



# **RELATÓRIO DE PESQUISA DO GRUPO DE TRABALHO: INTEGRAÇÃO DO WHATSAPP NAS OUVIDORIAS MUNICIPAIS**



*"A tecnologia é um caminho poderoso para aproximar governos e cidadãos, mas ela só cumpre seu verdadeiro papel quando está a serviço da humanidade. Este relatório e o trabalho deste grupo reafirma que inovação e cuidado caminham juntos: usar ferramentas digitais sem perder a essência do acolhimento, da escuta e do respeito a cada cidadão."*

Hugo Fernando Silveira Garcia  
Coordenador do Grupo de Trabalho

## COORDENAÇÃO

Hugo Fernando Silveira Garcia  
Prefeitura Municipal de Altinópolis  
Tiago Santos da Costa  
Prefeitura Municipal de Altinópolis

## SECRETARIA EXECUTIVA

Fernando Henrique Marinheiro Lourenço – Prefeitura Municipal de Batatais

## ELABORAÇÃO

Antônio Carlos Bitencourt dos Santos  
Bruna Bellagamba de Oliveira  
Brunna Varela Araújo Santos  
Celso Duarte de Sousa Junior  
Derlange de Oliveira  
Durval Senna da Silva  
Ester Pereira Lima  
Fernando Marinheiro  
Hugo Fernando Silveira Garcia  
Ian Adson Tavares Santos  
Ivony Lessa  
Jailena Mendes Santana  
Jean Alisi Amorim Gomes Silva Barbosa  
Luiz Quarantani  
Lucas Henrique de Souza Silva  
Magno Matos Sarmento  
Rosane Rayanne Jota Ribeiro  
Schérula Marques  
Tiago Santos da Costa  
Valéria Magri Albino

## APOIO

Controladoria-Geral da União

# CONTEÚDO

---

<b>1. Resumo Executivo .....</b>	<b>4</b>
1.1 OBJETIVOS E “NÃO OBJETIVOS” DA PESQUISA.....	4
1.2 METODOLOGIA DA PESQUISA.....	4
1.3 O QUE ESTA PESQUISA É .....	4
1.4 O QUE ESTA PESQUISA NÃO É .....	5
1.5 INDICAÇÕES PARA PESQUISAS FUTURAS.....	5
<b>2. Identificação e distribuição geográfica dos pesquisadores.....</b>	<b>6</b>
A) GRUPO SUL-SUDESTE: .....	6
B) GRUPO NORTE/NORDESTE – CENTRO-OESTE:.....	6
<b>3. Construção da Pesquisa .....</b>	<b>7</b>
3.1 EIXOS DE ANÁLISE .....	7
3.2 DEFINIÇÃO DOS AVALIADORES.....	8
3.3 DISTRIBUIÇÃO GEOGRÁFICA DA AMOSTRA.....	8
<b>4. Resultados da Pesquisa .....</b>	<b>11</b>
4.1 IDENTIDADE INSTITUCIONAL.....	11
4.2 ATENDIMENTO .....	13
4.3 AVALIAÇÃO .....	18
4.4 ACESSIBILIDADE .....	20
<b>5. Boas Práticas Recomendadas .....</b>	<b>22</b>
<b>6. Conclusão Final .....</b>	<b>24</b>

# 1. Resumo Executivo

O presente relatório é fruto do trabalho coletivo desenvolvido pelo Grupo de Trabalho sobre a Integração do WhatsApp nas Ouvidorias Municipais, composto por representantes de diferentes regiões do país e de diversos órgãos públicos.

O objetivo central desta iniciativa foi compreender como a tecnologia pode contribuir para tornar as Ouvidorias mais acessíveis, ágeis e transparentes, sem perder de vista os princípios fundamentais que orientam sua existência: a escuta atenta, o cuidado e o respeito ao cidadão.

Ao longo de quatro meses, com base em metodologia estruturada e na aplicação da técnica de cliente oculto, foram avaliadas 91 Ouvidorias Municipais de Câmaras e Prefeituras, distribuídas por todas as regiões do Brasil. O resultado é um retrato nacional que evidencia avanços, identifica fragilidades e aponta boas práticas capazes de fortalecer a participação social por meio dos canais digitais.

Este documento não é apenas um relatório técnico: é também um convite à reflexão e à ação. Mais do que medir desempenhos, busca inspirar gestores públicos a aprimorar continuamente os serviços prestados, garantindo que a inovação tecnológica caminhe lado a lado com a humanização do atendimento.

## 1.1 OBJETIVOS E “NÃO OBJETIVOS” DA PESQUISA

A presente pesquisa tem como objetivo compreender o uso do aplicativo **WhatsApp** como ferramenta de apoio às **Ouvidorias Municipais**, especialmente em cidades de pequeno e médio porte. Trata-se de um **estudo preliminar**, que busca observar de que forma o aplicativo vem sendo utilizado na comunicação com o cidadão e na ampliação da acessibilidade aos serviços de Ouvidoria. Importa destacar que **não se pretende avaliar o atendimento ou a qualidade do serviço prestado** pelas Ouvidorias, tampouco emitir juízo de valor sobre a efetividade dos atendimentos realizados via aplicativo. A pesquisa propõe-se, portanto, a compreender **práticas e padrões de uso**, considerando que o WhatsApp ainda **não é regulamentado por lei como canal oficial de Ouvidoria**, mas já se mostra uma **boa prática espontaneamente adotada** por diversos órgãos públicos.

## 1.2 METODOLOGIA DA PESQUISA

A metodologia adotada baseia-se na técnica do **Cliente Oculto**, instrumento que possibilita a análise de comportamentos institucionais sem o conhecimento prévio do pesquisado, preservando assim a naturalidade da interação. Por meio desse método, foram observadas as respostas, a linguagem e as funcionalidades utilizadas pelas Ouvidorias que disponibilizam número de WhatsApp público. Nenhum contato teve o propósito de gerar demandas reais ou provocar registro formal de manifestações, respeitando integralmente os limites éticos da pesquisa. O foco esteve na **observação descritiva** da comunicação, e não na mensuração de indicadores de desempenho.

## 1.3 O QUE ESTA PESQUISA É

Esta pesquisa é uma **iniciativa exploratória** voltada à **identificação de boas práticas** e ao **mapeamento de experiências reais** de uso do WhatsApp como ferramenta de atendimento em Ouvidorias. Trata-se de uma contribuição inicial para o campo da **Gestão Pública e da Transpa-**

**rência**, que busca compreender como os municípios vêm se adaptando às novas formas de comunicação digital. O estudo valoriza a **escuta social** e a aproximação com o cidadão, reconhecendo a importância de ferramentas acessíveis, simples e diretas na promoção da cidadania.

## 1.4 O QUE ESTA PESQUISA NÃO É

Não se trata de uma pesquisa avaliativa, de auditoria ou de mensuração da eficiência dos serviços de Ouvidoria. Tampouco se trata de levantamento de dados quantitativos sobre atendimento, satisfação do usuário ou cumprimento de prazos legais. O estudo não tem como finalidade apontar falhas, comparar municípios ou identificar boas ou más gestões. Seu caráter é **exclusivamente observacional e formativo**, destinado a gerar reflexões e indicar possíveis caminhos para aperfeiçoamento da comunicação institucional no âmbito das Ouvidorias Públicas.

## 1.5 INDICAÇÕES PARA PESQUISAS FUTURAS

Como desdobramento, propõe-se a realização de **estudos mais amplos e participativos**, com a colaboração direta das Ouvidorias municipais. Pesquisas futuras poderão explorar, de maneira aberta e transparente o impacto do WhatsApp na relação entre Ouvidoria e cidadão, permitindo o levantamento de dados quantitativos e qualitativos. Um dos produtos esperados dessas futuras investigações é a **elaboração de uma cartilha orientativa** com diretrizes para o **uso ético, seguro e padronizado** do aplicativo no contexto das Ouvidorias. Tal iniciativa poderá contribuir para a criação de **referências técnicas nacionais** e fomentar a regulamentação dessa boa prática, alinhando inovação tecnológica à responsabilidade institucional e transparência pública.

## 2. Identificação e distribuição geográfica dos pesquisadores

### A) GRUPO SUL-SUDESTE:

- Coordenação: Tiago Santos da Costa – Ouvidoria Municipal da Prefeitura de Altinópolis
- Bruna Bellagamba de Oliveira – Ouvidoria da Câmara Municipal de Uruguaiana – RS
- Brunna Varela Araújo Santos – Ouvidoria da Prefeitura de Itabirito – MG
- Durval Senna da Silva – Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado do Espírito Santo – ES
- Fernando Henrique Marinheiro Lourenço – Ouvidoria Geral do Município de Batatais – SP
- Ivony Lessa – Ouvidoria Geral do Município de São Paulo – SP
- Lucas Henrique de Souza Silva – Ouvidoria da Rioprevidência – RJ
- Luiz Quarantani – Ouvidoria da Câmara Municipal de Votorantim – SP
- Magno Matos Sarmento – Ouvidoria Municipal de Maringá – PR
- Schérula Marques – Ouvidoria da Câmara Municipal de Farroupilha – RS

### B) GRUPO NORTE/NORDESTE – CENTRO-OESTE:

- Coordenação: Hugo Fernando Silveira Garcia – Ouvidoria Municipal da Prefeitura de Altinópolis
- Antônio Carlos Bitencourt dos Santos – Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Banzaê – BA
- Celso Duarte de Sousa Junior – Núcleo de Ações de Ouvidoria e Prevenção da Corrupção da Controladoria Regional da União no Estado de Roraima - RR
- Derlange de Oliveira – Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado do Ceará – CE
- Estes Pereira Lima – Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Uiramutã – RR
- Ian Adson Tavares Santos – Ouvidoria Municipal de Barra do Choça- BA
- Jailena Mendes Santana – Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Jandaíra – BA
- Jean Alisi Amorim Gomes Silva Bar – Ouvidoria da Prefeitura de Itabaiana – PB
- Roseane Rayanne Jota Ribeiro – Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Fernando Pedroza – RN
- Valéria Magri Albino – Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Alta Floresta – MT

### 3. Construção da Pesquisa

O primeiro passo da pesquisa foi a definição de seu objetivo pelo Grupo de Trabalho: **mapar o uso do WhatsApp pelas Ouvidorias Municipais e Legislativas**, identificando **boas práticas replicáveis** e, ao mesmo tempo, apontando as fragilidades que ainda dificultam a consolidação desse canal como ferramenta oficial de participação social. Para atingir esse propósito, o GT adotou um enfoque que uniu **rígido técnico e sensibilidade cidadã**, entendendo que a tecnologia, por si só, não é suficiente se não estiver alinhada à missão de promover **acesso, escuta e cuidado com o cidadão**.

A análise definida estruturou-se em quatro eixos principais: **Institucionalização, Atendimento, Avaliação e Acessibilidade**. Cada eixo refletiu dimensões fundamentais da atuação das Ouvidorias, permitindo uma leitura abrangente da realidade nacional. Para garantir maior precisão, decidiu-se pela utilização do recurso de **cliente oculto**, uma técnica que possibilitou verificar, na prática, a qualidade do atendimento oferecido e a eficiência das respostas, sem que os servidores soubessem previamente que estavam sendo avaliados.

#### 3.1 EIXOS DE ANÁLISE

A análise definida durante os encontros estruturou-se em quatro eixos principais: **Institucionalização, Atendimento, Avaliação e Acessibilidade**. Cada um desses eixos corresponde a uma dimensão fundamental da atuação das Ouvidorias, permitindo compreender não apenas a existência do canal via WhatsApp, mas também a **forma como ele se apresenta ao cidadão e de que forma contribui para o fortalecimento da cultura de Ouvidoria**. A seguir, são detalhados os conceitos e critérios de análise de cada eixo, conforme o formulário da pesquisa:

##### 3.1.1 Institucionalização

Esse eixo buscou verificar se o atendimento via WhatsApp transmite uma **identidade institucional clara**, representando de fato a Ouvidoria e não um atendimento pessoal ou informal. Foram observados elementos como o **uso da identidade visual da Prefeitura**, a presença de **mensagens automáticas institucionais** e o **tom impessoal e ético da comunicação**. A ideia foi compreender se o canal se apresenta como um serviço público oficial, com padrões que reforçam a credibilidade e a imparcialidade da Ouvidoria perante o cidadão.

##### 3.1.2 Atendimento

O eixo de atendimento avaliou a **qualidade da interação direta** com o cidadão. Foram considerados aspectos como **rapidez na resposta, simplicidade da linguagem** (comunicação cidadã), **clareza, objetividade e acolhimento**. Por meio da técnica do cliente oculto, os participantes formularam perguntas comuns ao cotidiano municipal — como horários de ônibus, informações sobre IPTU ou licitações — e analisaram se o atendente respondeu de forma acessível, cordial e resolutiva. Esse eixo permitiu mensurar o nível de empatia e eficiência do atendimento prestado.

##### 3.1.3 Avaliação

O eixo de avaliação observou se as Ouvidorias oferecem **mecanismos que possibilitam ao cidadão expressar sua opinião sobre o atendimento recebido**. Foram considerados itens como a existência de links, mensagens ou formulários de feedback após o atendimento, bem como a orien-

tação sobre como o usuário poderia avaliar o serviço. Esse aspecto é essencial para verificar se há um **ciclo de melhoria contínua** no canal de comunicação e se a Ouvidoria demonstra abertura ao controle social sobre sua própria atuação.

### 3.1.4 Acessibilidade

Por fim, o eixo de acessibilidade buscou identificar **o quanto fácil é localizar, bem como acessar, o número de WhatsApp da Ouvidoria**. A análise considerou se o canal está visível no site da Prefeitura, em aplicativos oficiais ou em outros meios públicos de divulgação, e se a navegação até o contato é intuitiva. Esse aspecto é fundamental para garantir que o canal cumpra seu papel de porta de entrada do cidadão na administração pública, sendo de fácil acesso, gratuito e amplamente divulgado.

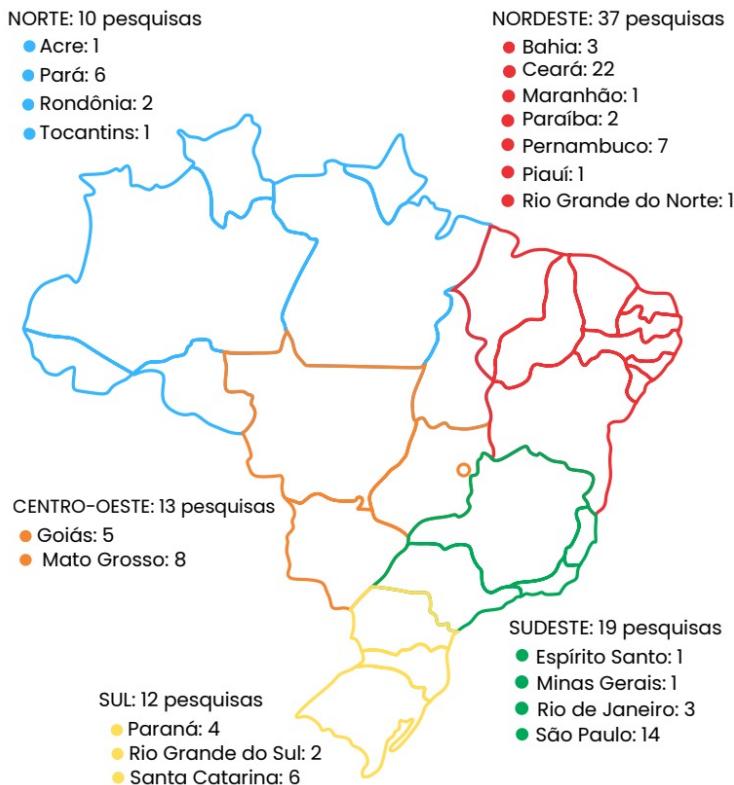
## 3.2 DEFINIÇÃO DOS AVALIADORES

O Grupo decidiu implementar uma **estratégia de divisão regional invertida**. Ou seja, cada núcleo regional ficou responsável por analisar Ouvidorias de regiões distintas da sua própria, evitando vieses e assegurando maior isenção na coleta de informações. Essa medida, além de inovadora, contribuiu para valorizar a **diversidade cultural e administrativa** do Brasil, permitindo que o relatório contemplasse múltiplas realidades.

## 3.3 DISTRIBUIÇÃO GEOGRÁFICA DA AMOSTRA

A meta inicial da pesquisa foi avaliar 100 Ouvidorias Municipais de Prefeituras e Câmaras, ao final, logrou-se realizar **91 avaliações**, distribuídas de forma a garantir representatividade geográfica (conforme gráfico abaixo).

DISTRIBUIÇÃO TOTAL POR ESTADOS E REGIÕES



A distribuição da pesquisa por estados e regiões revela um panorama diversificado da presença e atuação das Ouvidorias Municipais com atendimento via WhatsApp em diferentes partes do Brasil.

A Região Nordeste destacou-se de forma expressiva, concentrando a maior parte da amostra, com 37 municípios, o que corresponde a 40,6% do total nacional. Dentro desse conjunto, o Estado do Ceará impõe-se como protagonista absoluto, respondendo sozinho por 22 municípios — quase 60% da representatividade nordestina.

Esse desempenho, no entanto, ultrapassa o mérito municipal isolado: é fruto direto de uma política institucional sólida, coordenada pelo Tribunal de Contas do Estado do Ceará (TCE-CE), que tem atuado como referência nacional na promoção da transparência, do controle social e da difusão de boas práticas de Ouvidoria.

O TCE-CE consolidou uma linha de atuação que alia formação técnica, orientação pedagógica e estímulo à inovação, contribuindo decisivamente para que os municípios cearenses implementassem canais digitais eficientes e acessíveis de comunicação com o cidadão.

Essa atuação vai além da fiscalização tradicional: o Tribunal tem se mostrado um verdadeiro agente de transformação institucional, incentivando a modernização das Ouvidorias, a padronização dos procedimentos e a profissionalização dos atendimentos.

Ao fomentar a adoção de ferramentas como o WhatsApp, o TCE-CE promove não apenas a aproximação entre poder público e sociedade, mas também a construção de uma cultura de escuta ativa e de valorização da participação social.

O protagonismo do Ceará, portanto, não deve ser interpretado apenas como resultado do empenho municipal, mas como reflexo de uma estrutura de governança regional, orientada por uma instituição de controle comprometida com a democratização da informação e a acessibilidade administrativa.

O TCE-CE vem desempenhando um papel formador, irradiando conhecimento técnico e inspirando outros Tribunais e redes de controle a seguir caminho semelhante. Sua atuação reforça o entendimento de que a efetividade das Ouvidorias depende de diretrizes claras, apoio institucional contínuo e monitoramento responsável — elementos que o Ceará conseguiu reunir de forma exemplar.

A partir dessa experiência, o Nordeste consolida-se como polo difusor de boas práticas, expandindo a influência do modelo cearense e promovendo o fortalecimento de outras Ouvidorias estaduais e municipais da região.

Em segundo lugar na distribuição nacional, aparece a Região Sudeste, responsável por 19 municípios participantes, o que representa 20,9% do total da amostra.

Dentro desse conjunto, o Estado de São Paulo sobressai de maneira significativa, com 14 municípios, correspondendo a mais de 70% da participação regional. Essa predominância paulista reflete um contexto de estrutura administrativa mais consolidada e de longa tradição em controle interno e externo.

No entanto, a ausência de uma coordenação institucional de grande alcance, semelhante à do Ceará, faz com que o avanço na digitalização das Ouvidorias no Sudeste seja mais descentralizado e dependente de iniciativas municipais isoladas.

Ainda assim, São Paulo mantém papel relevante como referência técnica, com municípios que vêm aperfeiçoando a integração entre canais de atendimento eletrônico, portais de transparência e aplicativos de mensagem instantânea.

A Região Centro-Oeste registrou 13 municípios (14,3% da amostra), sendo Mato Grosso o principal representante, com oito municípios, seguido por Goiás, com cinco. Essa participação é significativa, pois revela um avanço consistente em estados que enfrentam desafios logísticos e territoriais, mas que vêm demonstrando forte comprometimento com o fortalecimento da transparência e da comunicação com o cidadão.

Já a Região Sul respondeu por 12 municípios, o que equivale a 13,2% da amostra. Santa Catarina lidera a participação sulista, com seis municípios, seguida pelo Paraná, com quatro, e pelo Rio Grande do Sul, com dois. Essa configuração reflete uma tradição administrativa sólida e uma cultura de gestão voltada à eficiência e à qualidade no atendimento público.

Entretanto, a adoção do WhatsApp ainda ocorre de forma gradual e complementar, em parte porque muitos municípios já dispõem de sistemas próprios ou plataformas integradas de Ouvidoria. Mesmo assim, observa-se na região um esforço crescente de atualização tecnológica e de convergência entre os diferentes canais de atendimento, visando ampliar o acesso e a transparência.

Por fim, a Região Norte apresentou a menor participação, com 10 municípios (11% da amostra). Apesar do número modesto, a representatividade geográfica dessa região é relevante, pois amplia o alcance do estudo e confere diversidade territorial à análise. O Pará destacou-se com seis municípios participantes, seguido por Rondônia (2), Acre (1) e Tocantins (1).

Ainda assim, a presença de experiências inovadoras indica o início de um processo de transformação, em que o WhatsApp se mostra um instrumento potente de inclusão digital e de ampliação da participação social em localidades historicamente distantes dos centros decisórios.

De modo geral, a distribuição das pesquisas por estados e regiões indica que o fenômeno das Ouvidorias Municipais com atendimento via WhatsApp está se disseminando progressivamente pelo território nacional, com diferentes ritmos e formatos de implantação. As disparidades regionais observadas refletem estágios distintos de maturidade institucional e de apoio técnico.

O caso cearense, impulsionado pelo TCE-CE, mostra que a presença de um órgão de controle comprometido e orientador é capaz de acelerar significativamente o desenvolvimento das Ouvidorias e a consolidação de uma cultura de escuta pública. O exemplo do Ceará demonstra que o fortalecimento das Ouvidorias não é apenas um resultado administrativo, mas um processo de transformação política e social, que depende de liderança, visão e articulação institucional.

Em síntese, a ampla distribuição geográfica da amostra reforça a legitimidade e a abrangência do estudo, permitindo observar realidades muito distintas: desde capitais e grandes centros urbanos até pequenos municípios, que compõem a maior parte do território nacional.

Essa pluralidade confere ao trabalho um caráter abrangente e realista, essencial para compreender os diferentes graus de maturidade das práticas de escuta social e o papel crescente da tecnologia na aproximação entre o cidadão e o poder público.

Mais do que números, os dados aqui apresentados revelam que, onde há apoio técnico, formação continuada e compromisso institucional - como no caso do Ceará - , as Ouvidorias tendem a se desenvolver de maneira mais sólida, efetiva e integrada à gestão pública.

## 4. Resultados da Pesquisa

A análise foi estruturada nos quatro eixos apresentados anteriormente, considerando as respostas, os atendimentos observados e os **gráficos** elaborados pelo Grupo de Trabalho.

### 4.1 IDENTIDADE INSTITUCIONAL

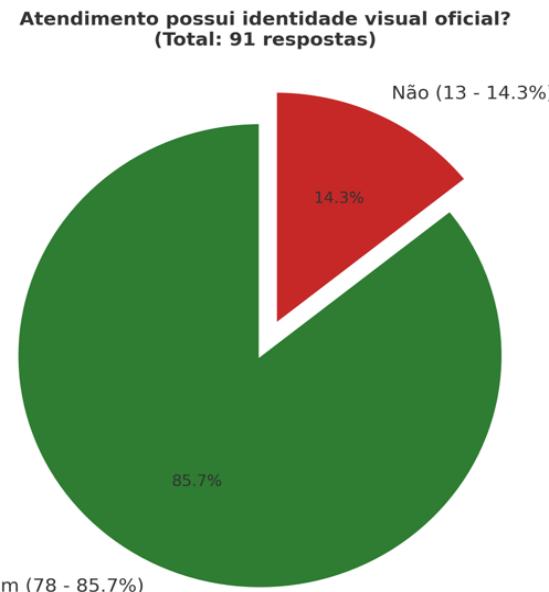
Este eixo analisou se o atendimento pelo WhatsApp representa, de forma clara, a Ouvidoria, evitando um tom pessoal ou informal. Foram considerados aspectos como o uso da identidade visual da Prefeitura, mensagens automáticas institucionais e uma comunicação impessoal e ética. O objetivo foi verificar se o canal transmite uma imagem oficial e confiável do serviço público.

Critérios observados:

- Se o atendimento pelo WhatsApp representa a **Ouvidoria de forma institucional**;
- O uso da **identidade visual** da Prefeitura;
- A presença de **mensagens automáticas institucionais**;
- O **tom da comunicação**, verificando se é impessoal e ético;
- Se o canal transmite uma **imagem oficial, confiável e imparcial** ao cidadão.

#### 4.1.1 Quanto à Identidade Visual Oficial:

O gráfico mostra que a maioria das Ouvidorias (85,7%) utiliza identidade visual oficial no atendimento via WhatsApp — com logotipo, nome da Ouvidoria e informações institucionais. Apenas 14,3% não apresentam esses elementos, o que indica boa padronização visual e institucionalização do canal.



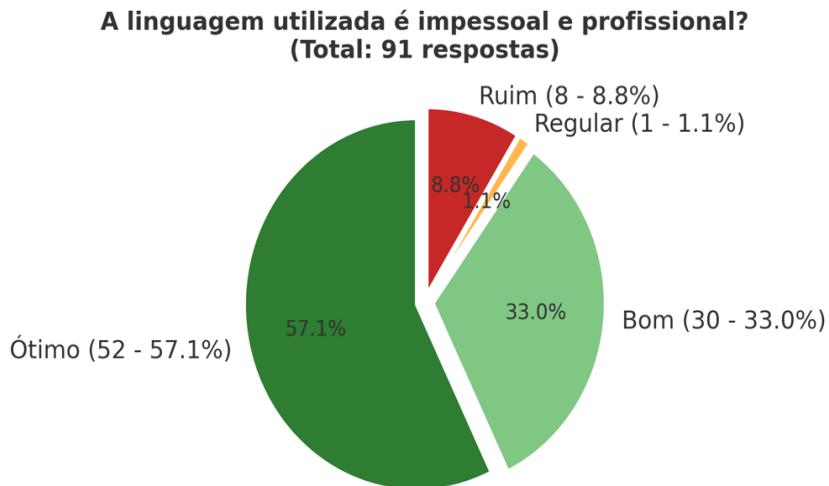
## Quanto à linguagem usada no atendimento

Os dados mostram que **90,1% dos atendimentos via WhatsApp** utilizam uma **linguagem impessoal e profissional**, reforçando o cuidado das equipes em manter uma comunicação adequada, mesmo em um canal mais informal. Isso demonstra **maturidade institucional e coerência na postura do atendimento**.

Ainda assim, cerca de **9,9% das respostas** indicam necessidade de aprimorar o tom das mensagens — principalmente para **evitar informalidades excessivas ou linguagem pessoal**, garantindo uniformidade e credibilidade na comunicação oficial da Ouvidoria.

### Avaliação das respostas:

- Ótimo: 52 respostas (57,1%)
- Bom: 30 respostas (33,0%)
- Regular: 1 resposta (1,1%)
- Ruim: 8 respostas (8,8%)



### 4.1.2 Informações sobre o horário de atendimento dos canais de WhatsApp

Os resultados indicam que pouco mais da metade dos atendimentos via WhatsApp oferece **informações completas e de fácil acesso** sobre horário de atendimento e canais alternativos de contato, o que é positivo.

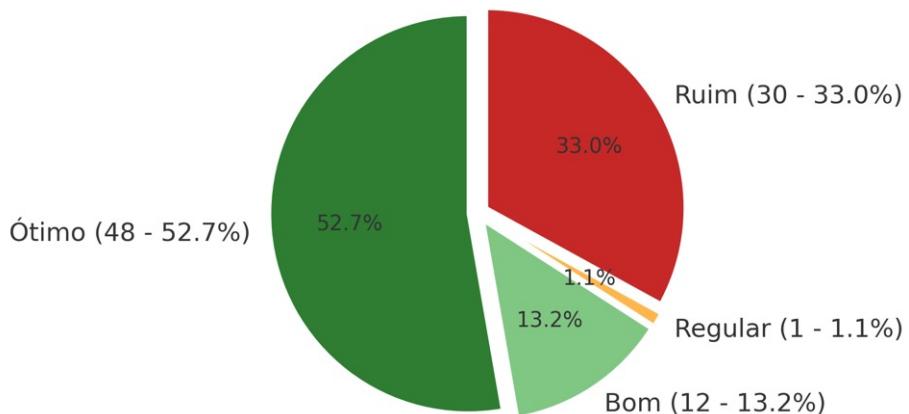
No entanto, **um terço dos respondentes (33%)** afirma que **nenhuma informação está disponível**, o que revela uma **falla significativa na comunicação institucional**.

Esse dado sugere a necessidade de **padronizar as mensagens automáticas e os perfis de contato do WhatsApp**, incluindo informações claras sobre **horário, e-mails, telefones e outros canais oficiais** — garantindo mais transparência e facilidade para o cidadão.

### Avaliação das respostas:

- Ótimo: 48 respostas (52,7%)
- Bom: 12 respostas (13,2%)
- Regular: 1 resposta (1,1%)
- Ruim: 30 respostas (33,0%)

**Informações sobre horário de atendimento e canais no WhatsApp**  
(Total: 91 respostas)



## 4.2 ATENDIMENTO

O eixo **Atendimento** teve como objetivo avaliar a qualidade da interação direta entre o cidadão e a Ouvidoria Municipal, observando a experiência do usuário, desde o primeiro contato até a resposta final recebida. Essa etapa buscou mensurar não apenas a eficiência, mas também o acolhimento e a humanização no atendimento público.

Para tanto, foi utilizada a técnica do **cliente oculto**, em que os avaliadores fizeram perguntas corriqueiras do cotidiano municipal — como informações sobre horários de ônibus, IPTU, licitações e serviços públicos — com o intuito de verificar o comportamento do atendente frente às demandas reais do cidadão.

Os principais aspectos analisados foram:

- **Tempo de resposta:** quanto tempo levou para que o cidadão recebesse a resposta após o primeiro contato.
- **Clareza e acessibilidade da linguagem:** se a comunicação foi feita de forma simples, compreensível e sem uso de jargões técnicos.
- **Objetividade e precisão:** se as respostas foram diretas e trouxeram a informação necessária sem rodeios.
- **Cordialidade e acolhimento:** se o atendimento foi empático, demonstrando atenção e respeito ao cidadão.

- **Completude das informações:** se todas as dúvidas foram esclarecidas, sem necessidade de mensagens adicionais.

Com base nesses critérios, foi possível identificar o nível de empatia, resolutividade e eficiência no atendimento prestado pelas Ouvidorias.

Os resultados obtidos neste eixo serão representados graficamente em formato de pizza, para destacar de forma visual e intuitiva a proporção das avaliações em cada critério. As novas versões dos gráficos utilizarão paletas de cores diferenciadas para facilitar a leitura e proporcionar uma apresentação mais moderna e atrativa, reforçando o compromisso com a transparência e a melhoria contínua do atendimento ao cidadão.

#### 4.2.1 Análise do Tempo de Resposta

O primeiro aspecto avaliado neste eixo, porém sem representação gráfica, foi o **tempo de resposta** registrado durante o atendimento. Verificou-se que, de modo geral, o tempo médio de retorno variou **entre 10 e 50 minutos**, considerando o intervalo entre a **primeira interação do cidadão (cliente oculto)** e a **resposta final da Ouvidoria pesquisada**.

Apesar de esse tempo representar um desempenho satisfatório em boa parte dos casos, a análise revelou **situações de ausência de resposta e casos pontuais em que o retorno ultrapassou 24 horas**. Esses episódios demonstram que ainda há **descompassos na padronização dos fluxos de atendimento**, indicando a necessidade de **ajustes operacionais e reforço na supervisão do tempo de resposta**, para garantir um serviço mais uniforme e eficiente.

De forma geral, a variação observada evidencia que o **atendimento eletrônico pode ser ágil e resolutivo**, mas ainda enfrenta **desafios de continuidade e regularidade**, especialmente em municípios com menor estrutura tecnológica ou com equipes reduzidas.

A seguir, apresentam-se os **gráficos** que ilustram o desempenho das Ouvidorias quanto aos demais critérios de avaliação do eixo **Atendimento**.

#### 4.2.2 A linguagem utilizada é clara e acessível?

A maior parte dos atendimentos via **WhatsApp** foi avaliada como **muito clara e acessível**, mostrando que a comunicação é facilmente compreendida pelos cidadãos.

Com **mais de 90% das respostas entre “ótimo” e “bom”**, percebe-se que o padrão de linguagem adotado é **simples, direto e eficiente**.

O pequeno percentual de avaliações “ruim” sugere que **ainda há espaço para ajustes pontuais**, especialmente na padronização de mensagens automáticas e em orientações mais complexas.

Avaliação das respostas:

- Ótimo: 73 respostas (80,2%)
- Bom: 11 respostas (12,1%)
- Regular: 0 respostas (0%)
- Ruim: 7 respostas (7,7%)

A linguagem utilizada é clara e acessível?

\*Escala de Avaliação\*

91 respostas



#### 4.2.3 A resposta foi objetiva e direta?

A análise mostra que a maioria das respostas no atendimento é **direta e sem rodeios**, refletindo **eficiência e clareza nas interações**.

No entanto, cerca de **11% dos participantes** avaliaram como “regular” ou “ruim”, o que aponta para a necessidade de **reforçar a objetividade** nas respostas, especialmente em situações que exigem explicações mais longas ou detalhadas.

Esse dado reforça o bom desempenho do atendimento, mas indica oportunidade de **capacitação contínua** para aprimorar a assertividade das mensagens.

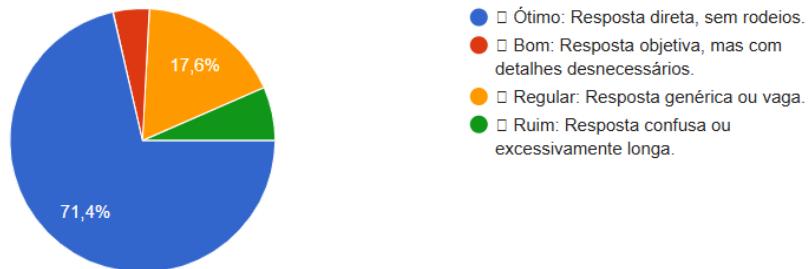
Avaliação das respostas:

- Ótimo: 65 respostas (71,4%)
- Bom: 16 respostas (17,6%)
- Regular: 6 respostas (6,6%)
- Ruim: 4 respostas (4,4%)

A resposta foi objetiva e direta?

Escala de Avaliação:

91 respostas



#### 4.2.4 Foi necessário enviar mais de uma mensagem para obter a informação desejada?

Dos 91 respondentes, observa-se que a grande maioria (67%) afirmou ter recebido resposta completa já na primeira interação, indicando alta eficiência no atendimento da Ouvidoria.

Outros 16,5% precisaram de uma interação adicional para obter a informação desejada, enquanto 9,9% relataram necessidade de várias interações.

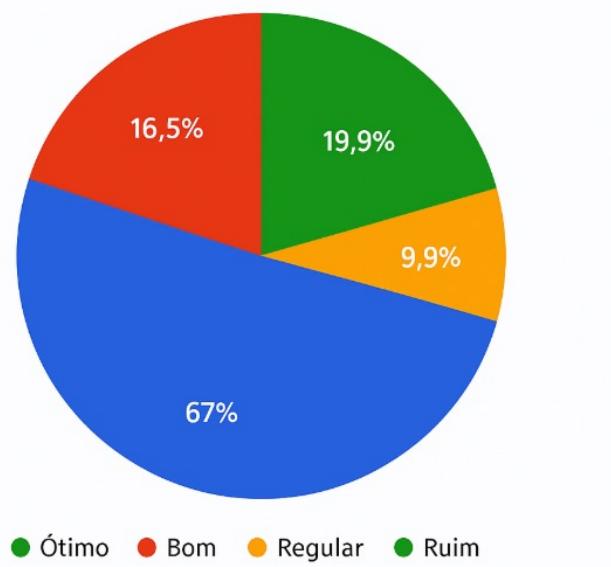
Por fim, 6,6% consideraram o atendimento insatisfatório, afirmando ter enviado muitas mensagens sem resposta efetiva.

O resultado demonstra um desempenho positivo, com mais de 80% das respostas resolvidas em até duas interações

Avaliação das respostas:

- Ótimo: 60 respostas (67%)
- Bom: 15 respostas (16,5%)
- Regular: 10 respostas (9,9%)
- Ruim: 6 respostas (6,6%)

**Foi necessário enviar mais de uma mensagem para obter a informação desejada?**



#### 4.2.5 Houve acolhimento e cordialidade no atendimento?

O gráfico apresenta a avaliação dos cidadãos quanto ao acolhimento e à cordialidade no atendimento.

Dos 91 respondentes, 44% classificaram o atendimento como “Ótimo”, destacando a presença de empatia e cordialidade no contato.

Outros 39,6% consideraram o atendimento “Bom”, ou seja, perceberam cordialidade, mas sem grande personalização.

Já 11% avaliaram como “Ruim”, relatando um atendimento frio e sem acolhimento.

Por fim, uma pequena parcela indicou a opção “Regular”, associada a um atendimento sem cordialidade, (percentual aproximado em torno de 5%, estimado visualmente pelo gráfico).

De modo geral, observa-se um predomínio de avaliações positivas (cerca de 83,6%), evidenciando que a maioria dos cidadãos percebeu empatia e cordialidade nas interações.

Ainda assim, há espaço para aprimorar a personalização e o acolhimento nos atendimentos, buscando reduzir as percepções negativas identificadas em parte do público.

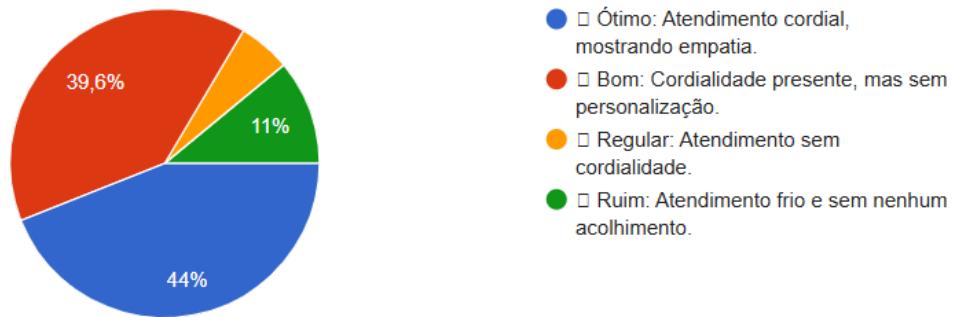
**Avaliação das respostas:**

- Ótimo: 40 respostas (44%)
- Bom: 36 respostas (39,6%)
- Regular: 5 respostas (5%)
- Ruim: 10 respostas (11%)

Houve acolhimento e cordialidade no atendimento?

**Escala de Avaliação:**

91 respostas



#### 4.2.6 O Atendente Esclareceu todas as dúvidas referentes a pergunta?

O gráfico mostra como os cidadãos avaliaram o esclarecimento das dúvidas durante o atendimento.

Entre os 91 respondentes, 39,6% consideraram o atendimento “Ótimo”, destacando que o atendente ofereceu informações adicionais e úteis.

Outros 34,1% avaliaram como “Bom”, indicando que as dúvidas foram respondidas adequadamente.

Já 14,3% classificaram como “Regular”, sinalizando que houve resposta, mas com falta de informações complementares.

Por fim, 12,1% consideraram o atendimento “Ruim”, afirmando que suas dúvidas não foram sanadas.

De forma geral, 73,7% das respostas (somando “Ótimo” e “Bom”) demonstram satisfação com o esclarecimento das informações, o que revela um desempenho positivo da equipe.

Ainda assim, os percentuais de avaliações “Regular” e “Ruim” (26,4% no total) indicam que há espaço para aprimorar a completude das respostas, garantindo maior clareza e resolutividade no atendimento.

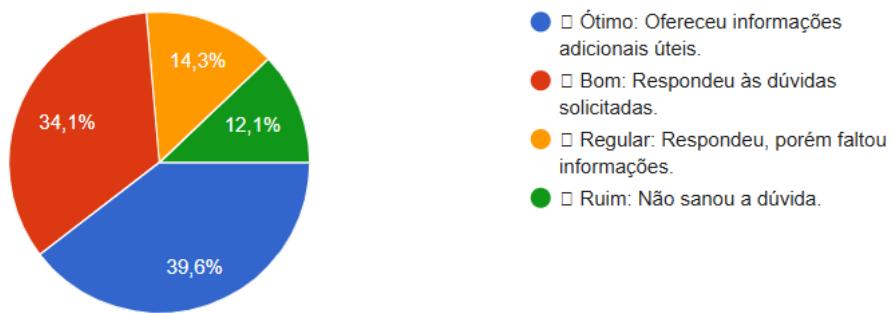
Avaliação das respostas:

- Ótimo: 36 respostas (39,6%)
- Bom: 31 respostas (34,1%)
- Regular: 13 respostas (14,3%)
- Ruim: 11 respostas (12,1%)

O atendente esclareceu todas as dúvidas referentes a pergunta?

**Escala de Avaliação:**

91 respostas



## 4.3 AVALIAÇÃO

A análise do eixo de **Avaliação** revela uma fragilidade significativa entre as Ouvidorias pesquisadas. Nenhuma delas apresentou uma ferramenta estruturada para mensurar a satisfação dos cidadãos, e os dados do gráfico reforçam esse cenário: apenas 7% possuem algum recurso parcial de avaliação, como formulários ou links externos, enquanto 93% não dispõem de qualquer mecanismo de feedback.

Essa ausência compromete diretamente a capacidade de gestão e aprimoramento dos serviços, uma vez que, sem instrumentos de aferição, torna-se impossível compreender a percepção do usuário, identificar pontos de melhoria e promover ações efetivas de qualificação no atendimento.

#### 4.3.1 – Existe mecanismo para o cidadão avaliar o atendimento ao final da avaliação?

O gráfico evidencia que a imensa maioria das Ouvidorias não possui um mecanismo para que o cidadão avalie o atendimento ao final da interação.

**Dos 91 respondentes, 96,7% afirmaram não dispor de qualquer recurso de avaliação,** enquanto apenas 3,3% indicaram possuir algum tipo de ferramenta para esse fim.

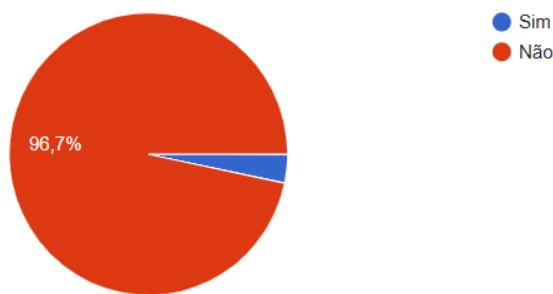
Esse resultado reforça uma importante lacuna na gestão do atendimento, já que a ausência de mecanismos de avaliação impede o monitoramento da satisfação do usuário e limita a implementação de melhorias contínuas.

A falta de retorno estruturado compromete a transparência e o aprimoramento da qualidade dos serviços prestados.

Existe um mecanismo para o cidadão avaliar o atendimento ao final da interação?

**Escala de Avaliação:**

91 respostas



#### 4.3.2 – O cidadão pode deixar comentários ou sugestões sobre o atendimento?

O gráfico demonstra que a quase totalidade das Ouvidorias analisadas não permite que o cidadão deixe comentários ou sugestões sobre o atendimento.

**Entre os 91 respondentes, 98,9% informaram não possuir esse tipo de espaço para manifestação livre,** enquanto apenas 1,1% declararam oferecer essa possibilidade.

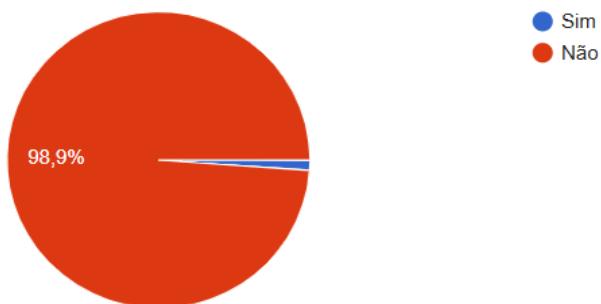
Esse resultado evidencia uma limitação importante na comunicação entre o cidadão e a gestão pública. A ausência de canais para sugestões ou comentários reduz a possibilidade de diálogo, aprendizado institucional e aprimoramento contínuo do serviço.

Criar mecanismos simples e acessíveis para captar essas percepções poderia fortalecer a transparência, a confiança e a qualidade do atendimento oferecido.

O cidadão pode deixar comentários ou sugestões sobre o atendimento?

#### Escala de Avaliação:

91 respostas



## 4.4 ACESSIBILIDADE

A análise sobre a **acessibilidade do WhatsApp da Ouvidoria** demonstra que a maioria dos municípios já disponibiliza o contato em seus sites institucionais, ainda que sem um padrão definido de divulgação.

### 4.4.1 O WhatsApp da Ouvidoria é de fácil acesso pelo site da Prefeitura, aplicativo ou outros canais?

De acordo com o gráfico, **78%** dos respondentes classificaram o acesso como “Ótimo”, indicando que o número é fácil de encontrar, exigindo poucos cliques, enquanto **19,8%** avaliaram como “Bom”, relatando que o canal é localizável, mas com algum esforço adicional.

Somados, esses percentuais totalizam **83,8%**, o que representa um avanço expressivo em termos de transparência e disponibilidade do canal.

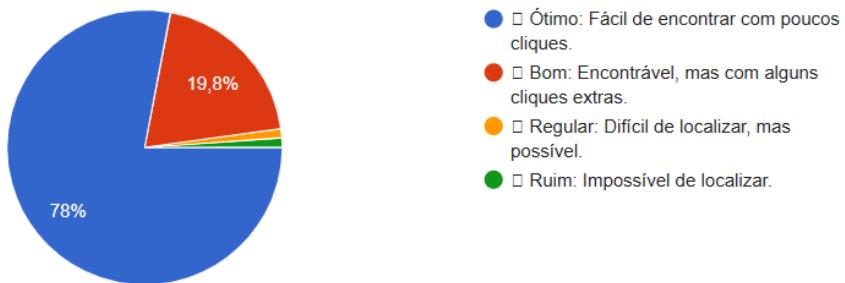
Apenas cerca de **2,2%** ainda enfrentam alguma dificuldade para localizar o contato, classificando o acesso como “Regular” ou “Ruim”. Em vez de indicar um problema generalizado, esse percentual sinaliza **possibilidades pontuais de melhoria**, especialmente relacionados à padronização da forma de apresentação do canal e à naveabilidade dos sites, que ainda podem variar entre os municípios. Assim, embora o WhatsApp já esteja amplamente divulgado e acessível para a imensa maioria dos usuários, há oportunidade para aprimorar a consistência da experiência e garantir que mesmo públicos menos familiarizados com a navegação online encontrem o serviço com facilidade.

Avaliação das respostas:

- Ótimo: respostas (%)
- Bom: respostas (%)
- Regular ou Ruim: resposta (%)

( ) O WhatsApp da Ouvidoria é de fácil acesso pelo site da Prefeitura, aplicativo ou outros canais? **Escala de Avaliação:**

91 respostas



#### 4.4.2 Houve dificuldade para encontrar o contato da Ouvidoria?

Os resultados indicam que a **maioria dos respondentes (69,2%)** considera o **contato da Ouvidoria facilmente localizado**, demonstrando que as informações de acesso estão **visíveis e bem distribuídas** nos canais institucionais.

Outros 29,7% afirmam que o contato pode ser encontrado **com algum esforço**, o que aponta para **pequenas oportunidades de aprimoramento** na forma como essas informações são disponibilizadas — por exemplo, destacando o número da Ouvidoria e links de atendimento nas páginas e redes sociais da Prefeitura.

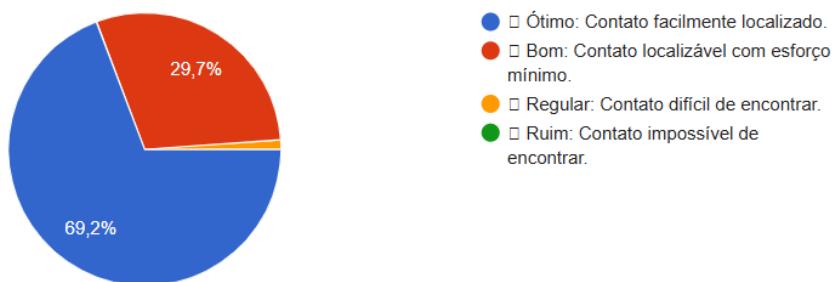
Apenas uma **minoria insignificante (cerca de 1%)** relatou **dificuldade em encontrar o contato**, o que reforça que, de modo geral, o **acesso à Ouvidoria é satisfatório e funcional**, contribuindo para a transparéncia e a proximidade com o cidadão.

Avaliação das respostas:

- Ótimo: 63 respostas (69,2%)
- Bom: 27 respostas (29,7%)
- Ruim: 1 resposta (1%)

Houve dificuldade para encontrar o contato da Ouvidoria? **Escala de Avaliação:**

91 respostas



## 5. Boas Práticas Recomendadas

Com base nos resultados da pesquisa nacional e na experiência compartilhada pelos membros do **Grupo de Trabalho (GT)**, foram elencadas **boas práticas** que podem ser aplicadas pelas **Ouvidorias Municipais** no uso do **WhatsApp** como ferramenta de atendimento e comunicação com o cidadão.

Essas recomendações não surgiram apenas dos dados coletados, mas de um **processo colaborativo e reflexivo**, resultado de **brainstorms** realizados nas **reuniões do GT**, da troca de **experiências institucionais** e da **análise técnica dos resultados empíricos** da pesquisa.

Assim, as boas práticas aqui reunidas representam a convergência entre **observação prática, conhecimento técnico e compromisso com a melhoria da escuta pública**.

### Boas Práticas Identificadas

- 1. WhatsApp Business:** uso de etiquetas, respostas rápidas e catálogo para organização das demandas e otimização do tempo de resposta.
- 2. Número exclusivo para a Ouvidoria:** evita mistura com contatos pessoais, assegura rastreabilidade e reforça a identidade institucional.
- 3. Divulgação oficial em canais institucionais:** o número da Ouvidoria deve estar disponível no site da Prefeitura, nas redes sociais e em materiais de comunicação pública.
- 4. Política de Privacidade visível:** assegura conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), informando o cidadão sobre o uso e o tratamento de suas informações.
- 5. Mensagem automática de boas-vindas:** apresenta o papel da Ouvidoria, os horários de atendimento e o prazo médio de resposta.
- 6. Confirmação de recebimento:** envio de mensagem confirmando o registro da manifestação em até 24 horas, sempre que possível.
- 7. Encaminhamentos formais:** toda manifestação deve gerar protocolo no sistema oficial, garantindo transparência e rastreabilidade.
- 8. Sigilo e proteção de dados:** preservação da confidencialidade e segurança das informações recebidas.
- 9. Armazenamento seguro das conversas:** conforme a tabela de temporalidade documental e as normas de gestão de documentos públicos.
- 10. Consentimento para uso de mídias (áudio, imagem, vídeo):** solicitação expressa do cidadão antes de qualquer divulgação de conteúdo.
- 11. Pesquisa de satisfação via WhatsApp:** instrumento fundamental para avaliar a qualidade do atendimento e orientar melhorias contínuas.

Durante o levantamento, o GT também identificou **experiências exitosas** que se destacam pela inovação e pela humanização do atendimento.

- **Prefeitura de Barbalha (CE):** apresentou **identidade visual bem definida e uso de emojis** para facilitar a compreensão das mensagens, tornando a comunicação mais empática e acessível.
- **Prefeitura de Marília (SP):** foi a única entre as pesquisadas a adotar **mecanismo de avaliação numérica** do atendimento, sinalizando preocupação concreta com o retorno do cidadão.
- **Tribunal de Contas do Estado do Ceará (TCE-CE):** destacou-se como **referência nacional**, inspirando outros Tribunais de Contas a adotarem metodologias semelhantes e aprimorando a integração entre controle social e tecnologia.

Essas referências demonstram que a **padronização de procedimentos**, aliada à **criatividade local e à escuta sensível**, é capaz de transformar o WhatsApp em um canal estratégico de **transparência, diálogo e aproximação com o cidadão**.

## 6. Conclusão Final

A pesquisa foi conduzida por meio de um **formulário eletrônico estruturado**, preenchido após contatos reais com as Ouvidorias por meio do aplicativo. O instrumento avaliou itens como **tempo de resposta, clareza da comunicação, cordialidade, mensagem automática, protocolo gerado, política de privacidade, e existência de pesquisa de satisfação**. Essa metodologia prática e participativa permitiu **mapear comportamentos institucionais, identificar lacunas de padronização e destacar boas práticas replicáveis**.

Os resultados apontam que Ouvidorias Municipais já utilizam o WhatsApp como **canal consolidado de escuta e atendimento, demonstrando maturidade institucional e agilidade nas respostas**. O levantamento evidenciou **avanços significativos**: o uso crescente de **números exclusivos, a preocupação com proteção de dados pessoais, o investimento em comunicação humanizada e a incorporação gradual de recursos visuais e tecnológicos** que aproximam o cidadão da Ouvidoria.

Casos como o de **Barbalha (CE)** e **Marília (SP)** demonstram que, mesmo em realidades municipais distintas, é possível unir **simplicidade, criatividade e eficiência** em práticas que reforçam o papel social das Ouvidorias.

Por outro lado, persistem **desafios estruturais** - especialmente quanto à padronização dos fluxos de atendimento, à inclusão de avaliações sistemáticas de satisfação e à ampliação da acessibilidade, de forma a contemplar públicos diversos.

A principal contribuição deste relatório está na **síntese crítica e propositiva das boas práticas** identificadas. Elas servem como **referência para outras gestões públicas**, fornecendo diretrizes que fortalecem o papel das Ouvidorias como **instrumentos de transparência, escuta ativa e cidadania**.

Conclui-se desta pesquisa que a tecnologia deve ser compreendida **não apenas como instrumento de eficiência**, mas, sobretudo, como **ferramenta de aproximação, escuta qualificada e cuidado com o cidadão**.

O uso do WhatsApp, quando orientado por boas práticas e sensibilidade social, consolida-se como um **elo de confiança entre a sociedade e o Estado**, promovendo **Ouvidorias mais acessíveis, humanas e transformadoras**, alinhadas à missão essencial de fortalecer a participação cidadã e o diálogo público.

