



PREFEITURA
PORTO VELHO
OUVIDORIA

**RELATÓRIO ESTATÍSTICO DAS ATIVIDADES ANUAL DA OUVIDORIA GERAL DO
MUNICÍPIO DE PORTO VELHO.¹**

ANO – 2020

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 2020, 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 por meio 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 2020. As informações apresentadas têm origem no banco de dados do Sistema e-Ouv².

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 2020, neste período foram consolidadas **500** 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 2020, mensura-se **41,66** manifestações/mês.

Tabela 1 – Quantitativo dos registros mensais por tipo de manifestação – Ano 2020.

Mês	Denúncia	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Comunicação	Elogio	Total
Janeiro	2	4	7	1	24		38
Fevereiro	1	13	7		22		43
Março	4	4	14	1	32		55
Abril	5	6	10	1	33		55
Mai	2	3	5		26		36
Junho		5	14	1	18		38
Julho		8	12	1	36	2	59
Agosto	2	4	15		16		37
Setembro		7	14		7		28
Outubro	5	11	15		16		47
Novembro		8	10		12		30
Dezembro	4	7	11		12		34
Total	25	80	134	5	254	2	500

Gráfico 1 – Evolução do quantitativo de manifestações recebidas – Ano de 2020.

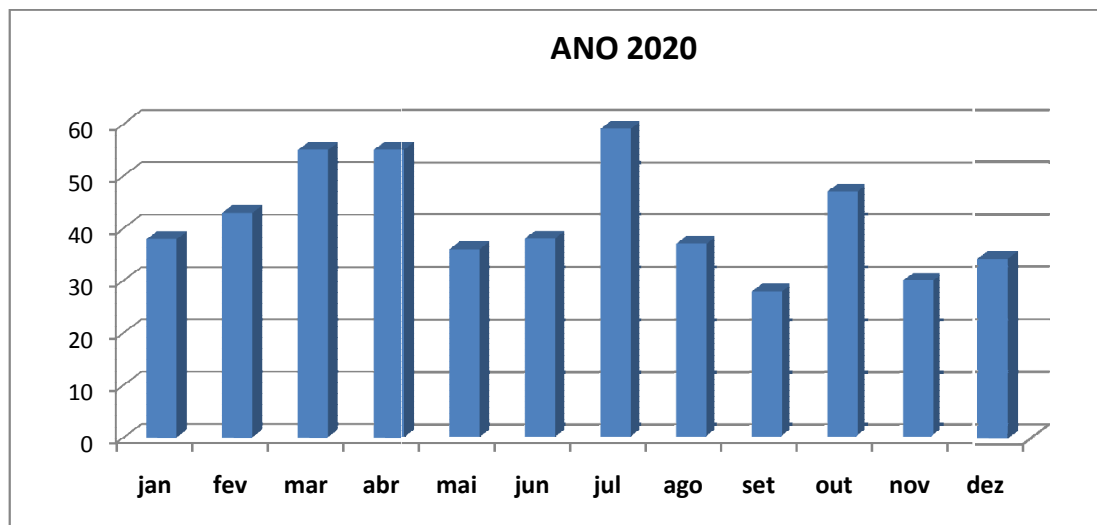
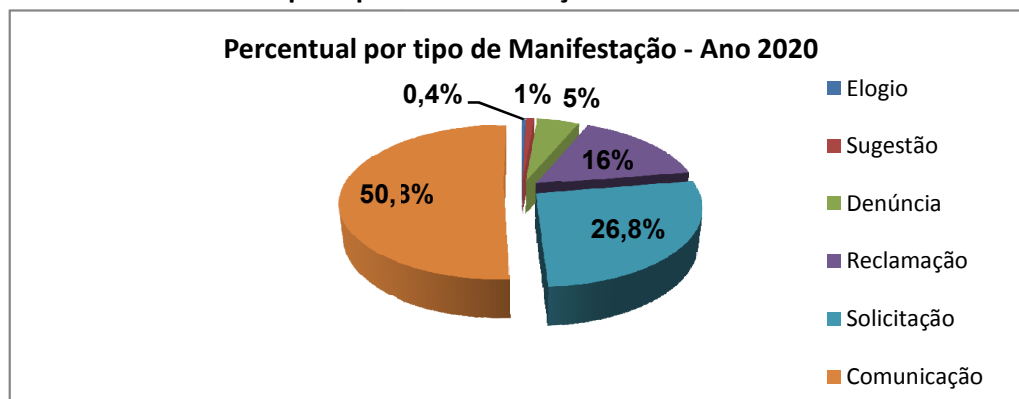


Tabela 2 – Quantitativo por tipo de manifestações.

Tipo de Manifestação	TOTAL
Elogio	2
Sugestão	5
Denúncia	25
Reclamação	80
Solicitação	134
Comunicação	254
Total	500

No demonstrativo por percentuais, foram evidenciados os tipos de manifestações, observa-se que os maiores registros foram relacionados à Comunicação – 254 (50,8%) e Solicitação - 134 (26,8%), seguido por Reclamação – 80 (16%) e os menores foram, Denúncia – 25 (5%), Sugestão – 05 (1%) e Elogio – 06 (0,4%). Observa-se que o quantitativo de Comunicação contempla metade de todas as manifestações registradas, justifica-se pelo fato dos manifestantes não terem interesse de preencher o cadastro, preferindo utilizar o anonimato pela praticidade.

Gráfico 2 – Percentual por tipo de manifestações.

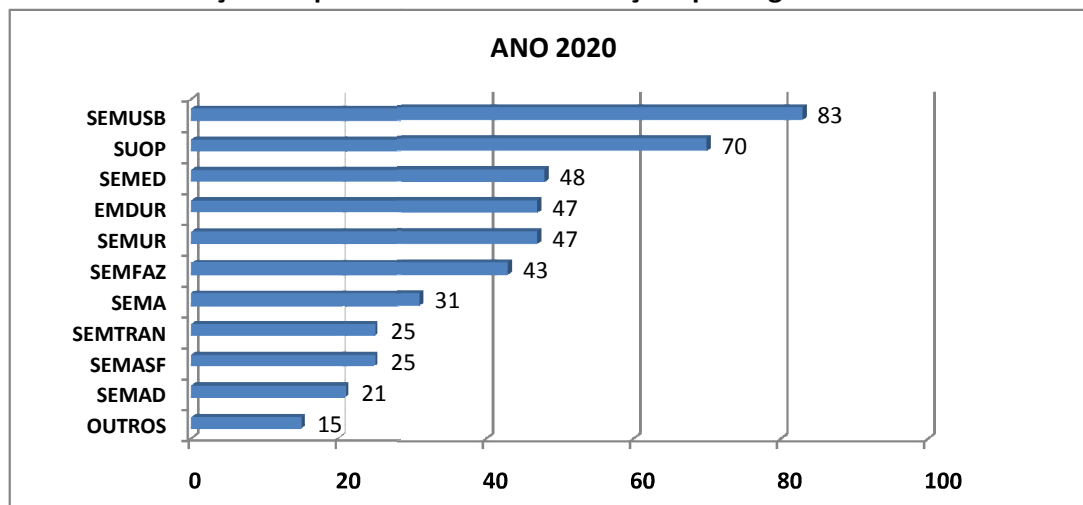


Na apuração por órgãos, informa-se que todos os órgãos do município receberam algum tipo de manifestação, a título de amostragem e comparação, destacamos os que receberam mais de 10 (dez) registros no ano de 2020, conforme **Tabela 3 e Gráfico 3**.

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

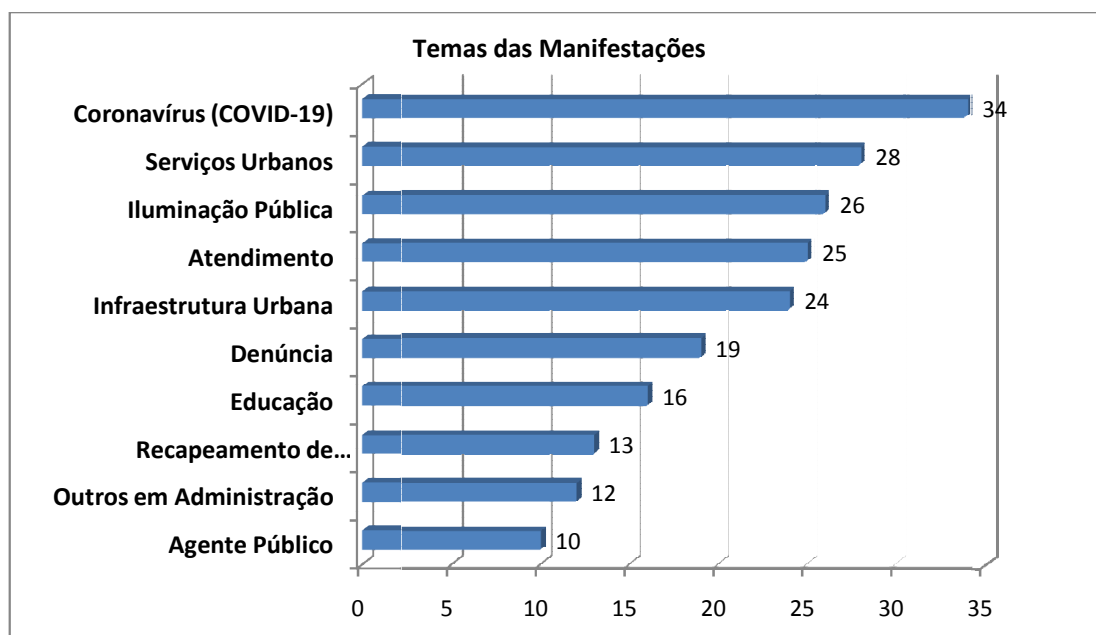
Secretarias	Comunicação	Denúncia	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Elogio	Total
SEMUSB	53	3	6	21			83
SUOP	24	2	12	31	1		70
SEMED	33	4	9	2			48
SEMUR	17	5	8	17			47
EMDUR	25		12	9		1	47
SEMFAZ	18	2	7	14	1	1	43
SEMA	19	2	3	6	1		31
SEMASF	9	1	8	6	1		25
SEMTRAN	11		3	11			25
SEMAD	11	3	6	1			21
OUTROS	8	1	1	5			15
Total	228	23	75	123	4	2	455

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 2020.

Gráfico 4 – Classificação por temas das manifestações.

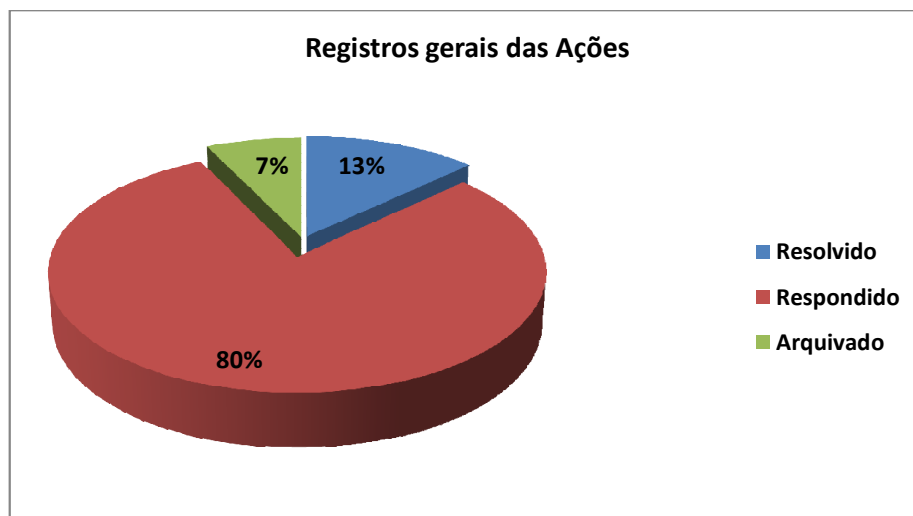


Todas as manifestações foram tratadas, antes de serem encaminhadas aos devidos órgãos, no total foram apurados **500** registros, todas classificadas em ações, conforme **Tabela 4**.

Tabela 4 – Quantitativo de Registros Gerais de Ações – Ano de 2020.

Status da Manifestação	Quantidade
Resolvido	65
Respondido	399
Arquivado	36
Total geral	500

Gráfico 5 – Percentual de Registros Gerais de Ações



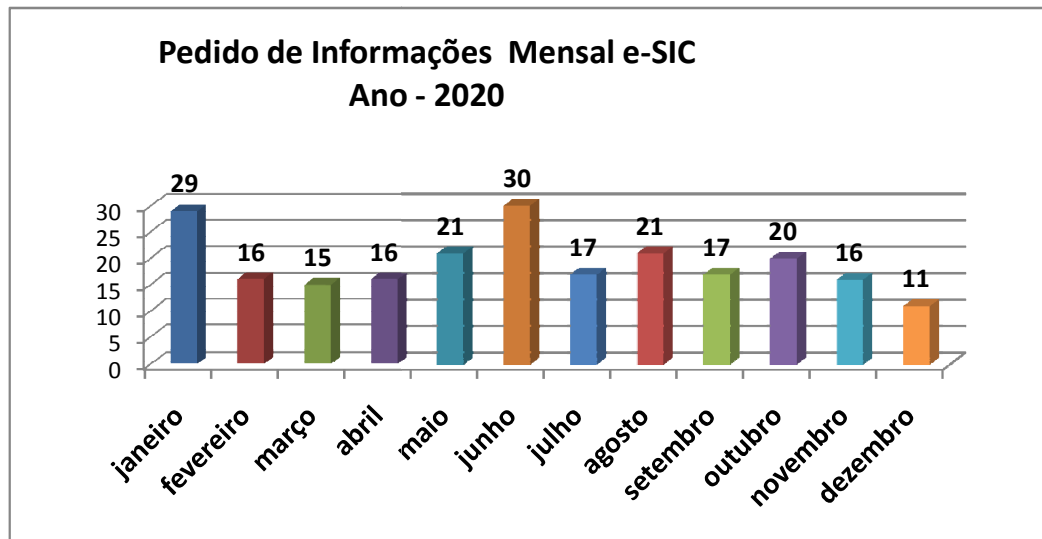
Os registros gerais das ações são os resultados dos desenvolvimentos das manifestações, realizados pelos órgãos competentes ou pela própria Ouvidoria. As ações são especificadas em **Resolvido**, **Respondido**, **Em Tramitação Dentro do Prazo**, **Em Tramitação Fora do Prazo** e **Arquivado**.

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. **Arquivado**, são as manifestações que na maioria das vezes, foram registradas em duplicidade ou que não possuem elementos para apuração dos fatos.

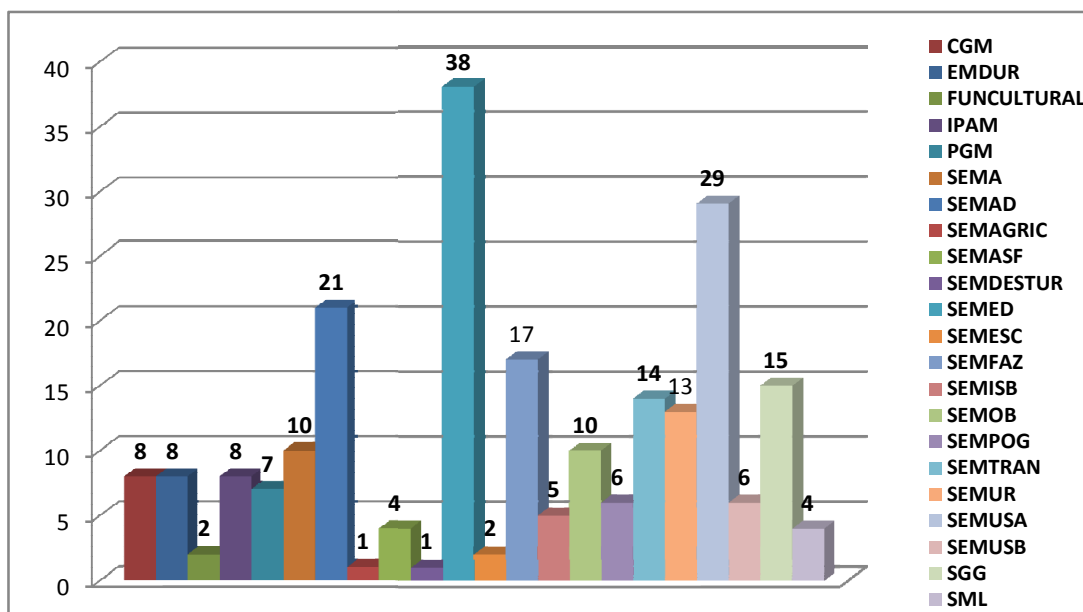
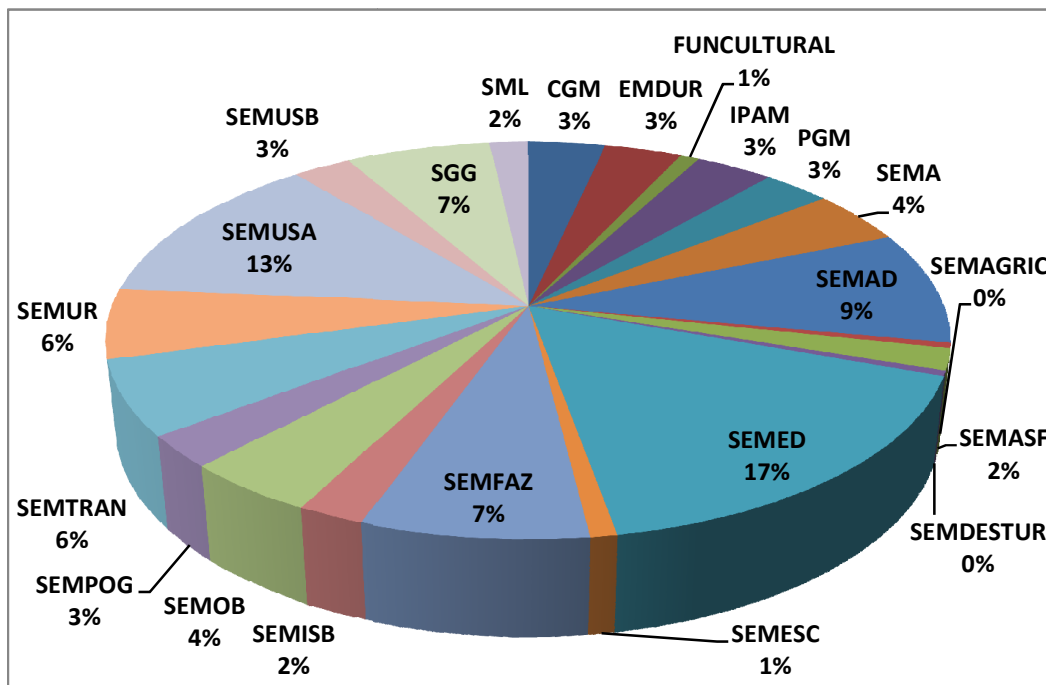
2.2. – Atendimento de Serviço de Informação ao Cidadão – SIC

Este relatório compila informações gerais e dados referentes ao funcionamento do Serviço de Informação ao Cidadão na sua modalidade eletrônica (**e-SIC**), entre os meses de janeiro a dezembro de 2020, totalizando **229** pedidos de informações, conforme apresentação:

Meses	Pedido de Informação
Janeiro	29
Fevereiro	16
Março	15
Abril	16
Maiο	21
Junho	30
Julho	17
Agosto	21
Setembro	17
Outubro	20
Novembro	16
Dezembro	11
Total geral	229



Percentuais de Pedidos por Secretarias



2.3. Relacionamento Institucional da Ouvidoria

Em 2020 a Ouvidoria Geral do Município participou presencialmente em poucas reuniões e eventos, devido à pandemia do Covid-19, por esse motivo as reuniões, palestras e treinamentos foram realizados a partir do mês de abril a distância por meio de videoconferências, onde foram abordados diversos assuntos relacionados com a atividade da Ouvidoria, ou que desenvolvem estudos vinculados ao acesso de Sistema de Informação ao Cidadão. Cabe destacar a participação nos seguintes eventos e ações:

- **Reunião da Rede Rondoniense de Ouvidorias com o novo Ouvidor do Ministério Público do Estado** – Júlio Cesar do Amaral Thomé – para apresentação dos Membros da Rede Rondoniense de Ouvidorias. Realizada dia 22 de janeiro de 2020 na sede do MPE, Rua Jamari, 1555, Olaria, das 09:00 às 11:00.
- **Primeira Reunião (2020) da Rede Rondoniense de Ouvidorias.** Realizada no dia 20/02/2020 no Plenarinho da Assembleia Legislativa (Plenarinho II) das 09:00 às 12:00, Av Farquar, s/n, Panair.
- **Certificação do Curso: Introdução à Lei Brasileira de Proteção de Dados Pessoais** - Turma Fevereiro 2020 – à Luciane Szymczak. Pela Escola Nacional de Administração Pública (Enap).
- **Homenagem ao Dia do Ouvidor.** Evento realizado na Assembleia Legislativa (Plenarinho II) dia 16/03/2020 das 15:00 às 17:00, Av Farquar, s/n, Panair.
- **3ª Reunião Ordinária dos Membros do Conselho Diretivo da Rede Nacional de Ouvidorias** – Ouvidoria Geral da União/Brasília – por videoconferência. Realizada dia 04/04/2020 das 14:00 às 16:30.
- **Reunião do Grupo de Trabalho de Articulação Legislativa sobre Ouvidorias** – Ouvidoria Geral da União/Brasília – por videoconferência. Realizada dia 25/06/2020 das 09:00 às 12:00.
- **Reunião Geral do SisOuv** – Controladoria Geral da União/Brasília – por videoconferência. Realizada dia 02/07/2020 das 14:30 às 17:30.
- **Reunião por videoconferência da Rede Rondoniense de Ouvidorias.** Dia 16/07/2020, das 10h às 12h. Pauta: Desafios das Ouvidorias frente à Covid 19 e apresentação oficial da nova Ouvidora Geral do Estado de RO – Etelvina Rocha.

- **Reunião da Rede Rondoniense de Ouvidorias por videoconferência.** Dia 10/11/2021, das 09:00 às 11:00. Tema: Tratamento de manifestações que versam sobre o Assédio Moral e Sexual no Trabalho.
- **Reunião por videoconferência** – Terceira Assembléia Geral da Rede Nacional de Ouvidorias (Ouvidoria Geral da União). Dia 03/12/2020 das 10:00 às 12:30 horário de Brasília. Assunto: Tratativas sobre a normatização interna da Rede Nacional de Ouvidorias – RENOUV e comentários sobre a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

Carla Elisângela Brasil Teixeira

Secretária Executiva

Luciane Szymczak

Ouvidora Geral do Município

¹ Apurado e elaborado por **Carla Elisângela Brasil Teixeira** – matrícula 289034.

² 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. No dia 1 de agosto de 2019 a Controladoria-Geral da União lançou o Fala.BR, plataforma informatizada que resulta da integração entre o e-Ouv e o e-SIC.