

CONTROLADORIA GERAL DE GRAVATÁ

**RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO
DA OUVIDORIA GERAL DE GRAVATÁ
2022**



OUVIDORIA

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Rua Izaltino 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

Prefeito Municipal

Joselito Gomes da Silva

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

Marina Daniela Alves de Lima

Sandriely Aparecida da Silva

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Rua Izaltino 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.....	04
2.	FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA.....	05
3.	CANAIS DE ATENDIMENTO.....	05
4.	MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA GERAL EM 2022.....	07
4.1	MANIFESTAÇÕES POR PERÍODO DE ATENDIMENTO.....	07
4.2	CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES.....	08
4.3	MANIFESTAÇÕES POR CANAL DE ATENDIMENTO.....	09
4.4	ENCAMINHAMENTO DE DEMANDAS POR SETOR.....	10
4.5	DEMONSTRATIVO DAS MANIFESTAÇÕES POR TEMA.....	11
4.6	DEMONSTRATIVO DO ANDAMENTO DA DEMANDA.....	14
5.	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	15

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Rua Izaltino 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

1. INTRODUÇÃO

A Ouvidoria Geral do Município de Gravata 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.

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, a 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, a fim de promover a melhoria dos serviços oferecidos à sociedade e o aprimoramento de rotinas e processos de trabalho, além de contribuir para a prática de boa governança corporativa. Portanto, é responsável por receber, analisar, dar tratamento e apresentar resposta às manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados pela administração municipal.

Em conformidade com o que dispõe o artigo 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 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.

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Rua Izaltino 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

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 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 Site Oficial da Prefeitura de Gravata, através das abas Ouvidoria Municipal, e-SIC e Contate-nos.

Durante o período analisado, a Gestão Municipal manteve disponível os seguintes canais de atendimento:

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@gravata.pe.gov.br controladoria@gravata.pe.gov.br	Registro em banco de dados próprio da Ouvidoria.

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Rua Izaltino 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

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	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.
Ouvidoria Eletrônica	http://transparencia.gravata.pe.gov.br/app/pe/gravata/1/ouvidoria-municipal	Registro em formulário eletrônico do sistema do Portal da Prefeitura.
Facebook	Ouvidoria Geral de Gravata	Registro em banco de dados próprio da Ouvidoria.
Instagram	@ouvidoriagravata	Registro em banco de dados próprio da Ouvidoria.
Twitter	Ouvidoria Geral de Gravata	Registro em banco de dados próprio da Ouvidoria.

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Rua Izaltino 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

4. MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA GERAL EM 2022

O presente relatório, demonstra através de gráficos e tabelas, o levantamento realizado acerca das manifestações de Ouvidoria recebidas no ano de 2022, totalizando 690 demandas.

4.1. MANIFESTAÇÕES POR PERÍODO DE ATENDIMENTO

PERÍODO	QUANTITATIVO
JANEIRO	92
FEVEREIRO	52
MARÇO	86
ABRIL	56
MAIO	53
JUNHO	74
JULHO	57
AGOSTO	51
SETEMBRO	50
OUTUBRO	49
NOVEMBRO	32
DEZEMBRO	38
TOTAL	690

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

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

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

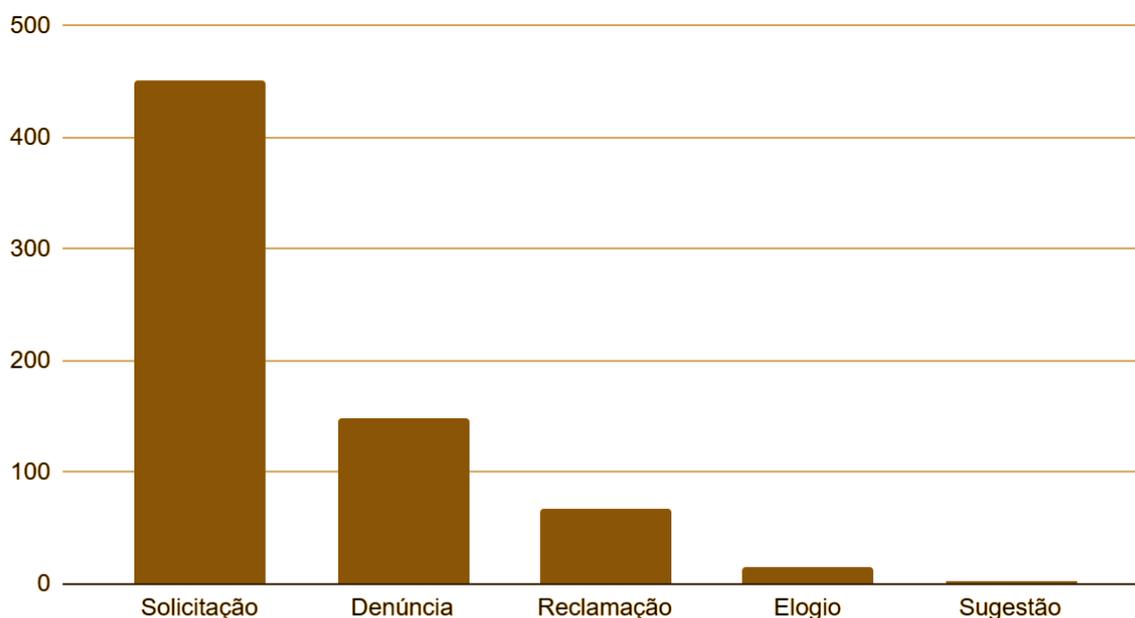
Telefone Controladoria: (81) 3299-1899 – Ramal 1001

Telefone Ouvidoria: 0800 000 0349

CONTROLADORIA GERAL DE GRAVATÁ

4.2. CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS



Os tipos de demandas mais recebidas foram a solicitação com 66%, seja ela de informações ou de prestação de algum tipo de serviço, seguida pela denúncia com 21,6% e pela reclamação 9,9%.

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

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

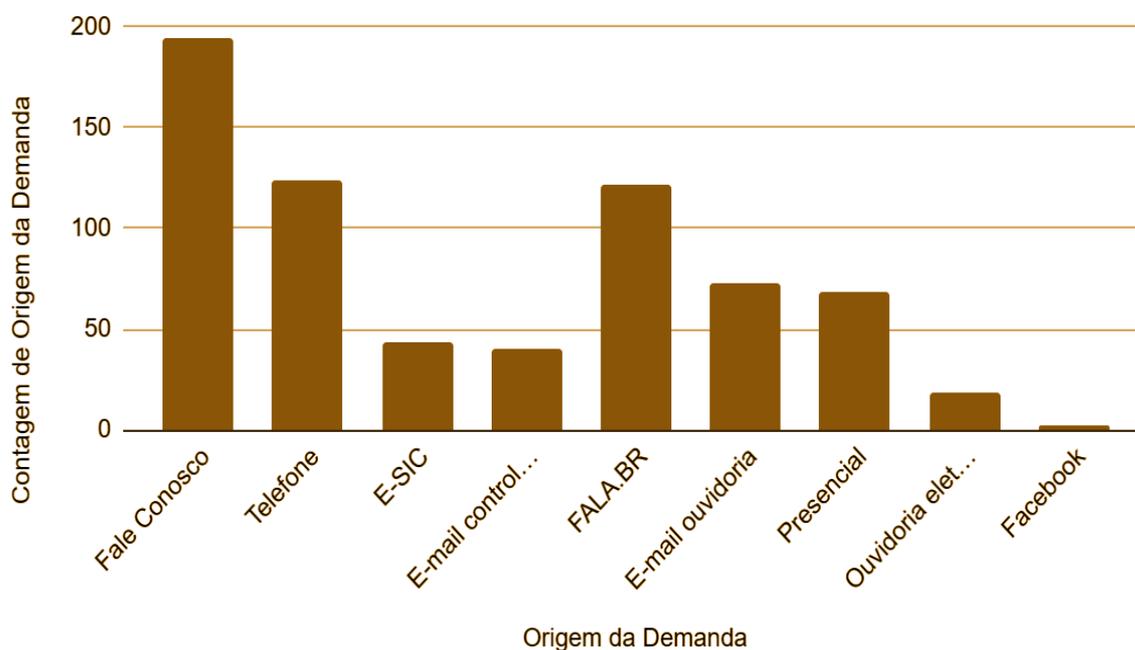
E-mail: controladoria@gravata.pe.gov.br

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

Telefone Ouvidoria: 0800 000 0349

4.3. MANIFESTAÇÕES POR CANAL DE ATENDIMENTO

Origem da Demanda



Na triagem do canal de atendimento mais utilizado pelos usuários para expor as suas solicitações, sugestões, reclamações, denúncias e elogios, pudemos observar que as formas de atendimento mais utilizadas pelos usuários foram: o Fale Conosco com 28,2%, telefone com 18% e o Fala.BR com 17,8%.

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Rua Izaltino 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

4.4. ENCAMINHAMENTO DE DEMANDAS POR SETOR

SETOR	PERCENTUAL
SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA, MOBILIDADE E CONTROLE URBANO	28,2%
SECRETARIA DE FINANÇAS	19%
SECRETARIA DE SAÚDE	15%
AGÊNCIA MUNICIPAL DE MEIO AMBIENTE	7,1%
GABINETE DO PREFEITO	3,6%
SECRETARIA DE SEGURANÇA E DEFESA CIVIL	3,6%
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO	3,3%
SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E JUVENTUDE	1,4%
SECRETARIA DE MEIO AMBIENTE E DESENVOLVIMENTO RURAL	1,2%
COMPESA	0,7%
SECRETARIA DE TURISMO, CULTURA, ESPORTE E LAZER	0,6%
PROCURADORIA GERAL DO MUNICÍPIO	0,5%
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO	0,3%
IPSEG	0,3%
COORDENAÇÃO DE TI	0,3%
SECRETARIA DA MULHER	0,1%
ADAGRO	0,1%

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Rua Izaltino 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

Dentre os órgãos que mais receberam manifestações, estão a Secretaria de Infraestrutura, Mobilidade e Controle Urbano, que recebeu 28,2%, seguida da Secretaria de Finanças, com 19% e logo após, a Secretaria de Saúde é responsável por 15%.

4.5. DEMONSTRATIVO DAS MANIFESTAÇÕES POR TEMA

TEMA	PERCENTUAL
SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÕES / DOCUMENTAÇÃO	12%
IPTU	10,4%
MANUTENÇÃO DE VIA PÚBLICA	8,7%
ILUMINAÇÃO PÚBLICA	6,5%
LIMPEZA URBANA	4,6%
ANIMAIS	4,1%
DÉBITOS	3,3%
SELEÇÃO SIMPLIFICADA	3,3%
TRIBUTOS	2,8%
CADASTRO IMOBILIÁRIO	2,8%
MÁ CONDUTA DE FUNCIONÁRIO(S)	2,8%
MAU ATENDIMENTO	2,6%
CONSTRUÇÃO IRREGULAR	2,5%
ESGOTO	2,5%
ATENDIMENTO EFICAZ	2%
EMPREGO	1,7%

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Rua Izaltino 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

COBRANÇA	1,7%
EMIÇÃO DE NOTAS	1,5%
PRECARIEDADE SANITÁRIA	1,2%
TRANSPORTE UNIVERSITÁRIO	1,2%
OFERTA DE SERVIÇOS	0,9%
MAU CHEIRO	0,9%
ACÚMULO DE CARGO PÚBLICO	0,9%
ALVARÁ	0,9%
PRESCRIÇÃO/PROTESTO DE TÍTULOS	0,9%
SUPRIMENTOS FARMACÊUTICOS	0,9%
INVASÃO DE VIA PÚBLICA	0,7%
CONCURSO PÚBLICO	0,7%
PAGAMENTO DOS SERVIDORES	0,7%
PODA DE ÁRVORES	0,6%
REGULARIZAÇÃO DE ESTABELECIMENTOS	0,6%
COVID-19	0,6%
TRANSPORTE ESCOLAR	0,6%
ATENDIMENTO MÉDICO E AFINS	0,6%
INVASÃO/DANOS À PROPRIEDADE PRIVADA	0,4%
USO INDEVIDO DE ÁREA COMUM DE IMÓVEL	0,4%
REITERAÇÃO DE OFÍCIOS	0,4%

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Rua Izaltino 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

EVENTOS CULTURAIS	0,4%
VAZAMENTO DE ÓLEO	0,4%
POLUIÇÃO SONORA	0,4%
QUEIMADAS	0,4%
AUXÍLIO SOCIAL	0,4%
IMÓVEL ABANDONADO	0,4%
CEMITÉRIO PÚBLICO	0,3%
OBSTRUÇÃO DE CALÇADAS	0,3%
DESMATAMENTO	0,3%
TRÂNSITO	0,3%
LICENÇA AMBIENTAL/CONSTRUÇÃO	0,3%
DISTRIBUIÇÃO DE ÁGUA	0,3%
CURSO SOFTEX	0,3%
AGENTE DE ENDEMIAS	0,3%
ESTACIONAMENTO	0,3%
INTERDIÇÃO DE RUAS	0,3%
INFRAÇÃO INDEVIDA	0,3%
RECENSEAMENTO	0,3%
ESTÁGIO	0,3%
OUTROS	3,8%

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Rua Izaltino 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

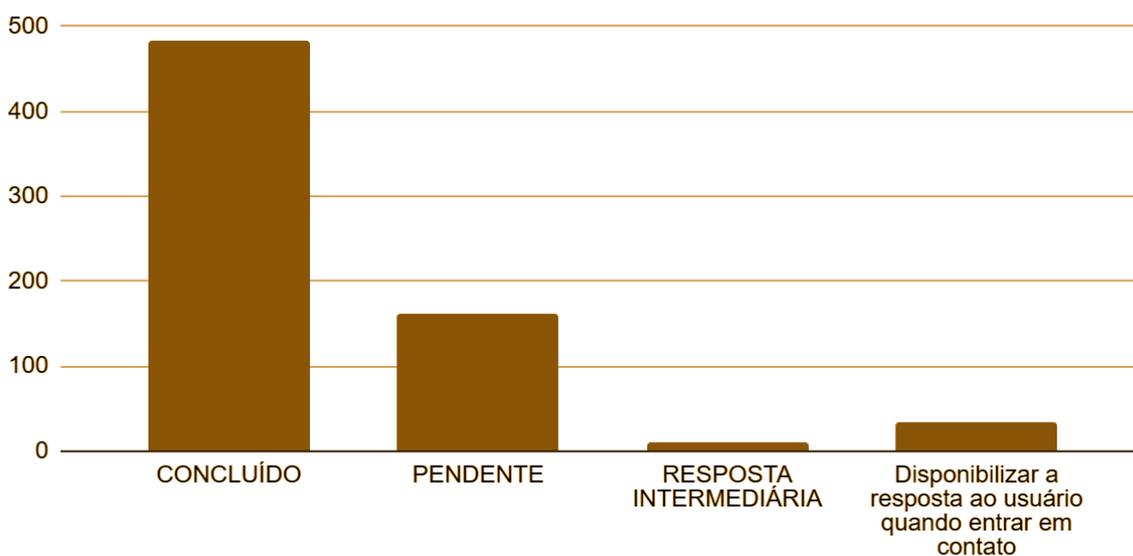
Telefone Ouvidoria: 0800 000 0349

CONTROLADORIA GERAL DE GRAVATÁ

Ao analisarmos as informações em relação ao tema, percebemos que a demanda mais recorrente é a Solicitação de informações e/ou documentação correspondendo a 12%, a segunda mais solicitada é referente ao IPTU com 10,4%, seguido de Manutenção de Via Pública com 8,7%.

4.6. DEMONSTRATIVO DO STATUS DA DEMANDA

ANDAMENTO



Contagem de ANDAMENTO

Podemos observar que na 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. 70,1% dos ofícios enviados para as secretarias foram respondidas, seguido das manifestações pendentes com 23,4%, e 5,1% está relacionada à disponibilização da resposta ao usuário assim que os mesmos entrarem em contato, visto que não disponibilizaram o contato para o devido retorno.

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Rua Izaltino 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

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Cabe a Ouvidoria Geral do Município (OGM), 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.

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 recorrentes, os quais são colocados em pauta durante a reunião semanal, onde estão presentes o prefeito e seu secretariado, buscando a resolubilidade do caso em tela.

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, no que se refere ao cumprimento dos prazos de resposta ao munícipe.

Desse modo, destaca-se que, para o ano de 2023, a Ouvidoria Geral tem o intuito de melhorar os índices de atendimento e satisfação e dar continuidade à boa execução percebida desde a sua criação, no sentido de:

- Manter o monitoramento dos prazos de atendimento aos usuários;
- Fortalecer o canal único por meio de campanhas e conscientização no órgão;
- Prestar apoio técnico às vinculadas como forma de crescimento conjunto;

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Rua Izaltino 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

- Manter atualizada a Carta de Serviços ao Usuário;
- Realizar pesquisa de satisfação para aferir a qualidade do atendimento e nível de satisfação dos usuários;
- Apontar melhorias na transparência, como atualização dos dados no sítio eletrônico oficial;
- Promover a proteção dos dados pessoais e orientar as unidades internas com relação à aplicação da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais;
- Aprimorar a participação interna em eventos como palestras, lives e demais oportunidades de demonstrar aos colaboradores da Pasta os trabalhos e competências da Ouvidoria Geral.

Gravatá, 31 de dezembro de 2022.

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

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Rua Izaltino 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