



PREFEITURA
PORTO VELHO
OUVIDORIA

RELATÓRIO ESTATÍSTICO DAS ATIVIDADES DA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO.

2022

RELATÓRIO ESTATÍSTICO DAS ATIVIDADES DA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO.¹

2022

Este relatório apresenta informações gerais e dados referentes às manifestações registradas, entre os meses de janeiro a dezembro de 2022, denominando-se o **Anual**. 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 consolidados **551** 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 ano de 2022, mensura-se **45,91** manifestações/mês.

Tabela 1 – Quantitativos 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 – 2022.

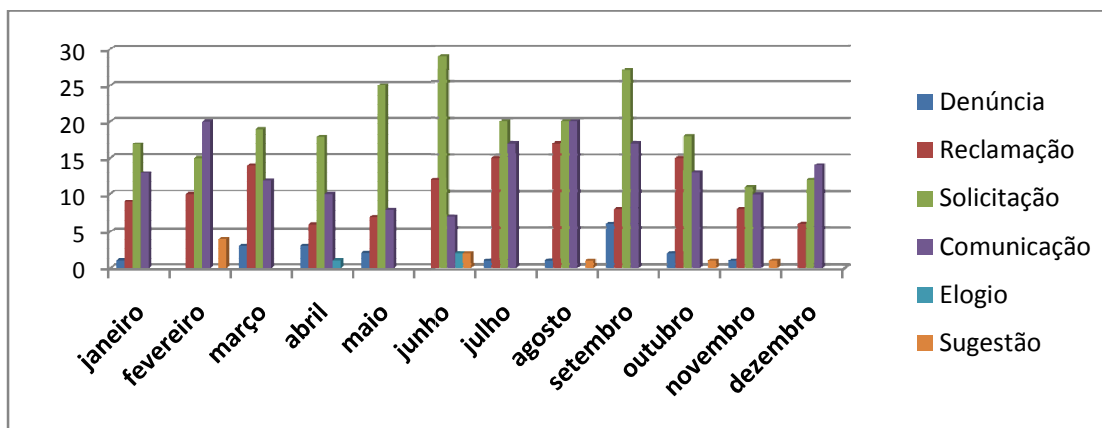
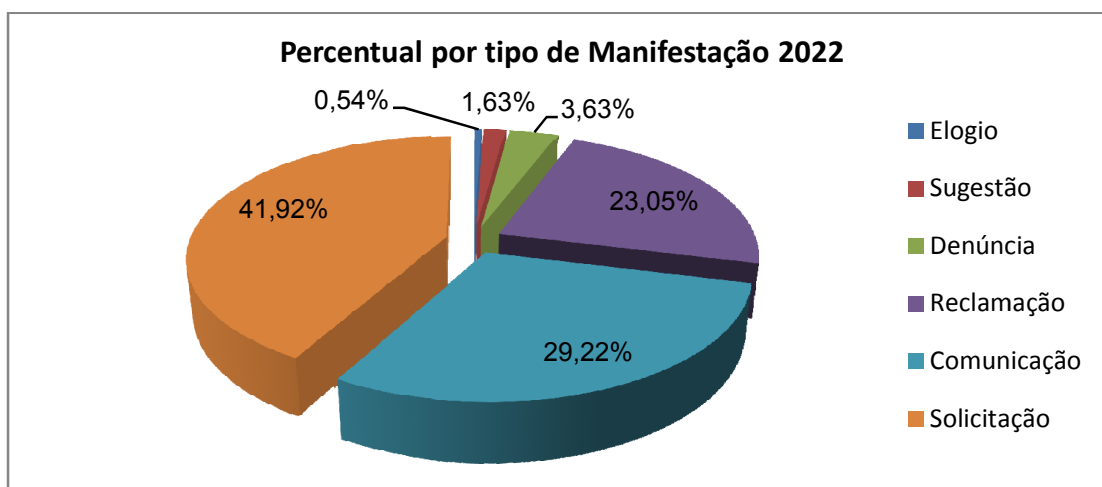


Tabela 2 – Quantitativo por tipo de manifestações.

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%), Elogio 11 (2,14%), Denúncia 20 (3,63%), Sugestão 9 (1,63%) e Elogio 3 (0,54%).

Gráfico 2 – Percentual por tipo de manifestações.



Na apuração por órgãos, informa-se que de modo geral todos os órgãos do município receberam algum tipo de manifestação, a título de amostragem e comparação, destacamos os que receberam mais de 04 (quatro) registros, conforme **Tabela 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
SEMFAZ	17	1	22	26			66
SEMOB	11		15	37			63
SEMTRAN	11		16	29		4	60
SEMA	28	6	7	14			55
SEMUSB	16	3	8	22			49
EMDUR	5	1	11	25	1		43
SEMASF	15	2	7	10		1	35
SEMUR	7	3	9	12			31
SEMAD	4	1	8	9		1	23
DIVERSAS	2	3		8	1		14
SGG	2		3	4		2	11
SML				7			7
Total	156	20	124	219	2	9	530

Gráfico 3 – Evolução do quantitativo de manifestações por órgãos.

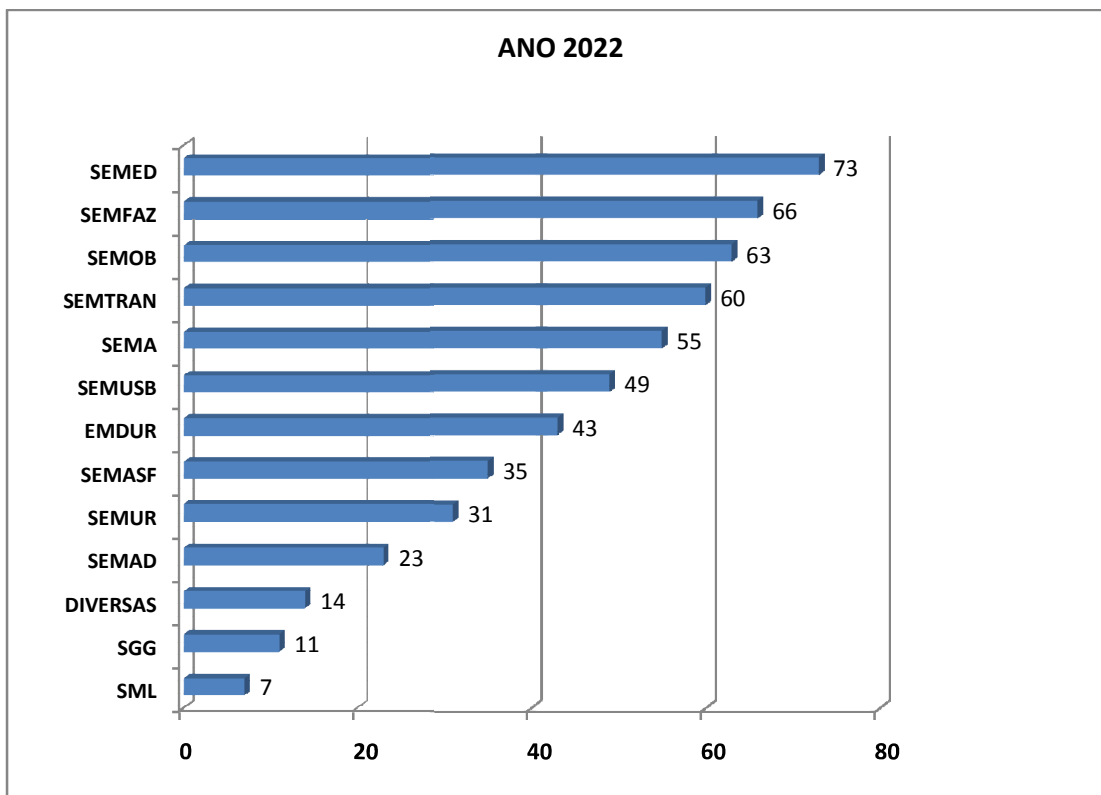
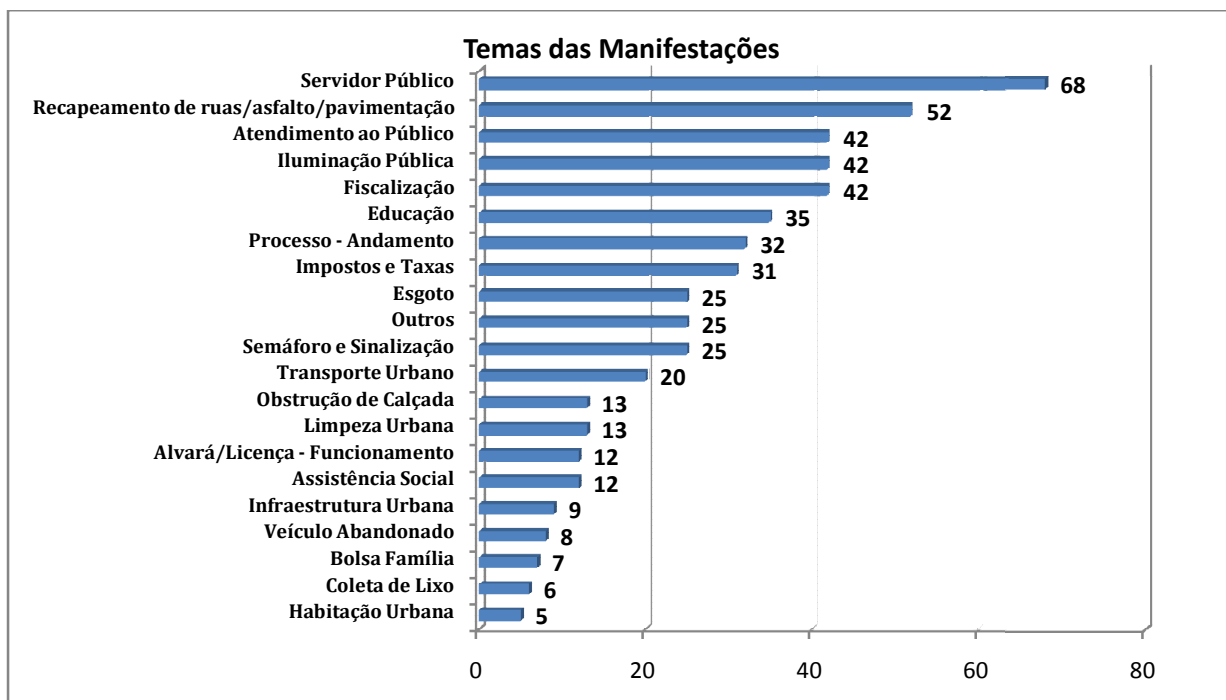


Gráfico 4 – Classificação por temas das manifestações.



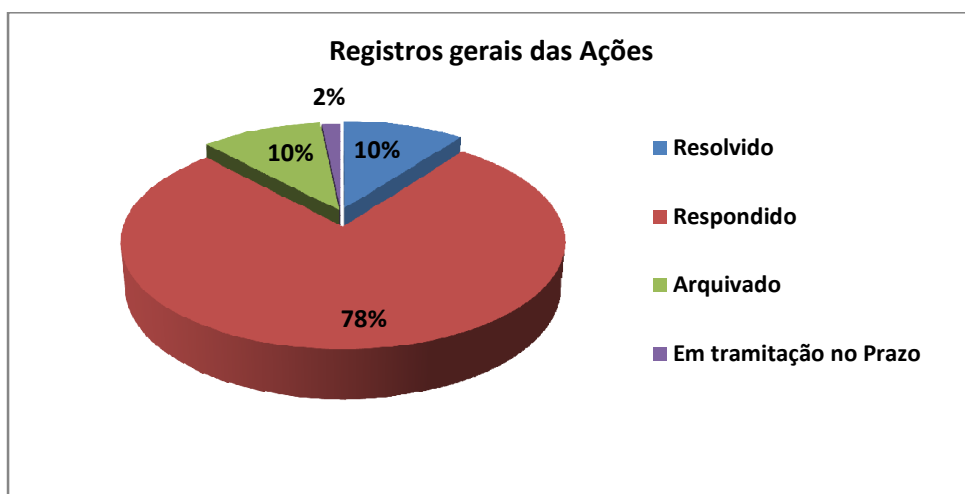
Assunto	Quantidade
Habitação Urbana	5
Coleta de Lixo	6
Bolsa Família	7
Veículo Abandonado	8
Infraestrutura Urbana	9
Assistência Social	12
Alvará/Licença - Funcionamento	12
Limpeza Urbana	13
Obstrução de Calçada	13
Transporte Urbano	20
Semáforo e Sinalização	25
Outros	25
Esgoto	25
Impostos e Taxas	31
Processo - Andamento	32
Educação	35
Fiscalização	42
Iluminação Pública	42
Atendimento ao Público	42
Recapeamento de ruas/asfalto/pavimentação	52
Servidor Público	68
Total geral	524

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 – 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 no 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 no 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 duplicidades ou que não possuem elementos para apuração dos fatos.