução Normativa 1, da CGU-OGU, de 05/11/2014 que norteia a unificação dos procedimentos, permitindo o direcionamento eficiente das questões encaminhadas e que resultem em medidas concretas para a conclusão eficaz das manifestações.

g. Reforçar a importância de apoiar a iniciativa da CGU-OGU da publicação do Decreto que cria o Sistema Nacional de Ouvidorias Públicas.

h. Apoiar a criação de Ouvidorias em todos os órgãos públicos dos três poderes, nas esferas federal, estadual e municipal, em posição estratégica na organização e com estrutura adequada para a execução das suas atribuições e boa prestação de serviço.

i. Propor ao respectivo ente federado, caso entenda necessário para atendimento ao compromisso registrado na alínea “h”, a adesão ao Programa Brasil Transparente da Controladoria Geral da União – CGU, que tem por objetivo geral apoiar Estados e Municípios na implementação da Lei de Acesso à Informação, no incremento da transparência pública e na adoção de medidas de governo aberto.

j. Reforçar a utilização do Programa Brasil Transparente da Controladoria Geral da União - CGU auxilia Estados e Municípios na implementação de capacitação presencial ou a distância de agentes públicos, disponibilização do código fonte e apoio a implantação do Sistema E-SIC e fornecimento de material técnico para implementar as medidas de governo transparente previstas na LAI.

k. A Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho –TRT 1ª região ficou responsável por implementar a comunicação via e-mail entre as Ouvidorias

Públicas do Estado do Rio de Janeiro, cadastradas para participarem do I e II Fórum, formado por órgãos das esferas federal, estadual e municipal, propiciando o envio de informações que incentivem a participação em fóruns e congressos, inclusive os promovidos pela CGU, no que couber.

l. Divulgar o site OUVIDORIAS.GOV da Ouvidoria Geral da União, endereço www.ouvidorias.gov.br, que reúne informações sobre um conjunto de aproximadamente 300 ouvidorias e conteúdo de interesse das ouvidorias como notícias, lista com endereço e telefone, relatórios, além de entrada para o sistema eletrônico de Ouvidorias do Poder Executivo federal, o e-OUV.

m. Estimular debates por área de abrangência (Saúde, Educação, etc) entre as Ouvidorias Públicas do Estado do Rio de Janeiro para a discussão periódica de casos, encaminhamentos e soluções de demandas.

n. O II Fórum de Ouvidorias públicas do RJ apoia a iniciativa de elaboração de moção a ser enviada ao governador em apoio a criação de uma Ouvidoria Geral do Estado do RJ.

o. A Ouvidoria da Secretaria de Saúde do Estado do RJ sugere que em conjunto com a OGU, seja criada ferramenta que reúna exemplos de Boas Práticas para a criação de sites de Ouvidorias Públicas.

p. A Ouvidoria da Fiocruz se compromete a intermediar o contato com o pesquisador André de Faria Pereira Neto que criou o selo para certificar sites da Saúde visando a possibilidade de aplicar o projeto para Ouvidorias Públicas.

q. O II Fórum de Ouvidorias Públicas do RJ decidiu manter realização anual deste Fórum de Ouvidorias para dar continuidade à troca de experiências e cooperação mútua. A Ouvidoria de Furnas Centrais Elétricas S/A sediará o III Fórum de Ouvidorias Públicas do Estado do Rio de Janeiro, em 2016. A Plenária aprovou também o indicativo de que a Ouvidoria da Secretaria de Saúde da Prefeitura de Resende sedie o IV Fórum em 2017.

Abaixo segue a relação das instituições que enviaram representantes para o II Fórum de Ouvidorias Públicas do RJ:

Agência Nacional de Saúde Suplementar –ANS
Agência Nacional do Cinema –ANCINE
Agência Nacional do Petróleo –ANP
Agência Nacional de Vigilância Sanitária –ANVISA
Arquivo Nacional
Colégio Pedro II
Colégio de Ouvidores da Justiça do Trabalho.
Companhia de Pesquisa de Recursos Minerais –CPRM
Companhia Estadual de Habitação do Estado do Rio de Janeiro –CEHAB-RJ
Companhia Municipal de Limpeza Urbana – COMLURB
Corpo de Bombeiros Militar do Estado do RJ -CBMERJ
Conselho Superior da Justiça do Trabalho.
Controladoria Geral da União-CGU
Departamento de Gestão Hospitalar do Ministério da Saúde-RJ/SAS/MS
Fundação de Apoio à Escola Técnica do Estado do Rio de Janeiro-FAETEC
Fundação para o Desenvolvimento Científico e Tecnológico em Saúde-
FIOTEC
Fundação Oswaldo Cruz-FIOCRUZ
Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada - IPEA
Furnas Centrais Elétricas S/A
Hospital da Mulher Heloneida Studart
Hospital Federal Cardoso Fontes
Hospital Federal de Bonsucesso
Hospital Federal dos Servidores do Estado
Hospital de Reabilitação de Anomalias Craniofaciais (Centrinho) -HRAC-
USP
Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e Recursos Naturais Renováveis -
IBAMA
Instituto Estadual do Cérebro Paulo Niemeyer
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia - IFSP
Instituto Nacional do Câncer – INCA
Ministério da Fazenda
Ministério da Integração Nacional
Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro
Prefeitura Municipal de Itaperuna
Prefeitura Municipal de Macaé
Prefeitura Municipal de Mesquita
Prefeitura Municipal de Resende
Polícia Militar do Rio de Janeiro –PMERJ
Receita Federal do Brasil-RJ/MF

Santa Casa de Misericórdia de Resende
Secretaria de Estado de Administração Penitenciária –SEAP
Secretaria de Estado da Assistência Social e Direitos Humanos
Secretaria de Estado da Educação
Secretaria de Estado de Saúde-RJ
Secretaria Municipal de Administração- SMA
Secretaria Municipal de Educação
Secretaria Municipal de Saúde-RJ
Secretaria Municipal de Saúde de Angra dos Reis
Secretaria Municipal de Saúde de Araruama
Secretaria Municipal de Saúde de Belford Roxo
Secretaria Municipal de Petrópolis
Secretaria Municipal de Saúde de Resende
Serviço Federal de Processamento de Dados-SERPRO
Tribunal de Contas do Estado do Rio de Janeiro
Tribunal Regional do Trabalho da 1ª Região
Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região
Tribunal Regional do Trabalho da 15ª Região
Tribunal Regional do Trabalho –SC
Tribunal Superior do Trabalho
Universidade Federal do Estado do RJ-UNIRIO
Universidade Federal do Rio de Janeiro – UFRJ
Universidade Federal Fluminense –UFF
Universidade Federal dos Vales Jequitinhonha e Mucuri/UFVJM