



# Ferramentas de Controle Social e Transparência

## Projeto Gestão Cidadã

São Bento do Una - PE - 25/07/2019



PREFEITURA DE  
**CARUARU**

## A Ouvidoria Geral de Caruaru (Marco Legal)

- A Ouvidoria Geral 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;
- É vinculada a Controladoria Geral do Município (CGM), com a competência de receber manifestações dos usuários visando contribuir para o fortalecimento da cidadania e a melhoria da qualidade serviços prestados.



PREFEITURA DE  
**CARUARU**

# Organograma da CGM-Caruaru

Decreto nº 58/2017



**CGM**

**Controladoria Geral**





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



PREFEITURA DE  
**CARUARU**

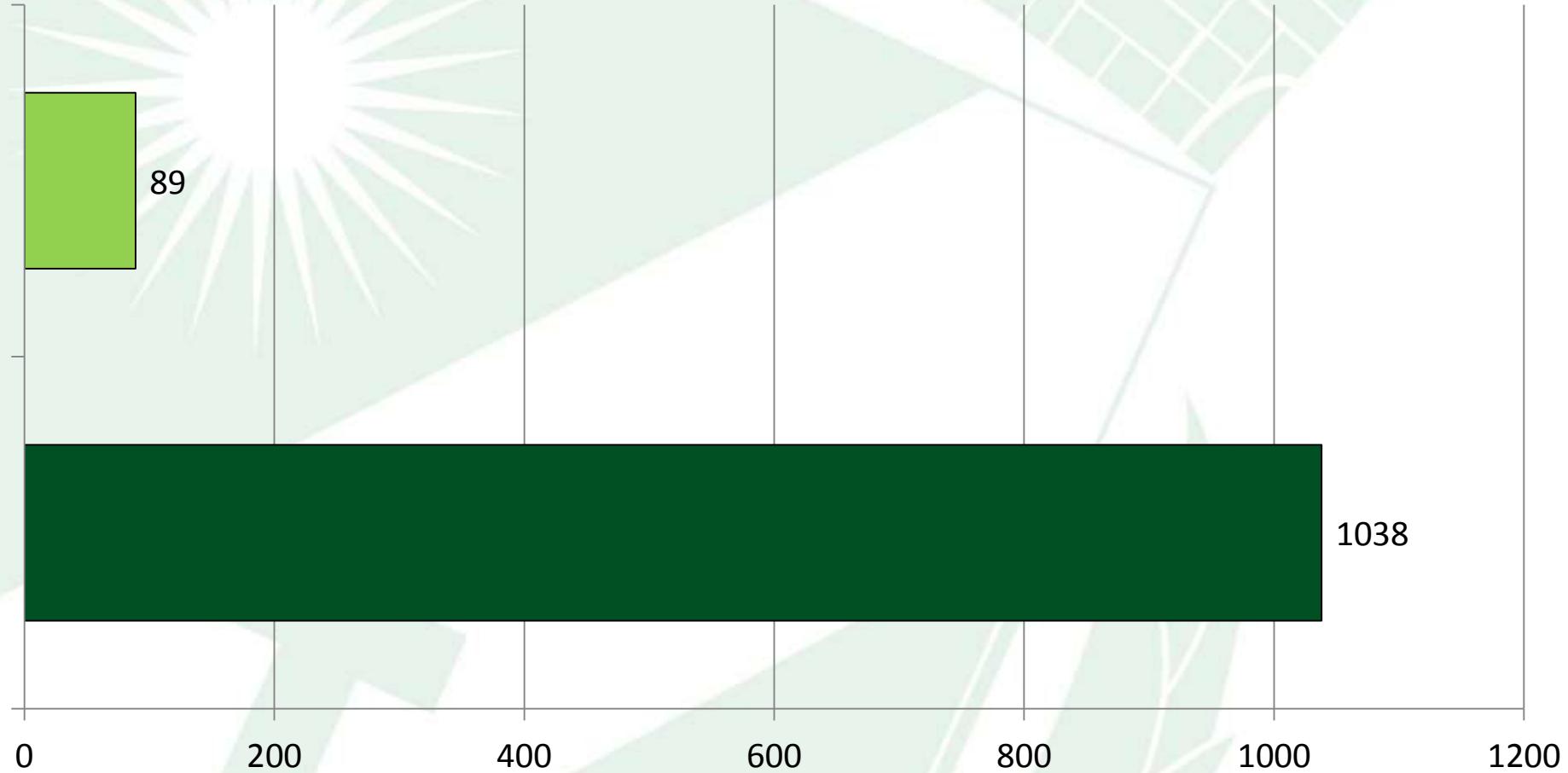
# Estatísticas e Resultados (I semestre de 2019)

Acesso à Informação

89

Ouvidoria

1038

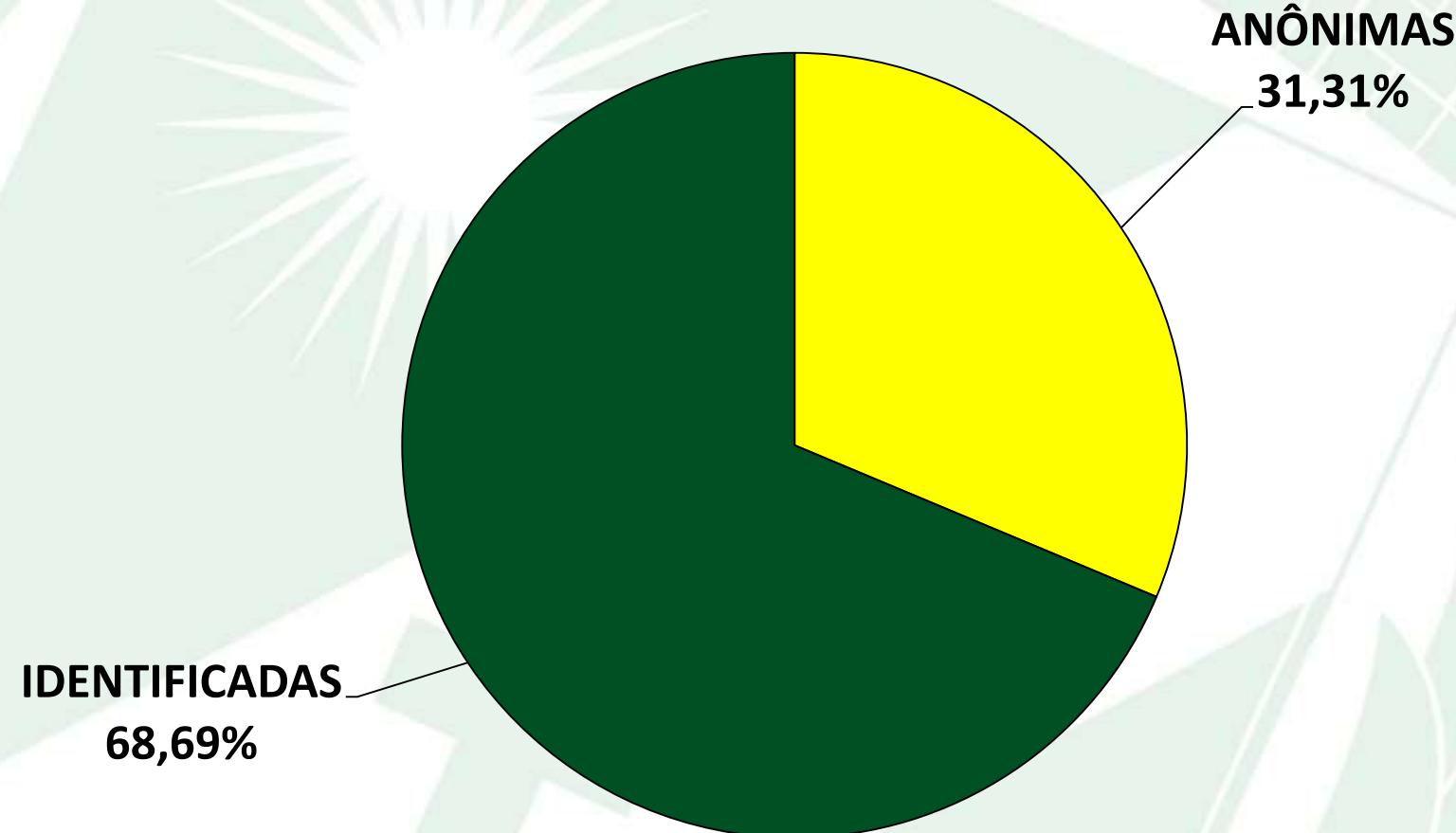


## Estatísticas e Resultados

### Identificação do cidadão no sistema de Ouvidoria (I Semestre de 2019)



PREFEITURA DE  
**CARUARU**

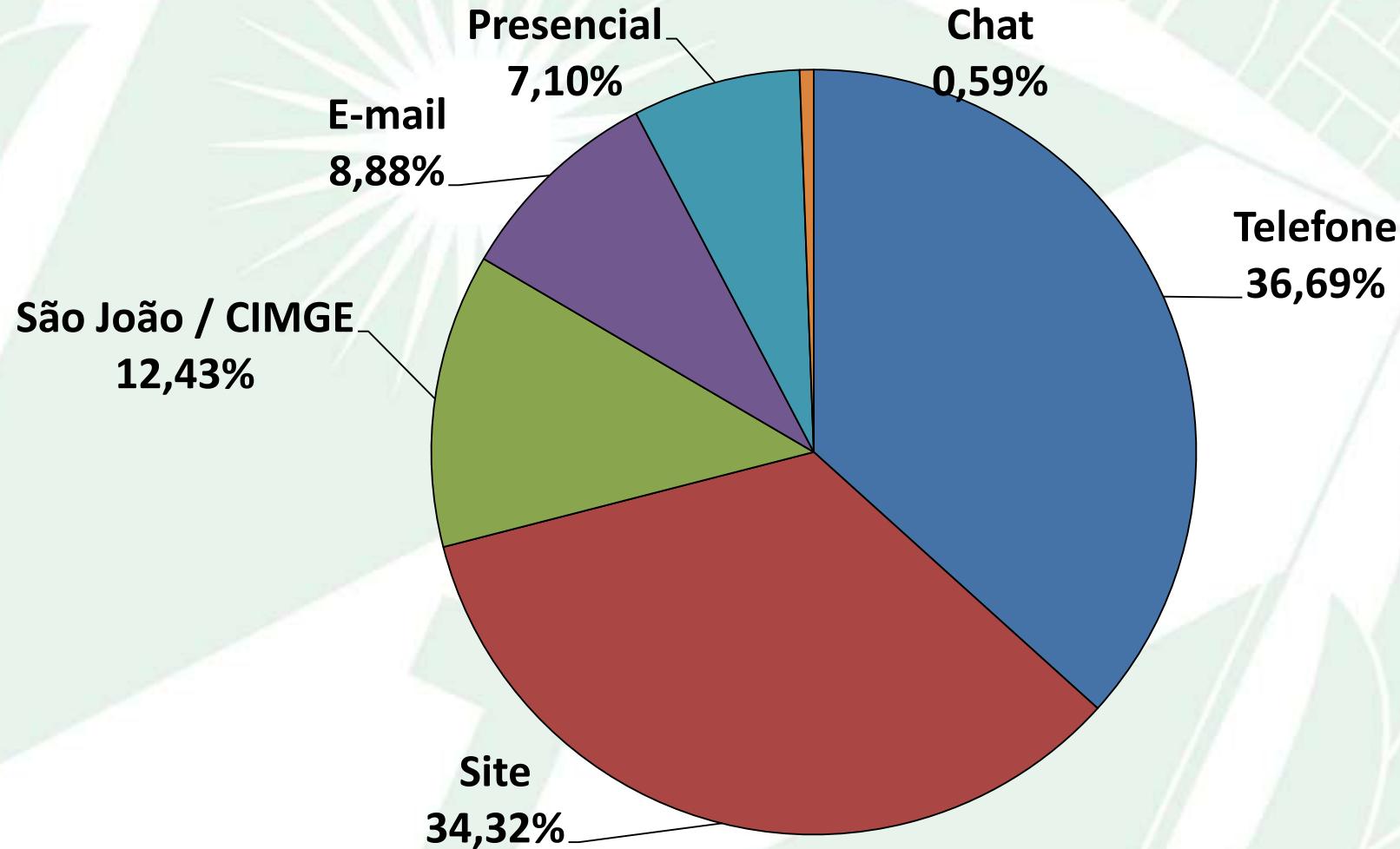


# Estatísticas e Resultados

## Canais de atendimento da Ouvidoria



PREFEITURA DE  
**CARUARU**

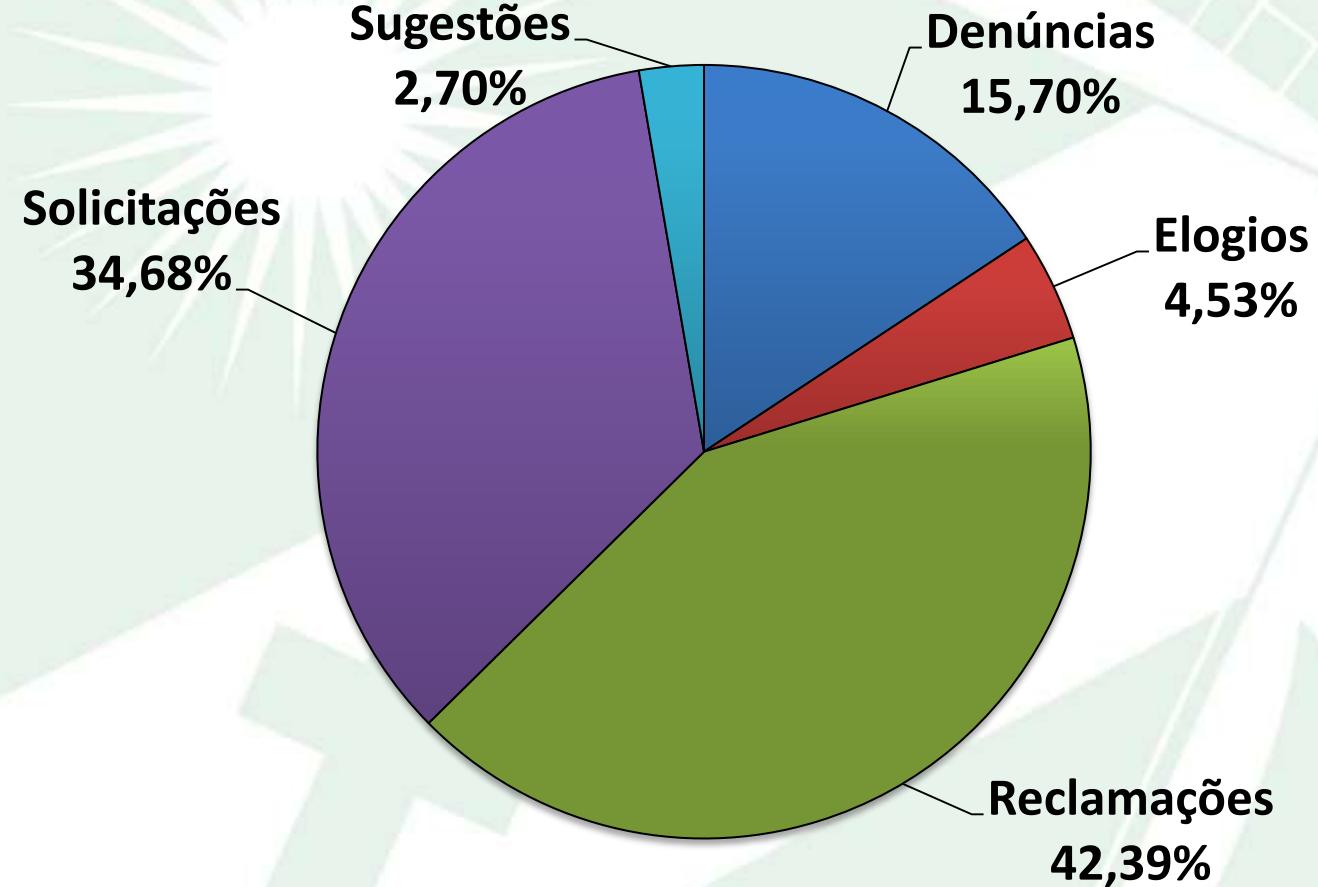




PREFEITURA DE  
**CARUARU**

## Estatísticas e Resultados

### Manifestações em Ouvidoria por Tipo (I Semestre de 2019)

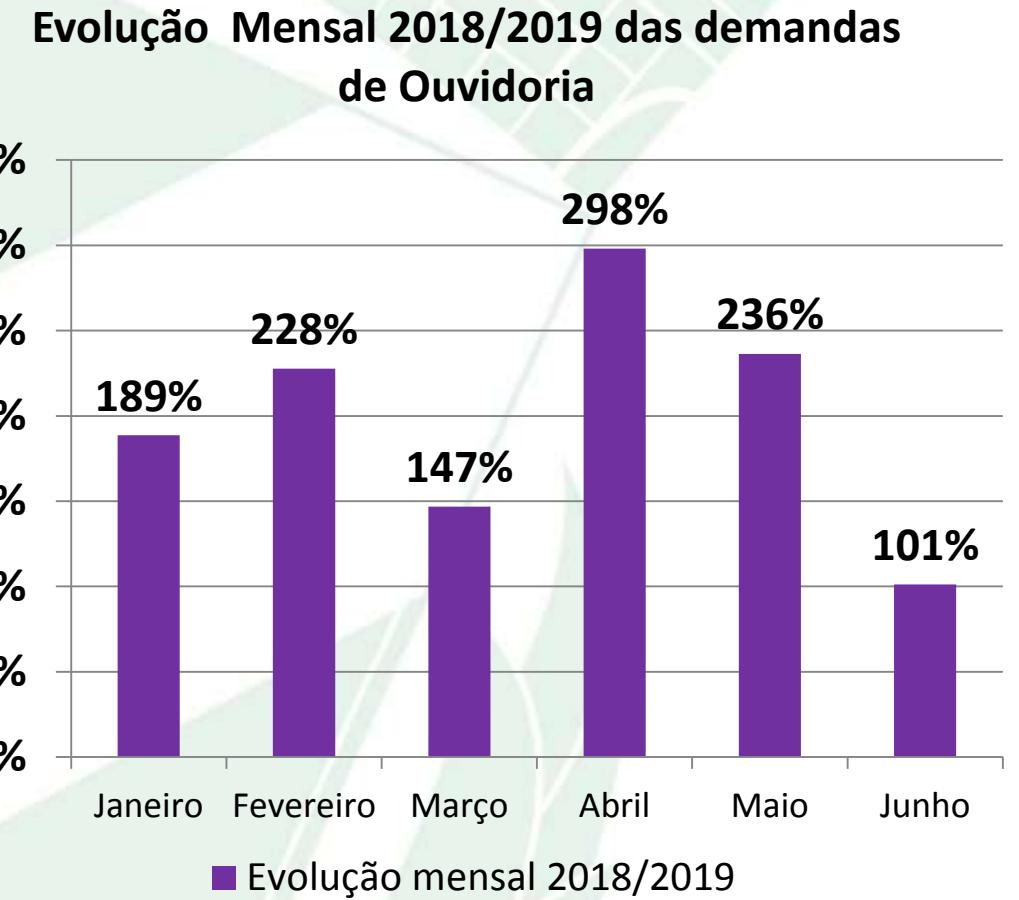
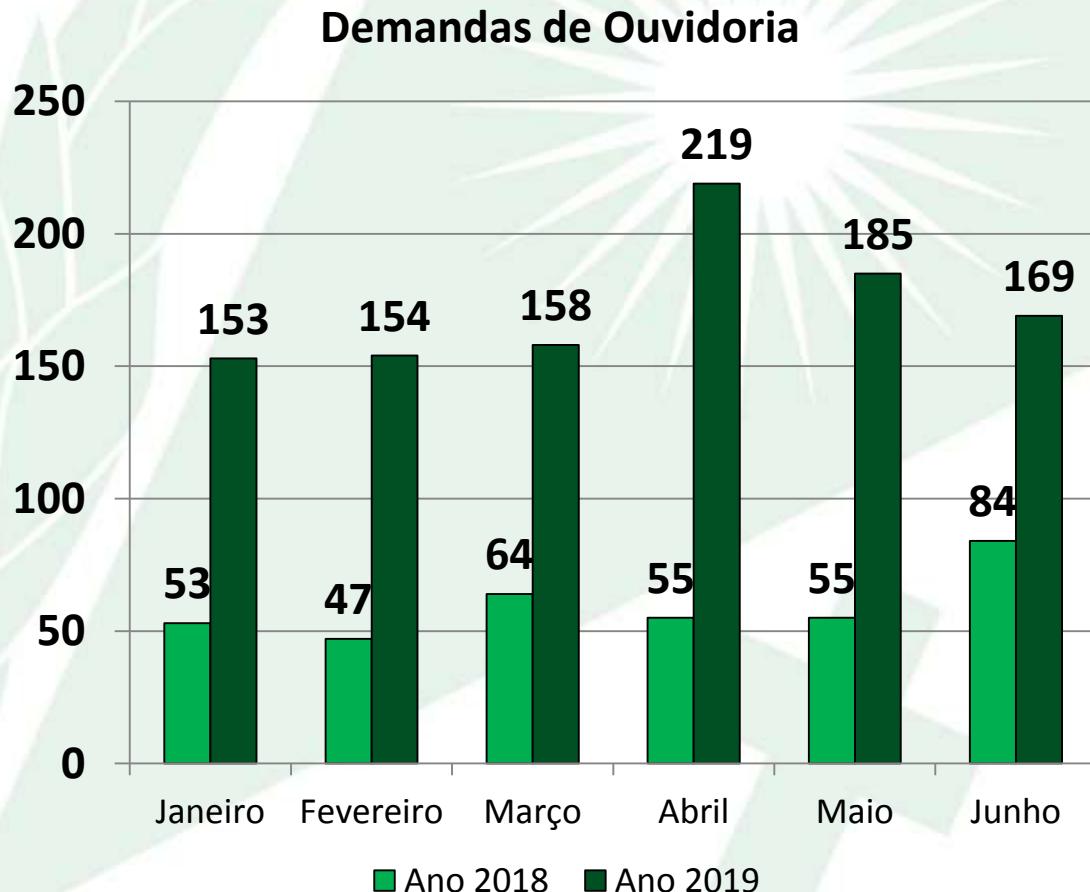


# Estatísticas e Resultados

## Demandas de Ouvidoria e Evolução Mensal



PREFEITURA DE  
**CARUARU**



# 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)

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

 Centro Administrativo - Avenida Rio Branco, 315

 ATENDIMENTO PRESENCIAL E POR FONE DE SEGUNDA A SEXTA, DAS 7H AS 22H

**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 (SUBURBIO/CIDADE OU CIDADE /SUBURBIO).



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

 **OUVIDORIA GERAL DE CARUARU**

 **DESTRA** DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO, TRAFICO E RADAR

 **CARUARU**

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

\*\*\*\* Cartilha do Cidadão



PREFEITURA DE  
**CARUARU**





PREFEITURA DE  
**CARUARU**

## Estatísticas e Resultados Ouvidoria Itinerante no São João 2019

- Foi executado todo o cronograma de ações previstas em todos os dias de apresentações.
- De acordo com o levantamento de atividades realizadas, ao total foram realizadas nos 16 dias de festa 8.000 abordagens, além do registro e acompanhamento de 33 manifestações no Centro e Monitoramento e Gestão de Eventos - CIMGE.

# Ouvidoria Itinerante

## São João 2019



PREFEITURA DE  
**CARUARU**



01/06/2019 - Estação Ferroviária - Abertura do São João - Ana Carolina, Murilo Mascena e Davi Freitas



01/06/2019 - CIMGE - Abertura do São João - Ana Carolina, Murilo Mascena, Andréa Ribeiro e Davi Freitas



09/06/2019 - Alexciana e Pedro Rafael -  
Polo do Repente (Estação Ferroviária)



09/06/2019 - Alexciana - Estação  
Ferroviária



09/06/2019 - Estação Ferroviária - Pedro  
Rafael



07/06/2019 - Estação Ferroviária - Pedro Henrique, Alexciana e  
Mônica



07/06/2019 - CIMGE - Alexciana, Mônica e Pedro Henrique



12/06/2019 - Estação Ferroviária - Ana Carolina, Gesilda e Mônica



12/06/2019 - CIMGE - Ana Carolina, Mônica e Gesilda



PREFEITURA DE  
**CARUARU**

## ➤ Entrega de Elogios

Entrega de elogio ao Secretaria da Fazenda



## ➤ Entrega de Elogios

Entrega de elogio à Gestão



Entrega de elogio a Secretaria de Desenvolvimento Social



PREFEITURA DE  
**CARUARU**

# Ranking de Elogios



PREFEITURA DE  
**CARUARU**



# Ranking de Tempestividade



PREFEITURA DE  
**CARUARU**



# Controladoria Geral do Município

(<http://controladoria.caruaru.pe.gov.br/>)



PREFEITURA DE  
**CARUARU**

Não seguro | controladoria.caruaru.pe.gov.br

Controladoria Geral de Caruaru - CGM - Órgão do Poder Executivo responsável por coordenar o Sistema de Controle Interno da administração pública municipal

**Controladoria Geral de Caruaru - CGM**

Órgão do Poder Executivo responsável por coordenar o Sistema de Controle Interno da administração pública municipal

[INÍCIO](#) [A CONTROLADORIA](#) [GERÊNCIAS](#) [OVIDORIA](#) [REGULARIDADE DO MUNICÍPIO](#) [PUBICAÇÕES](#) [NOTÍCIAS](#) [CONTATO](#) [PROJETO GESTÃO CIDADÃ](#)



# Página de Serviços

(<https://caruaru.pe.gov.br/servicos/>)



PREFEITURA DE  
**CARUARU**

The screenshot shows the official website of the City of Caruaru (Prefeitura de Caruaru) with a green and white color scheme. The top navigation bar includes links for "IR PARA O CONTEÚDO", "IR PARA O MENU", "IR PARA A BUSCA", "IR PARA O RODAPÉ", "A+", "A-", "FALE CONOSCO", and "MANUAL DE NAVEGAÇÃO". The main menu features "INÍCIO", "GOVERNO", "MUNICÍPIO", "LEGISLAÇÃO", and "SERVIÇOS", with "SERVIÇOS" currently selected. A search bar is also present. The page title is "Serviços". The breadcrumb navigation shows "Início > Serviços". Below this, five service categories are listed in boxes: "IMPOSTOS E TAXAS" (with a money icon), "TRABALHO E EMPREENDEDORISMO" (with a people icon), "SAÚDE" (with a medical kit icon), "OUVIDORIA" (with a phone icon), and "ILUMINAÇÃO E LIMPEZA" (with a building icon). The background of the page features a faint map of the city of Caruaru.

# Escola de Governo

(<https://sites.google.com/view/pfqc-caruaru/>)



PREFEITURA DE  
**CARUARU**



A screenshot of a website for the Escola de Governo da Prefeitura de Caruaru. The header features a green background with a pattern of various icons (social media, education, government). The title 'ESCOLA DE GOVERNO DA PREFEITURA DE CARUARU' is prominently displayed in large white letters. Below it, the text 'PROGRAMA DE FORMAÇÃO E QUALIFICAÇÃO CONTINUADA - PFQC' is visible. The navigation menu at the bottom includes links for 'Início', 'Sobre', 'Cursos', 'Notícias', 'Galeria', and 'Contato'. A large image at the bottom shows several people working on computers in an office setting.

https://sites.google.com/view/pfqc-caruaru/

EGPC

Página inicial

# ESCOLA DE GOVERNO DA PREFEITURA DE CARUARU

PROGRAMA DE FORMAÇÃO E QUALIFICAÇÃO CONTINUADA - PFQC

Início Sobre Cursos Notícias Galeria Contato



# Avaliação de Transparência

## Escala Brasil Transparente – Avaliação 360º



PREFEITURA DE  
**CARUARU**

Com as inovações do site da Prefeitura Municipal de Caruaru e do Portal da Transparência, o município alcançou o 5º lugar no Estado de Pernambucano com a nota 7,85 avançando 18 posições em relação ao ano anterior.

A nível nacional ficamos na posição 195, avançando 308 posições em relação ao ano anterior.

ESCALA  
BRASIL  
TRANSPARENTE



# Avaliação de Transparência

## Índice de Transparência do TCE-PE



PREFEITURA DE  
**CARUARU**

A prefeitura de Caruaru em 2017 **ocupava a 34<sup>a</sup> posição** com o nível considerado “moderado” em transparência. Com a avaliação de 2018, o município **passou a ocupar a 13<sup>a</sup> posição** com o nível considerado **“desejado”** em transparência.



**Índice de Transparência**  
dos Municípios Pernambucanos



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)

Celulares: (81) 99998-0149 e (81) 98384-5101



PREFEITURA DE  
**CARUARU**



PREFEITURA DE  
**CARUARU**



/PrefeituradeCaruaru



@PrefCaruaru



@PrefCaruaru



/PrefeituradeCaruaru