

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE PORTO VELHO
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA

Exercício [ANO]

[PREENCHER: Inserir identidade visual/logomarca institucional]

[PREENCHER: Período de referência: 01/01/[ANO] a 31/12/[ANO]]

[PREENCHER: Data de publicação: [DATA]]

MODELO EDITÁVEL – campos entre [PREENCHER] devem ser substituídos pelos dados do exercício.

Estrutura sugerida: apresentação institucional, síntese executiva, indicadores quantitativos, análise qualitativa, desempenho e prazos, ações de promoção, ações de melhoria, plano de ação e anexos.

SUMÁRIO

1. Apresentação institucional
2. Síntese executiva – Relatório em números
3. Indicadores quantitativos
4. Análise qualitativa por categoria
5. Desempenho e prazos
6. Ações de promoção da Ouvidoria
7. Ações de melhoria implementadas
8. Plano de ação para o próximo exercício
9. Anexos

1. APRESENTAÇÃO INSTITUCIONAL

A Ouvidoria Geral do Município de Porto Velho constitui canal institucional de participação social, destinado ao recebimento, tratamento, encaminhamento e acompanhamento das manifestações dos cidadãos, contribuindo para o aperfeiçoamento dos serviços públicos e para o fortalecimento da transparência e da participação social.

O presente Relatório de Gestão apresenta os resultados das atividades da Ouvidoria no exercício de [ANO], reunindo informações quantitativas e qualitativas, ações institucionais, resultados observados, principais desafios e prioridades para o exercício seguinte.

[PREENCHER: Mensagem do(a) Ouvidor(a)-Geral]

[PREENCHER: Competências e atribuições da Ouvidoria]

[PREENCHER: Canais de atendimento utilizados no período]

[PREENCHER: Período analisado e metodologia geral]

[PREENCHER: Finalidade do relatório]

2. SÍNTESE EXECUTIVA – RELATÓRIO EM NÚMEROS

Esta seção deve funcionar como uma página-resumo para gestores e cidadãos, destacando os principais resultados do exercício.

Indicador / destaque	Resultado
----------------------	-----------

Total de manifestações	[PREENCHER]
Variação em relação ao exercício anterior	[PREENCHER]
Tipo de manifestação predominante	[PREENCHER]
Órgão/Secretaria mais demandado(a)	[PREENCHER]
Principal assunto demandado	[PREENCHER]
Prazo médio de resposta	[PREENCHER]
Taxa de cumprimento de prazo	[PREENCHER]
Taxa de resolutividade	[PREENCHER]
Índice/taxa de satisfação	[PREENCHER]
Principais melhorias implantadas	[PREENCHER]
Principais desafios	[PREENCHER]
Prioridades para [ANO SEGUINTE]	[PREENCHER]

[PREENCHER: Inserir de 3 a 5 mensagens-chave que resumam o exercício]

[PREENCHER: Inserir gráfico/infográfico-resumo, se aplicável]

3. INDICADORES QUANTITATIVOS

Apresentar os dados consolidados do exercício, preferencialmente acompanhados de comparativos com os dois exercícios anteriores, conforme disponibilidade e consistência da base.

3.1 Volume total de manifestações

[PREENCHER: Total anual e evolução mensal.]

3.2 Distribuição por tipo

[PREENCHER: Denúncia, reclamação, solicitação, sugestão, elogio e demais classificações utilizadas.]

3.3 Distribuição por canal de entrada

[PREENCHER: Fala.BR e demais canais institucionais utilizados.]

3.4 Distribuição por órgão/Secretaria demandado(a)

[PREENCHER: Ranking e participação percentual.]

3.5 Distribuição por assunto/tema

[PREENCHER: Principais assuntos e participação no total.]

3.6 Evolução mensal

[PREENCHER: Comparar os meses do exercício e, se possível, anos anteriores.]

3.7 Comparativo entre exercícios

[PREENCHER: Comparar [ANO-2], [ANO-1] e [ANO].]

[PREENCHER: Inserir Tabela 1 – Manifestações por mês]

[PREENCHER: Inserir Gráfico 1 – Evolução mensal]

[PREENCHER: Inserir Tabela 2 – Tipos de manifestação]

[PREENCHER: Inserir Gráfico 2 – Distribuição por tipo]

[PREENCHER: Inserir Tabela 3 – Órgãos/Secretarias mais demandados]

[PREENCHER: Inserir Gráfico 3 – Principais assuntos]

[PREENCHER: Inserir comparativo de pelo menos dois exercícios anteriores]

4. ANÁLISE QUALITATIVA POR CATEGORIA

Nesta seção, os números devem ser interpretados. O objetivo é demonstrar o que as manifestações revelam sobre os serviços públicos, quais temas são recorrentes, quais gargalos foram identificados e que providências ou recomendações decorreram dessa análise.

4.1 [CATEGORIA/TEMA PRINCIPAL 1]

[PREENCHER: Temas mais recorrentes]

[PREENCHER: Perfil das demandas/manifestantes, sem identificação pessoal]

[PREENCHER: Principais bairros/regiões ou unidades afetadas, quando pertinente]

[PREENCHER: Casos emblemáticos – sempre anonimizados]

[PREENCHER: Gargalos identificados]

[PREENCHER: Consequências/impactos observados]

[PREENCHER: Providências ou recomendações da Ouvidoria]

[PREENCHER: Resultado após as providências, quando mensurável]

4.2 [CATEGORIA/TEMA PRINCIPAL 2]

[PREENCHER: Temas mais recorrentes]

[PREENCHER: Perfil das demandas/manifestantes, sem identificação pessoal]

[PREENCHER: Principais bairros/regiões ou unidades afetadas, quando pertinente]

[PREENCHER: Casos emblemáticos – sempre anonimizados]

[PREENCHER: Gargalos identificados]

[PREENCHER: Consequências/impactos observados]

[PREENCHER: Providências ou recomendações da Ouvidoria]

[PREENCHER: Resultado após as providências, quando mensurável]

4.3 [CATEGORIA/TEMA PRINCIPAL 3]

[PREENCHER: Temas mais recorrentes]

[PREENCHER: Perfil das demandas/manifestantes, sem identificação pessoal]

[PREENCHER: Principais bairros/regiões ou unidades afetadas, quando pertinente]

[PREENCHER: Casos emblemáticos – sempre anonimizados]

[PREENCHER: Gargalos identificados]

[PREENCHER: Consequências/impactos observados]

[PREENCHER: Providências ou recomendações da Ouvidoria]

[PREENCHER: Resultado após as providências, quando mensurável]

4.4 [CATEGORIA/TEMA PRINCIPAL 4]

[PREENCHER: Temas mais recorrentes]

[PREENCHER: Perfil das demandas/manifestantes, sem identificação pessoal]

[PREENCHER: Principais bairros/regiões ou unidades afetadas, quando pertinente]

[PREENCHER: Casos emblemáticos – sempre anonimizados]

[PREENCHER: Gargalos identificados]

[PREENCHER: Consequências/impactos observados]

[PREENCHER: Providências ou recomendações da Ouvidoria]

[PREENCHER: Resultado após as providências, quando mensurável]

4.5 [CATEGORIA/TEMA PRINCIPAL 5]

[PREENCHER: Temas mais recorrentes]

[PREENCHER: Perfil das demandas/manifestantes, sem identificação pessoal]

[PREENCHER: Principais bairros/regiões ou unidades afetadas, quando pertinente]

[PREENCHER: Casos emblemáticos – sempre anonimizados]

[PREENCHER: Gargalos identificados]

[PREENCHER: Consequências/impactos observados]

[PREENCHER: Providências ou recomendações da Ouvidoria]

[PREENCHER: Resultado após as providências, quando mensurável]

5. DESEMPENHO E PRAZOS

Apresentar indicadores gerenciais relacionados ao tratamento das manifestações e à capacidade de resposta das áreas responsáveis.

Indicador	Resultado [ANO]	Comparativo
Prazo médio de resposta	[PREENCHER]	[PREENCHER]
Taxa de cumprimento dos prazos	[PREENCHER]	[PREENCHER]
Taxa de resolutividade	[PREENCHER]	[PREENCHER]
Taxa de manifestações concluídas	[PREENCHER]	[PREENCHER]
Taxa de manifestações em tramitação	[PREENCHER]	[PREENCHER]
Taxa de arquivamento, quando aplicável	[PREENCHER]	[PREENCHER]
Satisfação do manifestante	[PREENCHER]	[PREENCHER]

[PREENCHER: Análise dos resultados de desempenho]

[PREENCHER: Principais áreas com maior/menor cumprimento de prazo]

[PREENCHER: Medidas adotadas para reduzir atrasos]

[PREENCHER: Comparativo com exercícios anteriores]

6. AÇÕES DE PROMOÇÃO DA OUVIDORIA

Registrar eventos, campanhas, capacitações, reuniões, materiais de comunicação e outras iniciativas realizadas para divulgar, qualificar ou fortalecer a atuação da Ouvidoria.

Data	Ação/Evento	Objetivo	Público alcançado	Resultado/impacto
[PREENCHER]	[PREENCHER]	[PREENCHER]	[PREENCHER]	[PREENCHER]
[PREENCHER]	[PREENCHER]	[PREENCHER]	[PREENCHER]	[PREENCHER]
[PREENCHER]	[PREENCHER]	[PREENCHER]	[PREENCHER]	[PREENCHER]
[PREENCHER]	[PREENCHER]	[PREENCHER]	[PREENCHER]	[PREENCHER]
[PREENCHER]	[PREENCHER]	[PREENCHER]	[PREENCHER]	[PREENCHER]
[PREENCHER]	[PREENCHER]	[PREENCHER]	[PREENCHER]	[PREENCHER]
[PREENCHER]	[PREENCHER]	[PREENCHER]	[PREENCHER]	[PREENCHER]
[PREENCHER]	[PREENCHER]	[PREENCHER]	[PREENCHER]	[PREENCHER]

Exemplos a considerar: cursos/capacitações; eventos; reuniões técnicas; campanhas; materiais informativos; divulgação; atuação institucional; capacitação de respondentes; integração com SIC; participação em iniciativas do Time Brasil; outras ações.

7. AÇÕES DE MELHORIA IMPLEMENTADAS

Registrar o que mudou na Ouvidoria durante o exercício, indicando a situação anterior, a melhoria realizada e o resultado obtido.

Ação de melhoria	Situação anterior	Medida implementada	Resultado	Evidência
[PREENCHER]	[PREENCHER]	[PREENCHER]	[PREENCHER]	[PREENCHER]
[PREENCHER]	[PREENCHER]	[PREENCHER]	[PREENCHER]	[PREENCHER]
[PREENCHER]	[PREENCHER]	[PREENCHER]	[PREENCHER]	[PREENCHER]
[PREENCHER]	[PREENCHER]	[PREENCHER]	[PREENCHER]	[PREENCHER]
[PREENCHER]	[PREENCHER]	[PREENCHER]	[PREENCHER]	[PREENCHER]
[PREENCHER]	[PREENCHER]	[PREENCHER]	[PREENCHER]	[PREENCHER]
[PREENCHER]	[PREENCHER]	[PREENCHER]	[PREENCHER]	[PREENCHER]
[PREENCHER]	[PREENCHER]	[PREENCHER]	[PREENCHER]	[PREENCHER]

Exemplos de temas: melhoria de fluxos; atualização da Carta de Serviços; reorganização de procedimentos; acompanhamento de prazos; planilhas de controle; novos indicadores; integração com SIC; atualização de sistemas; padronização de respostas; reuniões com Secretarias; outras medidas.

8. PLANO DE AÇÃO PARA O PRÓXIMO EXERCÍCIO

Apresentar compromissos e iniciativas planejadas para o exercício seguinte, preferencialmente com responsáveis, prazos e indicadores de acompanhamento.

Prioridade	Ação	Objetivo/Meta	Responsável	Prazo	Indicador de acompanhamento
[PREENCHER]	[PREENCHER]	[PREENCHER]	[PREENCHER]	[PREENCHER]	[PREENCHER]
[PREENCHER]	[PREENCHER]	[PREENCHER]	[PREENCHER]	[PREENCHER]	[PREENCHER]
[PREENCHER]	[PREENCHER]	[PREENCHER]	[PREENCHER]	[PREENCHER]	[PREENCHER]
[PREENCHER]	[PREENCHER]	[PREENCHER]	[PREENCHER]	[PREENCHER]	[PREENCHER]
[PREENCHER]	[PREENCHER]	[PREENCHER]	[PREENCHER]	[PREENCHER]	[PREENCHER]
[PREENCHER]	[PREENCHER]	[PREENCHER]	[PREENCHER]	[PREENCHER]	[PREENCHER]

[PREENCHER]	[PREENCHER]	[PREENCHER]	[PREENCHER]	[PREENCHER]	[PREENCHER]
[PREENCHER]	[PREENCHER]	[PREENCHER]	[PREENCHER]	[PREENCHER]	[PREENCHER]

Sugestões de objetivos: reduzir prazo médio; ampliar divulgação; capacitar respondentes; revisar fluxos; aperfeiçoar indicadores; ampliar análise qualitativa; fortalecer integração com as Secretarias; melhorar acessibilidade e publicação.

9. ANEXOS

Anexo I – Metodologia de extração e tratamento dos dados

Anexo II – Tabelas estatísticas detalhadas

Anexo III – Glossário de termos e indicadores

Anexo IV – Base normativa aplicável

Anexo V – Relação de ações de promoção e capacitação

Anexo VI – Plano de ação detalhado

Anexo VII – Outros documentos/evidências pertinentes

ANEXO I – METODOLOGIA

[PREENCHER: Descrever fonte dos dados (Fala.BR e sistemas/planilhas internas)]

[PREENCHER: Critérios de inclusão e exclusão]

[PREENCHER: Critérios de classificação]

[PREENCHER: Tratamento de manifestações sem classificação completa]

[PREENCHER: Critérios para cálculo dos indicadores]

[PREENCHER: Critérios de anonimização dos casos emblemáticos]

[PREENCHER: Limitações da base de dados, se houver]

ANEXO IV – BASE NORMATIVA

Listar e, quando pertinente, transcrever apenas os dispositivos relevantes das normas utilizadas na elaboração do relatório.

Lei nº 13.460/2017 – dispositivos aplicáveis às Ouvidorias e ao Relatório de Gestão.

Decreto nº 9.492/2018 – dispositivos pertinentes, quando aplicáveis.

Normas municipais vigentes relacionadas à Ouvidoria.

Outras normas, regulamentos ou atos institucionais utilizados.

CHECKLIST FINAL ANTES DA PUBLICAÇÃO

- ☐ Dados quantitativos conferidos com a base do Fala.BR.
- ☐ Comparativos com exercícios anteriores conferidos.

- ☐ Análise qualitativa incluída para os principais temas.
- ☐ Casos emblemáticos devidamente anonimizados.
- ☐ Indicadores de desempenho e prazos preenchidos, quando disponíveis.
- ☐ Ações de promoção registradas.
- ☐ Ações de melhoria registradas com resultados.
- ☐ Plano de ação do próximo exercício preenchido.
- ☐ Base normativa conferida.
- ☐ Revisão técnica/jurídica/comunicação realizada conforme fluxo institucional definido.
- ☐ Versão final aprovada conforme procedimento institucional.
- ☐ PDF acessível preparado.
- ☐ Publicação no Portal da Transparência e página da Ouvidoria.
- ☐ Divulgação institucional realizada e evidenciada.