



PREFEITURA
PORTO VELHO
OUVIDORIA

**RELATÓRIO ESTATÍSTICO DAS ATIVIDADES ANUAL DA OUVIDORIA GERAL DO
MUNICÍPIO DE PORTO VELHO.¹**

ANO – 2022

1. Apresentação

A Ouvidoria Geral do Município (OGM), criada em 2017, por meio do Decreto nº 14.440 de 30 de março de 2017, alterada pelo Decreto nº 15.538, de 23 de OUTUBRO de 2018, está vinculada diretamente a Secretaria Geral do Governo, é o canal de comunicação entre o Usuário dos Serviços Públicos e os órgãos ou entidades integrantes da administração do Poder Municipal, também é responsável pelo recebimento de solicitação via Serviço de Informação ao Cidadão – SIC.

O objetivo do relatório é apresentar as principais ações desenvolvidas pela Ouvidoria Geral do Município - OGM no ano de 2022, na mediação das demandas de ouvidoria e no atendimento da solicitação de informação ao cidadão através do e-SIC/Fala.br, assim como um amplo conjunto de estatísticas organizadas e apresentadas por meio de gráficos.

2. Informações Estatísticas

2.1. - Atendimentos de Ouvidoria

Este relatório apresenta informações gerais e dados referentes às manifestações registradas, entre os meses de janeiro a dezembro do ano de 2022. As informações apresentadas têm origem no banco de dados do Sistema e-Ouv/Fala.br².

A Ouvidoria Geral do Município tem por objetivo, receber e tratar manifestações registradas no e-OUV/Fala.br, de acordo com nosso banco de dados. Adota-se como parâmetro os meses compreendidos entre janeiro a dezembro de 2022, neste período foram consolidadas **551** manifestações, demonstrando-se a variação no quantitativo de manifestações recebidas entre os meses citados, comparando-se mês a mês, evidenciando que a **média** do ano de 2022, mensura-se **45,91** manifestações/mês.

Tabela 1 – Quantitativo dos registros mensais por tipo de manifestação – Ano 2022.

Mês	Denúncia	Reclamação	Solicitação	Comunicação	Elogio	Sugestão	Total
Janeiro	1	9	17	13			40
Fevereiro		10	15	20		4	49
Março	3	14	19	12			48
Abril	3	6	18	10	1		38
Maio	2	7	25	8			42
Junho		12	29	7	2	2	52
Julho	1	15	20	17			53
Agosto	1	17	20	20		1	59
Setembro	6	8	27	17			58
Outubro	2	15	18	13		1	49
Novembro	1	8	11	10		1	31
Dezembro		6	12	14			32
Total	20	127	231	161	3	9	551

Gráfico 1 – Evolução do quantitativo de manifestações recebidas – Ano de 2022.

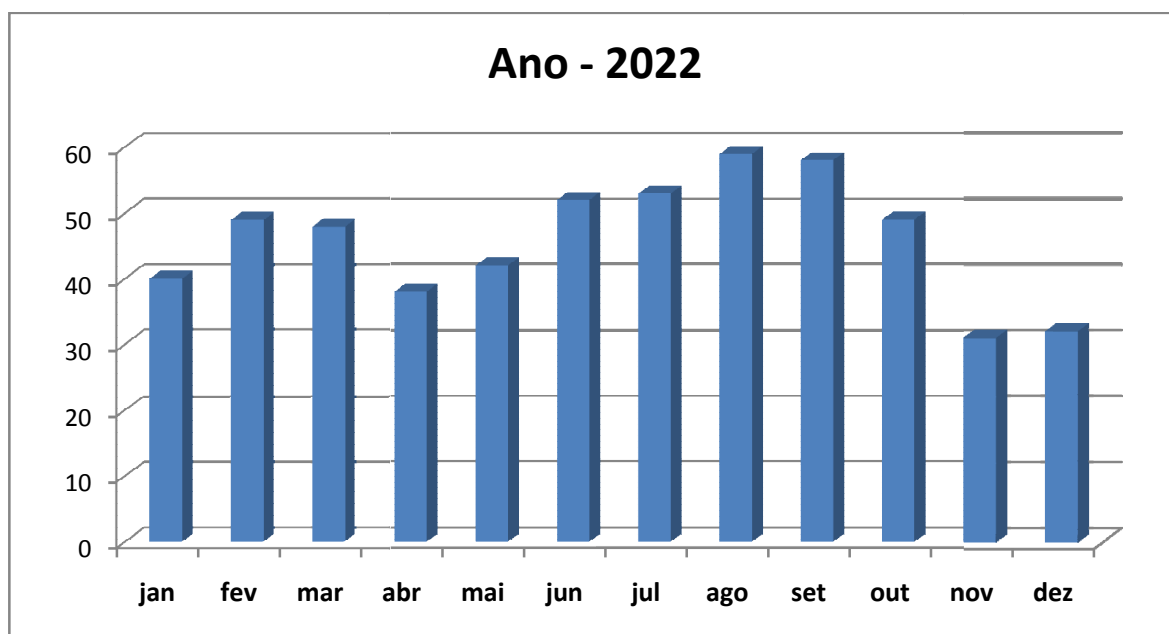
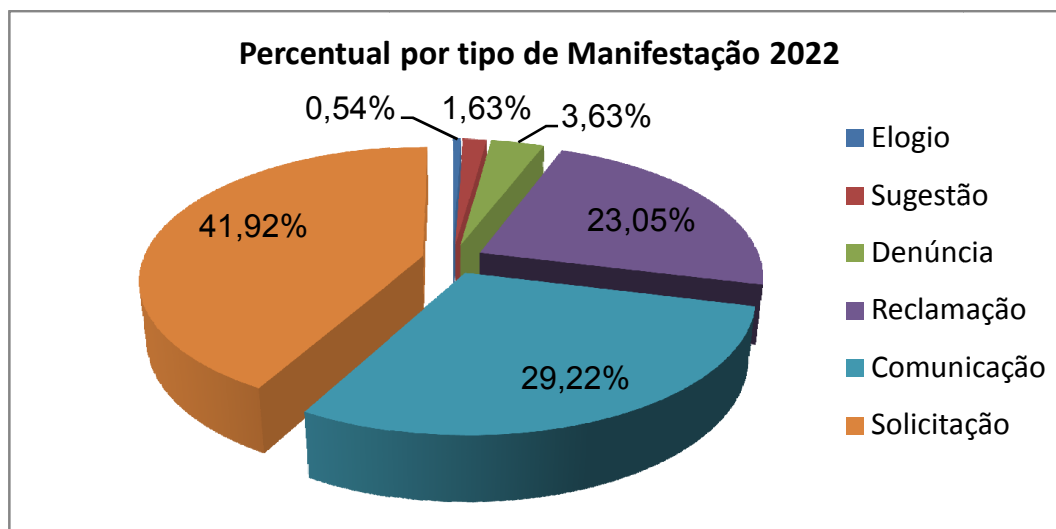


Tabela 2 – Quantitativo por tipo de manifestações.

Tipo de Manifestação	TOTAL
Elogio	3
Sugestão	9
Denúncia	20
Reclamação	127
Comunicação	161
Solicitação	231
Total	551

No demonstrativo por percentuais, foram evidenciados os tipos de manifestações, observa-se que os maiores registros foram relacionados à Solicitação – 231 (41,92%) e Comunicação – 161 (29,22%), seguido por Reclamação – 127 (23,05%) e Denúncia – 20 (3,63%) os menores foram, Sugestão – 09 (1,63%) e Elogio – 03 (0,54%).

Gráfico 2 – Percentual por tipo de manifestações.

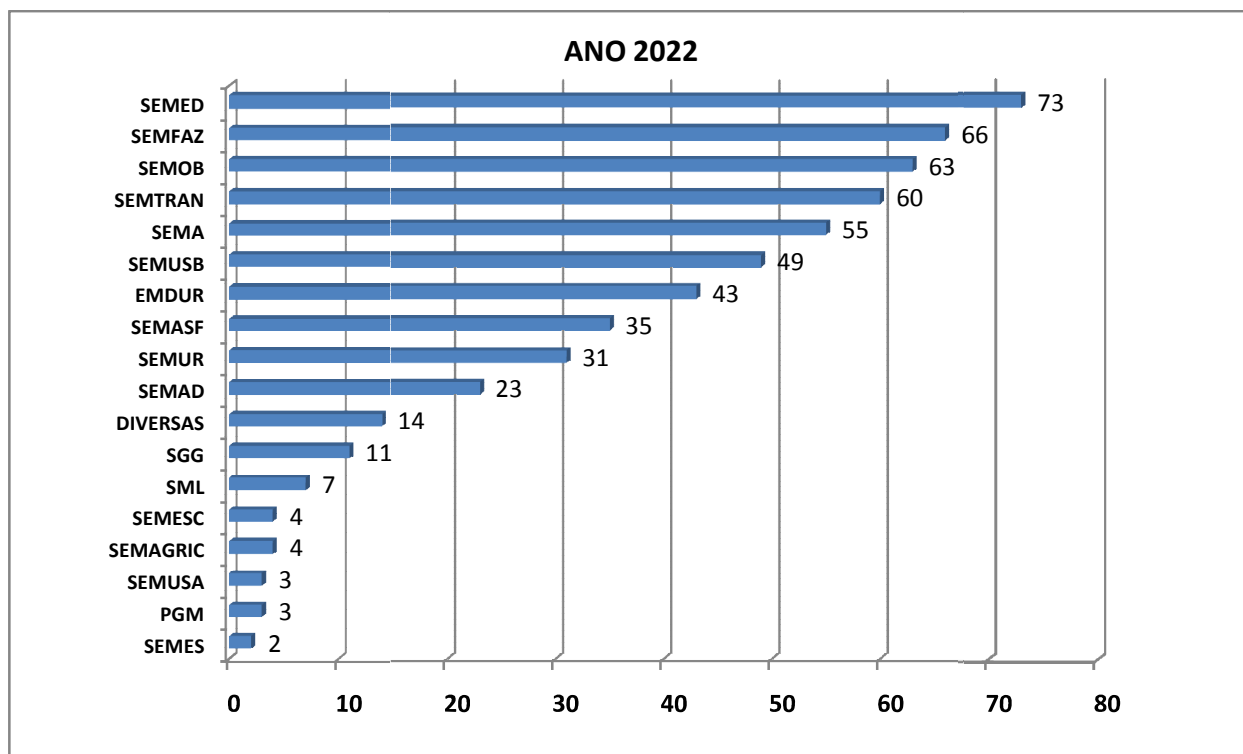


Na apuração por órgãos, informa-se que a maioria dos órgãos do município receberam algum tipo de manifestação, a título de amostragem e comparação, destacamos os que receberam mais de 01 (um) registro no ano de 2022, conforme **Tabela 3 e Gráfico 3**.

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

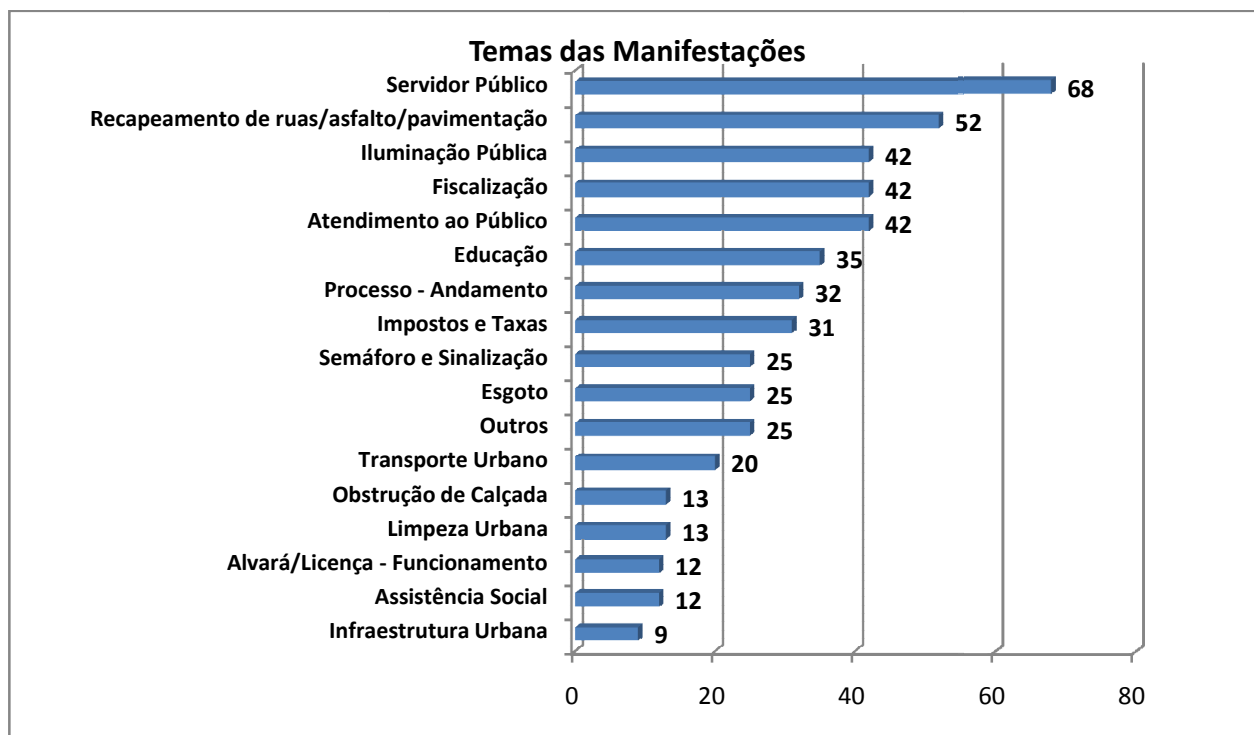
Secretarias	Comunicação	Denúncia	Reclamação	Solicitação	Elogio	Sugestão	Total
SEMED	38		18	16		1	73
SEMPAZ	17	1	22	26			66
SEMOB	11		15	37			63
SEMPAN	11		16	29		4	60
SEMA	28	6	7	14			55
SEMPUB	16	3	8	22			49
EMDUR	5	1	11	25	1		43
SEMPAF	15	2	7	10		1	35
SEMPUR	7	3	9	12			31
SEMPAD	4	1	8	9		1	23
DIVERSAS	2	3		8	1		14
SGG	2		3	4		2	11
SML				7			7
SEMPAGRIC			1	3			4
SEMPESC	2			2			4
SEMPUSA	1		1	1			3
PGM			1	1	1		3
SEMPES	1			1			2
Total	160	20	127	227	3	9	546

Gráfico 3 – Evolução do quantitativo de manifestações por órgãos.



As manifestações registradas abrangem diversos temas e assuntos, no **Gráfico 4** apresenta-se a classificação dos temas mais solicitados no ano de 2022.

Gráfico 4 – Classificação por temas das manifestações

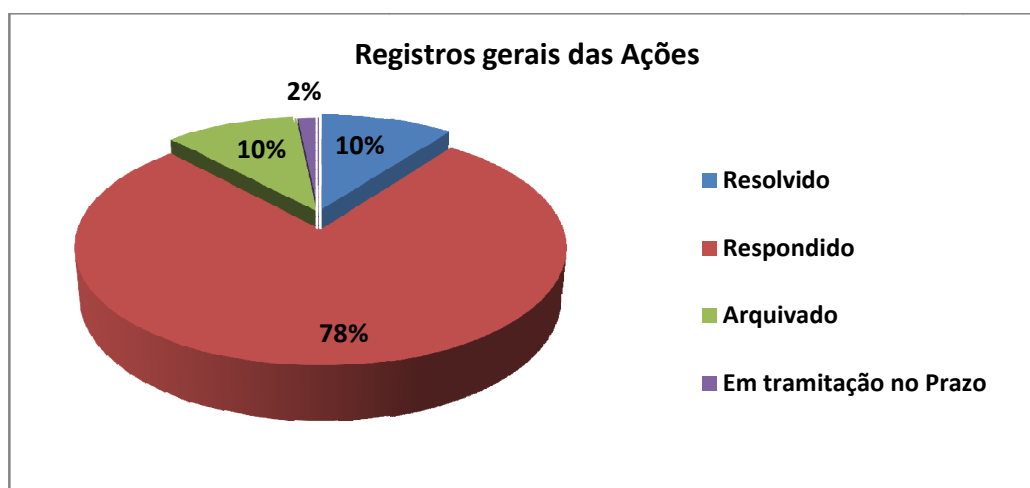


Todas as manifestações foram tratadas, antes de serem encaminhadas aos devidos órgãos, no total foram apurados **551** registros, todas classificadas em ações, conforme **Tabela 4**.

Tabela 4 – Quantitativo de Registros Gerais de Ações – Ano de 2022.

Status da Manifestação	Quantidade
Resolvido	57
Respondido	428
Arquivado	57
Em tramitação no Prazo	9
Total geral	551

Gráfico 5 – Percentual de Registros Gerais de Ações



Os registros gerais das ações são os resultados dos desenvolvimentos das manifestações, realizados pelos órgãos competentes ou pela própria Ouvidoria. As ações são especificadas em **Resolvido**, **Respondido**, **Em Tramitação Dentro do Prazo**, **Em Tramitação Fora do Prazo** e **Arquivado**.

Resolvido, quando a manifestação trata-se de pedido de providências de serviços ou apuração de alguns fatos, e o caso tem o fecho com a resolução total da situação. **Respondido**, quando a manifestação trata-se apenas de um questionamento ou informação da data provável que o serviço será realizado, objetiva-se a ter apenas a resposta do fato registrado. **Em Tramitação Dentro do Prazo**, quando a manifestação está dentro do prazo de resposta, tanto para o manifestante quanto para o Órgão que foi

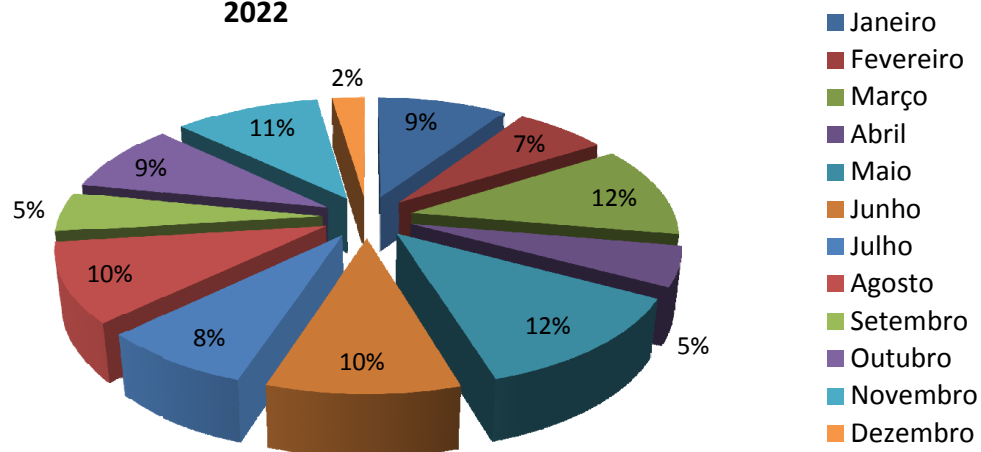
solicitado as informações, ou seja, atendimento em andamento. **Em Tramitação fora do prazo**, quando a manifestação foi encaminhada ao órgão de competência, e o mesmo não responde no prazo determinado, por motivo da complexidade da demanda, requerendo um prazo maior para obtenção da resposta, sendo necessário o envio de reiteração. **Arquivado**, são as manifestações que na maioria das vezes, foram registradas em duplicidade ou que não possuem elementos para apuração dos fatos.

2.2. – Atendimento de Serviço de Informação ao Cidadão – SIC

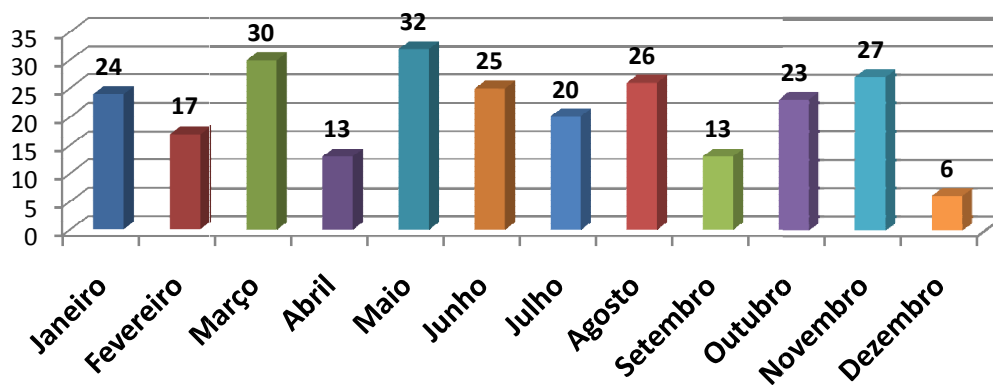
Este relatório compila informações gerais e dados referentes ao funcionamento do Serviço de Informação ao Cidadão na sua modalidade eletrônica (**e-SIC**), entre os meses de janeiro a dezembro de 2022, totalizando **256** pedidos de informações, uma média de 22,72 pedidos/mês conforme apresentação:

Meses	Pedido de Informação
Janeiro	24
Fevereiro	17
Março	30
Abril	13
Maio	32
Junho	25
Julho	20
Agosto	26
Setembro	13
Outubro	23
Novembro	27
Dezembro	6
Total geral	256

**Percentuais de Pedidos Mensais
2022**

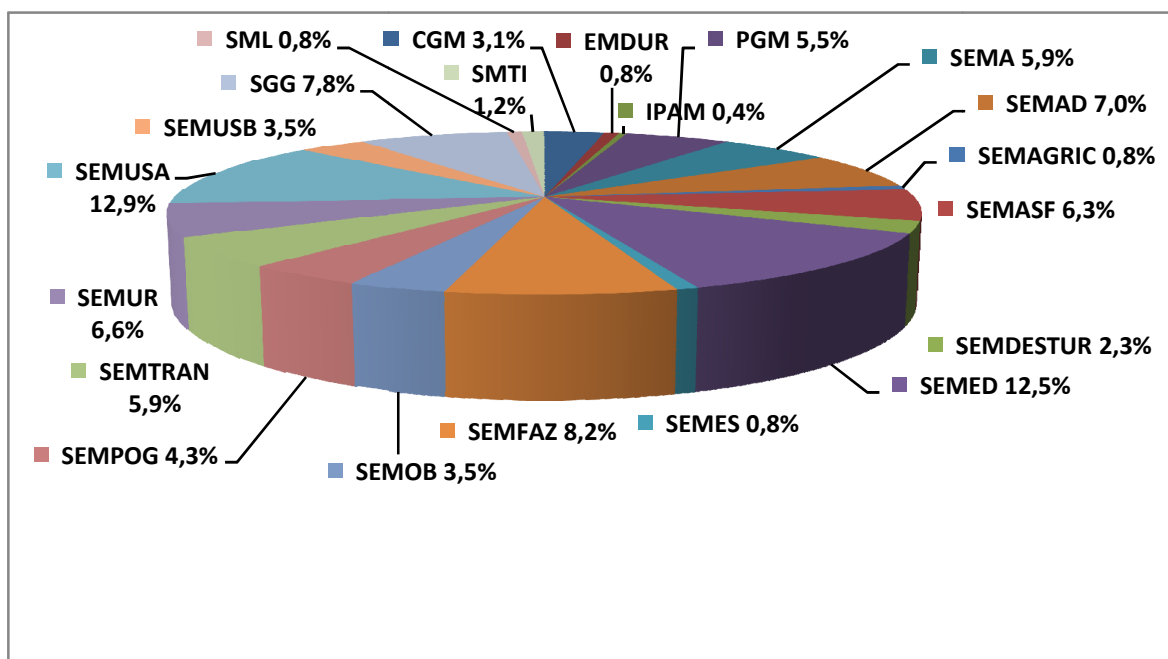


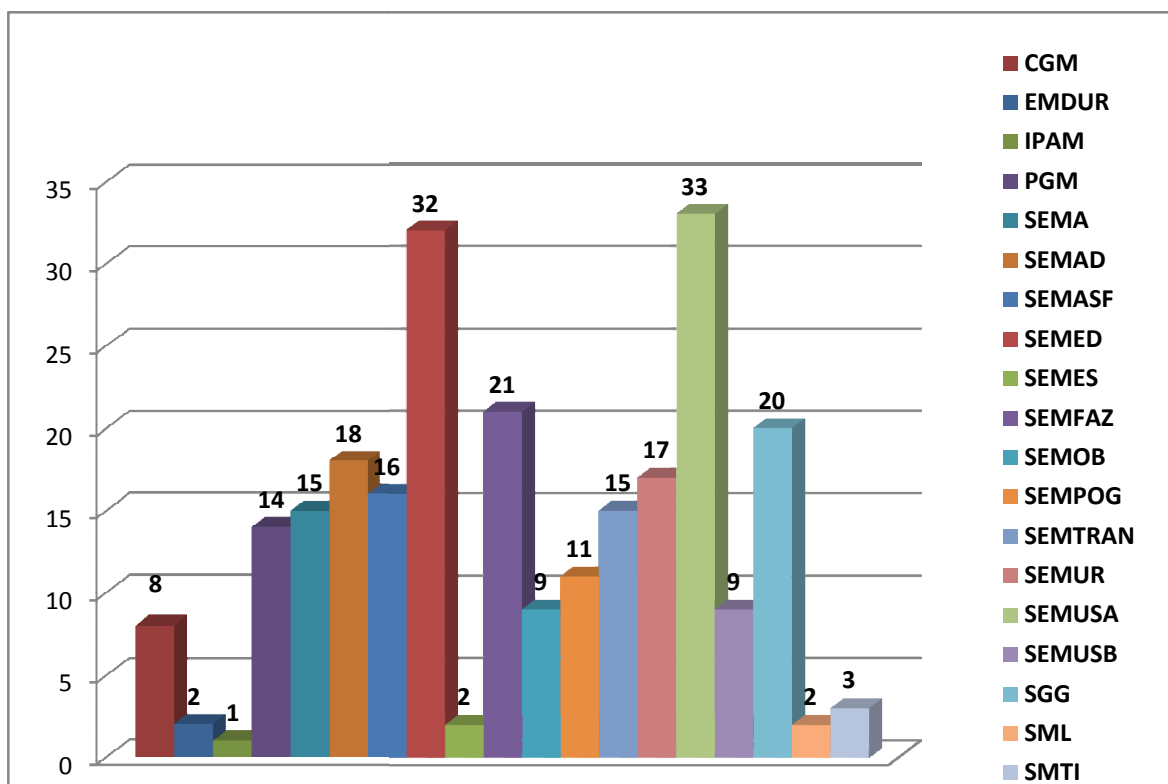
**Pedido de Informações Mensal e-SIC
2022**



Quantitativo de Pedidos por Secretarias

Órgão	Quantidade Pedido
CGM	8
EMDUR	2
IPAM	1
PGM	14
SEMA	15
SEMA	18
SEMAGRIC	2
SEMA	16
SEMDESTUR	6
SEMED	32
SEMES	2
SEMFAZ	21
SEMOB	9
SEMPOG	11
SEMTRAN	15
SEMUR	17
SEMUSA	33
SEMUSB	9
SGG	20
SML	2
SMTI	3
Total geral	256

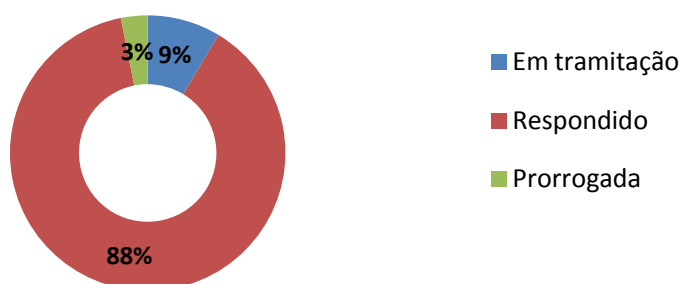




Status dos Pedidos

Status	Quantidade
Em tramitação	22
Respondido	226
Prorrogada	8
Total geral	256

Estatus dos Pedidos

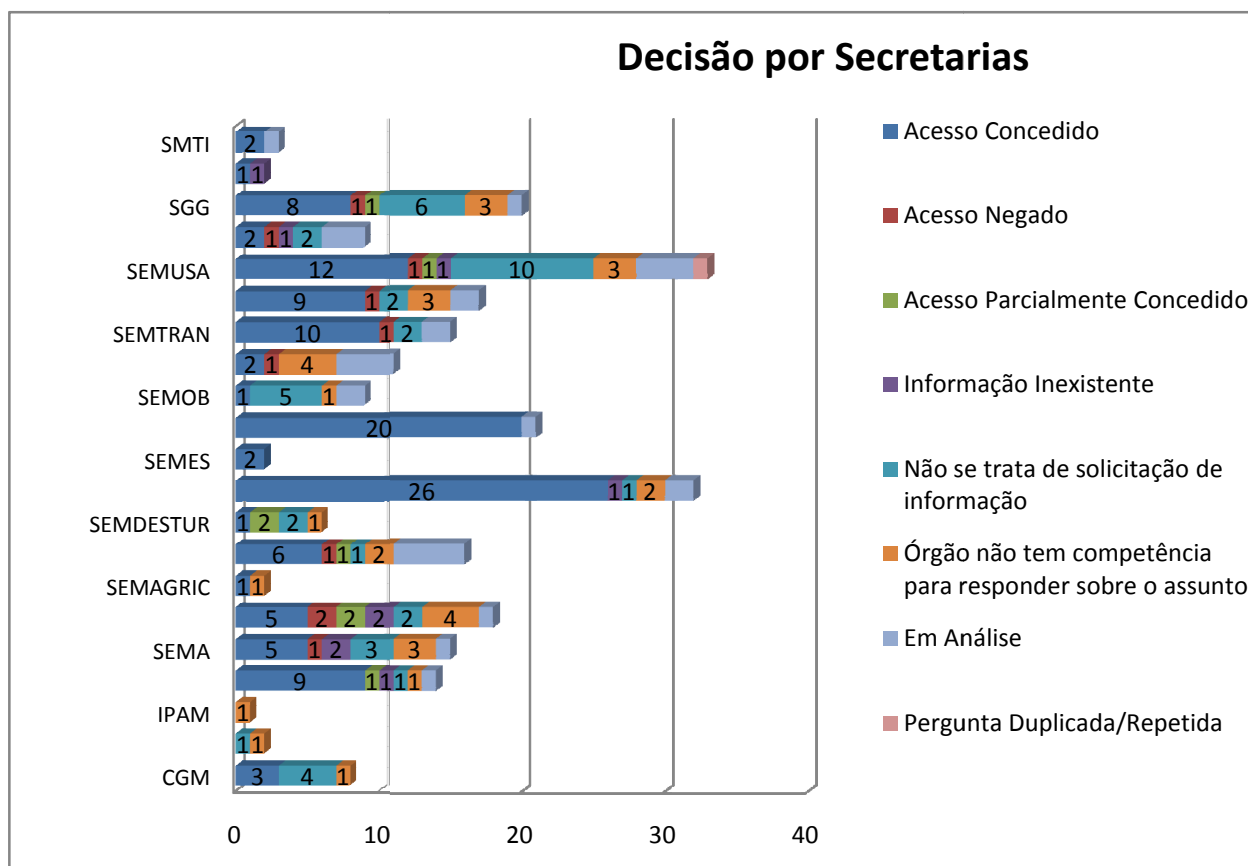


- Foram registrados 256 pedidos de Informações, dessa totalidade 226 foram respondidos, 22 ainda estão em fase de tramitação e 08 foram prorrogados.

Tipo de Decisão

Decisão	Total
Acesso Concedido	125
Acesso Negado	10
Acesso Parcialmente Concedido	8
Informação Inexistente	9
Não se trata de solicitação de informação	42
Órgão não tem competência para responder sobre o assunto	31
Em Análise	30
Pergunta Duplicada/Repetida	1
Total geral	256

Decisão por Secretaria



2.3. – Relacionamento Institucional da Ouvidoria

Em 2022 a Ouvidoria Geral do Município participou presencial e por videoconferência (devido à Pandemia do Covid-19) de várias reuniões e eventos, dos quais os assuntos são relacionados com a atividade da Ouvidoria e Acesso à informação, ou que desenvolvem estudos vinculados ao relacionamento com o cidadão:

- Reunião Ordinária por videoconferência da Rede Estadual de Ouvidorias Públicas do Estado de Rondônia. Assunto: Avaliação das Ouvidorias (apresentação dos trabalhos desenvolvidos durante 2021); Planejamento 2022; Eleições da Diretoria; Regimento Interno e Termo de Adesão; Participação da Rede na Rondônia Rural Show e Dia do (a) Ouvidor (a). Realizada dia 17 de fevereiro de 2022, das 10:00 às 12:00, horário local.
- Evento presencial do Conselho Municipal de Defesa dos Direitos da Mulher – Dia Internacional da Mulher - Em data comemorativa e reconhecimento pelas conquistas das mulheres. Realizado no dia 08/03/2022, no Espaço Alternativo, das 16:00 às 19:00, horário Local.
- Evento presencial alusivo ao Dia Nacional do Ouvidor. Tema: Valorização e demonstração da importância da Ouvidoria para a sociedade e as experiências vivenciadas na Ouvidoria; Linguagem Cidadã e Palestra Motivacional. Realizado no dia 16/03/2022, Salão Nobre Rosilda Shockness, Prédio Pacaás Novos, das 08:00 às 14:00, horário Local.
- Seminários Nacionais de Ouvidoria, acompanhado por videoconferência – Temas: Proteção a denunciante no Brasil; Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública; Ouvidoria: transparência e populações em situação de vulnerabilidade; Lei Geral de Proteção de Dados e o Papel do Ouvidor. Dia 06/04/2022, das 09:00 às 13:00 e das 14:15 às 17:40.
- VIII Assembléia Geral Ordinária, Apresentação do resultado da Oficina de Planejamento: Desenhando a Rede Nacional de Ouvidorias e deliberação sobre os Valores da Rede Nacional de Ouvidorias. Concurso de Fotografias Cidadania em Foco; informe sobre a Assembléia Extraordinária da Rede – 02/06/2022; Informe sobre o Seminário Nacional de Ouvidoria – Fortaleza; Maratona de Defesa dos Usuários. Guia de Boas Práticas para a Implementação da LGPD em ouvidorias – Apresentação pela Ouvidoria-Geral do Estado de Pernambuco.
- Apresentação da seção no Ouvidorias.gov com as Normas Modelo da RENOUV - Apresentação pela Câmara dos Deputados e pela Ouvidoria-Geral da União. Grupo de Trabalho de Implementação do Modelo de Maturidade em Ouvidoria (MMOUP) em entes sub-nacionais. Desenhando a Rede Nacional de Ouvidorias e deliberação sobre os Valores da Rede Nacional de Ouvidorias.
- Reunião de Ouvidorias do Poder Executivo. Apresentação de dados referentes ao ano de 2021. Realizado no dia 03/05/2022 no Centro Político Administrativo - CPA, Escola Geral de Governo, Edifício Rio Jamari das 09:00 às 12:00.

- 2ª Reunião ordinária da Rede Estadual de Ouvidorias Públicas, realizada em 19/05/2022, das 10h00min às 12h00min, via plataforma google meet. Pauta: Eleição de nova Diretoria e Presidência da Rede RO.
- 1ª Assembléia Extraordinária da Rede Nacional de Ouvidorias por videoconferência. Pauta: Valores da Rede Nacional de Ouvidorias; Guia de Boas Práticas na Aplicação da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais nas Ouvidorias Públicas; Alterações no Edital do Concurso de Boas Práticas da Rede Nacional de Ouvidorias. Realizada no dia 02/06/2022, das 15:00 às 17:00 horário de Brasília.
- Reunião presencial com a Controladoria Geral do Município de Porto Velho. Pauta: Integridade Pública como Estratégia de Combate e Fraude e Corrupção. Realizada no dia 04/07/2022 da 09:00 às 11:00 horário local. Local: Sala de Treinamento da Controladoria Geral do Município.
- 3ª Reunião Ordinária do ano de 2022, realizada de forma presencial, no dia 25/08/2022, às 9 horas na sala de Reuniões do 4º andar do prédio sede do Tribunal de Contas do Estado de Rondônia - TCE/RO, sito à Av. Presidente Dutra, 4229 – Bairro Olaria, nesta Capital. Pauta: 1. Apresentação do Normativo que definirá as diretrizes de atuação dos membros da Rede Estadual de Rondônia para aprovação; 2. Apresentação de temas/propostas e instituição de grupos de trabalho e definição do foco de atuação de 3 temas que devem ser executados até o final de 2022; 3. Definição de prazo para apresentação dos resultados dos grupos de trabalho; 4. Definição do formato de apresentação de boas práticas pelos entes parceiros; Apresentação realizada pela Dra Lia Maria - Diretora Geral do TRE/RO e pelo DR. Bruno Rodrigues Chaves - Procurador Regional. Temas abordados: Quais as principais recomendações vigentes, neste período eleitoral, que devem ser observadas pelos órgãos públicos? • Quais condutas/situações mais recorrentes, neste período eleitoral, que podem gerar manifestações (reclamações e denúncias) na Ouvidoria? • Quais recomendações devem ser observadas pelo servidor público? • Quais as principais recomendações vigentes, que devem ser observadas pelos Órgãos Públicos? • Qual a visão do TRE, em relação ao servidor que se utiliza de cargo público para fazer campanha eleitoral? • Como o TRE entende a conduta do servidor comissionado que se utiliza do cargo público para beneficiar candidatos? • Como o TRE está encaminhando a questão da acessibilidade nos municípios durante a votação? Participação Presencial no Evento: 16 Dias de Ativismo (25/11 a 10/12/2022) – Pelo fim da violência contra as mulheres. Tema: Tipos de violência; a violência contra a mulher negra e outros. Realizado no dia 21/11/2022 no Auditório do Ministério Público do Estado de RO. Das 09:00 às 12:40, horário local.
- Participação na Reunião da IX Assembléia Geral da Rede Nacional de Ouvidorias, por videoconferência. Tema: Apresentação Resultados do Grupo de Trabalho de Comunicação – II Maratona de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos; Apresentação e debates – Plano Estratégico 2023-2026; Apresentação e debates – Ações da Rede Nacional de Ouvidorias 2023; Apresentação e debates – Criação da Câmara Técnica - LGPD; Apresentação dos candidatos a sede do Seminário Nacional de 2023 que cumpriram os requisitos; Apresentação do Resultado e

fechamento da reunião. Reunião realizada no dia 23/11/2022 das 14:00 às 17:00, horário de Brasília.

- Reunião presencial da REOuv – Rede Estadual de Ouvidoria do Estado de Rondônia. Tema: 1. Aprovação do Regimento Interno; 2. Aprovação do calendário das 4 Reuniões Ordinárias - Sendo 4 anuais/01 por trimestre; 3. Apresentação dos Grupos de Trabalho: (GT 1 Tema Ouvidoria Itinerante – Sensibilização do gestor, diagnóstico da ouvidoria e orientação técnica (CM e PM); GT 2 Tema Propor modelo de regulamentação e fluxograma (tramitação das manifestações) para as Ouvidorias; GT 3 Tema Assédio Moral e sexual - Atuação Ouvidoria e Corregedoria. 4. Apresentação de boas práticas pelos entes parceiros (OGE/RO - Compartilhamento da visita técnica na OGE/MG, OGE/RO - Compartilhamento sobre recepção da visita realizada pela OGE/AC, OGE e TCE/RO - Participação no Rondônia Rural Show. Realizada no Palácio Rio Madeira, Edifício Rio Machado, das 09:00 às 13:00, no dia 14/12/2022 horário local.

Carla Elisângela Brasil Teixeira

Secretária Executiva

Luciane Szymczak

Ouvidora Geral do Município

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

² O e-Ouv/Fala.br – Sistema Informatizado de Ouvidorias dos Entes Federados foi desenvolvido pelo Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União, sua nova versão está totalmente ajustada para atender a exigência da Lei nº 13.460/2017. O sistema é utilizado para recebimento e tratamento de manifestações de ouvidoria. No dia 1 de agosto de 2019 a Controladoria-Geral da União lançou o Fala.BR, plataforma informatizada que resulta da integração entre o e-Ouv e o e-SIC.