



PREFEITURA DE
CARUARU



PREFEITURA DE
CARUARU

II SEMANA DE OUVIDORIA DE PERNAMBUCO

Case - Ouvidoria Geral de Caruaru

Andréa Ribeiro Lima

Secretaria Executiva Controladoria Geral do Município



PREFEITURA DE
CARUARU

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.



PREFEITURA DE
CARUARU

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



PREFEITURA DE
CARUARU

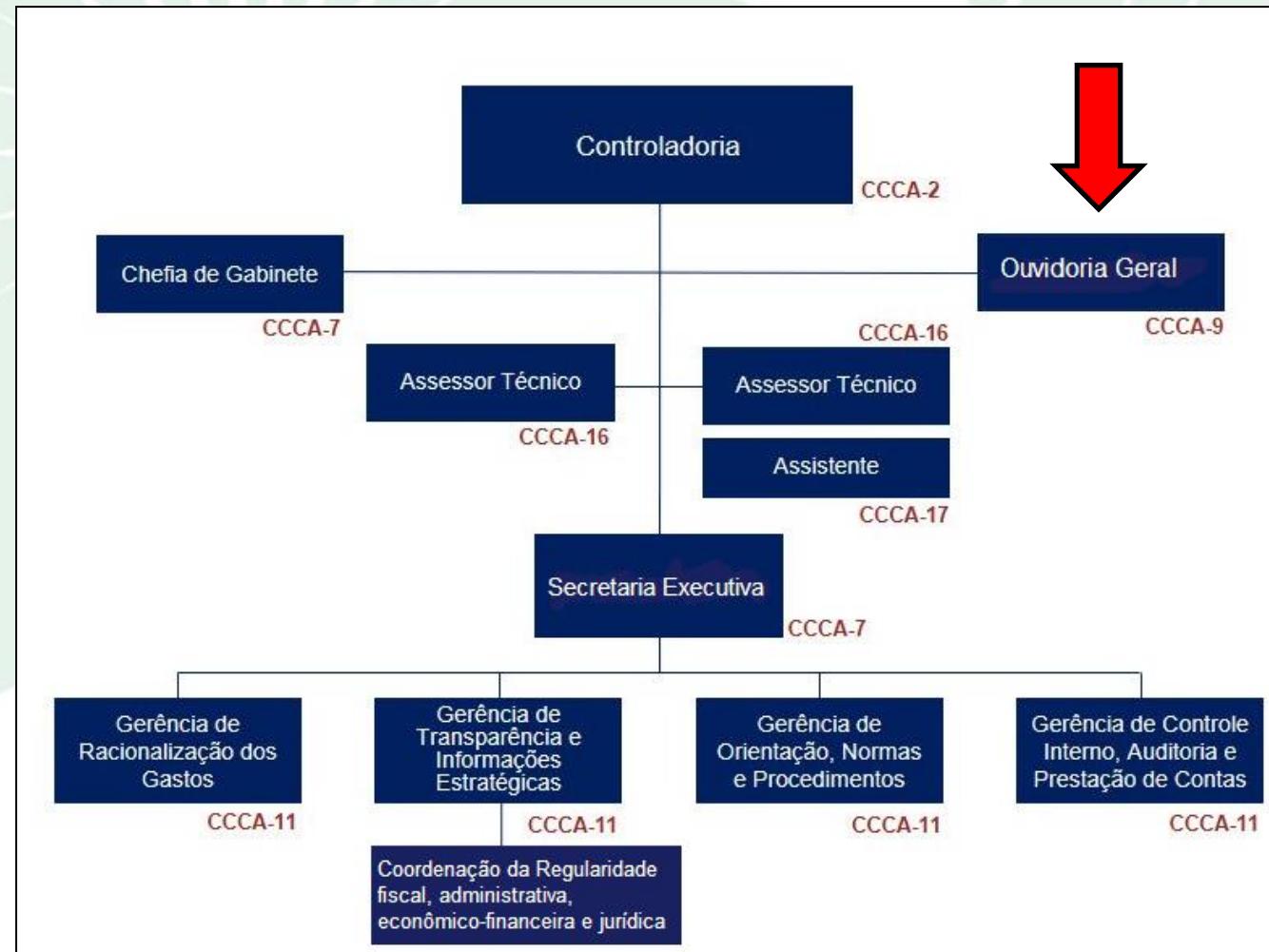
Suas atribuições são atinentes à:

- 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





PREFEITURA DE
CARUARU

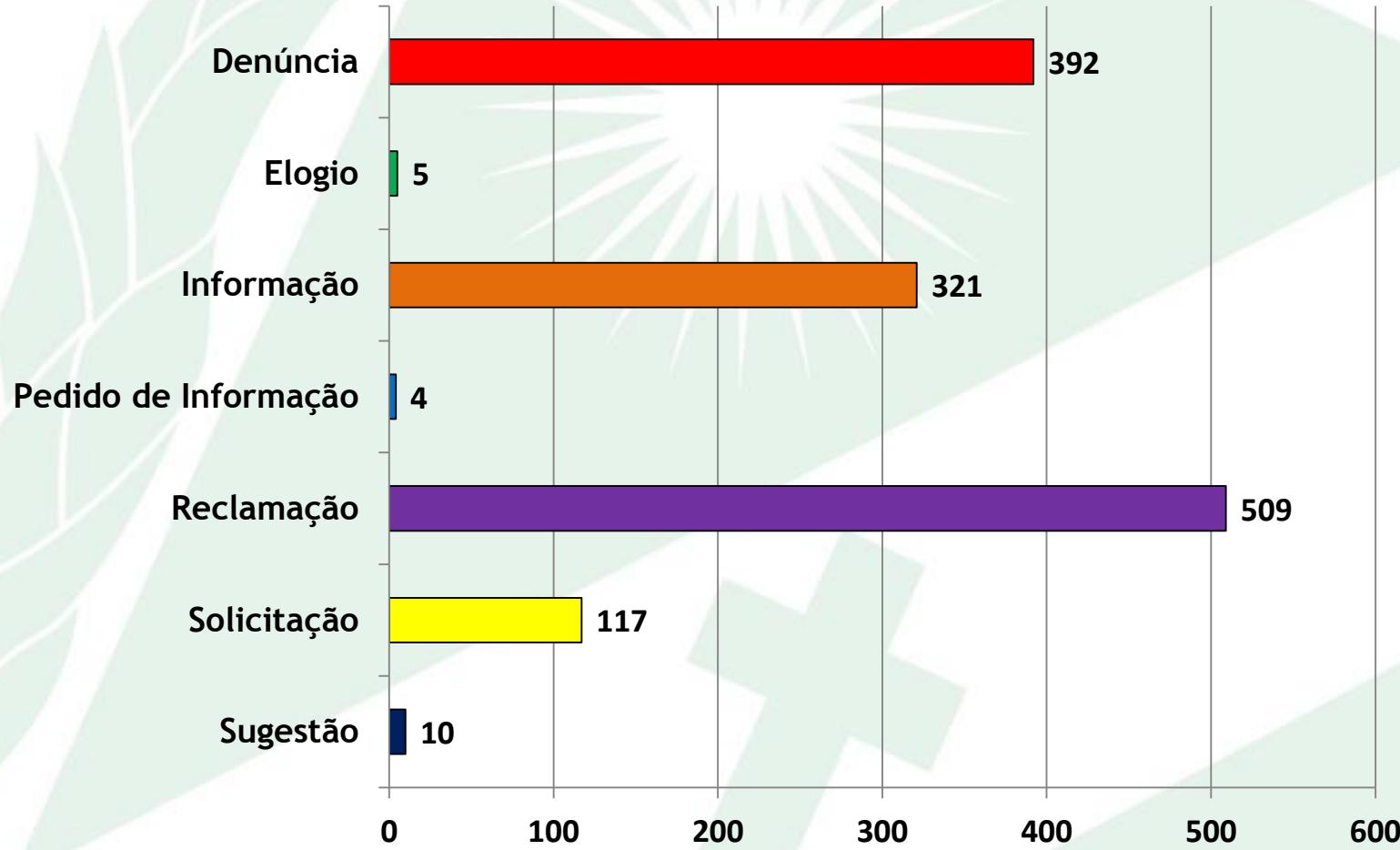
A Ouvidoria Geral de Caruaru

- 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

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.



PREFEITURA DE
CARUARU

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



PREFEITURA DE
CARUARU

The screenshot shows the Tawk.to messaging interface. The left sidebar includes icons for user profile, groups, direct messages (with 13 notifications), and other communication channels. The main area is titled 'Mensagem' and shows a conversation with a visitor. The visitor's messages are highlighted with red arrows, while the operator's messages are highlighted with blue arrows. A yellow arrow points to the timestamp '11:14' in the visitor's message. The right sidebar displays visitor information: 'V1537882670578153', 'Email de visitante', 'Belo Horizonte, Brazil', and IP address '179.179.212.171'. The bottom right features a 'Converter em chamado' button and several action icons.

in: Prefeitura Municipal de Caruaru

+ Novo protocolo

Pesquisa

ouvidoria

Prefeitura Mun...

Contatos

Spam

Lixo

Mensagem

V1537882670578153

Terça-Feira, Outubro 30 2018, 11:14

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

V1537882670578153

Bom dia. 11:23

ouvidoria (Eu)

Olá, bom dia 11:24

V1537882670578153

Tem algum telefone que eu consigo falar no setor de ISSQN e TLF? 11:24

Ou e-mail.

ouvidoria (Eu)

O número de contato do setor é 3721-8376. Por e- 11:25

Converter em chamado

in: Prefeitura Municipal de Caruaru

Procurar

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/>

Convert to call

Print

Reply

Forward

Block

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



PREFEITURA DE
CARUARU

**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

Centro Administrativo - Avenida Rio Branco, 315

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

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 DEFESA SOCIAL
TRÂNSITO E TRANSPORTE

CARUARU



PREFEITURA DE
CARUARU

OBRIGADA!

Contatos:

E-mail: andrea.publicci@gmail.com

andrea.lima@caruaru.pe.gov.br

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



PREFEITURA DE
CARUARU



/PrefeituradeCaruaru



@PrefCaruaru



@PrefCaruaru



/PrefeituradeCaruaru