



PREFEITURA  
**PORTO VELHO**  
OUVIDORIA

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

**ANO – 2019**

## 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 2019, 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

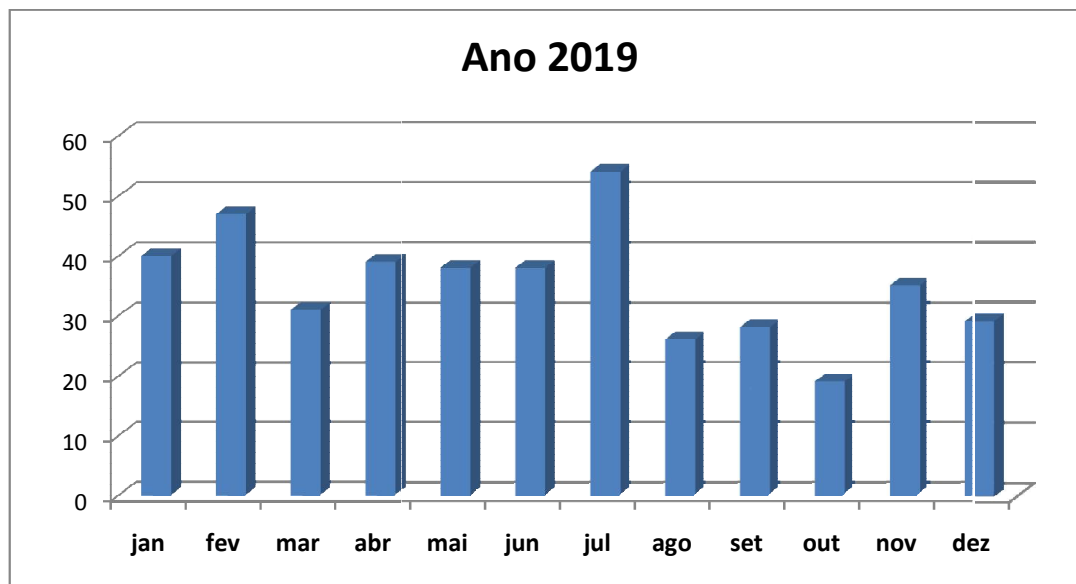
Este relatório apresenta informações gerais e dados referentes às manifestações registradas, entre os meses de janeiro a dezembro do ano de 2019. As informações apresentadas têm origem no banco de dados do Sistema e-OUV<sup>i</sup>.

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 2019, neste período foram consolidadas **424** 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 2019, mensura-se **35** manifestações/mês.

**Tabela 1 – Quantitativo dos registros mensais por tipo de manifestação – Ano 2019.**

Mês	Denúncia	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Comunicação	Total
Janeiro	2	2	9	22		5	<b>40</b>
Fevereiro	7		10	26	1	3	<b>47</b>
Março	7		9	10		5	<b>31</b>
Abril	6		17	11		5	<b>39</b>
Maiο	4	1	9	16	1	7	<b>38</b>
Junho	2	2	13	12		9	<b>38</b>
Julho	5		21	13	3	12	<b>54</b>
Agosto	1		3	5		17	<b>26</b>
Setembro		1	5	8		14	<b>28</b>
Outubro	1		1	6	1	10	<b>19</b>
Novembro	4		2	6		23	<b>35</b>
Dezembro	1	1	6	3		18	<b>29</b>
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>7</b>	<b>105</b>	<b>138</b>	<b>6</b>	<b>128</b>	<b>424</b>

**Gráfico 1 – Evolução do quantitativo de manifestações recebidas – Ano de 2019.**



**Tabela 2 – Quantitativo por tipo de manifestações.**

Tipo de Manifestação	TOTAL
Sugestão	6
Elogio	7
Denúncia	40
Reclamação	105
Comunicação	128
Solicitação	138
<b>Total</b>	<b>424</b>

No demonstrativo por percentuais, foram evidenciados os tipos de manifestações, observa-se que os maiores registros foram relacionados à Solicitação – 138 (33%) e Comunicação - 128 (30%), seguido por Reclamação – 105 (25%) e os menores foram, Denúncia – 40 (9%), Elogio – 07 (2%) e Sugestão – 06 (1%).

**Gráfico 2 – Percentual por tipo de manifestações.**

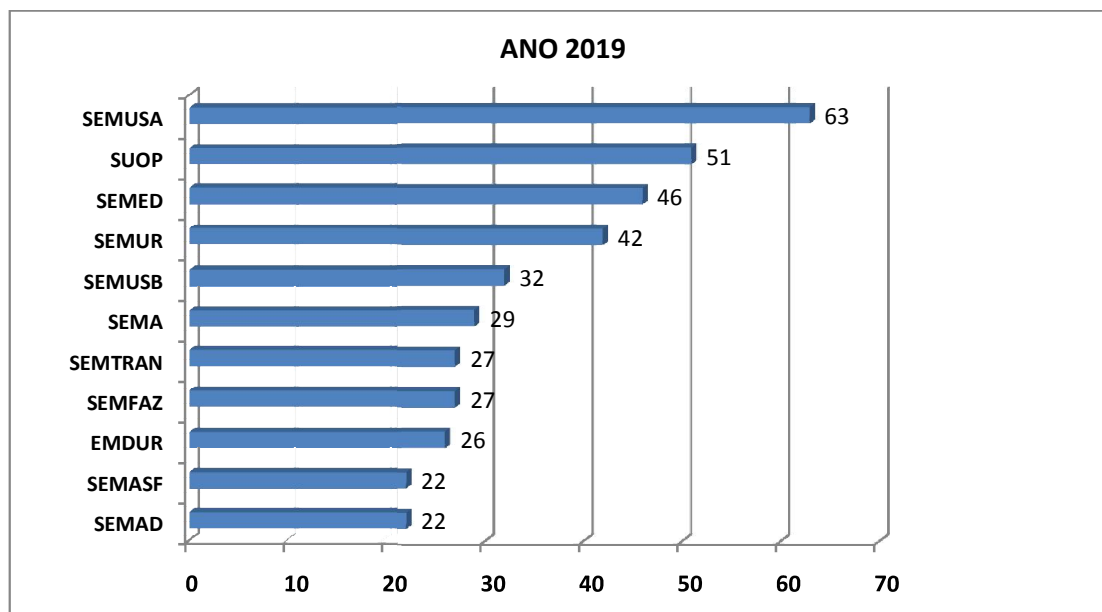


Na apuração por órgãos, informa-se que todos os órgãos do município receberam algum tipo de manifestação, a título de amostragem e comparação, destacamos os que receberam mais de 10 (dez) registros no ano de 2019, conforme **Tabela 3 e Gráfico 3**.

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

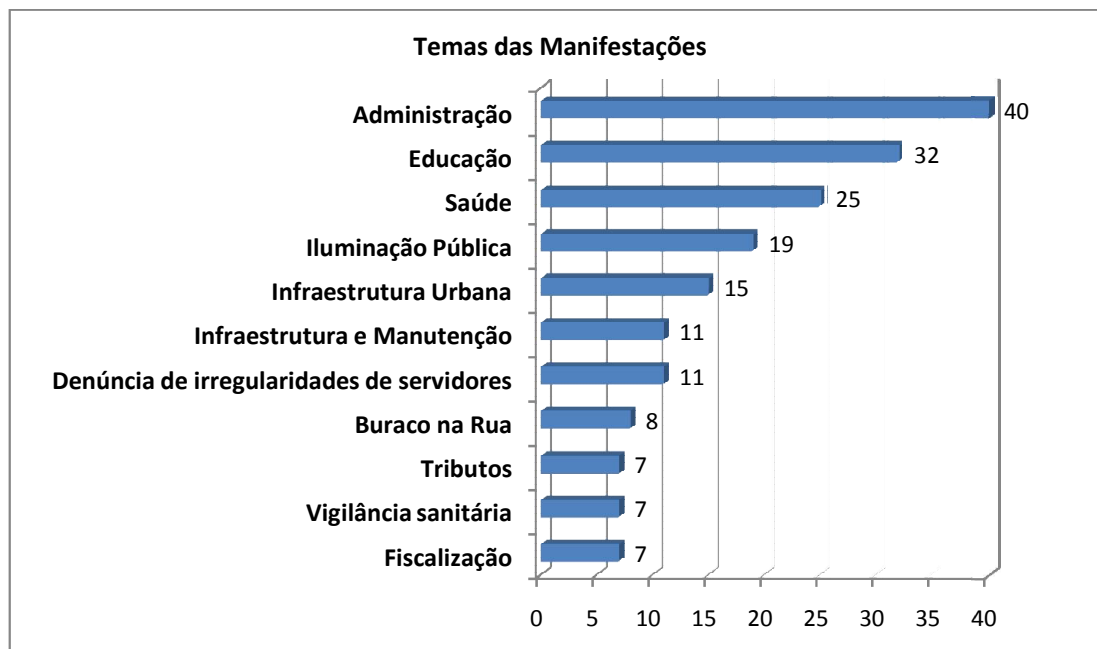
Secretarias	Comunicação	Denúncia	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total
SEMUSA	28	7		9	7	1	52
SUOP	2		1	16	31	1	51
SEMED	22	6		8	10		46
SEMUR	12	3		13	14		42
SEMUSB	9	3		9	11		32
SEMA	10	6		8	4	1	29
SEMTRAN	7	1	1	9	8	1	27
SEMFAZ	7	3		9	8		27
EMDUR	3	1	1	8	12		25
SEMAD	5	5		1	11		22
SEMASF	4	2		4	12		22
<b>Total</b>	<b>109</b>	<b>37</b>	<b>3</b>	<b>94</b>	<b>128</b>	<b>4</b>	<b>375</b>

**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 2019.

**Gráfico 4 – Classificação por temas das manifestações.**

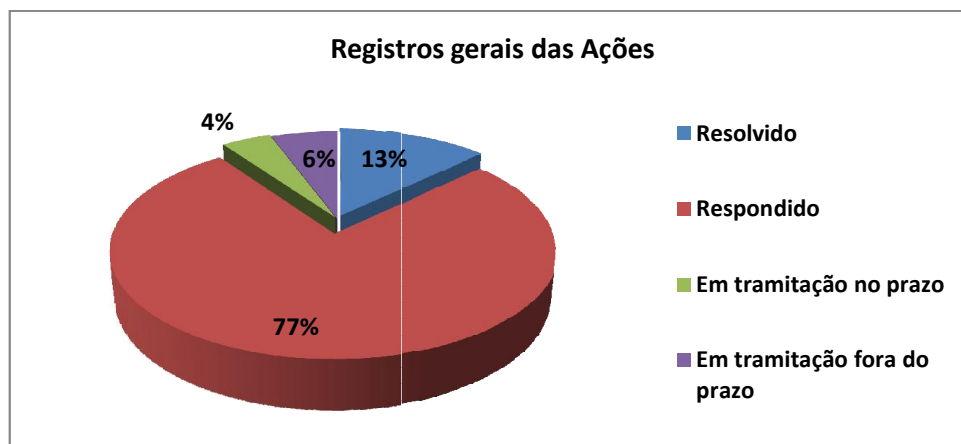


Todas as manifestações foram tratadas, antes de serem encaminhadas aos devidos órgãos, no total foram apurados **424** registros, todas classificadas em ações, conforme **Tabela 4**.

**Tabela 4 – Quantitativo de Registros Gerais de Ações – Ano de 2019.**

Status da Manifestação	Quantidade
Resolvido	55
Respondido	327
Em tramitação no prazo	18
Em tramitação fora do prazo	24
<b>Total geral</b>	<b>424</b>

**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**.

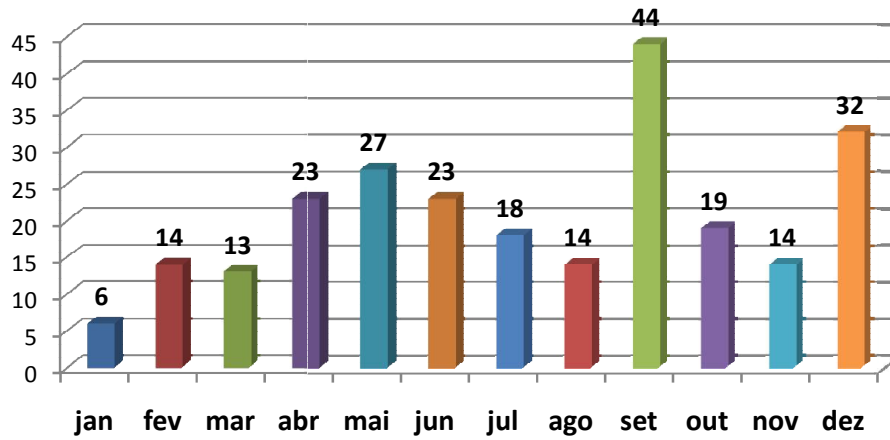
**Resolvido**, quando a manifestação trata-se de pedido de providências de serviços ou apuração de alguns fatos, e o caso tem o fecho com a resolução total da situação. **Respondido**, quando a manifestação trata-se apenas de um questionamento ou informação da data provável que o serviço será realizado,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

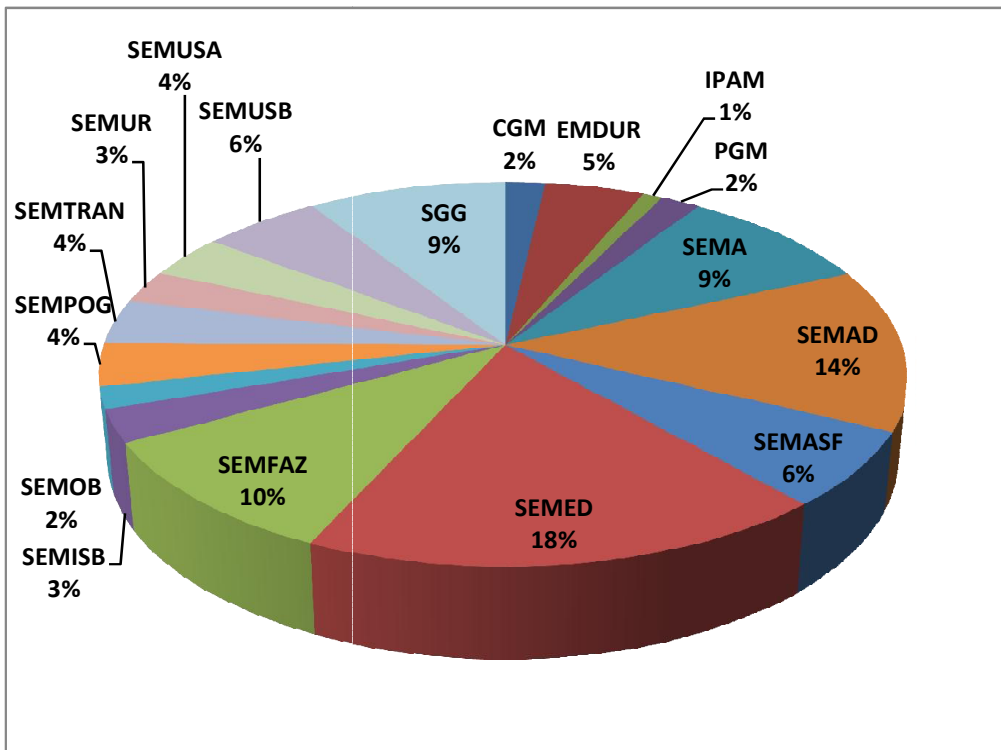
Este relatório compila informações gerais e dados referentes ao funcionamento do Serviço de Informação ao Cidadão na sua modalidade eletrônica (**e-SIC**), entre os meses de janeiro a dezembro de 2019, totalizando **247** pedidos de informações, conforme apresentação:

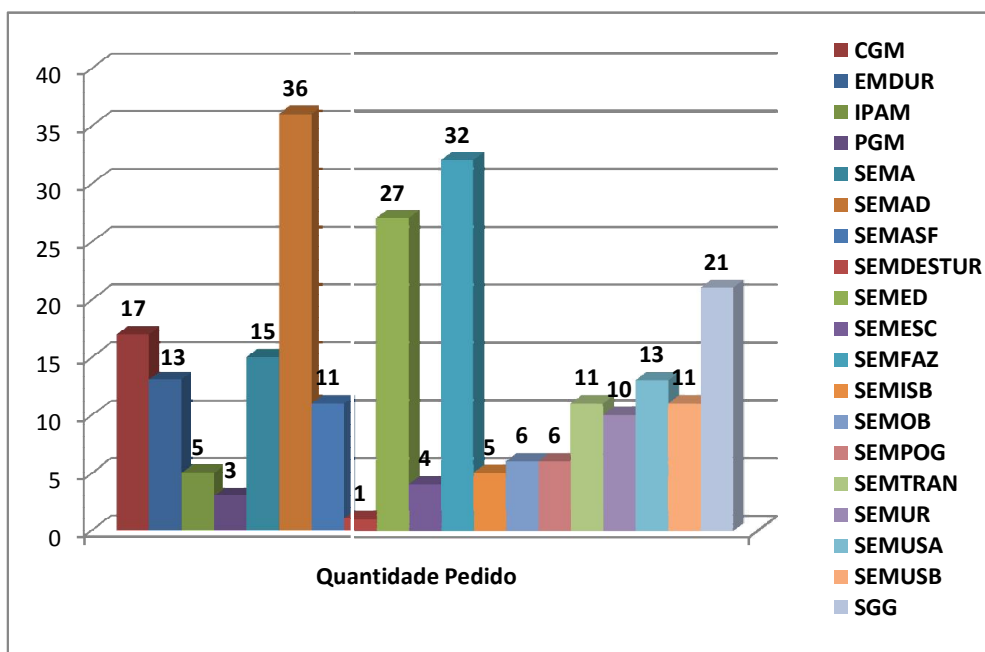
Meses	Pedido de Informação
Janeiro	6
Fevereiro	14
Março	13
Abril	23
Maiο	27
Junho	23
Julho	18
Agosto	14
Setembro	44
Outubro	19
Novembro	14
Dezembro	32
<b>Total geral</b>	<b>247</b>

### Pedido de Informações Mensal e-SIC Ano 2019



### Percentuais de Pedidos por Secretarias





### 3. Relacionamento Institucional da Ouvidoria

Em 2019 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 e ações:

- **17ª Ação Social TRT14 Comunidade**, realizada no dia 06 de abril de 2019 na Escola Daniel Neri da Silva, Bairro JK.
- **Participação no Workshop para Desenvolvimento da Liderança e Modernização** da Estratégia da Prefeitura de Porto Velho (Amana – Key).
- **Reunião com Controladoria Geral da União Reunião com a Superintendência CGU Regional de Rondônia** – Alinhamento para acerto dos detalhes para realização do Curso de Tratamento de Denúncia em Ouvidoria, em 02 de maio de 2019, Sala de Reunião CGU: Av. Calama, 3775 – Bairro Liberdade, Porto Velho – Ro.
- **4ª Semana de Ouvidorias e Acesso a Informação**, realizada dos dias 13 a 16 de maio de 2019, no BNDES, Av República do Chile n. 100, Centro, Rio de Janeiro.



- **Palestra sobre as Dificuldades na Implantação de uma Ouvidoria no Município**, para o Conselho Nacional de Ouvidorias dos Estados da União e dos Municípios, realizada no dia 16 de maio de 2019, realizada no Ministério Público do Rio de Janeiro, Av Marechal Câmara n. 370, Centro.
- **VII Reunião Ordinária da Rede Nacional de Ouvidorias**, realizada no dia 17 de maio de 2019, no Tribunal de Contas do Estado do Rio de Janeiro, Praça da República n. 70, Centro.
- **Curso - Tratamento de Denúncias em Ouvidoria**, realizado nos dias 04,05 e 06 de junho de 2019. PROFOCO (CGU). LOCAL: Palácio Rio Madeira – CPA - Ed. Rio Pacaas Novos, Salão Nobre - Rosilda Shockness - 11º andar , Av. Farquar, 2986 - Pedrinhas, Porto Velho - RO
- **3ª Edição dos Conselhos em Ação**, realizado no dia 08 de junho de 2019 na EEEFM Dr. Oswaldo Piana, realizada pela Secretaria Municipal dos Direitos da Pessoa com Deficiência.
- **7º Encontro dos Ouvidores Estadual e 2º encontro dos Interlocutores do Executivo Estadual**. Para divulgação do Sistema e-OUV, apresentado pela Servidora da Ouvidoria Geral do Município, no dia 14 de agosto de 2018, Auditório da Secretaria Estadual de Saúde, Prédio Rio Machado – CPA, Porto Velho – Ro.
- **Treinamento aos Servidores de Ouvidorias do Governo do Estado de Rondônia**, para uso da nova Plataforma Fala.BR, sistema e-OUV, nos dias 20,21 e 22 de agosto de 2019.
- **18ª Ação Social TRT14 Comunidade**, realizada no dia 24 de agosto de 2019, na Escola Estadual Eduardo Lima e Silva, bairro Nova Floresta.
- **2ª Assembléia Geral da Rede Nacional de Ouvidorias**, realizada no dia 12 de setembro de 2019, na Cidade de Olinda PE. Avenida Professor Andrade Bezerra, S/N, Salgadinho, Centro de Convenções de Pernambuco.
- **Seminário Ouvidorias Públicas e Democracia Participativa**, “O papel das Ouvidorias Públicas na promoção do dialogo junto a sociedade civil”, realizado no dia 18 de setembro de 2019, Auditório do IFRO, Av. Tiradentes 3009 – Setor Industrial, Porto Velho.

- **Reunião Extraordinária do Membros do Conselho Diretivo da Rede Nacional de Ouvidorias (Ouvidoria Geral da União)**, realizada no dia 02 de outubro de 2019, por Vídeo Conferência. Assunto: Debate sobre a Lei de Acesso a Informação e Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.
- **Reunião no Ministério Público do Estado de Rondônia**, realizada no dia 04 de outubro de 2019, às 10:00. O assunto: Formação de uma nova Rede de Ouvidoria para o Estado de Rondônia e acordos para 1º Encontro da Rede de Ouvidorias do Estado.
- **Reunião sobre a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais**, realizada no dia 22 de outubro de 2019, às 10:00 no Gabinete do Prefeito. Av Sete de Setembro, 237, Centro Porto Velho. Prédio do Relógio.
- **Participação no Lançamento da Plataforma Fala.BR do Estado de Rondônia**, realizado no dia 25 de outubro de 2019, no Palácio Rio Madeira, Edifício Pacáas Novos, auditório Jerônimo Santana.
- **Reunião com Ouvidoria Geral do Estado** – Alinhamento dos detalhes para o Evento do 1º Encontro da Rede de Ouvidorias do Estado de Rondônia, em 05 de novembro de 2019, Palácio Rio Madeira.
- **1º Encontro da Rede de Ouvidorias do Estado de Rondônia**, realizado no dia 10 de dezembro de 2019, Auditório do Ministério Público de Rondônia.

---

**Carla Elisângela Brasil Teixeira**

Secretária Executiva

---

**Luciane Szymczak**

Ouvidora Geral do Município

---

<sup>i</sup> 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.