



ESTADO DA PARAÍBA
PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINA GRANDE
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DE OUVIDORIA

2021

1. Introdução

O Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos, Lei nº 13.460/17, estabelece em seu artigo 14, inciso II, que as Ouvidorias têm que apresentar Relatório Anual de Gestão, contendo os resultados obtidos durante o ano.

As atividades de ouvidoria do Município de Campina Grande são de competência da Controladoria Geral do Município, em cuja estrutura se encontra a Ouvidoria Geral, conforme disposto no inciso IX do art. 9º da Lei Complementar nº 150/2020, que criou o órgão de controle interno no Município.

O Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria é, nos termos da Lei Federal nº 13.460/17, o documento que deve consolidar as informações referentes às manifestações recebidas e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

Em conformidade com o que dispõe o artigo 15 da Lei nº 13.460/17, o Relatório Anual de Gestão deverá indicar:

“ 15. (...)

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.”

Além disso, nos termos do artigo 15 da Lei nº 13.460/17, o Relatório Anual de Gestão deverá ser encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria e disponibilizado integralmente na internet.

O presente relatório objetiva, portanto, disponibilizar as informações e atendimentos realizados pela Ouvidoria Geral do Município de Campina Grande no ano de 2021.



ESTADO DA PARAÍBA
PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINA GRANDE
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

2. Atendimentos

Em 16 abril do ano de 2021, o Município de Campina Grande aderiu à Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR (<https://falabr.cgu.gov.br/>) da Controladoria Geral da União.

Essa plataforma é o resultado da combinação entre o e-Ouv (Sistema Informatizado de Ouvidorias) e o e-SIC (Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão), permitindo o tratamento de manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação a partir de uma única solução tecnológica, que funciona de forma integrada, permitindo ao cidadão escolher para qual órgão direcionar sua manifestação.

Além do recebimento de manifestações do cidadão diretamente por meio da Plataforma Fala.BR, a Ouvidoria Geral do Município realiza atendimentos presenciais e telefônicos, no intuito de orientar adequadamente os usuários, registrando as solicitações na plataforma, a fim de manter um repositório único de manifestações.

De acordo com as informações obtidas através do PAINEL RESOLVEU? (<http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>), da Controladoria Geral da União, a Ouvidoria Geral de Campina Grande recebeu dos usuários 424 (quatrocentos e vinte e quatro) manifestações, conforme discriminado no quadro a seguir:

Quadro – Detalhamento da quantidade de manifestações recebidas pela Ouvidoria de Campina Grande





ESTADO DA PARAÍBA
PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINA GRANDE
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

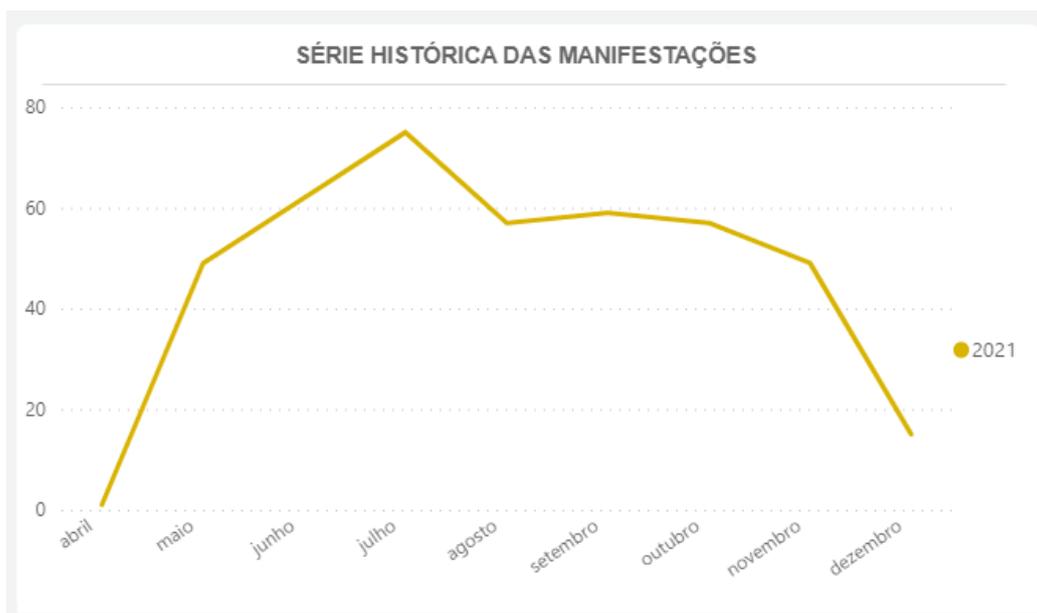
Conforme consta do quadro supracitado, a Ouvidoria Geral de Campina Grande recebeu do cidadão, ao longo do ano de 2021, através da plataforma Fala BR, 424 manifestações, das quais 91% foram atendidas dentro do prazo e apenas 9% tiveram suas respostas fora do prazo.

Em relação ao tempo de resposta, a Lei nº 13.460/17 estabelece o prazo inicial de 30 dias, prorrogáveis por mais 30 dias, para oferecer resposta conclusiva à manifestação registrada pelo usuário de serviços públicos. Durante o ano de 2021, o desempenho da Ouvidoria, no que diz respeito ao prazo de resposta, desconsideradas as manifestações arquivadas e aquelas ainda em tratamento, ocorreu conforme apresentado no quadro acima, consistindo o tempo médio para resposta das demandas em 17,11 dias.

Atualmente, 36 demandas estão em tratamento, todas elas no prazo para resposta. Outrossim, dezoito demandas foram arquivadas automaticamente pelo sistema em razão de falta de iniciativa dos usuários, quando solicitadas informações complementares para resolução de suas demandas.

A distribuição do quantitativo de atendimentos ao longo do ano encontra-se disposta no quadro a seguir, igualmente extraída do Painel Resolveu? da Controladoria Geral da União:

Quadro - Histórico de Atendimentos registrados na plataforma Fala BR





ESTADO DA PARAÍBA
PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINA GRANDE
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Conforme consta do quadro acima, desde a adesão do Município de Campina Grande à Plataforma Fala BR, os atendimentos obtiveram um aumento considerável entre os meses de maio e julho; a partir daí a quantidade de atendimentos diminuiu, apresentando queda entre os meses de novembro e dezembro.

Em relação às manifestações efetivamente tratadas por esta Ouvidoria, em 2021, observaram-se as proporções por tipologia discriminadas no quadro a seguir:

Quadro – Percentuais de manifestações por tipologia

TIPOS DE MANIFESTAÇÃO		
	RECLAMAÇÃO	76 (17,9%)
	SOLICITAÇÃO	185 (43,6%)
	DENÚNCIA	24 (5,7%)
	SUGESTÃO	3 (0,7%)
	ELOGIO	2 (0,5%)
	SIMPLIFIQUE	0 (0,0%)
	COMUNICAÇÃO	134 (31,6%)

*Considera apenas as manifestações Respondidas e Em Tratamento.

O tipo de manifestação mais frequente tratada por esta Ouvidoria é a *solicitação*, que tem como característica principal o requerimento de um atendimento específico ou uma prestação de serviço aos órgãos da Administração Pública.

As solicitações representam, portanto, cerca de 43,6% do total de manifestações recebidas, o que indica que uma quantidade significativa dos usuários de serviços públicos busca a Ouvidoria para atendimento de suas demandas.

As demandas do tipo *comunicação*, que tem como característica principal o anonimato e trata de irregularidades ou ilegalidades relacionadas ao uso de recursos públicos, representam 31,6% do total de manifestações recebidas, o que indica que uma quantidade significativa dos usuários de serviços públicos prefere não se identificar ao denunciar ou reclamar sobre determinada situação.



ESTADO DA PARAÍBA
PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINA GRANDE
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Verifica-se, pois, que uma considerável parcela dos casos em que usuário leva ao conhecimento da Ouvidoria a prática de alguma irregularidade, ilegalidade ou insatisfação, o faz de forma anônima, uma vez que as *denúncias*, as quais são feitas de forma identificada, constituem apenas 5,7% dos casos.

O somatório do percentual de *solicitações e comunicações* (75,2%) supera substancialmente o percentual referente às *reclamações* acerca da prestação de serviços públicos, que constitui apenas 17,6% dos casos.

3. Melhoria do atendimento às demandas pela Ouvidoria Geral do Município

Objetivando promover a melhoria contínua do tratamento dado às manifestações do cidadão encaminhadas a esta Ouvidoria, foram realizadas capacitações para os servidores responsáveis pela Ouvidoria nos diversos órgãos da Administração Pública Municipal.

Em relação à qualidade das respostas e dos encaminhamentos tanto internos quanto externos, foi adotada a sistemática de avaliação periódica acerca do tratamento das demandas pelos servidores responsáveis, sempre buscando atender aos prazos de resposta.

A gestão da qualidade no serviço público se traduz, necessariamente, na busca de uma maior eficiência na prestação dos serviços efetuados pela Prefeitura Municipal de Campina Grande, rumo à melhoria contínua, com vistas à efetiva satisfação do cidadão.

4. Satisfação do Usuário

A Ouvidoria busca perceber a satisfação do usuário em relação às suas manifestações apresentadas por meio da plataforma Fala.BR. Por isso, sempre que uma resposta conclusiva é enviada, o usuário é convidado a responder à pesquisa de satisfação.

De acordo com o “Painel Resolveu?”, em 2021, foram respondidas 34 pesquisas de satisfação. Esse número indica que, em aproximadamente 8% das manifestações respondidas pela Ouvidoria, houve preenchimento da pesquisa de satisfação por parte do usuário.

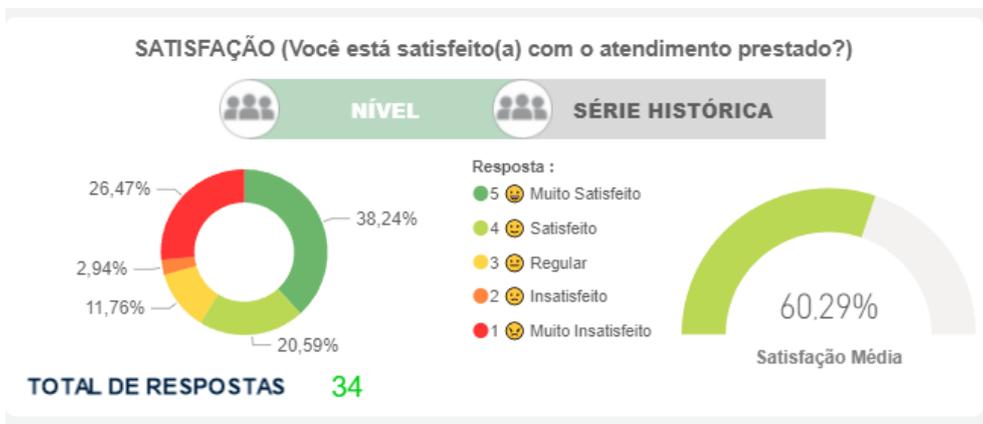
A pesquisa de satisfação convida o usuário a responder a duas perguntas, a primeira sobre a resolubilidade da demanda e a segunda sobre o atendimento da Ouvidoria. Na primeira pergunta é questionado se a demanda foi atendida. Já a segunda questiona se o usuário está



ESTADO DA PARAÍBA
PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINA GRANDE
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

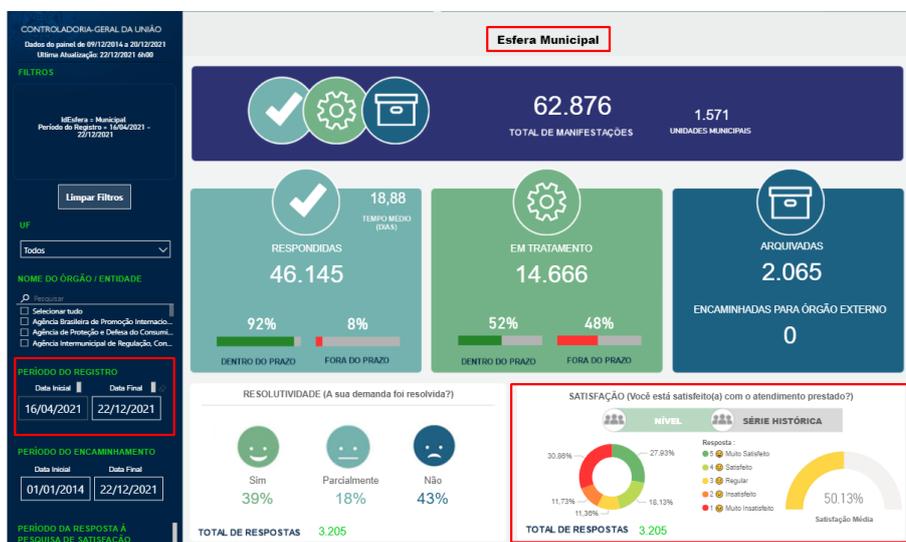
satisfeito com o atendimento prestado por esta ouvidoria. Os resultados referentes à pesquisa estão apresentados no quadro a seguir:

Quadro - Pesquisa de Satisfação do usuário



A Ouvidoria Geral de Campina Grande atingiu 60,29% de satisfação média, percentual substancialmente maior se comparado ao percentual nacional da esfera municipal apurado no mesmo período, que é de 50,13%, conforme apresentado no quadro a seguir:

Quadro – Estatística da manifestações na esfera municipal nacional





ESTADO DA PARAÍBA
PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINA GRANDE
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Analisando os dados acima é natural que, em alguns casos, ainda que seja oferecido o posicionamento oficial da Ouvidoria sobre determinado assunto, a resposta não agrade ao usuário, seja porque ele discorda da posição da Ouvidoria ou pela sua percepção sobre o serviço público como um todo.

5. Conclusão

A Ouvidoria Geral do Município tem cumprido com a sua missão de atuar como interlocutora e mediadora entre o cidadão e os órgãos da Administração Pública Municipal.

Objetivando que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania proporcionem contínua melhoria dos serviços públicos prestados, a unidade tem atuado no sentido de aprimorar a sua forma de atuação, com revisão e implementação de novos fluxos de trabalho, atividades e avaliações acerca das análises realizadas pela equipe.

A adesão do Município à Plataforma Fala BR da Controladoria Geral da União foi um divisor de águas em relação à gestão da Ouvidoria. O antigo sistema não permitia um acompanhamento adequado às demandas, o que dificultava o atendimento e o fluxo de resposta entre os órgãos municipais.

O Fala BR facilitou o andamento dos trabalhos da Ouvidoria, bem como permitiu agilidade no atendimento ao cidadão.

Para 2022, o objetivo da Ouvidoria é buscar a contínua melhoria da prestação de serviço e atuar com independência e agilidade, de modo a aproximar cada vez mais os usuários de serviço público e da Administração Pública Municipal, cumprindo assim o papel, que não é outro senão o de servir como um instrumento fundamental para a consolidação da cultura de transparência, garantindo a fidelização dos cidadãos, trazendo fortalecimento da imagem e distinção às Instituições Públicas, com o reconhecimento de suas ações pela transparência e responsabilidade social.

Niâni Guimarães Lima de Medeiros
Ouidora Geral do Município



**ESTADO DA PARAÍBA
PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINA GRANDE
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO**

**Ricardo Wagner Barros de Oliveira
Controlador Geral do Município**

**Laerte Dantas Nóbrega
Controlador Geral Adjunto**