



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

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DE OUVIDORIA

2023

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

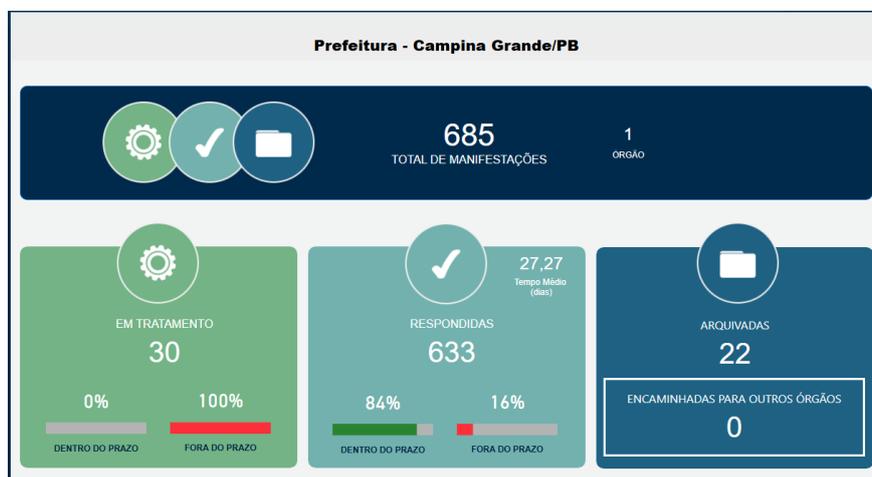
Em 16 abril do ano de 2021, o Município de Campina Grande aderiu à Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR (<https://falabr.cgu.gov.br/>) da Controladoria Geral da União.

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 2023, a Ouvidoria Geral de Campina Grande recebeu dos usuários 685 (seiscentas e oitenta e cinco) 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 2023, através da plataforma Fala BR, das 685 manifestações, 633 (seiscentas e trinta e três) foram respondidas, das quais 84% foram atendidas dentro do prazo e apenas 16% 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 2023, 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 27,27 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 no mês de fevereiro e, a partir daí, a quantidade de atendimentos diminuiu, apresentando queda entre os meses de setembro e dezembro.



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

Em relação às manifestações efetivamente tratadas por esta Ouvidoria, em 2023, observaram-se as proporções por tipologia discriminadas no quadro a seguir:

Quadro – Percentuais de manifestações por tipologia

|  MOTIVO ARQUIVAMENTO |  TIPO DE MANIFESTAÇÃO |
|---|--|
|  RECLAMAÇÃO | 193 (29.1%) |
|  SOLICITAÇÃO | 254 (38.3%) |
|  DENÚNCIA | 204 (30.8%) |
|  SUGESTÃO | 8 (1.2%) |
|  ELOGIO | 4 (0.6%) |
|  SIMPLIFIQUE | () |

*Considera apenas as manifestações Respondidas e Em Tratamento.

O tipo de manifestação mais frequente tratada por esta Ouvidoria no ano de 2023 foram as solicitações, abarcando 38,3% das demandas recebidas.

Em segundo lugar, vêm as denúncias que têm como característica principal o anonimato e trata de irregularidades ou ilegalidades relacionadas ao uso de recursos públicos, representam 30,8% 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.

As reclamações, por sua vez, representaram, portanto, cerca de 29,1% 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.

3. Satisfação do Usuário



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

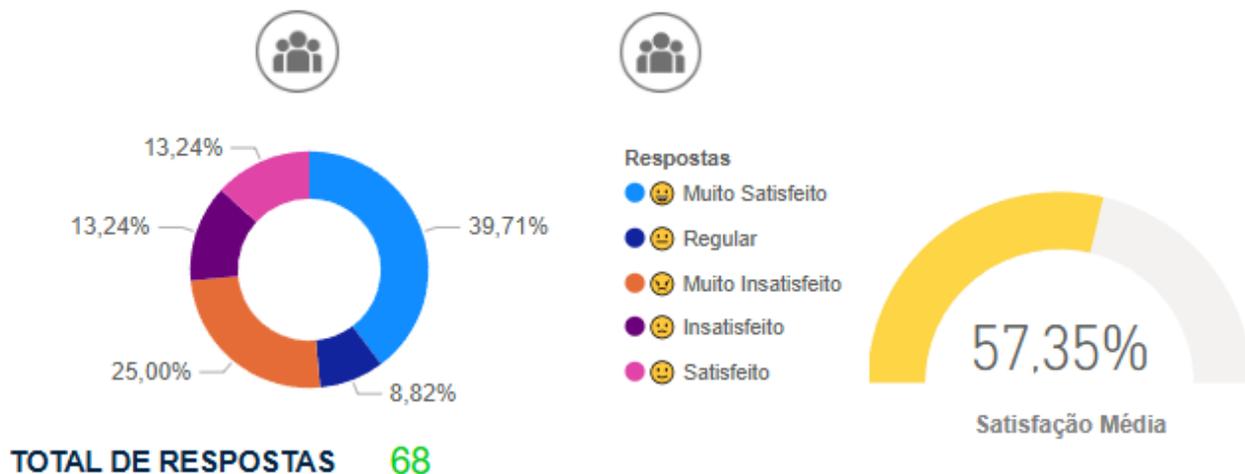
A Ouvidoria busca perceber a satisfação do usuário em relação às suas manifestações apresentadas por meio da plataforma Fala.BR. Por isso, sempre que uma resposta conclusiva é enviada, o usuário é convidado a responder à pesquisa de satisfação.

De acordo com o “Painel Resolveu?”, em 2023, foram respondidas 68 pesquisas de satisfação. Esse número indica que, em aproximadamente 10% 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

SATISFAÇÃO DO USUÁRIO (Você está satisfeito(a) com o atendimento?)

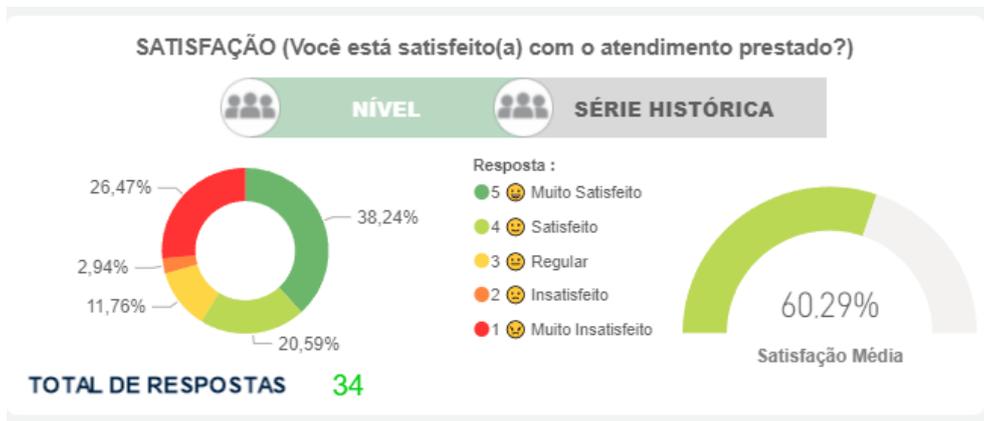


A Ouvidoria Geral de Campina Grande atingiu 57,35% de satisfação média, percentual maior se comparado ao percentual obtido no ano de 2022 (45%) e menor em relação ao ano de 2021, no qual a Ouvidoria alcançou 60,29% de satisfação média, conforme apresentado no quadro a seguir:



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

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 ao ano de 2021, 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 reafirmou, ao longo de 2023, seu compromisso com a escuta qualificada do cidadão e com a promoção da transparência e da participação social na Administração Pública Municipal. A utilização da plataforma Fala.BR continua sendo um instrumento relevante para assegurar a centralização, organização e controle das manifestações, permitindo respostas mais estruturadas e maior visibilidade do atendimento prestado.

No entanto, os dados de 2023 apontam para a necessidade de aprimoramentos importantes. Houve uma ligeira redução no número de manifestações recebidas em relação ao ano



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

anterior, e o tempo médio de resposta subiu para 27,27 dias — um indicador que, embora dentro do prazo legal, demonstra a urgência em qualificar os fluxos internos para maior agilidade e eficiência.

Apesar da melhora no índice de satisfação dos usuários (de 45% em 2022 para 57,35% em 2023), ainda se observa um nível abaixo do registrado em 2021 (60,29%). Além disso, apenas cerca de 10% dos usuários responderam à pesquisa de satisfação, o que limita a representatividade dessa métrica e evidencia a necessidade de ampliar o engajamento do cidadão nesse processo de avaliação.

Para o ano de 2024, recomenda-se:

- Redução do tempo médio de resposta, com maior rigor no cumprimento dos prazos internos e fortalecimento da articulação entre os órgãos da administração municipal para devolutivas mais céleres e consistentes;
- Capacitação contínua dos servidores públicos, especialmente no que tange à escuta ativa, linguagem acessível, técnicas de atendimento humanizado e uso eficaz da plataforma Fala.BR;
- Aprimoramento das estratégias de monitoramento das manifestações anônimas, de forma a identificar padrões recorrentes e subsidiar ações de prevenção e combate a irregularidades;
- Ampliação das ações educativas e de comunicação, voltadas para o esclarecimento da função da Ouvidoria, formas de acesso, tipos de manifestação e importância do canal como ferramenta de cidadania;
- Valorização da qualidade das respostas, com acompanhamento mais rigoroso das manifestações respondidas, assegurando conteúdo claro, objetivo e fundamentado, capaz de atender adequadamente às demandas do usuário;
- Promoção ativa da participação nas pesquisas de satisfação, inclusive com campanhas específicas que demonstrem ao cidadão a relevância de sua avaliação para o aperfeiçoamento dos serviços públicos.

A partir dessas ações, a Ouvidoria poderá seguir avançando como canal essencial de controle social e escuta institucional, contribuindo de forma efetiva para a melhoria dos serviços públicos municipais, o fortalecimento da confiança do cidadão na gestão pública e o desenvolvimento de uma cultura de participação democrática e responsável.



**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**