

Relatório Anual - Ouvidoria Prefeitura Municipal de Porto Velho

Relatório Estatístico da Ouvidoria Geral do Município de Porto Velho

ANO – 2025

Relatório Estatístico das Atividades da Ouvidoria Geral

1. Apresentação

O presente relatório apresenta informações gerais e dados estatísticos referentes às manifestações registradas no período de janeiro a dezembro de 2025, extraídos do sistema e-OUV/Fala.BR.

A Ouvidoria Geral do Município de Porto Velho atua como instrumento de participação social, transparência e controle, sendo responsável por receber, analisar, encaminhar e acompanhar manifestações da população, contribuindo para o aprimoramento contínuo da gestão pública.

O relatório consolida os principais indicadores do exercício, permitindo análise estratégica das demandas e subsidiando a tomada de decisões administrativas.

2. Quantitativo Geral de Manifestações

No período analisado, foram registradas **633 manifestações válidas** no sistema de ouvidoria.

Comparativamente ao ano de 2024, que registrou **608 manifestações**, observa-se:

- **aumento de 25 manifestações**
- **crescimento de aproximadamente 4,11%**

Análise:

O crescimento identificado demonstra a manutenção da utilização dos canais de ouvidoria pela população, evidenciando fortalecimento dos mecanismos de participação social e maior aproximação entre cidadão e Administração Pública.

O aumento das manifestações também pode estar relacionado à consolidação dos canais digitais, à maior divulgação institucional da Ouvidoria e à ampliação da cultura de acompanhamento e fiscalização dos serviços públicos municipais.

3. Classificação por Tipo de Manifestação

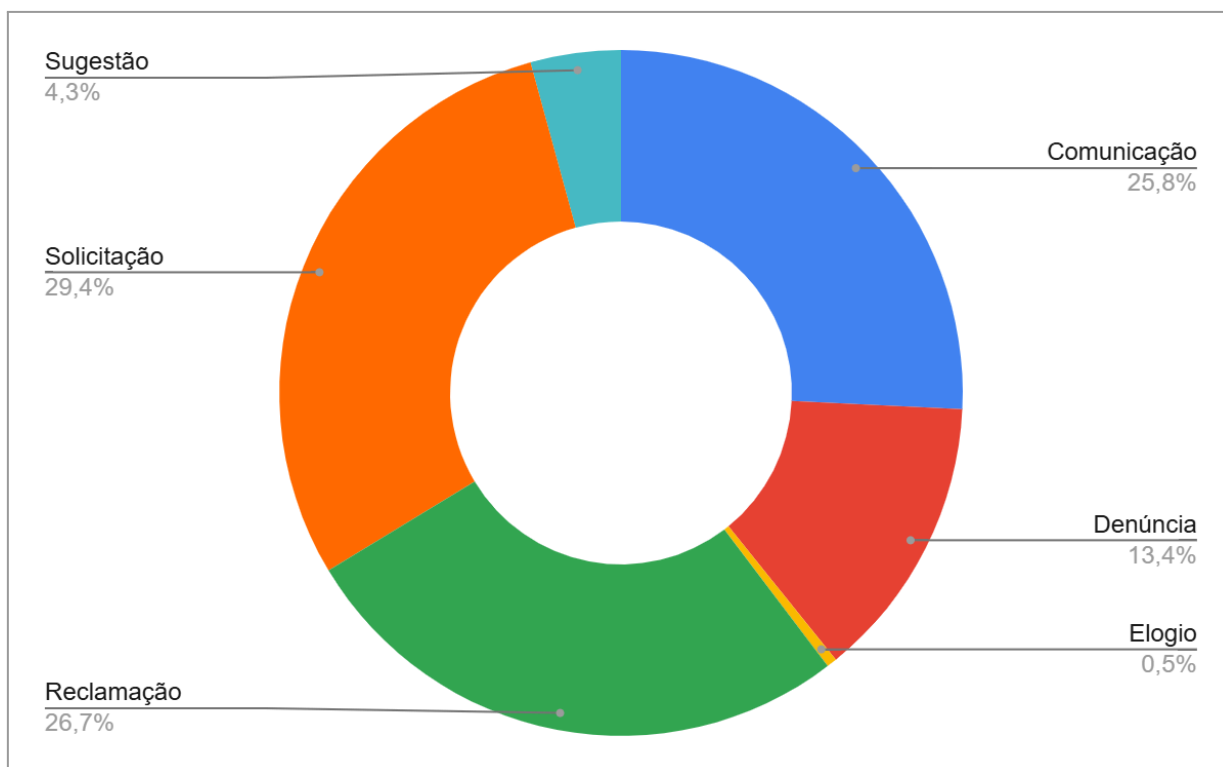
As manifestações registradas foram classificadas conforme o tipo previsto na legislação de ouvidoria pública.

Tabela 1 - Distribuição das manifestações por tipo (2025)

Tipo	Quantitativo	Percentual
Solicitação	186	29,38%
Reclamação	169	26,70%
Comunicação	163	25,75%
Denúncia	85	13,43%
Sugestão	27	4,27%
Elogio	3	0,47%
Total geral	633	100,00%

Fonte: Sistema Fala.BR (2025).

Gráfico 1 – Classificação por tipo de manifestação (2025)



Fonte: Sistema Fala.BR (2025).

Observa-se que solicitações, reclamações e comunicações representam aproximadamente 81,83% do total das manifestações registradas.

As solicitações constituem a principal categoria, demonstrando que a população utiliza a Ouvidoria majoritariamente como canal de requerimento de providências administrativas, serviços públicos e resolução de demandas cotidianas.

As reclamações permanecem em percentual elevado, refletindo insatisfações relacionadas à prestação dos serviços públicos, atendimento institucional e execução de políticas públicas.

As comunicações apresentam participação expressiva, indicando fortalecimento do controle social e maior utilização da Ouvidoria como instrumento de informação, fiscalização e registro de fatos de interesse público.

As denúncias mantêm relevância significativa, evidenciando a confiança da população na Ouvidoria como canal adequado para encaminhamento de possíveis irregularidades administrativas, situações envolvendo conduta de agentes públicos e descumprimento normativo.

4. Evolução Mensal

A evolução mensal das manifestações demonstra relativa estabilidade ao longo do exercício, com variações pontuais em determinados períodos.

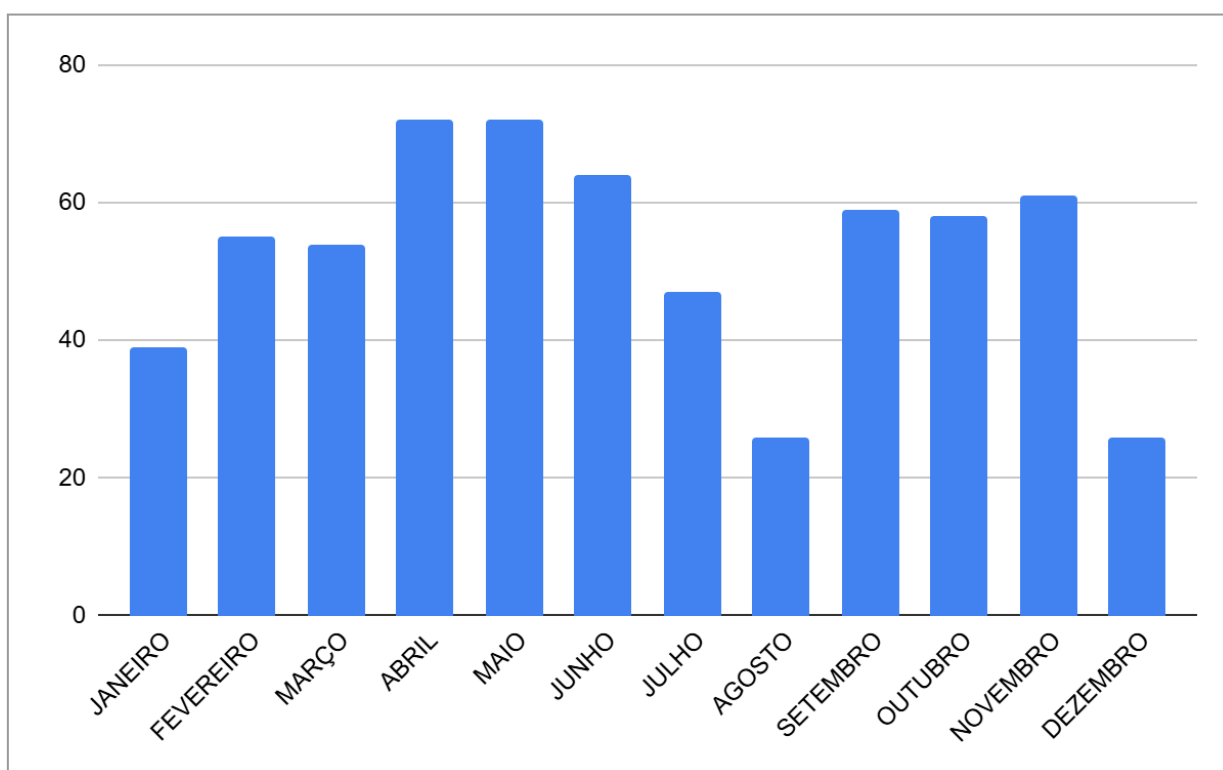
Tabela 2 - Evolução mensal (2025).

Mês	Quantitativo
JAN	39
FEV	55
MAR	54
ABR	72
MAI	72
JUN	64
JUL	47
AGO	26

SET	59
OUT	58
NOV	61
DEZ	26
Total geral	633

Fonte: Sistema Fala.BR (2025).

Gráfico 2 - Evolução mensal



Fonte: Sistema Fala.BR (2025).

Os maiores volumes de manifestações foram registrados nos meses de abril e maio, ambos com 72 registros, seguidos por junho e novembro.

O comportamento observado pode estar relacionado à intensificação das atividades administrativas, execução de serviços urbanos e aumento da demanda social em áreas sensíveis da Administração Pública.

O menor volume foi registrado nos meses de agosto e dezembro, com 26 manifestações cada, indicando possível redução sazonal da demanda.

A média mensal aproximada foi de 53 manifestações por mês, demonstrando a manutenção contínua da utilização dos canais de ouvidoria pela população.

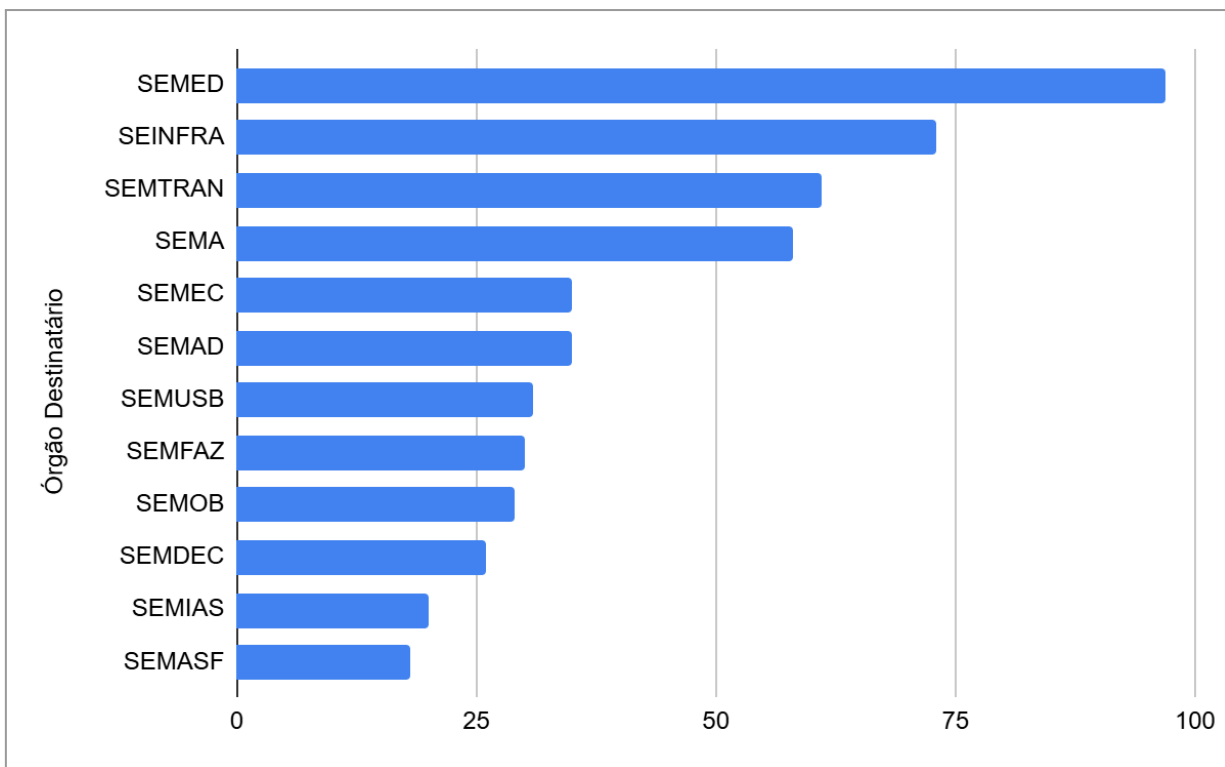
5. Manifestações por Secretaria

Tabela 3 - Manifestações por secretaria

Secretaria	Quantitativo
SEMED	97
SEINFRA	73
SEMTRAN	61
SEMA	58
SEMEC	35
SEMAD	35
SEMUSB	31
SEMFAZ	30
SEMOB	29
SEMDEC	26
SEMIAS	20
SEMASF	18

Fonte: Sistema Fala.BR (2025).

Gráfico 3 - Manifestações por secretaria



Fonte: Sistema Fala.BR (2025).

A SEMED apresentou o maior quantitativo de manifestações, evidenciando elevada demanda relacionada à educação básica, gestão escolar, atendimento e questões administrativas.

A SEINFRA mantém destaque significativo, refletindo demandas relacionadas à infraestrutura urbana, manutenção de vias públicas, saneamento e serviços estruturais.

A SEMTRAN e a SEMA também apresentam quantitativos relevantes, demonstrando forte incidência de demandas relacionadas à mobilidade urbana, fiscalização e questões ambientais.

O cenário evidencia que a maior parte das manifestações está concentrada em áreas diretamente relacionadas à qualidade de vida da população e à prestação cotidiana de serviços públicos.

6. Assuntos mais recorrentes

Tabela 4 - Assuntos mais recorrentes

Assunto	Quantitativo
Infraestrutura Urbana	30
Educação Básica	28

Denúncia de irregularidades de servidores	28
Atendimento	28
Assédio moral	24
Serviços Urbanos	19
Denúncia Crime	18
Trânsito e mobilidade	17
Fiscalização	17

Fonte: Sistema Fala.BR (2025).

Os dados demonstram predominância de manifestações relacionadas à infraestrutura urbana e serviços essenciais, indicando elevada demanda da população por melhorias estruturais, manutenção urbana e eficiência na prestação dos serviços públicos.

As manifestações relacionadas à educação básica e atendimento evidenciam forte preocupação social com a qualidade dos serviços educacionais e do atendimento prestado pelos órgãos públicos.

O quantitativo expressivo de registros relacionados a assédio moral, denúncias de irregularidades, corrupção e conduta de agentes públicos reforça a importância do fortalecimento dos mecanismos de controle interno, fiscalização e integridade administrativa.

As demandas relacionadas à mobilidade urbana e fiscalização demonstram preocupação crescente da população com organização viária, trânsito e cumprimento das normas administrativas.

7. Situação das manifestações

Tabela 5 - Situação

Ações	Quantitativo
Concluídas/Respondidas	464
Em tramitação	139
Arquivadas	27

Encaminhadas	2
Perda do objeto	1
Total geral	633

Fonte: Sistema Fala.BR (2025).

A maior parte das manifestações registradas já recebeu tratamento e resposta administrativa, demonstrando comprometimento institucional com o acompanhamento das demandas encaminhadas pela população.

As manifestações em tramitação correspondem a processos ainda dentro do fluxo administrativo de análise e resposta, incluindo casos com necessidade de prorrogação legal em razão da complexidade da demanda.

As manifestações arquivadas referem-se, em sua maioria, a registros duplicados, perda do objeto da manifestação, ausência de informações suficientes para prosseguimento ou manifestações cadastradas em duplicidade pelo próprio cidadão.

O cenário demonstra necessidade contínua de aprimoramento dos fluxos internos de resposta, especialmente quanto à redução de manifestações em tramitação fora do prazo.

8. Canais de entrada

A análise dos canais de entrada confirma a predominância do meio eletrônico como principal forma de acesso da população à Ouvidoria.

As manifestações foram registradas majoritariamente por meio da internet, demonstrando a consolidação do Sistema Fala.BR como principal ferramenta de comunicação entre cidadão e Administração Pública.

Os canais presenciais, telefônicos, e-mail e WhatsApp permanecem como instrumentos complementares de acessibilidade, garantindo atendimento a diferentes perfis de usuários.

O cenário reforça a importância da manutenção e aprimoramento contínuo dos canais digitais, visando assegurar acessibilidade, transparência e eficiência no atendimento ao cidadão.

9. Análise comparativa - 2024 x 2025

Em 2024 foram registradas 608 manifestações válidas.

Em 2025 foram registradas 633 manifestações válidas.

Verifica-se aumento de 25 manifestações, correspondente a crescimento aproximado de 4,11%.

O crescimento identificado demonstra ampliação gradual da utilização dos canais de ouvidoria pela população e fortalecimento da participação social no acompanhamento das ações administrativas.

Observa-se mudança no perfil das manifestações registradas, especialmente pelo crescimento das comunicações e manutenção de elevados quantitativos de solicitações e reclamações.

Esse comportamento evidencia que a Ouvidoria vem sendo utilizada não apenas como canal de reclamação, mas também como instrumento de fiscalização, acompanhamento e participação cidadã.

Por outro lado, o crescimento das demandas reforça a necessidade de fortalecimento dos fluxos internos de resposta e integração entre os órgãos municipais responsáveis pelo tratamento das manifestações.

10. Recomendações e encaminhamentos

Com base na análise consolidada das manifestações registradas no exercício de 2025, a Ouvidoria Geral do Município procedeu aos seguintes encaminhamentos institucionais:

1. Foi recomendada às unidades administrativas a revisão e fortalecimento dos fluxos internos de atendimento das manifestações, visando maior celeridade e efetividade nas respostas.
2. Foram identificadas e comunicadas às secretarias competentes as áreas com maior incidência de manifestações, especialmente infraestrutura urbana, educação, mobilidade urbana e atendimento ao público.
3. A Ouvidoria orientou quanto à necessidade de aprimoramento da qualidade das respostas institucionais, buscando respostas mais objetivas, claras e resolutivas.
4. Foi reforçada a necessidade de integração entre Ouvidoria, Controle Interno, Corregedoria e demais setores responsáveis pelo tratamento de denúncias e irregularidades administrativas.
5. Foram recomendadas ações contínuas de capacitação dos servidores voltadas ao atendimento ao cidadão, ética pública e utilização adequada do Sistema Fala.BR.

6. A Ouvidoria orientou quanto à necessidade de redução de registros duplicados e aprimoramento da triagem inicial das manifestações.
7. Foi reforçada a importância da manutenção e modernização contínua dos canais digitais de atendimento.
8. A Ouvidoria consolidou os indicadores estatísticos e recomendou acompanhamento periódico dos dados para subsidiar decisões estratégicas da Administração Pública.

11. Considerações finais

O exercício de 2025 evidencia a consolidação da Ouvidoria Geral do Município como instrumento essencial de participação social, transparência pública e fortalecimento do controle social.

Os dados demonstram manutenção da utilização dos canais de ouvidoria pela população, com crescimento moderado em relação ao exercício anterior e predominância de manifestações relacionadas à infraestrutura urbana, educação, atendimento ao público, fiscalização e serviços essenciais.

Observa-se o fortalecimento do uso da Ouvidoria como ferramenta de fiscalização e acompanhamento da atuação administrativa, especialmente diante do quantitativo expressivo de comunicações, denúncias e manifestações relacionadas à conduta de agentes públicos.

Embora a maior parte das manifestações tenham recebido tratamento administrativo, o cenário evidencia necessidade permanente de aprimoramento dos fluxos internos de resposta, integração institucional e fortalecimento das medidas voltadas à eficiência administrativa.

A predominância do meio eletrônico como principal canal de acesso reforça a importância da continuidade dos investimentos em ferramentas digitais de atendimento ao cidadão.

Diante do exposto, os dados apresentados neste relatório constituem importante instrumento de diagnóstico institucional, subsidiando decisões estratégicas, formulação de políticas públicas e aprimoramento contínuo dos serviços prestados pela Administração Municipal.

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

2 – O Sistema Informatizado de Ouvidorias dos Entes Federados foi desenvolvido pela Controladoria-Geral da União – CGU, por meio da plataforma Fala.BR.