



**RELATÓRIO ESTATÍSTICO DAS ATIVIDADES DA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO
1º QUADRIMESTRE - 2026**

**PORTO VELHO
2026**



RELATÓRIO QUADRIMESTRAL DE OUVIDORIA

Período: 01 de janeiro de 2026 a 30 de abril de 2026

A Ouvidoria Geral do Município apresentou, no primeiro quadrimestre de 2026, o registro de **378 manifestações** por meio da Plataforma Fala.BR e demais canais oficiais de atendimento.

O relatório tem por finalidade apresentar análise quantitativa e qualitativa das manifestações recebidas, identificando os principais assuntos demandados pela população, os órgãos mais acionados, os canais de entrada utilizados e o comportamento das manifestações durante o período analisado.

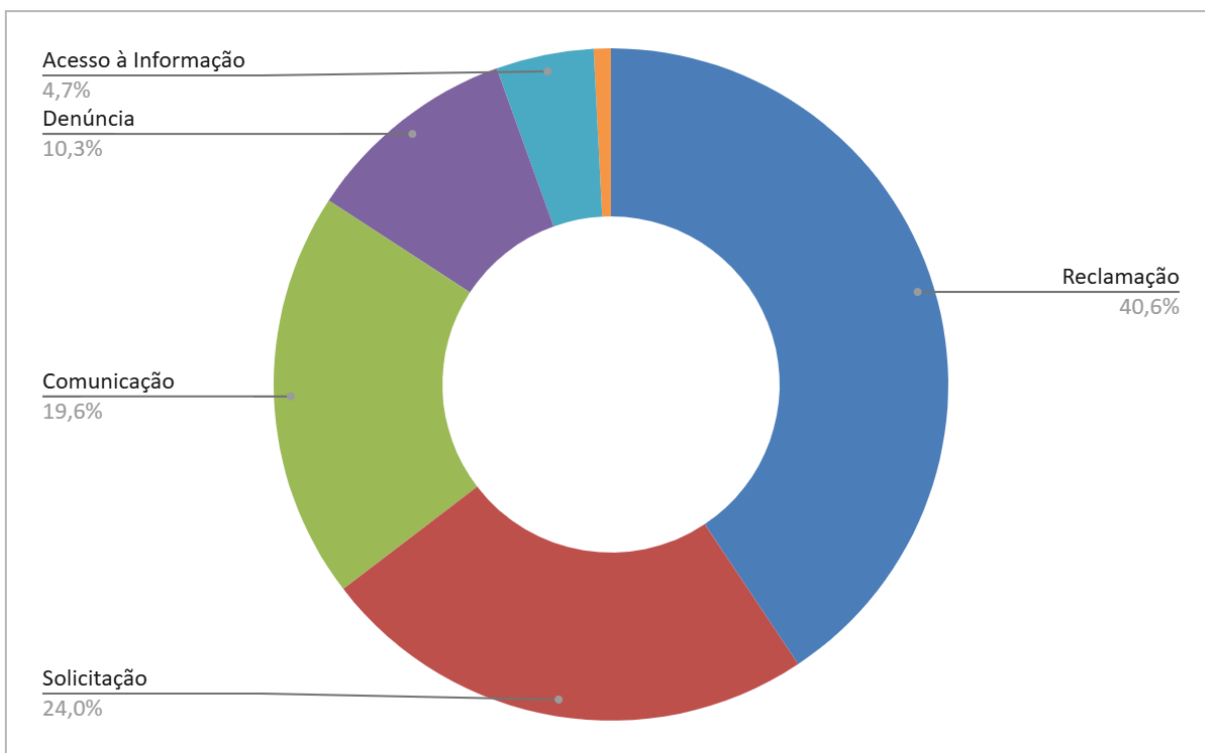
1. Panorama Geral das Manifestações

No período de janeiro a abril de 2026 foram registradas 378 manifestações distribuídas entre reclamações, solicitações, comunicações, denúncias, pedidos de acesso à informação e sugestões.

Distribuição por Tipo de Manifestação

Tipo	Quantitativo	Percentual
Reclamação	150	40,63%
Solicitação	92	23,96%
Comunicação	79	19,63%
Denúncia	37	10,27%
Acesso à Informação	17	4,68%
Sugestão	3	0,83%
Total geral	378	100%

Gráfico 1 - Percentual por tipo de manifestação - 2026



Fonte: Plataforma Fala.BR – Ouvidoria Geral do Município (2026).

Verifica-se predominância das manifestações classificadas como **Reclamação**, representando mais de 40% do total recebido, evidenciando que a população utiliza majoritariamente a Ouvidoria como instrumento de registro de insatisfação quanto à prestação dos serviços públicos municipais.

As **Solicitações** também apresentaram quantitativo relevante, demonstrando procura constante da população por providências administrativas, informações e atendimento de demandas operacionais.

As **Comunicações** e **Denúncias** mantiveram participação significativa, principalmente relacionadas a possíveis irregularidades administrativas, fiscalização, conduta funcional e prestação de serviços públicos.

2. Evolução Mensal das Manifestações

A distribuição mensal das manifestações ocorreu da seguinte forma:

Mês	Quantitativo
Janeiro	92
Fevereiro	102
Março	114
Abril	70
Total geral	378

Observa-se crescimento gradual das manifestações entre janeiro e março, sendo março o mês com maior volume de registros. O aumento pode estar associado ao retorno integral das atividades administrativas, escolares e operacionais do município após o período de recesso e férias.

No mês de abril houve redução do quantitativo de manifestações registradas, embora ainda tenha sido mantido volume expressivo de atendimentos.

3. Órgãos Mais Demandados

Os órgãos mais acionados pela população durante o quadrimestre foram:

Secretaria	Quantitativo
SEINFRA	68
SEMED	61
SEMEC	54
SEMIAS	41
PREFEITURA	26
SEMA	23
SEMTRAN	20
SEMDEC	16
SEMAD	9
CGM	8

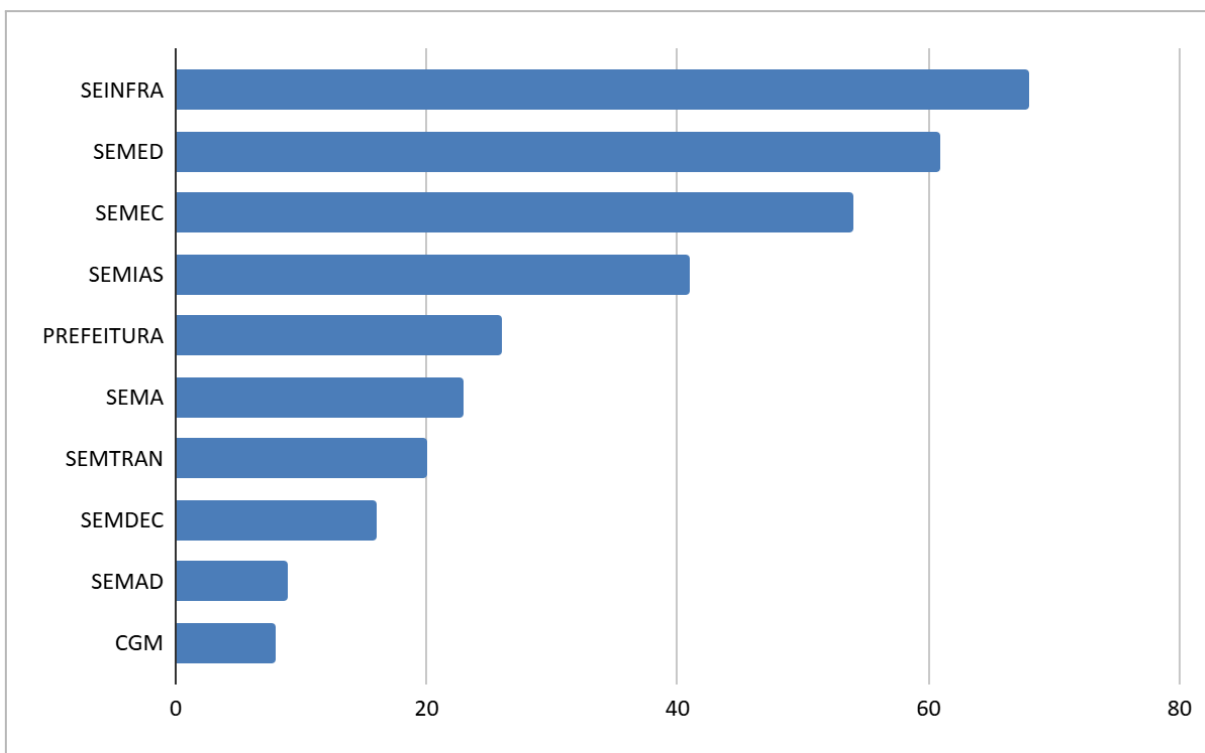
A **SEINFRA** apresentou o maior quantitativo de manifestações, concentrando principalmente demandas relacionadas à infraestrutura urbana e rural, fiscalização, saneamento, resíduos, vias públicas e atendimento ao cidadão.

A **SEMED** registrou elevado número de manifestações envolvendo assistência estudantil, concursos e processos seletivos, educação básica, gestão escolar e conduta funcional.

Já a **SEMEC** concentrou demandas ligadas a certidões, canais de atendimento, regularização, tributos, documentação e atendimento ao público.

A **SEMIAS** apresentou forte incidência de manifestações relacionadas a programas e benefícios sociais, rede de assistência social e atendimento ao público.

Gráfico 2 - Órgãos mais demandados - 2026



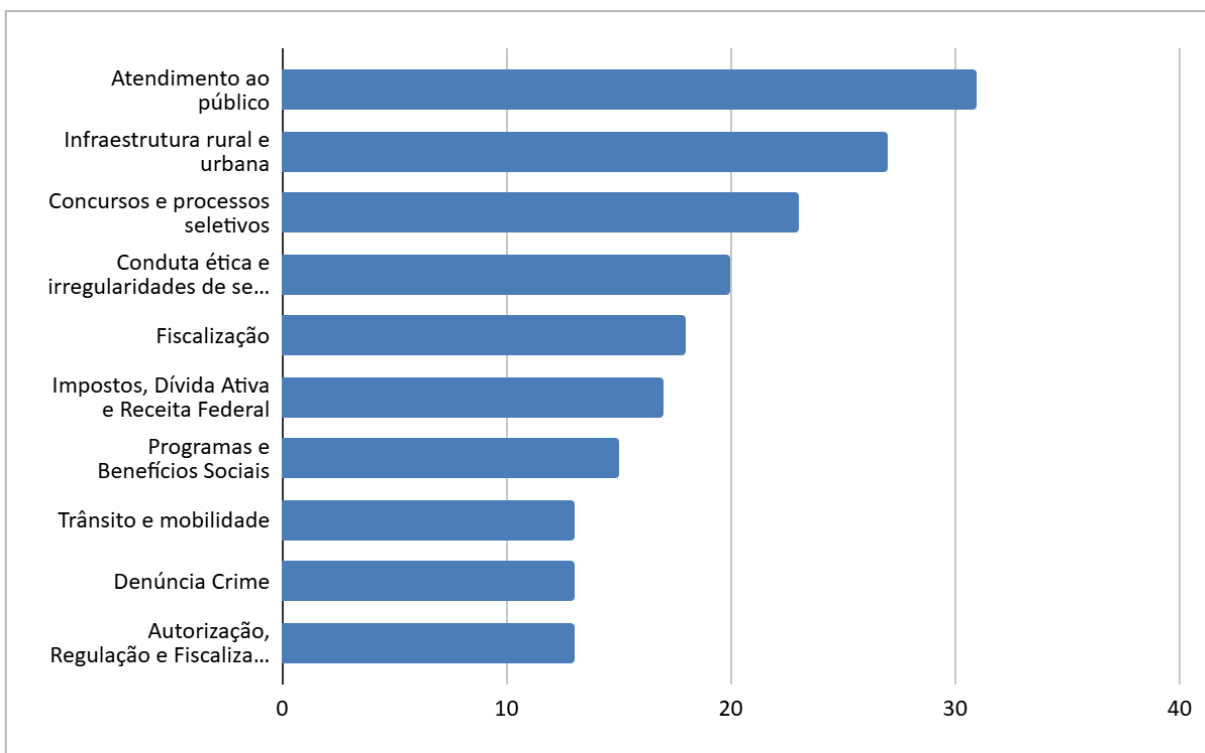
Fonte: Plataforma Fala.BR – Ouvidoria Geral do Município (2026).

4. Principais Assuntos Demandados

Os assuntos mais recorrentes registrados pela população foram:

Assunto	Quantitativo
Atendimento ao público	31
Infraestrutura rural e urbana	27
Concursos e processos seletivos	23
Conduta ética e irregularidades de servidores	20
Fiscalização	18
Impostos, Dívida Ativa e Receita Federal	17
Programas e Benefícios Sociais	15
Trânsito e mobilidade	13
Denúncia Crime	13
Autorização, Regulação e Fiscalização	13

Gráfico 3 - Principais assuntos demandados - 2026



Fonte: Plataforma Fala.BR – Ouvidoria Geral do Município (2026).

O destaque para **Atendimento ao Público** demonstra recorrente insatisfação dos usuários quanto à qualidade, acessibilidade e eficiência dos serviços prestados pelas unidades administrativas municipais.

As demandas relacionadas à **Infraestrutura rural e urbana** refletem a necessidade contínua de manutenção urbana, recuperação viária, drenagem, limpeza pública e melhorias estruturais.

Também se observa número expressivo de manifestações envolvendo **Concursos e Processos Seletivos**, especialmente direcionadas às áreas administrativas e educacionais.

As ocorrências relacionadas à **Conduta Ética e Irregularidades de Servidores** indicam utilização ativa da Ouvidoria como instrumento de controle social e fiscalização da atuação administrativa.

5. Quantitativos por Canal de Entrada

No primeiro quadrimestre de 2026, as manifestações foram registradas pelos seguintes canais de atendimento:

Canal de Entrada	Quantitativo
E-mail	7

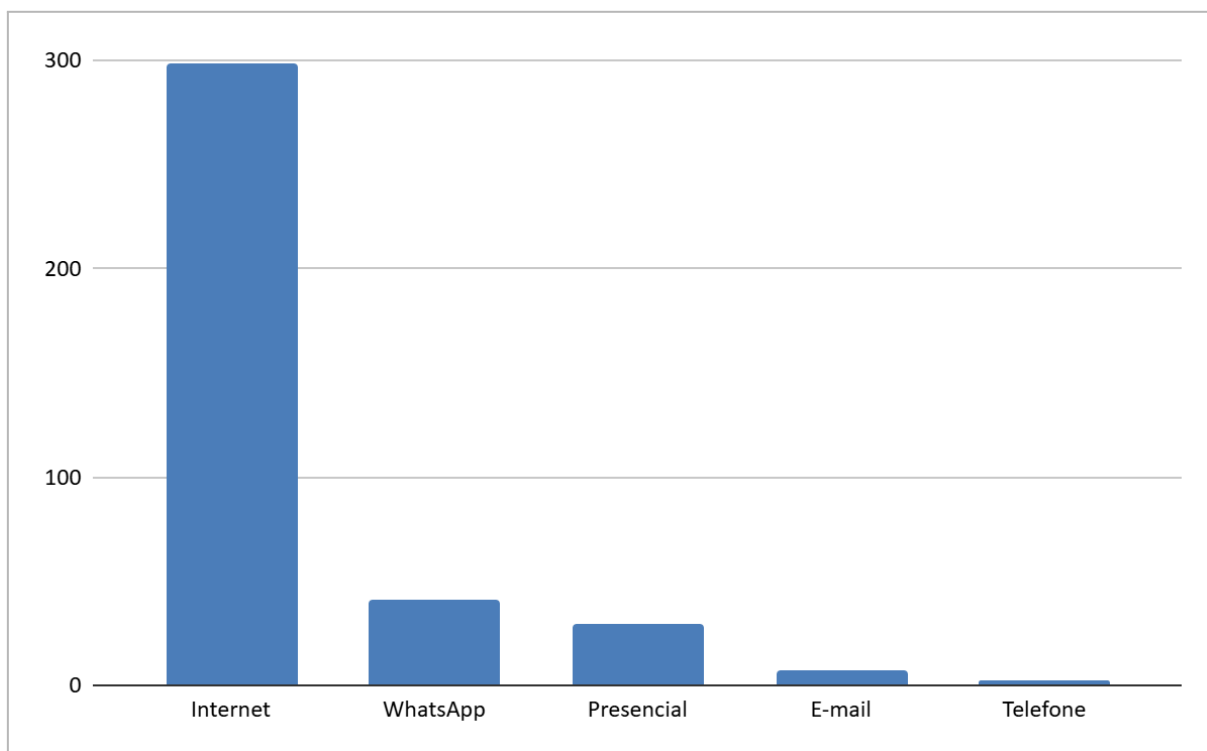
Internet	299
Presencial	29
Telefone	2
WhatsApp	41
Total geral	378

Conforme análise dos registros, o canal eletrônico via internet permaneceu como principal meio utilizado pela população para formalização das manifestações, demonstrando consolidação dos meios digitais como importante ferramenta de acesso ao controle social e aos serviços de ouvidoria pública.

Também se verificou utilização significativa do WhatsApp institucional, especialmente em manifestações relacionadas à infraestrutura urbana, atendimento ao público e demandas operacionais que exigiam comunicação mais imediata.

O atendimento presencial manteve relevância em situações que demandaram auxílio direto ao cidadão para formalização da manifestação, enquanto os canais de e-mail e telefone foram utilizados de forma complementar em demandas específicas e encaminhamentos administrativos.

Gráfico 4 - Canal de entrada - 2026



Fonte: Plataforma Fala.BR – Ouvidoria Geral do Município (2026).

6. Situação atual das Manifestações

Durante o período de 01 de janeiro a 30 de abril de 2026, as manifestações registradas pela Ouvidoria Municipal tramitaram entre as situações de arquivada, cadastrada, concluída, encaminhada por outro órgão e prorrogada, conforme fluxo operacional da Plataforma Fala.BR e procedimentos internos de tratamento das demandas.

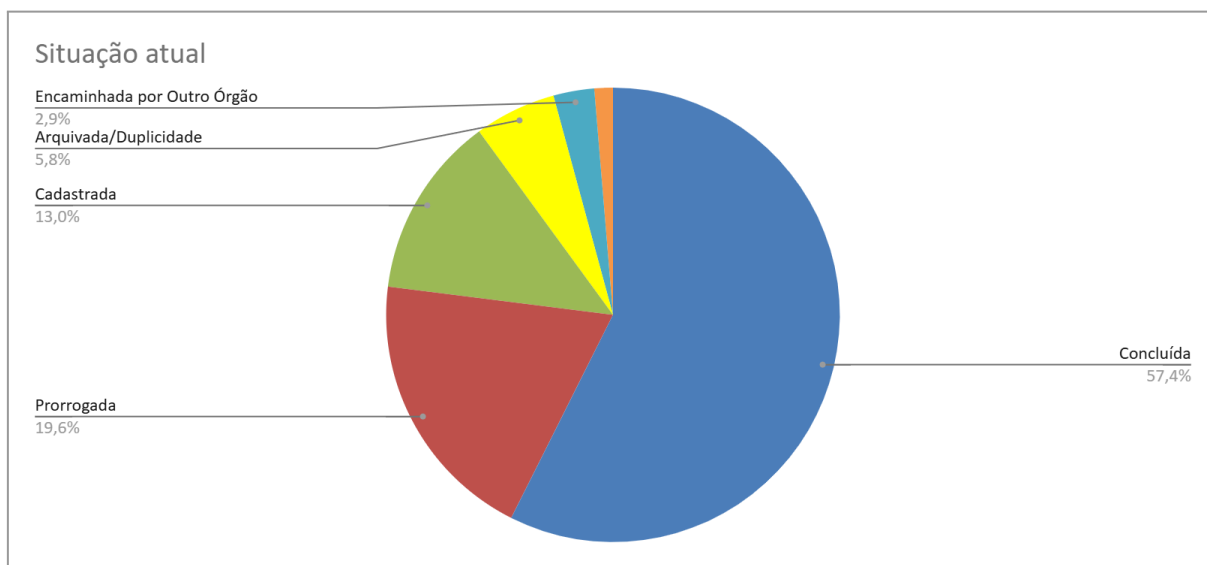
Quantitativos por Situação

Ação	Situação atual	Percentual
Concluída	217	57,41%
Prorrogada	74	19,58%
Cadastrada	49	12,96%
Arquivada/Duplicidade	22	5,82%
Encaminhada por Outro Órgão	11	2,91%
Arquivada/Multiplicidade	5	1,32%
Total geral	378	100,00%

Verifica-se predominância de manifestações concluídas, representando 57,41% do total registrado no período analisado, demonstrando atuação contínua da Ouvidoria no acompanhamento das demandas encaminhadas aos órgãos e secretarias competentes.

As manifestações classificadas como cadastradas permaneceram em tramitação até o encerramento do quadrimestre, observando-se os prazos legais de resposta previstos na legislação vigente.

Gráfico 5 - Situação atual - 2026



Fonte: Plataforma Fala.BR – Ouvidoria Geral do Município (2026).

Grande parte das manifestações arquivadas ocorreu em razão de:

- duplicidade de registros realizados pelo próprio manifestante;
- perda superveniente do objeto;
- ausência de complementação de informações necessárias para prosseguimento;
- encaminhamento equivocado da manifestação ao órgão responsável.

As manifestações prorrogadas decorreram, em sua maioria, da necessidade de diligências complementares, análises técnicas mais detalhadas e complexidade das demandas apresentadas pela população.

Já as manifestações classificadas como “encaminhadas por outro órgão” referem-se às demandas recebidas inicialmente por outras unidades ou instituições e posteriormente direcionadas à Ouvidoria Municipal para tratamento e acompanhamento.

7. Análise Qualitativa

O primeiro quadrimestre de 2026 demonstrou manutenção da elevada demanda direcionada à Ouvidoria Municipal, especialmente nas áreas de infraestrutura, educação, assistência social, fiscalização e atendimento ao cidadão.

Observa-se que grande parte das manifestações possui relação direta com a prestação de serviços públicos essenciais, demonstrando que a Ouvidoria permanece como importante instrumento de participação social, fiscalização administrativa e mediação entre administração pública e população.

As demandas relacionadas à infraestrutura urbana e rural, atendimento ao público, programas sociais e fiscalização permaneceram entre os assuntos mais recorrentes durante o período analisado, refletindo necessidades operacionais e administrativas diretamente percebidas pela população usuária dos serviços públicos municipais.

Também se identificou recorrência de reclamações relacionadas à dificuldade de contato com determinados setores administrativos, morosidade nos atendimentos e necessidade de fortalecimento dos canais institucionais de comunicação e atendimento ao cidadão.

As manifestações envolvendo conduta funcional, irregularidades administrativas e fiscalização reforçam a importância do trabalho integrado entre Ouvidoria, Controladoria e demais órgãos de controle interno, contribuindo para o fortalecimento da transparência, integridade administrativa e melhoria contínua dos serviços públicos ofertados pelo Município.

8. Providências e Encaminhamentos Realizados

Durante o período analisado, a Ouvidoria realizou:

- encaminhamento das manifestações aos órgãos competentes;
- monitoramento de prazos legais de resposta;
- acompanhamento das demandas com maior complexidade;
- reiteraões administrativas quando necessário;
- orientações aos manifestantes quanto à correta formalização das demandas;
- suporte aos órgãos quanto à utilização da Plataforma Fala.BR;
- mediação institucional entre cidadão e administração pública.

Também foram promovidos acompanhamentos específicos em demandas recorrentes relacionadas ao atendimento ao público, canais de comunicação institucionais e prestação de serviços essenciais.

9. Considerações Finais

O primeiro quadrimestre de 2026 demonstrou atuação contínua e relevante da Ouvidoria Municipal no fortalecimento da transparência, participação social e controle da administração pública.

O volume de manifestações recebidas evidencia confiança da população nos canais oficiais de escuta e reforça a necessidade de aperfeiçoamento permanente dos serviços públicos municipais.

As demandas registradas permitem à administração identificar fragilidades operacionais, setores com maior incidência de reclamações e áreas que demandam ações corretivas, preventivas e de melhoria contínua.

A Ouvidoria seguirá atuando no acompanhamento das manifestações, no monitoramento dos prazos legais e na promoção de ações voltadas à melhoria da qualidade dos serviços públicos ofertados à população.

1 - Apurado e elaborado por Camila Tailande Loiola dos Anjos – matrícula 01007772.

2 - O Sistema Informatizado de Ouvidorias dos Entes Federados foi desenvolvido pelo Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União (CGU). O sistema é utilizado para recebimento e tratamento de manifestações de ouvidoria. No dia 1 de agosto de 2019 a Controladoria forma informatizada que resulta da integração entre o e-Ouv e o e-SIC.