



PREFEITURA
PORTO VELHO
OUVIDORIA

**RELATÓRIO ESTATÍSTICO DAS ATIVIDADES ANUAL DA OUVIDORIA GERAL DO
MUNICÍPIO DE PORTO VELHO.**

ANO – 2018

1. Apresentação

A Ouvidoria Geral do Município (OGM), criada em 2017, por meio do Decreto nº 14.440 de 30 de março de 2017, alterada pelo Decreto Nº 15.538 , de 23 de OUTUBRO de 2018, está vinculada diretamente a Secretaria Geral do Governo, é o canal de comunicação entre o Usuário dos Serviços Públicos e os órgãos ou entidades integrantes da administração do Poder Municipal, também é responsável pelo recebimento de solicitação via Serviço de Informação ao Cidadão – SIC.

O objetivo do relatório é apresentar as principais ações desenvolvidas pela Ouvidoria Geral do Município - OGM no ano de 2018, na mediação das demandas de ouvidoria, no atendimento da solicitação de informação ao cidadão através do e-SIC, assim como um amplo conjunto de estatísticas organizadas e apresentadas através de gráficos.

2. Informações Estatísticas

2.1. - atendimentos de Ouvidoria

Este relatório apresenta informações gerais e dados referentes às manifestações registradas, entre os meses de janeiro a dezembro do ano de 2018. As informações apresentadas têm origem no banco de dados do Sistema e-OUVⁱ.

A Ouvidoria Geral do Município tem por objetivo, receber e tratar manifestações registradas no e-OUV, de acordo com nosso banco de dados, adota-se como parâmetro os meses compreendidos entre Janeiro a Dezembro de 2018, neste período foram consolidados **791** 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 ano de 2018, mensura-se **65** manifestações/mês.

Tabela 1 – Quantitativo dos registros mensais por tipo de manifestação – Ano 2018.

Mês	Denúncia	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Comunicação	Total
jan	1	2	37	63	3		106
fev	12		42	40	3		97
mar	24	2	42	30	1		99
abr	19	3	34	28	7		91
mai	21	1	38	21	1		82
jun	15	3	36	23	1		78
jul	9		22	14	4		49
ago	7		25	21	1	8	62
set	5		8	4		4	21
out	13		15	13		7	48
nov	6	1	12	7		4	30
dez	6	1	12	4	1	4	28
Total	138	13	323	268	22	27	791

Gráfico 1 – Evolução do quantitativo de manifestações recebidas – Ano de 2018.

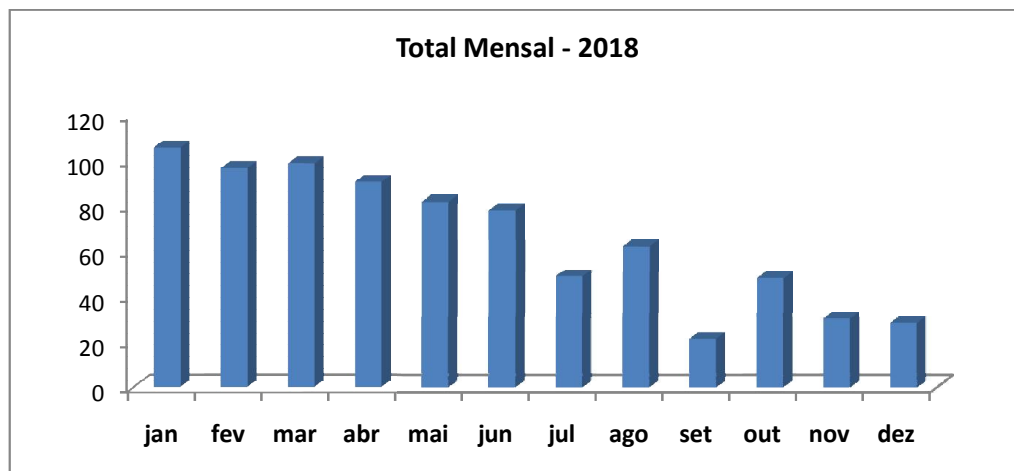


Tabela 2 – Quantitativo por tipo de manifestações.

Tipo de Manifestação	TOTAL
Elogio	13
Sugestão	22
Comunicação	27
Denúncia	138
Solicitação	268
Reclamação	323
Total	791

No demonstrativo por percentuais, foram evidenciados os tipos de manifestações, observa-se que os maiores registros foram relacionados à Reclamação – 323 (41%) e Solicitação - 268 (34%), seguido por Denúncia – 138 (17%) e os menores foram, comunicação – 27 (3%) Sugestão – 22 (3%) e Elogio – 13 (2%).

Gráfico 2 – Percentual por tipo de manifestações.

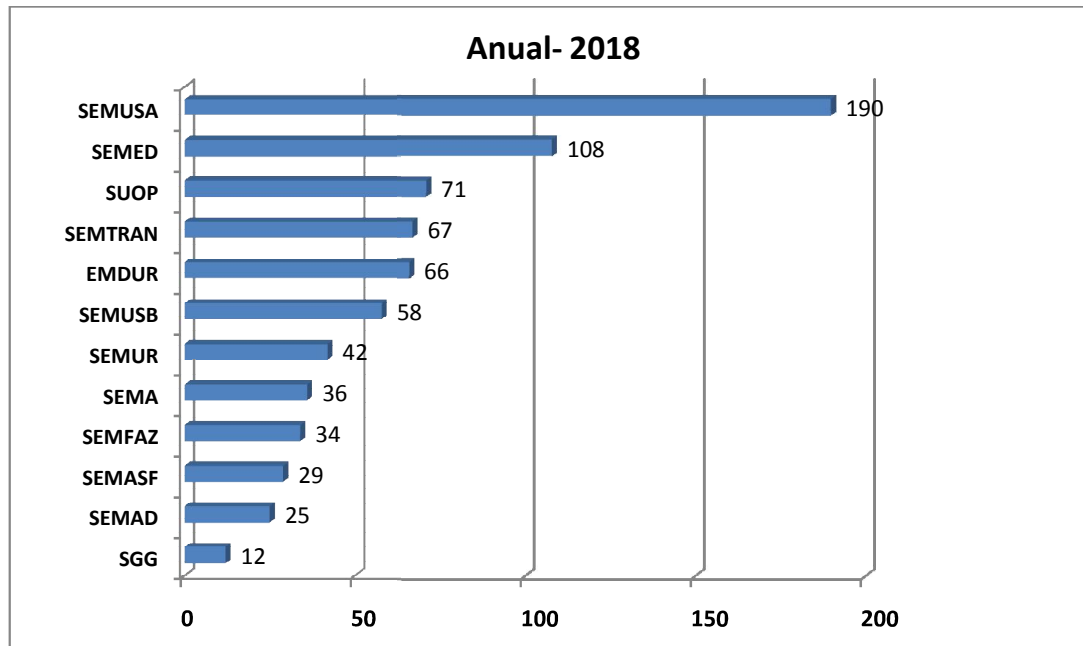


Na apuração por órgãos, informa-se que todos os órgãos do município receberam algum tipo de manifestação, a título de amostragem e comparação, destacamos os que receberam mais de 10 (dez) registros no ano de 2018, conforme **Tabela 3 e Gráfico 3**.

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

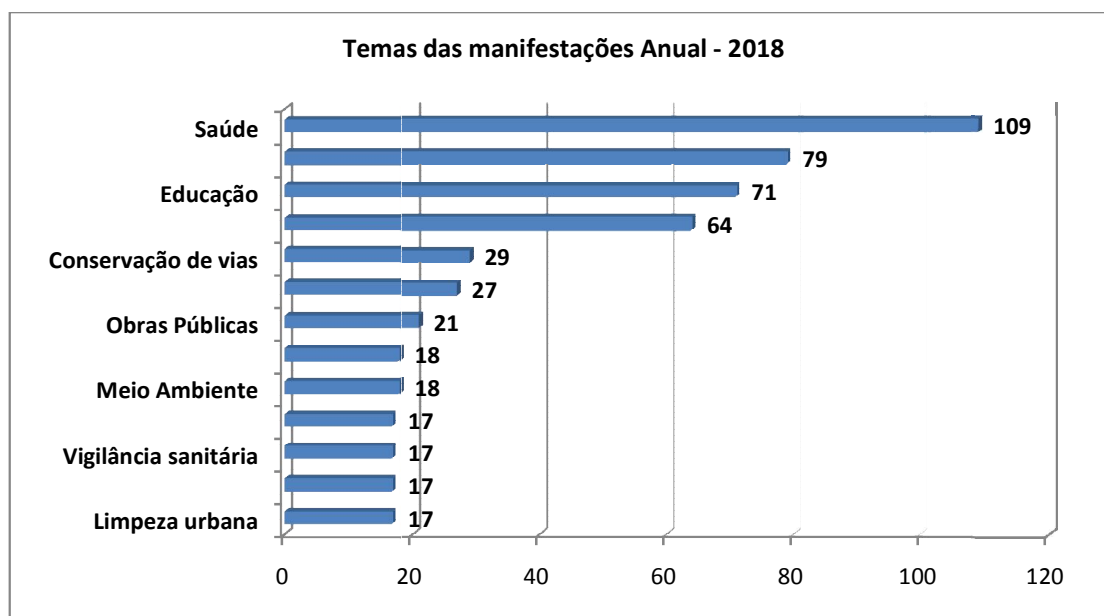
Secretarias	Comunicação	Denúncia	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total
SEMUSA	9	63	1	82	31	4	190
SEMED	8	27		46	25	2	108
SUOP		4	1	24	42		71
SEMTRAN	1	6		32	25	3	67
EMDUR			2	35	28	1	66
SEMUSB	2	4	1	19	32		58
SEMUR		3	2	19	18		42
SEMA	1	7		10	18		36
SEMFAZ	2	3		24	4	1	34
SEMASF	1	3		10	15		29
SEMAD	1	6		8	9	1	25
SGG	1	3	2	1	3	2	12
Total	26	129	9	310	250	14	738

Gráfico 3 – Evolução do quantitativo de manifestações por órgãos.



As manifestações registradas abrangem diversos temas e assuntos, no Gráfico 4 apresenta-se a classificação dos temas mais solicitados no ano de 2018.

Gráfico 4 – Classificação por temas das manifestações.

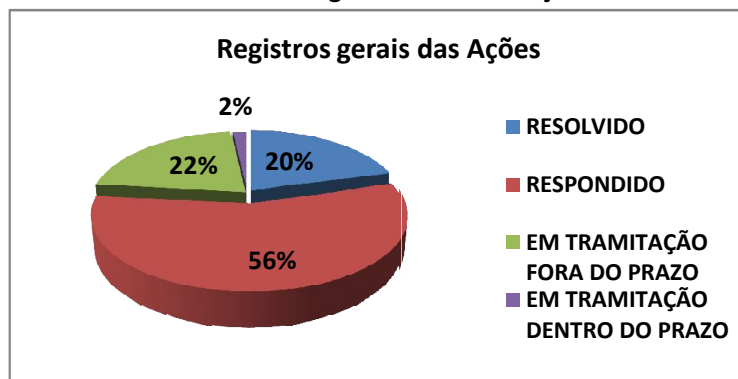


Todas as manifestações foram tratadas, antes de serem encaminhadas aos devidos órgãos, no total foram apurados **791** registros, todas classificadas em ações, conforme **Tabela 4**.

Tabela 4 – Quantitativo de Registros Gerais de Ações – Ano de 2018.

Status da Manifestação	Quantidade
RESOLVIDO	163
RESPONDIDO	443
EM TRAMITAÇÃO FORA DO PRAZO	171
EM TRAMITAÇÃO DENTRO DO PRAZO	14
Total geral	791

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 Dentro do Prazo** e **Em Tramitação Fora do Prazo**.

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 Dentro do 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.

2.2. – Atendimento de Serviço de Informação ao Cidadão – SIC

Este relatório compila informações gerais e dados referentes ao funcionamento do Serviço de Informação ao Cidadão na sua modalidades eletrônica (**e-SIC**) , entre 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2018.

Órgão	Quantidade Pedido
CGM	12
CMTI	1
EMDUR	1
IPAM	3
PGM	3
SEMA	9
SEMAD	22
SEMASF	11
SEMDESTUR	1
SEMED	11
SEMFAZ	12
SEMOB	2
SEMPOG	11
SEMTRAN	11
SEMUR	20
SEMUSA	21
SEMUSB	2
SGG	12
Total Geral	165

3. Relacionamento Institucional da Ouvidoria

Em 2018 a Ouvidoria Geral do Município participou de reuniões, palestras, cursos e encontros promovidos por entidades que tratam de assuntos relacionados com a atividade de ouvidoria, ou que desenvolvem estudos vinculados ao relacionamento com o cidadão. Cabe destacar a participação nos seguintes eventos:

- **Encontro do Programa de Modernização das Ouvidorias do SUS – PROMOV SUS.** Nos dias 01 e 02 de março.
- **Participação do Evento Ouvidoria 3.0 Construindo o futuro,** promovido pela Ouvidoria Geral da União – OGU e o Instituto Reclame Aqui, nos dias 12 e 13 de março de 2018, no Rio de Janeiro- RJ.
- **Reunião com a Superintendência CGU Regional de Rondônia –** Alinhamento para acerto dos detalhes da participação das ouvidorias ao Projeto Bem Estar Global, em 12 de abril.
- **Participação da 2ª edição do Projeto Bem Estar Global/2018,** realizado pelo Serviço Social da Indústria – SESI em parceria com a Rede Globo. Em 20 de abril, no Espaço Alternativo, em Porto Velho.
- **VI Reunião Extraordinária da Rede Nacional de Ouvidorias,** realizada pela Ouvidoria Geral da União, para decisão da composição dos membros participativos, sendo eleita a Ouvidora Geral do Município de Porto Velho, Luciane Szymczak Oliveira, a Secretária Executiva da Rede Nacional de Ouvidorias. Realizada no Tribunal Regional do Trabalho da 11ª Região, nos dias 17 e 18 de maio de 2018, na cidade de Manaus.
- **Reunião na Superintendência CGU Regional de Rondônia –** Alinhamento dos detalhes para participação das Ouvidorias na 25ª edição da Ação Global, em 22 de maio.
- **Participação na 25ª edição da Ação Global,** realizada pela parceria da Rede Globo com o Serviço Social da Indústria (SESI), em 26 de maio, no SESI Porto Velho.
- **Participação da VI Reunião Ordinária da Rede de Ouvidorias.** Realizado pela Ouvidoria Geral da União (OGU), dias 05 e 06 de setembro de 2018, Edifício Sede da CGU – Brasília.

- **Curso de Práticas de Atendimento ao Cidadão em Ouvidoria.** Realizada pela Ouvidoria Geral da União, Programa de Formação Continuada em Ouvidoria – PROFOCO/OGU, nos dias 25 a 27 de setembro.
- **Curso Defesa do Usuário e Simplificação,** Lei 13.460/2017. Realizado pela Ouvidoria Geral da União, Programa de Formação Continuada em Ouvidoria – PROFOCO/OGU, nos dias 02 a 04 de outubro de 2018. Local: Escola do Poder Judiciário – Tribunal de Justiça do Estado do Acre. Curso realizado pela servidora Carla Elisângela Brasil Teixeira.
- **Curso Defesa do Usuário e Simplificação,** Lei 13.460/2017. Realizado pela Ouvidoria Geral da União, Programa de Formação Continuada em Ouvidoria – PROFOCO/OGU, nos dias 16 a 18 de outubro de 2018. Local: Tribunal de Contas da União– Brasília. Curso realizado pela servidora Jacqueline Suzana Pereira Rivoredo.
- **Seminário Regional de Participação e Controle Social.** Promovido pela Controladoria Geral da União - CGU e Conselho Federal de Contabilidade – CFC. A Ouvidora Luciane Szymczak Oliveira, compôs a mesa como mediadora no Fórum de Discussões. Evento realizado em 11 de novembro, no auditório do Tribunal de Contas do Estado de Rondônia –TCE.
- **Aplicação de Curso sobre Elaboração da Carta de Serviços.** Ministrado pelas servidoras da Ouvidoria, Carla Elisângela Brasil Teixeira e Jacqueline Suzana Rivoredo, com a participação especial do servidor da SEMUR, Ronald Brandão. Realizado em 18 de dezembro, no Auditório da Biblioteca Francisco Meireles.

ⁱ 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.