



**UEPB**

**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA  
PRÓ-REITORIA E PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA  
PRÓ-REITORIA DE ENSINO MÉDIO, TÉCNICO E EDUCAÇÃO À DISTÂNCIA  
CURSO DE PÓS-GRADUAÇÃO EM GESTÃO PÚBLICA MUNICIPAL**

**NIDJA RAMOS DA SILVA**

**OUVIDORIA: UMA REFLEXÃO ACERCA DA EFETIVIDADE DO SERVIÇO  
OFERTADO NO MUNICÍPIO DE PATOS-PB**

**PATOS-PB  
2022**

NIDJA RAMOS DA SILVA

**OUVIDORIA: UMA REFLEXÃO ACERCA DA EFETIVIDADE DO SERVIÇO  
OFERTADO NO MUNICÍPIO DE PATOS-PB**

Trabalho de Conclusão de Curso, na modalidade artigo, apresentado à Coordenação do Curso de Pós-Graduação em Gestão Pública Municipal da Universidade Estadual da Paraíba, como requisito parcial à obtenção do título de Especialista em Gestão Pública Municipal.

**Área de concentração:** Controle Social

**Orientadora:** Prof<sup>ª</sup>. Me. Ana Jussara Silva do Nascimento.

**PATOS-PB  
2022**

É expressamente proibido a comercialização deste documento, tanto na forma impressa como eletrônica. Sua reprodução total ou parcial é permitida exclusivamente para fins acadêmicos e científicos, desde que na reprodução figure a identificação do autor, título, instituição e ano do trabalho.

S586o Silva, Nidja Ramos da.  
Ouvidoria [manuscrito] : uma reflexão acerca da efetividade do serviço ofertado no município de Patos-PB / Nidja Ramos da Silva. - 2022.  
55 p. : il. colorido.  
Digitado.  
Monografia (Especialização em Gestão Pública Municipal) - Universidade Estadual da Paraíba, Pró-Reitoria de Ensino Médio, Técnico e Educação a Distância, 2023.  
"Orientação : Profa. Ma. Ana Jussara Silva do Nascimento , Departamento de Serviço Social - CCSA. "  
1. Gestão pública. 2. Controle social. 3. Ouvidoria. I. Título  
21. ed. CDD 351

NIDJA RAMOS DA SILVA

OUVIDORIA: UMA REFLEXÃO ACERCA DA EFETIVIDADE DO SERVIÇO  
OFERTADO NO MUNICÍPIO DE PATOS-PB

Trabalho de Conclusão de Curso, na modalidade artigo, apresentado à Coordenação do Curso de Pós-Graduação em Gestão Pública Municipal da Universidade Estadual da Paraíba, como requisito parcial à obtenção do título de Especialista em Gestão Pública Municipal.

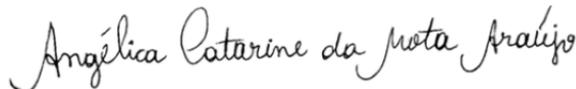
**Área de concentração:** Controle Social

Aprovada em: 30 / 12 / 2022 .

**BANCA EXAMINADORA**



Prof<sup>a</sup>. Me. Ana Jussara Silva do Nascimento (Orientadora)  
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)



Prof<sup>a</sup>. Me. Angélica Catarine da Mota Araújo  
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)



Prof<sup>a</sup>. Me. Sabrina Martins de Araújo  
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

A Deus por me permitir concluir mais este ciclo.

“O cidadão não deve ser um mero anônimo formador de multidão como se fosse um escravo da sociedade, deve ser um nobre contribuidor com justo reconhecimento por todos os seus feitos.” Igor Macedo Montalvão

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Gráfico 1 –	Sexo.....	17
Gráfico 2 –	Faixa etária.....	17
Gráfico 3 –	Escolaridade.....	18
Gráfico 4 –	Profissão.....	18
Gráfico 5 –	Situação no mercado de trabalho.....	19
Gráfico 6 –	Tempo em que reside no município.....	19
Gráfico 7 –	Distribuição das residências pelo município.....	20
Gráfico 8 –	Satisfação com os serviços de saúde ofertados pelo município.....	20
Gráfico 9 –	Satisfação com a educação ofertada no município.....	21
Gráfico 10 –	Utilização de outros meios para externar suas insatisfações com os serviços públicos municipais.....	21
Gráfico 11 –	Conhecimento quanto à existência da ouvidoria municipal.....	22
Gráfico 12 –	Registro de ocorrência na ouvidoria.....	22
Gráfico 13 –	Demanda atendida pela ouvidoria.....	23

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1 –	Quantitativos trimestrais de respostas às manifestações recebidas.....	16
------------	--	----

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

Art.	Artigo
CGU	Controladoria Geral da União
e-Ouv	Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal
e-Sic	Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão
LAI	Lei de Acesso à Informação
n.º	número
OGU	Ouvidoria Geral da União
PB	Paraíba
UF	Unidade Federativa

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO</b> .....	<b>11</b>
<b>2</b>	<b>O QUE É OUVIDORIA?</b> .....	<b>11</b>
<b>2.1</b>	<b>A Origem das Ouvidorias</b> .....	<b>13</b>
<b>2.1.1</b>	<i>O Surgimento das Ouvidorias no Brasil e sua base legal</i> .....	<b>13</b>
<b>2.1.2</b>	<i>O Serviço de Ouvidoria no município de Patos-PB</i> .....	<b>15</b>
<b>3</b>	<b>METODOLOGIA</b> .....	<b>16</b>
<b>4</b>	<b>RESULTADOS E DISCUSSÕES</b> .....	<b>16</b>
<b>5</b>	<b>CONCLUSÃO</b> .....	<b>23</b>
	<b>REFERÊNCIAS</b> .....	<b>24</b>
	<b>APÊNDICE A – INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS</b> .....	<b>26</b>
	<b>ANEXO A – RELATÓRIO DE ATIVIDADES - 1º TRIMESTRE 2022</b> <b>DOCUMENTOS COMPROBATÓRIOS</b> .....	<b>30</b>
	<b>ANEXO B – RELATÓRIO DE ATIVIDADES - 2º TRIMESTRE 2022</b> <b>DOCUMENTOS COMPROBATÓRIOS</b> .....	<b>38</b>
	<b>ANEXO C – RELATÓRIO DE ATIVIDADES - 3º TRIMESTRE 2022</b> <b>DOCUMENTOS COMPROBATÓRIOS</b> .....	<b>46</b>

## **OUVIDORIA: UMA REFLEXÃO ACERCA DA EFETIVIDADE DO SERVIÇO OFERTADO NO MUNICÍPIO DE PATOS-PB**

### **OMBUDSMAN SERVICE: A REFLECTION ABOUT THE EFFECTIVENESS OF THE SERVICE OFFERED IN THE MUNICIPALITY OF PATOS-PB**

Nidja Ramos da Silva<sup>1\*</sup>

#### **RESUMO**

O presente trabalho visou analisar a percepção dos domiciliados na cidade de Patos-PB quanto à efetividade do serviço de Ouvidoria ofertado no município. Este estudo caracteriza-se como sendo de cunho qualitativo. Inicialmente, foi realizado um breve resgate histórico de como surgiu os serviços de ouvidoria no âmbito internacional e nacional, além de nos debruçarmos sobre o funcionamento do serviço no referido município. Para a coleta de dados, utilizamos a pesquisa documental, bem como a aplicação de formulário online, criado através do Google Forms. A amostra foi de 53 participantes. A pesquisa apontou que o serviço de Ouvidoria do município de Patos é amplamente conhecido, porém pouco utilizado pelos cidadãos e que há uma disparidade entre o número de respostas da Ouvidoria às ocorrências registradas e a real resolutividade observada pelos cidadãos que buscaram o serviço. Os resultados aos quais chegamos são relevantes a outras pesquisas. Uma ideia seria realizar um estudo complementar focado na rotina interna do serviço, conhecê-lo através de um prisma diferente, a partir dos olhos dos profissionais que ali atuam. Acompanhar todo o processo desde o registro da ocorrência até a devolutiva ao usuário. Poderia ainda, em outra perspectiva, embasar um trabalho socioeducativo com a população do município que tratasse do assunto. As possibilidades são as mais diversas.

**Palavras-chave:** Gestão Pública. Controle Social. Ouvidoria.

#### **ABSTRACT**

The present work aimed to analyze the perception of those residing in the city of Patos-PB regarding the effectiveness of the Ombudsman service offered in the municipality. This study is characterized as being of a qualitative nature. Initially, a brief historical review of how the ombudsman services emerged at the international and national levels was carried out, in addition to looking into the operation of the service in that municipality. For data collection, we used documentary research, as well as the application of an online form, created through Google Forms. The sample consisted of 53 participants. The survey pointed out that the Ombudsman service in the municipality of Patos is widely known, but little used by citizens and that there is a disparity between the number of Ombudsman responses to registered occurrences and the real resolution observed by citizens who sought the service. The results we

---

<sup>1\*</sup> Graduada em Serviço Social pela Universidade Federal da Paraíba (2007). Especialista em Saúde Pública pela Faculdade de Ciências Médicas da Paraíba (2010). Atualmente, Assistente Social do Governo do Estado da Paraíba e do Município de Patos-PB.

[https://www.cnpq.br/cvlattesweb/PKG\\_MENU.menu?f\\_cod=2B6344A50F8D89BB38EA994D5051AE0B#](https://www.cnpq.br/cvlattesweb/PKG_MENU.menu?f_cod=2B6344A50F8D89BB38EA994D5051AE0B#)

reached are relevant to other research. One idea would be to carry out a complementary study focused on the internal routine of the service, getting to know it through a different prism, from the eyes of the professionals who work there. Monitor the entire process from registering the occurrence to returning it to the user. It could also, from another perspective, support a socio-educational work with the population of the municipality that dealt with the subject. The possibilities are the most diverse.

**Keywords:** Public administration. Social Control. Ombudsman.

## 1 INTRODUÇÃO

A ideia em abordar este tema suscitou a partir da percepção de que na cidade de Patos, Estado da Paraíba, os espaços comumente utilizados para denúncias e respectivas cobranças de ações aos gestores têm sido a rádio e as redes sociais. Ao refletir sobre os possíveis motivos desse fato acontecer com tanta frequência, ocorreram no pesquisador algumas indagações, deixando-o inquieto e instigado a investigar a realidade posta.

O presente trabalho objetiva analisar a percepção dos domiciliados na cidade de Patos-PB quanto à efetividade do serviço de Ouvidoria ofertado no município. Visamos ter conhecimento se a população deste município é ciente da existência do serviço foco deste estudo, se ele é reconhecido enquanto instrumento de comunicação e mediação entre cidadãos e gestores, se a frequência em que é acionado supera as manifestações realizadas na rádio e/ou redes sociais, e por fim mensurar a eficácia do serviço levando em consideração a resolutividade das manifestações registradas.

Na perspectiva de contribuir para a reflexão a despeito da temática, inicialmente, traremos o conceito do termo ouvidoria. Em seguida, faremos um breve apanhado histórico de como se deu o surgimento das ouvidorias no âmbito internacional e como elas influenciaram a implantação do serviço no Brasil. Discutiremos ainda a respeito do funcionamento do serviço em nosso país nos moldes atuais dando enfoque a sua base legal. Logo após, iremos nos debruçar sobre o funcionamento desse tão importante equipamento no município de Patos-PB, considerando ser ele uma forte ferramenta de controle social, tendo em vista a participação democrática da sociedade no processo de avaliação e fiscalização dos serviços públicos ofertados, auxiliando no aprimoramento e aperfeiçoamento da administração pública.

## 2 O QUE É OUVIDORIA?

A Ouvidoria representa um canal de comunicação prático e acessível através do qual o usuário de um serviço tem vez e voz para manifestar suas opiniões, sejam reclamações, críticas, sugestões, denúncias ou até mesmo elogios. No Art. 2º, V, do Decreto nº 8.243/2014, a ouvidoria é definida como:

Instância de controle e participação social responsável pelo tratamento das reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios relativos às políticas e aos serviços públicos, prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas ao aprimoramento da gestão pública. (art. 2º, V, Decreto nº 8.243/2014).

Por meio da Ouvidoria, no âmbito público, é possível realizar a mediação entre sociedade e gestão objetivando sempre a garantia dos direitos sociais do indivíduo, o que nos leva a reconhecê-la como relevante instrumento de cidadania e de controle social, corroborando para o aperfeiçoamento das políticas públicas e serviços ofertados, conforme aponta texto da cartilha desenvolvida pela própria Ouvidoria Geral da União.

A ouvidoria possibilita a interlocução do usuário de serviços públicos com o Estado, mediando o acesso aos serviços e possibilitando que o usuário expresse seu ponto de vista, faça solicitações ou denuncie possíveis irregularidades. A análise das manifestações recebidas pelas ouvidorias

pode servir de base para informar aos gestores das políticas públicas acerca da existência de problemas e, como consequência, provocar melhorias conjunturais e estruturais. Dessa forma, as ouvidorias constituem-se também em importantes instâncias de gestão pública, pois subsidiam os gestores públicos com informações que os possibilitam aperfeiçoar suas perspectivas e ações. (Ouvidoria Geral da União, 2018, p.11).

O Manual de Ouvidoria Pública (2018) elenca algumas funções das ouvidorias, conforme segue abaixo:

- Ouvir e compreender as diferentes formas de manifestação dos cidadãos;
- Reconhecer os usuários, sem qualquer distinção, como sujeitos de direitos;
- Qualificar as expectativas dos usuários de forma adequada, caracterizando situações e identificando os seus contextos, para que o Estado possa utilizá-las como oportunidades de melhoria na gestão;
- Dar tratamento adequado às demandas apresentadas pelos usuários;
- Demonstrar os resultados produzidos em razão da participação social, produzindo informações capazes de subsidiar a gestão pública;
- Acompanhar a prestação dos serviços públicos, com o objetivo de garantir sua efetividade; e,
- Promover a mediação e a conciliação.

Para que a ouvidoria enfim atinja o propósito para qual foi pensada, exige-se dos profissionais que nela atuam alguns requisitos mínimos, dentre os quais podemos destacar: a habilidade pessoal de comunicação, sobretudo de interpretar a demanda que está sendo posta, evitando pré-julgamentos; compromisso em garantir os direitos dos usuários; e conhecimento do funcionamento interno da instituição em que trabalha, incluindo procedimentos, fluxos e protocolos, além de possuir uma visão geral do ordenamento jurídico – Constituição e códigos existentes. Essas competências facilitam na condução dos atendimentos, visto que auxiliam no momento de instruir os usuários e indicar-lhes até onde vão seus direitos e onde começam seus deveres. Contribuindo ainda de modo a acionar os setores corretos, obtendo as respostas de maneira rápida.

Em tese, espera-se que um ouvidor seja capaz de:

...mobilizar e articular os conhecimentos, habilidades, atitudes, valores e direitos requeridos nas situações de trabalho, com o objetivo de realizar as seguintes ações:

- Receber manifestações dos usuários, interpretá-las e buscar soluções para o caso, visando o aprimoramento do processo de prestação de serviço público;
- Prezar pela autonomia do usuário, oferecendo instrumentos para que seja o promotor da resolução de seu problema;
- Buscar a satisfação do usuário que utiliza os serviços públicos;
- Informar os usuários, quando trazem suas demandas específicas, quais são os órgãos que devem ser acionados, quais são suas responsabilidades e de que forma a resposta poderá ser cobrada;
- Informar adequadamente a direção da organização sobre os indicativos de satisfação dos usuários;
- Contribuir para o aprimoramento da qualidade dos serviços prestados. (Ouvidoria Geral da União, 2018, p.15)

Somente assim, além de dar resolutividade às demandas apresentadas, poderá sugerir alterações ou melhoramentos ao modelo de gestão implantado, de

forma a evitar que o registro se torne recorrente, rompendo, desse modo, com um círculo vicioso e ineficiente.

## **2.1 A ORIGEM DAS OUVIDORIAS**

O que hoje conhecemos como Ouvidoria teve origem no final do século XVIII na Suécia, quando a figura do supremo representante do rei, que tinha a atribuição de vigiar o cumprimento das ordens e leis emanadas do monarca foi alterado para o de mandatário do parlamento, controlando em nome próprio a administração e a justiça. Contudo, vale ressaltar que a expressão Ombudsman foi instituída somente na Constituição sueca de 5 de junho de 1809. O termo é resultante da junção das palavras ombud (representante/procurador) e man (homem). Sendo que, nesse contexto, agrega um sentido de defensor do cidadão ou do povo. Sua missão era de verificar a observância das leis e estatutos pelos tribunais tendo o poder de processar aqueles que cometessem ilegalidades e/ou negligências no cumprimento dos seus deveres, aproximando-se da função de um procurador de justiça. Cabia a ele a responsabilidade em receber críticas e sugestões dos cidadãos no que se referia aos serviços públicos, objetivando agir junto ao parlamento no interesse da população em defesa dos cidadãos contra os excessos da burocracia.

Gradativamente, a figura do Ombudsman foi se expandindo a outros países ultrapassando os limites dos continentes. Adotando muitas vezes nomes diferentes, em Portugal, por exemplo, se tornou conhecido como Provedor de justiça; na França, *Mediateur de la Republique*; e nos países baixos, Defensor del Pueblo; podendo apresentar também configurações distintas, a título de demonstração temos os Estados Unidos, que, a partir da década de 1960, criaram e espalharam Ombudsman por toda a Administração Pública obedecendo regulamentos próprios divergentes do modelo Europeu.

Na América Latina, o processo de implantação se deu mais tardiamente. Apenas no final do século XX, após o processo de redemocratização do continente, ocorreram as primeiras adesões. Só então foram inauguradas ouvidorias públicas em Porto Rico na década de 70; Guatemala na década de 80; México, El Salvador, Colômbia, Costa Rica, Paraguai, Honduras, Peru, Argentina, Bolívia, Nicarágua, Venezuela e Equador na década de 90.

### **2.1.1 O SURGIMENTO DAS OUVIDORIAS NO BRASIL E SUA BASE LEGAL**

No Brasil, o profissional Ombudsman ficou conhecido como ouvidor, e o surgimento das ouvidorias se deu ainda no período colonial (1500-1822), apesar de representar um papel totalmente distinto do que é hoje, quando a figura do ouvidor geral estava atrelada à função de reportar ao Rei de Portugal tudo o que ocorria na colônia. Somente a partir da independência do país o ouvidor passou a carregar o título de “Juízo do povo”, tornando-se o profissional de referência para a população recorrer a fim de denunciar atos de injustiça. Porém, o cenário político desse período ainda não dava margem a inovações dessa natureza, de modo a possibilitar um canal para manifestações perante a administração pública acerca da prestação de serviços públicos, então, assim sendo, não logrou êxito.

A ouvidoria nos moldes atuais começou a ganhar espaço apenas em 1983 juntamente com o processo de redemocratização. A primeira ouvidoria pública brasileira foi implantada em Curitiba-PR no ano de 1986. Desde então, com relativa

rapidez, as ouvidorias se expandiram pelo país, sobretudo após a promulgação da Constituição Federal de 1988, que, apesar de não institucionalizar as ouvidorias públicas, prevê, em seu Art. 37 parágrafo 3º, o controle social e a participação cidadã, conforme segue:

A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente: I - as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços; II - o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo, observado o disposto no art. 5º, X e XXXIII; III - a disciplina da representação contra o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função na administração pública.

No âmbito estadual, o Paraná foi a primeira UF a instituir a sua ouvidoria, em 1991. Em 1995, foi criada a Ouvidoria Geral da República, como parte da estrutura do Ministério da Justiça. Ela, em 2003, foi transferida para a estrutura da Controladoria Geral da União (CGU), e posteriormente teve seu nome alterado para Ouvidoria Geral da União (OGU), com competência para exercer a coordenação técnica do segmento de ouvidorias do Poder Executivo federal. Em 2004, foi promulgada a Emenda Constitucional nº 45, que determina a criação de Ouvidorias no Poder Judiciário e no Ministério Público no âmbito da União, dos Estados e do Distrito Federal e Territórios.

A ouvidoria foi finalmente regulamentada em Junho de 2017 com a Lei nº 13.460, a Lei de Proteção e Defesa dos Usuários de Serviços Públicos, conhecida como o Código de Defesa dos Usuários do Serviço Público, sendo esse um dos principais complementos à Lei de Acesso à Informação – LAI<sup>2</sup>. O referido código estabelece normas básicas para a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos, reconhecendo a ouvidoria pública como instituição essencial à boa prestação dos serviços públicos, prevendo a existência delas em todos os Poderes e em todas as esferas federativas. Ele determina a criação e o funcionamento das ouvidorias, dando autonomia a cada município para editar norma específica (Lei ou Decreto) que estabeleça, no mínimo, suas competências, a forma de escolha do ouvidor e a estrutura do órgão.

Vale a pena ressaltar dois pontos importantes da Lei da Ouvidoria, que estão: no Art. 14. II - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos; e no Art. 16 - A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período. Esses itens sinalizam a necessidade de um sistema com georreferenciamento das demandas

---

<sup>2</sup> A Lei nº 12.527, sancionada em 18 de novembro de 2011, regulamenta o direito constitucional de acesso dos cidadãos às informações públicas e é aplicável aos três poderes da União, dos estados, do Distrito Federal e dos municípios. A Lei institui como princípio fundamental que o acesso à informação pública é a regra, e o sigilo somente a exceção. Para garantir o exercício pleno do direito de acesso previsto na Constituição Federal, a Lei define os mecanismos, prazos e procedimentos para a entrega das informações solicitadas à administração pública pelos cidadãos. A Lei igualmente determina que os órgãos e entidades públicas deverão divulgar um rol mínimo de informações proativamente por meio da internet. Os pedidos de acesso à informação podem ser encaminhados pelo Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC).

em tempo real, de tramitação de informações e que permite o acompanhamento da manifestação da ouvidoria de forma automática e simplificada.

O Decreto n° 9.492/2018, que regulamenta a Lei n° 13.460 no âmbito do Poder Executivo federal, indica expressamente que na inexistência de ouvidorias, os órgãos e entidades públicas devem possuir unidades diretamente responsáveis pelas atividades de ouvidoria (art. 6°, II). Em relação às demais esferas de governo, ressalta-se a existência da Portaria Interministerial n.º 424, de 30 de dezembro de 2016. Dentre suas disposições, tal normativo torna obrigatória a criação de canais de recebimento de manifestações de ouvidoria para órgãos e entidades que recebem recursos federais por meio de transferências voluntárias (art. 7°, XIX). Portanto, a criação de unidades específicas de ouvidorias é fortemente recomendada na legislação. Ainda assim, caso o órgão ou entidade decida que não constituirá uma ouvidoria específica, será necessário atribuir a um outro setor da organização a competência para a realizar as atividades de típicas de ouvidoria previstas em lei.

O processo de ampliação dos espaços de participação fez com que hoje haja ouvidorias públicas nos três Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, consolidando-se como instância de controle e participação social, destinada ao aprimoramento da gestão pública.

De acordo com dados coletados na página oficial do Governo Federal, o Poder Executivo federal conta atualmente com mais de 300 ouvidorias, espalhadas pelos diversos órgãos e entidades e tratando de diversos temas, sob a coordenação da OGU.

### **2.1.2 O SERVIÇO DE OUVIDORIA NO MUNICÍPIO DE PATOS**

No âmbito municipal, a cidade de Patos conta com a Lei n.º 5.790, de 14 de Junho de 2022, que dispõe sobre os procedimentos para a participação, a proteção e a defesa dos direitos do usuário de serviços públicos do Poder Executivo, inclusive da Administração indireta de que trata a Lei n.º 13.460/2017; e regulamenta as atribuições da Ouvidoria Pública Municipal e institui o Conselho de Usuários de Serviços Públicos.

A Ouvidoria Municipal de Patos-PB encontra-se localizada na Sede da Prefeitura, na Av. Epitácio Pessoa, n° 91, no Centro da cidade, com funcionamento de segunda à sexta, no horário das 8:00h às 14:00h. Atualmente, as manifestações podem ser apresentadas por meio dos seguintes canais de comunicação:

- I – de forma presencial no posto de atendimento;
- II – através do site oficial do município, disponível no endereço eletrônico [www.patos.pb.gov.br](http://www.patos.pb.gov.br), no ícone da ouvidoria, com acesso direto ao falaBR<sup>3</sup> da CGU;
- III – por e-mail institucional [ouvidoria@patos.pb.gov.br](mailto:ouvidoria@patos.pb.gov.br); e
- IV – pelo aplicativo WhatsApp no número (83) 9 9384-8128.

---

<sup>3</sup> Plataforma informatizada que resulta da integração entre o e-Ouv (Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal) e o e-SIC. Por meio da nova plataforma é possível tratar, em ambiente único, as manifestações de ouvidoria, solicitações de simplificação e pedidos de acesso à informação. A nova solução permite ao usuário o acesso integrado, por meio de acesso único, e deve ser utilizado pelas ouvidorias e serviços de informações ao cidadão para oferecer respostas aos diversos tipos de manifestações.

### 3 METODOLOGIA

A pesquisa realizada para a construção do presente trabalho tem cunho descritivo e se caracteriza por ser qualitativa, considerando que os dados quantitativos apresentam os números que comprovam os objetivos gerais da pesquisa, enquanto os aspectos qualitativos permitem compreender a complexidade e os detalhes das informações obtidas, ou como GOLDENBERG (2009) trata essa junção:

A integração da pesquisa quantitativa e qualitativa permite que o pesquisador faça um cruzamento de suas conclusões de modo a ter maior confiança que seus dados não são produto de um procedimento específico ou de alguma situação particular. Ele não se limita ao que pode ser coletado em uma entrevista: pode entrevistar repetidamente, pode aplicar questionários, pode investigar diferentes questões em diferentes ocasiões, pode utilizar fontes documentais e dados estatísticos.

Para a coleta de dados, foi realizado o estudo documental, considerando a análise de documentos próprios da prefeitura e os relatórios referentes ao ano em curso elaborados pela ouvidoria a qual se remete este trabalho<sup>4</sup>; foi elaborado um questionário, constituída por questões de natureza explicativa-imediata, interrogativas-mediatas e avaliativas, para tanto, utilizamos o Google Forms, com formulário composto de perguntas objetivas e subjetivas previamente estabelecidas e aplicadas igualmente a todos os participantes da pesquisa.

O público-alvo compreendeu os domiciliados no município de Patos com faixa etária acima de 18 anos. O universo da pesquisa foi composto por 53 participantes escolhidos de forma aleatória, em decorrência do alcance que teve o formulário online no período entre os dias 15 e 19 de Dezembro de 2022.

### 4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Em análise aos relatórios, pudemos constatar que em nenhum dos trimestres de referência as ocorrências na ouvidoria municipal de Patos ultrapassaram a marca de 100 registros, sendo a menor demanda mensal de 14 manifestações em janeiro, e a maior de 44, nos meses de Março e Abril. Conforme vemos na tabela abaixo.

**Tabela 1** - Quantitativos trimestrais de respostas às manifestações recebidas

	1° Trimestre		2° Trimestre		3° Trimestre	
	Recebidas	Respondidas	Recebidas	Respondidas	Recebidas	Respondidas
Mês 1	14	12	44	42	17	16
Mês 2	22	20	23	21	39	37
Mês 3	44	40	30	28	37	35
TOTAL	80	72	97	91	93	88

**Fonte:** Relatórios de atividades da ouvidoria municipal de Patos-PB, 2022

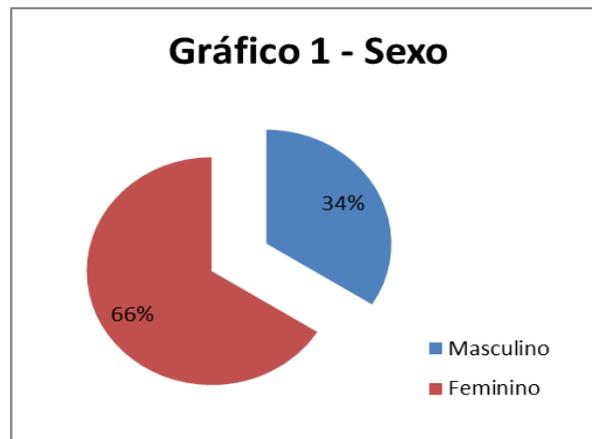
Apresentando, desse modo, resolutividade de 90, 93 e 94%, respectivamente, como aponta os relatórios estudados. Vale ressaltar que a porcentagem aqui

<sup>4</sup> Os relatórios analisados foram os referentes aos três primeiros trimestres do ano de 2022, tendo em vista que ainda não finalizamos o período correspondente ao último trimestre.

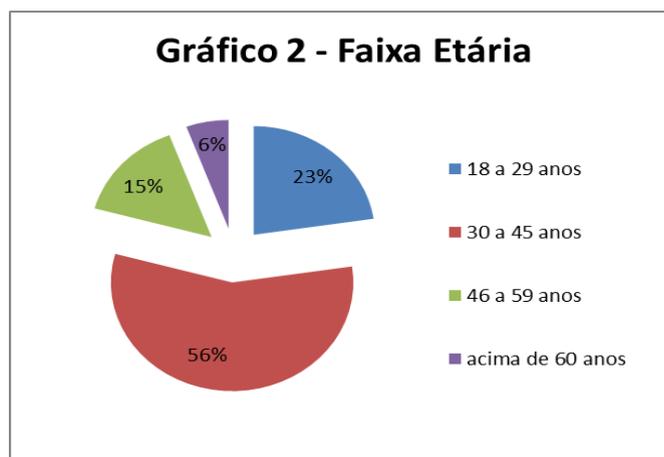
mencionada leva em consideração o número de respostas dadas aos usuários e não necessariamente a resolução da demanda posta.

No ranking de assuntos mais reclamados estavam no primeiro e segundo trimestre seguindo a mesma ordem: iluminação pública, galeria estourada, solicitação de terraplanagem, solicitação de informações, denúncias de servidores públicos, limpeza urbana e poda de árvore. No terceiro trimestre, apareceu o IPTU, ocupando o segundo lugar, saindo da lista a solicitação de terraplanagem e seguindo a ordem dos demais itens.

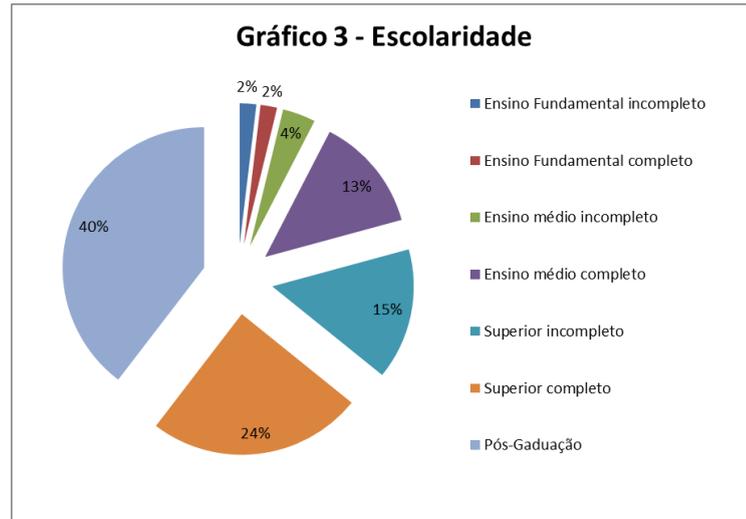
Em se tratando da coleta de dados a partir do formulário online, primeiramente, buscamos traçar o perfil dos 53 participantes. Sendo que, entre esses, 66% eram do sexo feminino e 34% do sexo masculino.



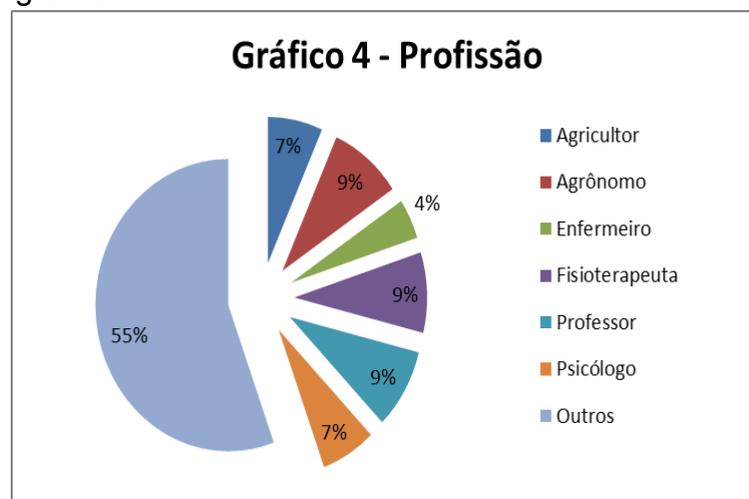
Quanto à faixa etária, se sobressaíram as pessoas com idade entre 30 e 45 anos, como podemos observar no gráfico abaixo.



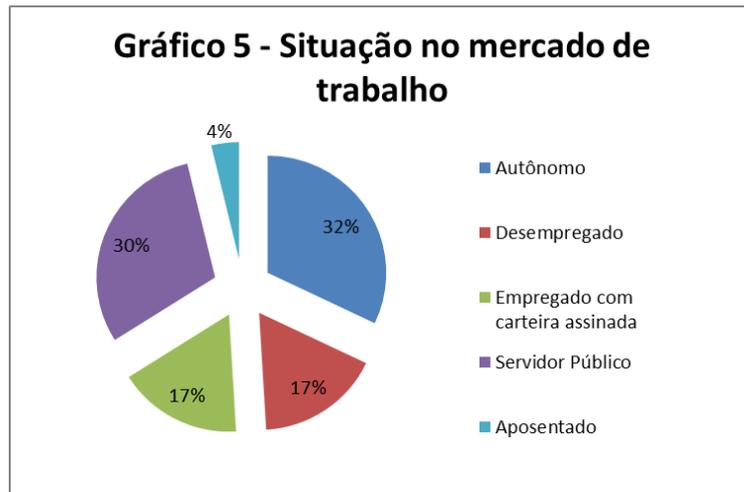
No que se refere à escolaridade, 40% concluíram algum curso de pós-graduação; 24% terminaram algum curso superior; 15% superior incompleto; 13% médio completo; 4% médio incompleto; 2% fundamental completo; e outros 2% fundamental incompleto, conforme apresenta o gráfico.



Considerando as 45 respostas registradas no campo profissão, houve prevalência de Engenheiros Agrônomos (9%), Fisioterapeutas (9%), Professores (9%), Agricultores (7%), Psicólogos (7%) e Enfermeiros (4%). Porém, foram citados ainda Administrador, Agroecólogo, Assistente Administrativo, Assistente Social, Bacharel em Direito, Comerciante, Contador, Engenheiro de Segurança do Trabalho, Fiscal de loja, Gerente de vendas, Gestora escolar, Manicure/pedicure, Microempreendedor, Operador de caixa, Psicopedagogo, Secretária, dentre outros, como vemos no gráfico 4.



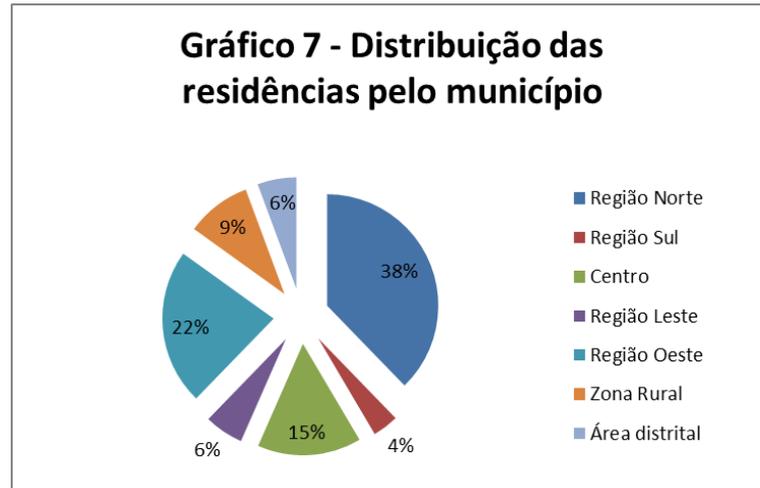
No que tange a situação no mercado de trabalho, tivemos os seguintes resultados: 32% alegaram ser autônomos, 30% servidores públicos, apresentando a mesma porcentagem desempregados e carteira assinada, com 17% cada, e 4% aposentados, conforme está no gráfico seguinte.



Em se tratando do tempo em que os participantes estão domiciliados no município de Patos, 89% dos participantes disseram residir na cidade há mais de 10 anos, 7% de 5 a 10 anos e 4% entre 1 e 5 anos. Como esquematizado no gráfico que segue.

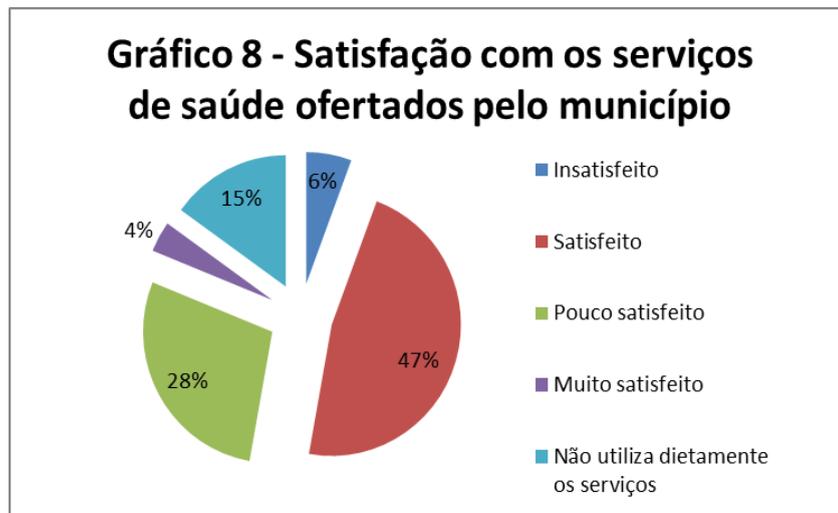


As residências dos participantes concentra-se majoritariamente na região norte do município, porém estão distribuídas pelo município da seguinte forma:

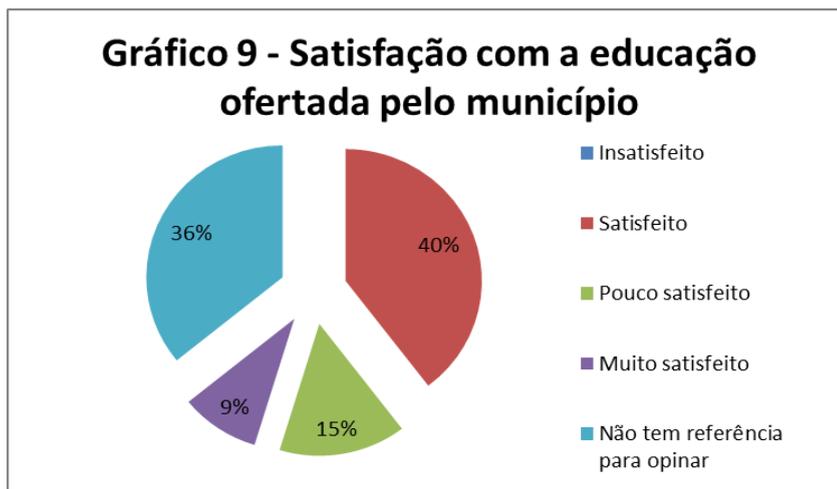


Condensando as informações explanadas até aqui, podemos constatar que o público predominante da amostra é do sexo feminino, a faixa etária é de 30 a 45 anos de idade, com curso de pós-graduação e que reside na região norte do município de Patos-PB.

No que se refere ao grau de satisfação com os serviços públicos ofertados no campo da saúde: 47% estavam satisfeitos, 28,% pouco satisfeitos, 15,% não utiliza os serviços de saúde diretamente, 5% insatisfeitos e 4% muito satisfeitos.



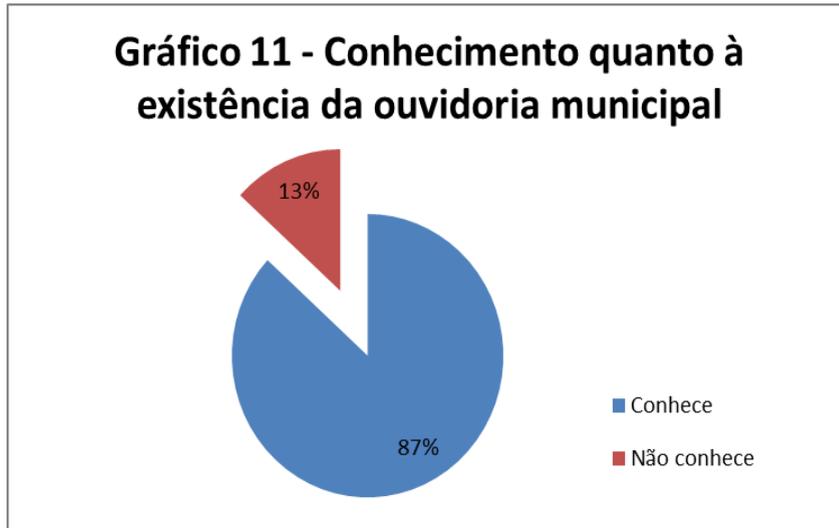
No campo da educação: 40% disseram estar satisfeitos, 36% não tinham referência para opinar, 15% estavam pouco satisfeitos e 9% muito satisfeitos. Não houve ocorrência de insatisfação.



Quando perguntados se já haviam externado alguma insatisfação com os serviços públicos ofertados pelo município em alguma rede social, 32% deles alegaram ter se valido de sua rede social para tal finalidade, 68% não o fizeram.



Quanto a estarem cientes da existência do serviço de Ouvidoria Pública no município, 87% tinham conhecimento e 13%, não.

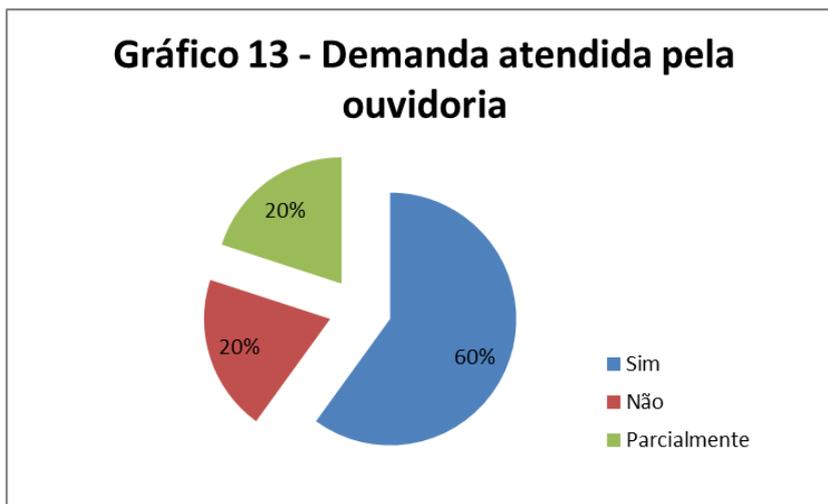


A despeito de terem registrado ocorrência no serviço referido, 91% disseram que não, contra 9% que fizeram.



Quando comparamos o número de pessoas que utilizam redes sociais como instrumento de denúncia com aquelas que registraram queixa na Ouvidoria, percebemos que aqueles configuraram um número quatro vezes maior.

Entre os que acionaram a ouvidoria, 60% afirmaram que sua demanda não foi atendida, 20% conseguiram ter a demanda atendida e outros 20% parcialmente atendida.



Um dos participantes descreveu sua experiência com a ouvidoria como excelente, enquanto outros como péssima. Entretanto, mesmo com o discurso de sua demanda não ter sido sanada e ter descrito sua experiência como péssima, eles afirmam que talvez voltassem a buscar o serviço.

## 5 CONCLUSÃO

Apesar de ser amplamente difundido, o serviço de Ouvidoria do município de Patos-PB ainda é pouco utilizado pelos cidadãos. Verifica-se uma disparidade entre a efetividade apontada nos relatórios - que consiste basicamente no número de respostas dadas pela Ouvidoria às ocorrências registradas - e a real resolutividade observada pelos cidadãos que buscaram o serviço.

A partir do levantamento realizado nesta pesquisa não coletamos dados que possibilitassem mensurar a frequência em que ocorrem denúncias através das rádios em um intervalo de tempo que pudéssemos comparar com os registros realizados no serviço de Ouvidoria deste município, apesar de acreditar que aqueles superem estes. Não se conseguiu elencar os motivos que justificassem a população ter ciência da Ouvidoria, estar insatisfeita com algum serviço ofertado pelo município e não recorrer a ela para externar o seu descontentamento; ou mesmo os motivos de optarem pela manifestação através das rádios e redes sociais. Talvez, fôssemos mais assertivos quanto às causas da não procura se os participantes tivessem compartilhado sua experiência no campo livre do formulário pensado para tal finalidade.

Há muito ainda a ser explorado no campo da Ouvidoria, sendo ele extremamente vasto e que pode ser trabalhado de inúmeras maneiras. Seria de grande relevância um estudo complementar focado na rotina interna do serviço, conhecê-lo por prisma diferente, a partir dos olhos dos profissionais que ali atuam. Acompanhar todo o processo desde o registro da ocorrência até a devolutiva ao usuário. Uma outra ideia é a utilização da pesquisa realizada para embasar um trabalho socioeducativo com a população do município abordando o assunto. As possibilidades são as mais diversas. O encerramento deste trabalho não pressupõe o esgotamento do estudo. A pretensão nunca foi finalizar a discussão por aqui.

## REFERÊNCIAS

BIANCHINI, R. A. S. **Ouvidoria como instrumento de fortalecimento da cidadania e do controle social.** In: Revista Científica Multidisciplinar Núcleo do Conhecimento. Ano 06, Ed. 07, Vol. 03, pp. 128-136. Julho de 2021. ISSN: 2448-0959. Disponível em <https://www.nucleodoconhecimento.com.br/administracao/fortalecimento-da-cidadania> , acesso em 19 de setembro de 2022.

BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil, de 5 de outubro de 1988. Brasília: Assembleia Nacional Constituinte, 1988.

\_\_\_\_\_. Decreto nº 8.243, de 23 de maio de 2014. Institui a Política Nacional de Participação Social - PNPS e o Sistema Nacional de Participação Social - SNPS, e dá outras providências. Disponível em <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/legislacao/decretos/decreto-8423-2014.pdf/view> , acesso em 06 de outubro de 2022.

\_\_\_\_\_. Decreto nº 9.492, de 05 de setembro de 2018. Regulamenta a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública federal, institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, e altera o Decreto nº 8.910, de 22 de novembro de 2016, que aprova a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções de Confiança do Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União. Disponível em [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2018/decreto/D9492.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/decreto/D9492.htm) , acesso em 06 de outubro de 2022.

\_\_\_\_\_. Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Disponível em [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm) , acesso em 11 de Novembro de 2022.

\_\_\_\_\_. Lei nº 12.527, sancionada em 18 de novembro de 2011. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º , no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. Disponível em [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm) , acesso em 12 de Novembro de 2022.

\_\_\_\_\_. Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União. Manual de Ouvidoria Pública. Brasília, 2018.

CARDOSO, A. S. R. Ouvidoria pública como instrumento de mudança. Texto para Discussão n.º 1480 - Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA). Brasília, DF, 2010.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. 2. reimpr. São Paulo: Atlas, 2010. 184 p. il.

GOLDENBERG, Mirian. **A arte de pesquisar: como fazer pesquisa qualitativa em ciências sociais**. 11. ed. Rio de Janeiro: Record, 2009. 107 p.

IASBECK, L. C. A. Ouvidoria é comunicação. **Organicom**, [S. l.], v. 7, n. 12, p. 14-24, 2010. DOI: 10.11606/issn.2238-2593.organicom.2010.139045. Disponível em <https://www.revistas.usp.br/organicom/article/view/139045> , acesso em 22 de setembro de 2022.

LYRA, R. P. (Org.). Ouvidor: o defensor dos direitos na administração pública brasileira. In: LYRA, R. P. *Autônomas x obedientes: a ouvidoria pública em debate*. Paraíba: Editora Universitária da UFPB, 2004a, p.119-146.

MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica**. 7. ed. 2. reimpr. São Paulo: Atlas, 2010. 297 p. il.

MENEZES, R. do A.; CARDOSO, A. S. R. *Ouvidoria Pública brasileira: reflexões, avanços e desafios*. Brasília: Ipea, 2016.

PATOS-PB. Lei n.º 5.790, de 14 de junho de 2022. Dispõe sobre os procedimentos para a participação, a proteção e a defesa dos direitos do usuário de serviços públicos do Poder Executivo, inclusive da Administração indireta de que trata a Lei n.º 13.460/2017; e regulamenta as atribuições da Ouvidoria Pública Municipal e institui o Conselho de Usuários de Serviços Públicos. Disponível em <http://camarapatos.pb.gov.br/files/2022/LEI%205.790-2022.pdf> , acesso em 10 de novembro de 2022.

PEIXOTO, S. F. *et al* Atribuições de uma ouvidoria: opinião de usuários e funcionários. *Saúde soc.*, São Paulo, v. 22, n. 3, p. 785-794, 2013. Disponível em <http://www.scielo.br/pdf/sausoc/v22n3/12.pdf> , acesso em 24 de novembro de 2022.

## APÊNDICE A – INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

O presente formulário foi criado a fim de coletar dados que embasem o estudo para confecção do Trabalho de Conclusão de Curso que objetiva analisar a percepção dos domiciliados na cidade de Patos-PB quanto à efetividade do serviço de ouvidoria ofertado no município.

- Pré-requisitos para a participação: ter mais de 18 anos de idade e morar no município de Patos.
- Tempo estimado de conclusão das respostas: 3 minutos.
- Os pesquisadores garantem e se comprometem com o sigilo e a confidencialidade de todas as informações fornecidas por você para este estudo. Da mesma forma, o tratamento dos dados coletados seguirá as determinações da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD – Lei 13.709/18).

### 1. Sexo

*Marcar apenas uma oval.*

Masculino

Feminino

### 2. Faixa

*Marcar apenas uma oval.*

18 a 29 anos

30 a 45 anos

46 a 59 anos

Mais de 60 anos

### 3. Escolaridade

*Marcar apenas uma oval.*

Alfabetizado

Fundamental Incompleto

Fundamental Completo

- Médio Incompleto
- Médio Completo
- Superior Incompleto
- Superior Completo
- Pós Graduação

#### 4. Profissão

---

#### 5. Vínculo com o mercado de trabalho

*Marcar apenas uma oval.*

- Desempregado
- Autônomo
- Carteira assinada
- Servidor público
- Aposentado

#### 6. Há quanto tempo reside em Patos-PB?

*Marcar apenas uma oval.*

- menos de 1 ano
- de 1 a 5 anos
- de 5 a 10 anos
- Mais de 10 anos

#### 7. Reside em qual bairro?

---

8. Quanto satisfeito você está com os serviços de saúde ofertados pelo município? (UBS, Centro de Especialidades Frei Damião, Centro de Especialidades Odontológicas, Centro de reabilitação, CAPS's, UPAS, etc.)

*Marcar apenas uma oval.*

- Muito satisfeito
- Satisfeito
- Pouco satisfeito
- Insatisfeito
- Não faço uso dos serviços de saúde municipal

9. Quanto satisfeito você está com o serviço da rede de ensino ofertada pelo município?

*Marcar apenas uma oval.*

- Muito satisfeito
- Satisfeito
- Pouco satisfeito
- Insatisfeito
- Não tenho referência para opinar

10. Já manifestou alguma insatisfação/sugestão ou elogio com relação aos serviços públicos ofertados pelo município de Patos em algum meio de comunicação ou rede social?

*Marcar apenas uma oval.*

- Sim
- Não

11. Já ouviu falar no serviço de ouvidoria pública?

*Marcar apenas uma oval.*

- Sim
- Não

12. Já acionou o serviço de ouvidoria do município de Patos alguma vez?

*Marcar apenas uma oval.*

Sim

Não

13. Caso já tenha registrado ocorrência na ouvidoria, teve sua demanda atendida?

*Marcar apenas uma oval.*

Sim

Não

Parcialmente

14. Partilhe sua experiência com a ouvidoria municipal de Patos

---

---

---

---

---

15. Após sua experiência, voltaria a usar o serviço de ouvidoria?

*Marcar apenas uma oval.*

Sim

Não

Talvez

**ANEXO A – RELATÓRIO DE ATIVIDADES - 1º TRIMESTRE 2022**



**SECRETARIA DE CONTROLE INTERNO  
OUVIDORIA MUNICIPAL**

**RELATÓRIO DE ATIVIDADES  
1º TRIMESTRE 2022**

**PATOS- PB 2022**



**SECRETARIA DE CONTROLE INTERNO  
OUVIDORIA MUNICIPAL**

**SUMARIO**

1. APRESENTAÇÃO.....	03
2. OUVIDORIA E ESTATÍSTICAS DAS MANIFESTAÇÕES.....	03
2.1 Quantitativo Mensal de Manifestações Registradas.....	04
2.2 Quantitativo Mensal de Respostas as Manifestações.....	05
3. RANKING DOS ASSUNTOS MAIS RECLAMADOS.....	06
4. MEIOS DE ACESSO.....	06
5. ATIVIDADES DA OUVIDORIA NO 1º TRIMESTRE 2022.....	07
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	07



## SECRETARIA MUNICIPAL DE CONTROLE INTERNO OUVIDORIA MUNICIPAL

### 1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria Municipal de Patos/PB é responsável pelo acolhimento e tratamento às manifestações da população. Nesse sentido atua de forma isenta, com caráter mediador, pedagógico e estratégico, na busca por soluções, interagindo com os diversos órgãos da Administração Municipal.

Busca viabilizar o atendimento às demandas recebidas; oferecer respostas claras e tempestivas; identificar tendências; bem como fornecer subsídios para aperfeiçoar os processos de trabalho, com reflexo na qualidade dos serviços disponibilizados pela edilidade.

Sua atribuição é receber demandas, encaminhar para área competente pela análise e mediá-las decorrentes de procedimentos da atuação do município, com o objetivo de respondê-las ou solucioná-las, com a maior brevidade possível, sempre observando os princípios da legalidade, da transparência, do sigilo e da ética.

### 2. OUVIDORIA E ESTATÍSTICAS DAS MANIFESTAÇÕES

O livre acesso à Ouvidoria é assegurado por meio do site do FalaBr, e-mail institucional ([ouvidoria@patos.pb.gov.br](mailto:ouvidoria@patos.pb.gov.br)), através dos canais SIC e Fala Cidadão (inseridos no portal da PMP), ou pessoalmente (e no mês de março 2021, foi incluso o atendimento via whatsapp). Em todas as formas de comunicação conforme opção do manifestante seu nome é mantido em sigilo e o conteúdo da mensagem, tratado com seriedade, isenção e de forma reservada.

A partir de tais ferramentas, os dados foram coletados para fins de análise do 1º trimestre de 2022 no tocante à qualidade dos serviços públicos prestados, bem como para subsidiar o estabelecimento de projetos, ações e intenções de boas práticas ao longo do ano vigente. No período de 01 de janeiro a 31 de março de 2022, a Ouvidoria Municipal de Patos/PB registrou um total de 80 manifestações, entre pedidos de acesso à informação, solicitações, dúvidas, reclamações, denúncias e elogios.

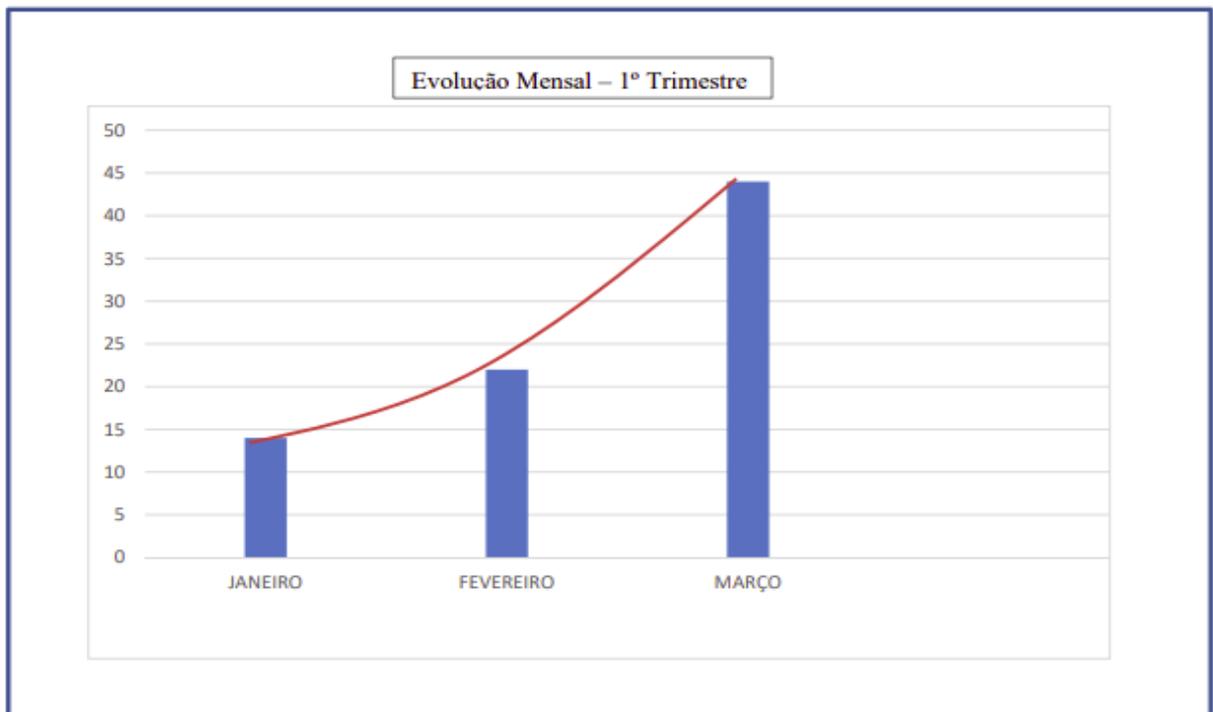
No período compreendido entre 01 e 30 de janeiro de 2022 a Ouvidoria registrou 14 manifestações entre pedidos de acesso a informação, solicitações, dúvidas, reclamações e denúncias. Entre de 01 e 28 de fevereiro de 2022 a Ouvidoria registrou 22 novas manifestações e, entre 01 de 31 de março 2022, foram recebidas na referida plataforma 44 manifestações devido com a inclusão do atendimento via whasapp, e a implantação do projeto Patos Resolve com divulgação semanal na rede social no instagram.



SECRETARIA MUNICIPAL DE CONTROLE INTERNO  
OUVIDORIA MUNICIPAL

## 2.1 Quantitativo Mensal de Manifestações Registradas

Ordem	Mês	Total mensal
01	JANEIRO	14
02	FEVEREIRO	22
03	MARÇO	44
04	<b>TOTAL</b>	<b>80</b>





**SECRETARIA MUNICIPAL DE CONTROLE INTERNO  
OUVIDORIA MUNICIPAL**

## 2.2 Quantitativo Mensal de Respostas as Manifestações

Mês	Recebidas	Respondidas
-----	-----------	-------------

2022		
JANEIRO	<b>14</b>	<b>12</b>
FEVEREIRO	<b>22</b>	<b>20</b>
MARÇO	<b>44</b>	<b>40</b>
TOTAL	<b>80</b>	<b>72</b>

**RESOLUTIVIDADE DE 90%**





**SECRETARIA MUNICIPAL DE CONTROLE INTERNO  
OUVIDORIA MUNICIPAL**

### 3. RANKING DOS ASSUNTOS MAIS RECLAMADOS

ASSUNTOS	
01	Iluminação Pública
02	Galeria estourada
03	Solicitação de Terraplanagem
04	Solicitação de informações
05	Servidor Público: Denúncias
06	Limpeza urbana
07	Poda de árvore

### 4. MEIOS DE ACESSO

Seguem abaixo as informações referentes aos meios de acesso utilizados. No período em tela:

Atualmente a Ouvidoria Municipal tem buscado aperfeiçoar a maneira de se comunicar com o cidadão, desta forma, houve a implantação do projeto Patos Resolve com divulgações semanais na plataforma instagram, além da implantação do atendimento via whatsapp.

Deste modo, segue as **formas de atendimento** atuais:

- **PRESENCIAL**
- **PLATAFORMA FALABR**
- **EMAIL INSTITUCIONAL**
- **WHATSAPP**
- **SIC**
- **FALA CIDADÃO**



## SECRETARIA MUNICIPAL DE CONTROLE INTERNO OUVIDORIA MUNICIPAL

### 5. ATIVIDADES DA OUVIDORIA NO 1º TRIMESTRE DE 2022

No primeiro trimestre do ano de 2022 as atividades da Ouvidoria tem se detido à análise, ao encaminhamento e ao monitoramento da resolutividade das demandas recebidas por seus canais de informação. Uma das principais situações enfrentadas pela Ouvidoria diz respeito à resolutividade das demandas encaminhada para os órgãos, visto que muitas Secretarias não informam tempestivamente se a questão foi resolvida, o que compromete o tratamento das manifestações recebidas pela Ouvidoria.

**O objetivo da ouvidoria é otimizar a comunicação entre Ouvidoria e demais órgãos; promover celeridade e feedback; ampliar a comunicação entre cidadão e administração pública, principalmente quanto aos meios de acesso e às formas de exposição de matérias de caráter educativo, informativo ou de orientação social; promover conscientização dos órgãos; colaborar para melhoria contínua do serviço público; e contribuir para o incentivo ao controle primário das atividades.**

De acordo com Parágrafo único do artigo 16, da Lei Federal 13.640 de 26 de junho de 2017 que se aplica à administração pública direta e indireta da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, **“a ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período”**.

Ademais, a supracitada lei ainda afirma, em seu artigo 12º, Parágrafo único, **que a “efetiva resolução das manifestações compreende a ciência ao usuário”, sendo necessário, então, colaboração e resposta por parte dos órgãos competentes. Sem essa colaboração a Ouvidoria deixa a desejar em suas atividades.**

### 6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria Municipal continuará a prestar um serviço adicional à comunidade, atendendo às solicitações, esclarecendo dúvidas e encaminhando aos setores competentes aquelas manifestações fora de sua alçada, servindo como forte elo entre a administração e o cidadão, trabalho esse desenvolvido pela equipe da Ouvidoria, com a colaboração e o compromisso dos que fazem esta instituição. Salienta-se que, para o bom funcionamento da Ouvidoria, é necessária a colaboração de todos os órgãos da Prefeitura Municipal de Patos, o que não vem ocorrendo de forma efetiva e contínua dificultando a efetiva resolução das manifestações dos usuários.



**SECRETARIA MUNICIPAL DE CONTROLE  
INTERNO OUVIDORIA MUNICIPAL**

Por fim, a Ouvidoria Municipal segue em sua missão de ser o elo entre o cidadão e a Administração Pública, facilitando a comunicação e aproximando a gestão e a população, além de buscar conscientizar a sociedade dos benefícios da participação social.

Patos/PB 08 de Abril de 2022

**ANEXO B – RELATÓRIO DE ATIVIDADES - 2º TRIMESTRE 2022**



**SECRETARIA DE CONTROLE INTERNO  
OUVIDORIA MUNICIPAL**

**RELATÓRIO DE ATIVIDADES  
2º TRIMESTRE 2022**

**PATOS- PB 2022**



**SECRETARIA DE CONTROLE INTERNO  
OUVIDORIA MUNICIPAL**

**SUMÁRIO**

1. APRESENTAÇÃO.....	03
2. OUVIDORIA E ESTATÍSTICAS DAS MANIFESTAÇÕES.....	03
2.1 Quantitativo Mensal de Manifestações Registradas.....	04
2.2 Quantitativo Mensal de Respostas as Manifestações.....	05
3. RANKING DOS ASSUNTOS MAIS RECLAMADOS.....	06
4. MEIOS DE ACESSO.....	06
5. ATIVIDADES DA OUVIDORIA NO 1º TRIMESTRE 2022.....	07
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	07



## SECRETARIA MUNICIPAL DE CONTROLE INTERNO OUVIDORIA MUNICIPAL

### 1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria Municipal de Patos/PB é responsável pelo acolhimento e tratamento às manifestações da população. Nesse sentido atua de forma isenta, com caráter mediador, pedagógico e estratégico, na busca por soluções, interagindo com os diversos órgãos da Administração Municipal.

Busca viabilizar o atendimento às demandas recebidas; oferecer respostas claras e tempestivas; identificar tendências; bem como fornecer subsídios para aperfeiçoar os processos de trabalho, com reflexo na qualidade dos serviços disponibilizados pela edilidade.

Sua atribuição é receber demandas, encaminhar para área competente pela análise e mediá-las decorrentes de procedimentos da atuação do município, com o objetivo de respondê-las ou solucioná-las, com a maior brevidade possível, sempre observando os princípios da legalidade, da transparência, do sigilo e da ética.

### 2. OUVIDORIA E ESTATÍSTICAS DAS MANIFESTAÇÕES

O livre acesso à Ouvidoria é assegurado por meio do site do FalaBr, e-mail institucional ([ouvidoria@patos.pb.gov.br](mailto:ouvidoria@patos.pb.gov.br)), através dos canais SIC e Fala Cidadão (inseridos no portal da PMP), ou pessoalmente (e no mês de março 2021, foi incluso o atendimento via whatsapp). Em todas as formas de comunicação conforme opção do manifestante seu nome é mantido em sigilo e o conteúdo da mensagem, tratado com seriedade, isenção e de forma reservada.

A partir de tais ferramentas, os dados foram coletados para fins de análise do 1º trimestre de 2022 no tocante à qualidade dos serviços públicos prestados, bem como para subsidiar o estabelecimento de projetos, ações e intenções de boas práticas ao longo do ano vigente. No período de 01 de abril a 30 de junho de 2022, a Ouvidoria Municipal de Patos/PB registrou um total de 97 manifestações, entre pedidos de acesso à informação, solicitações, dúvidas, reclamações, denúncias e elogios.

No período compreendido entre 01 e 30 de abril de 2022 a Ouvidoria registrou 44 manifestações entre pedidos de acesso a informação, solicitações, dúvidas, reclamações e denúncias. Entre de 01 e 31 de maio de 2022 a Ouvidoria registrou 23 novas manifestações e, entre 01 de 30 de junho 2022, foram recebidas na referida plataforma 30 manifestações devido com a inclusão do atendimento via whatsapp, e a implantação do projeto Patos Resolve com divulgação semanal na rede social no instagram.

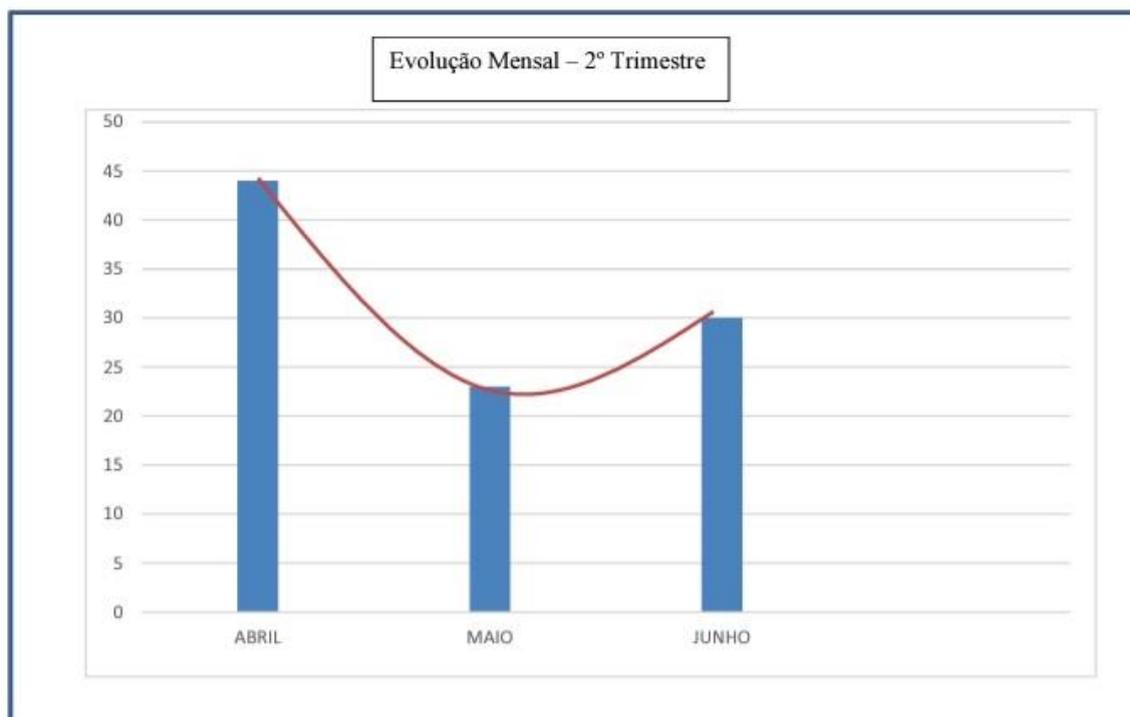


SECRETARIA MUNICIPAL DE CONTROLE  
INTERNO OUVIDORIA MUNICIPAL

## 2.1 Quantitativo Mensal de Manifestações Registradas

Ordem	Mês	Total mensal
-------	-----	--------------

01	ABRIL	44
02	MAIO	23
03	JUNHO	30
04	<b>TOTAL</b>	<b>97</b>





**SECRETARIA MUNICIPAL DE CONTROLE  
INTERNO OUVIDORIA MUNICIPAL**

## 2.2 Quantitativo Mensal de Respostas as Manifestações

Mês	Recebidas	Respondidas
-----	-----------	-------------

2022		
ABRIL	<b>44</b>	<b>42</b>
MAIO	<b>23</b>	<b>21</b>
JUNHO	<b>30</b>	<b>28</b>
TOTAL	<b>97</b>	<b>91</b>

**RESOLUTIVIDADE DE 93%**





**SECRETARIA MUNICIPAL DE CONTROLE  
INTERNO OUVIDORIA MUNICIPAL**

### 3. RANKING DOS ASSUNTOS MAIS RECLAMADOS

	ASSUNTOS
01	Iluminação Pública
02	Galeria estourada
03	Solicitação de Terraplanagem
04	Solicitação de informações
05	Servidor Público: Denúncias
06	Limpeza urbana
07	Poda de árvore

### 4. MEIOS DE ACESSO

Seguem abaixo as informações referentes aos meios de acesso utilizados. No período em tela.

Atualmente a Ouvidoria Municipal tem buscado aperfeiçoar a maneira de se comunicar com o cidadão, desta forma, houve a implantação do projeto Patos Resolve com divulgações semanais na plataforma instagram, além da implantação do atendimento via whatsapp.

Deste modo, segue as formas de atendimento atuais:

- **PRESENCIAL**
- **PLATAFORMA FALABR**
- **EMAIL INSTITUCIONAL**
- **WHATSAPP**
- **SIC**
- **FALA CIDADÃO**



## SECRETARIA MUNICIPAL DE CONTROLE INTERNO OUVIDORIA MUNICIPAL

### 5. ATIVIDADES DA OUVIDORIA NO 1º TRIMESTRE DE 2022

No segundo trimestre do ano de 2022 as atividades da Ouvidoria tem se detido à análise, ao encaminhamento e ao monitoramento da resolutividade das demandas recebidas por seus canais de informação. Uma das principais situações enfrentadas pela Ouvidoria diz respeito à resolutividade das demandas encaminhada para os órgãos, visto que muitas Secretarias não informam tempestivamente se a questão foi resolvida, o que compromete o tratamento das manifestações recebidas pela Ouvidoria.

**O objetivo da ouvidoria é otimizar a comunicação entre Ouvidoria e demais órgãos; promover celeridade e feedback; ampliar a comunicação entre cidadão e administração pública, principalmente quanto aos meios de acesso e às formas de exposição de matérias de caráter educativo, informativo ou de orientação social; promover conscientização dos órgãos; colaborar para melhoria contínua do serviço público; e contribuir para o incentivo ao controle primário das atividades.**

De acordo com Parágrafo único do artigo 16, da Lei Federal 13.640 de 26 de junho de 2017 que se aplica à administração pública direta e indireta da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, **“a ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período”**.

Ademais, a supracitada lei ainda afirma, em seu artigo 12º, Parágrafo único, que a “efetiva resolução das manifestações compreende a ciência ao usuário”, sendo necessário, então, colaboração e resposta por parte dos órgãos competentes. Sem essa colaboração a Ouvidoria deixa a desejar em suas atividades.

### 6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria Municipal continuará a prestar um serviço adicional à comunidade, atendendo às solicitações, esclarecendo dúvidas e encaminhando aos setores competentes aquelas manifestações fora de sua alçada, servindo como forte elo entre a administração e o cidadão, trabalho esse desenvolvido pela equipe da Ouvidoria, com a colaboração e o compromisso dos que fazem esta instituição. Salienta-se que, para o bom funcionamento da Ouvidoria, é necessária a colaboração de todos os órgãos da Prefeitura Municipal de Patos, o que não vem ocorrendo de forma efetiva e contínua dificultando a efetiva resolução das manifestações dos usuários.



**SECRETARIA MUNICIPAL DE CONTROLE  
INTERNO OUVIDORIA MUNICIPAL**

Por fim, a Ouvidoria Municipal segue em sua missão de ser o elo entre o cidadão e a Administração Pública, facilitando a comunicação e aproximando a gestão e a população, além de buscar conscientizar a sociedade dos benefícios da participação social.

Patos/PB 05 de Julho de 2022

**ANEXO C – RELATÓRIO DE ATIVIDADES - 3º TRIMESTRE 2022**



**SECRETARIA DE CONTROLE INTERNO  
OUVIDORIA MUNICIPAL**

**RELATÓRIO DE ATIVIDADES  
3º TRIMESTRE 2022**

**PATOS- PB 2022**



**SECRETARIA MUNICIPAL DE CONTROLE  
INTERNO OUVIDORIA MUNICIPAL**

## SUMARIO

1. APRESENTAÇÃO.....	03
2. OUVIDORIA E ESTATÍSTICAS DAS MANIFESTAÇÕES.....	03
2.1 Quantitativo Mensal de Manifestações Registradas.....	04
2.2 Quantitativo Mensal de Respostas as Manifestações.....	05
3. RANKING DOS ASSUNTOS MAIS RECLAMADOS.....	06
4. MEIOS DE ACESSO.....	06
5. ATIVIDADES DA OUVIDORIA NO 1º TRIMESTRE 2022.....	07
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	07



## SECRETARIA MUNICIPAL DE CONTROLE INTERNO OUVIDORIA MUNICIPAL

### 1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria Municipal de Patos/PB é responsável pelo acolhimento e tratamento às manifestações da população. Nesse sentido atua de forma isenta, com caráter mediador, pedagógico e estratégico, na busca por soluções, interagindo com os diversos órgãos da Administração Municipal.

Busca viabilizar o atendimento às demandas recebidas; oferecer respostas claras e tempestivas; identificar tendências; bem como fornecer subsídios para aperfeiçoar os processos de trabalho, com reflexo na qualidade dos serviços disponibilizados pela edilidade.

Sua atribuição é receber demandas, encaminhar para área competente pela análise e mediá-las decorrentes de procedimentos da atuação do município, com o objetivo de respondê-las ou solucioná-las, com a maior brevidade possível, sempre observando os princípios da legalidade, da transparência, do sigilo e da ética.

### 2. OUVIDORIA E ESTATÍSTICAS DAS MANIFESTAÇÕES

O livre acesso à Ouvidoria é assegurado por meio do site do FalaBr, e-mail institucional ([ouvidoria@patos.pb.gov.br](mailto:ouvidoria@patos.pb.gov.br)), ou pessoalmente (e no mês de março foi incluso o atendimento via whatsapp). Em todas as formas de comunicação conforme opção do manifestante seu nome é mantido em sigilo e o conteúdo da mensagem, tratado com seriedade, isenção e de forma reservada.

A partir de tais ferramentas, os dados foram coletados para fins de análise do 3º trimestre de 2022 no tocante à qualidade dos serviços públicos prestados, bem como para subsidiar o estabelecimento de projetos, ações e intenções de boas práticas ao longo do ano vigente. No período de 01 de julho a 30 de setembro de 2022, a Ouvidoria Municipal de Patos/PB registrou um total de 93 manifestações, entre pedidos de acesso à informação, solicitações, dúvidas, reclamações, denúncias e elogios.

No período compreendido entre 01 e 31 de julho de 2022 a Ouvidoria registrou 17 manifestações entre pedidos de acesso a informação, solicitações, dúvidas, reclamações e denúncias. Entre de 01 e 31 de agosto de 2022 a Ouvidoria registrou 39 novas manifestações e, entre 01 de 30 de setembro 2022, foram recebidas na referida plataforma 37 manifestações devido com a inclusão do atendimento via whatsapp, e a implantação do projeto Patos Resolve com divulgação semanal na rede social no instagram.



SECRETARIA MUNICIPAL DE CONTROLE  
INTERNO OUVIDORIA MUNICIPAL

## 2.1 Quantitativo Mensal de Manifestações Registradas

Ordem	Mês	Total mensal
-------	-----	--------------

01	JULHO	17
02	AGOSTO	39
03	SETEMBRO	37
04	<b>TOTAL</b>	<b>93</b>





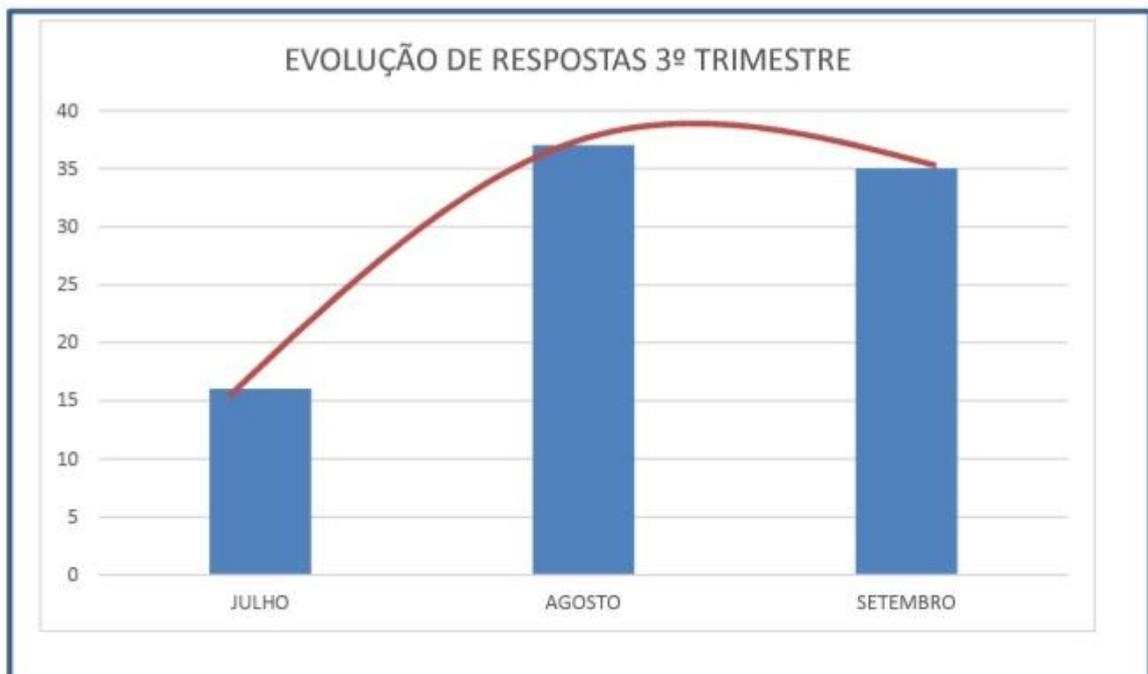
**SECRETARIA MUNICIPAL DE CONTROLE  
INTERNO OUVIDORIA MUNICIPAL**

## 2.2 Quantitativo Mensal de Respostas as Manifestações

Mês	Recebidas	Respondidas
-----	-----------	-------------

2022		
JULHO	17	16
AGOSTO	39	37
SETEMBRO	37	35
TOTAL	<b>93</b>	<b>88</b>

**RESOLUTIVIDADE DE 94%**





**SECRETARIA MUNICIPAL DE CONTROLE  
INTERNO OUVIDORIA MUNICIPAL**

### 3. RANKING DOS ASSUNTOS MAIS RECLAMADOS

	ASSUNTOS
01	Iluminação Pública
02	IPTU
03	Galeria estourada
04	Solicitação de informações
05	Servidor Público: Denúncias
06	Limpeza urbana
07	Poda de árvore

### 4. MEIOS DE ACESSO

Seguem abaixo as informações referentes aos meios de acesso utilizados. No período em tela:

Atualmente a Ouvidoria Municipal tem buscado aperfeiçoar a maneira de se comunicar com o cidadão, desta forma, houve a implantação do projeto Patos Resolve com divulgações semanais na plataforma instagram, além da implantação do atendimento via whatsapp.

Deste modo, segue as formas de atendimento atuais:

- **PRESENCIAL**
- **PLATAFORMA FALABR**
- **EMAIL INSTITUCIONAL**
- **WHATSAPP**



## SECRETARIA MUNICIPAL DE CONTROLE INTERNO OUVIDORIA MUNICIPAL

### 5. ATIVIDADES DA OUVIDORIA NO 3º TRIMESTRE DE 2022

No terceiro trimestre do ano de 2022 as atividades da Ouvidoria tem se detido à análise, ao encaminhamento e ao monitoramento da resolutividade das demandas recebidas por seus canais de informação. Uma das principais situações enfrentadas pela Ouvidoria diz respeito à resolutividade das demandas encaminhada para os órgãos, visto que muitas Secretarias não informam tempestivamente se a questão foi resolvida, o que compromete o tratamento das manifestações recebidas pela Ouvidoria.

**O objetivo da Ouvidoria é otimizar a comunicação entre Ouvidoria e demais órgãos; promover celeridade e feedback; ampliar a comunicação entre cidadão e administração pública, principalmente quanto aos meios de acesso e às formas de exposição de matérias de caráter educativo, informativo ou de orientação social; promover conscientização dos órgãos; colaborar para melhoria contínua do serviço público; e contribuir para o incentivo ao controle primário das atividades.**

**De acordo com Parágrafo único do artigo 16, da Lei Federal 13.640 de 26 de junho de 2017 que se aplica à administração pública direta e indireta da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, “a ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período”.**

**Ademais, a supracitada lei ainda afirma, em seu artigo 12º, Parágrafo único, que a “efetiva resolução das manifestações compreende a ciência ao usuário”, sendo necessário, então, colaboração e resposta por parte dos órgãos competentes. Sem essa colaboração a Ouvidoria deixa a desejar em suas atividades.**

### 6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria Municipal continuará a prestar um serviço adicional à comunidade, atendendo às solicitações, esclarecendo dúvidas e encaminhando aos setores competentes aquelas manifestações fora de sua alçada, servindo como forte elo entre a administração e o cidadão, trabalho esse desenvolvido pela equipe da Ouvidoria, com a colaboração e o compromisso dos que fazem esta instituição. Salienta-se que, para o bom funcionamento da Ouvidoria, é necessária a colaboração de todos os órgãos da Prefeitura Municipal de Patos, o que não vem ocorrendo de forma efetiva e contínua dificultando a efetiva resolução das manifestações dos usuários.



**SECRETARIA MUNICIPAL DE CONTROLE  
INTERNO OUVIDORIA MUNICIPAL**

Por fim, a Ouvidoria Municipal segue em sua missão de ser o elo entre o cidadão e a Administração Pública, facilitando a comunicação e aproximando a gestão e a população, além de buscar conscientizar a sociedade dos benefícios da participação social.

Patos/PB 04 de outubro de 2022

## **AGRADECIMENTOS**

À professora Ana Jussara Silva do Nascimento, por ter aceitado me orientar, por toda dedicação e paciência.

Às professoras Angélica Catarine da Mota Araújo e Sabrina Martins de Araújo, que compuseram a banca examinadora, por todas as sugestões que contribuíram de forma ímpar com este trabalho.

À minha família, que é o meu alicerce, por ser tão presente e me encorajar a alcançar melhores versões de mim, convencendo-me que sempre há a possibilidade de ir além.

Ao meu namorado Iere Caindre Andrade Brito, por todo incentivo e apoio.