



PREFEITURA
PORTO VELHO
OUVIDORIA

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

ANO – 2023

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 2023 na mediação das demandas de Ouvidoria e no atendimento da Solicitação de Informação ao cidadão através do e-SIC/Fala.br, 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 2023. As informações apresentadas têm origem no banco de dados do Sistema e-Ouv/Fala.br².

A Ouvidoria Geral do Município tem por objetivo, receber e tratar manifestações registradas no e-OUV/Fala.br, de acordo com nosso banco de dados. Adota-se como parâmetro os meses compreendidos entre janeiro a dezembro de 2023, neste período foram consolidadas **663**³ manifestações, 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 2023, mensura-se **55,25** manifestações/mês.

Tabela 1 – Quantitativo dos registros mensais por tipo de manifestação – Ano 2023.

Mês	Denúncia	Reclamação	Solicitação	Comunicação	Sugestão	Elogio	Total
Janeiro		8	20	17	1		46
Fevereiro	3	6	24	15	1	1	50
Março	3	18	30	30			81
Abril	1	18	19	21	1	1	61
Maio	2	18	23	24	3		70
Junho		8	19	11	2		40
Julho	1	15	24	22	1		63
Agosto	2	11	24	23	1		61
Setembro	1	8	15	14			38
Outubro	4	21	16	4	1		46
Novembro	1	17	19	14	3		54
Dezembro	2	18	18	14	1		53
Total	20	166	251	209	15	2	663

Gráfico 1 – Evolução do quantitativo de manifestações recebidas por mês – Ano de 2023.

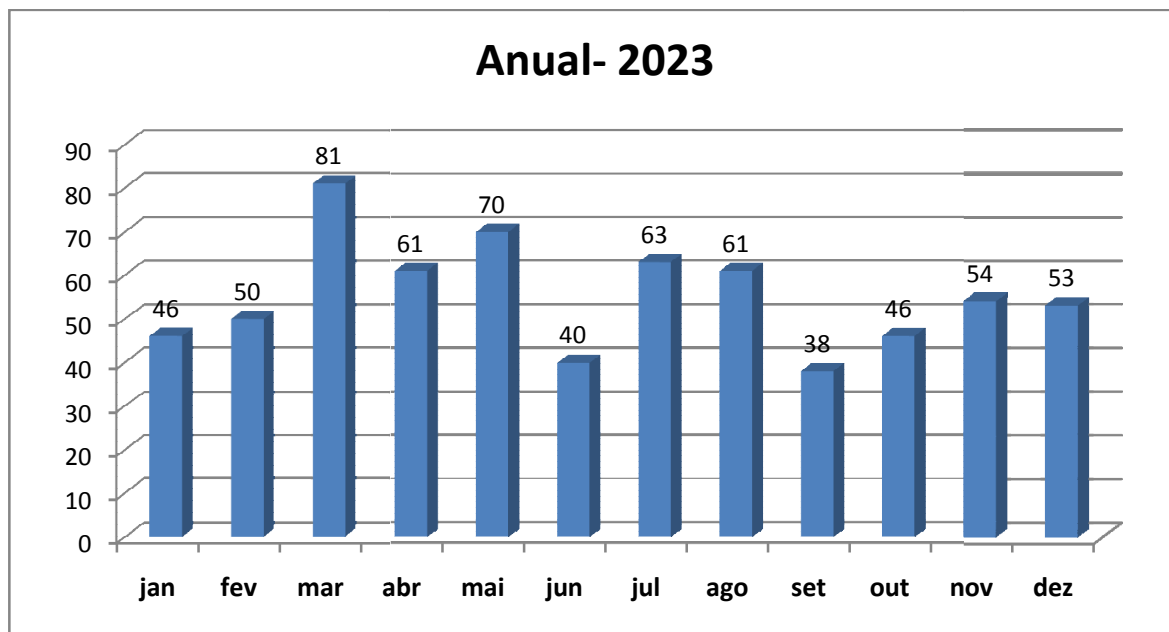
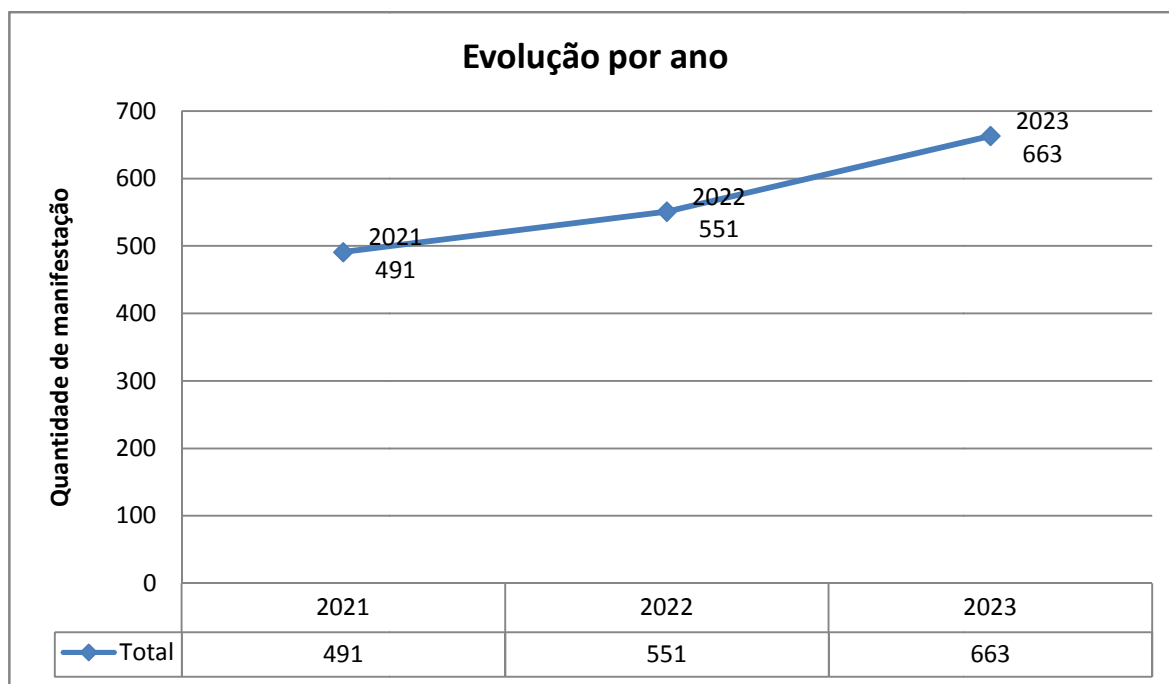


Gráfico 2 – Comparação do quantitativo de manifestações recebidas dos 03 (três) últimos anos.



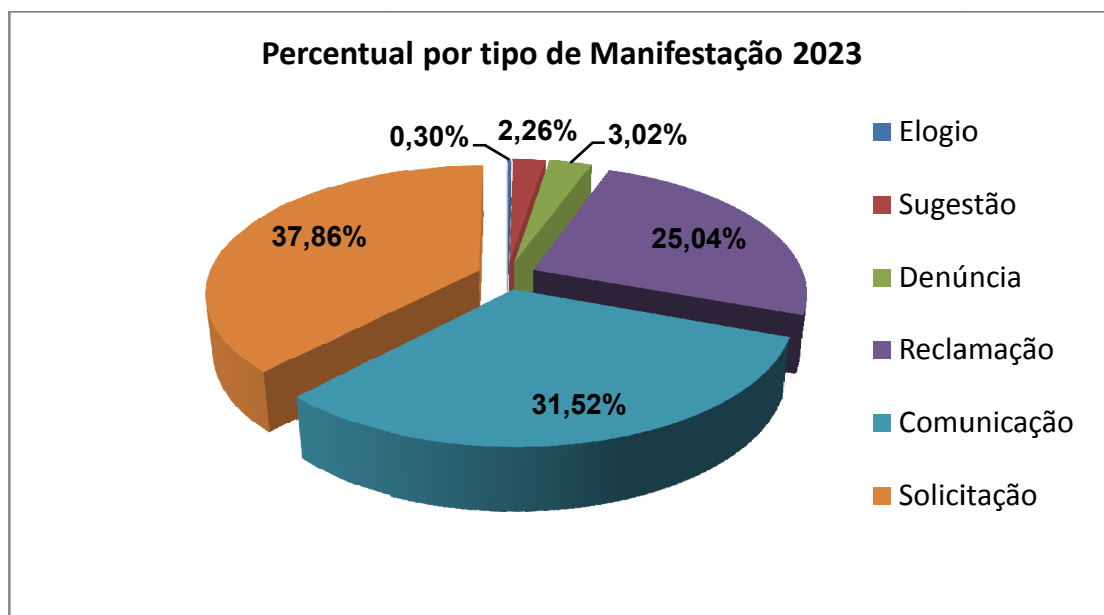
Observa-se que a cada ano, o registro de manifestações de Ouvidoria tem evoluído gradativamente. Em comparação do ano de 2021 com ano 2022, houve um crescimento de **12,22%**, o ano de 2022 com 2023 foram de **20,33%**.

Tabela 2 – Quantitativo por tipo de manifestações.

Tipo de Manifestação	TOTAL
Elogio	2
Sugestão	15
Denúncia	20
Reclamação	166
Comunicação	209
Solicitação	251
Total	663

No demonstrativo por percentuais, foram evidenciados os tipos de manifestações, observa-se que os maiores registros foram relacionados à Solicitação – 251 (37,86%) e Comunicação – 209 (31,52%), seguido por Reclamação – 166 (25,04%) e Denúncia – 20 (3,02%) os menores foram, Sugestão – 15 (2,26%) e Elogio – 02 (0,30%).

Gráfico 3 – Percentual por tipo de manifestações.

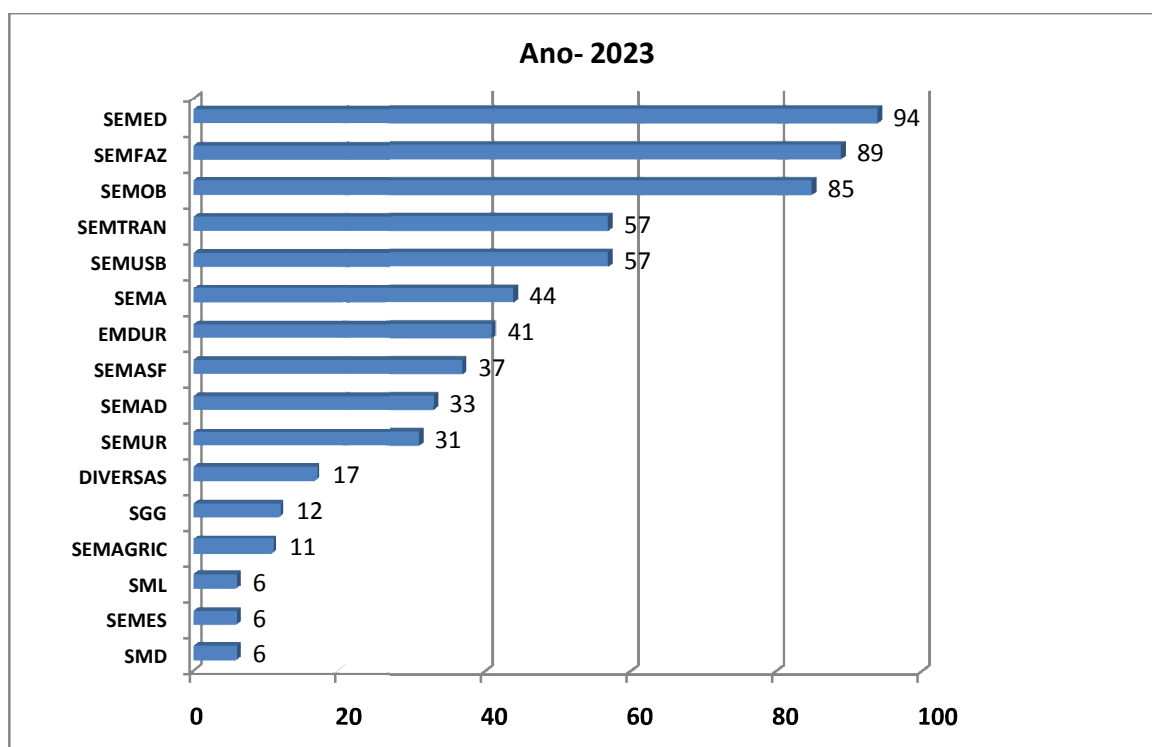


Na apuração por órgãos, informa-se que a maioria dos órgãos do município receberam algum tipo de manifestação, a título de amostragem e comparação, destacamos os que receberam mais de 05 (cinco) registros no ano de 2023, conforme **Tabela 3 e Gráfico 4**.

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

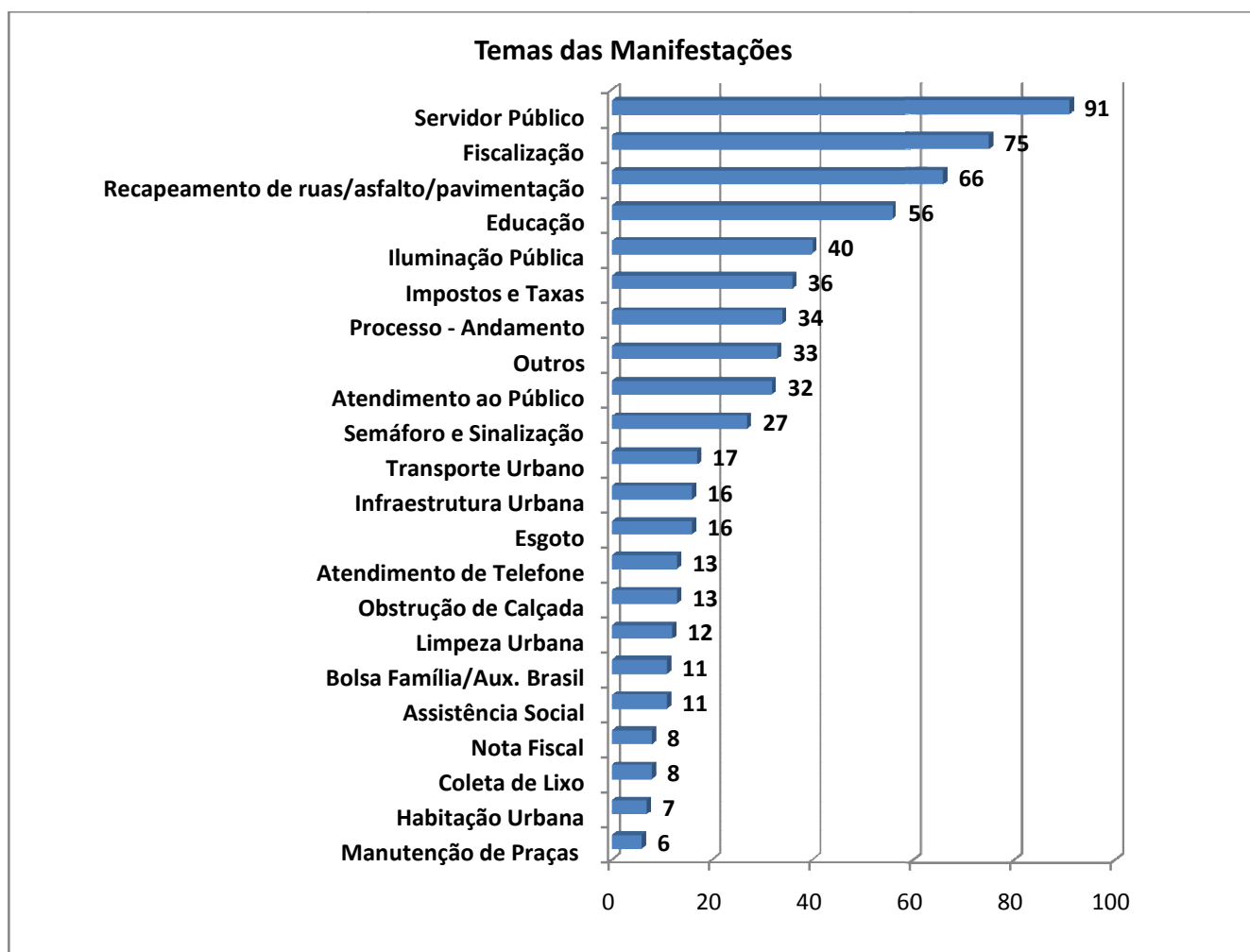
Secretarias	Comunicação	Denúncia	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Elogio	Total
SEMED	48	2	33	9	1	1	94
SEMFAZ	12		32	44	1	1	90
SEMOB	14	1	24	48			87
SEMUSB	23	1	14	25			63
SEMTRAN	15		13	24	6		58
SEMA	23	3	5	13			44
EMDUR	7		5	31			43
SEMASF	12	7	9	10	1		39
SEMAD	10		13	13			36
SEMUR	12	2	7	10			31
DIVERSAS	7	3	1	5	1		17
SGG	2			7	3		12
SEMAGRIC	9		1	1			11
SEMES	2		2	1	1		6
SMD	3			3			6
SML	3	1		2			6
Total	202	20	159	246	14	2	643

Gráfico 4 – Evolução do quantitativo de manifestações por órgãos.



As manifestações registradas abrangem diversos temas e assuntos, no **Gráfico 5** apresenta-se a classificação dos temas mais solicitados no ano de 2023.

Gráfico 5 – Classificação por temas das manifestações.

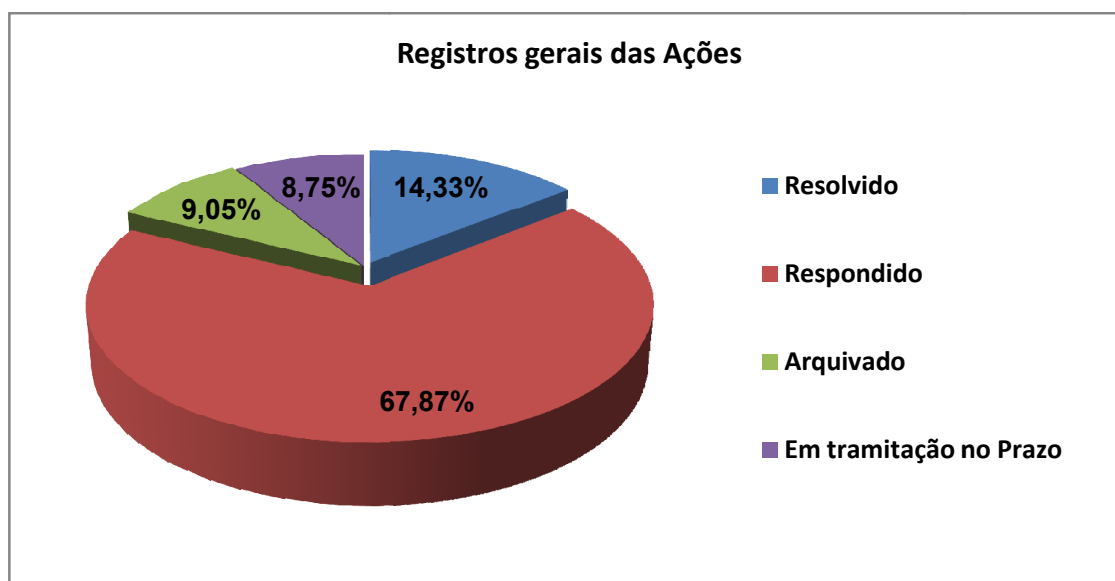


Todas as manifestações foram tratadas, antes de serem encaminhadas aos devidos órgãos, no total foram apurados **663** registros, todas classificadas em ações, conforme **Tabela 4**.

Tabela 4 – Quantitativo de Registros Gerais de Ações – Ano de 2023.

Status da Manifestação	Quantidade
Resolvido	95
Respondido	450
Arquivado	60
Em tramitação no Prazo	58
Total geral	663

Gráfico 6 – Percentual de Registros Gerais de Ações



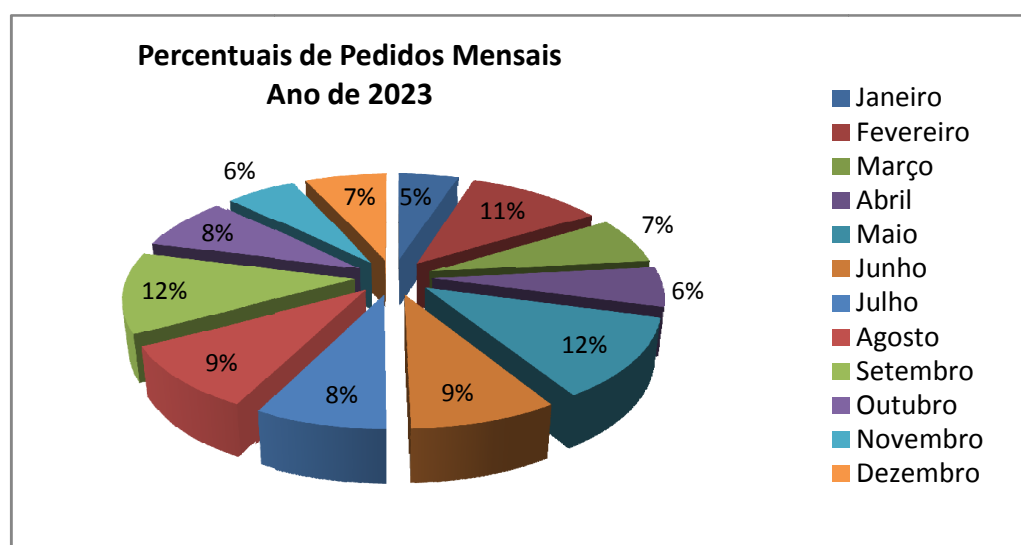
Os registros gerais das ações são os resultados dos desenvolvimentos das manifestações, realizados pelos órgãos competentes ou pela própria Ouvidoria. As ações são especificadas em **Resolvido**, **Respondido**, **Em Tramitação Dentro do Prazo**, **Em Tramitação Fora do Prazo** e **Arquivado**.

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.

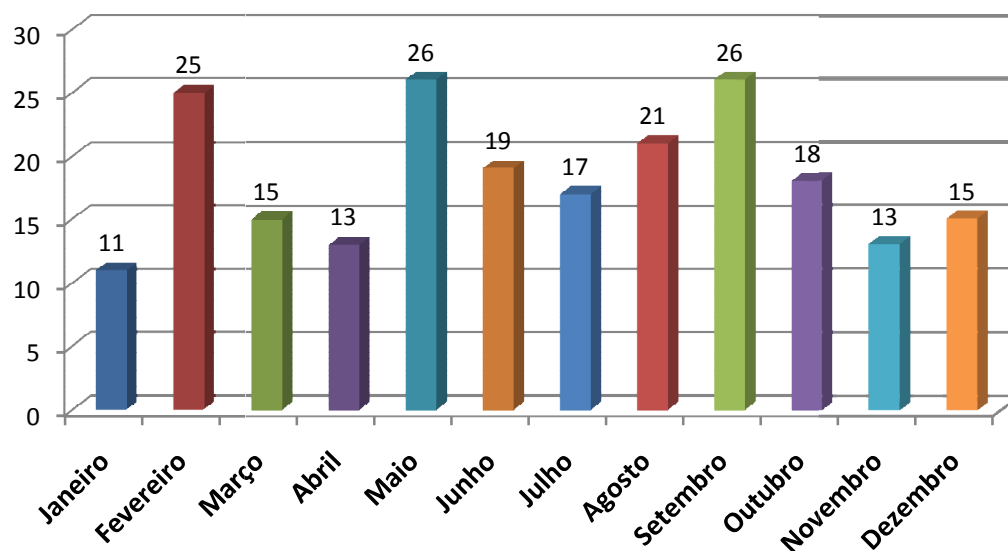
2.2. – Atendimento de Serviço de Informação ao Cidadão – SIC

Este relatório compila informações gerais e dados referentes ao funcionamento do Serviço de Informação ao Cidadão na sua modalidade eletrônica, Acesso à Informação, através da plataforma **(Fala.br)**, entre os meses de janeiro a dezembro de 2023, totalizando **219** pedidos de informações, uma média de 18,25 pedidos/mês conforme apresentação:

Meses	Pedido de Informação
Janeiro	11
Fevereiro	25
Março	15
Abril	13
Maio	26
Junho	19
Julho	17
Agosto	21
Setembro	26
Outubro	18
Novembro	13
Dezembro	15
Total geral	219

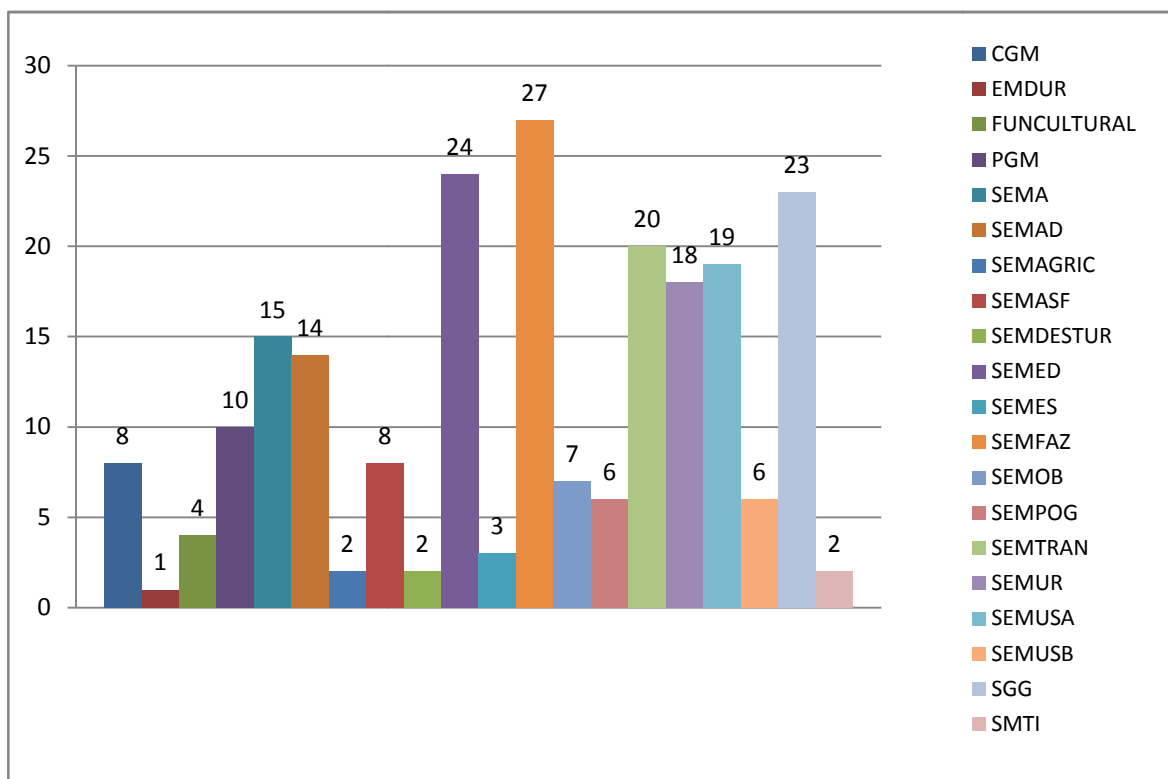


Pedido de Informações - 2023



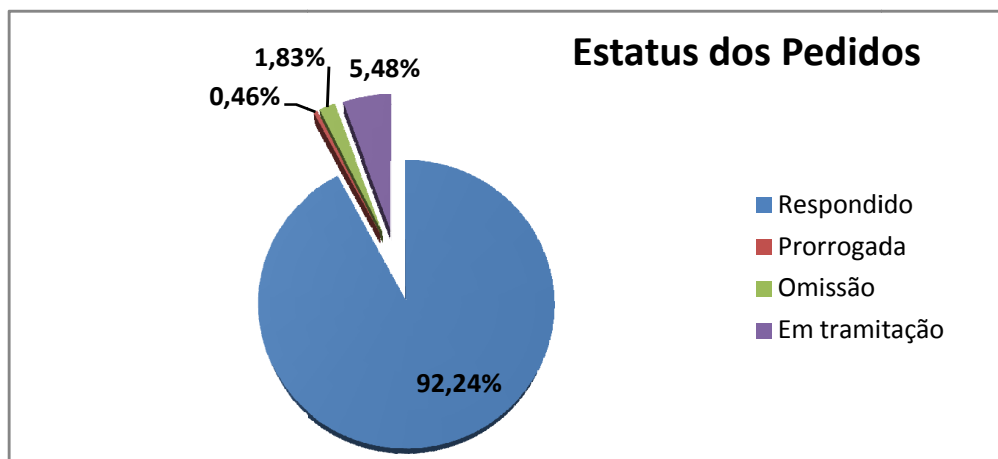
Quantitativo de Pedidos por Secretarias

Órgão	Quantidade Pedido
CGM	8
EMDUR	1
FUNCULTURAL	4
PGM	10
SEMA	15
SEMAD	14
SEMAGRIC	2
SEMASF	8
SEMDESTUR	2
SEMED	24
SEMES	3
SEMFAZ	27
SEMOB	7
SEMPOG	6
SEMTRAN	20
SEMUR	18
SEMUSA	19
SEMUSB	6
SGG	23
SMTI	2
Total geral	219



Status dos Pedidos

Status	Quantidade
Respondido	202
Prorrogada	1
Omissão	4
Em tramitação	12
Total geral	219

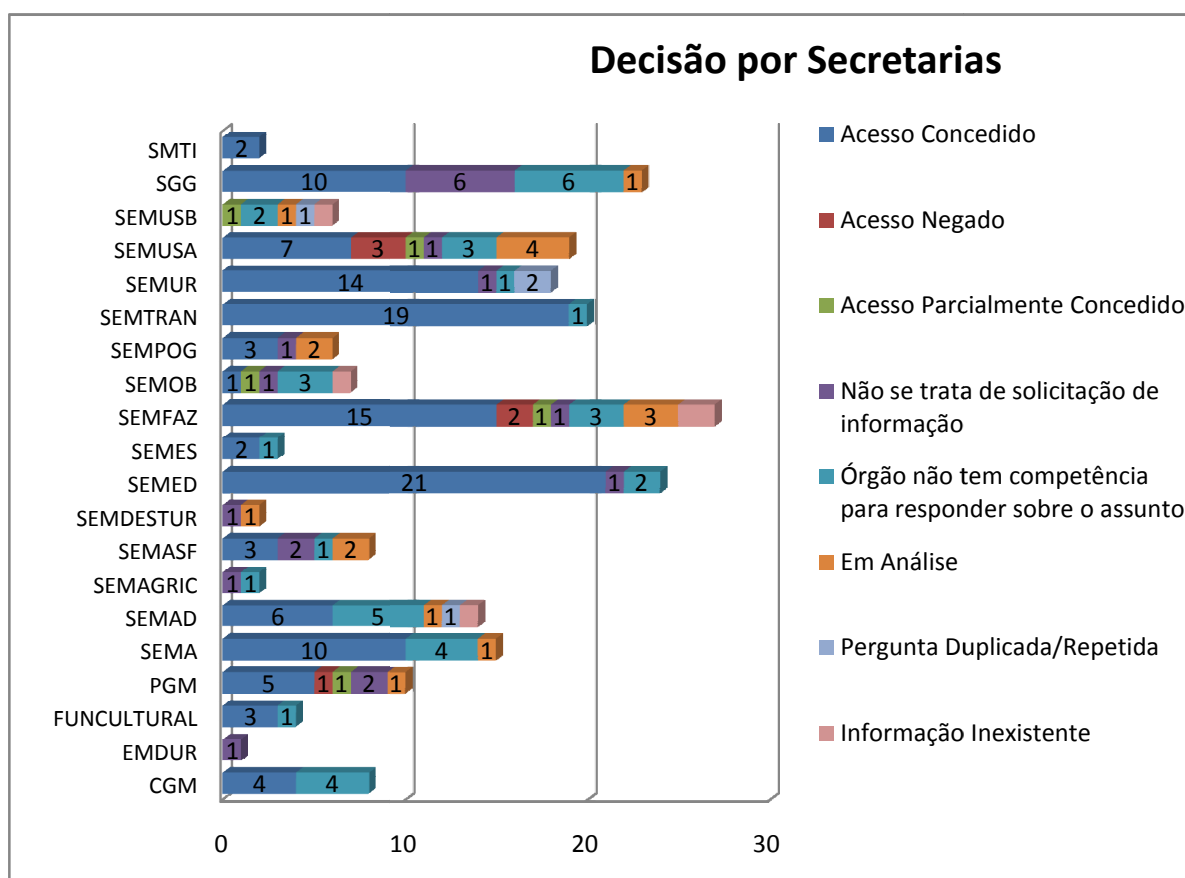


- Foram registrados 219 pedidos de Informações, dessa totalidade 202 foram respondidos, 12 ainda estão em fase de tramitação, 01 foi prorrogado e 04 omissões.

Tipo de Decisão

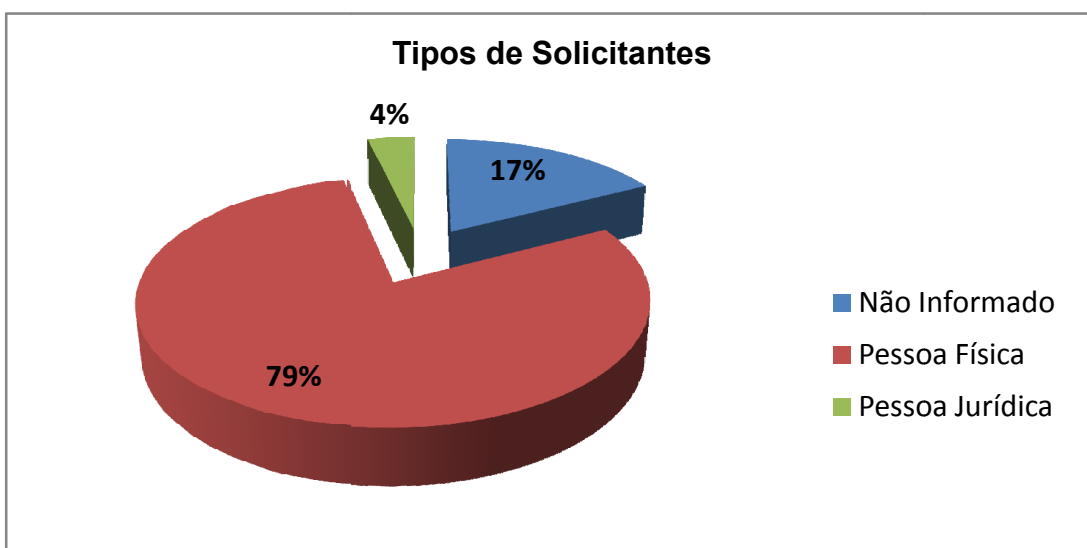
Decisão	Total
Acesso Concedido	125
Acesso Negado	6
Acesso Parcialmente Concedido	5
Não se trata de solicitação de informação	19
Órgão não tem competência para responder sobre o assunto	38
Em Análise	17
Pergunta Duplicada/Repetida	4
Informação Inexistente	5
Total geral	219

Decisão por Secretaria



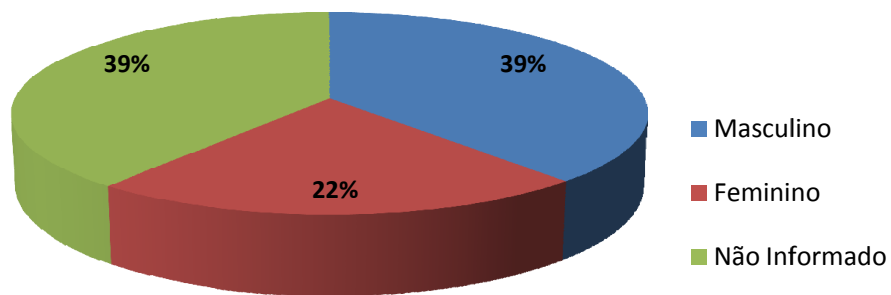
Perfil dos Solicitantes

Tipos de Solicitantes	
Não Informado	38
Pessoa Física	173
Pessoa Jurídica	8
Total geral	219



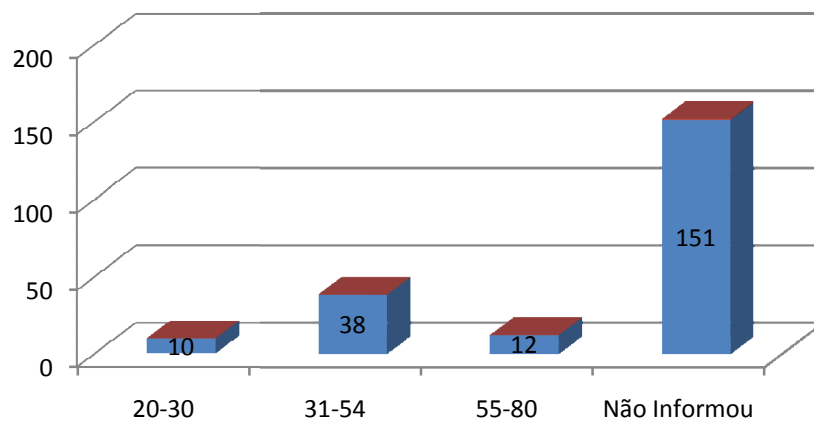
Gênero	
Masculino	81
Feminino	47
Não Informado	83
Total geral	211

Perfil dos solicitantes pessoa física



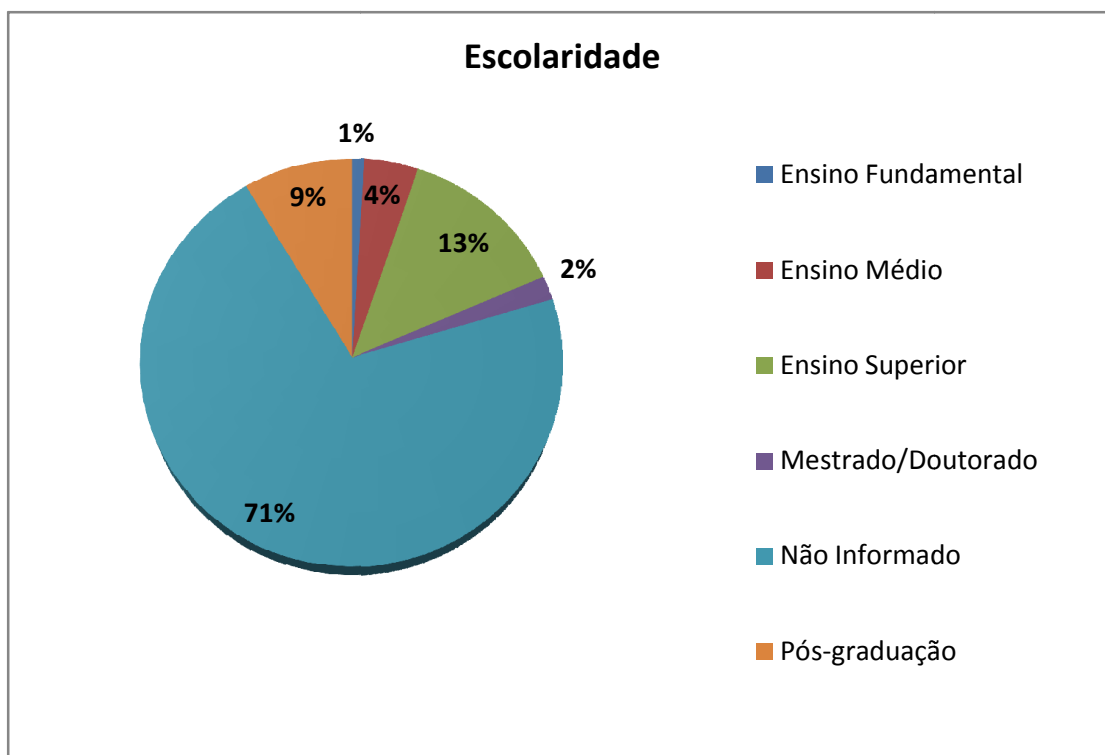
Idade

Idade	Quantidade	Porcentagem
20-30	10	5%
31-54	38	18%
55-80	12	6%
Não Informou	151	72%
	211	



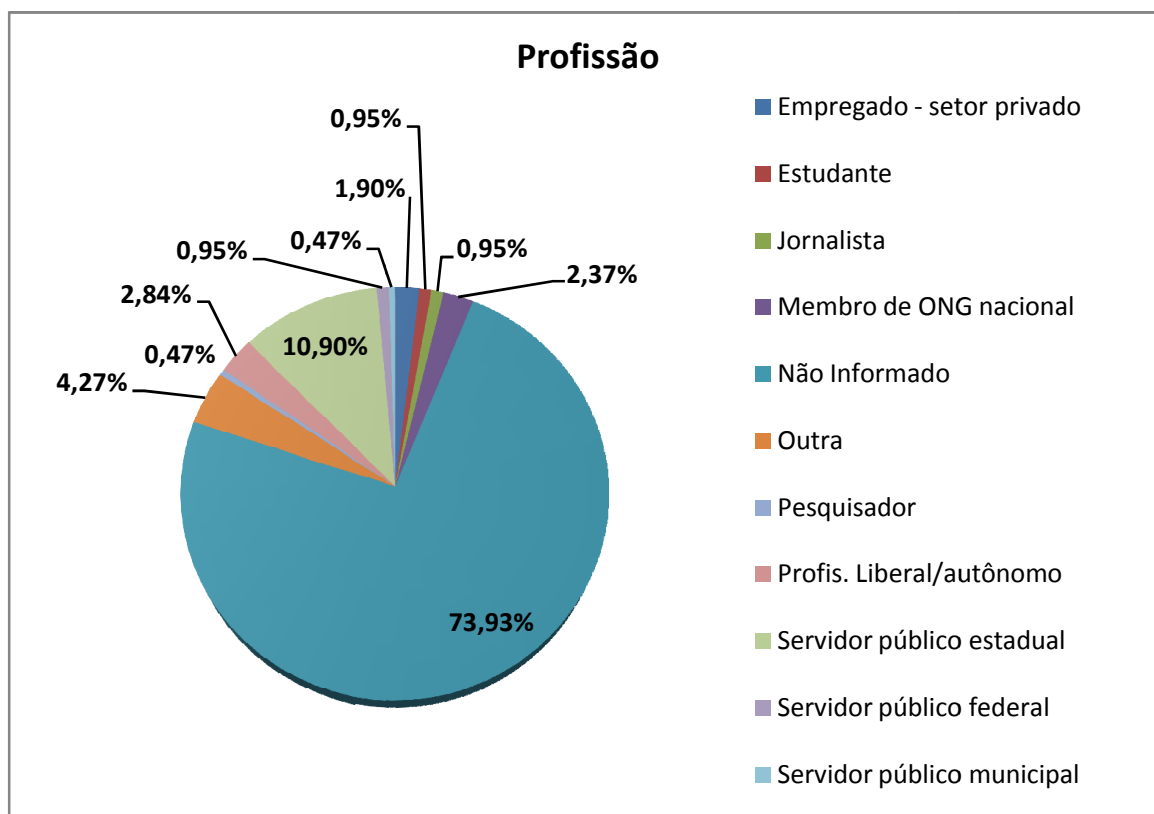
Escolaridade

Escolaridade	Quantidade
Ensino Fundamental	2
Ensino Médio	9
Ensino Superior	28
Mestrado/Doutorado	4
Não Informado	150
Pós-graduação	18
Total geral	211



Profissão

Profissão	Quantidade
Empregado - setor privado	4
Estudante	2
Jornalista	2
Membro de ONG nacional	5
Não Informado	156
Outra	9
Pesquisador	1
Profis. Liberal/autônomo	6
Servidor público estadual	23
Servidor público federal	2
Servidor público municipal	1
Total geral	211



2.3. – Relacionamento Institucional da Ouvidoria

Em 2023 a Ouvidoria Geral do Município participou de forma híbrida e; pessoalmente de várias reuniões e eventos, os assuntos são relacionados com a atividade da Ouvidoria, ou que desenvolvem estudos vinculados ao relacionamento com o cidadão.

- Dia Nacional do Ouvidor. Encontro Estadual de Ouvidores e Interlocutores de Rondônia. Palestras: Como vencer o preconceito; A importância da utilização dos canais de participação Social e; Os desafios emocionais nas atividades de ouvidoria. Realizada dia 16 de março de 2023, no Auditório do Tribunal Regional Eleitoral, das 09:00 às 16:00, horário local.
- Reunião com a Presidência da Controladoria Geral da União – Regional Porto Velho. Pauta: 1. Norma-Modelo; Plano de Ação; Modelo de Fluxograma; Check-list – qualificação das respostas; Verificar com a unidade, quais dos documentos enviados estão implementados. 2. Verificar se a unidade identificou inconsistências e se tem alguma sugestão(s) de melhoria relacionada. 3. Estabelecer compromisso no exercício 2023, dentro das possibilidades da unidade, a instituição dos documentos que não foram implementadas e na oportunidade, melhorar, caso tenha, necessidade, os já existentes. Realizada dia 17/03/2024 na sala de reuniões da CGU - Porto Velho, das 09:00 às 11:00 horas, horário local.
- Reunião Ordinária da Rede Estadual de Ouvidorias de Rondônia. Ouvidora Geral do Município de Porto Velho participou como Membro representante da Ouvidoria Geral do Município de Porto Velho. 1. Boas-Vindas e Abertura dos trabalhos; 2. Avaliar o Evento Dia do Ouvidor, tendo como proposição que se torne o evento anual da REDE, destacar entre os membros da Rede (até a 3ª Reunião Ordinária) os responsáveis pela definição do formato e das etapas necessárias para a efetiva programação; 3. Identificar outros eventos/atividades que possamos nos associar enquanto Rede (capacitações, Feiras, Cursos, eventos etc); 4. Espaço para os Grupos de Trabalho informarem sobre iniciativas/avanços relacionados aos seus temas; 5. Informe sobre revisão do Regimento Interno da Rede Nacional. Proposição: Revisar o regimento aprovado pela Rede Nacional de Ouvidorias; Apresentar minuta para apreciação e proposituras dos membros da Rede de Rondônia; Consolidar e propor para aprovação. A atividade será conduzida pela Assessoria Jurídica da Rede Rondônia; 6. Validar/ajustar cronograma de reuniões da Rede 2023.
- Abordagem do tema Assédio Moral conduzido pela Defensora Débora Machado da Comissão de Combate ao Assédio e o compartilhamento das ações

desenvolvidas sobre o tema pela OGE no Governo de Rondônia. Realizada no dia 19/04/2023 no Auditório da Defensoria Pública do Estado de Rondônia das 09 às 12:30, horário local.

- Reunião: A CGU quer te ouvir! Que CGU você quer para os próximos 4 anos? Objetivos e entregas do programa da CGU Plano Plurianual – PPA Participativo 2024-2027. Dia 13/06/2023, das 09:00 às 12:00 horas, no Auditório da Defensoria Pública do Estado de Rondônia (Av. Governador Jorge Teixeira);
- Audiência Pública. Finalidade: Discutir sobre as dificuldades dos presidentes de bairro e líderes comunitários. Dia 19/06/2023 das 09:00 às 12:00 horas, na Câmara Municipal de Porto Velho. Ouvidora Geral do Município compôs a Mesa de Autoridades.;
- Reunião por videoconferência. Assembléia Geral Extraordinária da Rede Nacional de Ouvidorias. Pauta: Aprovação de Resolução para aprovar a realização e o Regulamento da III Maratona de Defesa dos Direitos dos Usuários de Serviços Públicos. Dia 21/06/2023, das 16:00 ÀS 17:00 horário de Brasília. Ouvidora Geral do Município de Porto Velho participou como Membro representante da Ouvidoria Geral do Município de Porto Velho.
- Reunião acerca da 19ª Edição do TRT Comunidade – A Justiça do Trabalho mais próxima de você. Pauta: Tratativas finais quanto à logística dos trabalhos a serem oferecidos no evento. Local: Auditório do Tribunal do Trabalho – TRT da 14ª Região. Dia 23/06/2023. Local: Rua Almirante Barroso, n. 600, Bairro Mocambo das 10:00 às 12:00 horas.
- Participação no Evento: da 19ª Edição do TRT Comunidade – A Justiça do Trabalho mais próxima de você. A Ouvidoria Geral prestou serviços de atendimento aos usuários do serviço público orientando e ouvindo os Munícipes quanto as suas solicitações, reclamações, sugestões, denúncias e elogios. Dia 1º/07/2023. Local: Escola Estadual Capitão Cláudio Manoel da Costa, situada na Rua João Elias de Souza, n. 301, Bairro Cidade do Lobo das 08:00 às 13 horas.
- Participação como Membro da Rede Nacional de Ouvidoria e Membro da Rede Estadual de Ouvidorias de Rondônia, na Plenária Estadual do PPA Participativo 2024-2027, Porto Velho – Rondônia. Realizada dia 06 de julho de 2023. Local: Assembléia Legislativa do Estado de Rondônia – Palácio Marechal Rondon das 10:00 às 13:00 horas.
- Participação como Membro da Rede Estadual de Ouvidorias de Rondônia (ReOuv) na Reunião Ordinária da Rede Estadual de Ouvidorias de Rondônia (ReOuv). Pauta: Tratativas sobre o Evento Agosto Lilás; Apresentação: Ouvidoria Itinerante (OGE); Apresentação: Capacitação Ouvidorias – Cacoal (TCE). Realizada no dia 06/07/2023 das 15:00 às 17:00 horas na Sala de Reunião do Tribunal de Contas do Estado.

- Webinarário Racismo algorítmico a partir de uma perspectiva racial e de gênero. Acompanhado de forma virtual no dia 30/08/2023 das 10 às 12 horas, horário de Brasília.
- Webinarário Dimensionamento da Força de Trabalho. Acompanhado de forma virtual nos dias 04, 05 e 06/09/2023 das 08:30 às 10:30, horário local.
- Workshop Nacional das Ouvidorias do SUS em Rondônia. Realizado no dia 21/09/2023 no Auditório da OAB/Porto Velho. Horário local das 09:00 às 12:00 e das 14:00 às 16:30.
- Curso de Resolução Pacífica de Conflitos. Realizado de forma presencial nos dias 12, 13 e 14/09/2023. No Auditório do Prédio Jamari (CPA). Horário: 08:30 às 12:00 e das 14:00 às 17:30.
- Palestra: Ouvidorias na construção de uma sociedade sem preconceito e racismo. Realizada no dia 13/11/2023, das 08:30 às 10:30 no Auditório do Edifício Rio Jamari (CPA). Horário local.
- Participação como Membro da Rede Nacional de Ouvidorias na Reunião Ordinária da Rede Estadual de Ouvidorias de Rondônia. Assunto: 1. Validar/ajustar cronograma de reuniões da Rede 2024; 2. Regimento Interno. Proposição: Revisar o regimento aprovado pela Rede Nacional de Ouvidorias. Apresentar minuta para apreciação e proposituras dos membros da Rede de Rondônia; Consolidar e propor para aprovação – previsão até 05.03.2024. A atividade será conduzida pela Assessoria Jurídica da Rede Rondônia, com apoio de membros voluntários; 3. Prorrogação da permanência da Diretoria atual até a aprovação de Regimento que defina as regras para a condução da eleição; 4. Validar os eventos nos quais a REOUV/RO atuará diretamente na sua realização/apoio; 1- Dia do Ouvidor (16/03/2024); 2 - Agosto Lilás (13/08/2024); 3 - Dia Internacional Contra a Corrupção (09/12/2024). Definir equipe de execução; Cronograma; Identificar etapas a serem executadas; Identificar etapas a executar, com responsáveis e prazos; Definir data para confirmação das iniciativas adotadas, para identificação de ações necessárias para a superação de eventuais pendências. 5. Apresentar os Grupos de Trabalho por tema e propor novas adesões - (30 min): GT 1 Tema Ouvidoria Itinerante – Sensibilização do gestor, diagnóstico da ouvidoria e orientação técnica (CM e PM); GT 2 Tema Propor modelos de regulamentação e fluxograma (tramitação das manifestações) para a estruturação e maturidade das Ouvidorias; GT 3 Tema Assédio Moral e sexual - Atuação das Ouvidorias. Realizada no dia 13/11/2023 na Escola de Governo, Edifício Jamari, das 11:00 às 13:30, horário local.
- Participação como Membro da Rede Nacional de Ouvidorias na Assembléia Geral Ordinária da RENOUV (Rede Nacional de Ouvidorias). Pauta: Balanço das ações desenvolvidas em 2023; Reporte dos Grupos de Trabalho 2023; Apreciação de

propostas de Ações da Rede para 2024; Discussão sobre proposta de Plano Operacional Bianual da Renouv para 2024-2025; Apreciação do Regimento Interno da Câmara Técnica de Aplicação da LGPD; Definição das sedes dos Seminários Nacionais de Ouvidoria; e Informes gerais. Realizada por videoconferência das 14:30 às 17:30, horário de Brasília.

- Celebração do Dia Internacional Contra a Corrupção – DICC. Palestra: Ações e Resultados das Parcerias no Combate à Corrupção. Realizada dia 30/11/2023 na Escola de Governo, Edifício Rio Jamari (CPA). Horário das 09:30 às 10:30.

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/Fala.br – 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. O acesso a plataforma Fala.BR e através site <https://falabr.cgu.gov.br/>.

³ Dados apurados do período de 01/01/2023 a 31/12/2023.