

Relatório Anual - Ouvidoria Prefeitura Municipal de Porto Velho

Um Panorama das Atividades Desenvolvidas pela Ouvidoria em 2024

Relatório Estatístico das Atividades da Ouvidoria Geral

Prefeitura do Município de Porto Velho

ANO – 2024

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 2024, extraídos do banco de dados do Sistema e-OUV/Fala.BR.

A Ouvidoria Geral do Município tem como finalidade receber, analisar, encaminhar e acompanhar manifestações dos cidadãos, assegurando a participação social, a transparência pública e o aprimoramento contínuo dos serviços prestados pela Administração Municipal.

2. Quantitativo Geral de Manifestações

No período analisado foram registradas **608 manifestações válidas** no sistema de ouvidoria.

Essas manifestações representam diferentes formas de participação social, permitindo ao cidadão registrar demandas, sugestões, denúncias e avaliações sobre os serviços públicos.

3. Classificação por Tipo de Manifestação

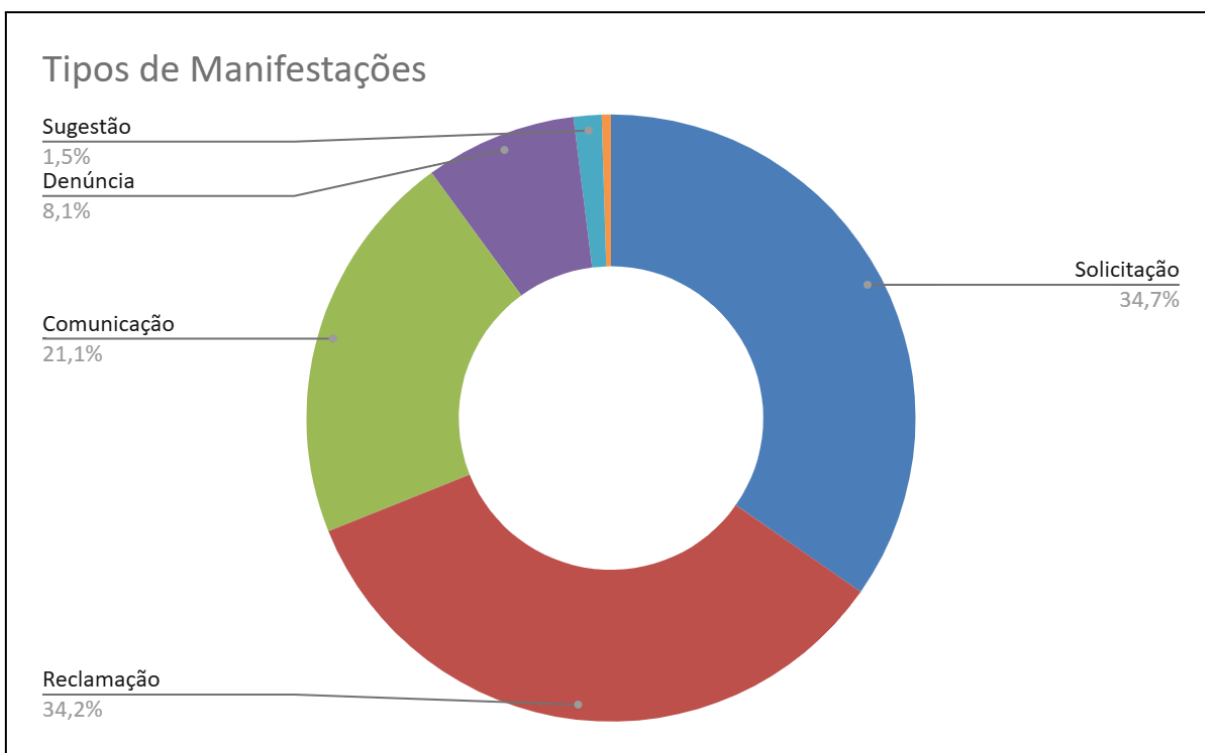
As manifestações registradas foram classificadas conforme o tipo previsto na legislação de ouvidoria pública.

Tabela 1 – Classificação por tipo de manifestação – 2024

<i>Tipo</i>	<i>Quantidade</i>
Solicitação	211
Reclamação	208
Comunicação	128
Denúncia	49
Sugestão	9
Elogio	3
Total geral	608

Fonte: Sistema Fala.BR, 2024.

Gráfico 1 – Classificação por tipo de manifestação



Fonte: Sistema Fala.BR, 2024.

Observa-se que **Solicitações e Reclamações representam a maior parte das manifestações registradas**, evidenciando que os cidadãos buscam principalmente:

- providências administrativas;
- melhorias em serviços públicos;
- solução de problemas relacionados à prestação de serviços.

4. Percentual por Tipo de Manifestação

A análise percentual das manifestações demonstra a seguinte distribuição:

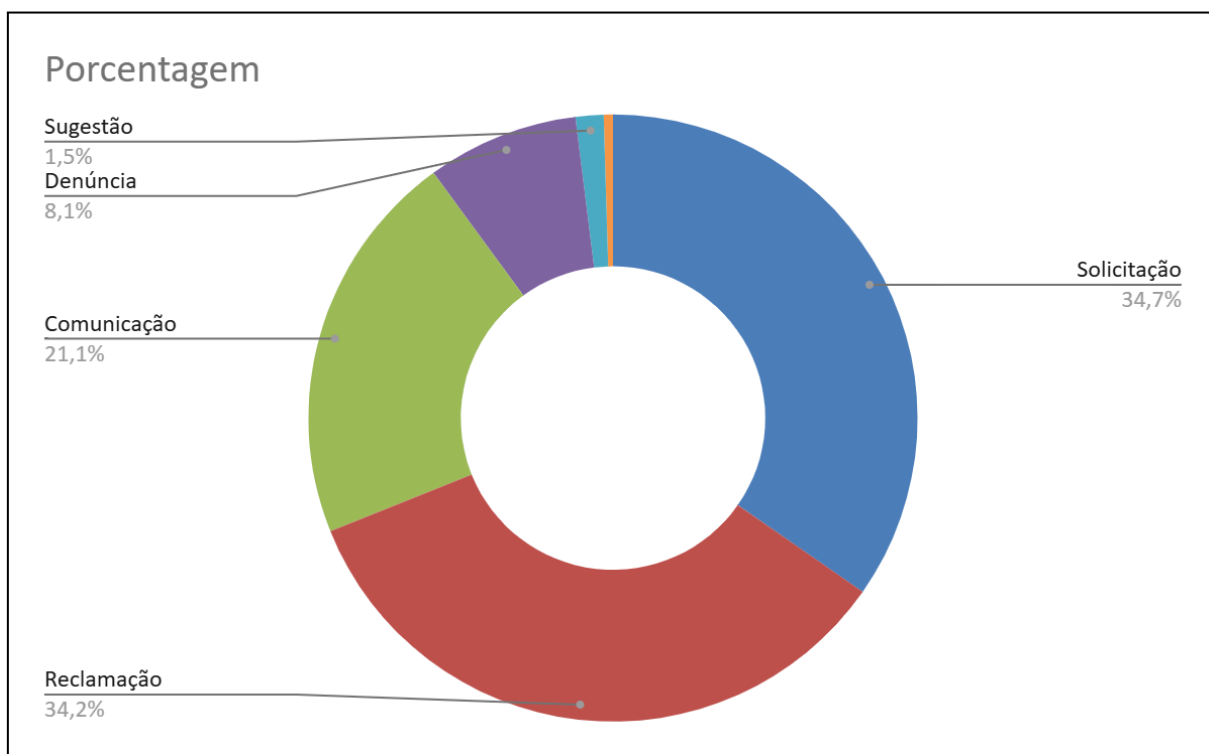
Tabela 2 – Percentual por tipo de manifestação – 2024

<i>Tipo</i>	<i>Porcentagem</i>
Solicitação	34,70%
Reclamação	34,21%
Comunicação	21,05%

Denúncia	8,06%
Sugestão	1,48%
Elogio	0,49%
Total Geral	100,00%

Fonte: Sistema Fala.BR, 2024.

Gráfico 2 - Percentual por tipo de manifestação – 2024



Fonte: Sistema Fala.BR, 2024.

Verifica-se que **solicitações e reclamações correspondem a aproximadamente 69% do total de manifestações**, indicando forte demanda da população por atendimento e melhoria dos serviços públicos.

5. Distribuição das Manifestações

- **Solicitação** – 34,70% (211 registros)

As solicitações representam a maior parcela das manifestações, evidenciando que a principal demanda dos cidadãos está relacionada a pedidos de providências, serviços e

informações. O dado indica busca ativa da população por resolutividade e acompanhamento das ações administrativas.

- **Reclamação** – 34,21% (208 registros)

As reclamações apresentam percentual muito próximo ao das solicitações, demonstrando preocupação recorrente dos usuários quanto à qualidade ou regularidade dos serviços públicos. Esse resultado sinaliza a necessidade de monitoramento contínuo e aperfeiçoamento de fluxos internos.

- **Comunicação** – 21,05% (128 registros)

As comunicações ocupam a terceira posição, indicando manifestações voltadas à transmissão de informações, registros de fatos ou notificações de interesse público. O percentual evidencia participação ativa da sociedade no acompanhamento da gestão pública.

- **Denúncia** – 8,06% (49 registros)

As denúncias, embora não representem a maioria das manifestações, configuram parcela relevante, relacionadas a possíveis irregularidades, condutas inadequadas ou descumprimento normativo. Esses registros demandam atenção especial quanto à apuração e controle interno.

- **Sugestão** – 1,48% (9 registros)

As sugestões representam pequena fração do total, porém constituem importante instrumento de participação cidadã e aprimoramento dos serviços públicos.

- **Elogio** – 0,49% (3 registros)

Os elogios correspondem a manifestações de reconhecimento aos serviços prestados, evidenciando a satisfação pontual dos usuários.

6. Evolução Mensal das Manifestações

Durante o ano de 2024 as manifestações apresentaram variação ao longo dos meses.

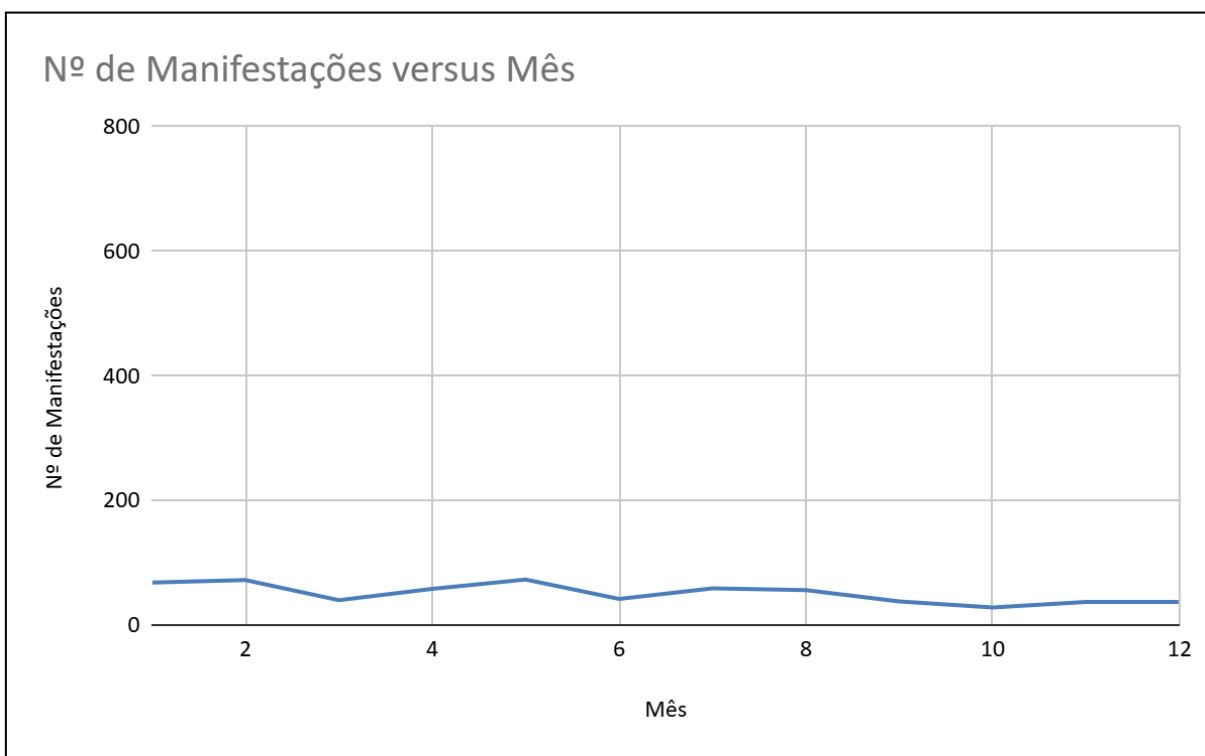
Tabela 3 - Evolução mensal das manifestações – 2024

<i>Mês</i>	<i>Nº de Manifestações</i>
Janeiro	68
Fevereiro	72
Março	40

Abr	58
Mai	73
Jun	42
Jul	59
Ago	56
Set	38
Out	28
Nov	37
Dez	37
Total geral	608

Fonte: Sistema Fala.BR, 2024.

Gráfico 3 - Evolução



Fonte: Sistema Fala.BR, 2024.

Observa-se maior concentração de manifestações no **primeiro semestre do ano**, com redução gradual no último trimestre.

- **Maior número de manifestações:** Maio (73 registros)
- **Menor número de manifestações:** Outubro (28 registros)

-  **Média mensal:** aproximadamente **51 manifestações por mês**

7. Manifestações por Secretaria/Órgão

A análise por órgão permite identificar quais áreas da administração municipal concentram maior volume de manifestações.

As manifestações concentram-se principalmente nas secretarias responsáveis por serviços diretamente relacionados ao cotidiano da população, tais como:

Tabela 4 - Por secretarias

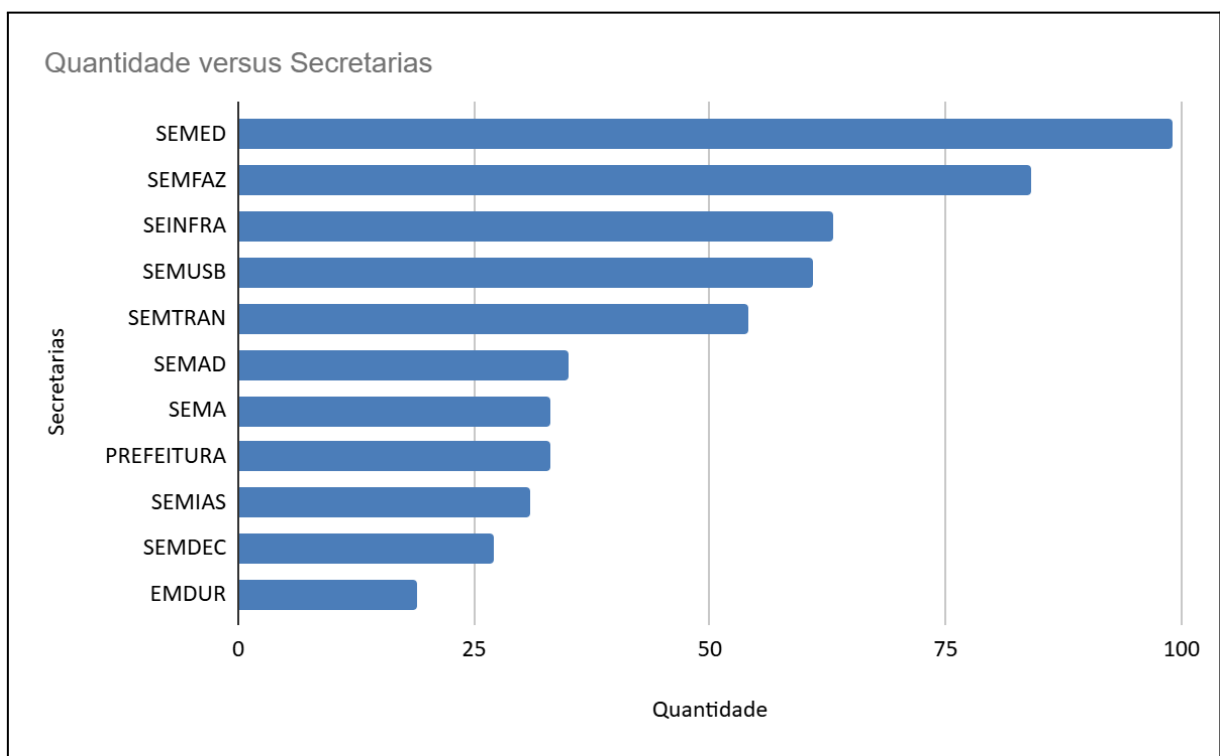
<i>Secretarias</i>	<i>Quantidade</i>
SEMED	99
SEMFAZ	84
SEINFRA	63
SEMUSB	61
SEMTRAN	54
SEMAD	35
SEMA	33
PREFEITURA	33
SEMIAS	31
SEMDEC	27
EMDUR	19
SEMUSA	10
SGOV	9
SEMOB	9
SEMTEL	7
SEMAGRIC	7
DIVERSAS	6
SEMES	4
PGM	4
SMCL	3
SEMASF	3
FUNCULTURAL	2

<i>Secretarias</i>	<i>Quantidade</i>
SMTI	1
SML	1
SMD	1
SGP	1
SEMDESTUR	1
Total geral	608

Fonte: Sistema Fala.BR, 2024.

Observa-se que as manifestações concentram-se principalmente nas Secretarias de Educação, Fazenda, Infraestrutura e Serviços Urbanos, áreas diretamente relacionadas à prestação de serviços essenciais à população.

Gráfico 4 – Manifestações por secretaria



Fonte: Sistema Fala.BR, 2024.

8. Assuntos Mais Recorrentes

A análise temática das manifestações permite identificar os principais assuntos abordados pelos cidadãos.

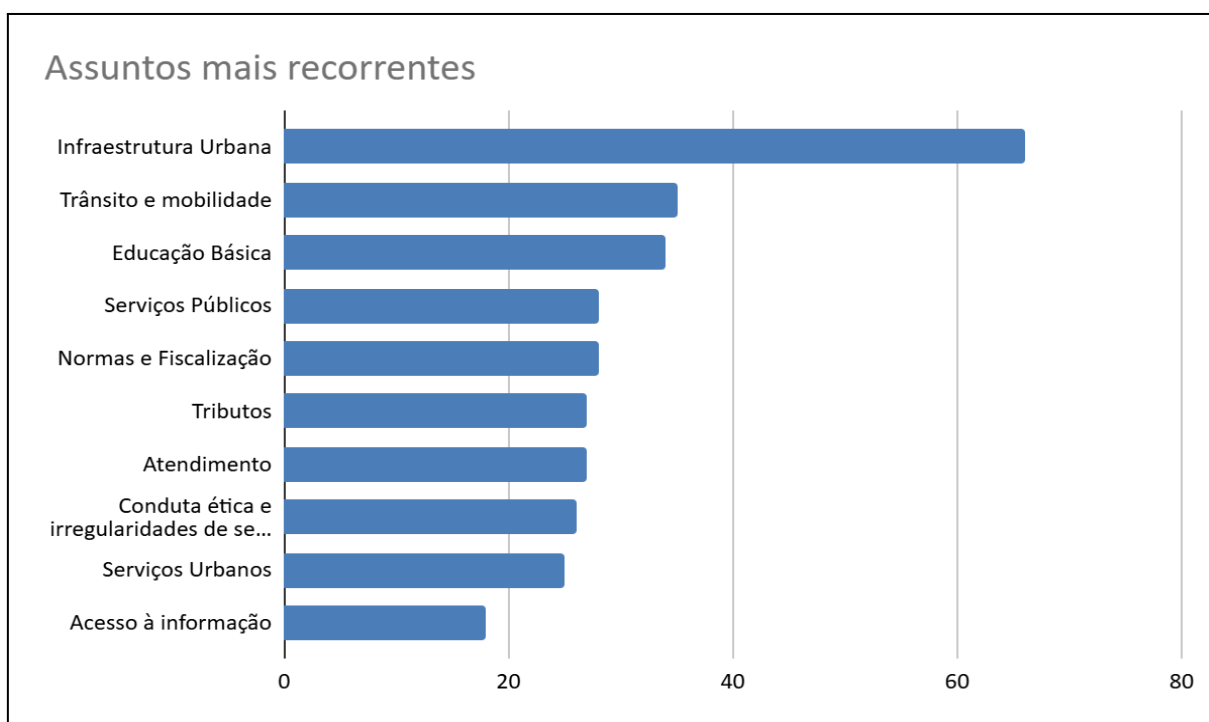
Os temas mais recorrentes registrados foram:

Tabela 5 - Assuntos mais recorrentes

<i>Assunto</i>	<i>Quantidade</i>
Infraestrutura Urbana	66
Trânsito e mobilidade	35
Educação Básica	34
Serviços Públicos	28
Normas e Fiscalização	28
Tributos	27
Atendimento	27
Conduta ética e irregularidades de servidores	26
Serviços Urbanos	25
Acesso à informação	18

Fonte: Sistema Fala.BR, 2024.

Gráfico 5



O gráfico acima evidencia os principais assuntos registrados na Ouvidoria em 2024, destacando a predominância de demandas relacionadas à Infraestrutura Urbana, Trânsito e Educação Básica, áreas essenciais da administração municipal e de alto impacto direto na população.

♦ SEMED (99 registros)

Principais temas:

- Educação Básica
- Assédio Moral (8 registros)
- Agente Público
- Acesso à Informação

A predominância de demandas educacionais demonstra elevada demanda social, incluindo questões administrativas e comportamentais.

♦ SEMFAZ (84 registros)

Principais temas:

- Tributos
- Acesso à Informação
- Normas e Fiscalização

As manifestações concentram-se em questões fiscais e tributárias, indicando demanda por esclarecimentos e regularização de obrigações municipais.

♦ SEINFRA (63 registros)

Principal tema:

- Infraestrutura Urbana (maior concentração geral do município)

As demandas referem-se principalmente a pavimentação, manutenção de vias, obras e melhorias estruturais.

♦ SEMUSB (61 registros)

Principais temas:

- Serviços Públicos
- Serviços Urbanos
- Limpeza e manutenção

Os registros indicam foco em serviços urbanos essenciais.

- ◆ SEMTRAN (54 registros)

Principal tema:

- Trânsito e Mobilidade

As manifestações envolvem sinalização, fiscalização, organização viária e mobilidade urbana.

- ◆ SEMIAS (31 registros)

Principais temas:

- Assistência Social
- Assistência à Criança e Adolescente

As demandas refletem necessidades sociais e acompanhamento de políticas assistenciais.

- ◆ SEMA (33 registros)

Principais temas:

- Meio Ambiente
- Animais
- Fiscalização ambiental

9. Situação das Manifestações – 2024

A análise da situação das manifestações permite avaliar o grau de resolutividade da Ouvidoria e a efetividade no tratamento das demandas registradas ao longo do exercício de 2024.

Considerando o total de 608 manifestações válidas, verifica-se a seguinte distribuição:

Tabela 6 - Situação

<i>Situação</i>	<i>Quantitativo</i>	<i>Percentual</i>
Arquivada	48	7,90%
Concluída	560	92,10%
Total geral	608	100%

Fonte: Sistema Fala.BR, 2024.

O elevado percentual de manifestações **concluídas (92%)** demonstra o compromisso da administração municipal com o tratamento das demandas apresentadas pela população.

As manifestações arquivadas referem-se, em sua maioria, a:

- registros duplicados
- demandas fora da competência municipal
- ausência de informações suficientes para análise.

10. Canal de Entrada das Manifestações – 2024

A análise do canal de entrada permite compreender como os cidadãos acessam a Ouvidoria e quais meios apresentam maior utilização.

A maior parte das manifestações foi registrada por meio eletrônico, demonstrando a consolidação do sistema digital como principal ferramenta de comunicação entre o cidadão e a Administração Pública. O uso predominante do meio eletrônico reforça a importância da manutenção e aprimoramento contínuo da plataforma e-OUV/[Fala.BR](#).

Tabela 7 – Canal de entrada das manifestações – 2024

<i>Canal de Entrada</i>	<i>Quantidade</i>
E-mail	38
Internet	521

Telefone	4
WhatsApp	28
Outros	1
Presencial	16
Total	608

Fonte: Sistema Fala.BR, 2024.

11. Análise Comparativa – 2023 x 2024

Em 2023 foram registradas 663 manifestações válidas.

Em 2024 foram registradas 608 manifestações.

Verifica-se redução de 55 manifestações, correspondente a aproximadamente 8,29% em relação ao exercício anterior.

A redução pode estar associada a:

- melhoria na prestação de serviços;
- maior resolutividade interna;
- adequação de fluxos administrativos;
- variação sazonal da demanda.

12. Considerações Finais

O exercício de 2024 demonstra que a Ouvidoria Geral do Município mantém papel fundamental como instrumento de participação social, controle e aprimoramento da gestão pública.

A predominância de solicitações e reclamações reforça a necessidade de constante monitoramento das áreas finalísticas da administração municipal, especialmente aquelas relacionadas à infraestrutura, educação, serviços urbanos, tributos e mobilidade.

O elevado índice de manifestações concluídas evidencia eficiência administrativa e compromisso com a transparência e a resposta ao cidadão.

Os dados apresentados neste relatório constituem ferramenta estratégica para subsidiar decisões gerenciais, fortalecer políticas públicas e aprimorar a qualidade dos serviços prestados à população.

1 - Apurado e elaborado por Camila Tailande Lioiolo 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.