

CONTROLADORIA GERAL DE GRAVATÁ

**RELATÓRIO DE GESTÃO**  
**DA OUVIDORIA GERAL DE GRAVATÁ**  
**1º QUADRIMESTRE 2024**



**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](mailto: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](mailto:controladoria@gravata.pe.gov.br)

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

Telefone Ouvidoria: 0800 000 0349

**CONTROLADORIA GERAL DE GRAVATÁ**

**SUMÁRIO**

<b>1. INTRODUÇÃO.....</b>	<b>4</b>
<b>2. FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA.....</b>	<b>5</b>
<b>3. CANAIS DE ATENDIMENTO.....</b>	<b>5</b>
<b>4. MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA GERAL NO 1º QUADRIMESTRE DE 2024.....</b>	<b>8</b>
<b>4.1. MANIFESTAÇÕES POR PERÍODO DE ATENDIMENTO.....</b>	<b>8</b>
<b>4.2. CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES.....</b>	<b>9</b>
<b>4.3. MANIFESTAÇÕES POR CANAL DE ATENDIMENTO.....</b>	<b>10</b>
<b>4.4. ENCAMINHAMENTO DE DEMANDAS POR SETOR.....</b>	<b>10</b>
<b>4.5. DEMONSTRATIVO DAS MANIFESTAÇÕES POR TEMA.....</b>	<b>12</b>
<b>4.6. DEMONSTRATIVO DO STATUS DA DEMANDA.....</b>	<b>14</b>
<b>5. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>14</b>

**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](mailto: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 alterada pela Lei Municipal nº 3894/2022. Consoante ao 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, sendo a sua estrutura organizada e regulamentada através do Decreto Municipal nº 060/2022.

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

E-mail: [controladoria@gravata.pe.gov.br](mailto: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.

#### 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](mailto:controladoria@gravata.pe.gov.br)

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

Telefone Ouvidoria: 0800 000 0349

**CONTROLADORIA GERAL DE GRAVATÁ**

<b>E-mail</b>	ouvidoria@gravata.pe.gov.br controladoria@gravata.pe.gov.br	Registro em banco de dados próprio da Ouvidoria.
<b>Telefone</b>	(81) 3299-1899-Ramal 1001/ 0800 000 0349	Registro em banco de dados próprio da Ouvidoria.
<b>Ouvidoria Municipal (FALA.BR)</b>	ouvidoria.gravata.pe.gov.br	Registro em formulário eletrônico do sistema da ouvidoria.
<b>E-Sic</b>	<a href="http://transparencia.gravata.pe.gov.br/app/pe/gravata/1/e-sic">http://transparencia.gravata.pe.gov.br/app/pe/gravata/1/e-sic</a>	Registro em formulário eletrônico do sistema do e-sic.
<b>Fale Conosco</b>	<a href="https://transparencia.gravata.pe.gov.br/app/pe/gravata/1/fale-conosco">https://transparencia.gravata.pe.gov.br/app/pe/gravata/1/fale-conosco</a>	Registro em formulário eletrônico do sistema do Portal da Prefeitura.

**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](mailto:controladoria@gravata.pe.gov.br)

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

Telefone Ouvidoria: 0800 000 0349

**CONTROLADORIA GERAL DE GRAVATÁ**

<b>Ouvidoria Eletrônica</b>	<a href="http://transparencia.gravata.pe.gov.br/ap/p/pe/gravata/1/ouvidoria-municipal">http://transparencia.gravata.pe.gov.br/ap/p/pe/gravata/1/ouvidoria-municipal</a>	Registro em formulário eletrônico do sistema do Portal da Prefeitura.
<b>Facebook</b>	Ouvidoria Geral de Gravata	Registro em banco de dados próprio da Ouvidoria.
<b>Instagram</b>	@ouvidoriagravata	Registro em banco de dados próprio da Ouvidoria.
<b>Twitter</b>	Ouvidoria Geral de Gravata	Registro em banco de dados próprio da Ouvidoria.

**4. MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA GERAL NO 1º QUADRIMESTRE DE 2024.**

O presente relatório, demonstra através de gráficos e tabelas, o levantamento realizado acerca das manifestações de Ouvidoria recebidas no 1º quadrimestre de 2023, totalizando 341 demandas.

**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](mailto:controladoria@gravata.pe.gov.br)

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

Telefone Ouvidoria: 0800 000 0349

**CONTROLADORIA GERAL DE GRAVATÁ**

**4.1. MANIFESTAÇÕES POR PERÍODO DE ATENDIMENTO**

PERÍODO	QUANTITATIVO
JANEIRO	90
FEVEREIRO	73
MARÇO	105
ABRIL	73
<b>TOTAL</b>	<b>341</b>

**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](mailto:controladoria@gravata.pe.gov.br)

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

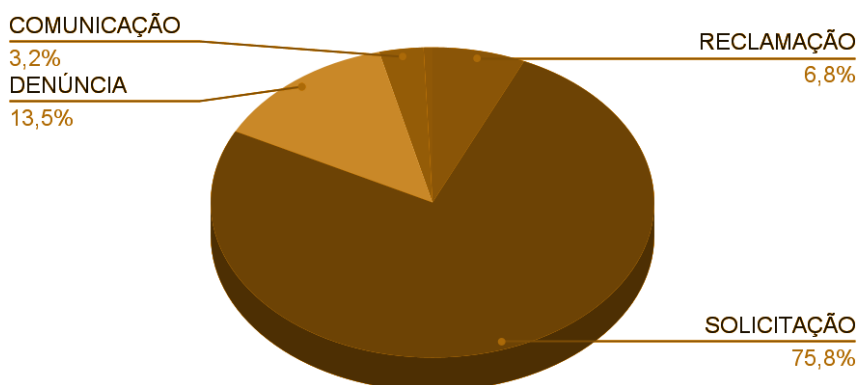
Telefone Ouvidoria: 0800 000 0349



**CONTROLADORIA GERAL DE GRAVATÁ**

**4.2. CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES**

**Classificação da demanda**



Os tipos de demandas mais recebidas foram a solicitação com 75,8%, seja ela de informações ou de prestação de algum tipo de serviço, seguida pela denúncia com 13,5% e pela reclamação 6,8%.

**CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO**

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

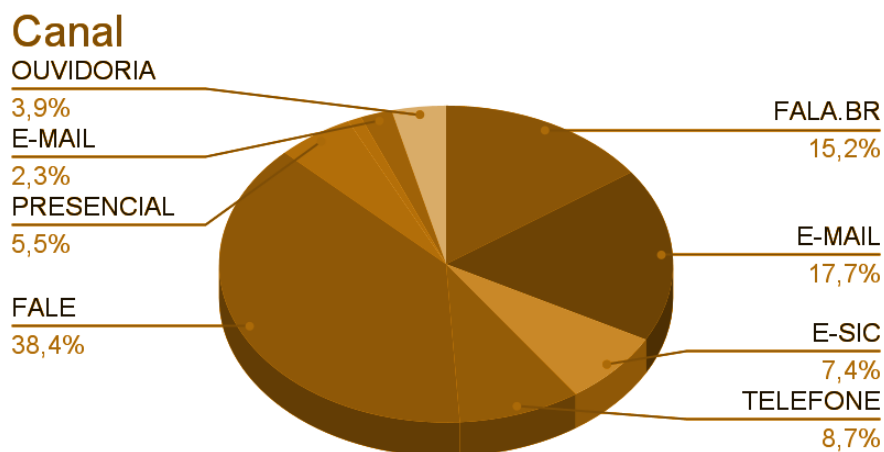
E-mail: [controladoria@gravata.pe.gov.br](mailto:controladoria@gravata.pe.gov.br)

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

Telefone Ouvidoria: 0800 000 0349

**CONTROLADORIA GERAL DE GRAVATÁ**

**4.3. MANIFESTAÇÕES POR CANAL DE ATENDIMENTO**



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 38,4%, e-mail com 17,7% e o Fala.BR com 15,2%.

**4.4. ENCAMINHAMENTO DE DEMANDAS POR SETOR**

SETOR	PERCENTUAL
SECRETARIA DE FINANÇAS	47,4%

**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](mailto:controladoria@gravata.pe.gov.br)

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

Telefone Ouvidoria: 0800 000 0349

**CONTROLADORIA GERAL DE GRAVATÁ**

<b>SECRETARIA DE OBRAS E SERVIÇOS PÚBLICOS</b>	<b>18,4%</b>
<b>SECRETARIA DE SAÚDE</b>	<b>7,1%</b>
<b>SECRETARIA DE SEGURANÇA E DEFESA CIVIL</b>	<b>3,9%</b>
<b>AGÊNCIA MUNICIPAL DE MEIO AMBIENTE</b>	<b>3,5%</b>
<b>PROCURADORIA GERAL DO MUNICÍPIO</b>	<b>3,2%</b>
<b>SECRETARIA DE TURISMO, CULTURA, ESPORTE E LAZER</b>	<b>2,9%</b>
<b>SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO</b>	<b>2,3%</b>
<b>SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO</b>	<b>1,3%</b>
<b>SECRETARIA DE INDÚSTRIA E COMÉRCIO</b>	<b>1,3%</b>
<b>GERÊNCIA DE LICITAÇÕES</b>	<b>1,3%</b>
<b>GABINETE</b>	<b>1,3%</b>
<b>SECRETARIA DE MEIO AMBIENTE E DESENVOLVIMENTO RURAL</b>	<b>0,6%</b>

**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](mailto:controladoria@gravata.pe.gov.br)

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

Telefone Ouvidoria: 0800 000 0349

**CONTROLADORIA GERAL DE GRAVATÁ**

<b>SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E JUVENTUDE</b>	<b>0,3%</b>
<b>DMGTTRANS</b>	<b>0,3</b>

Dentre os órgãos que mais receberam manifestações, estão a Secretaria de Finanças, que recebeu 47,4%, seguida da Secretaria de Obras e Serviços Públicos, com 18,4%, e logo após, a Secretaria de Saúde é responsável por 7,1%.

**4.5. DEMONSTRATIVO DAS MANIFESTAÇÕES POR TEMA**

<b>TEMA</b>	<b>PERCENTUAL</b>
<b>IPTU</b>	<b>24,5%</b>
<b>MANUTENÇÃO DE VIA PÚBLICA</b>	<b>7,1%</b>
<b>ILUMINAÇÃO PÚBLICA</b>	<b>7,1%</b>
<b>MÁ CONDUTA DE FUNCIONÁRIO(S)</b>	<b>3,5%</b>
<b>ALVARÁ</b>	<b>2,6%</b>

**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](mailto:controladoria@gravata.pe.gov.br)

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

Telefone Ouvidoria: 0800 000 0349

**CONTROLADORIA GERAL DE GRAVATÁ**

<b>APRESENTAÇÕES CULTURAIS</b>	<b>1,9%</b>
<b>CIM</b>	<b>1,6%</b>
<b>ACÚMULO DE ENTULHOS</b>	<b>1,6%</b>
<b>MULTAS DE TRÂNSITO</b>	<b>1,6%</b>
<b>DÉBITOS</b>	<b>1,6%</b>
<b>ISS</b>	<b>1,6%</b>
<b>ESGOTO</b>	<b>1,3%</b>
<b>CONSTRUÇÃO IRREGULAR</b>	<b>1,3%</b>
<b>ITBI</b>	<b>1,3%</b>
<b>CERTIDÃO NEGATIVA</b>	<b>1,3%</b>
<b>ANDAMENTO DE PROCESSO</b>	<b>1,3%</b>

**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](mailto:controladoria@gravata.pe.gov.br)

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

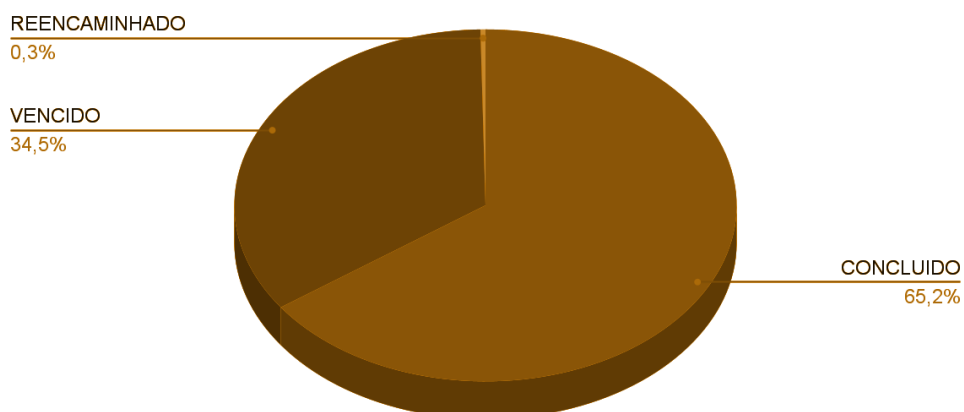
Telefone Ouvidoria: 0800 000 0349

### CONTROLADORIA GERAL DE GRAVATÁ

Ao analisarmos as informações em relação ao tema, percebemos que a demanda mais recorrente é referente ao IPTU com 24,5%, a segunda mais solicitada é Manutenção de Via Pública com 7,1%, seguida de Iluminação Pública também com 7,1%.

#### 4.6. DEMONSTRATIVO DO STATUS DA DEMANDA

##### Contagem



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. 65,2% dos ofícios enviados para as secretarias foram respondidas, seguido das manifestações pendentes com 34,5%, e 0,3% está relacionada à encaminhamento de demanda para outros setores.

#### 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](mailto: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;

#### 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](mailto:controladoria@gravata.pe.gov.br)

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

Telefone Ouvidoria: 0800 000 0349

### **CONTROLADORIA GERAL DE GRAVATÁ**

- 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](mailto:controladoria@gravata.pe.gov.br)  
Telefone Controladoria: (81) 3299-1899 – Ramal 1001  
Telefone Ouvidoria: 0800 000 0349