

CONTROLADORIA GERAL DE GRAVATÁ

**RELATÓRIO DO PRIMEIRO SEMESTRE DE GESTÃO
DA OUVIDORIA GERAL DE GRAVATÁ 2025
(JANEIRO-JUNHO)**



OUVIDORIA

Prefeito Municipal

Joselito Gomes da Silva

Controlador Geral do Município

José David de Albuquerque Ferreira

Ouvidor Geral do Município

José David de Albuquerque Ferreira

Assessoria Técnica da Ouvidoria Geral do Município

Bruna Maria da Silva Martins

Marina Daniela Alves de Lima

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Rua Isaltino Poggi, nº 265, 2º andar, Prado, Gravata-PE, CEP: 55.642-160

E-mail: controladoria@gravata.pe.gov.br

Telefone Controladoria: (81) 3299-1899 – Ramal 1001

Telefone Ouvidoria: 0800 000 0349



CONTROLADORIA GERAL DE GRAVATÁ

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	3
2. DADOS GERAIS DAS MANIFESTAÇÕES	3
3. ANÁLISE POR SECRETARIA	3
3.1 Secretaria de Obras e Serviços Públicos.....	3
3.2 Secretaria de Saúde.....	4
3.3 Secretaria de Finanças.....	4
3.4 Departamento de Trânsito e Transportes (DMGTTRANS).....	4
3.5 Agência Municipal de Meio Ambiente (AMMA)	4
3.6 Assistência Social e Juventude.....	5
3.7 Secretaria de Educação.....	5
3.8 Secretaria de Segurança e Defesa Civil (SSDC).....	5
3.9 Secretaria de Turismo, Cultura, Esporte e Lazer.....	5
3.10 Gerência de Licitação	5
4. CONSIDERAÇÕES FINAIS	5

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Rua Isaltino Poggi, nº 265, 2º andar, Prado, Gravata-PE, CEP: 55.642-160

E-mail: controladoria@gravata.pe.gov.br

Telefone Controladoria: (81) 3299-1899 – Ramal 1001

Telefone Ouvidoria: 0800 000 0349

1. INTRODUÇÃO

Este relatório apresenta uma análise detalhada das manifestações recebidas e tratadas pela Ouvidoria Geral do Município de Gravatá no primeiro semestre de 2025, abrangendo os três primeiros bimestres: janeiro/fevereiro, março/abril e maio/junho. O documento tem por objetivo fornecer um panorama transparente sobre as principais demandas da população e o desempenho das secretarias municipais no atendimento dessas solicitações.

2. DADOS GERAIS DAS MANIFESTAÇÕES

Total de manifestações registradas no semestre: 303

Tipo de Manifestação	Quantidade
-----------------------------	-------------------

Solicitação de Serviços	148
-------------------------	-----

Reclamações	81
-------------	----

Denúncias	59
-----------	----

Elogios	10
---------	----

Comunicação	4
-------------	---

Sugestão	1
----------	---

Obs.: Este relatório foca na análise das **reclamações e elogios**, conforme padrão adotado nos relatórios bimestrais.

3. ANÁLISE POR SECRETARIA

3.1 Secretaria de Obras e Serviços Públicos

Total de reclamações: 35

- Falta de limpeza urbana (diversos bairros, com destaque para Santana e Porta Florada)
- Buracos em vias públicas (Rua 4 de Outubro)
- Esgoto a céu aberto (Rua Conselheiro Firmino Cabral de Andrade)
- Brinquedos do parque em mau estado
- Falhas na coleta de lixo, iluminação, pavimentação e fiscalização de obras

3.2 Secretaria de Saúde

Total de reclamações: 25**Total de elogios: 2**

- Mau atendimento em unidades de saúde (UPA, SAMU, Hospital, UBS)
- Falta de medicação e insumos
- Conduta de profissionais (assistente social, dentistas, médica, CAPS)
- **Elogios:** Atendimento na Clínica da Mulher

3.3 Secretaria de Finanças**Total de reclamações: 6****Total de elogios: 7**

- Problemas com IPTU: cobrança indevida, entrega errada, compensação de crédito não respondida
- Mau atendimento no setor de IPTU
- **Elogios:** Atendimento eficiente no setor de IPTU

3.4 Departamento de Trânsito e Transportes (DMGTTRANS)**Total de reclamações: 4**

- Conduta de guarda municipal
- Organização do trânsito em festas juninas
- Acesso à estrada de Avencas
- Multa indevida

3.5 Agência Municipal de Meio Ambiente (AMMA)**Total de reclamações: 3****Total de elogios: 2**

- Clínica veterinária abandonada
- Animais soltos
- **Elogios:** Atendimento e esclarecimento de dúvidas por Geyson e Nathalia Stefane

3.6 Assistência Social e Juventude**Total de reclamações: 1**

- Entrega inadequada de cestas básicas no período da Páscoa no distrito de Russinhas

3.7 Secretaria de Educação**Total de reclamações: 2**

- Conduta da servidora Nathália Cristina (ODIP)
- Conduta da diretora da escola Irmã Judith

3.8 Secretaria de Segurança e Defesa Civil (SSDC)

Total de reclamações: 2

- Tráfego de veículos e trânsito
- Queima de fogueiras

3.9 Secretaria de Turismo, Cultura, Esporte e Lazer**Total de reclamações: 1**

- Reclamação sobre a instalação de camarote na Quadra do Povo

3.10 Gerência de Licitação**Total de reclamações: 2**

- Reclamações sobre processos licitatórios e dispensa eletrônica

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

No primeiro semestre de 2025, a Ouvidoria Geral do Município de Gravatá registrou 303 manifestações da população, reafirmando o papel central do canal na escuta cidadã e no fortalecimento da transparência pública. As manifestações concentraram-se, em sua maioria, em **solicitações de serviços (48,8%)** e **reclamações (26,7%)**, com maior incidência nos setores de **Obras e Serviços Públicos** e **Saúde**, áreas que, em virtude de sua capilaridade e natureza essencial, naturalmente despertam maior atenção por parte da sociedade.

No caso da Secretaria de Obras, observa-se a recorrência de demandas relacionadas à manutenção urbana, como limpeza pública, pavimentação e iluminação, o que reflete o desafio contínuo de atender de forma ampla e eficiente às necessidades cotidianas da cidade. Essas manifestações devem ser compreendidas como subsídios importantes para o aprimoramento da gestão e o redirecionamento de ações estratégicas com foco em resolutividade e melhoria da percepção social.

Na área da Saúde, as reclamações apontam para questões relacionadas ao atendimento em unidades básicas e à oferta de medicamentos e insumos, indicando a necessidade de reforço nos fluxos de atendimento e abastecimento, bem como no acolhimento e capacitação das equipes envolvidas.

Por outro lado, é digno de nota o registro de **elogios à atuação do setor de Finanças**, especialmente em relação ao atendimento prestado no setor de IPTU, evidenciando boas práticas que podem servir de modelo para outros setores da Administração Municipal.

A Ouvidoria reafirma seu compromisso com a **escuta ativa, a mediação institucional e o fortalecimento da participação cidadã**, colocando-se à disposição das secretarias para a análise conjunta das manifestações e o planejamento de ações integradas.

Como encaminhamento, recomenda-se:

- A apresentação deste relatório às secretarias envolvidas, com ênfase no caráter propositivo das análises;
- A elaboração de planos de ação específicos, com foco nas áreas mais demandadas;
- O fortalecimento da divulgação dos canais de Ouvidoria, promovendo o engajamento contínuo da população na melhoria da gestão pública.

José David de Albuquerque Ferreira

Ouvidor Geral do Município
Controlador Geral do Município