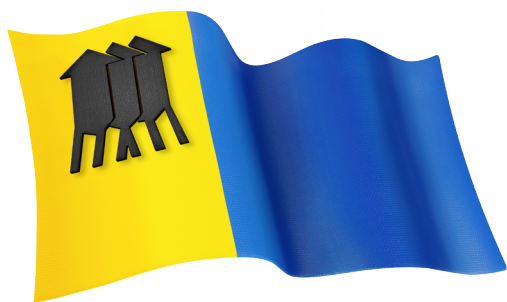




P R E F E I T U R A
P O R T O V E L H O
O U V I D O R I A

RELATÓRIO CIRCUNSTANCIADO 2017

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

2017

A Ouvidoria Geral do Município (OGM), criada em 2017, por meio do Decreto nº 14.440 de 30 de março de 2017, está vinculada diretamente ao Gabinete do Prefeito, deu início aos seus trabalhos efetivamente no mês de maio de 2017.

Tem por finalidade ser canal de comunicação entre o cidadão e a Prefeitura, permite o alcance de diversos objetivos sociais, viabilizar o controle social da qualidade dos serviços públicos e possibilitar ao gestor a formação de diagnósticos, para a ação qualitativa na melhoria da prestação dos serviços. Assim, compreende-se ouvidoria como importante meio pelo qual o cidadão participa de forma efetiva da gestão pública, através de registros de manifestações por diversos canais de atendimentos, presencial, e-mail, telefone e formulário eletrônico.

ESTATÍSTICO DAS ATIVIDADES DA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO.¹

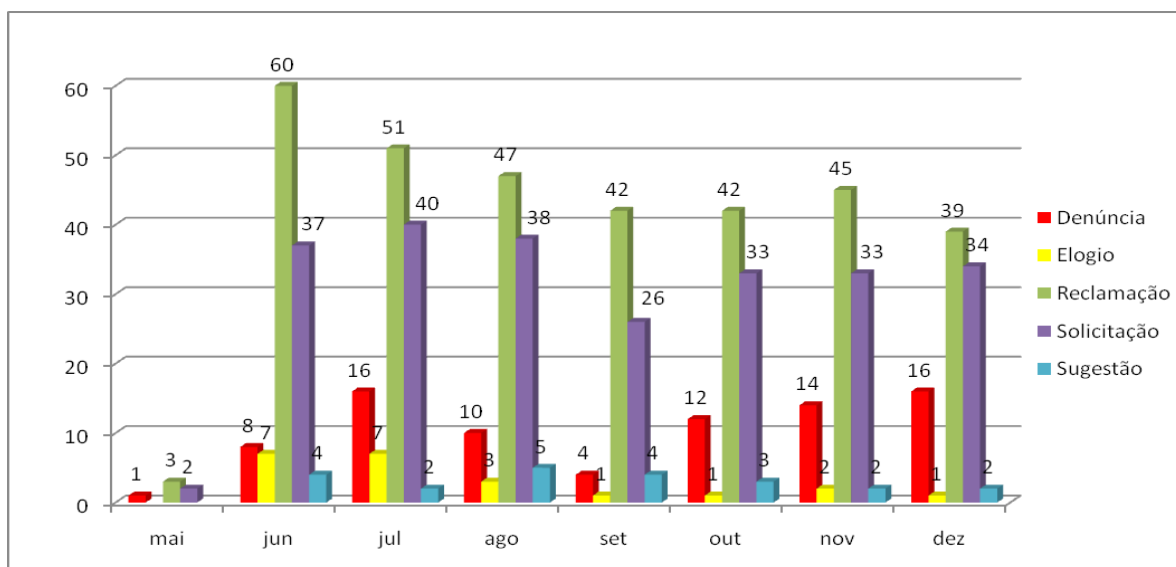
O relatório estatístico das atividades desenvolvidas no período de 29/05/2017 a 31/12/2017. As informações apresentadas têm origem no banco de dados do Sistema e-OUV².

A Ouvidoria Geral do Município tem por objetivo, receber e tratar manifestações registradas no e-OUV, de acordo com nosso banco de dados, adota-se como parâmetro os meses compreendidos entre o dia 29/05/2017 a 31/12/2017, neste período foram consolidados **697** manifestações válidas, demonstrando-se a variação no quantitativo de manifestações recebidas entre os meses citados, comparando-se mês a mês, evidenciando que a **média** do segundo semestre do ano de 2017, mensura-se **95** manifestações/mês.

Tabela 1 - Quantitativo de registros mensais por tipo de manifestação - Maio a dezembro de 2017.

Período	Tipo					Total geral
Meses	Denúncia	Elogio	Redamação	Solicitação	Sugestão	
mai	1		3	2		6
jun	8	7	60	37	4	116
jul	16	7	51	40	2	116
ago	10	3	47	38	5	103
set	4	1	42	26	4	77
out	12	1	42	33	3	91
nov	14	2	45	33	2	96
dez	16	1	39	34	2	92
Total geral	81	22	329	243	22	697

Gráfico 1 - Evolução do quantitativo de manifestações recebidas - maio a dezembro de 2017.



No demonstrativo por percentuais, foram evidenciados os tipos de manifestações, observa-se que os maiores registros foram relacionados a reclamações (47%) e Solicitações (35%), seguido por Denúncia (12%) e os menores foram sugestões (3%) e elogios (3%).

Gráfico 2 - Percentual por tipo de manifestações.

Manifestações - 2017

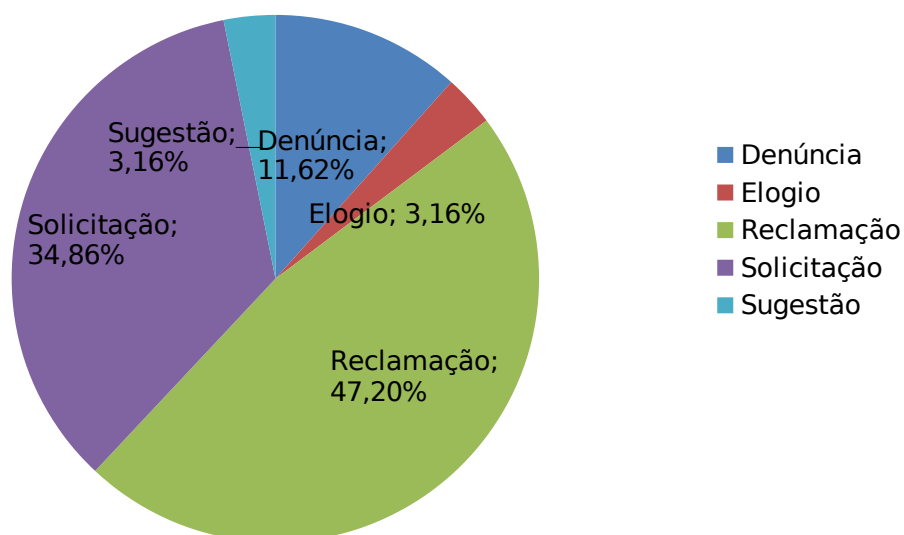


Tabela 2 - Quantitativo por tipo de manifestações.

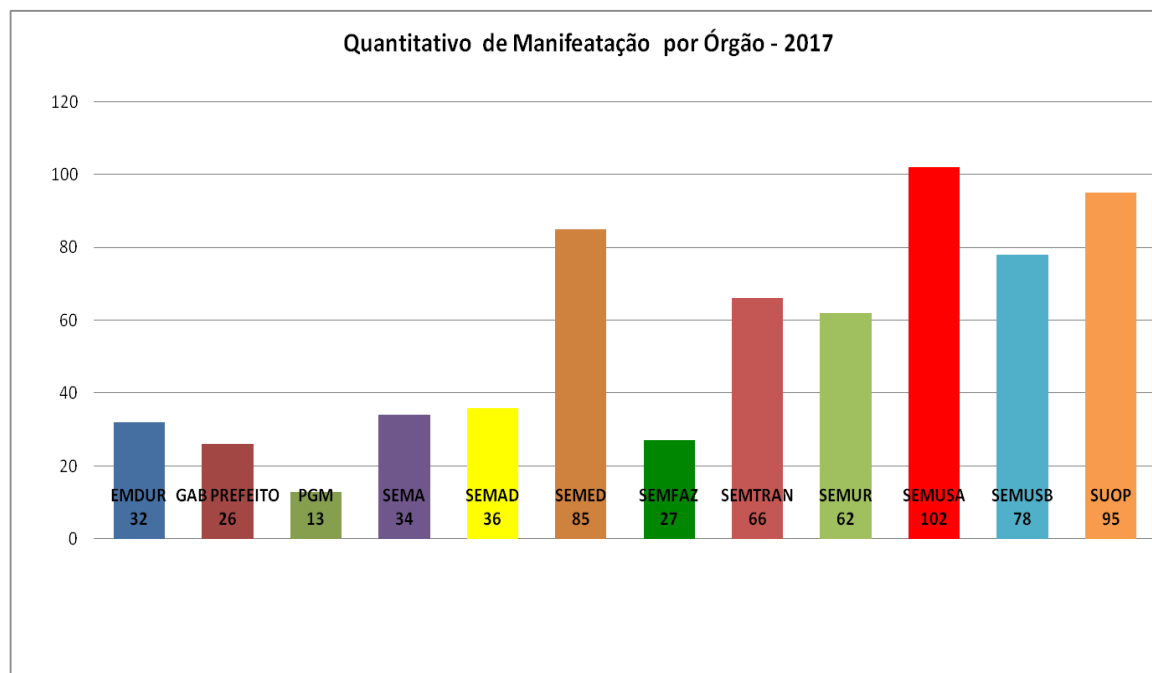
Manifestações	Total
Denúncia	81
Elogio	22
Reclamação	329
Solicitação	243
Sugestão	22
Total geral	697

Na apuração por órgãos, informa-se que todos os órgãos do município receberam algum tipo de manifestação, a título de amostragem e comparação, destacamos os que receberam mais de 10 (dez) registros, conforme **Tabela 3**.

Tabela 3 - Quantitativo de manifestações por órgãos com mais registros.

Órgão	Tipo					Total geral
Secretarias	Denúncia	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	
EMDUR	2	2	19	9		32
GAB PREFEITO	3	4	10	7	2	26
PGM	1		5	7		13
SEMA	1	1	16	15	1	34
SEMAD	6		12	14	4	36
SEMED	16		48	20	1	85
SEMFAZ	1		12	14		27
SEMTTRAN	3	2	44	12	5	66
SEMUR	7	8	24	21	2	62
SEMUSA	26	3	45	25	3	102
SEMUSB	6	1	36	33	2	78
SUOP	4		40	51		95

Gráfico 3 - Evolução do quantitativo de manifestações por órgãos.



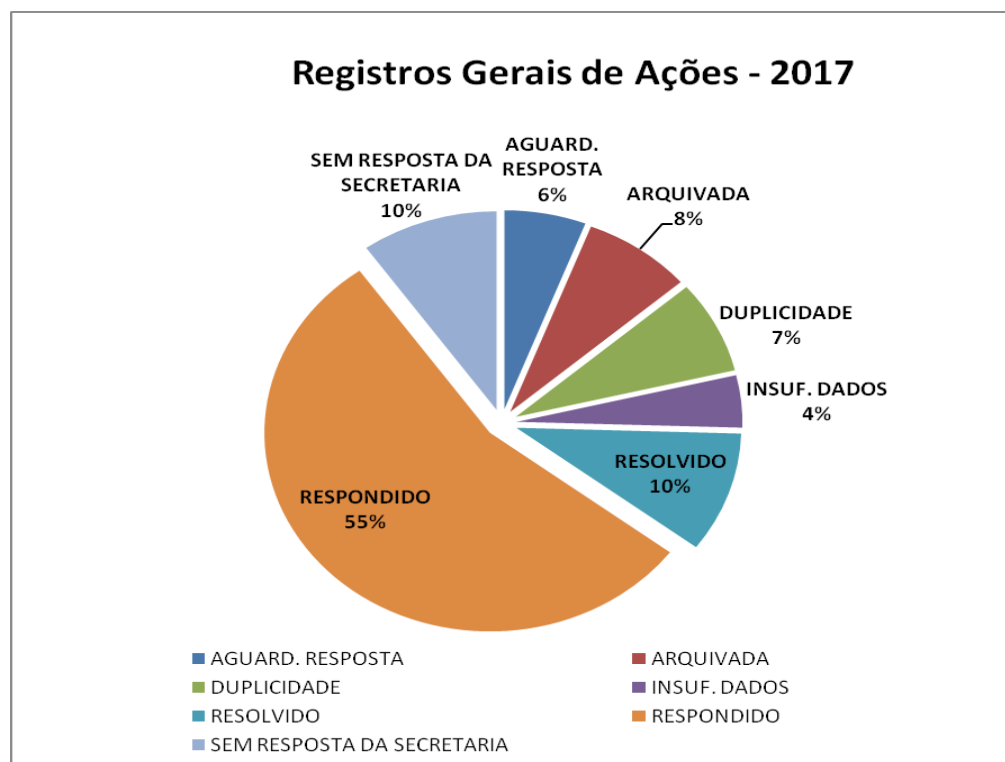
Todas as manifestações foram tratadas, antes de serem encaminhadas aos devidos órgãos, no total foram apurados **754** registros, todas classificadas em ações,

conforme Tabela 4. No total apurados, destaca-se que em percentual, as ações foram classificadas em: Respondido³(55%); Resolvido⁴(10%); Sem Resposta da Secretaria⁵(10%); Arquivada⁶(8%); Duplicidade⁷(7%); Aguardando resposta⁸(6%); Insuficiência de Dados⁹(4%).

Tabela 4 - Quantitativo de Registros Gerais de Ações - 2017

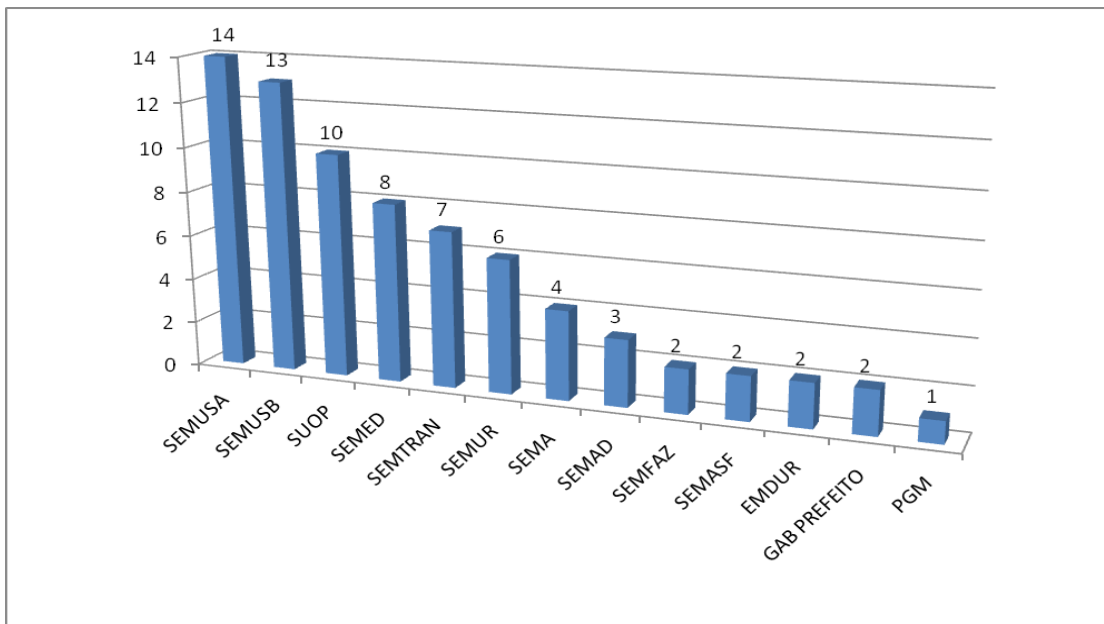
Registros Gerais de Ações	Total
AGUARD. RESPOSTA	44
ARQUIVADA	59
DUPLICIDADE	57
INSUF. DADOS	32
RESOLVIDO	74
RESPONDIDO	414
SEM RESPOSTA DA SECRETARIA	74
Total geral	754

Gráfico 4 - Percentual de Registros Gerais de Ações



No informativo de ações, destaca-se que 10% das manifestações encaminhadas às secretarias, não foram respondidas à Ouvidoria. Conforme demonstrativo do gráfico 5, destaca-se as secretarias que fazem parte do percentual sem resposta.

Gráfico 5 - Quantitativo de manifestação sem resposta da Secretaria



1 Apurado e elaborado por **Carla Elisângela Brasil Teixeira** – matrícula 289034.

2 O **e-Ouv** – Sistema Informatizado de Ouvidorias dos Entes Federados foi desenvolvido pelo Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União e é utilizado para recebimento e tratamento de manifestações de ouvidoria.

3 Quando a secretaria responde o ofício e ainda vai resolver a demanda;

4 Ofício respondido com a solução da demanda;

5 Manifestação com o prazo de resposta vencida e a secretaria não responde;

6 Manifestação arquivada, quando trata de denúncia anônima sem elementos suficientes para possíveis apurações;

7 Manifestação registrada contendo o mesmo assunto pelo mesmo manifestante, erro no sistema.

8 Manifestação enviada a secretaria que ainda está no prazo de resposta

9 Manifestação com informações incompletas, que é solicitado ao manifestante que inclua outras informações.