



PREFEITURA
PORTO VELHO
OUVIDORIA

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

ANO – 2021

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 2021, na mediação das demandas de ouvidoria e 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 2021. 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 2021, neste período foram consolidadas **513** 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 2021, mensura-se **42,75** manifestações/mês.

Tabela 1 – Quantitativo dos registros mensais por tipo de manifestação – Ano 2021.

Mês	Denúncia	Reclamação	Solicitação	Comunicação	Elogio	Sugestão	Total
Janeiro		8	17	17	1		43
Fevereiro		13	13	20	1		47
Março	1	8	6	23	2		40
Abril		7	12	19			38
Maiο		9	5	26	1	1	42
Junho	1	13	21	13	1		49
Julho	1	12	22	19	1		55
Agosto	1	7	13	15	1	1	38
Setembro	1	3	13	22	1		40
Outubro	1	6	16	8			31
Novembro	2	14	10	17	1	2	46
Dezembro		9	19	15	1		44
Total	8	109	167	214	11	4	513

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

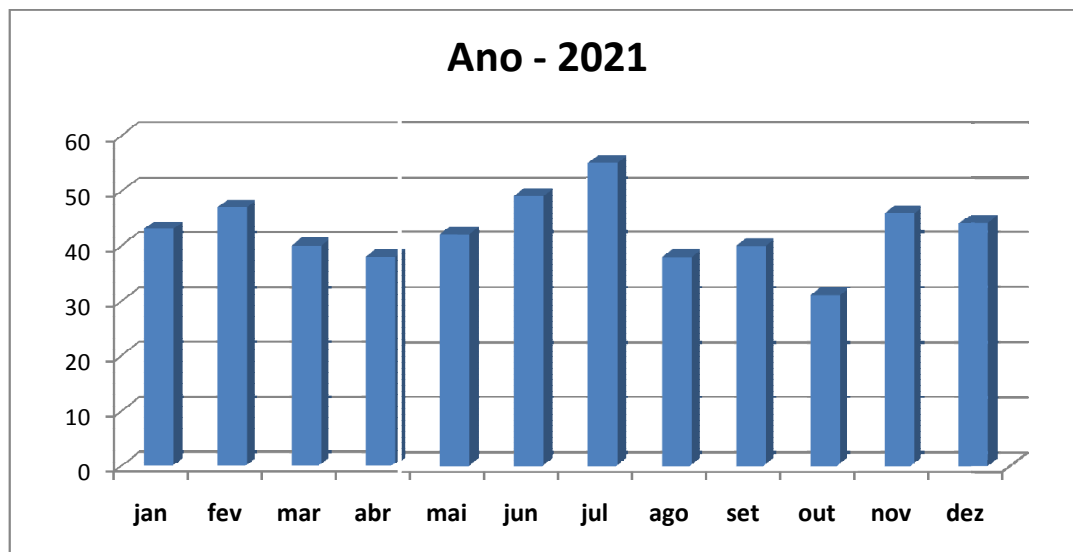
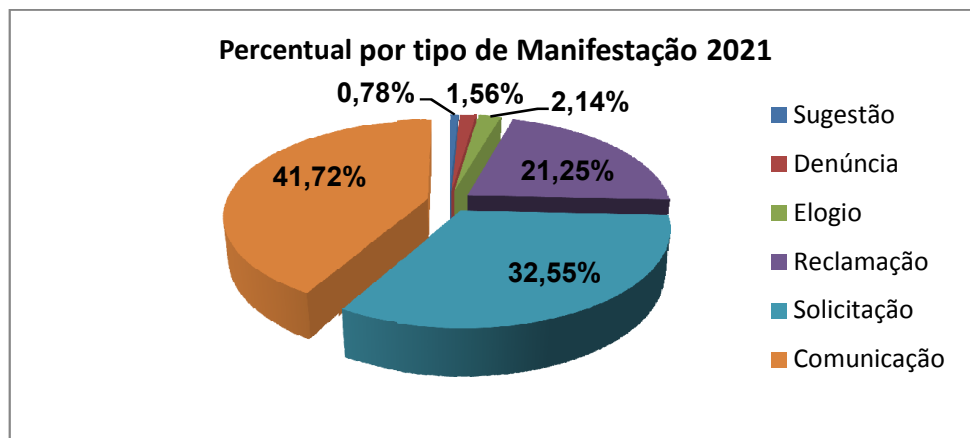


Tabela 2 – Quantitativo por tipo de manifestações.

Tipo de Manifestação	TOTAL
Sugestão	4
Denúncia	8
Elogio	11
Reclamação	109
Solicitação	167
Comunicação	214
Total	513

No demonstrativo por percentuais, foram evidenciados os tipos de manifestações, observa-se que os maiores registros foram relacionados à Comunicação – 214 (41,72%) e Solicitação - 167 (32,55%), seguido por Reclamação – 109 (21,25%) e os menores foram, Elogio – 11 (2,14%) Denúncia – 08 (1,56%) e Sugestão – 04 (0,78%). 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.

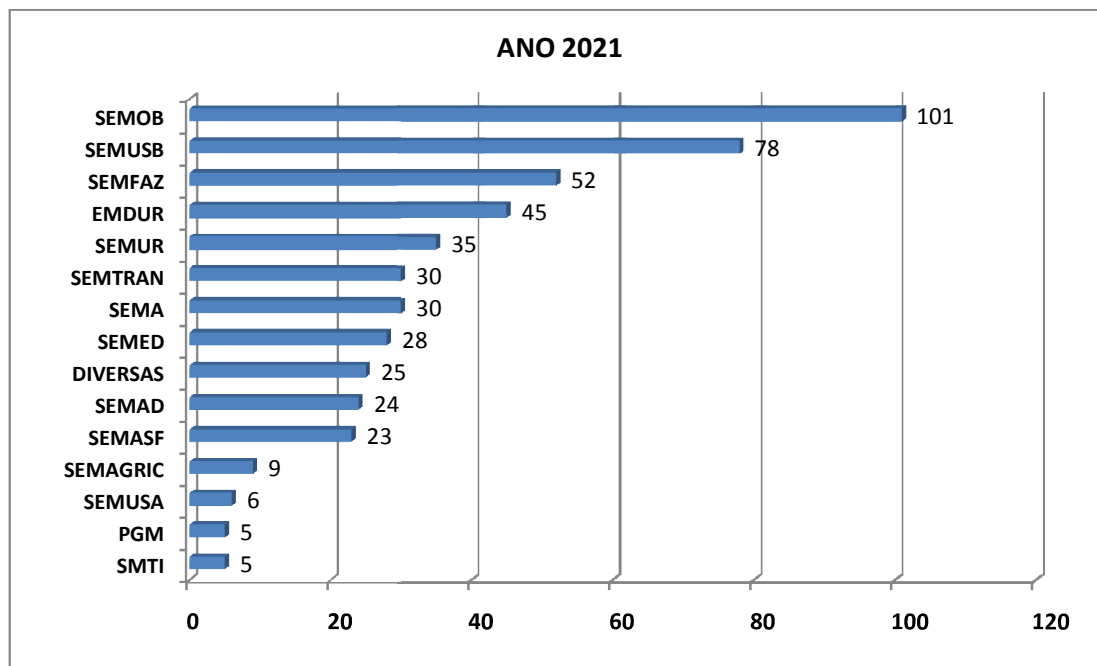


Na apuração por órgãos, informa-se que todos os órgãos do município receberam algum tipo de manifestação, a título de amostragem e comparação, destacamos os que receberam mais de 04 (quatro) registros no ano de 2021, conforme **Tabela 3 e Gráfico 3**.

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

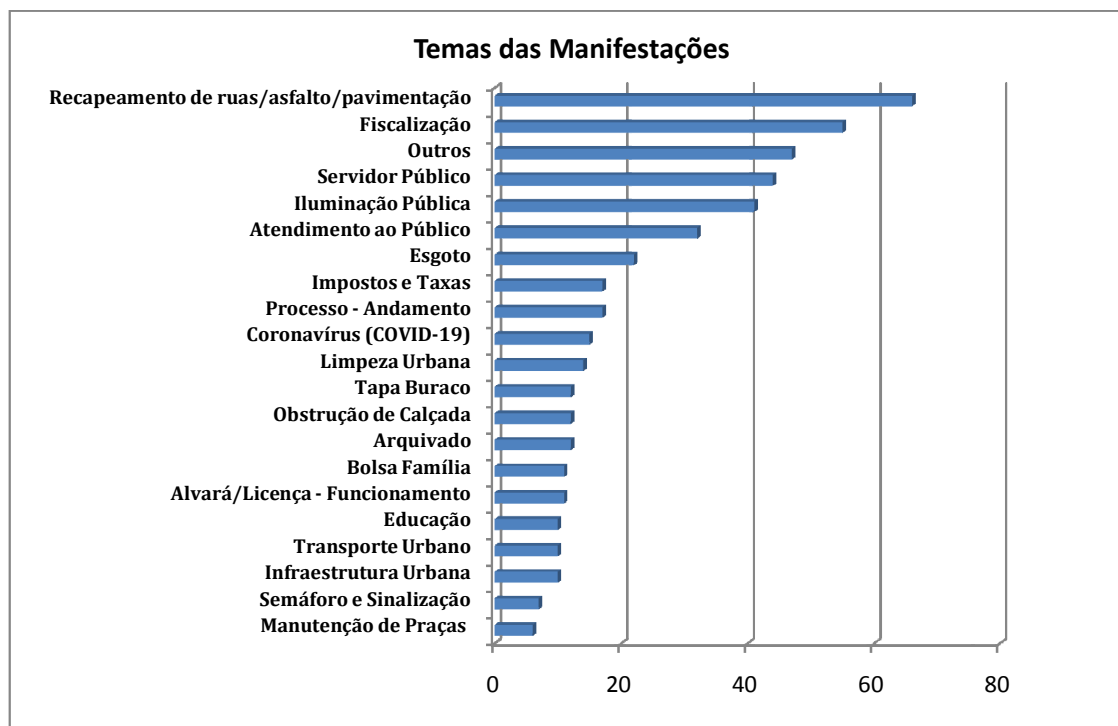
Secretarias	Comunicação	Denúncia	Reclamação	Solicitação	Elogio	Sugestão	Total
SEMOB	31		19	51			101
SEMUSB	40	1	8	28		1	78
SEMFAZ	31		9	8	4		52
EMDUR	21		11	12	1		45
SEMUR	13	2	11	8		1	35
SEMA	13		7	9	1		30
SEMTRAN	9	1	7	13			30
SEMED	13		5	7	2	1	28
DIVERSAS	9		8	7	1		25
SEMAD	4	1	6	13			24
SEMASF	10	2	7	3	1		23
SEMAGRIC	6		1	2			9
SEMUSA	3		3				6
SMTI	1		1	2		1	5
PGM	2		3				5
Total	206	7	106	163	10	4	496

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 2021.

Gráfico 4 – Classificação por temas das manifestações.

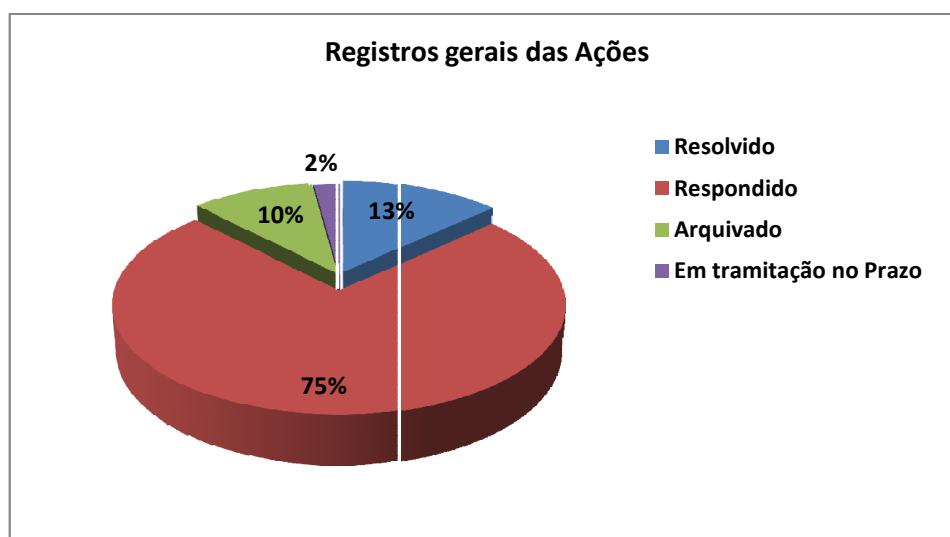


Todas as manifestações foram tratadas, antes de serem encaminhadas aos devidos órgãos, no total foram apurados **513** registros, todas classificadas em ações, conforme **Tabela 4**.

Tabela 4 – Quantitativo de Registros Gerais de Ações – Ano de 2021.

Status da Manifestação	Quantidade
Resolvido	68
Respondido	382
Arquivado	52
Em tramitação no Prazo	11
Total geral	513

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**.

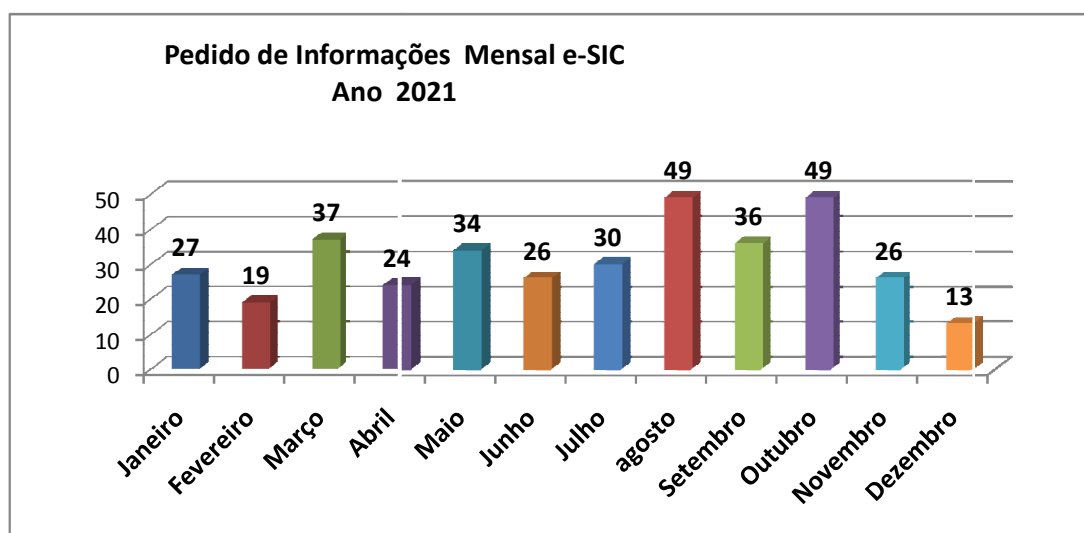
Resolvido, quando a manifestação trata-se de pedido de providências de serviços ou apuração de alguns fatos, e o caso tem o fecho com a resolução total da situação. **Respondido**, quando a manifestação trata-se apenas de um questionamento ou informação da data provável que o serviço será realizado, 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.

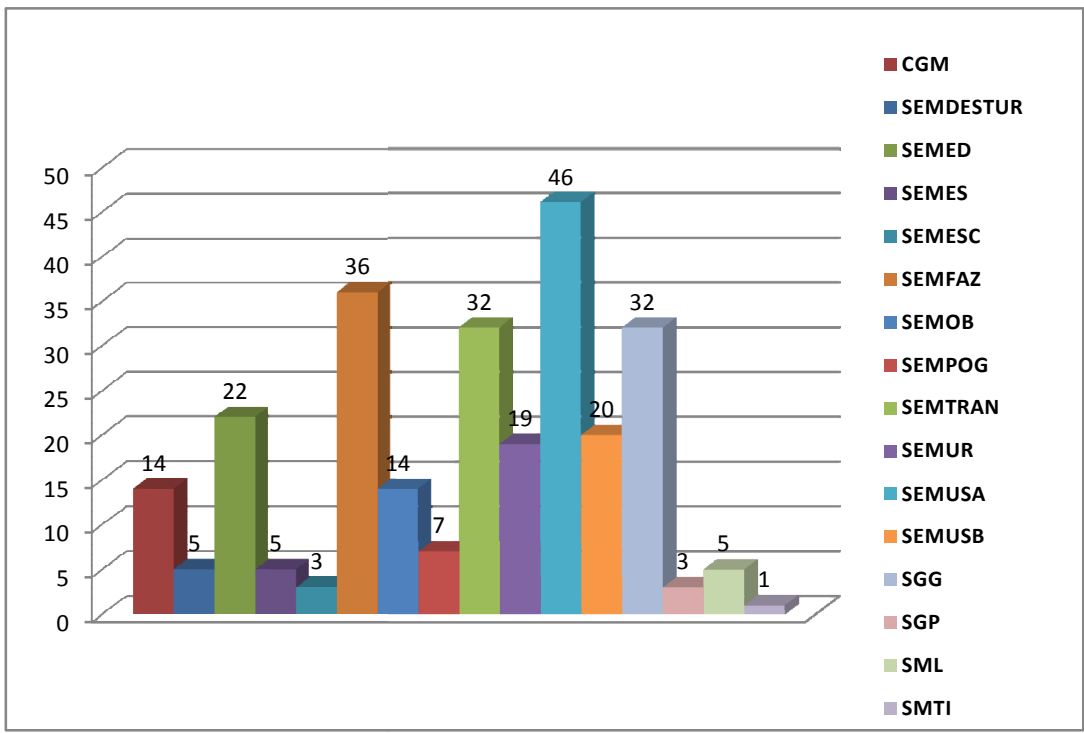
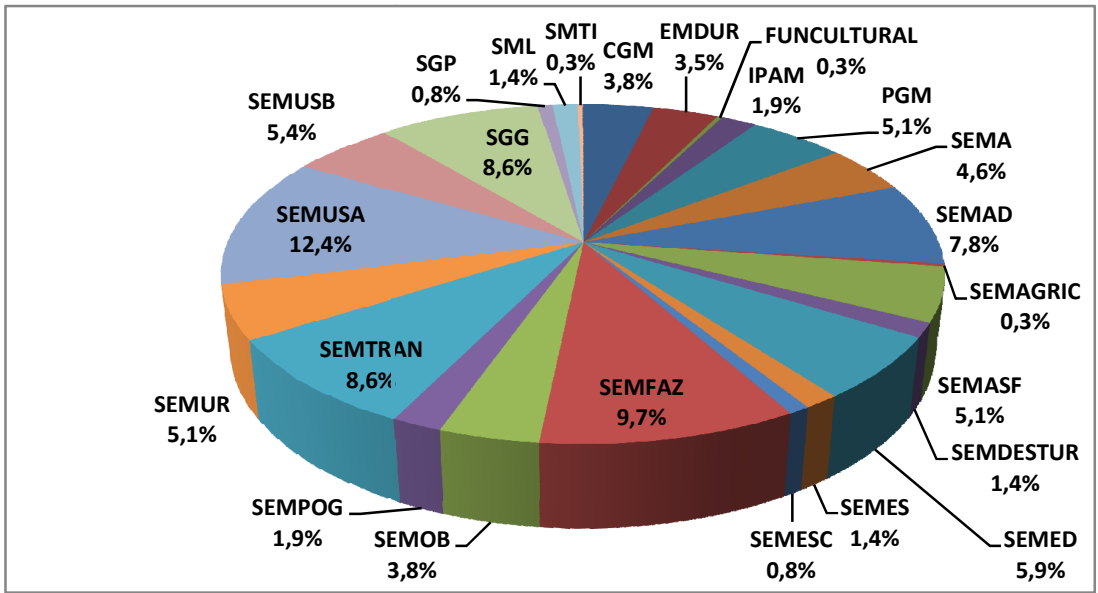
2.2. – Atendimento de Serviço de Informação ao Cidadão – SIC

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 2021, totalizando **370** pedidos de informações, uma média de 30,83 pedidos/mês conforme apresentação:

Meses	Pedido de Informação
Janeiro	27
Fevereiro	19
Março	37
Abril	24
Maio	34
Junho	26
Julho	30
Agosto	49
Setembro	36
Outubro	49
Novembro	26
Dezembro	13
Total geral	370



Percentuais de Pedidos por Secretarias



2.3. Relacionamento Institucional da Ouvidoria

Em 2021 a Ouvidoria Geral do Município participou por videoconferência de várias reuniões e cursos, dos quais os assuntos são relacionados com a atividade da Ouvidoria e Acesso à informação, ou que desenvolvem estudos vinculados ao relacionamento com o cidadão:

- **Reunião por videoconferência do Grupo de Trabalho de Articulação Legislativa**
Assunto: Novas adaptações da Lei Federal n. 13.460/2017 (Ouvidoria Geral da União - Brasília). Realizada dia 28 de janeiro de 2021, das 10:00 às 12:00, horário de Brasília.
- **Reunião por videoconferência: Tema: Maratona de Defesa dos Direitos do Usuário do Serviço Público (Ouvidoria Geral da União/Brasília).** Dia 04/02/2021, das 10 às 12 horas, horário de Brasília.
- **Reunião por Videoconferência com a Rede Rondoniense de Ouvidorias. Pauta: Alinhamento de Trabalhos em conjunto; Fortalecimento das Ouvidorias do Estado de Rondônia.** Dia 11/02/2021 das 09 às 11 horas.
- **Reunião por Videoconferência (Ouvidoria Geral do União/Brasília). Tema: Campanha em Defesa dos Direitos do Usuário do Serviço Público, realizada pela coordenação do GT (Grupo de Trabalho de Comunicação da Rede Nacional de Ouvidorias),** dia 04/03/2021 das 10:00 às 11:30, horário de Brasília.
- **Reunião por videoconferência da Comissão Avaliadora – Módulo D (Tecnologia, Segurança da Informação e Proteção de Dados Pessoais), do IV Concurso de Boas Práticas da Rede Nacional de Ouvidorias.** Segunda fase da avaliação e julgamento - Ouvidoria Geral da União/Brasília. Realizada dia 10/03/2021 das 10:00 às 12:00, horário de Brasília.
- **Live Prosa CGU (Controladoria Geral da União de Ouvidorias). Tema: Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, novos desafios para as Ouvidorias e para o Acesso à Informação (Evento Prosa de Ouvidoria - Semana do Ouvidor. Ouvidoria Geral da União/Brasília e Controladoria Geral da União.** Realizada dia 15/03/2021 das 17:00 às 18:30, horário de Brasília.
- **Live - Ouvidoria Day. Realizado por videoconferência no dia 16/03/2021 das 08 às 11:00 horário local – Youtube. Temas: LGPD e Ouvidorias; Desafios para uma Ouvidoria Eficiente; Ouvidoria como Instrumento de Gestão Pós Pandemia; Ouvidoria Proativa e a Humanização no Atendimento; A Relevância da Criação e Implementação de Ouvidorias Municipais; Importância das Ouvidorias para o Controle Social da Administração Pública.**
- **Live Prosa de Ouvidoria – Semana do Ouvidor. Tema: Maturidade e o Desafio de Medir as capacidades estatais.** Realizado dia 16/03/2021, das 17 às 18:30 horas, horário de Brasília.

- **Quinta Reunião Ordinária do Conselho Diretivo da Rede Nacional de Ouvidorias. Objetivo: Dar cumprimento às competências regimentais do Conselho Diretivo de acompanhar a implementação quadrimestral das estratégias de Rede Nacional de Ouvidorias - Ouvidoria Geral da União/Brasília, realizada por videoconferência dia 31/03/2021 das 09 às 11:30 horário de Brasília.**
- **Participação durante o mês de Março/2021 da Maratona de Defesa dos Direitos dos Usuários do Serviço Público com Artes publicadas no Facebook e no Instagram da Prefeitura do Município de Porto Velho.**
- **Live Youtube. Primeiro Webinar Ouvidores em Ação; Associação Brasileira de Ouvidores/Ombusbam. Tema: Como podemos combater os assédios, aderindo à campanha da ABO “Aqui Não#Movimento contra os Assédios”. Realizada dia 07/04/2021 das 19 às 20 horas, horário de Brasília.**
- **Reunião por videoconferência da Rede Rondoniense de Ouvidorias. Assunto: Feedback sobre as Ouvidorias na Época da Pandemia; Nova Rotina. Dia 22/04/2021 das 09:00 às 11:30 horário local.**
- **Webinário – Conversas Sobre a LGPD e o Papel da Ouvidoria. O Ouvidor como encarregado. Realizado pela Rede Nacional de Ouvidorias e Governo do Estado do Pernambuco, dia 29/04/2021 da 10 às 12 horas, horário de Brasília.**
- **Reunião por Videoconferência da Rede Nacional de Ouvidorias. Assunto: Análise das Normas Modelo do Grupo de Trabalho de Articulação Legislativa (GT). Penúltima reunião sobre normatização interna da Rede Nacional de Ouvidorias (ReNOuv). Dia 11/05/2021 das 10 às 12 horas, horário de Brasília.**
- **Live – Bate Papo de Ouvidoria. Tema: Programa de Formação continuada em Ouvidoria; Apresentação dos vencedores do Concurso de Boas Práticas em Ouvidoria. Realizado dia 12 de maio de 2021 da 17 às 18 horas, horário de Brasília.**
- **Live – Maratona de Defesa dos Direitos dos Usuários do Serviço Público, explicações sobre divulgação em massa das Ouvidorias de todo o Brasil. Ouvidoria Geral da União/Brasília. Realizado dia 19/05/2021 das 10:00 às 12:00 horário de Brasília.**
- **Webinário – Conversas sobre a LGPD e o Papel das Ouvidorias, compartilhamento de dados pessoais. Realização: Escola de Controle Interno; Secretaria da Controladoria Geral do Estado; Governo do Estado de Pernambuco e Rede Nacional de Ouvidorias. Dia 27/05/2021 das 10 às 12 horário de Brasília**
- **Videoconferência da IV Assembleia Geral da Rede Nacional de Ouvidorias. Assuntos: LGPD – Apresentação da matriz de riscos à privacidade nas atividades essenciais de ouvidoria e apreciação dos resultados das *lives* realizadas; Articulação Legislativa – Apresentação da proposta de norma modelo de constituição de unidades de ouvidoria com foco em municípios; Comunicação – Lançamento e convocação para Maratona de Defesa dos Usuários do Serviço Público. Projetos – V Concurso de Boas Práticas da Rede Nacional de Ouvidorias; III**

Concurso de fotografias; Projetos multiplicadores; Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública. Eleição dos novos Membros do Conselho Diretivo Biênio 2021/2023; Aprovação do concurso de boas práticas; Apresentação dos resultados e boas-vindas aos novos Membros do Conselho Diretivo. Dia 1º de junho de 2021 das 15 às 17:30 horário de Brasília.

- **Terceiro Webinar 2021 – Ouvidores em Ação.** Tema: Enamorar-se. Sobrevivendo aos assédios e relacionamentos abusivos. Dia 09/06/2021 das 19 à 20:30, horário de Brasília.
- **Live Funcional - Tema: Debate sobre o Código de Ética – YouTube. Realização:** Escola de Governo do Estado de RO, Governo do Estado de RO, Ouvidoria Geral do Estado de RO. Horário local das 10:00 às 12:00.
- **MINFRA na Maratona dos Direitos dos Usuários de Serviços Públicos. Tema: Apresentando o compromisso do órgão com a participação social, proteção e defesa dos direitos de seus usuários.** Dia 28/06/2021, das 16:00 as 17:30 horário de Brasília.
- **Webinário – Conversas sobre a LGPD e o Papel da Ouvidoria: Anonimização e Pseudoanonimização de Dados Pessoais.** Dia 29/06/2021 das 10:00 às 12:00, horário de Brasília.
- **Quartas de ICIC. Webinário: Fronteiras Imprecisas no Acesso à Informação: Home Office e Gestão de arquivos públicos.** Dia 30/06/2021 das 11:00 às 12:00 horário de Brasília.
- **Ministração do Curso de Capacitação: Atendimento de Ouvidoria, Tratamento de Manifestação e Operacionalização do Sistema Fala.br,** pela servidora da Ouvidoria Geral do Município de Porto Velho, Carla Elisângela Brasil Teixeira. Realização, Ouvidorias do TCE-RO e DPE-RO. Em 30/06/2021 e 01/07/2021 – *On-line*.
- **5ª Reunião Ordinária da Rede Estadual de Ouvidorias Públicas de Rondônia. Tema: Retomada da Ouvidoria Itinerante, fala sobre mediação de conflitos e conciliação.** Troca de experiências e tira dúvidas entre as Ouvidorias. Dia 02/07/2021 das 09:00 às 11:00 horário local.
- **Implantação da Nova Ferramenta para atendimento ao Acesso à Informação, da Plataforma Fala.br** (Sistema da CGU) e a realização do treinamento aos servidores de todas as secretarias e unidades da Prefeitura que estão cadastrados como respondentes do Pedido de Acesso à Informação ao Cidadão. Realizado no dia 13/07/2021, *On-line*.
- **Reunião do Grupo de Trabalho de Articulação Legislativa, composto por Membros da Rede Nacional de Ouvidorias e Membros e Ex-Membros do Conselho da Rede Nacional de Ouvidorias. Tema:** Discussão sobre Norma-Modelo para a Regulamentação da Atividade de Ouvidoria em Órgãos Públicos. Realizada dia 08/10/2021 por videoconferência das 15:00 às 17:00 horário de Brasília.

- **5ª Assembléia Geral da Rede Nacional de Ouvidorias (RENOUV)**, realizada por videoconferência. Tema: Adesões à Rede Nacional; Acompanhamento Legislativo; Planejamento Estratégico da RENOUV (2022 a 2027); Promoção de Ações para melhoria da qualidade dos serviços públicos prestados; Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública; Escolha das cidades sede para a realização dos seminários nacionais de ouvidoria e outros informes. Realizada no dia 18/11/2021 das 15:00 às 17:00 horas, horário de Brasília.
- **Reunião da Rede de Ouvidorias Públicas do Estado de Rondônia**, por videoconferência. Realizada no dia 23/11/2021 das 09:30 às 12:00 – horário local. Tema: Apresentação do Projeto Ouvidoria Proativa Itinerante e outros informes.
- **Reunião da Rede de Ouvidorias Públicas do Estado de Rondônia**, por videoconferência. Realizada dia 16/12/2021 das 10:00 às 11:30. Tema: Definição de linhas de ação para 2022; Definição de calendário anual de reuniões para 2022 e Avaliação do ano de 2021 e planejamento para o ano de 2022.

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.