

CONTROLADORIA GERAL DE GRAVATÁ

**RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO
DA OUVIDORIA GERAL DE GRAVATÁ
2021**





CONTROLADORIA GERAL DE GRAVATÁ

Prefeito Municipal

Joselito Gomes da Silva

Vice-Prefeito Municipal

Edval Carlos de Sousa Junior

Controlador Geral do Município

Bruno César Ferreira da Silva

Ouvidor Geral do Município

Bruno César Ferreira da Silva

Assessoria Técnica da Ouvidoria Geral do Município

Sandriely Aparecida da Silva

Severino José da Mata Silva

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

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

E-mail: controladoriageral@prefeituradegravata.pe.gov.br

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

Telefone Ouvidoria: 0800 000 0349



CONTROLADORIA GERAL DE GRAVATÁ

VALORES

- Independência;
- Atuar com autonomia para o pleno exercício da missão.

Ética

- Agir com integridade, respeitar as leis, os princípios morais e as regras do bem proceder referendadas e aceitas pela sociedade.

Profissionalismo

- Atuar de forma técnica, competente, responsável, imparcial, coerente, respeitosa, objetiva e comprometida com a missão institucional.

Respeito ao cidadão

- Valorizar cada anseio do público interno e externo junto a Prefeitura Municipal de Gravatá.

Transparência

- Divulgar com clareza as ações e resultados, garantindo o cumprimento da Lei de Acesso à informação e disposições referentes ao Portal da Transparência.

Responsabilidade Social

- Realizar a conscientização social, a fim de que o cidadão se sinta mais capacitado para falar, sugerir, apontar falhas, propor soluções;
 - Excelência de desempenho;
 - Alcançar resultados de forma tempestiva com eficiência.

Efetividade

- Atuar com foco nos resultados, prezando pela qualidade do serviço, assegurando o cumprimento da missão e a excelência da imagem institucional.

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Rua Izaltino Poggi, nº 265, 2º andar, Prado, Gravatá-PE, CEP: 55.642-160

E-mail: controladoriageral@prefeituradegravata.pe.gov.br

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

Telefone Ouvidoria: 0800 000 0349



CONTROLADORIA GERAL DE GRAVATÁ

SUMÁRIO

| | |
|---|-----------|
| 1-INTRODUÇÃO..... | 05 |
| 2-FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA..... | 05 |
| 3-CANAIS DE ATENDIMENTO..... | 06 |
| 4-MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA GERAL DE GRAVATÁ 2021..... | 07 |
| 4.1-MANIFESTAÇÕES POR PERÍODO DE ATENDIMENTO..... | 08 |
| 4.2-CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES..... | 09 |
| 4.3-MANIFESTAÇÕES POR CANAL DE ATENDIMENTO..... | 10 |
| 4.4-ENCAMINHAMENTO DE DEMANDAS POR SETOR..... | 11 |
| 4.5-DEMONSTRATIVO DO RECEBIMENTO DAS MANIFESTAÇÕES POR TEMA..... | 12 |
| 4.6-DEMONSTRATIVO DO STATUS DA DEMANDA..... | 13 |
| 5-CONSIDERAÇÕES FINAIS..... | 14 |



CONTROLADORIA GERAL DE GRAVATÁ

1- INTRODUÇÃO

A Controladoria Geral do Município de Gravata-PE, apresenta o Relatório de Gestão da Ouvidoria Geral- 2021, de acordo com a Lei Municipal nº 3797/2019 e o Decreto Municipal nº 74/2016, e em conformidade com a Lei Nacional nº 13.460/2017.

O desígnio do presente Relatório é apresentar o desempenho da Ouvidoria Geral do Município, descrevendo as ações desenvolvidas e demonstrando que todas as manifestações registradas foram atentamente observadas, providenciando-se respostas as mais satisfatórias possíveis e propondo-se recomendações voltadas a contribuir para a promoção da integridade e a melhoria dos serviços prestados pela Prefeitura de Municipal de Gravata.

Este Relatório, portanto, materializa a almejada transparência da Administração Pública, oferecendo informação estratégica para os gestores e dados objetivos para o controle social e o incentivo à participação, na medida em que dá significado e valor a cada demanda registrada recebidas, tomada como contribuição genuína de melhoria da prestação de serviços municipais, indicando pontos de atenção e oportunidades de aperfeiçoamento de procedimentos e resultados, sempre buscando valorizar a cidadania e fortalecer a democracia.

2- FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria é um instrumento essencial e imprescindível para o funcionamento das instituições públicas. É um dos principais canais que o cidadão possui para comunicação com o poder público onde o mesmo relata suas

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

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

E-mail: controladoriageral@prefeituradegravata.pe.gov.br

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

Telefone Ouvidoria: 0800 000 0349

CONTROLADORIA GERAL DE GRAVATÁ

reclamações e solicitações, e de onde serão encaminhadas aos departamentos e/ou secretarias responsáveis, a fim de que sejam tomadas as medidas cabíveis.

A Ouvidoria Geral do Município funciona no prédio da Secretaria de Finanças, na Rua Izaltino Poggi, nº 265, 2º andar, Prado, Gravata- PE, CEP: 55.642-160, com atendimento ao público das 07 às 13 horas.

3- CANAIS DE ATENDIMENTO

As demandas de Ouvidoria são recebidas, por meio de atendimento presencial, chamadas telefônicas, e-mail institucional da ouvidoria, pelo Portal da Prefeitura de Gravata, através das abas Ouvidoria e e-sic.

Durante o período analisado, a Gestão Municipal manteve disponível 06 (seis) canais de atendimento. Sendo eles:

| Canal | Acesso | Registro |
|------------|--|--|
| Presencial | Izaltino Poggi, nº 265, 2º andar, Prado, Gravata-PE, CEP: 55.642-160 | Registro em banco de dados próprio da Ouvidoria. |
| E-mail | ouvidoria@prefeituradegravata.pe.gov.br | Registro em banco de dados próprio da Ouvidoria. |

CONTROLADORIA GERAL DE GRAVATÁ

| | | |
|--------------|---|---|
| Telefone | (81) 3299-1899-Ramal 1001/ 0800 000 0349 | Registro em banco de dados próprio da Ouvidoria. |
| Ouvidoria | https://falabr.cgu.gov.br/publico/PE/Gravata/Manifestacao/RegistrarManifestacao | Registro em formulário eletrônico do sistema da ouvidoria. |
| E-Sic | http://transparencia.gravata.pe.gov.br/app/pe/gravata/1/e-sic | Registro em formulário eletrônico do sistema do e-sic |
| Fale Conosco | https://transparencia.prefeituradegravata.pe.gov.br/app/pe/gravata/1/fale-conosco | Registro em formulário eletrônico do sistema do Portal da Prefeitura. |

4- MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA GERAL DE GRAVATÁ NO ANO DE 2021

O presente relatório, apresentado em gráfico pizza, informa o levantamento realizado acerca das manifestações de Ouvidoria recebidas no ano de 2021, totalizando 312 demandas.

CONTROLADORIA GERAL DE GRAVATÁ

4.1- MANIFESTAÇÕES POR PERÍODO DE ATENDIMENTO

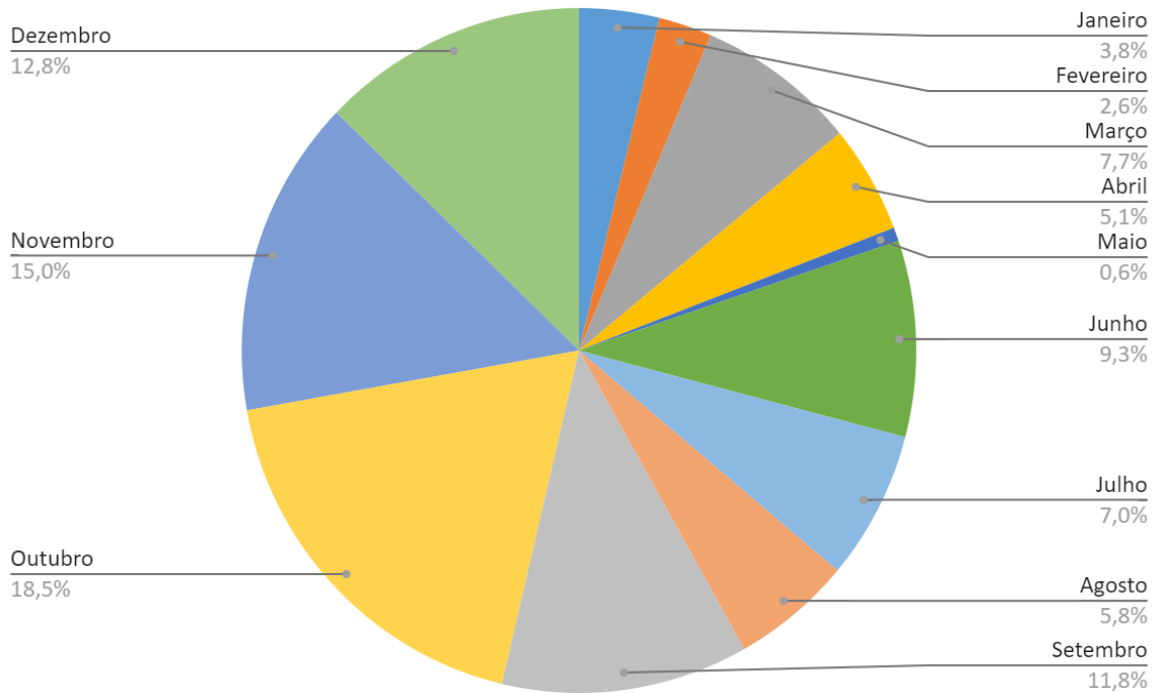


Gráfico 1: Distribuição em porcentagens das manifestações por período de atendimento.

O período que mais houve manifestações dos usuários foi no mês de outubro com 18,5 %, seguido de novembro com 15% e dezembro com 12,8%.

4.2- CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

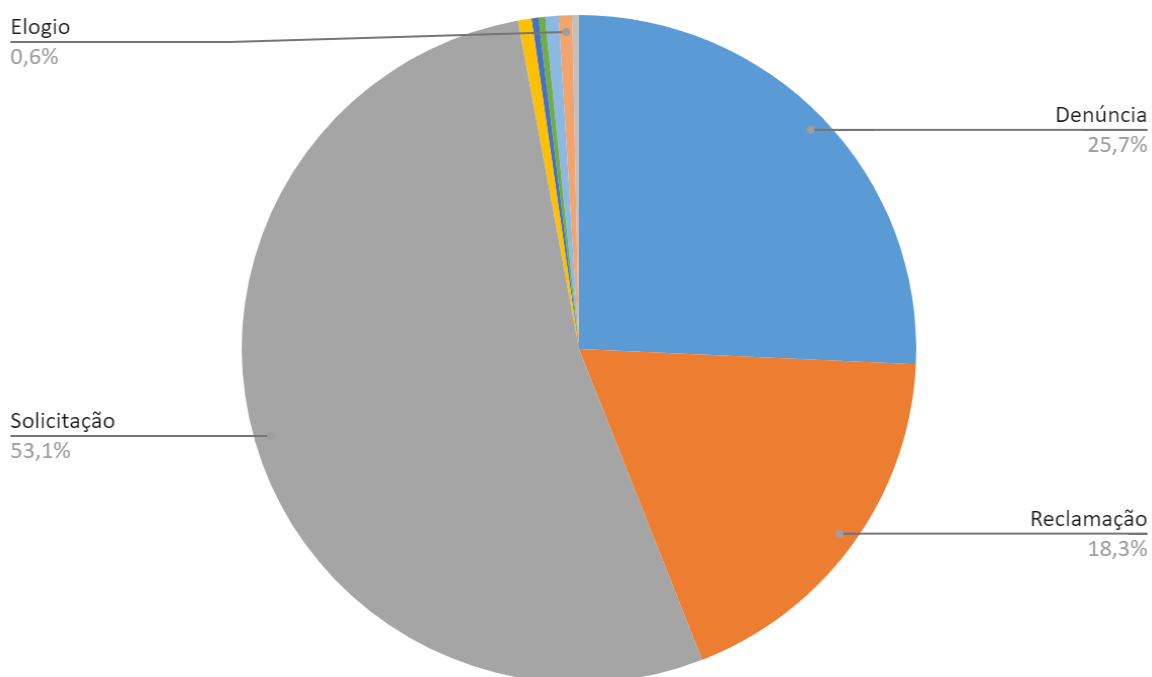


Gráfico 2. Distribuição em porcentagens dos tipos de manifestações.

O tipo de demanda mais recebida foi a solicitação, com 53,1%, seja ela de informações ou de prestação de algum tipo de serviço, seguida pela denúncia com 25,7% e pela reclamação 18,3%.

4.3- MANIFESTAÇÕES POR CANAL DE ATENDIMENTO

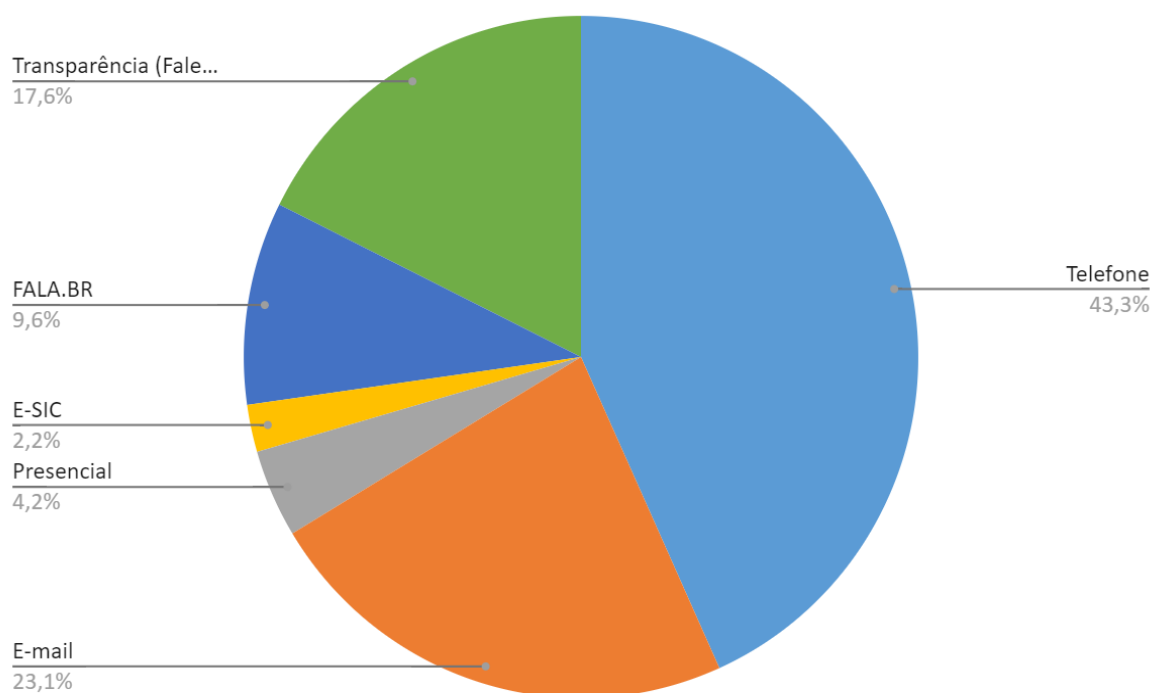


Gráfico 3: Distribuição em porcentagens das manifestações por canal de atendimento.

O canal mais utilizado pelos usuários para expor as suas manifestações (solicitações, sugestões, reclamações, denúncias e elogios), no ano de 2021 foi o telefone, no qual este resultou em em um percentual de 43,3%, seguido do e-mail com 23,1% e do Fale Conosco (Transparência) com 17,6%.

CONTROLADORIA GERAL DE GRAVATÁ

4.4 - ENCAMINHAMENTO DE DEMANDAS POR SETOR

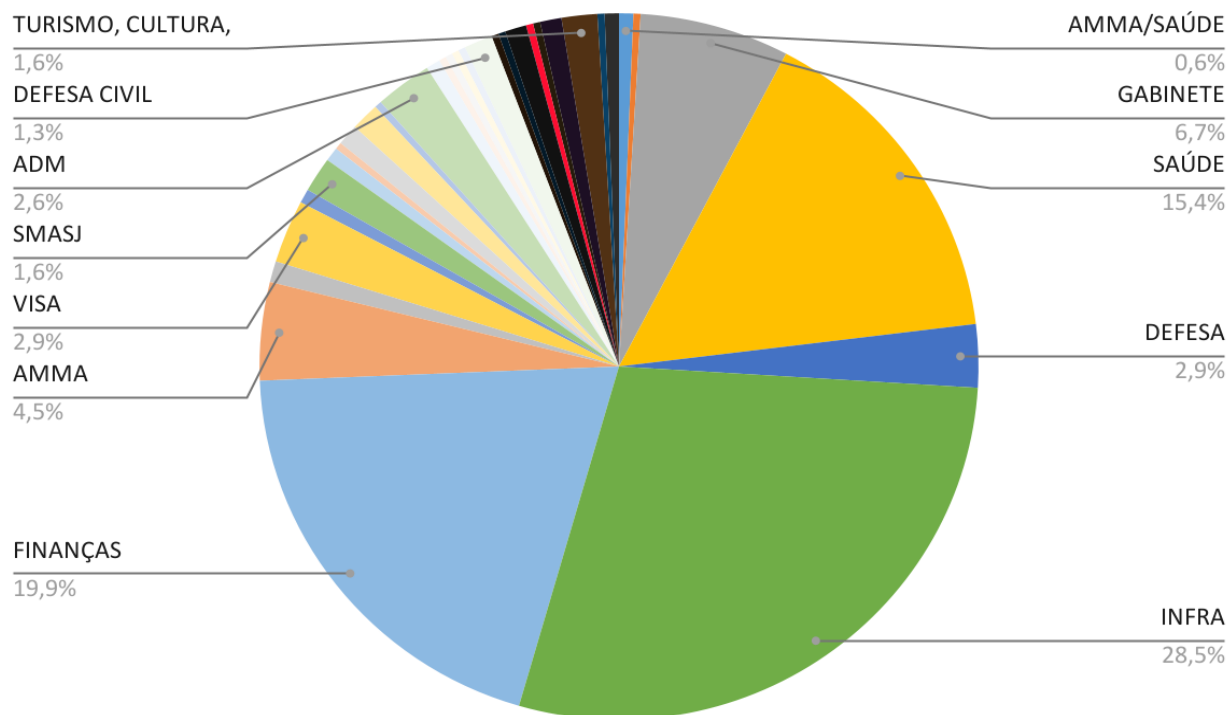


Gráfico 4: Demonstrativo dos encaminhamentos das manifestações por setor.

Entre as secretarias que mais receberam solicitações, reclamações, elogios ou denúncias, está a Secretaria de Infraestrutura, Mobilidade e Controle Urbano, que recebeu 28,5% da totalidade das demandas emitidas por esta Ouvidoria no ano de 2021, seguida da Secretaria de Finanças, com 19,9%. Logo após, a Secretaria de Saúde é responsável por 15,4% das demandas enviadas por usuários.

CONTROLADORIA GERAL DE GRAVATÁ

4.5 - DEMONSTRATIVO DO RECEBIMENTO DAS MANIFESTAÇÕES POR TEMA

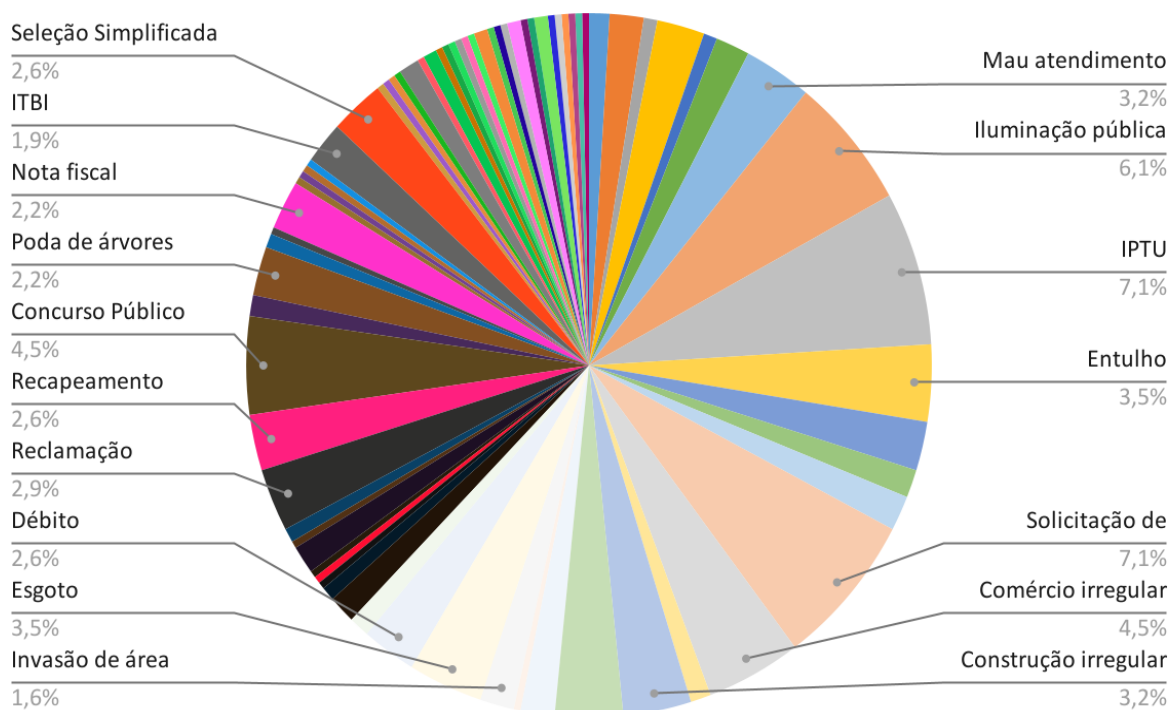


Gráfico 5. Demonstrativo do percentual de temas das demandas recebidas.

Ao analisarmos as informações dispostas no gráfico acima, percebemos que a demanda mais solicitada pelos contribuintes é referente ao IPTU, com 7,1%, seguido da solicitação de informações diversas, com 7,1%, e iluminação pública com 6,1%.

4.6- Demonstrativo do Status da Demanda

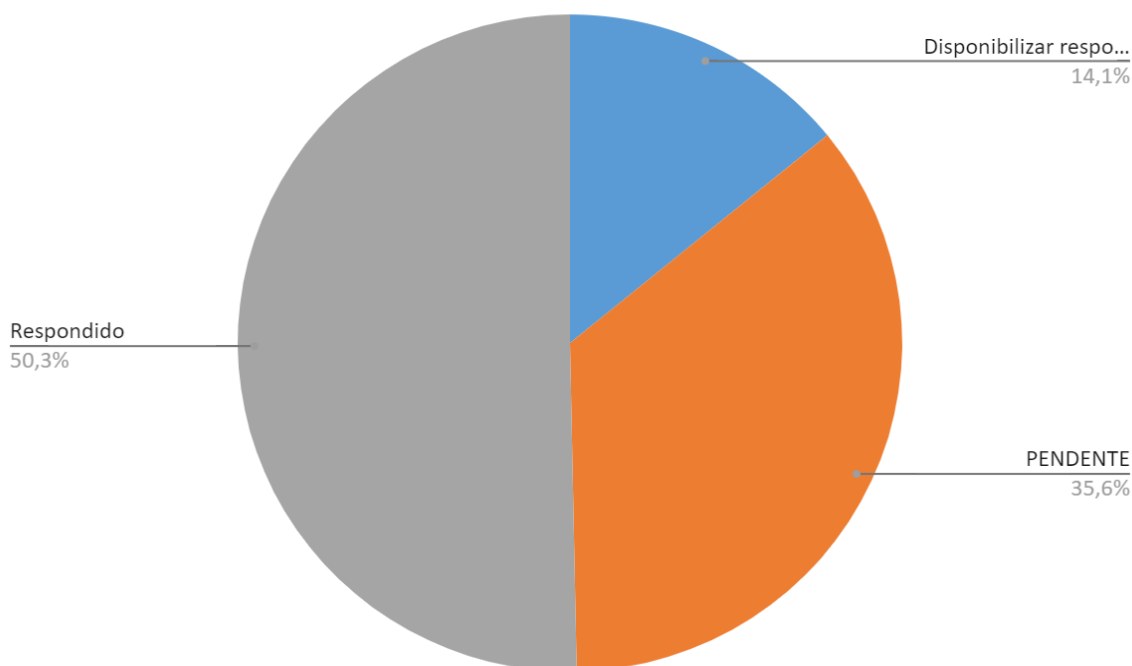


Gráfico 6. Demonstrativo do andamento da demanda.

Pode-se observar a triagem das demandas que foram respondidas, as que estão pendentes de respostas e as que faltam disponibilizar a resposta ao usuário por não terem informado contato para retorno. 50,3 % dos ofícios emitidos já foram enviadas as respostas aos usuários, totalizando 157 ofícios respondidos por despacho ou ofício, 14,1% encontra-se aguardando o usuário entrar em contato à procura do andamento da manifestação, totalizando 44 ofícios, e por fim, os ofícios com respostas pendentes, com 35,6%,totalizando 111 ofícios.

CONTROLADORIA GERAL DE GRAVATÁ

5- CONSIDERAÇÕES FINAIS

Cabe a Ouvidoria Geral do Município, assim como preconiza a legislação ora vigente, fomentar e viabilizar o controle e a participação social, promovendo uma escuta ativa do cidadão para que repercuta na melhoria da gestão pública municipal.

Assim, utiliza um canal de atendimento que é acionado após a solicitação de serviços pelos canais primários, razão pela qual é conhecido como segunda instância de atendimento. Em muitos casos constitui-se uma interlocução com a esfera administrativa, acessível ao munícipe para dirimir impasses e insatisfações instauradas pelo contingente de serviços demandados. Pois, coloca à disposição do cidadão, múltiplas formas de acolhimento de manifestações, de modo a possibilitar que qualquer expressão do cidadão não seja ignorada por impossibilidade de encaminhamento.

Através das manifestações e pedidos de informação recebidos é possível identificar pontos sensíveis no atendimento ao usuário do serviço, assim como ocorrência de problemas sazonais, auxiliando no melhor tratamento das questões via recomendações expedidas com caráter de alerta a prevenção de eventos futuros ou recorrência.

Dentre os desafios da OGM estão o de capacitar o usuário do serviço público de maneira que ele possa exercitar mais efetivamente seu direito. Também nesta seara deve-se promover uma motivação contínua e corrigir eventual desconhecimento por parte dos órgãos que compõem a gestão municipal da real função e utilidade da ouvidoria enquanto ferramenta de gestão, sendo um



CONTROLADORIA GERAL DE GRAVATÁ

termômetro sensível da satisfação ou insatisfação do munícipe no território.

Pensar em novas tecnologias de atendimento e processamento de demanda também é primordial para se avançar rumo ao atendimento ideal e a economicidade de esforços, evitando duplicidades de atendimentos e agilidade.

Porém apesar do caminho a ser trilhado, os números da Ouvidoria Geral do Município corroboram sua importância como espaço público mediador no relacionamento com o cidadão, na condição de usuário dos serviços públicos da cidade.

Gravatá, 19 de abril de 2022.

**BRUNO CÉSAR FERREIRA DA SILVA
OUVIDOR GERAL DO MUNICÍPIO
CONTROLADOR GERAL DO MUNICÍPIO**