SEMINÁRIOS

Rede Ouvir PE

Boas Práticas nas Ouvidorias Municipais

Juliana Ramos
Ouvidora-Geral de Caruaru



CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

PREFEITURA DE Caruaru
A gente avança fazendo melhor

OUVIDORIA GERAL DE CARUARU

OUVIDORIA GERAL DE CARUARU

SEMINÁRIOS
Rede Ouvir PE



Canal de atendimento aos usuários dos serviços públicos para receber **sugestões, elogios, reclamações, solicitações e denúncias** sobre o desempenho de órgãos e entidades do Poder Executivo, visando **contribuir para o fortalecimento da cidadania e a melhoria da qualidade do serviço prestado pelas instituições.**

CANAIS DE ATENDIMENTO

SEMINÁRIOS
Rede Ouvir PE

OUVIDORIA GERAL DE CARUARU



TELEFONE 156

FORMULÁRIO ELETRÔNICO

CHAT ONLINE

E-MAIL

WHATSAPP

ATENDIMENTO PRESENCIAL

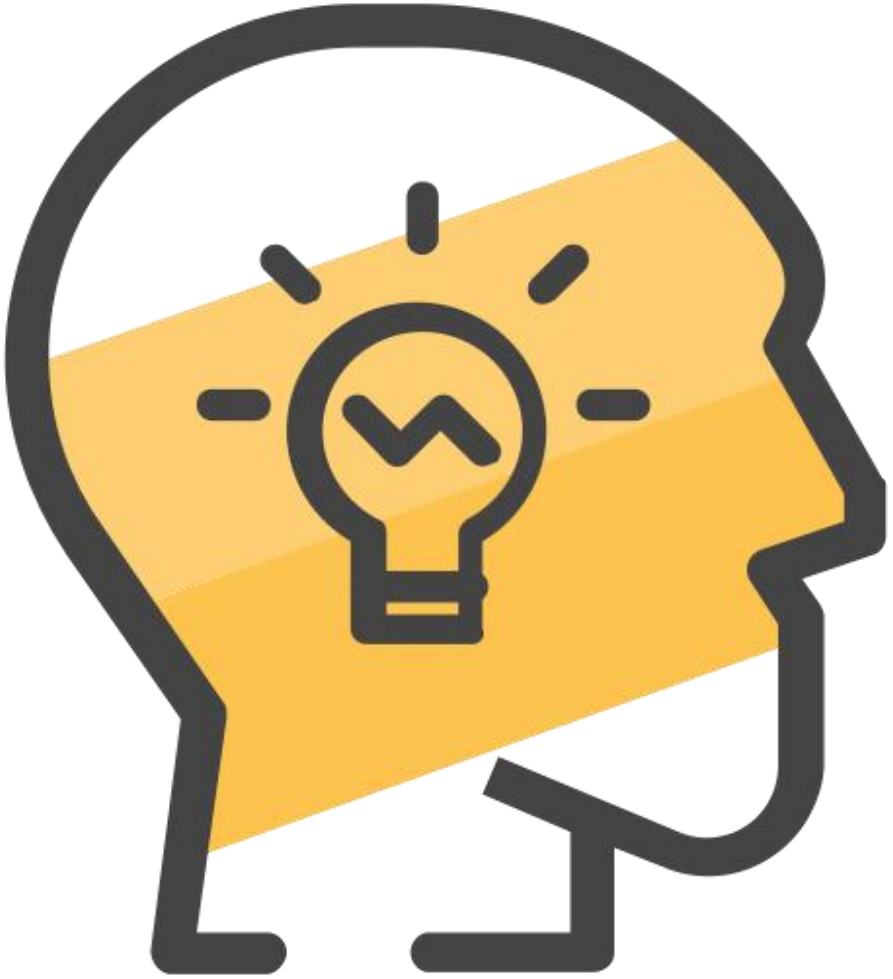
OUVIDORIA ITINERANTE

Escaneie o QR Code para falar com a Ouvidoria!

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

PREFEITURA DE Caruaru
A gente avança fazendo melhor

SEMINÁRIOS
Rede Ouvir PE





BOAS PRÁTICAS

OUVIDORIA GERAL DE CARUARU

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

PREFEITURA DE Caruaru
A gente avança fazendo melhor

CARUARU DIGITAL

SEMINÁRIOS
Rede Ouvir PE



+ EFICIÊNCIA E EFICÁCIA

+ SEGURANÇA E TRANSPARÊNCIA

- CUSTOS DE GUARDA E TRANSPORTE

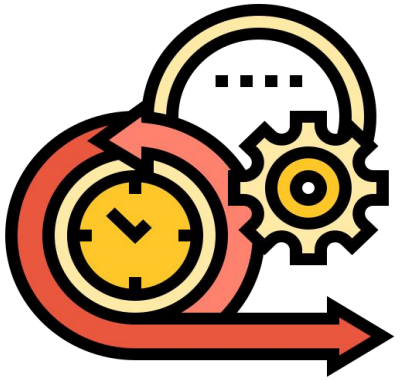


- **Sustentabilidade ambiental**
- **Ambiente digital de gestão documental**
- **Facilitar o acesso do usuário**



CARUARU DIGITAL

SEMINÁRIOS
Rede Ouvir PE



+ AGILIDADE

+ ECONOMIA DE PAPEL

- BUROCRACIA



- Proteção aos dados pessoais
- Integridade de informações
- Modernização das ferramentas

WHATSAPP - ATENDIMENTO COVID-19

SEMINÁRIOS
Rede Ouvir PE

Com a pandemia do **coronavírus** e as medidas restritivas determinadas, a Ouvidoria Geral de Caruaru instituiu um **novo canal de atendimento** às manifestações relacionadas à **COVID-19,** que foi o ***WhatsApp*** para atender exclusivamente às denúncias relacionadas ao assunto, além dos outros canais de Ouvidoria já existentes.

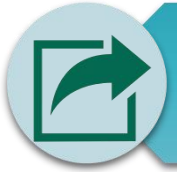
As **denúncias** foram sobre: **estabelecimentos comerciais, aglomerações, bares, restaurantes, entre outros eventos proibidos pelos Decretos.**

WHATSAPP - ATENDIMENTO COVID-19

SEMINÁRIOS
Rede Ouvir PE



O usuário procura a Ouvidoria, relatando sua denúncia



Ouvidoria analisa e registra a manifestação, encaminhando para o Grupo de Fiscalização



Grupo de Fiscalização recebe a manifestação e inclui na rota de fiscalização



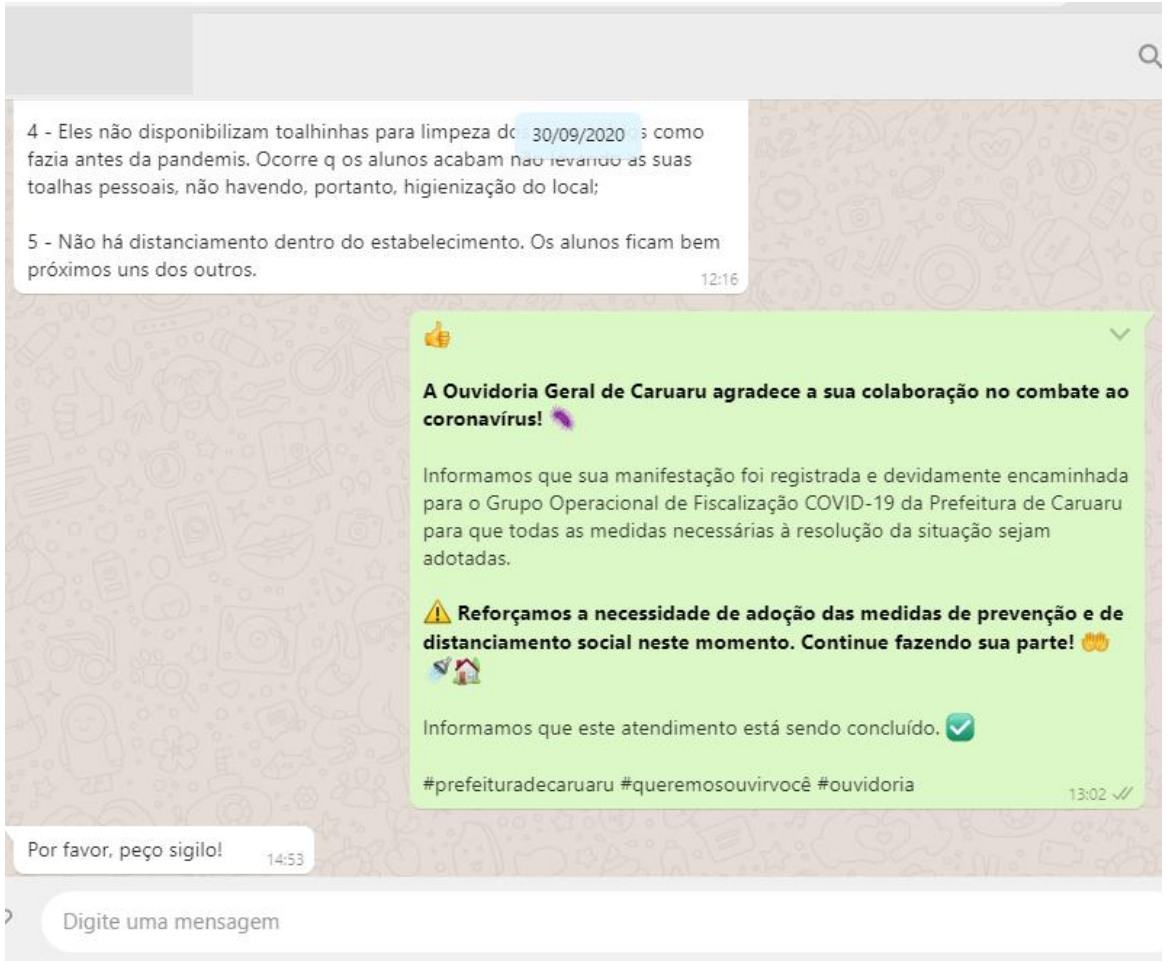
Ouvidoria retorna ao usuário informando o registro, o encaminhamento e a conclusão do atendimento



Após a fiscalização, a resposta conclusiva é enviada no sistema

WHATSAPP - ATENDIMENTO COVID-19

SEMINÁRIOS Rede Ouvir PE



Essa implantação foi **emergencial,** com o objetivo de **facilitar** o acesso dos usuários a denunciarem situações proibidas e contribuírem com o combate ao coronavírus, fomentando a democracia participativa.

Durante o período de restrições severas, o canal esteve disponível **todos os dias, pela manhã, tarde e noite, inclusive nos finais de semana.**

PREMIAÇÕES

SEMINÁRIOS Rede Ouvir PE


IV Concurso de BOAS PRÁTICAS
Rede Nacional de Ouvidorias

CERTIFICADO

Conferimos à **OUVIDORIA GERAL DE CARUARU** o título de vencedora, em primeiro lugar, do IV Concurso de Boas Práticas, por reconhecimento à excelência do projeto *Implementação do aplicativo WhatsApp para o recebimento de denúncias relacionadas ao descumprimento das medidas de enfrentamento do novo Coronavírus -COVID19*, na Categoria A: *Fomento à Participação e ao Controle Social em Tempos de Pandemia.*

Reconhecemos a sua valiosa contribuição para o sucesso dos objetivos do Concurso, de estimular iniciativas desenvolvidas pelas ouvidorias públicas em todo o país.

Brasília, 16 de março de 2021.

Valmir Gomes Dias
Coordenador da Rede Nacional de Ouvidorias

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO
PÁTRIA AMADA BRASIL

1º lugar no **IV Concurso de Boas Práticas de Ouvidoria,** promovido pela Rede Nacional de Ouvidorias (CGU).

A Ouvidoria Geral de Caruaru concorreu com:

- Ouvidoria do **Ministério da Infraestrutura**
- Ouvidoria-Geral do Estado **do Ceará**
- Ouvidoria-Geral do Estado de **Minas Gerais**

CARAVANA DA OUVIDORIA ITINERANTE

SEMINÁRIOS
Rede Ouvir PE

A **Caravana da Ouvidoria Itinerante** é um projeto bem consolidado na **Prefeitura de Caruaru,** diante do grande alcance aos usuários dos serviços públicos, para **divulgar e esclarecer a população acerca dos seus direitos como cidadão e os canais em que pode colaborar com a gestão municipal.**







Caravana da Ouvidoria Geral de Caruaru na Educação, na CEACA e na Saúde - Cronograma 2022

CARAVANA DA OUVIDORIA ITINERANTE

SEMINÁRIOS
Rede Ouvir PE

SÃO JOÃO DE CARUARU 2022

+9.000 abordagens educativas
Registros de manifestações em tempo real



Caravana da Ouvidoria Itinerante nos 19 dias de *shows* São João do Reencontro
Estação Ferroviária e Pátio do Forró

CARUARU 2022
O MAIOR E MELHOR SÃO JOÃO DO MUNDO

TRANSPARÊNCIA PÚBLICA COVID-19

SEMINÁRIOS Rede Ouvir PE

		INFORMAÇÕES GERAIS		INFORMAÇÕES DA SEÇÃO ESPECÍFICA DA COVID-19				e-SIC		
Município	Data avaliação	Critério 1	Critério 2	Critério 3	Critério 4	Critério 5	Critério 6	Critério 7	Critério 8	Critério 9
CAMUTANGA	26/05/2020	✓	✓	✓	✗	!	✗	✗	✗	✗
CANHOTINHO	01/06/2020	✓	✓	✓	✗	!	✗	!	✓	✓
CAPOEIRAS	02/06/2020	✓	✓	✓	!	!	✓	✓	✓	✓
CARNAÍBA	26/05/2020	✓	✓	✓	!	✓	✗	!	✓	✓
CARNAUBEIRA DA PENHA	27/05/2020	✓	✓	✓	✗	!	✗	✗	✗	✗
CARPINA	25/05/2020	✓	✓	✓	!	!	✓	✓	✓	✓
CARUARU	25/05/2020	✓	✓	✓	✓	!	✓	✓	✓	✓
CASINHAS	17/05/2020	✓	✓	✓	✗	!	✓	!	✓	✓
CATENDE	25/05/2020	✓	✓	✓	✗	!	✗	!	✓	✓
CEDRO	25/05/2020	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
CHÃ DE ALEGRIA	26/05/2020	✓	✓	✓	✓	✓	✓	!	✓	✓
CHÃ GRANDE	02/06/2020	✓	✓	✓	!	!	✓	✓	✓	✓
CONDADO	25/05/2020	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
CORRENTES	25/05/2020	✓	✓	✓	✗	!	✓	!	✓	✓

Fonte: Resultado consolidado do levantamento de Transparência Pública COVID-19 – Prefeituras (TCE/PE)

Avaliação do TCE/PE

A Prefeitura de Caruaru, em relação aos **pedidos de e-SIC** relacionados ao **coronavírus,** cumpriu todos os critérios de avaliação, garantindo a **transparência pública** mediante o acesso às informações ao público em geral.

TRANSPARÊNCIA PÚBLICA

SEMINÁRIOS
Rede Ouvir PE

Programa Nacional de Transparência Pública

ATRICON - Associação dos Membros de Tribunais de Contas do Brasil

Lista de Avaliações

UF	Município	Avalia... Valida...	Avaliação Certificável?	Índice de Transparência	% das Essenciais	Nível de Transp...	Link	Qtde.
Totais		-	-	-	-			12
Pernambuco	Barra de Guabiraba	✔	✔	78,81%	100,00%	Prata	https://barradeguabiraba.pe.gov.br/	1
Pernambuco	Belém de Maria	✔	✔	77,32%	100,00%	Prata	https://belemdemaria.pe.gov.br/	1
Pernambuco	Caruaru	✔	✔	77,70%	100,00%	Prata	https://caruaru.pe.gov.br/	1
Pernambuco	Condado	✔	✔	75,09%	100,00%	Prata	http://site.condado.pe.gov.br/	1
Pernambuco	Gameleira	✔	✔	79,18%	100,00%	Prata	https://gameleira.pe.gov.br/	1
Pernambuco	Jaboatão dos Guararapes	✔	✔	75,84%	100,00%	Prata	https://jaboatao.pe.gov.br/	1
Pernambuco	Moreilândia	✔	✔	78,44%	100,00%	Prata	https://www.moreilandia.pe.gov.br/	1
Pernambuco	Paranatama	✔	✔	75,46%	100,00%	Prata	http://paranatama.pe.gov.br/	1
Pernambuco	Santa Cruz da Baixa Verde	✔	✔	78,44%	100,00%	Prata	https://santacruzdabaixaverde.pe.gov.br/	1
Pernambuco	Serra Talhada	✔	✔	75,84%	100,00%	Prata	http://www.serratalhada.pe.gov.br/	1
Pernambuco	Tacaimbó	✔	✔	76,21%	100,00%	Prata	https://tacaimbo.pe.gov.br/	1
Pernambuco	Triunfo	✔	✔	81,41%	100,00%	Prata	https://triunfo.pe.gov.br/	1

ATRICON · Instituto Rui Barbosa · 48 · ABRACOM · CNPTC · tce mt

TRANSPARÊNCIA PÚBLICA

SEMINÁRIOS
Rede Ouvir PE

Programa Nacional de Transparência Pública

ATRICON - Associação dos Membros de Tribunais de Contas do Brasil

CARUARU

Índice de transparência **77,70%**

Nível de transparência **PRATA**

Apenas 12 municípios do Estado de Pernambuco estão nesse nível

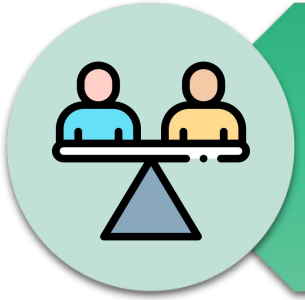
ATRICON · Instituto Rui Barbosa · 48 anos · ABRACOM · CNPTC · tce mt

BOAS PRÁTICAS EM OUVIDORIA

SEMINÁRIOS
Rede Ouvir PE



Agir com **transparência, respeito e integridade**;



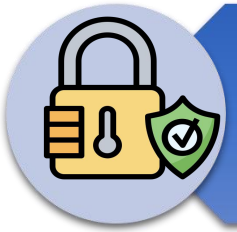
Ouvir o usuário de forma **imparcial e justa**;



Divulgação assertiva dos canais e papel da Ouvidoria;

BOAS PRÁTICAS EM OUVIDORIA

SEMINÁRIOS
Rede Ouvir PE



Resguardar o **sigilo** das informações;



Capacitação constante dos servidores da Ouvidoria;



Obediência à **legislação e normativos** pertinentes;



Monitoramento dos **indicadores** para a gestão.

SEMINÁRIOS

Rede Ouvir PE

Juliana Ramos

Ouvidora-Geral de Caruaru

julianacgmouvi@gmail.com



CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

PREFEITURA DE Caruaru A gente avança fazendo melhor

OUVIDORIA GERAL DE CARUARU