



PREFEITURA  
**PORTO VELHO**  
OUVIDORIA

**RELATÓRIO ESTATÍSTICO DAS ATIVIDADES DA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO.**

**1º Quadrimestre – 2023**

# RELATÓRIO ESTATÍSTICO DAS ATIVIDADES DA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO.<sup>1</sup>

## 1º Quadrimestre de 2023

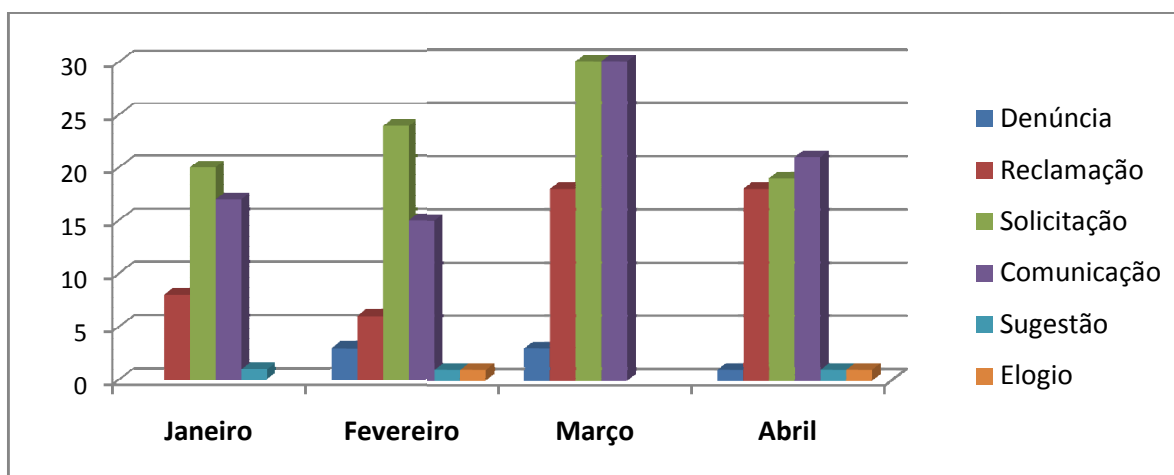
Este relatório apresenta informações gerais e dados referentes às manifestações registradas, entre os meses de Janeiro a Abril de 2023, denominando-se o **1º quadrimestre de 2023**. As informações apresentadas têm origem no banco de dados do Sistema e-OUV/Fala.BR<sup>2</sup>.

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 Abril de 2023, neste período foram consolidados **238** 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 terceiro quadrimestre do ano de 2022, mensura-se **59,5** manifestações/mês.

**Tabela 1 – Quantitativos dos registros mensais por tipo de manifestação – 1º Quadrimestre 2023.**

| Mês          | Denúncia | Reclamação | Solicitação | Comunicação | Sugestão | Elogio   | Total      |
|--------------|----------|------------|-------------|-------------|----------|----------|------------|
| Janeiro      |          | 8          | 20          | 17          | 1        |          | 46         |
| Fevereiro    | 3        | 6          | 24          | 15          | 1        | 1        | 50         |
| Março        | 3        | 18         | 30          | 30          |          |          | 81         |
| Abril        | 1        | 18         | 19          | 21          | 1        | 1        | 61         |
| <b>Total</b> | <b>7</b> | <b>50</b>  | <b>93</b>   | <b>83</b>   | <b>3</b> | <b>2</b> | <b>238</b> |

**Gráfico 1 – Evolução do quantitativo de manifestações recebidas – 1º Quadrimestre 2023.**

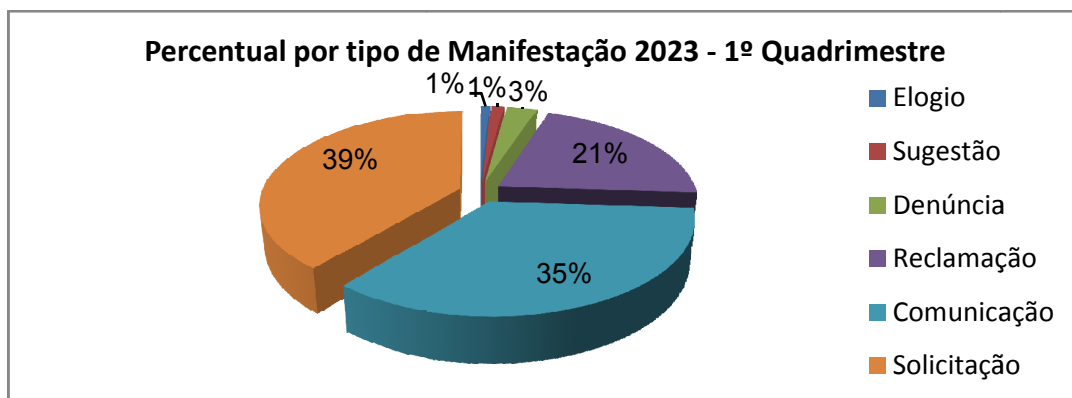


**Tabela 2 – Quantitativo por tipo de manifestações.**

| Tipo de Manifestação | TOTAL      |
|----------------------|------------|
| Elogio               | 2          |
| Sugestão             | 3          |
| Denúncia             | 7          |
| Reclamação           | 50         |
| Comunicação          | 83         |
| Solicitação          | 93         |
| <b>Total</b>         | <b>238</b> |

No demonstrativo por percentuais, foram evidenciados os tipos de manifestações, observa-se que os maiores registros foram relacionados à Solicitação – 93 (39%) e Comunicação – 83 (35%), seguido por Reclamação – 50 (21%), Denúncia - 7 (3%), Sugestão – 3 (1%) e Elogio – 2 (1%).

**Gráfico 2 – Percentual por tipo de manifestações.**

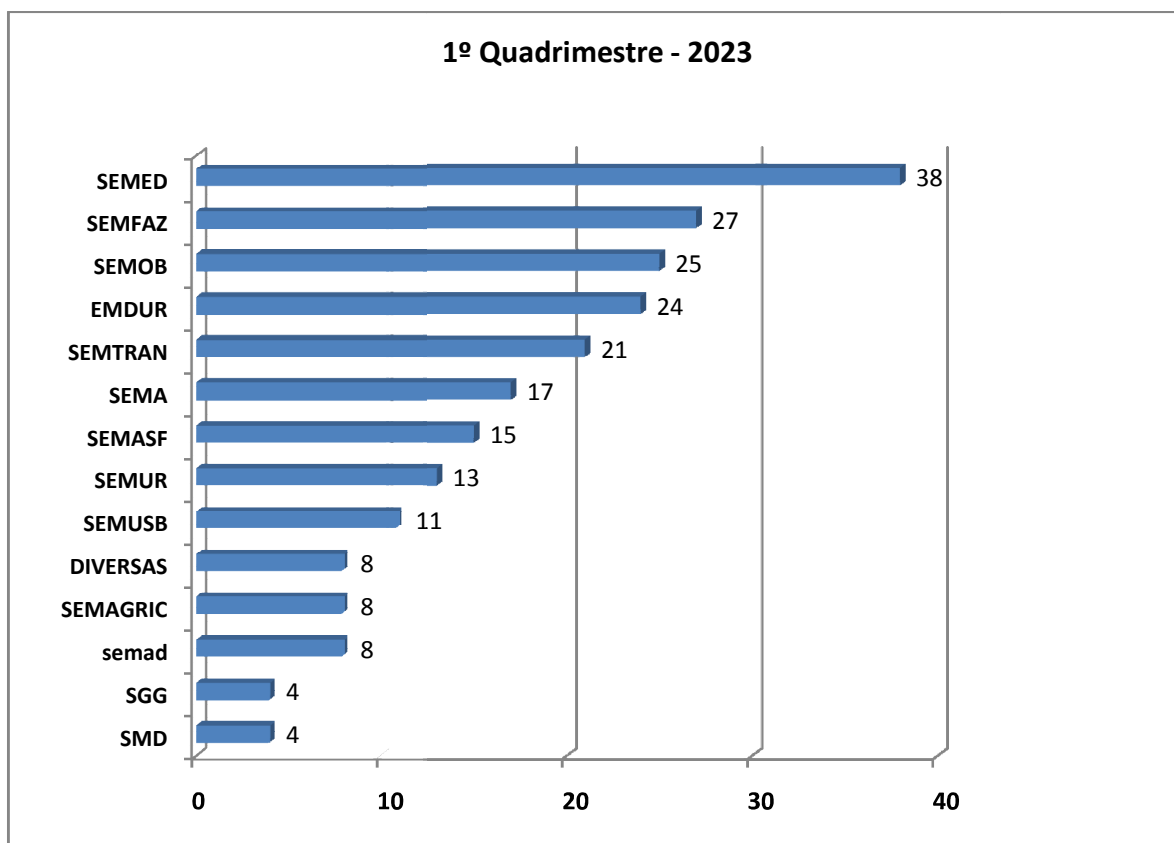


Na apuração por órgãos, informa-se que a maioria dos órgãos do município receberam algum tipo de manifestação, a título de amostragem e comparação, destacamos os que receberam mais de 03 (três) registros, conforme **Tabela 3**.

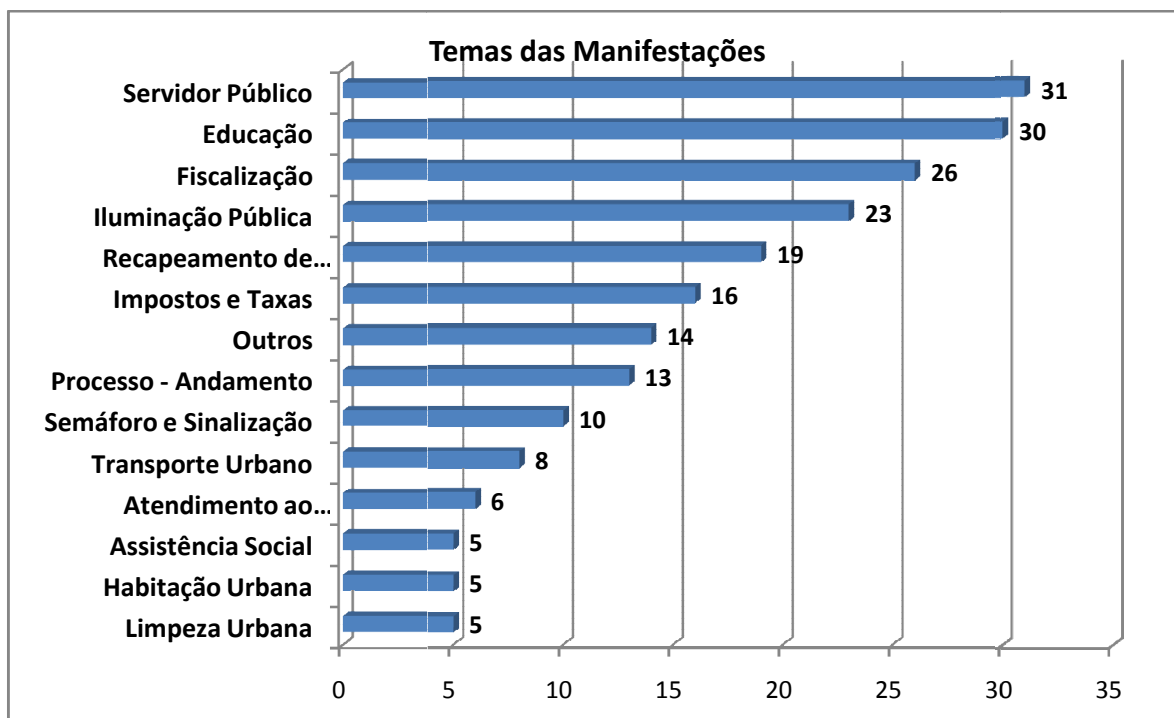
**Tabela 3 – Quantitativo de manifestações por órgãos com mais registros.**

| Secretarias  | Comunicação | Denúncia | Reclamação | Solicitação | Sugestão | Elogio   | Total      |
|--------------|-------------|----------|------------|-------------|----------|----------|------------|
| SEMED        | 21          |          | 12         | 3           | 1        | 1        | 38         |
| SEMFAZ       | 5           |          | 7          | 14          |          | 1        | 27         |
| SEMOB        | 5           |          | 4          | 16          |          |          | 25         |
| EMDUR        | 3           |          | 5          | 16          |          |          | 24         |
| SEMTRAN      | 6           |          | 6          | 9           |          |          | 21         |
| SEMA         | 7           | 1        | 3          | 6           |          |          | 17         |
| SEMASF       | 4           | 3        | 4          | 4           |          |          | 15         |
| SEMUR        | 5           |          | 4          | 4           |          |          | 13         |
| SEMUSB       | 4           |          | 2          | 5           |          |          | 11         |
| DIVERSAS     | 4           | 2        |            | 2           |          |          | 8          |
| SEMAGRIC     | 8           |          |            |             |          |          | 8          |
| semad        | 4           |          |            | 4           |          |          | 8          |
| SMD          | 1           |          |            | 3           |          |          | 4          |
| SGG          | 1           |          |            | 2           | 1        |          | 4          |
| <b>Total</b> | <b>78</b>   | <b>6</b> | <b>47</b>  | <b>88</b>   | <b>2</b> | <b>2</b> | <b>223</b> |

**Gráfico 3 – Evolução do quantitativo de manifestações por órgãos.**



**Gráfico 4 – Classificação por temas das manifestações.**

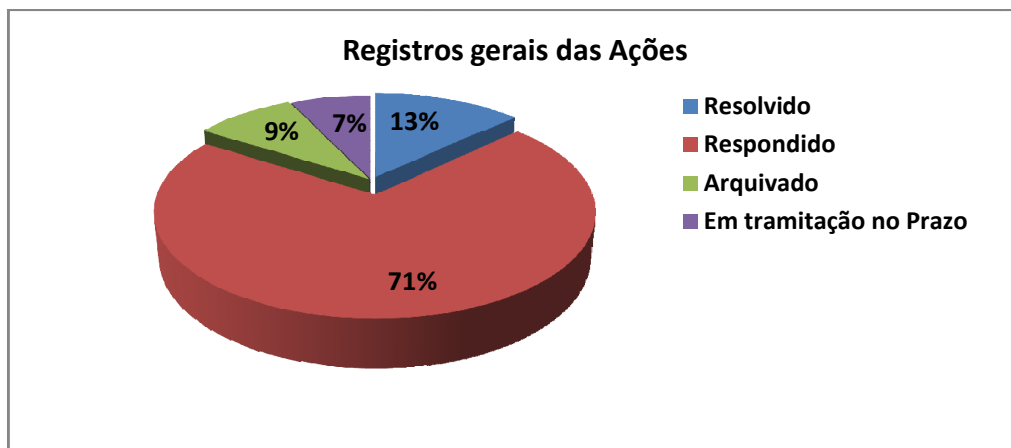


Todas as manifestações foram tratadas, antes de serem encaminhadas aos devidos órgãos, no total foram apurados **238** registros, todas classificadas em ações, conforme Tabela 4.

**Tabela 4 – Quantitativo de Registros Gerais de Ações: 1º Quadrimestre – 2023**

| Status da Manifestação | Quantidade |
|------------------------|------------|
| Resolvido              | 31         |
| Respondido             | 169        |
| Arquivado              | 21         |
| Em tramitação no Prazo | 17         |
| <b>Total geral</b>     | <b>238</b> |

**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 duplicidade ou que não possuem elementos para apuração dos fatos.

<sup>1</sup> - Apurado e elaborado por **Carla Elisângela Brasil Teixeira** – matrícula 289034.

<sup>2</sup> O e-Ouv – 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.