

CONTROLADORIA GERAL DE GRAVATÁ

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUVIDORIA GERAL DE GRAVATÁ 2025



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

Marina Daniela Alves de Lima

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

CONTROLADORIA GERAL DE GRAVATÁ

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	3
2. FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA.....	4
3. CANAIS DE ATENDIMENTO.....	5
4. MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA GERAL EM 2025.....	6
4.1. Do Período de Atendimento.....	6
4.2. Das Manifestações.....	7
4.3. Dos Canais de Atendimento.....	9
4.4. Das Demandas por Setor.....	10
4.4.1 Secretaria de Finanças.....	10
4.4.1.1 Dos tipos de demandas e assuntos mais abordados.....	11
4.4.2 Secretaria de Saúde.....	12
4.4.2.1 Dos tipos de demandas e assuntos mais abordados.....	13
4.4.3 Secretaria de Obras e Serviços Públicos.....	13
4.4.3.1 Dos tipos de demandas e assuntos mais abordados.....	15
4.4.4 Secretaria de Controle Urbano.....	16
4.4.4.1 Dos tipos de demandas e assuntos mais abordados.....	17
4.4.5 Agência Municipal de Meio Ambiente.....	18
4.4.5.1 Dos tipos de demanda e assuntos mais abordados.....	19
4.4.6 Secretaria de Administração.....	21
4.4.6.1 Dos tipos de demanda e assuntos mais abordados.....	22
4.4.7 Secretaria de Assistência Social e Juventude.....	23
4.4.7.1 Das demandas e dos assuntos mais abordados.....	24
4.4.8 Secretaria de Segurança e Defesa Civil.....	26
4.4.8.1 Das demandas e dos assuntos mais abordados.....	27
4.4.9 Procuradoria Geral.....	29
4.4.9.1 Das demandas e dos assuntos mais abordados.....	30
4.4.10 Vigilância Sanitária.....	32
4.4.10.1 Das demandas e dos assuntos mais abordados.....	33
4.4.11 Demais Secretarias.....	34
4.5. Do Status da Demanda.....	35
4.6 Do Perfil de Gênero dos Manifestantes.....	36
4.7 Da Participação Territorial nas Demandas da Ouvidoria Municipal.....	36
4.8 Concentração de Reclamações por Bairro.....	38
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	39

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.

Esta 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 08h às 16h.

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).

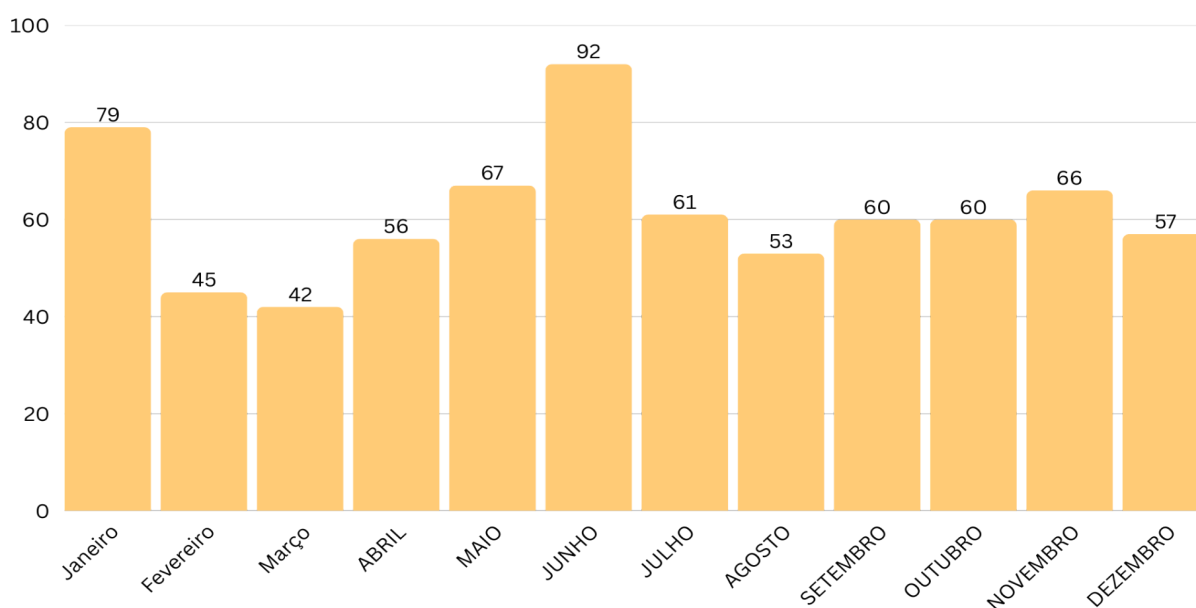
Durante o período analisado, a Gestão Municipal manteve todos esses canais ativos, assegurando que as manifestações dos cidadãos fossem devidamente registradas e tratadas.

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 2025

O presente relatório, demonstra através de gráficos e tabelas, o levantamento realizado acerca das manifestações de Ouvidoria recebidas no ano de 2025, totalizando 748 demandas.

4.1. Do Período de Atendimento

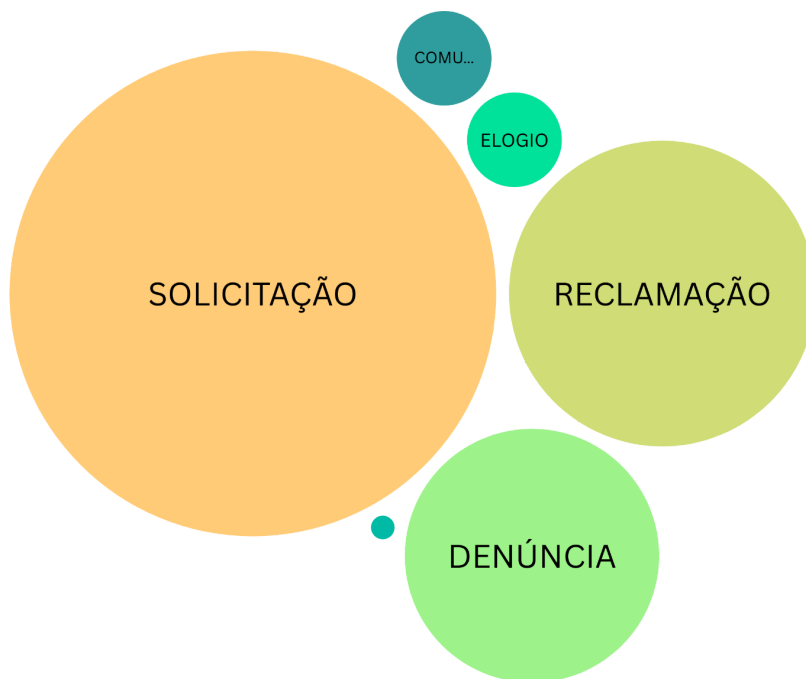


O gráfico acima demonstra o quantitativo de demandas recebidas pela Ouvidoria ao longo dos meses do ano de 2025, evidenciando a evolução mensal das manifestações registradas pelos diversos canais de atendimento. Verifica-se oscilação no volume de demandas entre os meses, indicando períodos de maior e menor procura pelos serviços da Ouvidoria.

Essa variação pode estar relacionada a fatores como a execução de políticas públicas, ações administrativas específicas, campanhas de divulgação dos canais de comunicação institucional, bem como aspectos sazonais que impactam diretamente a busca da população por informações e registros formais.

A análise dos dados apresentados possibilita identificar tendências, subsidiar o planejamento operacional da Ouvidoria e orientar a tomada de decisões gerenciais, contribuindo para o aprimoramento da eficiência no tratamento das demandas, na alocação de recursos humanos e na melhoria contínua dos serviços prestados à sociedade.

4.2. Das Manifestações



Distribuição das Demandas Recebidas

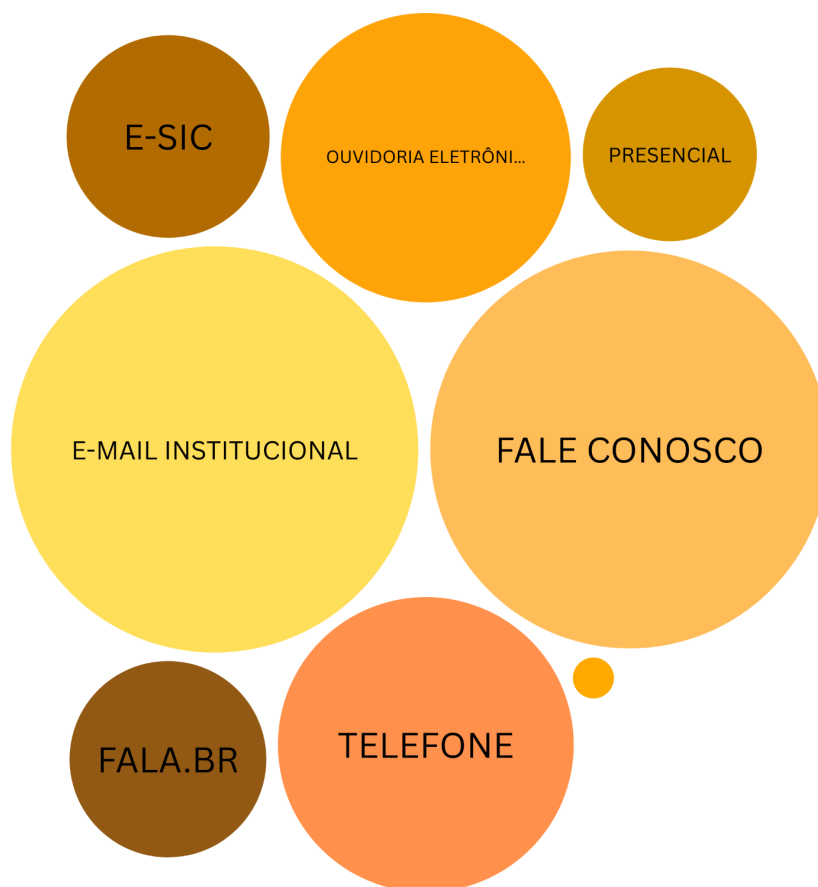
- **Solicitação** – 57,2% (abrange pedidos de informação e solicitações de serviços públicos).
- **Reclamação** – 22,7% (relatos de possíveis irregularidades).
- **Denúncias** – 15,6% (manifestação de insatisfação com serviços públicos).
- **Comunicação** - 2,2% (encaminhamento de ofícios para comunicação interna).
- **Elogio** - 2,2% (elogios referentes a atuação de servidores ou de oferta dos serviços públicos).

O gráfico apresentado demonstra a distribuição percentual das demandas recebidas pela Ouvidoria, classificadas conforme a tipologia das manifestações registradas. Observa-se que as **solicitações** correspondem à maior parcela das demandas, abrangendo principalmente pedidos de informação e solicitações relacionadas à prestação de serviços públicos.

As **reclamações** são caracterizadas por relatos de possíveis irregularidades e insatisfações pontuais relacionadas à execução de serviços ou dos agentes públicos. Em seguida, as **denúncias** correspondem a fatos que demandam apuração mais detalhada pelos órgãos competentes.

As manifestações classificadas como **comunicação** e **elogio** apresentam menor incidência. As comunicações referem-se, principalmente, ao encaminhamento de ofícios e informes para fins de comunicação interna, enquanto os elogios estão relacionados ao reconhecimento da atuação de servidores ou à qualidade dos serviços públicos ofertados.

4.3. Dos Canais de Atendimento



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

- **E-mail institucional - 27,2%**
- **Fale Conosco – 26,1%**
- **Telefone – 14,4%**
- **Ouvidoria Eletrônica - 13,8%**
- **E-Sic - 6,8 %**
- **[Fala.Br](#) - 6,4%**
- **Presencial - 5%**
- **Instagram – 0,3%**

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

4.4. Das Demandas por Setor

4.4.1 Secretaria de Finanças

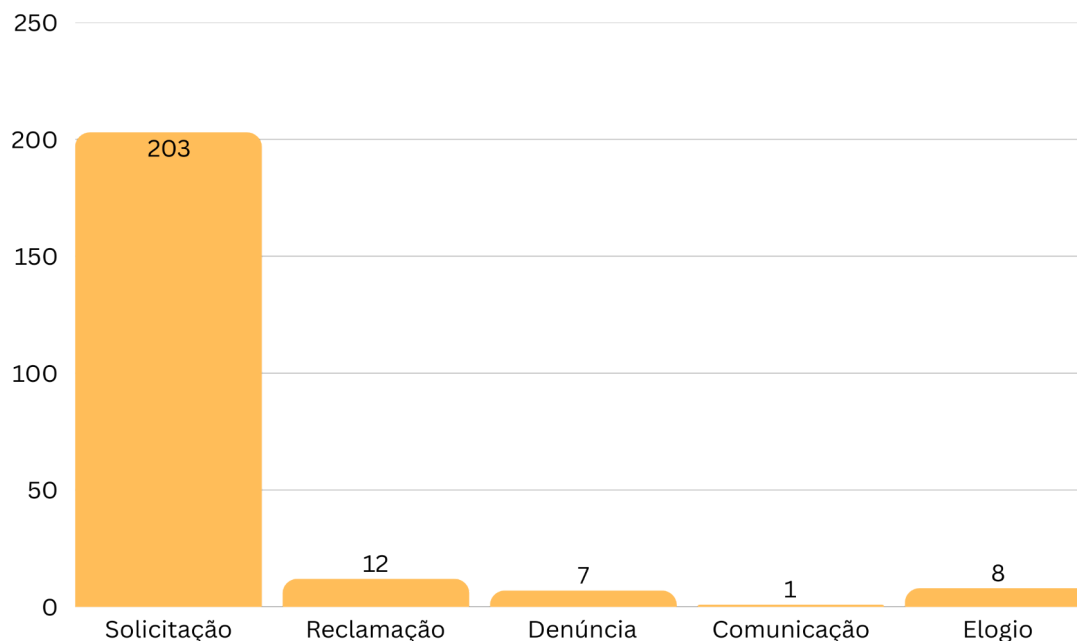
MÊS	Quantidade	Percentual
Janeiro	36	15,6%
Fevereiro	13	5,6%
Março	8	3,5%
Abril	13	5,6%
Maiο	17	7,4%
Junho	24	10,4%
Julho	20	8,7%
Agosto	14	6,1%
Setembro	18	7,8%
Outubro	21	9,1%
Novembro	29	12,6%
Dezembro	18	7,8%
Total	231	30,6%

Os dados apresentados referem-se ao quantitativo de demandas direcionadas à Secretaria de Finanças ao longo do ano de 2025, totalizando **231 registros**, o que corresponde a **30,6%** do total de manifestações recebidas pela Ouvidoria durante o ano todo. Sendo esta a secretaria com maior quantidade de serviços solicitados pelos cidadãos que procuraram a ouvidoria. Esse volume evidencia a expressiva participação da Secretaria de Finanças no conjunto geral das demandas, refletindo a relevância dos temas relacionados à área financeira no âmbito da administração pública.

Observa-se que o maior número de demandas foi registrado no mês de **janeiro**, com **36 manifestações (15,6%)**, seguido pelos meses de **novembro**, com **29 registros (12,6%)**, e **junho**, com **24 demandas (10,4%)**. Esses períodos de maior concentração podem estar associados a fatores sazonais, como início e encerramento do exercício financeiro, prazos tributários, lançamentos, cobranças e regularizações fiscais.

Nos demais meses, o quantitativo de demandas manteve-se distribuído de forma relativamente equilibrada, com destaque para **outubro (21 – 9,1%)**, **julho (20 – 8,7%)** e **setembro (18 – 7,8%)**. Já os menores volumes foram observados em **março**, com **8 registros (3,5%)**, e em **fevereiro e abril**, ambos com **13 demandas (5,6%)** cada.

4.4.1.1 Dos tipos de demandas e assuntos mais abordados



As **solicitações concentram a maior parte das demandas encaminhadas**, totalizando **203 registros**, o que demonstra que a Secretaria de Finanças é majoritariamente demandada para atendimento de pedidos de informação e de serviços relacionados à sua área de atuação.

ASSUNTOS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Solicitação De Informações	79	34,5%
IPTU	43	19,7%
ISS	14	6,1%
Alvará	11	4,8%
Extrato De Débitos	11	4,8%
Estabelecimento Irregular	8	3,5%
ITBI	6	2,6%

Outros tipos de assuntos também foram contabilizados, entretanto, foi priorizada a apresentação dos temas mais recorrentes durante o ano.

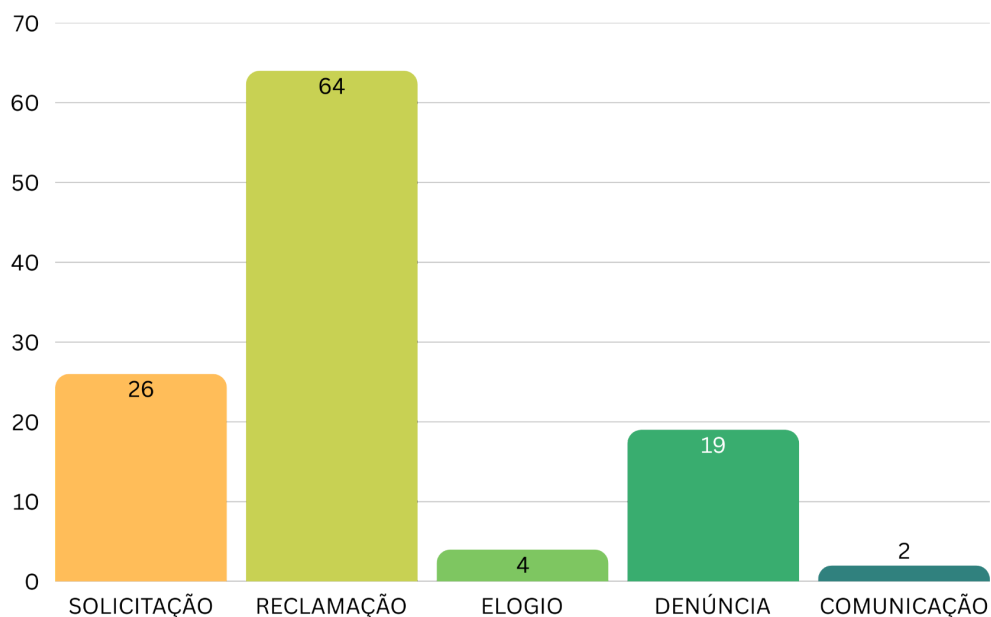
4.4.2 Secretaria de Saúde

MÊS	Quantidade	Percentual
Janeiro	5	4,3%
Fevereiro	10	8,7%
Março	8	7%
Abril	7	6,1%
Maio	13	11,3%
Junho	10	8,7%
Julho	10	8,7%
Agosto	5	4,3%
Setembro	5	4,3%
Outubro	15	13%
Novembro	16	13,9%
Dezembro	11	9,6%
Total	115	16,3%

Os maiores volumes de demandas ocorreram nos meses de novembro, com 16 registros (13,9%), e outubro, com 15 registros (13%), seguidos por maio, que apresentou 13 demandas (11,3%). Esses períodos de maior incidência podem estar relacionados ao aumento da procura por serviços de saúde, à execução de programas e campanhas sazonais, bem como à intensificação da utilização dos serviços públicos de saúde pela população.

Nos meses de fevereiro, junho e julho, foram registrados 10 encaminhamentos cada, correspondendo a 8,7% do total mensalmente, indicando estabilidade no fluxo de demandas nesses períodos. Já os menores quantitativos foram observados nos meses de janeiro, agosto e setembro, com 5 demandas cada (4,3%), seguidos por abril, com 7 registros (6,1%), e março, com 8 registros (7%).

4.4.2.1 Dos tipos de demandas e assuntos mais abordados



Observa-se que as **reclamações concentram o maior número de encaminhamentos**, totalizando **64 registros**, o que indica maior incidência de manifestações relacionadas à insatisfação com os serviços ofertados e agentes públicos. Em seguida, destacam-se as **solicitações**, com **26 demandas**, demonstrando que a Ouvidoria também é amplamente utilizada como canal de acesso à informação e de solicitação de serviços na área da saúde.

As **denúncias** somam **19 registros**, evidenciando a relevância do papel da Ouvidoria no recebimento e encaminhamento de manifestações que demandam apuração por parte da Secretaria de Saúde. As **comunicações** apresentam **4 registros**, caracterizando encaminhamentos de natureza administrativa e institucional. Já os **elogios** representam quantitativo reduzido, indicando menor recorrência de manifestações de reconhecimento formal dos serviços prestados.

ASSUNTOS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Má conduta de funcionários	51	45,1%
Cobrança de fornecedores	11	9,7%
Reclamação dos serviços do TFD	7	6,2%
Falta de materiais em posto de saúde	3	2,7%

Outros tipos de assuntos também foram contabilizados, entretanto, foi priorizada a apresentação dos temas mais recorrentes durante o ano.

4.4.3 Secretaria de Obras e Serviços Públicos

MÊS	Quantidade	Percentual
Janeiro	5	4,3%
Fevereiro	10	8,7%
Março	8	7%
Abril	7	6,1%
Maio	13	11,3%
Junho	10	8,7%
Julho	10	8,7%
Agosto	5	4,3%
Setembro	5	4,3%
Outubro	15	13%
Novembro	16	13,9%
Dezembro	11	9,6%
Total	115	16,3%

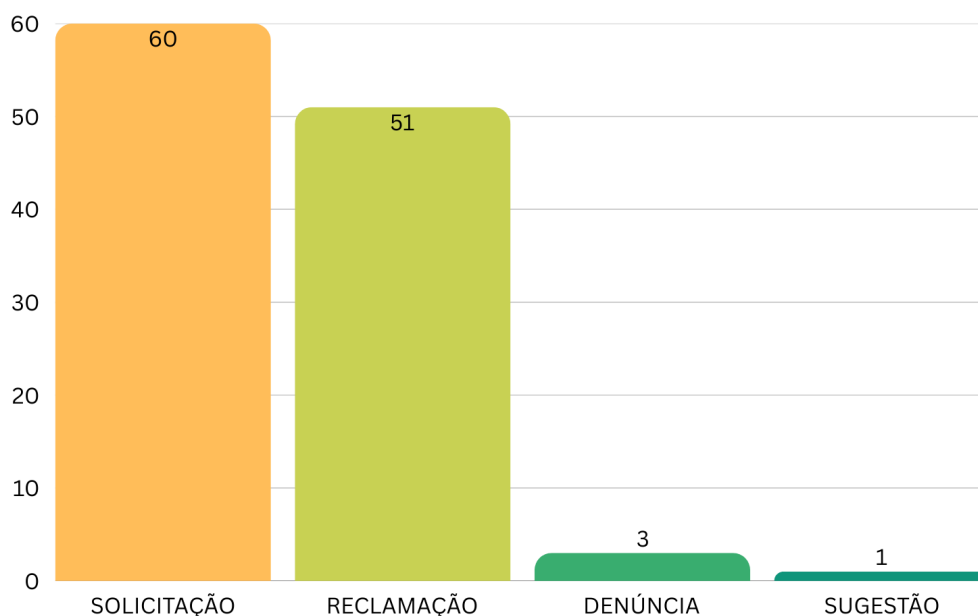
Os dados apresentados referem-se ao quantitativo de demandas encaminhadas pela Ouvidoria Geral à **Secretaria de Obras e Serviços Públicos** durante o período analisado, totalizando **115 registros**, o que corresponde a **16,3%** do total de manifestações recebidas pela Ouvidoria.

Verifica-se que os maiores volumes de demandas ocorreram nos meses de **novembro**, com **16 registros (13,9%)**, e **outubro**, com **15 registros (13%)**, seguidos pelo mês de **maio**, que apresentou **13 demandas (11,3%)**. Esses períodos de maior incidência podem estar associados à intensificação de serviços urbanos, como manutenção de vias, iluminação pública, limpeza urbana e execução de obras, que tendem a gerar maior interação da população com a administração pública.

Nos meses de **fevereiro, junho e julho**, foram registrados **10 encaminhamentos cada**, correspondendo a **8,7%** por mês, indicando relativa estabilidade no fluxo de demandas nesses períodos. Já os menores quantitativos foram observados em **janeiro, agosto e setembro**, com **5 registros cada (4,3%)**, seguidos por **abril**, com **7 demandas (6,1%)**, e **março**, com **8 registros (7%)**.

A análise da distribuição mensal das demandas direcionadas à Secretaria de Obras e Serviços Públicos possibilita identificar períodos críticos e recorrentes de maior procura, subsidiando o planejamento das ações operacionais, a priorização de serviços e a melhoria dos fluxos de atendimento, contribuindo para maior eficiência na resposta às manifestações encaminhadas pela Ouvidoria Geral.

4.4.3.1 Dos tipos de demandas e assuntos mais abordados



O gráfico apresentado refere-se ao **quantitativo de demandas recebidas pela Ouvidoria Geral e encaminhadas à Secretaria de Obras e Serviços Públicos**, considerando os diferentes tipos de manifestações registradas no período analisado, quais sejam: **solicitações, reclamações, denúncias e sugestões**.

Observa-se que as **solicitações** representam o maior volume de encaminhamentos, totalizando **60 registros**, o que evidencia que a população utiliza majoritariamente a Ouvidoria como canal para requerer informações, providências e serviços relacionados à infraestrutura urbana e à prestação de serviços públicos. Em seguida, as **reclamações** somam **51 demandas**, indicando significativa incidência de manifestações de insatisfação quanto à execução ou qualidade dos serviços ofertados pela Secretaria.

As **denúncias** apresentam quantitativo reduzido, com **3 registros**, demonstrando menor recorrência de manifestações que demandam apuração formal. As **sugestões**, por sua vez, correspondem a **1 registro**, evidenciando participação pontual da população no encaminhamento de propostas ou contribuições para o aprimoramento dos serviços públicos.

A distribuição das demandas encaminhadas à Secretaria de Obras e Serviços Públicos reforça o papel da Ouvidoria Geral como instrumento de interlocução entre a sociedade e a administração pública, contribuindo para o monitoramento da qualidade dos serviços urbanos, a identificação de demandas prioritárias e o aperfeiçoamento contínuo das ações desenvolvidas pelo Poder Público Municipal.

ASSUNTOS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Manutenção em via pública	34	29,8%
Limpeza urbana	22	19,3%
Iluminação pública	13	11,4%
Esgoto	9	7,9%

Outros tipos de assuntos também foram contabilizados, entretanto, foi priorizada a apresentação dos temas mais recorrentes durante o ano.

4.4.4 Secretaria de Controle Urbano

MÊS	Quantidade	Percentual
Janeiro	5	10,9%
Fevereiro	5	10,9%
Março	5	10,9%
Abril	2	4,3%
Maio	1	2,2%
Junho	6	13%
Julho	3	6,5%
Agosto	5	10,9%
Setembro	5	10,9%
Outubro	3	6,5%
Novembro	2	4,3%
Dezembro	4	8,7%
Total	46	5,3%

Os dados apresentados referem-se ao quantitativo de demandas encaminhadas pela Ouvidoria Geral à **Secretaria de Controle Urbano** ao longo do período analisado, totalizando **46 registros**, o que corresponde a **6%** do total de manifestações recebidas pela Ouvidoria.

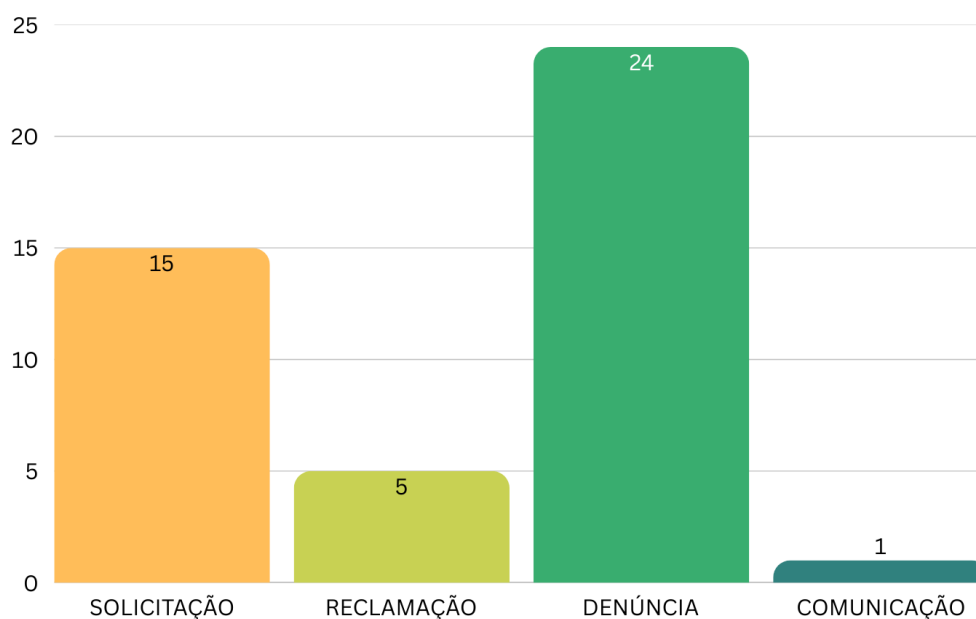
Observa-se que as demandas se distribuíram de forma relativamente equilibrada ao longo dos meses, com destaque para o mês de **junho**, que apresentou o maior volume, com **6 registros (13%)**. Os meses de **janeiro, fevereiro, março, agosto e setembro** registraram **5 demandas**

cada (10,9%), indicando constância no encaminhamento de manifestações relacionadas às atribuições da Secretaria nesses períodos.

Os menores quantitativos foram observados nos meses de **maio**, com **1 registro (2,2%)**, e de **abril e novembro**, ambos com **2 demandas (4,3%)** cada. Já os meses de **julho e outubro** apresentaram **3 registros cada (6,5%)**, enquanto **dezembro** contabilizou **4 demandas (8,7%)**.

A análise da distribuição mensal das demandas direcionadas à Secretaria de Controle Urbano permite identificar padrões de recorrência e sazonalidade, subsidiando o planejamento das ações de fiscalização, ordenamento urbano e atendimento às manifestações da população, contribuindo para maior eficiência e efetividade das respostas encaminhadas pela Ouvidoria Geral.

4.4.4.1 Dos tipos de demandas e assuntos mais abordados



No período analisado, a Ouvidoria Geral encaminhou à Secretaria de Controle Urbano um total de 45 demandas, distribuídas entre solicitações, reclamações, denúncias e sugestões, conforme demonstrado nos dados apresentados. Observa-se que as denúncias representaram a maior parte das manifestações recebidas, totalizando 24 registros, o que evidencia uma significativa atuação da população na fiscalização e comunicação de possíveis irregularidades relacionadas às atribuições da secretaria.

As solicitações corresponderam a 15 demandas, indicando a busca dos cidadãos por providências, esclarecimentos ou serviços vinculados ao controle urbano. Já as reclamações somaram 5 registros, refletindo insatisfações pontuais quanto à prestação de serviços ou situações específicas que demandaram intervenção do órgão. Por fim, foi registrada 1

sugestão, demonstrando a participação do cidadão de forma propositiva, contribuindo com ideias e apontamentos para a melhoria das ações desenvolvidas pela secretaria.

De modo geral, o quantitativo e a tipologia das demandas encaminhadas à Secretaria de Controle Urbano reforçam o papel da Ouvidoria Geral como canal essencial de interlocução entre a sociedade e a administração pública, permitindo identificar áreas sensíveis, orientar a gestão e subsidiar a tomada de decisões voltadas ao aprimoramento dos serviços prestados à população.

ASSUNTOS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Construção irregular	34	36,4%
Estabelecimento irregular	7	15,9%
Ocupação irregular de área pública	4	9,1%
Solicitação de informações	3	6,8%

Outros tipos de assuntos também foram contabilizados, entretanto, foi priorizada a apresentação dos temas mais recorrentes durante o ano.

4.4.5 Agência Municipal de Meio Ambiente

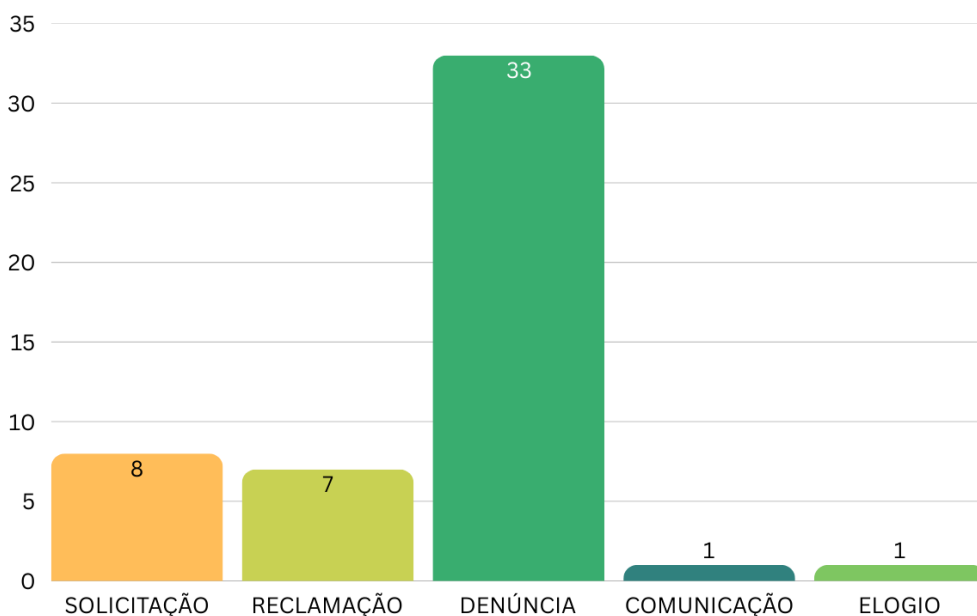
MÊS	Quantidade	Percentual
Janeiro	3	6%
Fevereiro	2	4%
Março	5	10%
Abril	6	12%
Maio	5	10%
Junho	6	12%
Julho	5	10%
Agosto	3	6%
Setembro	0	0%
Outubro	5	10%
Novembro	4	8%
Dezembro	6	10%
Total	50	5,6%

No período analisado, a **Agência Municipal de Meio Ambiente** recebeu, por intermédio da Ouvidoria Geral, um total de **50 demandas**, correspondendo a **5,6%** do total de manifestações registradas no órgão. A distribuição mensal evidencia uma variação moderada ao longo do ano, com maior concentração de demandas nos meses de **abril, junho e dezembro**, cada um com **6 registros**, representando **12%** e **10%**, respectivamente, do total anual.

Os meses de **março, maio, julho e outubro** apresentaram **5 demandas cada**, equivalentes a **10%** do total, demonstrando uma recorrência consistente de manifestações relacionadas às atribuições ambientais, como fiscalização, licenciamento e denúncias ambientais. Em **janeiro e agosto**, foram contabilizadas **3 demandas** em cada mês (**6%**), enquanto **fevereiro e novembro** registraram **2 e 4 demandas**, correspondendo a **4%** e **8%**, respectivamente.

Destaca-se que, no mês de **setembro**, não houve registro de demandas encaminhadas à Agência Municipal de Meio Ambiente. De forma geral, os dados apontam uma demanda contínua ao longo do ano, reforçando a relevância da atuação da Ouvidoria Geral como instrumento de mediação entre a população e a administração pública, bem como a importância do acompanhamento sistemático das manifestações para subsidiar ações de planejamento, prevenção e aprimoramento das políticas ambientais municipais.

4.4.5.1 Dos tipos de demanda e assuntos mais abordados



No período analisado, a **Agência Municipal de Meio Ambiente** recebeu, por intermédio da **Ouvidoria Geral**, um total de **50 demandas**, distribuídas entre **solicitações, reclamações, denúncias, sugestões, comunicações e elogios**, conforme os registros encaminhados ao órgão competente. Observa-se que as **denúncias** representaram a maior parte das manifestações, totalizando **33 registros**, o que evidencia a relevância da atuação fiscalizatória e do controle ambiental no município.

As **solicitações** somaram **8 demandas**, indicando a busca da população por informações, providências e serviços relacionados às atribuições da Agência. Já as **reclamações** contabilizaram **7 registros**, demonstrando apontamentos da sociedade quanto a possíveis irregularidades, insatisfações ou necessidade de melhorias nos serviços ambientais prestados. As manifestações classificadas como **comunicação** e **elogio** apresentaram **1 registro cada**, evidenciando menor incidência desse tipo de interação no período avaliado.

De modo geral, os dados reforçam o papel da Ouvidoria Geral como importante canal de escuta e encaminhamento das demandas da população, especialmente no que se refere às questões ambientais. O predomínio de denúncias sinaliza a necessidade de contínuo monitoramento, ações preventivas e fortalecimento das políticas públicas ambientais, visando maior efetividade, transparência e resposta às demandas sociais encaminhadas à Agência Municipal de Meio Ambiente.

ASSUNTOS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Construção irregular	13	27,1%
Maus tratos aos animais	5	10,4%
Criação irregular de animais	5	10,4%
Animais soltos	4	8,3%

Outros tipos de assuntos também foram contabilizados, entretanto, foi priorizada a apresentação dos temas mais recorrentes durante o ano.

4.4.6 Secretaria de Administração

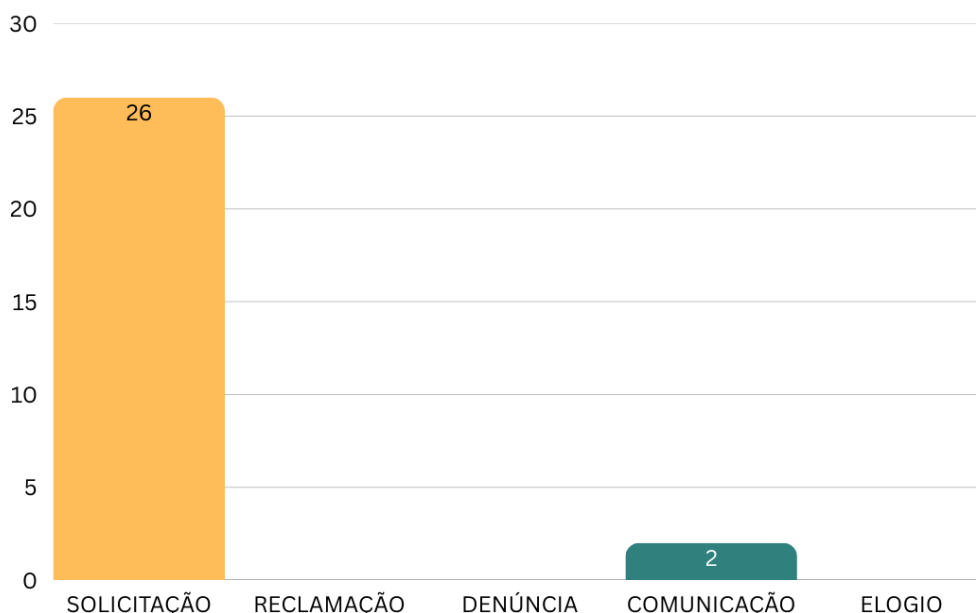
MÊS	Quantidade	Percentual
Janeiro	2	6%
Fevereiro	0	0
Março	5	10%
Abril	1	12%
Maio	0	0
Junho	1	12%
Julho	1	10%
Agosto	6	6%
Setembro	6	6%
Outubro	4	10%
Novembro	1	8%
Dezembro	1	10%
Total	28	3,7 %

No período analisado, a **Secretaria de Administração** recebeu, por meio da **Ouvidoria Geral**, um total de **28 demandas**, correspondendo a **3,7%** do quantitativo geral de manifestações encaminhadas às secretarias municipais. Essas demandas englobam **solicitações, reclamações, denúncias, sugestões, comunicações e elogios**, refletindo a diversidade de interações da população com a gestão administrativa.

A distribuição mensal demonstra variação ao longo do ano, com maior concentração de demandas nos meses de **agosto (6 registros)** e **setembro (6 registros)**, indicando períodos de maior procura pelos serviços e esclarecimentos relacionados à área administrativa. Em contrapartida, os meses de **fevereiro** e **maio** não apresentaram registros de demandas, o que pode indicar menor volume de manifestações ou estabilidade nas atividades do setor nesses períodos.

De modo geral, o quantitativo relativamente reduzido de demandas direcionadas à Secretaria de Administração sugere um fluxo mais controlado de manifestações quando comparado a outras pastas. Ainda assim, os dados reforçam a importância da Ouvidoria Geral como instrumento de transparência, participação social e aprimoramento contínuo da gestão pública, possibilitando o acompanhamento das demandas e a adoção de medidas corretivas e preventivas quando necessário.

4.4.6.1 Dos tipos de demanda e assuntos mais abordados



Conforme os dados consolidados, a **Secretaria de Administração** recebeu, por meio da **Ouvidoria Geral**, um total de **28 demandas** no período analisado, abrangendo **solicitações, reclamações, denúncias, sugestões, comunicações e elogios** encaminhados ao setor. Observa-se que houve **predominância expressiva de solicitações**, que totalizaram **26 registros**, evidenciando que a maior parte das manifestações da população esteve relacionada a pedidos de informação, orientações e providências administrativas.

As demandas classificadas como **comunicação** corresponderam a **2 registros**, representando um volume significativamente menor quando comparado às solicitações. Não foram identificados, no período analisado, registros de **reclamações, denúncias ou elogios** direcionados à Secretaria de Administração, o que pode indicar um cenário de menor conflito ou insatisfação formalizada junto à Ouvidoria no âmbito das atribuições desse órgão.

De modo geral, o perfil das demandas encaminhadas à Secretaria de Administração revela uma atuação da Ouvidoria predominantemente voltada ao atendimento informacional e ao suporte administrativo à população. Esses dados reforçam a importância da Ouvidoria Geral como instrumento de mediação entre o cidadão e a Administração Pública, contribuindo para a transparência, a eficiência dos serviços e o aprimoramento contínuo da gestão administrativa municipal.

ASSUNTOS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Seleção simplificada	13	27,1%
Solicitações de informações	5	10,4%

Outros tipos de assuntos também foram contabilizados, entretanto, foi priorizada a apresentação dos temas mais recorrentes durante o ano.

4.4.7 Secretaria de Assistência Social e Juventude

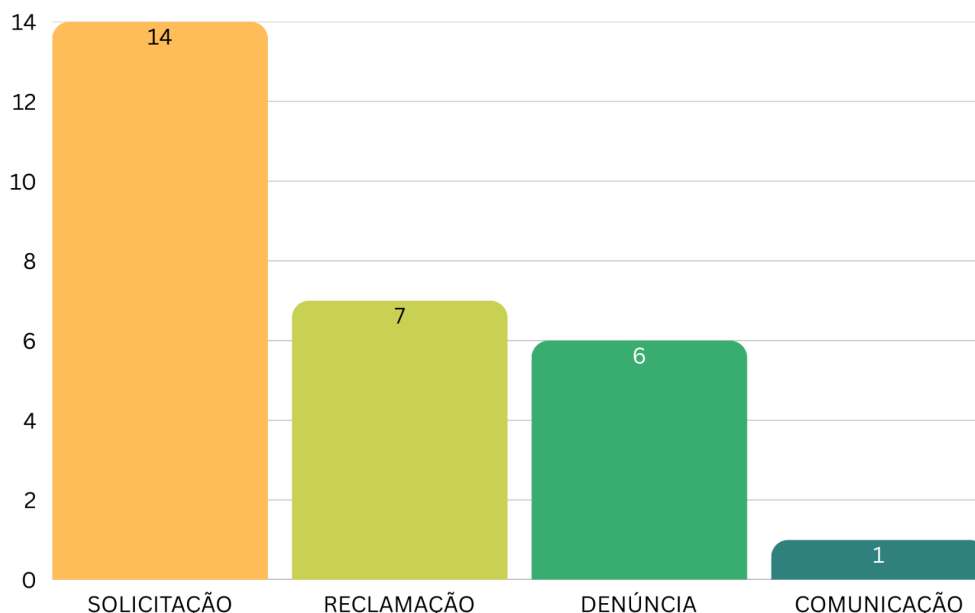
MÊS	Quantidade	Percentual
Janeiro	1	4%
Fevereiro	0	0
Março	2	8%
Abril	1	4%
Maio	1	4%
Junho	3	12%
Julho	1	10%
Agosto	0	0
Setembro	9	36%
Outubro	4	16%
Novembro	1	4%
Dezembro	2	2%
Total	28	3,7 %

No período avaliado, a **Secretaria de Assistência Social e Juventude** recebeu, por intermédio da **Ouvidoria Geral**, um total de **28 demandas**, o que corresponde a **3,7%** do quantitativo geral de manifestações registradas no período. As demandas encaminhadas abrangem **solicitações, reclamações, denúncias, sugestões, comunicações e elogios**, refletindo a interação da população com as políticas públicas voltadas à assistência social e à juventude.

A análise da distribuição mensal evidencia variação significativa ao longo do ano, com destaque para o mês de **setembro**, que concentrou o maior número de registros, totalizando **9 demandas (36%)**, seguido de **outubro**, com **4 registros (16%)**. Os meses de **fevereiro** e **agosto** não apresentaram demandas registradas, enquanto nos demais meses os quantitativos permaneceram baixos e relativamente estáveis.

De modo geral, o volume de demandas direcionadas à Secretaria de Assistência Social e Juventude indica uma participação moderada da população nos canais de ouvidoria para assuntos relacionados à área social. Ainda assim, os dados reforçam a relevância da Ouvidoria Geral como instrumento de escuta, encaminhamento e acompanhamento das manifestações da sociedade, contribuindo para o fortalecimento das ações, programas e serviços voltados à promoção social e à juventude no município.

4.4.7.1 Das demandas e dos assuntos mais abordados



No período analisado, a **Secretaria de Assistência Social e Juventude** recebeu, por meio da **Ouvidoria Geral**, um total de **28 demandas**, distribuídas entre **solicitações, reclamações, denúncias, sugestões e comunicações**. Conforme demonstrado nos dados consolidados, observa-se a predominância de **solicitações**, que somaram **14 registros**, evidenciando que a maior parte das manifestações encaminhadas refere-se a pedidos de providências, informações ou acesso a serviços vinculados à política de assistência social e juventude.

As **reclamações** totalizaram **7 registros**, indicando insatisfações pontuais quanto à execução ou à qualidade dos serviços ofertados. As **denúncias** corresponderam a **6 demandas**, o que demonstra a utilização do canal de ouvidoria como instrumento de controle social e fiscalização das ações públicas no âmbito da secretaria. Houve ainda **1 comunicação**, representando registros de caráter informativo encaminhados pela população.

De forma geral, a distribuição das demandas revela uma participação ativa dos cidadãos nos assuntos relacionados à assistência social e juventude, reforçando o papel da **Ouvidoria Geral** como canal essencial de escuta, encaminhamento e acompanhamento das manifestações, contribuindo para o aprimoramento das políticas públicas e para a melhoria contínua dos serviços prestados à população.

ASSUNTOS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Solicitações de informações	7	29,2%
Falta de atendimento	4	16,7%
Reclamação de conduta de funcionários	3	12,5%

Outros tipos de assuntos também foram contabilizados, entretanto, foi priorizada a apresentação dos temas mais recorrentes durante o ano.

4.4.8 Secretaria de Segurança e Defesa Civil

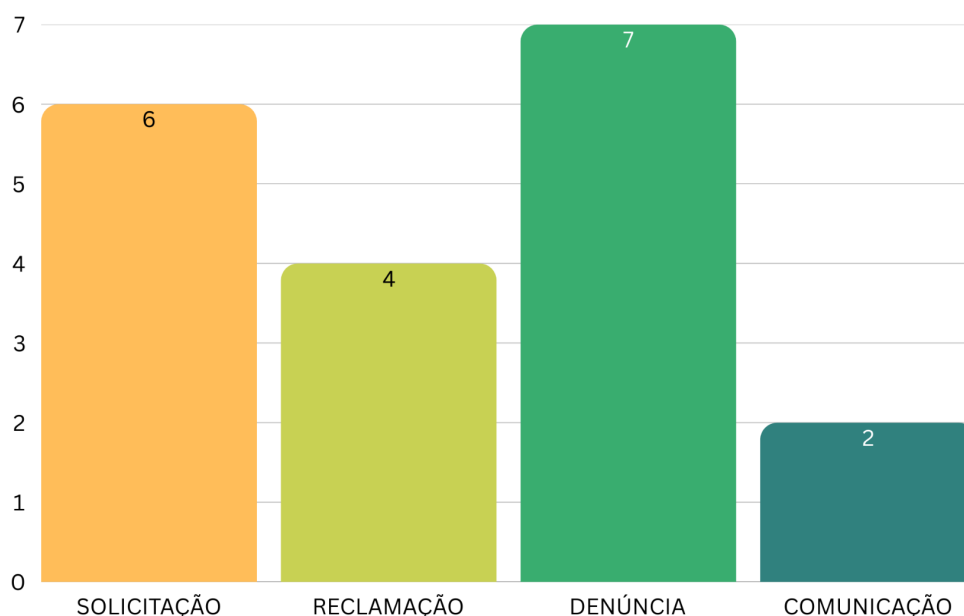
MÊS	Quantidade	Percentual
Janeiro	1	5,3%
Fevereiro	0	0
Março	1	5,3%
Abril	2	10,5%
Maio	3	15,8%
Junho	3	15,8%
Julho	0	0
Agosto	5	26,3%
Setembro	2	10,5%
Outubro	0	0
Novembro	2	10,5%
Dezembro	0	0
Total	19	2,7 %

No período analisado, a Secretaria de Segurança e Defesa Civil recebeu, por intermédio da Ouvidoria Geral, um total de 19 demandas, correspondendo a 2,7% do quantitativo geral de manifestações registradas. A distribuição mensal evidencia variações ao longo do ano, com maior concentração de demandas nos meses de agosto, que apresentou 5 registros (26,3%), seguido de maio e junho, ambos com 3 demandas cada (15,8%).

Nos meses de janeiro e março foram registradas 1 demanda em cada período (5,3%), enquanto abril, setembro e novembro contabilizaram 2 demandas cada (10,5%). Já nos meses de fevereiro, julho, outubro e dezembro não houve registro de manifestações encaminhadas à secretaria, demonstrando períodos de menor acionamento do canal de ouvidoria para assuntos relacionados à segurança pública e à defesa civil.

De modo geral, o quantitativo apresentado indica uma demanda moderada direcionada à Secretaria de Segurança e Defesa Civil, reforçando a importância da Ouvidoria Geral como instrumento de registro, encaminhamento e acompanhamento das manifestações da população, contribuindo para a transparência, o controle social e o aprimoramento das ações desenvolvidas pela gestão pública municipal.

4.4.8.1 Das demandas e dos assuntos mais abordados



Conforme os dados consolidados no relatório da **Ouvidoria Geral**, a **Secretaria de Segurança e Defesa Civil** recebeu um total de **19 demandas** encaminhadas ao longo do período analisado. Essas manifestações foram classificadas entre **solicitações, reclamações, denúncias e comunicações**, refletindo diferentes formas de participação e controle social exercidas pela população.

Observa-se que as **denúncias** representaram o maior volume de registros, com **7 ocorrências**, evidenciando a relevância do papel da Ouvidoria no acolhimento de situações que demandam

apuração e providências por parte da secretaria. Em seguida, destacam-se as **solicitações**, que totalizaram **6 demandas**, indicando a busca dos cidadãos por serviços, informações ou intervenções relacionadas à área de segurança e defesa civil. As **reclamações** somaram **4 registros**, enquanto as **comunicações** apresentaram um quantitativo menor, com **2 manifestações**.

De forma geral, os dados demonstram que a Ouvidoria Geral atua como um canal fundamental de interlocução entre a população e a **Secretaria de Segurança e Defesa Civil**, possibilitando o encaminhamento adequado das demandas e contribuindo para a melhoria contínua dos serviços públicos, o fortalecimento da transparência e o aprimoramento das ações voltadas à segurança e proteção da comunidade.

ASSUNTOS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Reclamação de conduta de funcionários	8	44,4%
Solicitação de informações	5	27,8%
Tráfego de veículos	2	11,1%

Outros tipos de assuntos também foram contabilizados, entretanto, foi priorizada a apresentação dos temas mais recorrentes durante o ano.

4.4.9 Procuradoria Geral

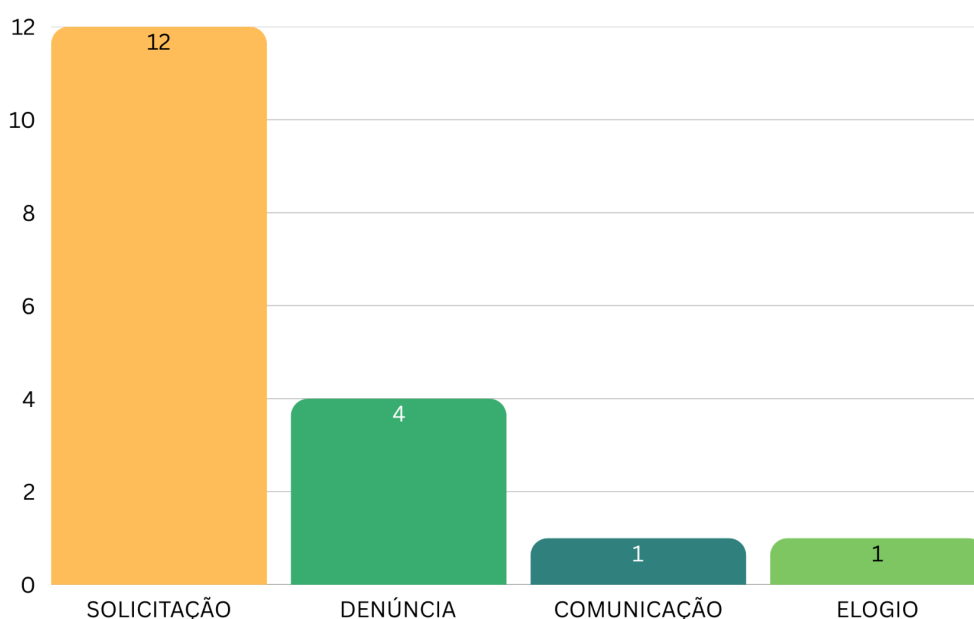
MÊS	Quantidade	Percentual
Janeiro	2	9,1%
Fevereiro	2	9,1%
Março	1	4,5%
Abril	2	13,6%
Maio	2	9,1%
Junho	1	4,5%
Julho	2	9,1%
Agosto	1	4,5%
Setembro	1	4,5%
Outubro	2	9,1%
Novembro	1	4,5%
Dezembro	1	4,5%
Total	18	2 %

No período analisado, a **Procuradoria Geral** recebeu, por intermédio da **Ouvidoria Geral**, um total de **18 demandas**, o que corresponde a **2%** do quantitativo geral de manifestações registradas. Os dados demonstram uma distribuição relativamente equilibrada das demandas ao longo dos meses, sem grandes picos de concentração em um período específico.

Os meses de **janeiro, fevereiro, maio, julho e outubro** apresentaram **2 demandas cada**, representando **9,1%** do total por mês, enquanto **abril** registrou o maior percentual proporcional, com **2 demandas**, correspondendo a **13,6%**. Já nos meses de **março, junho, agosto, setembro, novembro e dezembro**, foram contabilizadas **1 demanda em cada período**, equivalente a **4,5%**.

De modo geral, o quantitativo encaminhado à **Procuradoria Geral** indica uma demanda pontual e distribuída de forma homogênea ao longo do ano, reforçando o papel da Ouvidoria Geral como canal de mediação e encaminhamento das manifestações dos cidadãos, especialmente aquelas que exigem análise jurídica, orientação legal ou providências institucionais no âmbito da administração pública municipal.

4.4.9.1 Das demandas e dos assuntos mais abordados



Conforme o levantamento realizado pela **Ouvidoria Geral**, a **Procuradoria Geral** recebeu, no período analisado, um total de **18 demandas** encaminhadas por meio do canal de ouvidoria. Essas manifestações foram classificadas entre **solicitações, denúncias, comunicações e elogios**, refletindo a diversidade de demandas direcionadas ao setor jurídico da administração municipal.

Observa-se que as **solicitações** constituíram a maior parte dos registros, totalizando **12 demandas**, o que indica a recorrente busca da população por orientações, providências administrativas e esclarecimentos de natureza jurídica. As **denúncias** somaram **4 registros**,

evidenciando a importância da Procuradoria Geral no apoio à apuração e análise de situações que envolvem aspectos legais. Já as **comunicações** e os **elogios** apresentaram menor volume, com **1 registro cada**, demonstrando caráter pontual dessas manifestações.

De modo geral, os dados evidenciam o papel estratégico da **Procuradoria Geral** no atendimento às demandas encaminhadas pela Ouvidoria Geral, contribuindo para a legalidade dos atos administrativos, a transparência institucional e o fortalecimento da relação entre a gestão pública e a sociedade.

ASSUNTOS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Prescrição	6	28,6%
Solicitação de informações	5	23,8%
Protesto	2	9,6%

Outros tipos de assuntos também foram contabilizados, entretanto, foi priorizada a apresentação dos temas mais recorrentes durante o ano.

4.4.10 Vigilância Sanitária

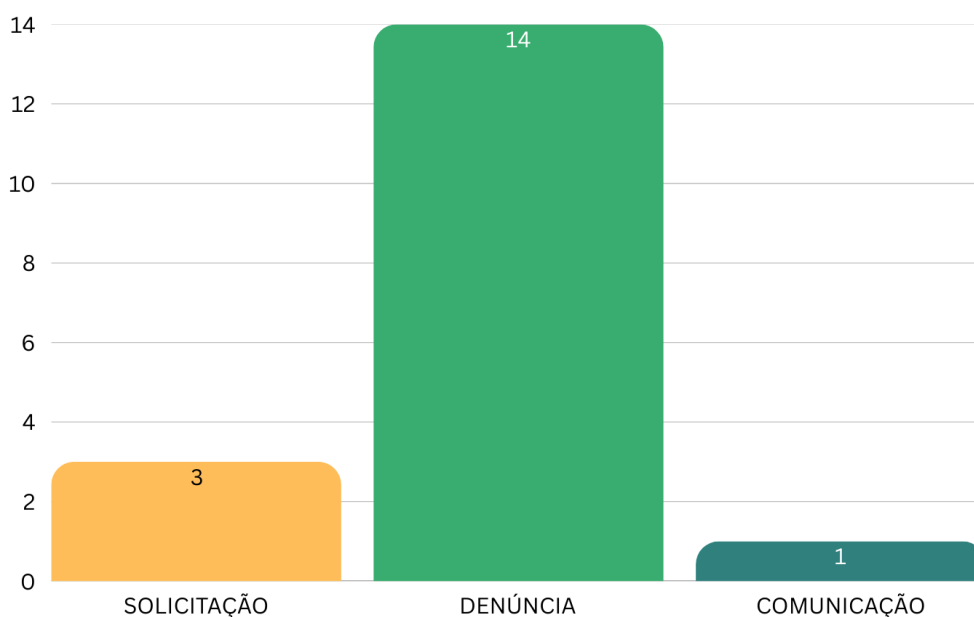
MÊS	Quantidade	Percentual
Janeiro	1	5,6%
Fevereiro	0	0
Março	0	0
Abril	4	22,2%
Maio	4	22,2%
Junho	3	16,7%
Julho	1	5,6%
Agosto	2	11,1%
Setembro	1	4,5%
Outubro	0	0
Novembro	1	5,6%
Dezembro	1	5,6%
Total	18	2 %

A **Vigilância Sanitária** recebeu, por intermédio da **Ouvidoria Geral**, um total de **18 demandas**, correspondendo a **2%** do volume geral de manifestações encaminhadas às secretarias e órgãos municipais. As demandas abrangem **solicitações, reclamações, denúncias, comunicações e elogios**, relacionadas às atribuições do setor.

A distribuição mensal demonstra maior concentração de registros nos meses de **abril e maio**, com **4 demandas em cada mês**, representando **22,2%** do total mensal, seguidos por **junho**, com **3 registros (16,7%)**. Os meses de **janeiro, julho, setembro, novembro e dezembro** apresentaram **1 demanda cada**, indicando menor incidência de manifestações. Já os meses de **fevereiro, março e outubro** não registraram encaminhamentos para o setor.

De forma geral, os dados indicam que as manifestações direcionadas à **Vigilância Sanitária** ocorreram de maneira **pontual e concentrada em determinados períodos do ano**, possivelmente relacionadas a fiscalizações, denúncias ou demandas específicas sazonais. O acompanhamento dessas informações pela Ouvidoria Geral contribui para o planejamento das ações do setor, o aprimoramento dos serviços prestados e o fortalecimento da transparência e do controle social.

4.4.10.1 Das demandas e dos assuntos mais abordados



A análise por tipologia evidencia que as denúncias representaram a maior parte das manifestações, com 14 registros, demonstrando que a atuação da Vigilância Sanitária é majoritariamente demandada para apuração de possíveis irregularidades e situações que possam oferecer risco à saúde pública. As solicitações somaram 3 registros, relacionadas a pedidos de informações, fiscalizações ou orientações técnicas, enquanto as comunicações totalizaram 1 registro, caracterizando manifestações de caráter informativo. Não houve registro de sugestões no período considerado.

Esses dados reforçam o papel da Ouvidoria Geral como canal de escuta da população e de encaminhamento qualificado das manifestações aos órgãos competentes, bem como evidenciam a relevância da Vigilância Sanitária no atendimento às demandas relacionadas à proteção da saúde coletiva, ao controle sanitário e à fiscalização de atividades e serviços no âmbito municipal.

ASSUNTOS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Estabelecimento irregular	14	70,6%
Solicitação de informações	2	11,8%
Criação de animais	2	11,8%

Outros tipos de assuntos também foram contabilizados, entretanto, foi priorizada a apresentação dos temas mais recorrentes durante o ano.

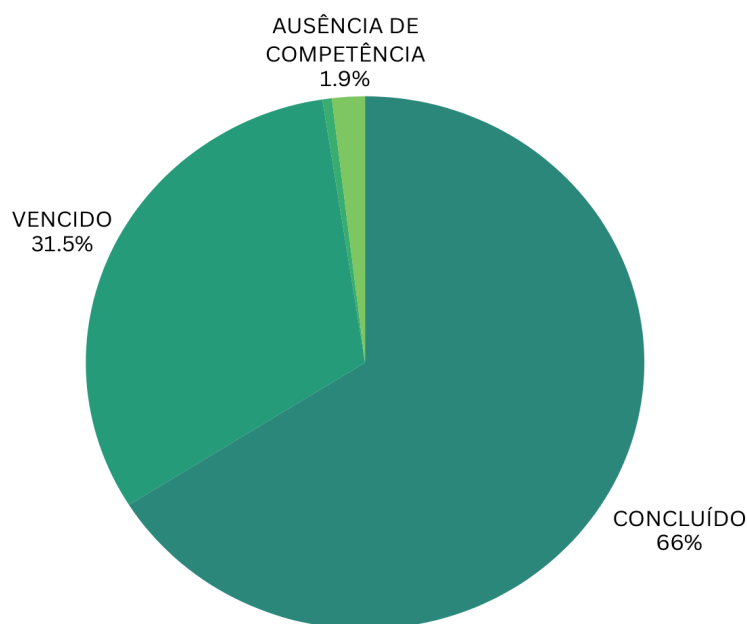
4.4.11 Demais Secretarias

No exercício de 2025, a Secretaria de Educação, Secretaria de Turismo, Cultura, Lazer e Esporte, Secretaria da Mulher, Secretaria de Agricultura e Desenvolvimento Rural, Secretaria de Ciências, Tecnologia e Informação, bem como a Gerência de Licitações e o DMGTTRANS, responderam cada uma por aproximadamente **1%** do total de demandas registradas pela Ouvidoria Municipal.

Tal percentual revela uma **baixa incidência de manifestações populares** relacionadas aos serviços executados por esses setores, abrangendo reclamações, solicitações, denúncias, elogios e sugestões. Esse cenário pode indicar, por um lado, um **baixo nível de insatisfação** por parte dos usuários, refletindo regularidade na prestação dos serviços; por outro, pode também apontar para uma **menor interação da população** com a Ouvidoria no que se refere às atribuições dessas unidades administrativas.

Ressalta-se que a reduzida participação dessas secretarias e órgãos no volume total de demandas não elimina a importância do **monitoramento contínuo** das atividades desenvolvidas, tampouco dispensa a adoção de estratégias de **fortalecimento dos canais de escuta social**, visando ampliar a transparência, a comunicação institucional e o incentivo à participação cidadã.

4.5. Do Status da Demanda

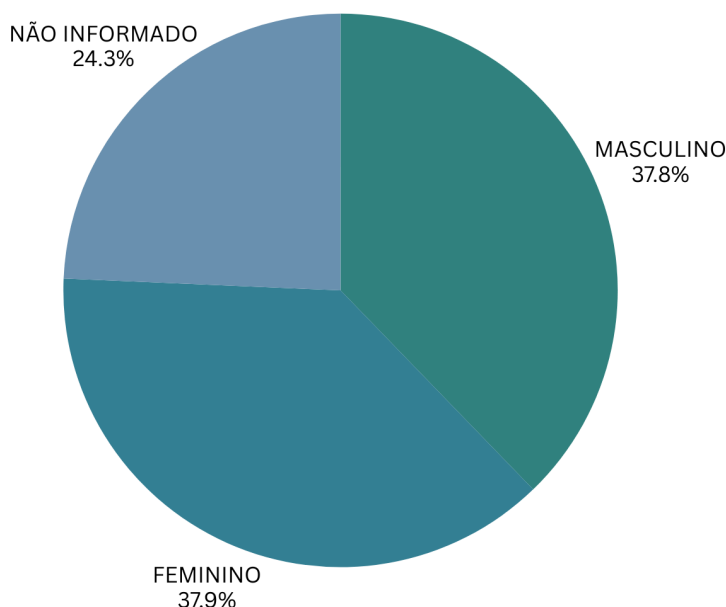


Ao analisar a triagem das demandas, identificamos a seguinte distribuição:

- **Demandas respondidas – 66%** (ofícios enviados às secretarias que receberam retorno).
- **Manifestações vencidas – 31,5%** (pendentes de resposta no prazo estabelecido).
- **Demandas com ausência de competência – 1,9%** (falta de competência da repartição pública).

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

4.6 Do Perfil de Gênero dos Manifestantes

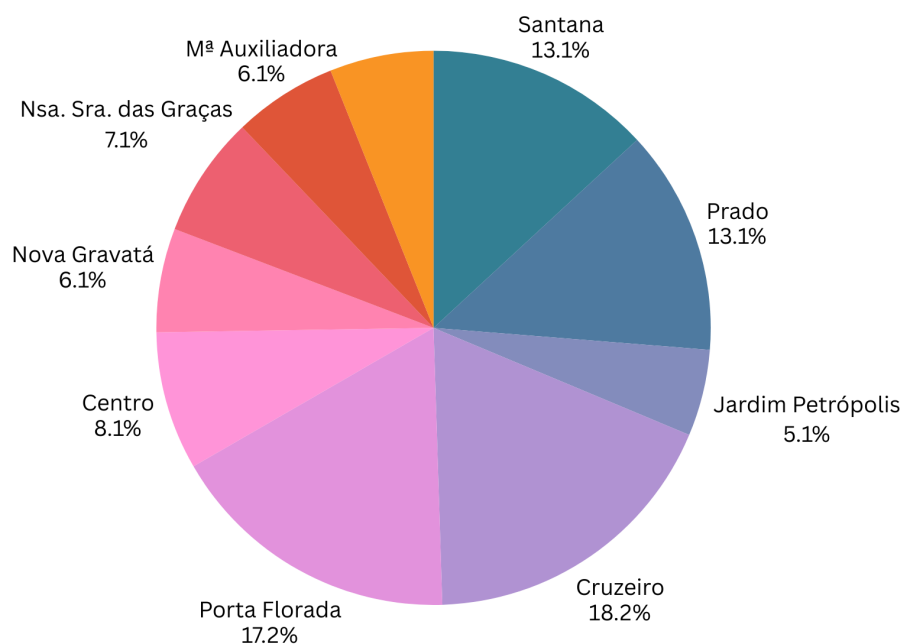


A análise do gráfico referente à divisão de gênero dos demandantes evidencia uma distribuição equilibrada entre os registros realizados por pessoas do gênero feminino (37,9%) e do gênero masculino (37,8%), demonstrando participação praticamente equivalente entre ambos nos encaminhamentos feitos à Ouvidoria Geral.

Observa-se, ainda, que 24,3% das demandas estão classificadas como “não informado”. Essa categorização corresponde aos registros efetuados de forma anônima ou pseudonimizada, nos quais o manifestante opta por não informar seus dados pessoais, incluindo o gênero. Tal possibilidade reforça o compromisso da Ouvidoria Geral com a garantia do sigilo, da proteção de dados e do acesso democrático aos canais de manifestação.

Dessa forma, o gráfico reflete não apenas o perfil dos demandantes, mas também a confiança da população no uso da Ouvidoria como instrumento legítimo de participação social, assegurando o direito à manifestação, seja de forma identificada ou anônima.

4.7 Da Participação Territorial nas Demandas da Ouvidoria Municipal

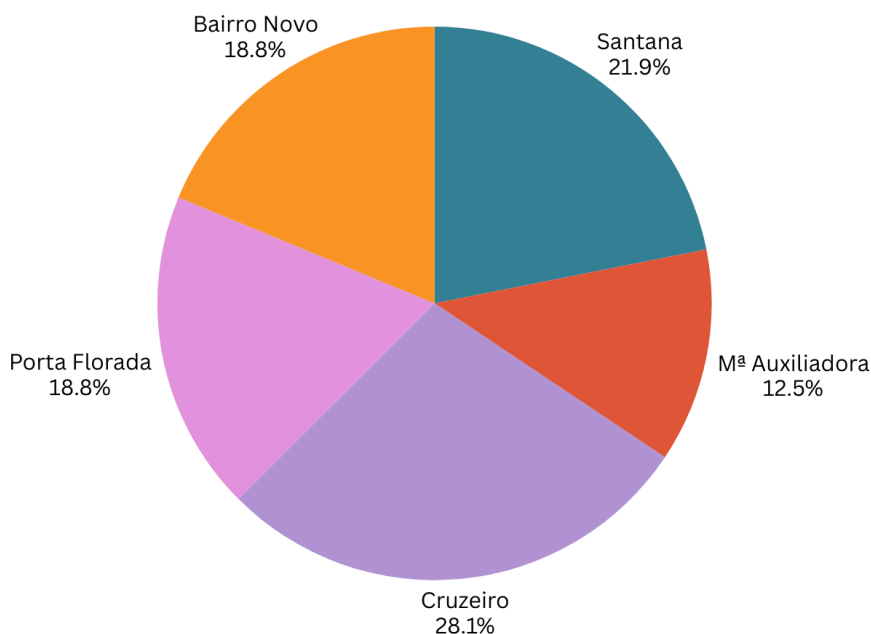


O gráfico apresentado evidencia que **diversos bairros do município contribuíram de forma significativa para a melhoria dos serviços públicos**, por meio de sua participação ativa nos canais da Ouvidoria Municipal. As manifestações encaminhadas refletem o engajamento da população no exercício do controle social e na colaboração direta com a gestão pública.

Destaca-se que o gráfico contempla **apenas os bairros com maior volume de contribuições**, os quais apresentaram maior frequência de registros, tais como solicitações, reclamações, denúncias, comunicações e sugestões. Entre eles, observam-se bairros com maior representatividade percentual, demonstrando concentração de demandas em determinadas localidades, sem prejuízo da participação dos demais bairros do município.

Ressalta-se que a atuação desses territórios fortalece o processo de escuta cidadã, permitindo à Administração Municipal identificar necessidades específicas, aprimorar políticas públicas e direcionar ações de forma mais eficiente e estratégica. A participação da população, independentemente da localidade, reafirma o papel da Ouvidoria Municipal como instrumento essencial de transparência, diálogo e aprimoramento contínuo da gestão pública.

4.8 Concentração de Reclamações por Bairro



A análise das demandas registradas por bairro evidencia que as **maiores incidências de reclamações** concentram-se em problemas específicos relacionados à infraestrutura urbana e à prestação de serviços públicos essenciais. Nos bairros **Santana** e **Porta Florada**, observa-se predominância de manifestações relacionadas à **falta de limpeza urbana**, associada também à **deficiência no calçamento das vias**, fatores que impactam diretamente a mobilidade, a salubridade e a qualidade de vida da população local.

No bairro **Cruzeiro**, bem como na **Maria Auxiliadora**, a principal causa das reclamações refere-se à **ausência ou precariedade do calçamento**, evidenciando a necessidade de intervenções estruturais para melhoria das condições de tráfego e segurança dos moradores. Já no **Bairro Novo**, as manifestações concentram-se majoritariamente em questões relacionadas à **má conduta de funcionários vinculados aos serviços de saúde**, especificamente no âmbito do **PSF (Programa Saúde da Família)** e do **TFD (Tratamento Fora do Domicílio)**, apontando para fragilidades no atendimento e na relação entre servidores e usuários.

Esses dados reforçam a importância de ações direcionadas e integradas por parte da gestão pública, visando sanar as demandas recorrentes, aprimorar a prestação dos serviços e fortalecer a confiança da população nos canais de participação social.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A análise consolidada das manifestações registradas pela Ouvidoria Geral do Município de Gravatá no exercício de 2025 demonstra que o órgão se mantém como importante instrumento de escuta qualificada, monitoramento das políticas públicas e identificação de fragilidades operacionais na prestação dos serviços municipais. No período, foram contabilizadas **748 manifestações**, com predominância de **solicitações (57,2%)**, seguidas por **reclamações (22,7%)** e **denúncias (15,6%)**, evidenciando que a Ouvidoria é utilizada majoritariamente como canal de acesso a serviços e informações, sem prejuízo de sua função de controle social.

No recorte por áreas administrativas, observa-se maior concentração de demandas (solicitações, reclamações e denúncias) sobre a **Secretaria de Finanças (30,6%)**, seguida pelos setores de **Saúde e Obras e Serviços Públicos** (ambos com 16,3%), o que revela maior sensibilidade social em temas relacionados à arrecadação, regularização fiscal, saúde e infraestrutura urbana e prestação de serviços essenciais. Esse padrão indica que as áreas diretamente vinculadas ao cotidiano do cidadão tendem a gerar maior volume de manifestações e, portanto, demandam monitoramento gerencial permanente e melhoria contínua dos fluxos de atendimento.

Sob a perspectiva temática, as reclamações concentram-se, em grande parte, em problemas na área de saúde e infraestrutura urbana, o que revela demandas estruturais e comportamentais que exigem atuação integrada entre planejamento, fiscalização e gestão de pessoas.

Sob a perspectiva territorial, no período, observou-se concentração de reclamações em determinados bairros, com destaque para **Santana e Porta Florada**, onde predominam registros relacionados à limpeza urbana e às condições de pavimentação, fatores que impactam diretamente a mobilidade, a salubridade e a qualidade de vida da população. Verificou-se ainda incidência significativa de reclamações nos bairros **Cruzeiro e Maria Auxiliadora**, bem como no **Bairro Novo**, onde se concentram manifestações relacionadas à conduta funcional e à qualidade do atendimento em serviços de saúde.

Esse padrão territorial das reclamações indica a necessidade de **incremento direcionado dos serviços públicos nessas localidades**. A utilização sistemática dessas informações pela gestão municipal permite orientar o planejamento operacional, priorizar investimentos e reduzir a recorrência de demandas críticas, fortalecendo a resolutividade administrativa.

No que se refere ao perfil dos manifestantes, observa-se distribuição praticamente equilibrada entre registros realizados por pessoas do gênero feminino (37,9%) e masculino (37,8%), além de parcela relevante classificada como “não informado” (24,3%), em razão de manifestações anônimas ou pseudonimizadas. Esse cenário demonstra acesso democrático aos canais de ouvidoria, confiança da população no sigilo das informações e efetividade do mecanismo como instrumento de participação social ampla e inclusiva.

Gravatá, 09 de fevereiro de 2026.

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