



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

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DE OUVIDORIA

2024

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

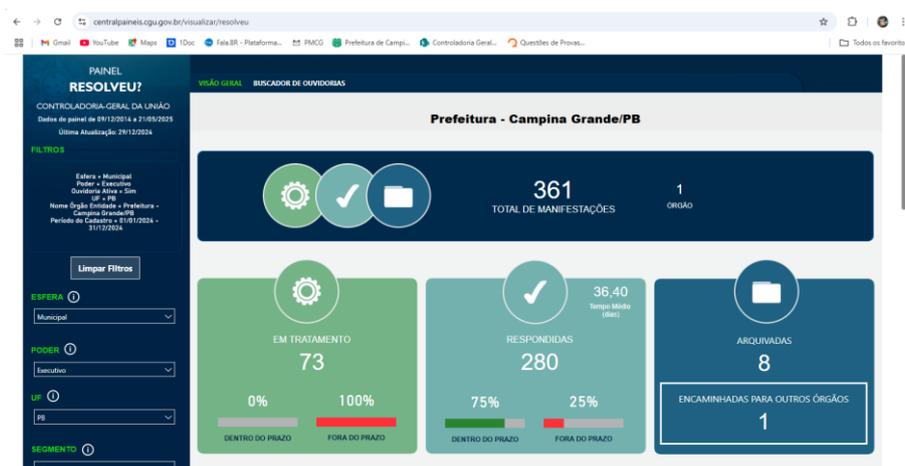
Em 16 abril do ano de 2021, o Município de Campina Grande aderiu à Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR (<https://falabr.cgu.gov.br/>) da Controladoria Geral da União.

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, a Ouvidoria Geral de Campina Grande recebeu dos usuários 362 (trezentos e sessenta e duas) 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

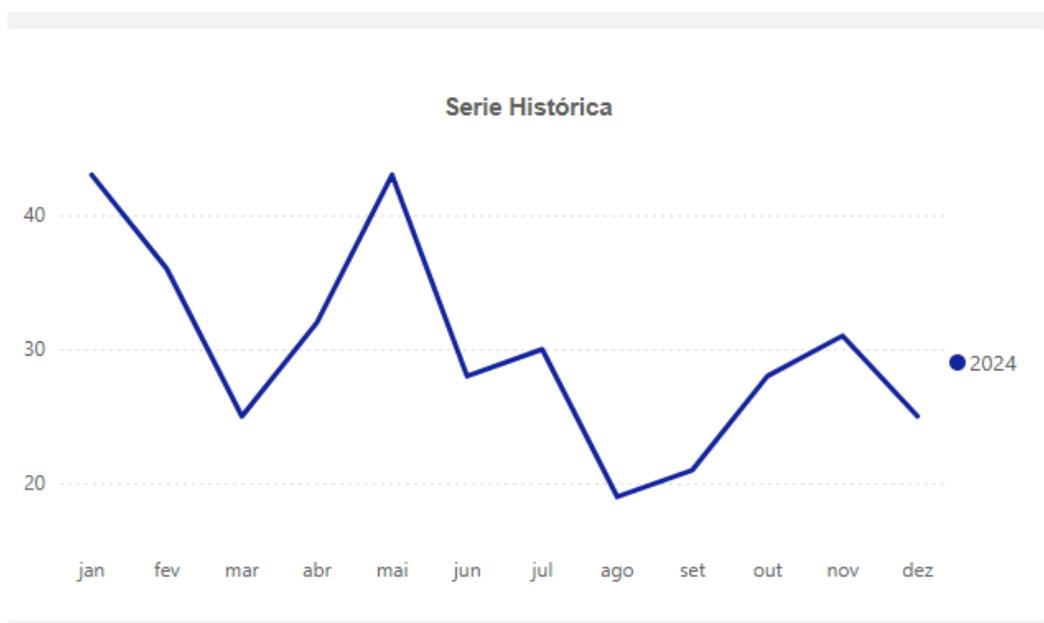
Conforme consta do quadro supracitado, a Ouvidoria Geral de Campina Grande recebeu do cidadão, ao longo do ano de 2024, através da plataforma Fala BR, das 361 manifestações, 280 (duzentas e oitenta) foram respondidas, das quais 75% foram atendidas dentro do prazo e apenas 25% tiveram suas respostas fora 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 2024, 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 36,40 dias.

Atualmente, 73 demandas estão em tratamento, todas elas fora do prazo para resposta. Outrossim, oito 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



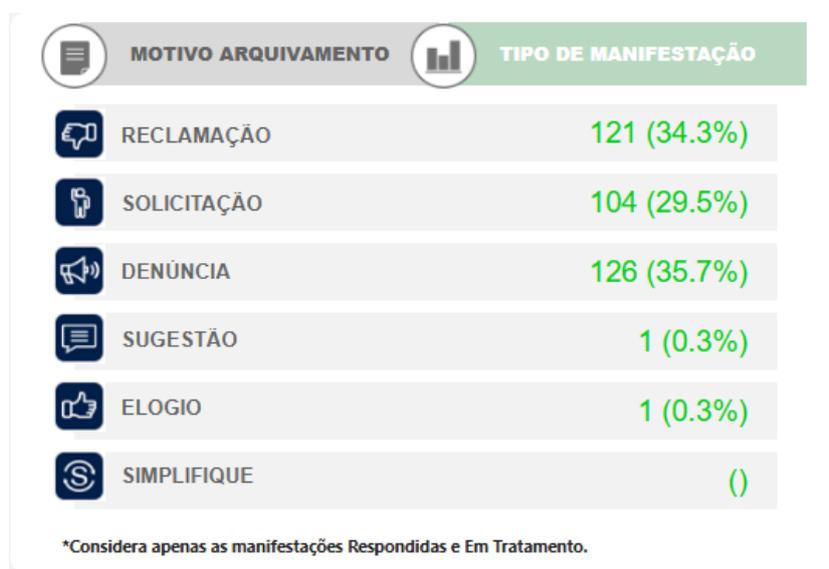


ESTADO DA PARAÍBA
PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINA GRANDE
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

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 abril 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 2024, observaram-se as proporções por tipologia discriminadas no quadro a seguir:

Quadro – Percentuais de manifestações por tipologia



O tipo de manifestação mais frequente tratada por esta Ouvidoria é a **reclamação**, que tem como característica principal 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 representam, portanto, cerca de 34,3% 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 tem como característica principal o anonimato e trata de irregularidades ou ilegalidades relacionadas ao uso de recursos públicos, representam 35,7% do total de manifestações recebidas, o que indica que uma quantidade significativa dos



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

usuários de serviços públicos preferem não se identificar ao denunciar ou reclamar sobre determinada situação.

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.

O somatório do percentual de reclamações e *denúncias* (70%) supera substancialmente o percentual referente às *solicitações, sugestões e elogios* acerca da prestação de serviços públicos, que constitui apenas 30,1% dos casos.

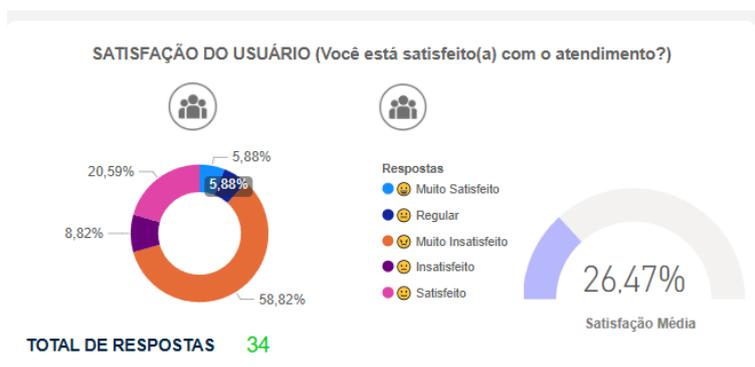
3. Satisfação do Usuário

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 2024, foram respondidas 34 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





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

A Ouvidoria Geral de Campina Grande atingiu 26,47% 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 desempenhado papel fundamental como elo entre o cidadão e a Administração Pública Municipal, buscando garantir a transparência, a melhoria contínua dos serviços e a participação social. A adesão à Plataforma



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

Fala.BR representou um avanço significativo na gestão das manifestações, conferindo maior controle, acessibilidade e agilidade no tratamento das demandas dos usuários.

Apesar dos progressos, os dados apresentados no relatório evidenciam a necessidade de aprimoramento contínuo, especialmente diante da queda nos índices de satisfação do usuário e do número expressivo de manifestações ainda em tratamento ou fora do prazo legal. Nesse sentido, torna-se indispensável a intensificação das capacitações periódicas dos servidores responsáveis pela Ouvidoria nos diversos órgãos da Administração Pública Municipal, de modo a garantir uniformidade, eficiência e empatia no atendimento e encaminhamento das demandas.

Além disso, é essencial aperfeiçoar a sistemática de avaliação da qualidade das respostas e dos encaminhamentos, tanto internos quanto externos, assegurando que cada manifestação seja tratada com a devida atenção, clareza e tempestividade. A qualidade da resposta deve ser tão valorizada quanto o prazo de resposta, considerando o impacto direto na percepção de confiabilidade da Ouvidoria por parte da população.

Por fim, recomenda-se o reforço nas ações de divulgação da Ouvidoria, com vistas a ampliar o conhecimento da população sobre esse canal de diálogo e controle social. É necessário que o cidadão saiba como, quando e por que utilizar a Ouvidoria, reconhecendo-a como ferramenta legítima de participação, fiscalização e melhoria da gestão pública.

Com essas medidas, a Ouvidoria poderá cumprir de forma ainda mais efetiva seu papel institucional, contribuindo para o fortalecimento da cidadania, a qualificação dos serviços públicos e a valorização da administração pública municipal perante a sociedade.

Para 2025, 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