

**RELATÓRIO DE GESTÃO
DA OUVIDORIA GERAL DE GRAVATÁ
2023**



CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Rua Isaltino Pogg, 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 Isaltino Pogg, 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..... | 4 |
| 2. FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA..... | 5 |
| 3. CANAIS DE ATENDIMENTO..... | 5 |
| 4. MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA GERAL EM 2023..... | 7 |
| 4.1. FLUXO DE TRATAMENTO DAS DEMANDAS..... | 7 |
| 4.2. MANIFESTAÇÕES POR PERÍODO DE ATENDIMENTO..... | 8 |
| 4.3. CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES..... | 9 |
| 4.4. MANIFESTAÇÕES POR CANAL DE ATENDIMENTO..... | 10 |
| 4.5. ENCAMINHAMENTO DE DEMANDAS POR SETOR..... | 11 |
| 4.6. DEMONSTRATIVO DAS MANIFESTAÇÕES POR TEMA..... | 12 |
| 4.7. DEMONSTRATIVO DO STATUS DA DEMANDA..... | 13 |
| 4.8. FLUXO DE TRATAMENTO DAS DEMANDAS..... | 13 |
| 4.9. SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS | 14 |
| 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS..... | 14 |

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Rua Isaltino Pogg, 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 Controladoria Geral do Município de Gravatá-PE, apresenta o Relatório de Gestão da Ouvidoria Geral- 2023, em conformidade com a Lei Nacional nº 13.460/2017 e Resolução TC Nº 159/2021.

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 a Lei Municipal nº 3.797/2019, alterada pela Lei Municipal nº 3894/2022 e regulamentada por meio do Decreto Municipal nº 60/2022 .

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, 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 Gravatá.

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Rua Isaltino Pogg, 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

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 Isaltino Pogg, nº 265, 2º andar, Prado, Gravatá- 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 Gravatá, 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 | 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. |

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Rua Isaltino Pogg, 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

CONTROLADORIA GERAL DE GRAVATÁ

| | | |
|--------------------------------------|---|---|
| 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.gravata.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 Isaltino Pogg, 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 2023

O presente relatório, demonstra através de gráficos e tabelas, o levantamento realizado acerca das manifestações de Ouvidoria recebidas no ano de 2023, totalizando 728 demandas.

4.1. FLUXO DE TRATAMENTO DAS DEMANDAS

Todas as manifestações de Ouvidoria e pedidos de acesso à informação recepcionados, sem exceção, são tratados e respondidos pela Ouvidoria Geral do município.

Incluem-se nessa competência as demandas eventualmente encerradas ou arquivadas, com base nas hipóteses legalmente previstas, resultado de análise prévia e sob justificativa. As principais etapas do tratamento das demandas são:

1. Recebimento da demanda;

2. Análise Prévia: consiste na interpretação do conteúdo de cada demanda e definição da ação pertinente, etapa em que pode ocorrer; reclassificação da tipologia, a fim de adequar o tipo de demanda à descrição feita pelo usuário; encerramento previsto nas hipóteses legais de arquivamento ou pela ausência de elementos mínimos para apuração;

3. Solicitação de complementação ao usuário: na hipótese de os elementos apresentados forem insuficientes para a análise da manifestação, a Ouvidoria solicitará ao usuário o complemento das informações. O pedido de complementação suspenderá a contagem original e será aberto prazo para o usuário apresentar as informações requeridas. Se não houver retorno do usuário, encerrará automaticamente a demanda.

4. Encaminhamento das demandas: é realizado através de e-mail para as Unidades Administrativas: tomarem providências e prestarem esclarecimentos indispensáveis à elaboração da resposta conclusiva;

5. Resposta ao usuário do andamento da demanda: informando o encaminhamento da manifestação;

6. Acompanhamento do cumprimento dos prazos legais pelas unidades: (controle realizado por planilhas, sendo feito contato por e-mail, telefone ou presencialmente, a depender da necessidade);

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Rua Isaltino Pogg, 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

CONTROLADORIA GERAL DE GRAVATÁ

7. Análise das respostas recebidas das Unidades: com eventuais interlocuções e contribuições;

8. Envio de Resposta ao usuário: a resposta é a decisão administrativa final por meio da qual o usuário recebe comunicado apresentando solução ao fato alegado ou informando sobre a impossibilidade de atendimento.

4.2. MANIFESTAÇÕES POR PERÍODO DE ATENDIMENTO

| PERÍODO | QUANTITATIVO |
|--------------|--------------|
| JANEIRO | 96 |
| FEVEREIRO | 73 |
| MARÇO | 100 |
| ABRIL | 73 |
| MAIO | 52 |
| JUNHO | 28 |
| JULHO | 49 |
| AGOSTO | 52 |
| SETEMBRO | 50 |
| OUTUBRO | 30 |
| NOVEMBRO | 72 |
| DEZEMBRO | 53 |
| TOTAL | 728 |

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

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

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

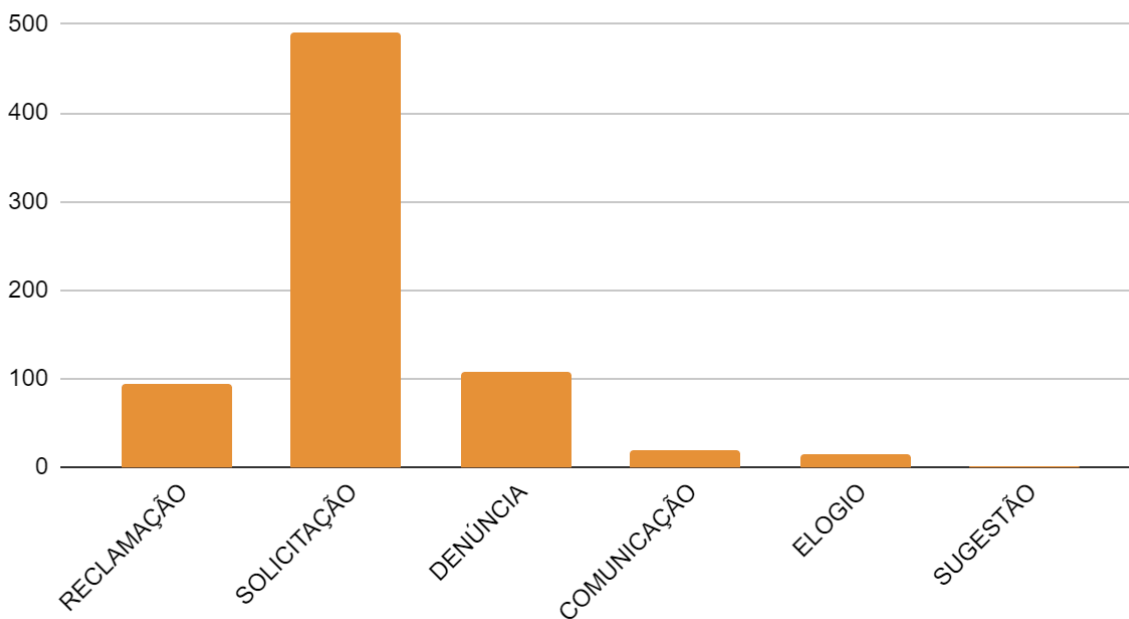
Telefone Controladoria: (81) 3299-1899 – Ramal 1001

Telefone Ouvidoria: 0800 000 0349

CONTROLADORIA GERAL DE GRAVATÁ

4.3. CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

TIPO DE MANIFESTAÇÃO



Os tipos de demandas mais recebidas foram a solicitação com 67,3%, seja ela de informações ou de prestação de algum tipo de serviço, seguida pela denúncia com 14,7% e pela reclamação 13%.

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

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

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

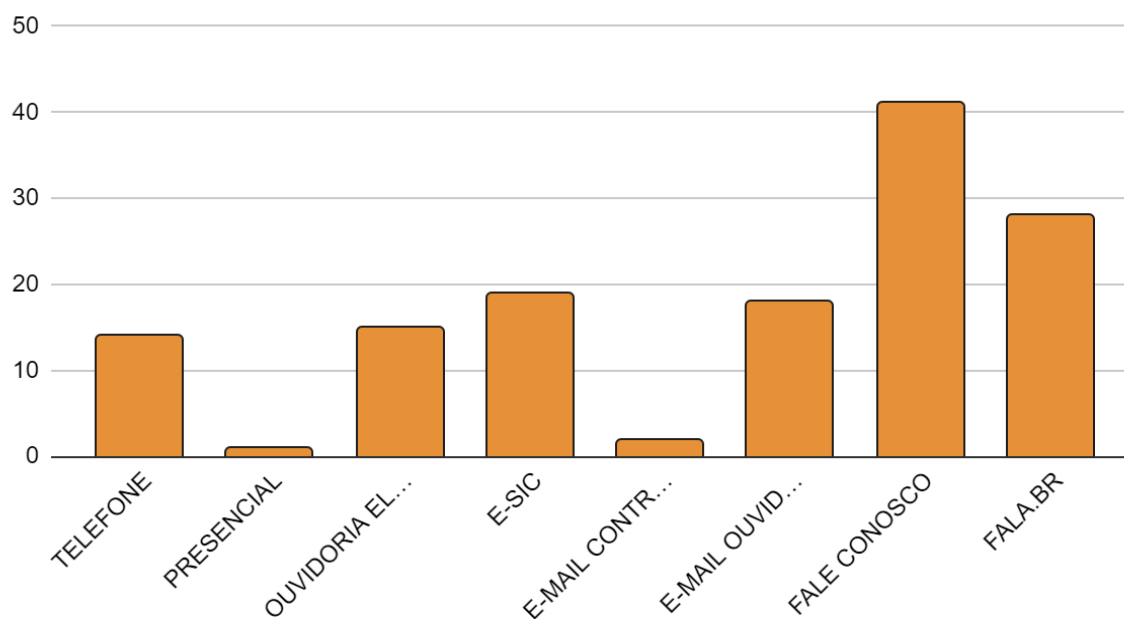
Telefone Controladoria: (81) 3299-1899 – Ramal 1001

Telefone Ouvidoria: 0800 000 0349

CONTROLADORIA GERAL DE GRAVATÁ

4.4. 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 29,7%, FALA.BR com 20,3% e e-sic com 13,8%.

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

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

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

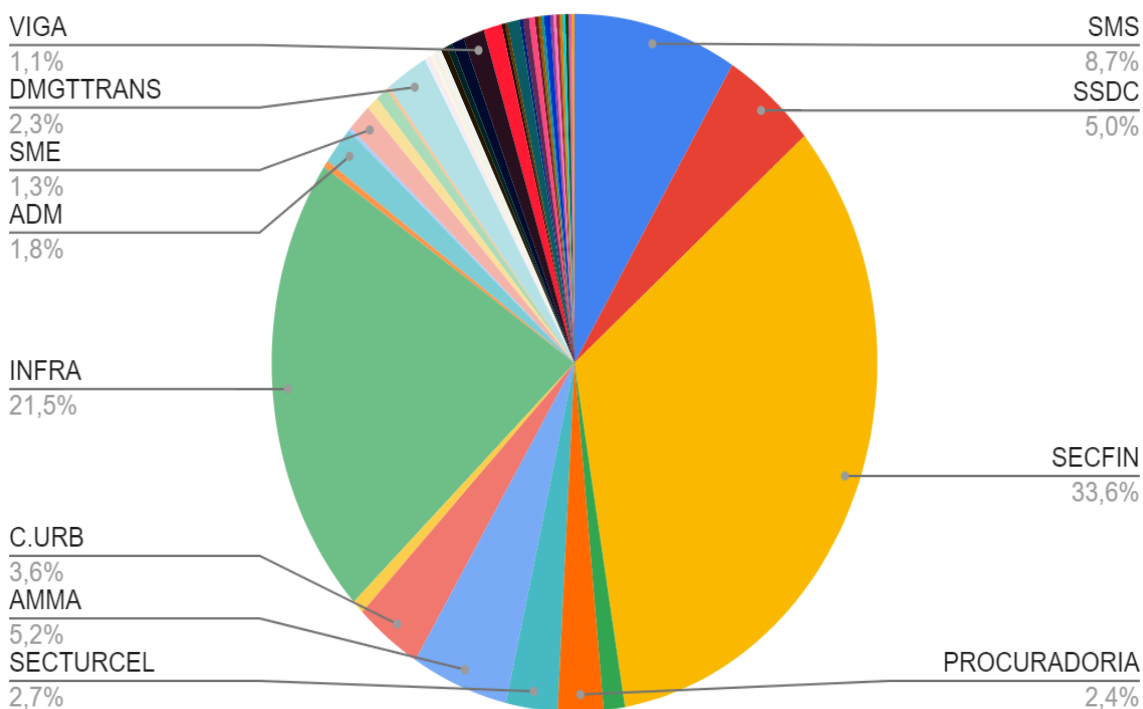
Telefone Controladoria: (81) 3299-1899 – Ramal 1001

Telefone Ouvidoria: 0800 000 0349

CONTROLADORIA GERAL DE GRAVATÁ

4.5. ENCAMINHAMENTO DE DEMANDAS POR SETOR

ÓRGÃO ENCAMINHADO



Dentre os órgãos que mais receberam manifestações, estão a Secretaria de Finanças, que recebeu 33,6%, seguida da Secretaria de Obras e Serviços Públicos, com 21,5% e logo após, a Secretaria de Saúde é responsável por 8,7%.

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Rua Isaltino Pogg, nº 265, 2º andar, Prado, Gravatá-PE, CEP: 55.642-160

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

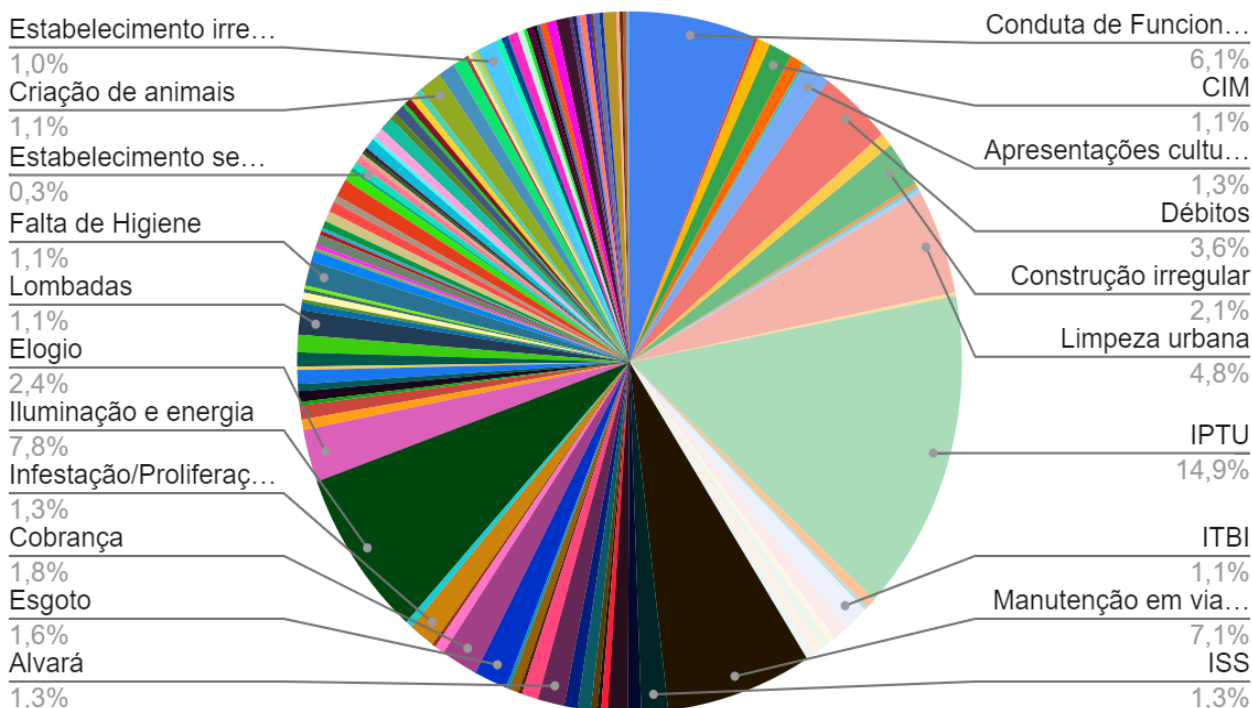
Telefone Controladoria: (81) 3299-1899 – Ramal 1001

Telefone Ouvidoria: 0800 000 0349

CONTROLADORIA GERAL DE GRAVATÁ

4.6. DEMONSTRATIVO DAS MANIFESTAÇÕES POR TEMA

Contagem de ASSUNTO



Ao analisarmos as informações em relação ao tema, percebemos que a demanda mais recorrente é sobre o IPTU a 14,9%, a segunda mais solicitada é referente à Iluminação Pública com 7,8%, seguido de Manutenção de Via Pública com 7,1%.

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

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

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

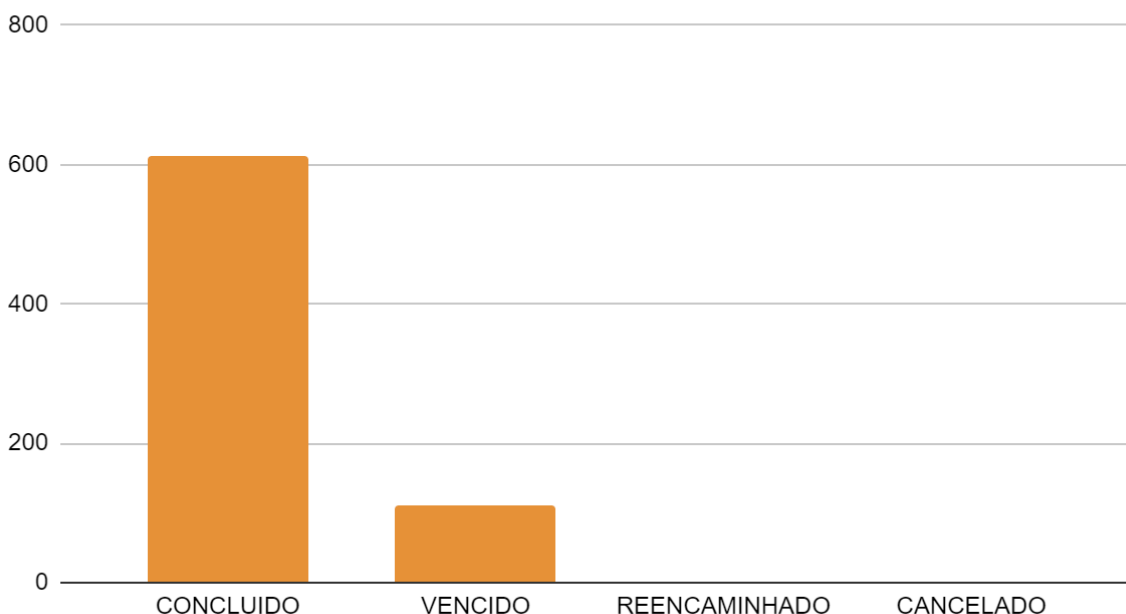
Telefone Controladoria: (81) 3299-1899 – Ramal 1001

Telefone Ouvidoria: 0800 000 0349

CONTROLADORIA GERAL DE GRAVATÁ

4.7. DEMONSTRATIVO DO STATUS DA DEMANDA

ANDAMENTO



Podemos observar que na triagem das demandas que foram respondidas, as que estão pendentes de respostas e as que foram canceladas. 84,1% dos ofícios enviados para as secretarias foram respondidos, seguido das manifestações vencidas com 15,4%, e 0,3% está relacionada ao cancelamento da demanda por falta de competência.

4.8. TEMPO MÉDIO DE RESPOSTAS

O tempo de resposta das demandas varia de acordo com a complexidade de cada manifestação. As principais variáveis que impactam o tempo médio de resposta são o tempo de classificação e análise preliminar da manifestação na Ouvidoria e o tempo de resposta do setor.

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Rua Isaltino Pogg, 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

4.9. SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

A satisfação dos usuários é um indicador de qualidade das respostas fornecidas pela Instituição.

No sistema Fala.BR e no e-mail da Ouvidoria, este índice é medido por meio de pesquisa de satisfação, respondida optativamente pelo cidadão ao receber a resposta de sua demanda. As respostas de satisfação estão gravadas no referido sistema, ou na caixa de entrada do correio eletrônico da Ouvidoria, podendo ser acessadas apenas pelos agentes da Ouvidoria.

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

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Rua Isaltino Pogg, 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

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;
- 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, 17 de maio de 2024.

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

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO
Rua Isaltino Pogg, 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