



PREFEITURA  
**PORTO VELHO**  
OUVIDORIA

**RELATÓRIO ESTATÍSTICO DAS ATIVIDADES DA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO.**

**1º Quadrimestre – 2019**

# RELATÓRIO ESTATÍSTICO DAS ATIVIDADES DA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO.<sup>1</sup>

## 1º Quadrimestre de 2019

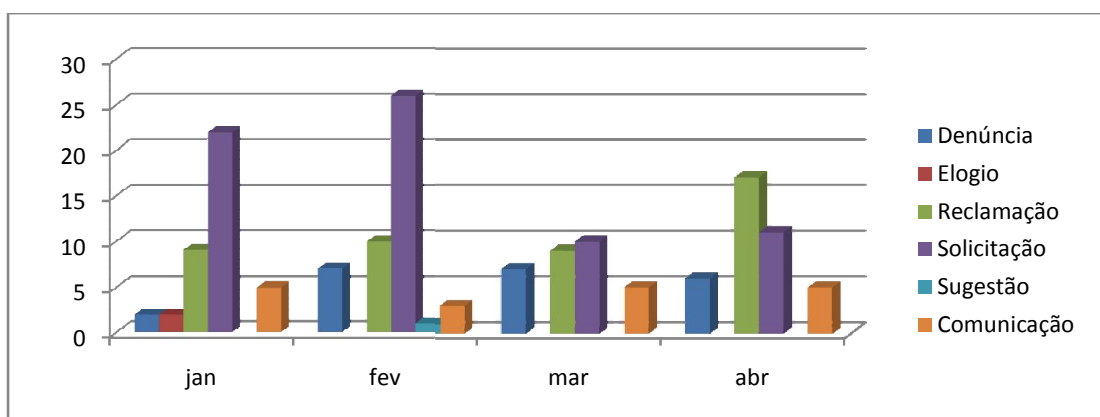
Este relatório apresenta informações gerais e dados referentes às manifestações registradas, entre os meses de janeiro a abril de 2019, denominando-se o 1º quadrimestre de 2019. As informações apresentadas têm origem no banco de dados do Sistema e-OUV<sup>2</sup>.

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 abril de 2019, neste período foram consolidados **157** 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 primeiro quadrimestre do ano de 2019, mensura-se **39** manifestações/mês.

**Tabela 1 – Quantitativo de registros mensais por tipo de manifestação – 1º Quadrimestre 2019.**

Mês	Denúncia	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Comunicação	Total
jan	2	2	9	22		5	40
fev	7		10	26	1	3	47
mar	7		9	10		5	31
abr	6		17	11		5	39
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>2</b>	<b>45</b>	<b>69</b>	<b>1</b>	<b>18</b>	<b>157</b>

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



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

Tipo de Manifestação	TOTAL
Sugestão	1
Elogio	2
Comunicação	18
Denúncia	22
Reclamação	45
Solicitação	69
<b>Total</b>	<b>157</b>

No demonstrativo por percentuais, foram evidenciados os tipos de manifestações, observa-se que os maiores registros foram relacionados à Solicitação – 69 (44%) e Reclamação - 45 (29%), seguido por Denúncia – 22 (14%) e Comunicação 18 (11%), os menores foram sugestão – 01 (1%) e elogio – 02 (1%).

**Gráfico 2 – 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, conforme **Tabela 3**.

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

Secretarias	Comunicação	Denúncia	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total
SUOP				6	17	1	24
SEMUSB	3	2		6	10		21
SEMUSA	5	5		4	3		17
SEMED	4	3		4	5		16
SEMUR		1		7	5		13
SEMASF		2		2	8		12
SEMA	1	2		7	1		11
SEMAD	1	4		1	5		11
SEMFAZ	1	1		2	5		9
SEMTRAN	1		1	4	2		8
EMDUR	1				5		6
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>20</b>	<b>1</b>	<b>43</b>	<b>66</b>	<b>1</b>	<b>148</b>

Gráfico 3 – Evolução do quantitativo de manifestações por órgãos.

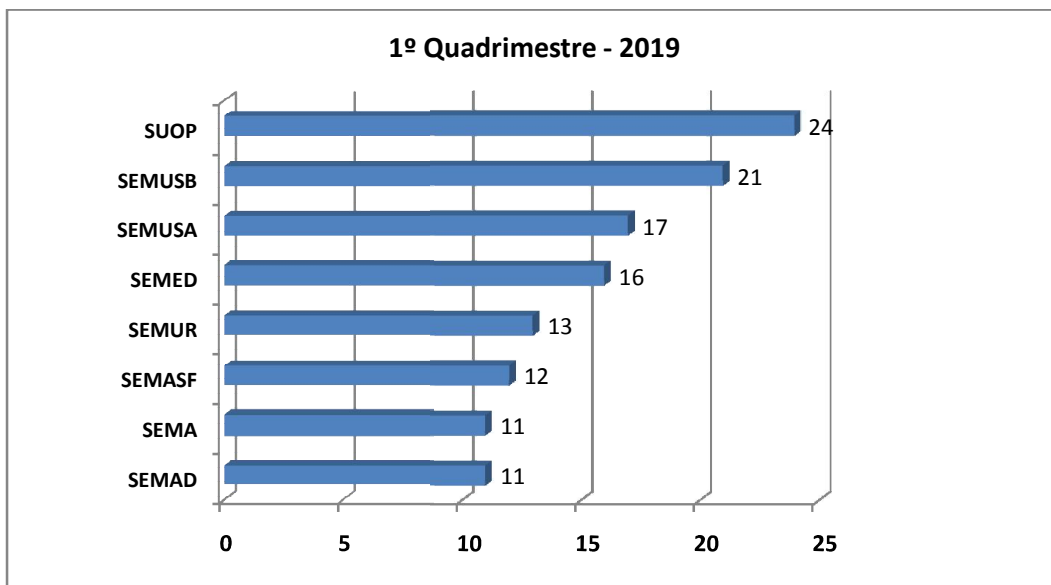
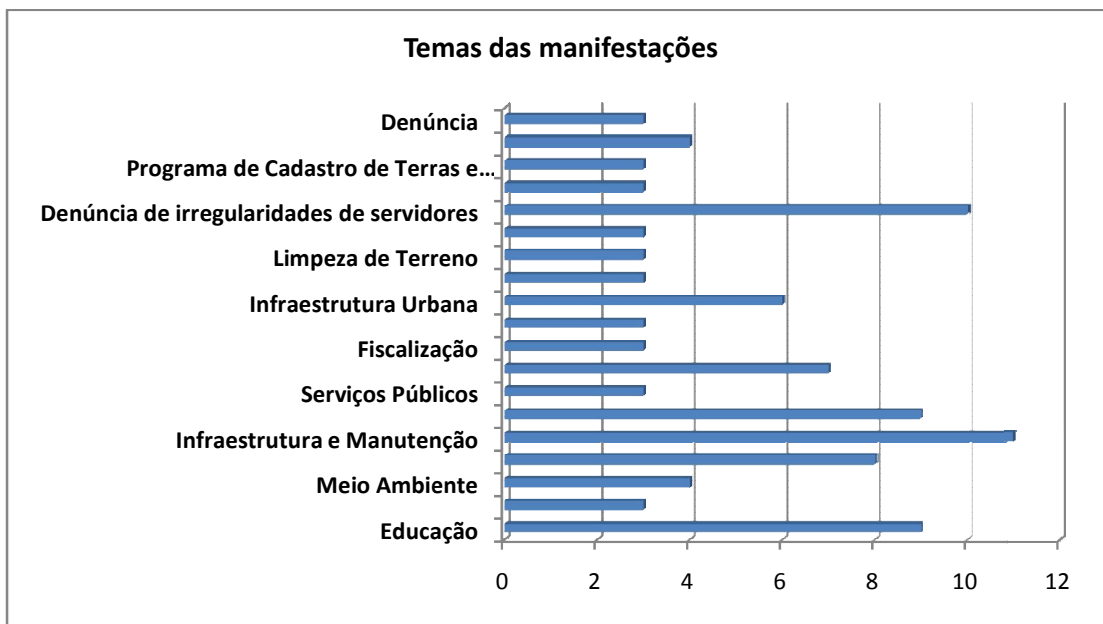


Gráfico 4 – Classificação por temas das manifestações.

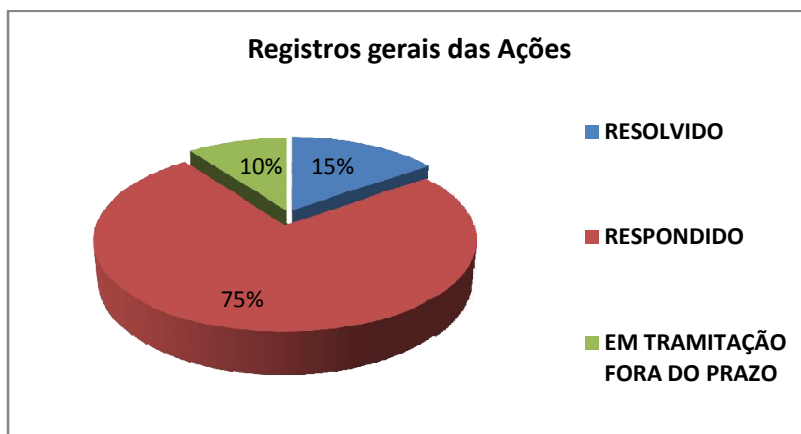


Todas as manifestações foram tratadas, antes de serem encaminhadas aos devidos órgãos, no total foram apurados **157** registros, todas classificadas em ações, conforme Tabela 4.

Tabela 4 – Quantitativo de Registros Gerais de Ações – 1º Quadrimestre

Status da Manifestação	Quantidade
RESOLVIDO	24
RESPONDIDO	117
EM TRAMITAÇÃO FORA DO PRAZO	16
<b>Total geral</b>	<b>157</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** 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 fora do prazo**, quando a manifestação foi encaminhada ao órgão de competência, e o mesmo não responde no prazo determinado, sendo necessário o envio de reiteração.

<sup>1</sup> - Apurado e elaborado por **Carla Elisângela Brasil Teixeira** – matrícula 289034.

<sup>2</sup> O e-Ouv – Sistema Informatizado de Ouvidorias dos Entes Federados foi desenvolvido pelo Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União e é utilizado para recebimento e tratamento de manifestações de ouvidoria.