



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

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DE OUVIDORIA

2022

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 2024.



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, no ano de 2022, a Ouvidoria Geral de Campina Grande recebeu dos usuários 739 (setecentas e trinta e nove) manifestações, conforme discriminado no quadro a seguir:

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





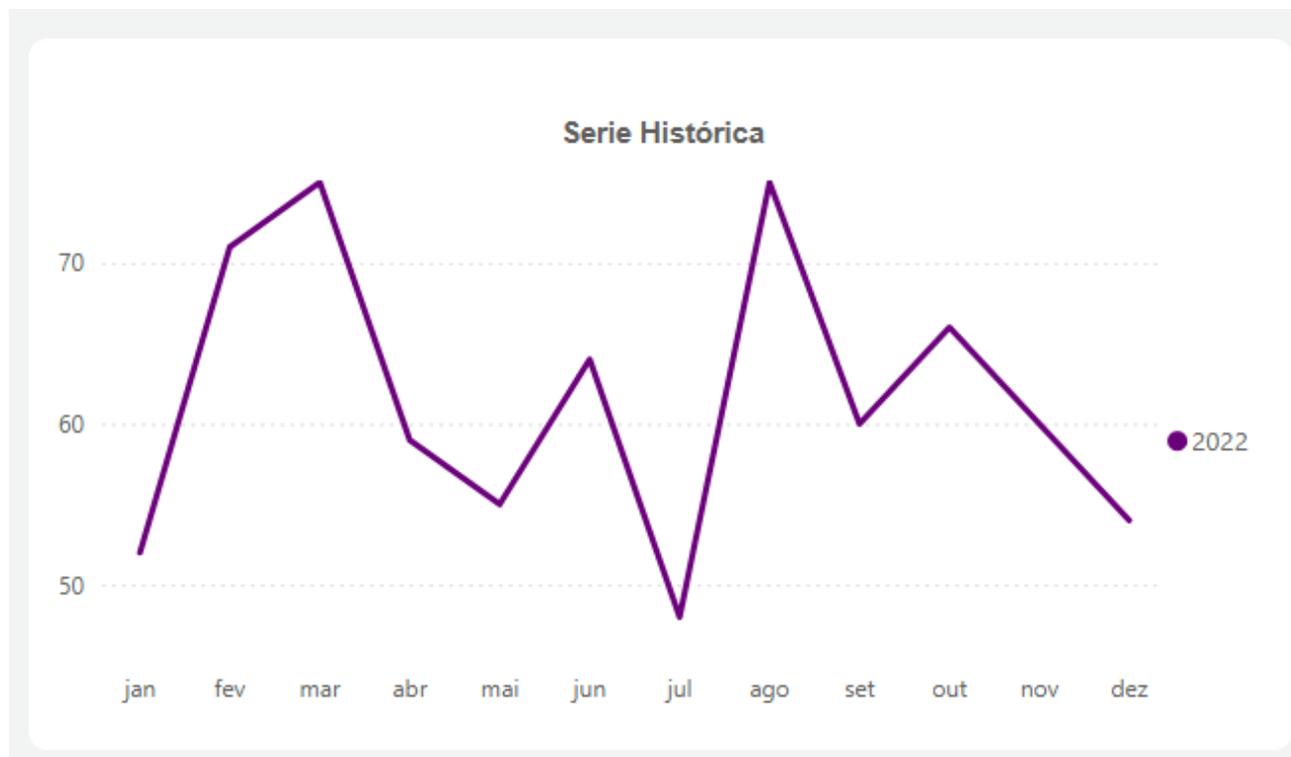
ESTADO DA PARAÍBA
PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINA GRANDE
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Conforme consta do quadro supracitado, a Ouvidoria Geral de Campina Grande recebeu do cidadão, ao longo do ano de 2022, através da plataforma Fala BR, das 739 manifestações, 719 (setecentas e dezenove) foram respondidas, das quais 93% foram atendidas dentro do prazo e apenas 7% 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 2022, 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 15,72 dias.

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



Conforme consta do quadro acima, os atendimentos obtiveram um aumento considerável entre os meses de janeiro e março e entre julho e agosto; a partir daí a quantidade de atendimentos diminuiu, apresentando queda entre os meses de outubro e dezembro.



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

Em relação às manifestações efetivamente tratadas por esta Ouvidoria, em 2022, observaram-se as proporções por tipologia discriminadas no quadro a seguir:

Quadro – Percentuais de manifestações por tipologia

 MOTIVO ARQUIVAMENTO	 TIPO DE MANIFESTAÇÃO
 RECLAMAÇÃO	163 (22.7%)
 SOLICITAÇÃO	298 (41.4%)
 DENÚNCIA	244 (33.9%)
 SUGESTÃO	9 (1.3%)
 ELOGIO	5 (0.7%)
 SIMPLIFIQUE	()

*Considera apenas as manifestações Respondidas e Em Tratamento.

O tipo de manifestação mais frequente tratada por esta Ouvidoria é a **reclamação**, que tem como característica principal a insatisfação do cidadão em relação a um serviço prestado, conduta de servidores ou procedimentos adotados pela instituição.

As reclamações representaram, portanto, cerca de 22,7% 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 **denúncia**, que têm como característica principal o anonimato e trata de irregularidades ou ilegalidades relacionadas ao uso de recursos públicos, representam 33,9% 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.

No ano de 2022, as demandas do tipo *solicitação* representaram 41,4% do total de demandas recebidas nesta Ouvidoria.

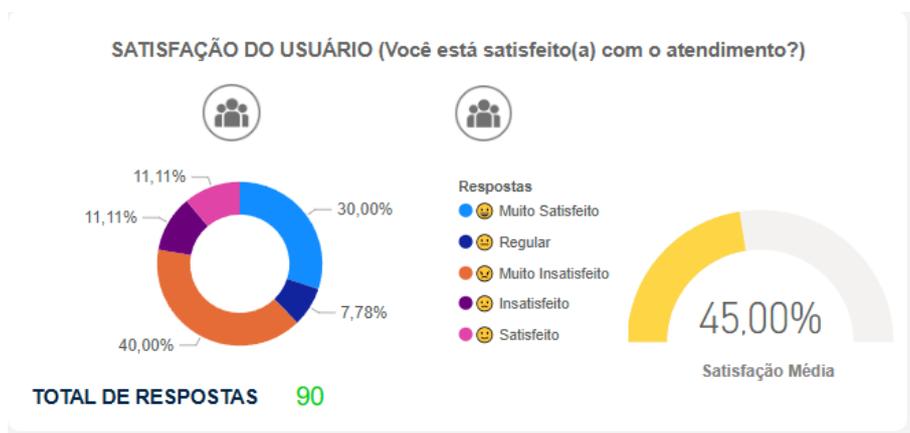
3. Satisfação do Usuário

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 2022, foram respondidas 90 pesquisas de satisfação. Esse número indica que, em aproximadamente 12% 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 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





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

A Ouvidoria Geral de Campina Grande atingiu 45% de satisfação média, percentual substancialmente menor se comparado ao percentual obtido em anos anteriores, como por exemplo, no ano de 2021, que a Ouvidoria alcançou 60,29% de satisfação média, conforme apresentado no quadro a seguir:

Quadro – Índice de Satisfação da Ouvidoria Municipal de Campina Grande no ano de 2021



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.

No entanto, é importante ressaltar a queda na satisfação do usuário em relação a anos anteriores, o que demonstra a necessidade de atuação mais efetiva da Ouvidoria do Município na resolução de demandas, de modo que a população esteja satisfeita com a prestação do serviço.

4. Conclusão

A Ouvidoria Geral do Município de Campina Grande tem se consolidado como um importante canal de interlocução entre o cidadão e a Administração Pública, promovendo a transparência, a escuta ativa e o aperfeiçoamento contínuo dos serviços públicos. A utilização da



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

plataforma Fala.BR tem potencializado a acessibilidade e a organização das manifestações, contribuindo para maior agilidade no tratamento das demandas.

Entretanto, os dados levantados em 2022 indicam desafios que demandam atenção prioritária. A redução do índice de satisfação dos usuários — de 60,29% em 2021 para 45% em 2022 — aponta para a necessidade de uma atuação mais resolutiva, transparente e empática por parte dos agentes públicos que integram a rede de Ouvidorias da Prefeitura. Além disso, o expressivo número de manifestações arquivadas ou ainda em tratamento, bem como o volume de manifestações do tipo denúncia realizadas de forma anônima, evidenciam a importância de fortalecer a confiança do cidadão nas respostas fornecidas e na efetiva apuração de suas demandas.

Para o ano de 2023, recomenda-se:

- Investimento em capacitação contínua dos servidores envolvidos com o atendimento de manifestações, especialmente no que se refere à comunicação empática, linguagem cidadã, prazos legais e resolutividade;
- Criação de fluxos internos mais eficientes, que facilitem o encaminhamento e o retorno das manifestações aos órgãos competentes, com foco na agilidade sem perda de qualidade;
- Fortalecimento da avaliação da qualidade das respostas, com revisão periódica dos padrões adotados, a fim de assegurar que as respostas sejam claras, fundamentadas e resolutivas;
- Ampliação da divulgação institucional da Ouvidoria, por meio de campanhas educativas e informativas, principalmente junto às comunidades mais vulneráveis e com menor acesso digital;
- Estímulo à participação ativa dos cidadãos nas pesquisas de satisfação, incentivando o feedback como ferramenta de monitoramento da qualidade e da efetividade das ações;
- Análise mais aprofundada das manifestações anônimas, buscando identificar padrões recorrentes que possam embasar ações preventivas e corretivas no âmbito da gestão pública.

Com a adoção dessas medidas, a Ouvidoria não apenas atenderá com mais eficiência às obrigações legais, mas também se tornará uma referência de escuta cidadã qualificada, contribuindo para o aprimoramento das políticas públicas e para o fortalecimento do vínculo entre o cidadão e o poder público municipal.



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

**Niâni Guimarães Lima de Medeiros
Ouvidora Geral do Município**

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

**Laerte Dantas Nóbrega
Controlador Geral Adjunto**