



GOVERNO DE
PERNAMBUCO
ESTADO DE MUDANÇA

OuvDH

**Relatório
de Gestão**

**Ano
2024**

Secretaria de Justiça,
Direitos Humanos
e Prevenção à Violência



GOVERNO DE
PER
NAM
BUCO
ESTADO DE MUDANÇA



GOVERNO DE
PERNAMBUCO
ESTADO DE MUDANÇA



GOVERNADORA
RAQUEL LYRA

VICE-GOVERNADORA
PRISCILA KRAUSE

SECRETÁRIA DE JUSTIÇA, DIREITOS HUMANOS E PREVENÇÃO À
VIOLÊNCIA - SJDH
JOANA D'ARC DA SILVA FIGUEIREDO

SECRETÁRIA EXECUTIVA DE DIREITOS HUMANOS - SEDH
GLAUCIA ANDRADE

SECRETÁRIO EXECUTIVO DE JUSTIÇA E PROMOÇÃO DOS DIREITOS
DO CONSUMIDOR - SEJPCD
ANSELMO ARAÚJO

SECRETÁRIA EXECUTIVA DE ARTICULAÇÃO E PREVENÇÃO SOCIAL
AO CRIME E À VIOLÊNCIA - SEAPREV
CAMILLA LUMATTI

SECRETÁRIO EXECUTIVO DE COORDENAÇÃO E GESTÃO - SECG
CLÁUDIO CORDULA

SUPERINTENDENTE DE PROMOÇÃO DA EQUIDADE SOCIAL -
SEPEs
RENATA PEREIRA

SUPERINTENDENTE DE APOIO À PESSOA COM DEFICIÊNCIA -
SEAD
MARCOS GERVÁSIO

OUVIDORA DA SJDH - OuVDH
ADÉLIA LUCENA

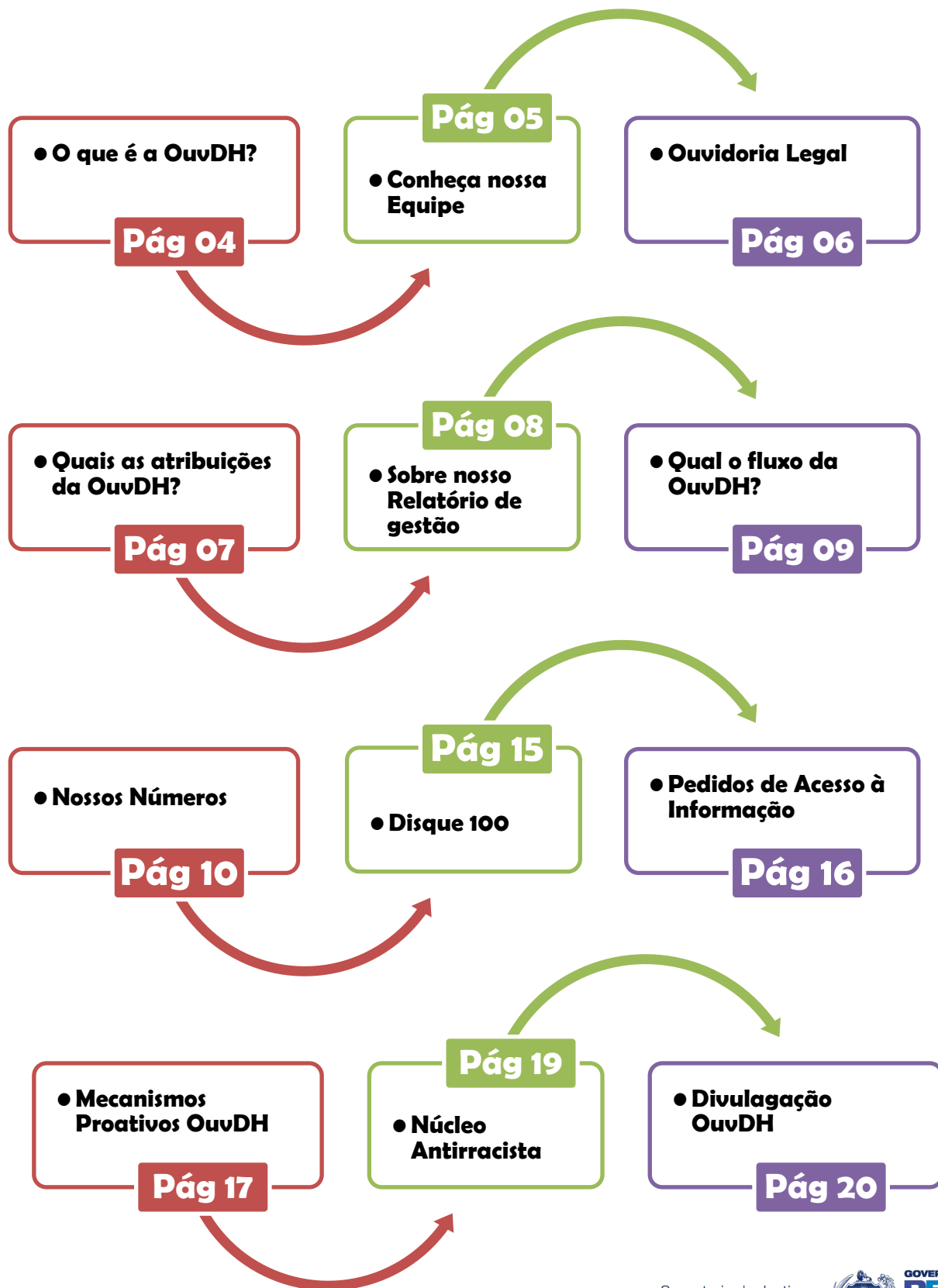
ENDEREÇO;
Rua do Bom Jesus, nº94 Bairro do Recife

Secretaria de Justiça,
Direitos Humanos
e Prevenção à Violência



GOVERNO DE
PER
NAM
BUÇO
ESTADO DE MUDANÇA

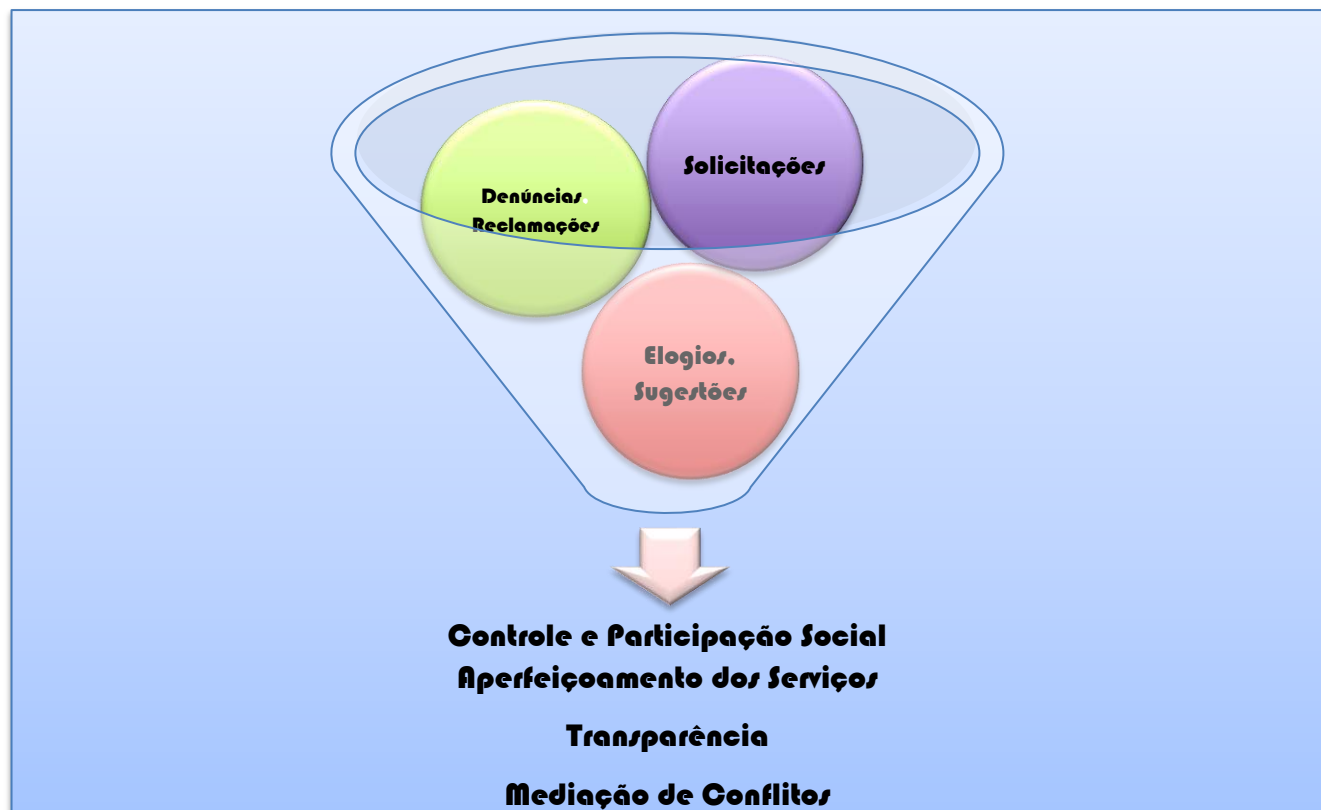
Estrutura do Relatório Anual de Gestão OuvDH 2024



A OuvDH é a Ouvidoria da Secretaria de Justiça, Direitos Humanos e Prevenção à Violência. É o canal de comunicação entre o órgão e os usuários dos nossos serviços públicos, promovendo o controle social e a participação do cidadão. A OuvDH é uma importante ferramenta de transparência e aperfeiçoamento de nossas políticas públicas. O objetivo da OuvDH é se tornar uma Ouvidoria cada vez mais Inclusiva.

Nossa Ouvidoria utiliza como instrumento principal de trabalho a escuta proativa e reativa do cidadão, através de denúncias, reclamações, solicitações, sugestões e elogios que chegam em nossos canais de atendimento, que podem ser registrados tanto pelo público externo como pelos nossos agentes públicos. Esses cinco tipos de registros elencados acima são as classificações por Natureza das manifestações. Por sua vez, uma Manifestação é, por definição, uma comunicação enviada pelo cidadão à Ouvidoria, para conhecimento e providência da gestão do órgão, sendo a Ouvidoria a intermediação.

A OuvDH também age no monitoramento de nossa Carta de Serviços e na participação ativa nas ações promovidas pela Secretaria, bem como é no nosso setor que transitam os Pedidos de Acesso à Informação (LAI) e os Pedidos Relacionados à Dados Pessoais (LGPD). Funciona ainda na estrutura da Ouvidoria nosso tão importante e necessário Núcleo Antirracista, canal de atendimento e acolhimento de denúncias relacionadas a crimes de Racismo e Injúria Racial para todo o estado de Pernambuco.





Adélia Cristina Lucena de Albuquerque

Ouidora e Autoridade Administrativa da LAI

Qualificações em Ouvidoria:
Proteção ao Denunciante - ENAP
Tratamento de Denúncias em Ouvidoria - ENAP
Atendimento ao Cidadão - SCGE
Gestão em Ouvidoria - ENAP
Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias - ENAP
Letramento Racial - SJDH
Letramento Racial Voltado ao Servidor Público - SCGE
SIC: Ouvidorias e Autoridades da LAI - EGAPE
A Ouvidoria e as suas Contribuições ao Controle Interno - EGAPE
Prevenção e Enfrentamento ao Assédio Sexual e Moral - EVG

Gabriella Lopes Alcantara Correia

Gestão de Atendimento ao Usuário do Serviço Público

Qualificações em Ouvidoria:
Atendimento em Ouvidoria - EGAPE
Assédio Moral no Ambiente de Trabalho - EGAPE
Gestão em Ouvidoria - EGAPE
SIC: Ouvidorias e Autoridades da LAI- EGAPE
Letramento Racial - SJDH



Fernanda Nunes de Barros

Gestão de Estatística e Monitoramento de Melhorias

Qualificações em Ouvidoria:
Certificação Avançada em Ouvidoria 210h - OGU
Implantação e Gestão de Ouvidorias- OGE
O Papel das Ouvidorias na LGPD - EGAPE
Assédio Moral no Ambiente de Trabalho - EGAPE
Combate ao Assédio Sexual - CORREGEDORIA SDS PE
Como implementar a LGPD - ENAP
Letramento Racial - SJDH
SIC: Ouvidorias e Autoridades da LAI - EGAPE
Escuta Qualificada para Vulneráveis ao Tráfico de Pessoas - ENAP.



A OuidDH tem como justificativa Legal para seu funcionamento Leis Federais, Estaduais, Decretos, Portarias e Manuais Oficiais da Controladoria do estado:

Lei Federal Nº 13.460/2017

- Data: 26 de junho de 2017
- Dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

Lei Estadual Nº 16.420/2018

- Data: 17 de setembro de 2018
- Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública estadual.

Decreto Estadual Nº 48.659/2020

- Data: 13 de fevereiro de 2020
- Regulamenta a Lei nº 16.420, de 17 de setembro de 2018.

Portaria SCGE Nº 3/2022

- Data: 04 de fevereiro de 2022
- Estabelece procedimentos e orientação para Rede de Ouvidorias do Poder Executivo, conforme Decreto nº 48.659/2020

Além da legislação principal já mencionada acima, contamos com outros dispositivos legais que norteiam nossas atividades:

Leis Federais

- Lei nº 12.527/2011 Lei de Acesso à Informação
- Lei nº 13.709/2018 Lei de proteção dos dados pessoais

Leis, Decretos e Portarias Estaduais

- Lei nº 14.804/2012 Lei Estadual de Acesso à Informação
- Decreto nº 49.265/2020 Institui a Política Estadual de Proteção de Dados Pessoais do Poder Executivo Estadual.
- Portaria SCGE nº51/ 2023 Estabelece os procedimentos e orientações para o tratamento de denúncias e proteção ao denunciante a serem observados pela Rede de Ouvidorias do Poder Executivo do Estado de Pernambuco
- Decreto nº 56.647/2024 Dispõe sobre os requisitos para o exercício da função de ouvidoria, no âmbito do Poder Executivo Estadual

Após elencar os principais dispositivos legais que norteiam as atividades de Ouvidoria, vamos destacar aqui nossas atribuições, conforme a Legislação Estadual.

As atribuições das Ouvidorias do Poder Executivo do estado de Pernambuco estão contidas no Artigo 15 do Capítulo V da Lei estadual nº 16.420, de 17 de setembro de 2018.

Promover a participação do usuário na administração pública

Acompanhar a prestação dos serviços, visando garantir a sua efetividade

Propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços

Auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos

Propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário

Receber, analisar e encaminhar às autoridades as manifestações, acompanhando sua conclusão

Contribuir para a elaboração da Carta de Serviços do órgão e supervisionar sua revisão

Participar das reuniões de deliberação superior do órgão

Dar ciência à Ouvidoria Geral do Estado acerca de denúncias de irregularidades relativas à agentes públicos

Garantir o sigilo, a discricção e a fidedignidade quanto ao conteúdo das manifestações

Promover a adoção de mediação e conciliação de conflitos entre o usuário e o órgão

As ouvidorias deverão estar vinculadas à autoridade máxima do órgão e atuarão de forma autônoma e independente.

A confecção e divulgação do Relatório de Gestão da Ouvidoria está prevista na Lei Estadual N° 16.420/2018 como uma de nossas atribuições. É o que está escrito no Capítulo V:

Art. 16. (...) as ouvidorias deverão:

- I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações
- II - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

Art. 17. O relatório de gestão deverá indicar:

- I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;
- II - os motivos das manifestações;
- III - a análise dos pontos recorrentes; e
- IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Parágrafo Único. O Relatório de Gestão será:

- I - encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria;
- II - disponibilizado integralmente na internet.

O principal objetivo do Relatório de Gestão é a melhoria contínua na prestação dos serviços públicos. Serão apresentadas nas próximas páginas os assuntos mais demandados pelos cidadãos, de forma quantitativa e qualitativa, e as ações que estão sendo desenvolvidas, bem como as sugestões, com o intuito de fortalecer as boas práticas e ações da SJDH e corrigir os pontos críticos.

Conforme a Portaria SCGE nº 3, de 04 de fevereiro de 2022, o Relatório de Gestão da Ouvidoria deverá ser elaborado anualmente, nos termos da Lei nº 16.420, de 17 de setembro de 2018, a fim de reduzir o quantitativo de manifestações recorrentes, propondo soluções adequadas.

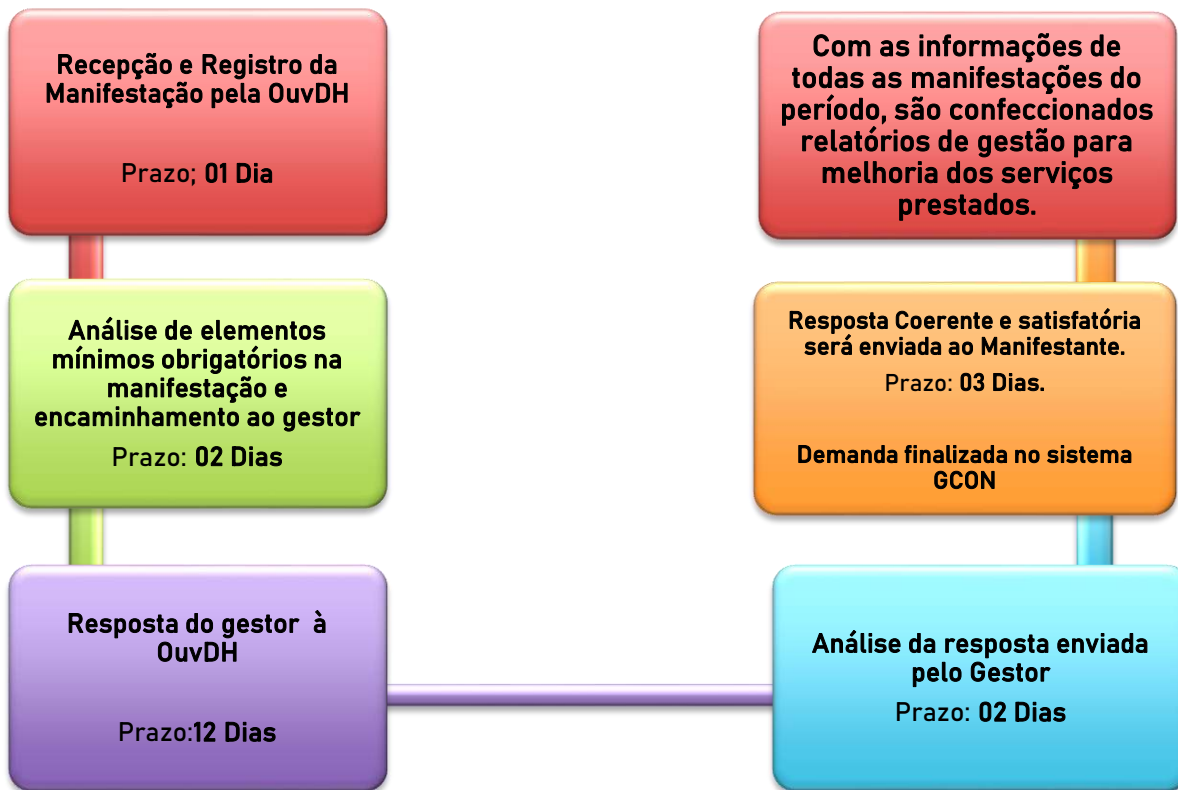
Nosso Relatório também tem o intuito de informar a respeito das atividades elaboradas pela Ouvidoria durante o ano e de nossa participação nos projetos do órgão, demonstrando a inclinação da OuidH em ser uma ferramenta de gestão cada vez mais participativa e proativa.

Nossos números foram extraídos do Sistema Informativo de Ouvidoria do Estado – GCON, referente ao período de 01/01/2024 a 31/12/2024, com data base 16/01/2025.

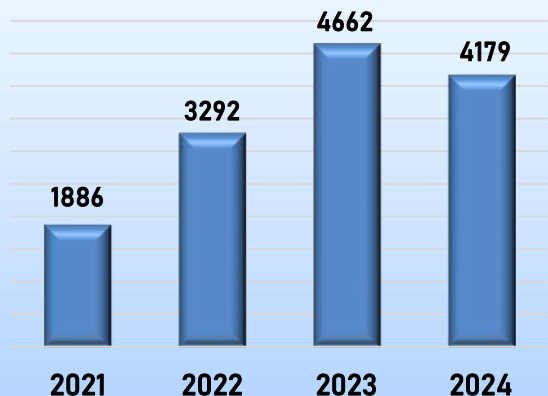
Para que a OuvDH tenha dados e informações em seus relatórios gerenciais, seguimos um fluxo de Ouvidoria, conforme nossa legislação vigente. Quanto mais os setores estejam empenhados no respeito ao cumprimento dos processos e prazos, melhor podemos elaborar diagnósticos e propor melhorias à Secretaria e, conseqüentemente ao usuário do serviço público. Por isso, trabalhamos de forma integrada!



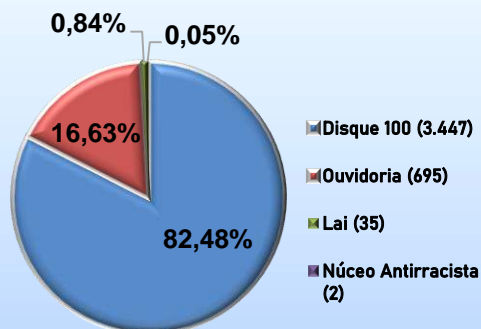
Vejamos, resumidamente, o que diz a Portaria SCGE nº3/2022, que estabelece os procedimentos para o fluxo das manifestações nas Ouvidorias do Poder Executivo Estadual, limitando ao prazo para resposta final ao manifestante a, no máximo, **20 dias da data de entrada** :



Manifestações Registradas



Produtos (2024)



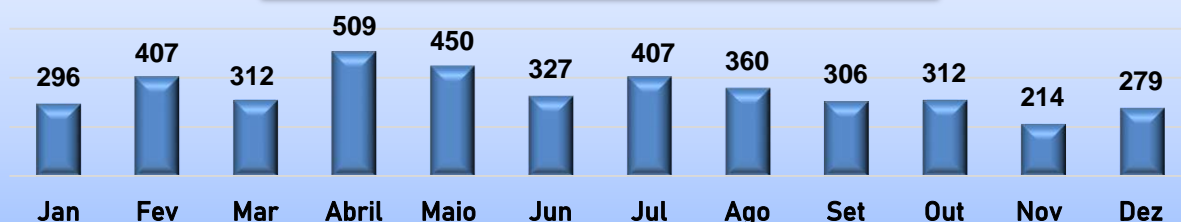
No ano de 2024, a OuvDH registrou 4.179 manifestações, 483 a menos do que no ano de 2023. Mesmo mantendo um volume de manifestações em 2024 acima 27% da média histórica dos últimos três anos, a diminuição em 10% referente às manifestações de 2023 se deve principalmente à mudança da estrutura do Poder Executivo do Estado de Pernambuco, conforme a Lei Estadual N° 18.487/2024, que criou a Secretaria de Administração Penitenciária e Ressocialização. Essa modificação resultou na migração das manifestações referentes ao sistema penitenciário, que representava uma parcela significativa de nossos registros, para esta nossa pasta. Bem como uma queda nos registros de Disque 100 nos meses de novembro e dezembro, período de realinhamento do fluxo.

Importante evidenciar a grande relevância do canal federal de denúncias de violação dos direitos humanos, o Disque 100, na composição de nosso volume de manifestações, representando 82% de nossa demanda. Diante deste cenário, para o ano de 2025, a OuvDH trabalhará em processos e relatórios onde a Estatística referente a estes números será melhor aproveitada para o direcionamento mais eficaz de ações e políticas públicas da SJDH.

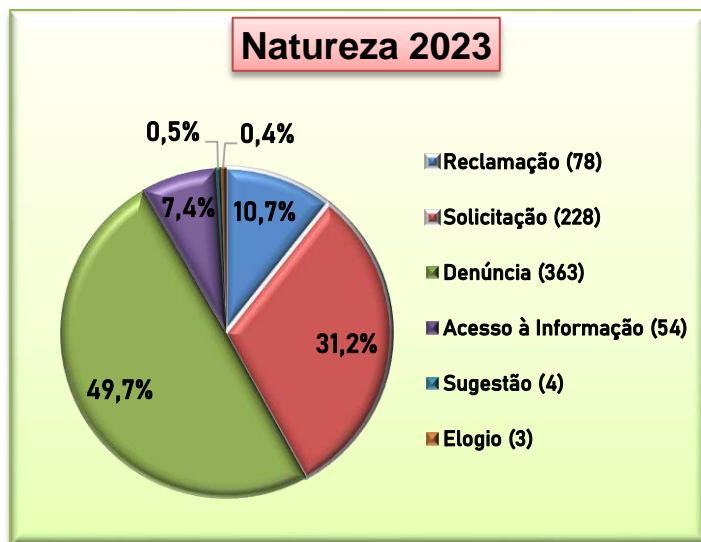
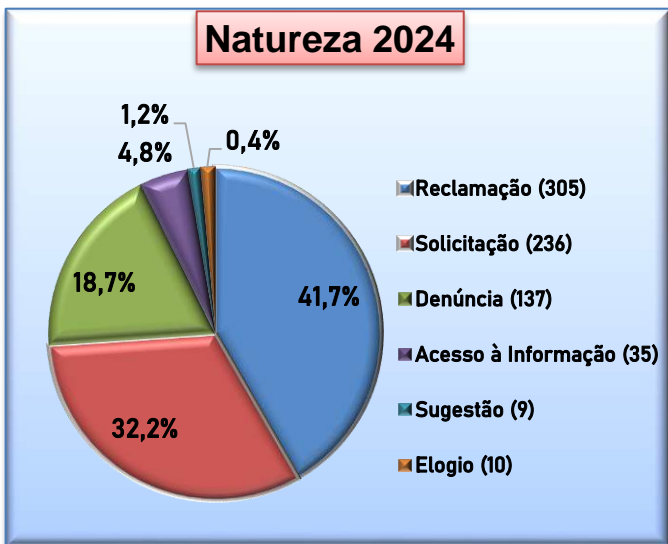
Neste ano também tivemos a inauguração do nosso canal de denúncia de crimes de Racismo e Injúria Racial, o Núcleo Antirracista, a partir de novembro de 2024, e que já contou com registros em nosso sistema, tendo como meta da SJDH a expansão na divulgação deste importante canal e, conseqüentemente, o crescimento de sua representatividade na distribuição de nossos produtos.

No ano de 2024, tivemos uma média mensal de 348 manifestações registradas e uma média diária de 16 manifestações registradas, onde houve um número significativo em abril e maio, em relação os outros meses, devido à força-tarefa para o processamento da demanda reprimida de Disque 100.

Evolução Mensal de Registros



Conforme o Manual de Procedimentos da Rede de Ouvidorias do Poder Executivo de Pernambuco, elaborada pela Secretaria da Controladoria Geral do Estado e homologado pela Portaria SCGE nº51/2013, a Ouvidoria deve inserir gráfico comparativo por natureza com períodos anteriores, visando monitorar os motivos de mudanças significativas na composição, com as possíveis causas e correções.



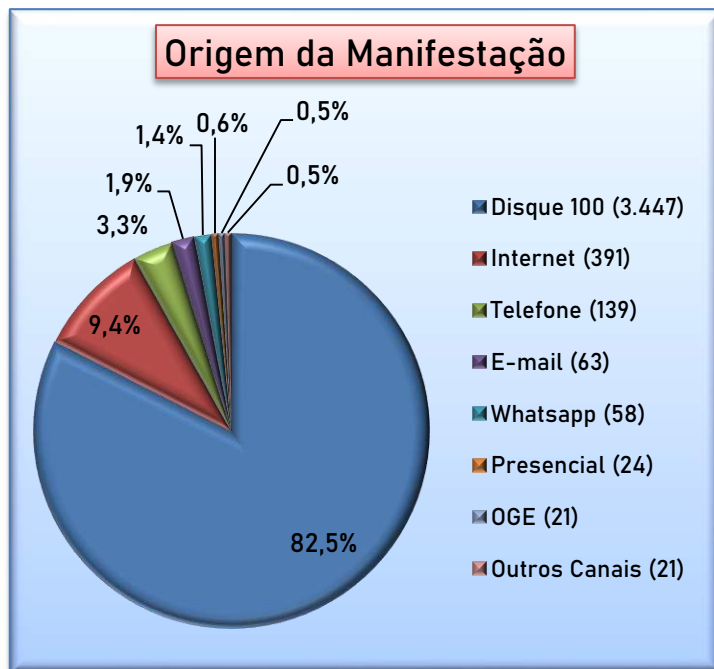
Desconsiderando os registros do canal Disque 100, houve mudança na composição da natureza das manifestações após separação do sistema penitenciário. Em 2023, 49% das manifestações eram de natureza “DENÚNCIA”, grande parte devido registros de assuntos relacionados à violações no sistema carcerário estadual. Já em 2024, a concentração é na Natureza “RECLAMAÇÃO”, com 41% dos registros, saindo do 3º lugar para o 1º lugar, devido principalmente às reclamações relacionadas a assuntos do Consumidor junto ao Procon e emissão de carteira CIPTEA e PE Livre Acesso.

O número significativo de Reclamações ao Procon deverá ser sanado no ano de 2025 com um realinhamento no fluxo das demandas, onde assuntos de relação de consumo serão tratados diretamente pelo atendimento do Procon. Já a respeito das reclamações de emissão e prazo de entrega das carteiras CIPTEA e PE Livre Acesso, a SJDH estará empenhada na confecção de um fluxo mais eficiente de contato com os usuários bem como na informatização dos serviços de cadastro, emissão e entrega das carteiras.

Nota-se ainda uma pouca participação de Elogios e Sugestões na composição do gráfico, mesmo havendo um crescimento de 2023 para 2024. A OuvDH tem em seu plano de ação para 2025 a alavancagem desses números, incentivando, principalmente nossos servidores à participação no aperfeiçoamento de nossos serviços públicos e procedimentos internos, através de questionários e dinâmicas propositivas de reconhecimento das melhores sugestões, bem como reconhecimento dos servidores elogiados durante a prestação de seus serviços.

Novamente, agora através do gráfico de distribuição por canal de acesso à OuvDH de 2024, evidenciamos a importância do Canal Disque 100 para o volume de manifestações na Ouvidoria representando 82% das entradas de registros.

Apesar da concentração referente ao canal de comunicação Disque 100, a Portaria da SCGE nº3/2022 preconiza como fórmulas válidas de entrada das manifestações: formulários eletrônicos (site), e-mail, telefone e presencial. Ainda o Manual de Procedimentos da Rede de Ouvidorias do estado acrescenta como entradas válidas: carta, ofício e caixa de sugestões.



Diante dos números apresentamos, a OuvDH tem a meta para 2025 de melhor propagar nossos contatos telefônicos, incluindo um serviço gratuito de telefonia e ações itinerantes com ouvidoria proativa, como preconiza a Lei Estadual Nº 16.420/2018, potencializando a divulgação de outros canais de Atendimento, para uma melhor distribuição das entradas de registros.

Também conta em nosso Plano de Ação 2025, a reformulação de nossa identidade visual, principalmente no nosso site e material gráfico, afim de melhor nos comunicarmos com os usuários de nossos serviços públicos.



Agora, analisando a evolução da Resolutividade, notamos que, no ano de 2024, conseguimos superar a meta estabelecida pela Ouvidoria Geral do Estado, que é de 85% de manifestações finalizadas no sistema no prazo máximo de 20 dias, conforme seu Manual de Procedimentos.

O alcance da meta se deu principalmente pela redução das denúncias em estabelecimentos prisionais, que demandavam tempo para sua apuração e a mudança do fluxo do Disque 100 que, após o encaminhamento das denúncias às prefeituras, o acompanhamento passa a ser pelo órgão externo.

Conforme a Lei Estadual nº 16.420/2018, um dos quatro conteúdos essenciais do Relatório de Gestão é o motivo das manifestações (assunto). Por sua vez, o Manual da OGE determina que a Ouvidoria, ao identificar os motivos mais demandados e as reincidências, proponha soluções para o aperfeiçoamento dos serviços. Diante do exposto, elencamos os cinco assuntos mais citados pelo usuário dos nossos serviços públicos.



Conforme gráfico acima e desconsiderando as denúncias do Disque 100, no ano de 2024, tivemos considerável quantidade de registros em que o cidadão utiliza a Ouvidoria como canal de atendimento para os serviços oferecidos pelo PROCON, somando 31% dos registros de assuntos, com 230 manifestações (de um total de 732).

A OuvDH identificou a necessidade de se restabelecer o fluxo de atendimento do usuário diretamente com o Procon, pois se tratam de demandas onde o cidadão relata conflitos de relação de consumo com o setor privado, não tendo a Ouvidoria competência de atuação. Além de ser mais eficaz o contato direto do cidadão com o Procon.

Em 2º e 3º lugar, tivemos assuntos relacionados à Secretaria Executiva de Promoção da Equidade Social, com assunto “CIPTEA” e “PE LIVRE ACESSO INTERMUNICIPAL”, somando 203 registros (28% do total de manifestações). As principais demandas se referem a atendimento pelos canais oficiais da SEPES e prazo para entrega de carteiras, assuntos que constam no Plano de Ação de melhoria de processos da Ouvidoria para a SJDH no ano de 2025. As sugestões de melhoria da OuvDH são: regularização dos canais de atendimento ao cidadão na SEPES; estudo da possibilidade em disponibilizar carteiras CIPTEA e PE Livre Acesso de forma digital, como por exemplo, aplicativo ou impressão em pdf; e uma massiva divulgação no site e outros canais das regras e prazos a respeito do produto.

Quanto ao número de manifestações onde a própria OuvDH deu orientações ao Cidadão, para o ano de 2025 serão elencadas as perguntas mais recorrentes para disponibilização das informações, de forma de transparência ativa, no nosso site.

Setor Demandado 2024



Os encaminhamentos das manifestações de Ouvidoria, desconsiderando o serviço de disque denúncia Disque 100, são realizados aos gestores das secretarias executivas da SJDH, conforme o assunto relacionado.

A OuvDH foi responsável, em 2024, conforme gráfico acima, por concluir internamente 255 manifestações, de um total de 732 oriundas de serviço de Ouvidoria, o que corresponde a 35% da demanda. Tratam-se de manifestações onde a própria Ouvidoria repassou os esclarecimentos necessários ao usuário ou de registros onde não foram identificados elementos mínimos de admissibilidade (ex: autor do fato, datas, local, coerência no relato etc)

Nota-se uma concentração de 29% no número de encaminhamentos à Secretaria Executiva de Promoção da Equidade Social (SEPES), onde 98 registros são Reclamações a respeito da CIPTEA e 105 a respeito de PE Livre Acesso Intermunicipal, hoje nossos produtos mais reclamados. Porém vale ressaltar os esforços da Secretaria Executiva na solução das demandas onde, de acordo com nossos registros no GCON, 86% das manifestações foram concluídas a contento, acima da meta estabelecida pela OGE de 85%.

Diante da distribuição entre os setores demandados, a OuvDH estabelecerá em 2025 calendário de visitas e ciclos de palestras e oficinas às executivas com intuito de estreitar a integração entre gestores e a Ouvidoria e ajustar fluxos e procedimentos que melhorarão a qualidade e prazo de respostas das demandas, tendo como critério de prioridade as secretarias executivas mais evocadas.

O Disque 100 é um serviço Federal de denúncias de violações de direitos humanos. No que compete o Estado de Pernambuco, pela temática das denúncias, a Secretaria de Justiça, Direitos Humanos e Prevenção à Violência recebe, através da OuvDH, grande parcela da demanda em nossa região, onde o fluxo atual é o registo da denúncia em nosso sistema de Ouvidoria e o encaminhamento aos órgãos municipais, para acompanhamento das questões de vulnerabilidade e violação de direitos humanos, principalmente entre as pessoas idosas, pessoas com deficiência e comunidade LGBTQIAPN+.

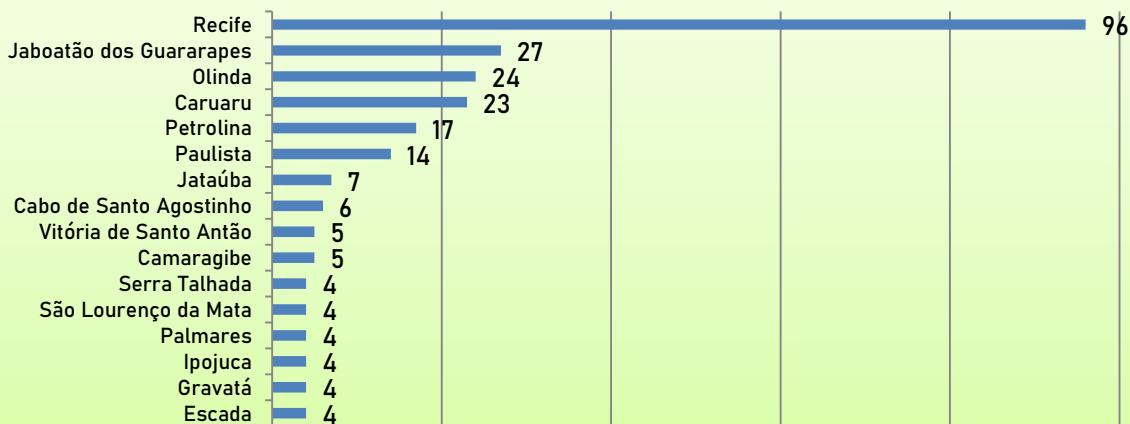
Para o ano de 2025, em nosso plano de ação, o fluxo deverá ser reestabelecido com a Secretaria Executiva de Direitos Humanos para intermediar e acompanhar os casos críticos que requerem atenção e suporte do poder executivo estadual.

O Disque 100, como já visto, no ano de 2024, representou 82% de nossa demanda, totalizando 3.447 registros. É um produto de suma importância quanto a captura de dados e informações que melhor nortearão nossa territorialização de políticas públicas, apontando locais de maior incidência de violação dos direitos humanos para uma efetiva e eficaz atuação da SJDH. A partir do mês de novembro de 2024, a ouvDH passou a registrar em sistema bairro e município das denúncias que servirão, em 2025, para confecção de relatórios que auxiliarão a Gestão na tomada de decisões quanto a um melhor direcionamento das ações da SJDH.

Denúncias Violação dos Direitos Humanos 2024 (3.447)

Pessoa Idosa:	Pessoa Com Deficiência:	LGBTQIANP+
3.259	133	34
(94,5%)	(3,9%)	(1%)

Denúncias Violação Pessoa Idosa por cidade



Dentro da OuvDH funciona o mecanismo de transparência ativa SIC: Serviço de Informação ao Cidadão, onde tramitam os Pedidos de Acesso à Informação. Este serviço é regido pela Lei Estadual nº 14.804/2012 que Regula o acesso à informações, no âmbito do Poder Executivo Estadual e que está regulamentada pelo decreto estadual nº38.787/2012; sendo a ouvidora da SJDH, cumulativamente, a Autoridade Administrativa da LAI da Secretaria de Justiça, Direitos Humanos e Prevenção à Violência.

O Acesso às Informações é um direito do usuário do serviço público de nossa secretaria e de todo cidadão, sendo as exceções tratadas conforme a legislação.

No ano de 2024, tivemos 35 Pedidos de Acesso à Informação na ouvdh, sendo as áreas mais demandas:

1. Secretaria Executiva de Justiça e Direitos Humanos: 19 PAIs (54%)
2. Secretaria Executiva de Equidade Social: 7 PAIs (20%)

TEMÁTICAS MAIS SOLICITADAS

- SEDH: Informações a respeito do Programa de Proteção a Defensores de Direitos Humanos (PPDDH)
- SEPES: estatísticas de violência contra População Negra e LGBTQIAPN+; Políticas para profissionais transgêneros no Estado; Política para população LGBTQIAPN+ privadas de liberdade no Estado.

O mapeamento das áreas mais demandas e suas respectivas temáticas é de suma importância para o melhor direcionamento de nossa transparência ativa. Diante dos números e temáticas apresentadas acima, a ouvdh sugere a divulgação em site oficial das informações (as que não forem classificadas com sigilo) que poderão ser de interesse público da sociedade, aperfeiçoando assim o mecanismo de busca de informações e respostas de nossa secretaria pelo usuário do serviço público.

Também auxiliará a OuvDH no melhor direcionamento de nossa agenda de treinamento referente aos processos e fluxos da Lei de Acesso à Informação no âmbito da SJDH, como consta em nosso Plano de Ação para 2025.

No ano de 2024, a Ouvidoria da SJDH participou de ações desenvolvidas pela Secretaria, desempenhando suas atribuições para promover a participação do usuário na administração pública, conforme preconiza a Lei Estadual nº 16.420/2018.



No dia 01 de agosto de 2024, A Ouvidoria da SJDH, em parceria com a Ouvidoria Geral do Estado, promoveu na sede da Secretaria a palestra “Assédio Moral nas Organizações”, que visou ao combate dessa prática de assédio dentro de nossa instituição.



No dia 21 de agosto de 2024, A Ouvidoria se fez presente na Ação articulada pela SJDH, em parceria com outras secretarias do Estado, em referência à Semana Estadual da Pessoa com Deficiência, na cidade de Gravatá. Durante o evento a Ouvidoria da SJDH deu uma explicação ao público presente sobre o que é e para que serve a Ouvidoria, bem como panfletagem dos nossos contatos e serviços.



Moradores de Maranguape II, em Paulista, recebem serviços de ação Juntos pela Cidadania



No dia 30/11/2024 a OuvDH, em conjunto com a Rede de Ouvidorias do estado, participou da Edição do Juntos pela Cidadania, realizada em Maranguape II, Paulista. A Ouvidoria desempenhou ações tais como: aplicação de questionário com a população para avaliação da Ação, informações sobre os serviços prestados no local, escutas ativas realizadas durante o evento. O resultado da avaliação feita pela Ouvidoria foi apresentado à gestão da secretaria, assim como, da secretaria executiva responsável pela promoção do projeto, como um instrumento para aperfeiçoamento de tal política pública.

A OuvDH, no intuito de expandir o conhecimento do usuário quanto ao serviço público prestado pelos nossos canais de atendimento, tem como meta para 2025 traçar uma agenda de ações itinerantes dentro dos órgãos públicos, bem como participar dos projetos da própria secretaria em todo território do estado, chegando às pessoas que necessitam serem ouvidas e terem seus conflitos mediados pela nossa Ouvidoria, assim construiremos uma ouvidoria mais inclusiva.



No dia 19/11/2024, na véspera do Dia da Consciência Negra, a OuvDH realizou o lançamento do Núcleo Antirracista da Secretaria, canal de atendimento e acolhimento de denúncias relacionadas a crimes de Racismo e Injúria Racial no estado de Pernambuco, onde terá a parceria da Gerência de Igualdade Racial da SJDH, para acompanhamento dos casos. Trata-se de um núcleo voltado exclusivamente para acolher denúncias sobre Racismo sofrido pela população de Pernambuco, no intuito de promover um amparo a esses denunciante e encaminhar adequadamente essas denúncias aos setores responsáveis, até a efetiva conclusão do caso pelos órgãos competentes.

Pensando no melhor atendimento possível à população, em nosso Núcleo Antirracista, a equipe da OuvDH tem participado de encontros e instruções para qualificação quanto ao Letramento Racial, conforme registros abaixo:



A Secretaria de Justiça, Direitos Humanos e Prevenção à Violência esteve, no ano de 2024, empenhada em aprimorar nosso material gráfico e disseminação do papel da Ouvidoria na sociedade. Nossos canais de atendimento também foram bastante divulgados, em vários meios de comunicação, presencialmente em nossas ações, em eventos temáticos e através de nossas páginas eletrônicas oficiais.



Para o ano de 2025, nosso Plano de Ação é a repaginação de nossa identidade visual, o que ocasionará uma maior proximidade e identificação com o cidadão. Também atuaremos numa maior divulgação de nossos canais de atendimento e nas ações itinerantes que aproximarão a OudvDH do usuário final.

Também para o ano de 2025, temos a meta de criar uma nova cultura de relacionamento entre a OudvDH e nossos servidores, assim construiremos uma Ouvidoria mais participativa e proativa na missão de ratificar esse instrumento de participação social como de grande importância estratégica para a Secretaria de Justiça, Direitos Humanos e Prevenção à Violência.



Agora, a OuvDH quer ouvir Você!

Horário: Segunda a Sexta, das 08:00h às 17:00h
Atendimento Presencial: Rua, Bom Jesus, 94 - Recife Antigo.
Localizada em frente da praça do Arsenal.
E-mail: ouvidoria@sjdh.pe.gov.br
Telefone Fixo Ouvidoria: (81) 3182-7607
Telefone Fixo Núcleo Antirracismo: (81) 3182-7613
Whatsapp: (81) 98494-1749
Formulário Eletrônico - <https://www.sjdh.pe.gov.br/ouvidoria/>

Vamos juntos construir uma Ouvidoria cada vez mais Inclusiva!

