



Ferramentas de Controle Social e Transparência

Projeto Gestão Cidadã

São Bento do Una - PE - 25/07/2019

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.

Organograma da CGM-Caruaru

Decreto nº 58/2017



CGM

Controladoria Geral



Canais de Comunicação com o Cidadão



Formulário Eletrônico



Atendimento Presencial



Ouvidoria Itinerante



Três Dígitos - 156

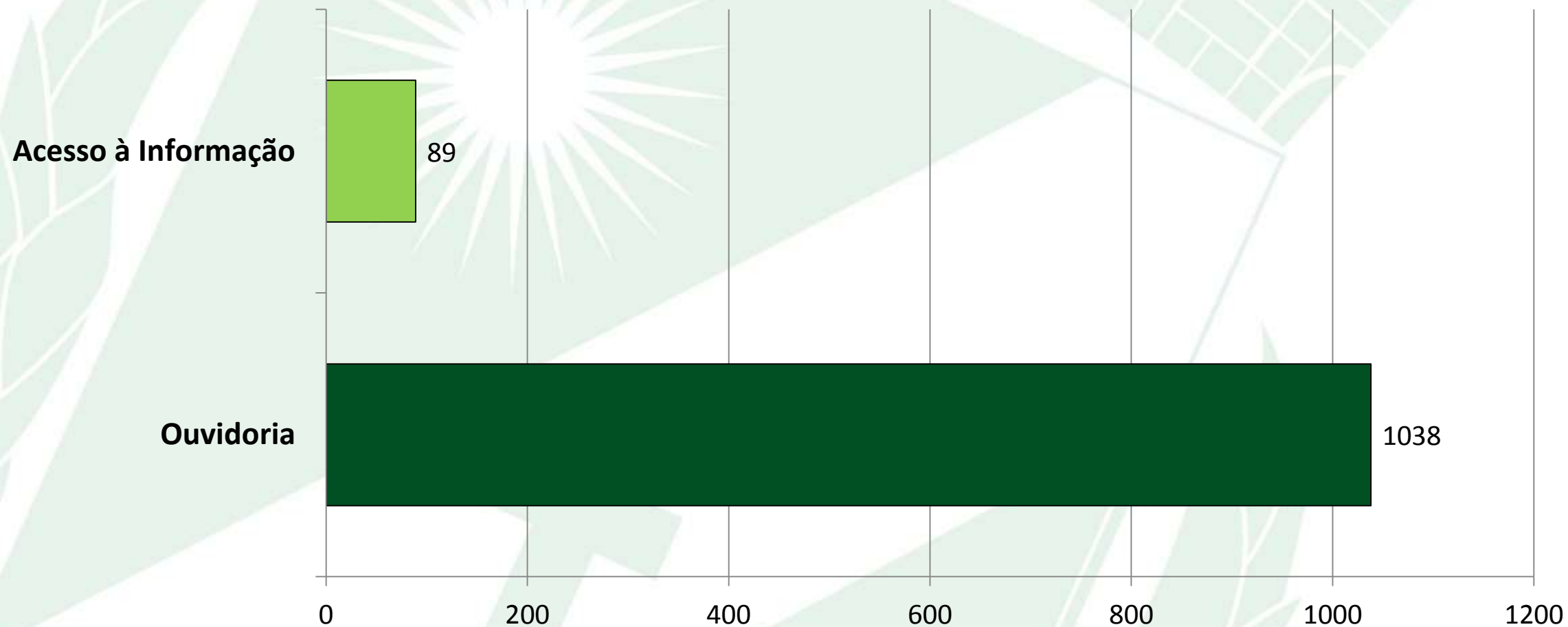


Chat On-line



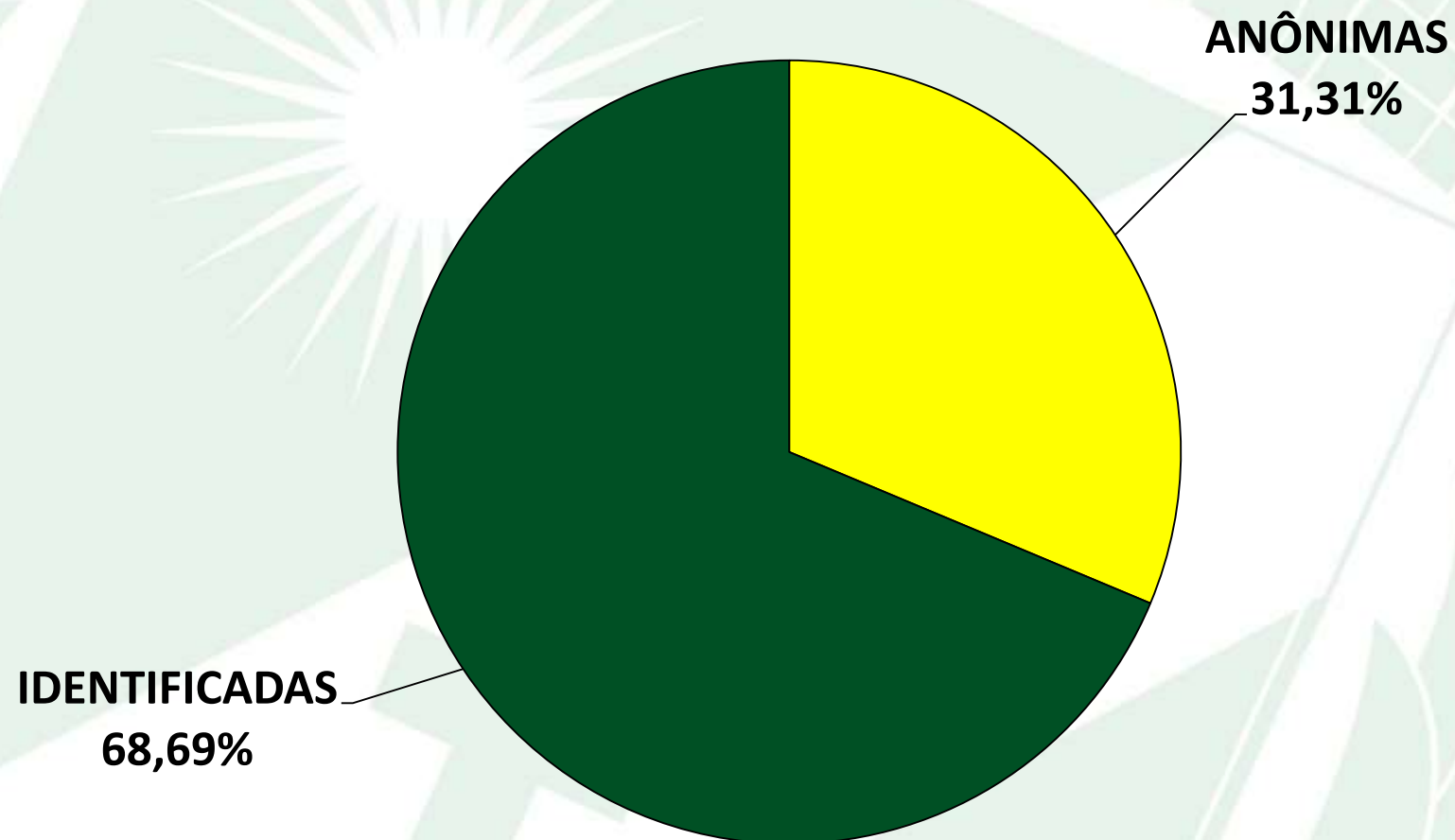
Serviço de Informação ao
Cidadão

Estatísticas e Resultados (I semestre de 2019)



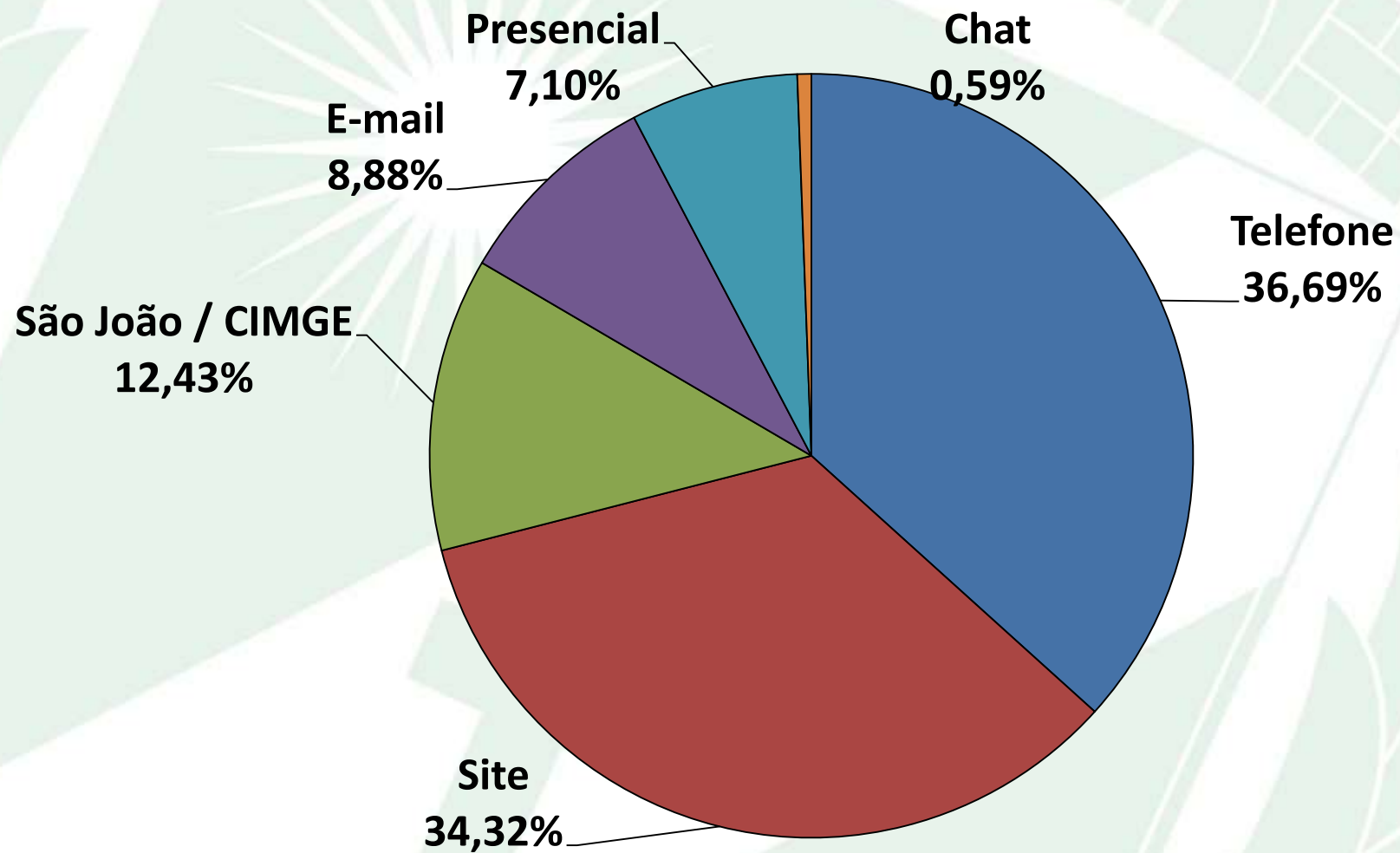
Estatísticas e Resultados

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



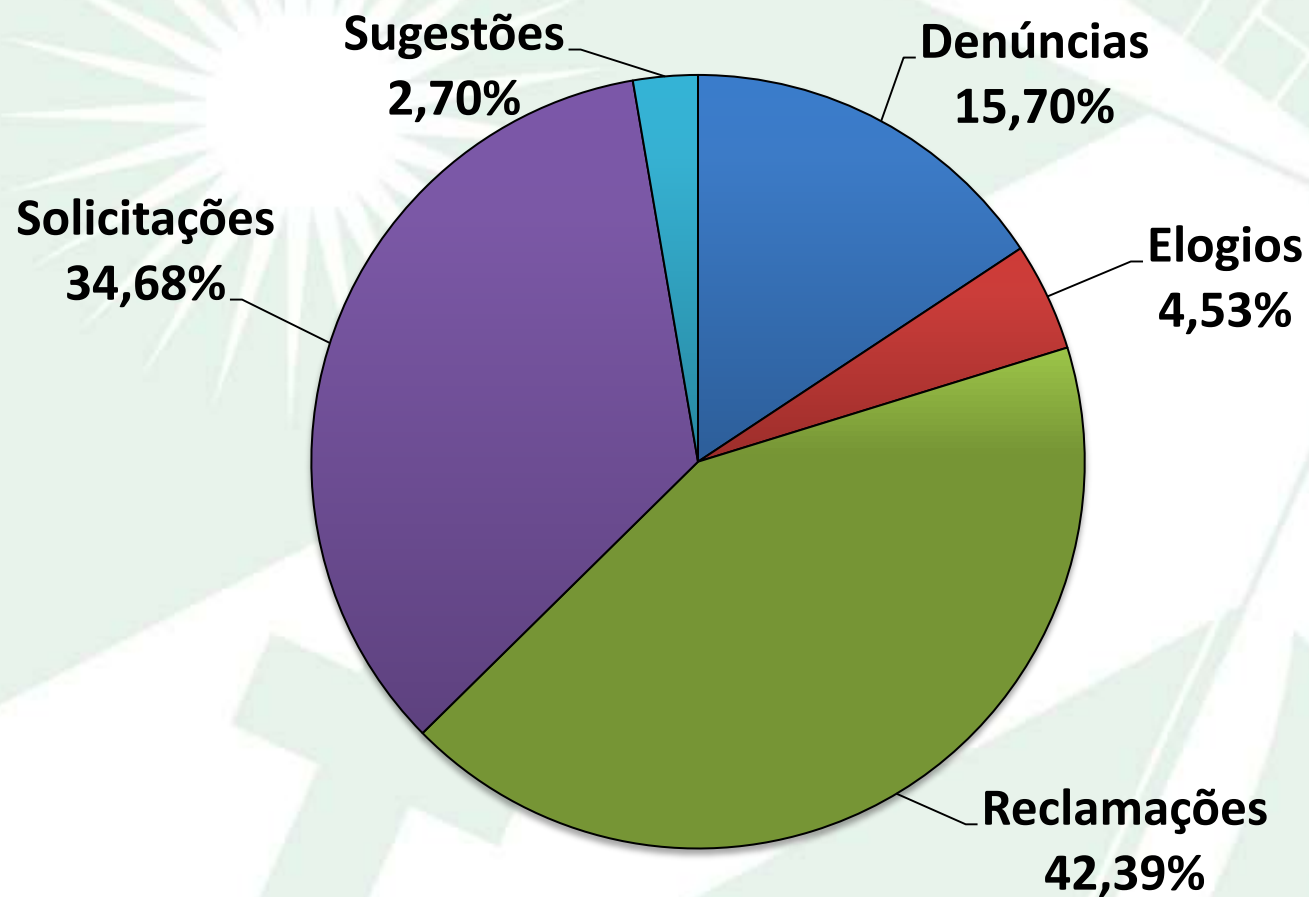
Estatísticas e Resultados

Canais de atendimento da Ouvidoria



Estatísticas e Resultados

Manifestações em Ouvidoria por Tipo (I Semestre de 2019)



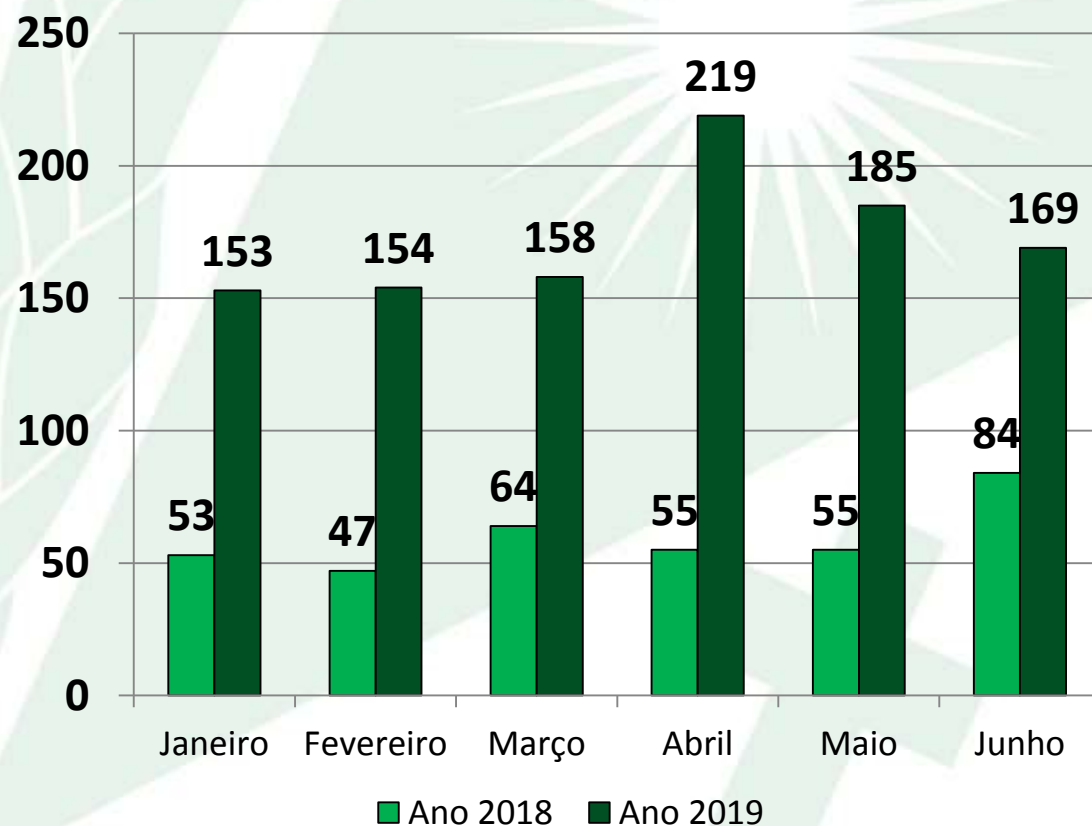


PREFEITURA DE
CARUARU

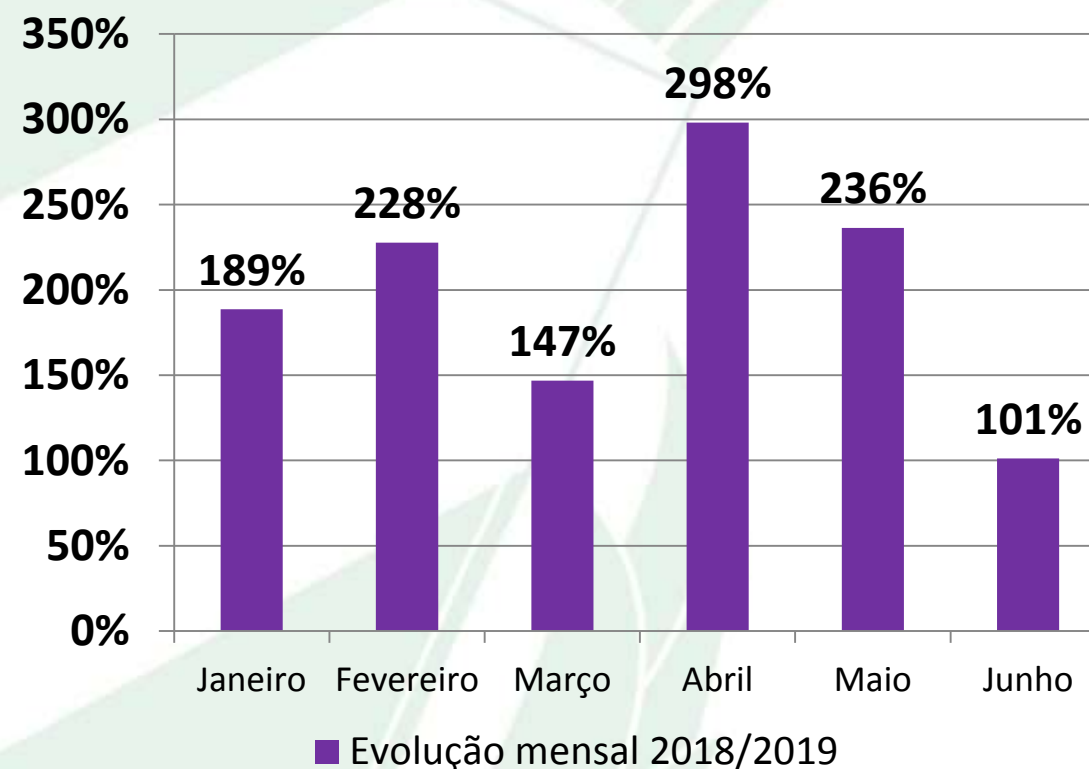
Estatísticas e Resultados

Demandas de Ouvidoria e Evolução Mensal

Demandas de Ouvidoria



Evolução Mensal 2018/2019 das demandas de Ouvidoria



Meios de aproximação com a sociedade (Fomento e Inovações)

* Adesivação da frota municipal



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

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 AS 17H

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
DESENVOLVIMENTO E TRANSFORMAÇÃO

**CARUARU**

Meios de aproximação com a sociedade (Fomento e Inovações)

**** Cartilha do Cidadão



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

➤ Entrega de Elogios

Entrega de elogio ao Secretaria da Fazenda



➤ Entrega de Elogios



PREFEITURA DE
CARUARU

Entrega de elogio à Gestão



Entrega de elogio a Secretaria de Desenvolvimento Social



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

+


PREFEITURA DE
CARUARU

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	OUVIDORIA	REGULARIDADE DO MUNICÍPIO	PUBLICAÇÕES	NOTÍCIAS	CONTATO	PROJETO GESTÃO CIDADÃ
--------	-----------------	-----------	-----------	---------------------------	-------------	----------	---------	-----------------------








Página de Serviços

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




← → ↻ ⓘ <https://caruaru.pe.gov.br/servicos/> ☆ P ⋮

IR PARA O CONTEÚDO 1 IR PARA O MENU 2 IR PARA A BUSCA 3 IR PARA O RODAPÉ 4 A+ A- 🔍 ⓘ 📄 📞 FALE CONOSCO 📖 MANUAL DE NAVEGAÇÃO


 [INÍCIO](#) [GOVERNO](#) [MUNICÍPIO](#) [LEGISLAÇÃO](#) [SERVIÇOS](#) [Buscar](#)

Serviços


[Início](#) > [Serviços](#)




IMPOSTOS E TAXAS




TRABALHO E
EMPREENDEDORISMO



SAÚDE



OUVIDORIA



ILUMINAÇÃO E
LIMPEZA

Escola de Governo

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



PREFEITURA DE
CARUARU



Avaliação de Transparência

Escala Brasil Transparente – Avaliação 360º



Com as inovações do site da Prefeitura Municipal de Caruaru e do Portal da Transparência, o município alcançou o 5º lugar no Estado de Pernambuco com a nota 7,85 **avancando 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



A prefeitura de Caruaru em 2017 ocupava a 34ª posição com o nível considerado “moderado” em transparência. Com a avaliação de 2018, o município passou a ocupar a 13ª 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
andrea.lima@caruaru.pe.gov.br

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



PREFEITURA DE
CARUARU



PREFEITURA DE
CARUARU



/PrefeituradeCaruaru



@PrefCaruaru



@PrefCaruaru



/PrefeituradeCaruaru