

CONTROLADORIA GERAL DE GRAVATÁ

**RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO
DA OUVIDORIA GERAL DE GRAVATÁ 2024**



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. FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA.....	4
3. CANAIS DE ATENDIMENTO.....	5
4. MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA GERAL EM 2024.....	6
<i>4.1. Do Período de Atendimento.....</i>	<i>6</i>
<i>4.2. Das Manifestações.....</i>	<i>6</i>
<i>4.3. Dos Canais de Atendimento.....</i>	<i>7</i>
<i>4.4. Das Demandas por Setor.....</i>	<i>7</i>
<i>4.5. Das Manifestações Por Tema.....</i>	<i>8</i>
<i>4.6. Do Status da Demanda.....</i>	<i>9</i>
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	10

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Rua Isaltino Poggi, nº 265, 2º andar, Prado, Gravatá-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

A Ouvidoria Geral do Município de Gravatá foi instituída por meio de lei municipal, sendo uma unidade administrativa diretamente vinculada à Controladoria Geral do Município, conforme disposto no art. 15 da Lei Municipal nº 3.797/2019, e regulamentada pelo Decreto Municipal nº 060/2022.

Consoante o art. 6º do Decreto Municipal nº 074/2016, a Ouvidoria Geral do Município também exerce a função de SIC Central (Serviço de Informação ao Cidadão) nas dependências da Controladoria Geral do Município.

A Ouvidoria é o elo que busca estabelecer, por meio de seus procedimentos, uma comunicação eficiente entre o cidadão, o público interno e a instituição. Atua como um espaço de diálogo com escuta qualificada, legitimando o canal onde o cidadão tem voz e é ouvido, fortalecendo a relação entre o usuário e a organização, com o objetivo de promover a melhoria dos serviços oferecidos à sociedade e o aprimoramento de rotinas e processos de trabalho, além de contribuir para a prática da boa governança corporativa. Portanto, é responsável por receber, analisar, dar tratamento e apresentar respostas às manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados pela administração municipal.

Em conformidade com o disposto no art. 15 da Lei Federal nº 13.460/2017, o presente **Relatório Anual de Gestão** apresenta o desempenho da Ouvidoria Geral do Município, descrevendo as ações desenvolvidas e demonstrando que todas as manifestações registradas foram atentamente analisadas, com a devida providência para respostas as mais satisfatórias possíveis, além da proposição de recomendações voltadas à promoção da integridade e à melhoria dos serviços públicos.

2. FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria é um instrumento essencial e imprescindível para o funcionamento das instituições públicas. Além de ser um dos principais canais de comunicação entre o cidadão e o poder público, permite ao gestor conhecer as percepções da população sobre os serviços públicos, possibilitando a adoção de melhorias e o aprimoramento da gestão. Por meio da Ouvidoria, o cidadão pode registrar suas manifestações, que são posteriormente encaminhadas aos departamentos e/ou secretarias responsáveis, a fim de que sejam adotadas as medidas cabíveis.

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

3. CANAIS DE ATENDIMENTO

A Ouvidoria recebe demandas por diversos meios, garantindo acessibilidade e eficiência no atendimento ao cidadão. Os principais canais disponíveis são:

- **Atendimento presencial** – Realizado na sede da Ouvidoria.
- **Telefone** – Chamadas telefônicas para contato direto.
- **E-mail institucional** – Comunicação formal e detalhada.
- **Site oficial da Prefeitura de Gravatá** – Acesso por meio das abas:
 - **Ouvidoria Municipal**
 - **e-SIC** (Serviço de Informação ao Cidadão)
 - **Fale Conosco**
- **Redes sociais** – Interação e atendimento via Instagram, Facebook e X (Twitter).

Durante o período analisado, a Gestão Municipal manteve todos esses canais ativos, assegurando que as manifestações dos cidadãos fossem devidamente registradas e tratadas.

Canal	Acesso	Registro
Presencial	Isaltino Pogg, nº 265, 2º andar, Prado, Gravatá-PE, CEP: 55.642-160.	Registro em banco de dados próprio da Ouvidoria.
E-mail	- ouvidoria@gravata.pe.gov.br - controladoria@gravata.pe.gov.br	Registro em banco de dados próprio da Ouvidoria.
Telefone	- (81) 3299-1899 - Ramal 1001 - 0800 000 0349	Registro em banco de dados próprio da Ouvidoria.
Ouvidoria Municipal (FALA.BR)	ouvidoria.gravata.pe.gov.br	Registro em formulário eletrônico do sistema da Ouvidoria.
E-SIC	transparencia.gravata.pe.gov.br/app/pe/gravata/1/e-sic	Registro em formulário eletrônico do sistema do E-SIC.
Fale Conosco	transparencia.gravata.pe.gov.br/app/pe/gravata/1/fale-conosco	Registro em formulário eletrônico do sistema do Portal da Prefeitura.
Facebook	Ouvidoria Geral de Gravatá	Registro em banco de dados próprio da Ouvidoria.
Instagram	@ouvidoriagravata	Registro em banco de dados próprio da Ouvidoria.
X (Twitter)	Ouvidoria Geral de Gravatá	Registro em banco de dados próprio da Ouvidoria.

4. MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA GERAL EM 2024

O presente relatório, demonstra através de gráficos e tabelas, o levantamento realizado acerca das manifestações de Ouvidoria recebidas no ano de 2024, totalizando 787 demandas.

4.1. Do Período de Atendimento



4.2. Das Manifestações

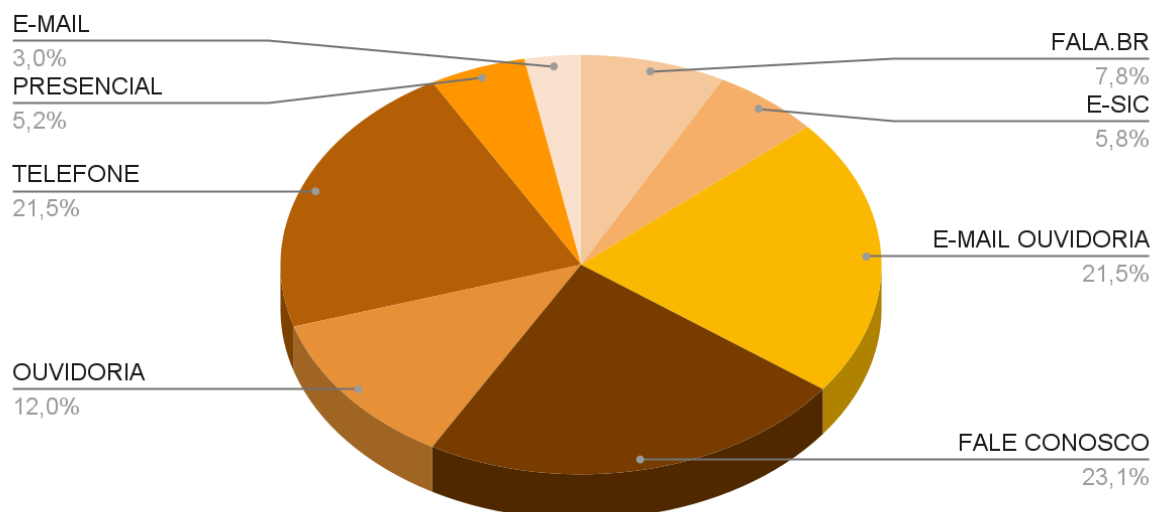
Distribuição das Demandas Recebidas

- **Solicitação** – 61,6% (abrange pedidos de informação e solicitações de serviços públicos).
- **Denúncia** – 19,5% (relatos de possíveis irregularidades).
- **Reclamação** – 15,5% (manifestação de insatisfação com serviços públicos).

As solicitações representam a maior parte das demandas recebidas, seguidas pelas denúncias e reclamações. Essa distribuição evidencia a predominância de pedidos de informação e serviços entre as manifestações da população.

4.3. Dos Canais de Atendimento

CANAIS DE ATENDIMENTO



Na triagem dos canais mais utilizados pelos usuários para registrar solicitações, sugestões, reclamações, denúncias e elogios, observamos a seguinte distribuição:

- **Fale Conosco – 23,1%**
- **E-mail institucional e telefone – 21,5%**
- **Telefone - 21,5**
- **Ouvidoria Eletrônica – 12%**

Os dados demonstram que o **Fale Conosco** foi o canal mais utilizado, seguido pelo **e-mail institucional e telefone**, enquanto a **Ouvidoria Eletrônica** também teve participação significativa no recebimento das manifestações.

4.4. Das Demandas por Setor

SETOR	PERCENTUAL
Secretaria de Finanças	31,8%
Secretaria de Obras e Serviços Públicos	18,8%
Secretaria de Saúde	13,9%
Secretaria de Controle Urbano	5,3%
Agência Municipal de Meio Ambiente	4,9%
Secretaria de Segurança e Defesa Civil	3,2%
Departamento Municipal de Trânsito e Transporte de Gravatá	3,2%
Vigilância Sanitária	2,5%

SETOR	PERCENTUAL
Secretaria De Educação	2,3%
Secretaria Municipal de Assistência Social e Juventude	2,3%
Secretaria De Administração	2,2%
Vigilância Ambiental	1,2%
Gerência de Licitações	0,9%
Procon	0,9%

Dentre os órgãos que mais receberam manifestações, destacam-se:

- **Secretaria de Finanças – 31,8%**
- **Secretaria de Obras e Serviços Públicos – 18,8%**
- **Secretaria de Saúde – 13,9%**

A **Secretaria de Finanças** lidera o volume de manifestações, seguida pela **Secretaria de Obras e Serviços Públicos** e pela **Secretaria de Saúde**, evidenciando as áreas de maior interesse e demanda da população.

4.5. Das Manifestações Por Tema

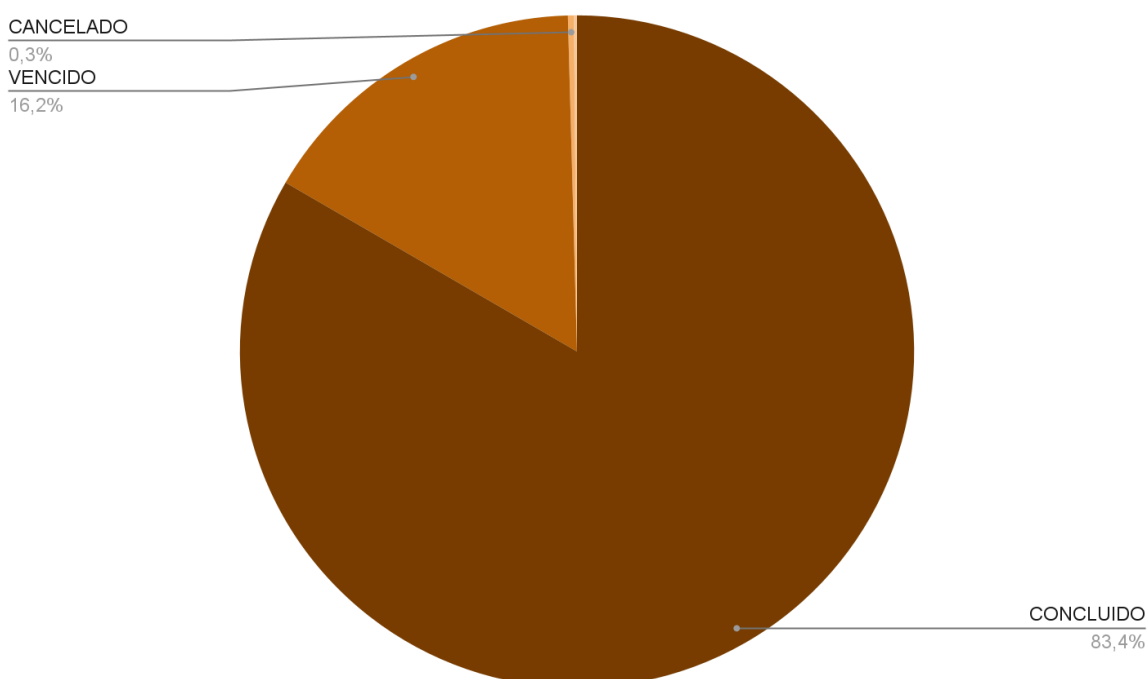
TEMA	PERCENTUAL
IPTU	8,7%
Solicitações de informações	8,4%
Débitos	5,3%
Manutenção de via pública	4,8%
Iluminação pública	3,9%
Limpeza Urbana	3,9%
Construção irregular	3,9%
Estabelecimento Irregular	3,5%
Cobrança	3,5%
CIM	2,5%
Entulho	2%
Protocolo	1,7%
Elogio	1,7%
ISS	1,6%
Criação de animais	1,4%
Animais soltos	1,3%
Transporte escolar/universitário	1,2%
Certidão	1,2%
Infestação e proliferação de animais	1%

Ao analisar as manifestações registradas, identificamos os temas mais recorrentes:

- **IPTU – 8,7%** (assuntos relacionados a cobranças, isenções e valores do imposto).
- **Solicitação de Informações – 8,4%** (pedidos de esclarecimento sobre serviços e políticas públicas).
- **Débitos – 5,3%** (questionamentos sobre pendências financeiras e regularização).

O **IPTU** é o tema mais demandado, seguido pelas **solicitações de informações** e **débitos**, evidenciando as principais preocupações da população no período analisado.

4.6. Do Status da Demanda



Ao analisar a triagem das demandas, identificamos a seguinte distribuição:

- **Demandas respondidas – 83,4%** (ofícios enviados às secretarias que receberam retorno).
- **Manifestações vencidas – 16,2%** (pendentes de resposta no prazo estabelecido).
- **Demandas canceladas – 0,3%** (canceladas por falta de competência da repartição pública).

A maioria das demandas foram respondidas, enquanto uma parcela ainda aguarda retorno e um número mínimo foi cancelado por não se enquadrar na esfera de atuação do órgão.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente relatório evidencia a importância da Ouvidoria Geral do Município de Gravatá como um canal de interlocução essencial entre a administração pública e a população. A análise das manifestações recebidas em 2024 demonstra um volume expressivo de solicitações, denúncias e reclamações, sendo a Secretaria de Finanças e a Secretaria de Obras e Serviços Públicos os órgãos mais demandados pelos munícipes.

Observa-se, entretanto, o baixo volume de manifestações direcionadas às Secretarias de Saúde e Educação, considerando que essas áreas possuem um dos maiores contingentes de usuários dos serviços públicos municipais. A discrepância entre a demanda presumida e as manifestações efetivamente registradas pode indicar uma falha na divulgação da Ouvidoria, uma vez que a população pode não estar plenamente informada sobre os canais disponíveis para expressar suas reclamações, sugestões ou solicitações.

Diante desse cenário, a Ouvidoria Geral do Município estabelece como meta para o ano de 2025 o desenvolvimento de campanhas institucionais voltadas para ampliar sua visibilidade e incentivar a participação ativa da população nos processos de governança pública. A disseminação de informações sobre os canais de atendimento e a função da Ouvidoria contribuirá para uma maior adesão da sociedade e fortalecimento da cidadania.

Além disso, será implementado um aperfeiçoamento dos parâmetros de filtragem e categorização das manifestações. Esse aprimoramento permitirá maior detalhamento e segmentação das demandas, proporcionando ao gestor público uma visão mais precisa sobre os anseios e necessidades dos munícipes. Com isso, será possível subsidiar a formulação de políticas públicas mais assertivas e eficazes, promovendo uma gestão mais participativa e alinhada às expectativas da população.

Por fim, a Ouvidoria reforça seu compromisso com a transparência, a qualidade do atendimento e a melhoria contínua dos serviços públicos, consolidando-se como um instrumento fundamental para a eficiência administrativa e a governança democrática no município de Gravatá.

Gravatá, 26 de março de 2025.

José David de Albuquerque Ferreira
Ouvidor Geral do Município
Controlador Geral do Município