



---

P R E F E I T U R A   D E

# CARUARU

# II SEMANA DE OUVIDORIA DE PERNAMBUCO

## Case - Ouvidoria Geral de Caruaru

**Andréa Ribeiro Lima**

*Secretária Executiva Controladoria Geral do Município*

# Controle Interno - Marco Legal

- **CF/1988** - Art. 31. **A fiscalização do Município** será exercida pelo Poder Legislativo Municipal, mediante controle externo, e pelos sistemas de controle interno do Poder Executivo Municipal, na forma da lei.
- **Resolução nº 001/2009 TCE-PE** - Art. 1º, I - Sistema de Controle Interno (SCI) - o conjunto de normas, princípios, métodos e procedimentos, coordenados entre si, que busca realizar a **avaliação da gestão pública e dos programas de governo**, bem como comprovar a legalidade, eficácia, eficiência e economicidade da gestão orçamentária, financeira, patrimonial e operacional dos órgãos e entidades municipais.

# Controle Interno - Marco Legal

- **Lei Municipal nº 4.830/2009** - Institui o Sistema de Controle Interno no município.
- **Leis Municipais nº 5.843 e 5.844/2017** - Reformulam a estrutura administrativa municipal.
- **Decreto nº 58/2017** - Homologa o Regulamento da Controladoria Geral do Município.
- **Decreto nº 105/2017** - Regulamenta a Ouvidoria Geral de Caruaru.



# Controladoria Geral do Município

Decreto nº 58/2017

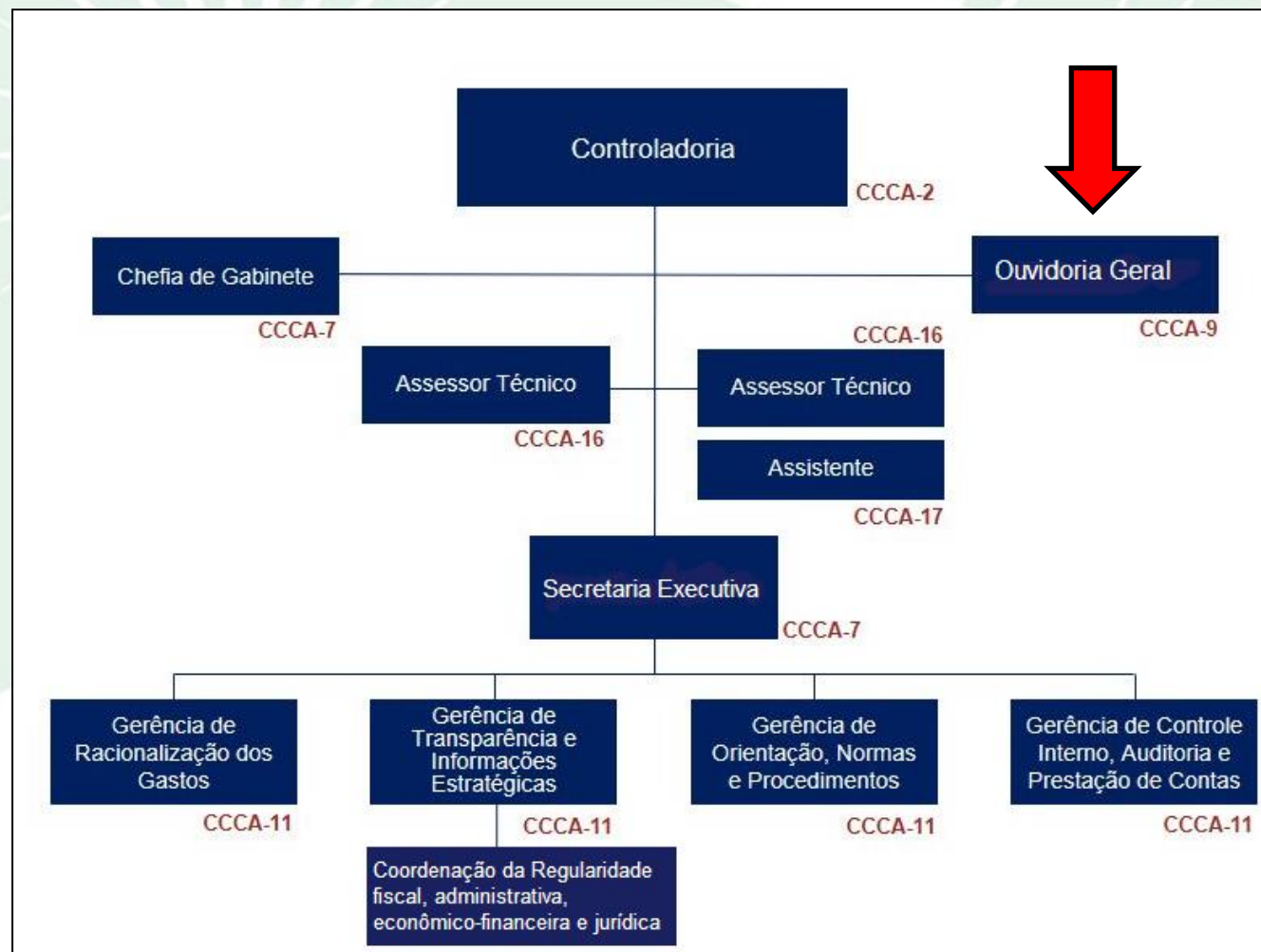


Suas atribuições são atinentes à:

- Defesa do patrimônio público;
- Controle interno;
- Auditoria pública;
- Prevenção e combate à corrupção;
- **Ouvidoria;**
- Incremento do controle social e da transparência da gestão;
- Apoio ao controle externo.

# Organograma da CGM-Caruaru

Decreto nº 58/2017



# A Ouvidoria Geral de Caruaru



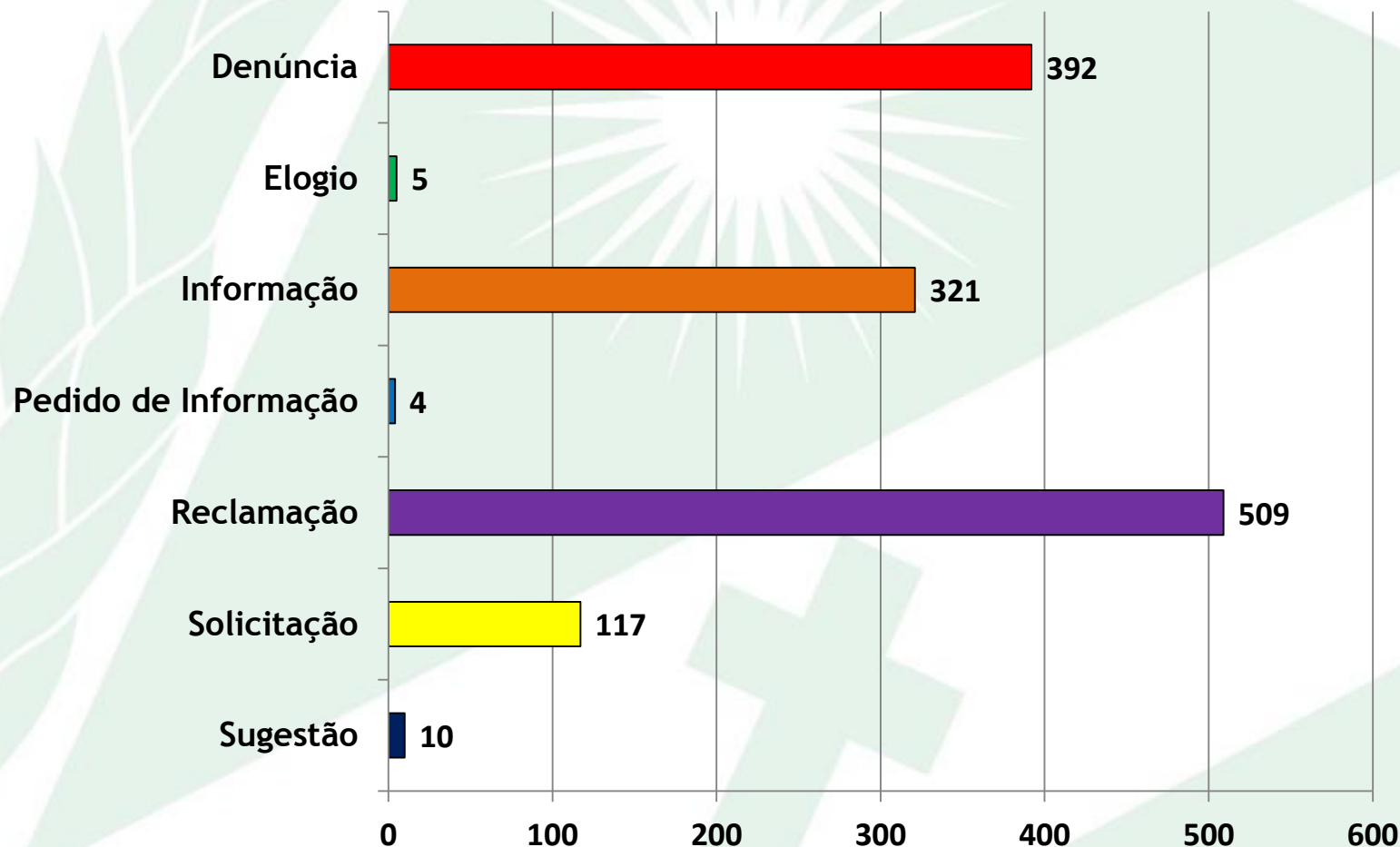
- A Ouvidoria Geral é vinculada à Controladoria Geral do Municipal (CGM) e foi implantada em 22 de novembro de 2017;
- Foi criada pela Lei Municipal nº 5.843, de 17 de março de 2017, e regulamentada pelo Decreto nº 105, de 22 de novembro de 2017, com a competência de receber manifestações dos cidadãos, visando contribuir para o fortalecimento da cidadania e a melhoria da qualidade dos serviços prestados;
- No modelo de gestão do município de Caruaru, integra o Sistema de Controle Social e o Sistema de Controle Interno.

# Relatórios Gerenciais



PREFEITURA DE  
**CARUARU**

Estatística por tipo de manifestação



- Emissão de dados quantitativos;
- Emissão de dados qualitativos;
- Proposição de ações, melhorias e adequações.



# Estrutura da Ouvidoria

- Sala de atendimento ao público em geral e sala técnica que funciona para atendimento individualizado e resolução de conflitos.
- Colaboradores: 03 funcionários diretos, duas ouvidorias setoriais com equipes próprias (Secretaria de Saúde e Guarda Municipal) e 18 interlocutores.

# Canais de Comunicação com o Cidadão



Formulário Eletrônico



Atendimento Presencial



Ouvidoria Itinerante



Três Dígitos - 156

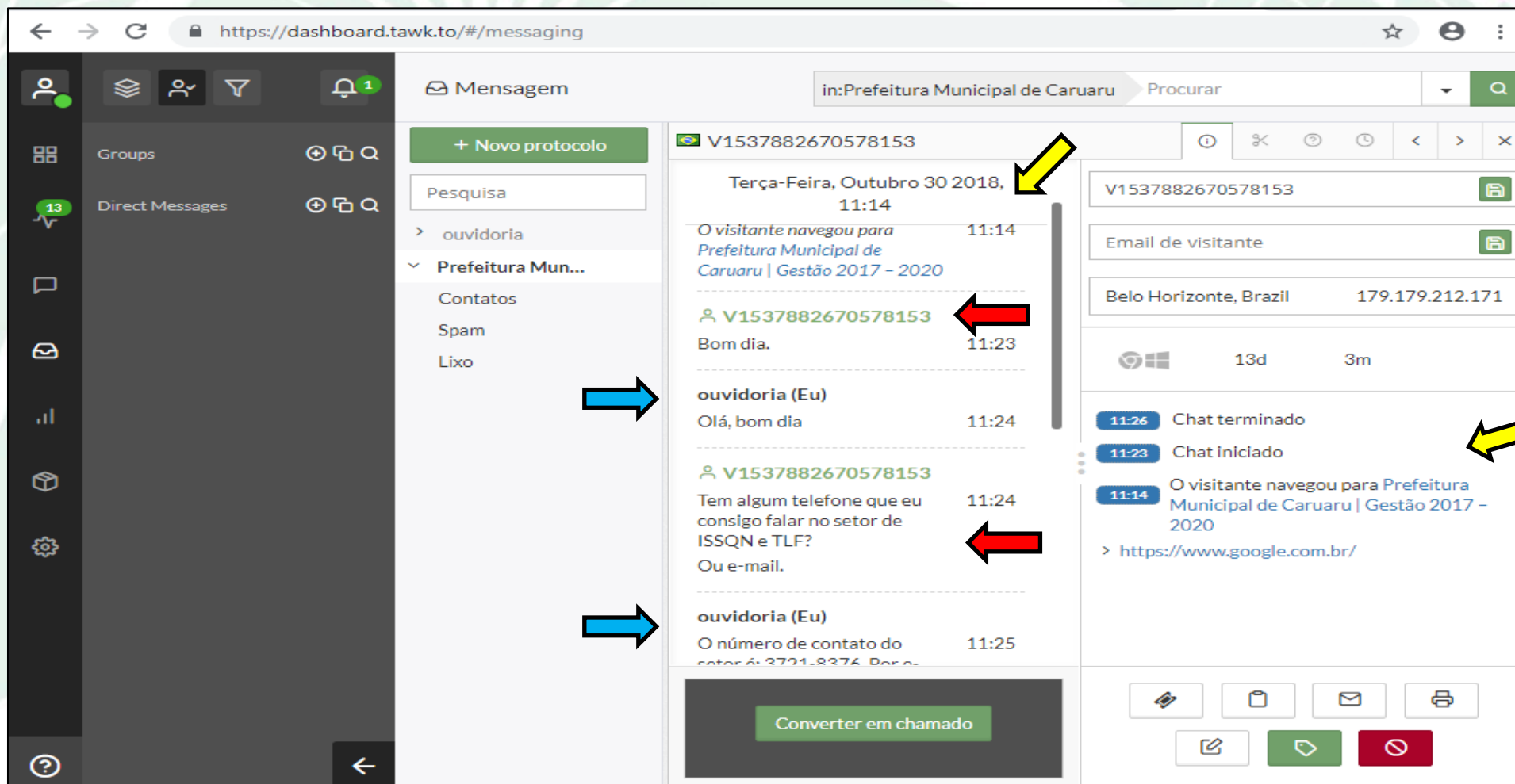


Chat On-line



Serviço de Informação ao  
Cidadão

# Exemplo de atendimento via Chat



https://dashboard.tawk.to/#/messaging

Mensagem

in:Prefeitura Municipal de Caruaru Procurar

+ Novo protocolo

Pesquisa

Groups

Direct Messages

13

Prefeitura Mun...

Contatos

Spam

Lixo

V1537882670578153

Terça-Feira, Outubro 30 2018, 11:14

O visitante navegou para Prefeitura Municipal de Caruaru | Gestão 2017 - 2020 11:14

V1537882670578153 11:23

Bom dia.

ouvidoria (Eu) 11:24

Olá, bom dia

V1537882670578153 11:24

Tem algum telefone que eu consigo falar no setor de ISSQN e TLF? Ou e-mail.

ouvidoria (Eu) 11:25

O número de contato do setor é: 3721-8376. Por e-

Converter em chamado

V1537882670578153

Email de visitante

Belo Horizonte, Brazil 179.179.212.171

13d 3m

11:26 Chat terminado

11:23 Chat iniciado

11:14 O visitante navegou para Prefeitura Municipal de Caruaru | Gestão 2017 - 2020

> <https://www.google.com.br/>



## Meios de aproximação com a sociedade (Fomento e Inovações)

\* Adesivação da frota municipal



PREFEITURA DE  
**CARUARU**





## Meios de aproximação com a sociedade (Fomento e Inovações)

**\*\*** Ações educativas integradas com as secretarias, Residenciais PMCMV, ações de saúde e ações de educação



PREFEITURA DE  
**CARUARU**



## Meios de aproximação com a sociedade (Fomento e Inovações)

\*\*\* Panfletagem em eventos (São João, datas comemorativas, etc.)



PREFEITURA DE  
**CARUARU**





# Meios de aproximação com a sociedade (Fomento e Inovações)

\*\*\*\* Ônibus - todo o transporte coletivo contém cartaz indicando que as reclamações e denúncias devem ser realizadas na Ouvidoria Geral

## Queremos ouvir você



UTILIZE A OUVIDORIA GERAL DE CARUARU PARA DENÚNCIAS, RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES, SOLICITAÇÕES OU ELOGIOS SOBRE O SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO DE PASSAGEIROS.

**ACESSE**

 [caruaru.pe.gov.br/ouvidoria](http://caruaru.pe.gov.br/ouvidoria)

 Centro Administrativo - Avenida Rio Branco, 315

 ATENDIMENTO PRESENCIAL E POR TELEFONE DE SEGUNDA A SEXTA, DAS 7H ÀS 13H

**Ligue**  
**156**



**REGISTRE INFORMAÇÕES ESSENCIAIS COMO:**

NOME OU NÚMERO DA LINHA, DIA, LOCAL, HORÁRIO DO OCORRIDO E NÚMERO DO CARRO (QUATRO DÍGITOS QUE FICAM NA LATERAL E TRASEIRA DO ÔNIBUS) INCLUINDO O SENTIDO DA VIAGEM (SUBÚRBIO/CIDADE OU CIDADE/SUBÚRBIO).



PARTICIPE E COLABORE PARA A MANUTENÇÃO DE UM SERVIÇO DE TRANSPORTE PÚBLICO COM MAIS QUALIDADE PARA A POPULAÇÃO.

 **OUVIDORIA GERAL**  
DE CARUARU

**DESTRA**  
AUTARQUIA MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL  
TRANSPORTE E TRANSPORTES

 **CARUARU**



PREFEITURA DE  
**CARUARU**

# OBRIGADA!

## **Contatos:**

E-mail: [andrea.publicci@gmail.com](mailto:andrea.publicci@gmail.com)  
[andrea.lima@caruaru.pe.gov.br](mailto:andrea.lima@caruaru.pe.gov.br)

Celular: (81) 99998-0149 - 98384-0151





PREFEITURA DE  
**CARUARU**



PREFEITURA DE  
**CARUARU**



/PrefeituradeCaruaru



@PrefCaruaru



@PrefCaruaru



/PrefeituradeCaruaru