

**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](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>3</b>
<b>2. FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA.....</b>	<b>4</b>
<b>3. CANAIS DE ATENDIMENTO.....</b>	<b>5</b>
<b>4. MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA GERAL EM 2024.....</b>	<b>6</b>
<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>
<b>5. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>10</b>

#### 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

## 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.

<b>Canal</b>	<b>Acesso</b>	<b>Registro</b>
<b>Presencial</b>	Isaltino Pogg, nº 265, 2º andar, Prado, Gravatá-PE, CEP: 55.642-160.	Registro em banco de dados próprio da Ouvidoria.
<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</b> (FALA.BR)	<a href="http://ouvidoria.gravata.pe.gov.br">ouvidoria.gravata.pe.gov.br</a>	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">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="http://transparencia.gravata.pe.gov.br/app/pe/gravata/1/fale-conosco">transparencia.gravata.pe.gov.br/app/pe/gravata/1/fale-conosco</a>	Registro em formulário eletrônico do sistema do Portal da Prefeitura.
<b>Facebook</b>	Ouvidoria Geral de Gravatá	Registro em banco de dados próprio da Ouvidoria.
<b>Instagram</b>	<a href="https://www.instagram.com/ouvidoriagravata">@ouvidoriagravata</a>	Registro em banco de dados próprio da Ouvidoria.
<b>X (Twitter)</b>	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

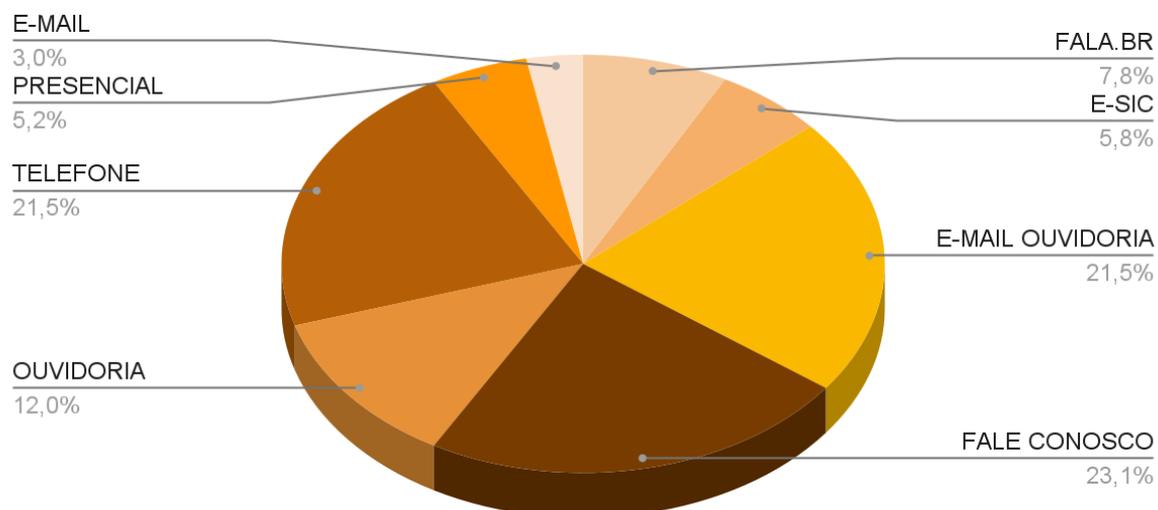
Distribuição das Demandas Recebidas

- **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%

<b>SETOR</b>	<b>PERCENTUAL</b>
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***

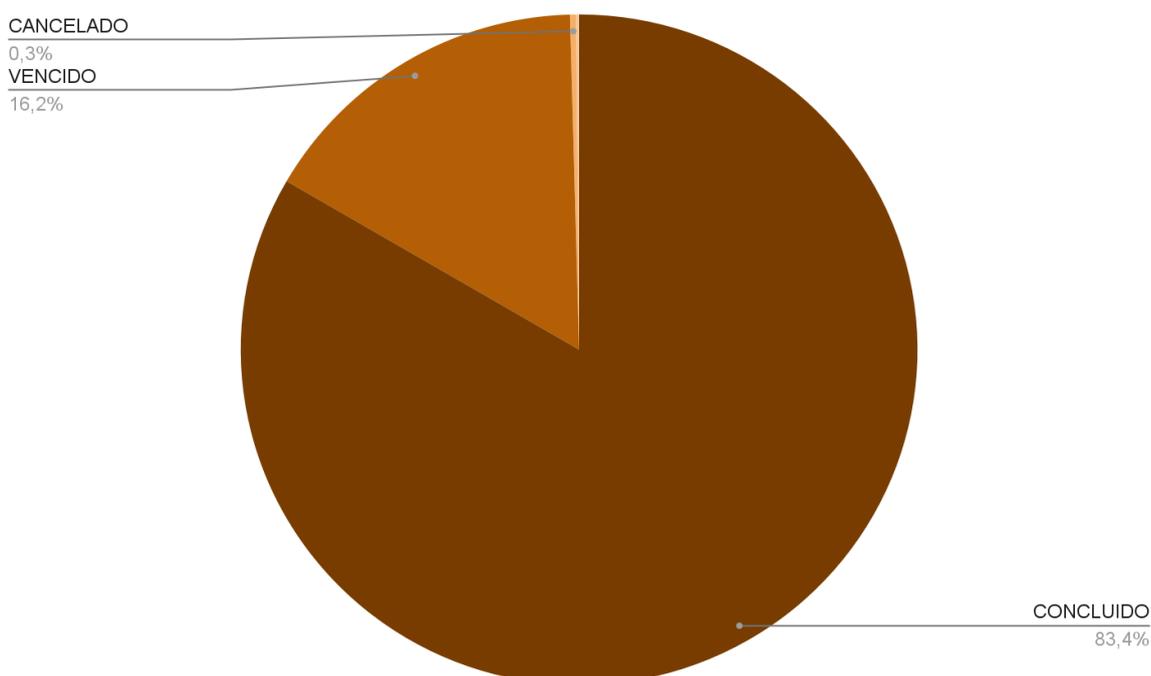
<b>TEMA</b>	<b>PERCENTUAL</b>
IPTU	8,7%
Solicitações de informações	8,4%
Débitos	5,3%
Manutenção de via pública	4,8%
Iluminação pública	3,9%
Limpeza Urbana	3,9%
Construção irregular	3,9%
Estabelecimento Irregular	3,5%
Cobrança	3,5%
CIM	2,5%
Entulho	2%
Protocolo	1,7%
Elogio	1,7%
ISS	1,6%
Criação de animais	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