



PREFEITURA
PORTO VELHO
OUVIDORIA

RELATÓRIO ESTATÍSTICO DAS ATIVIDADES DA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO.

2º Quadrimestre – 2019

RELATÓRIO ESTATÍSTICO DAS ATIVIDADES DA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO.¹

2º Quadrimestre de 2019

Este relatório apresenta informações gerais e dados referentes às manifestações registradas, entre os meses de maio a agosto de 2019, denominando-se o 2º quadrimestre de 2019. 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 maio a agosto de 2019, neste período foram consolidados **156** 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 segundo quadrimestre do ano de 2019, mensura-se **39** manifestações/mês.

Tabela 1 – Quantitativo de registros mensais por tipo de manifestação – 2º Quadrimestre 2019.

Mês	Denúncia	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Comunicação	Total
mai	4	1	9	16	1	7	38
jun	2	2	13	12		9	38
jul	5		21	13	3	12	54
ago	1		3	5		17	26
Total	12	3	46	46	4	45	156

Gráfico 1 – Evolução do quantitativo de manifestações recebidas – 2º Quadrimestre 2019.

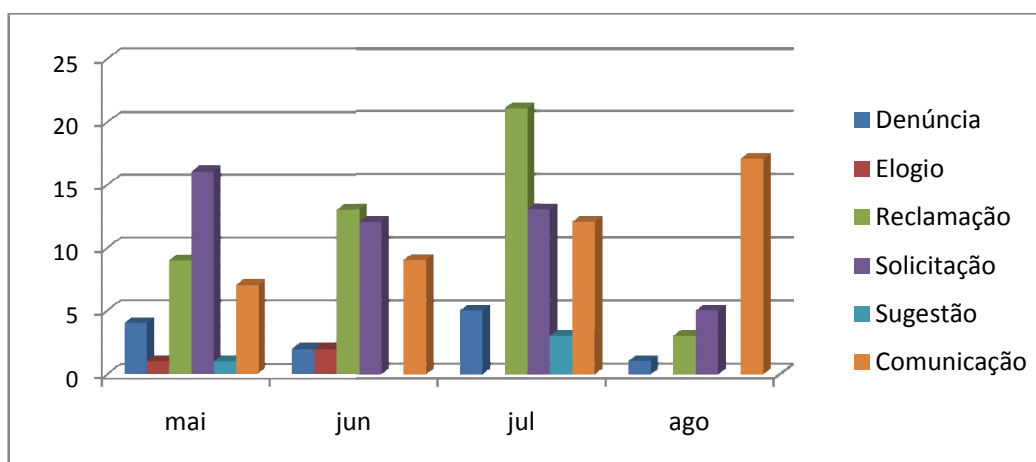
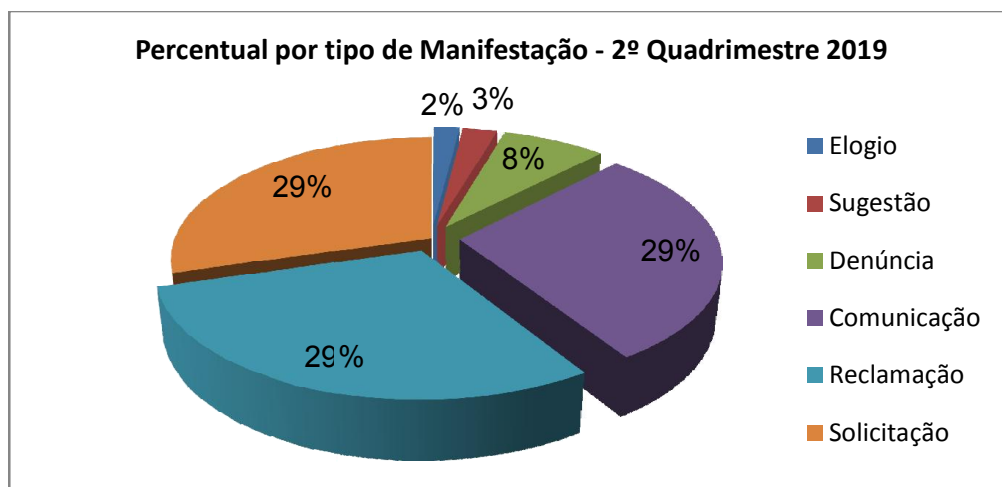


Tabela 2 – Quantitativo por tipo de manifestações.

Tipo de Manifestação	TOTAL
Elogio	3
Sugestão	4
Denúncia	12
Comunicação	45
Reclamação	46
Solicitação	46
Total	156

No demonstrativo por percentuais, foram evidenciados os tipos de manifestações, observa-se que os maiores registros foram relacionados à Solicitação – 46 (29%) e Reclamação - 46 (29%), seguido por Comunicação – 45 (29%) e Denúncia 12 (8%), os menores foram sugestão – 04 (3%) e elogio – 03 (2%).

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
SEMUSA	13	2		5	3	1	24
SEMUR	8	2		6	7		23
SEMED	11	2		4	3		20
SUOP			1	5	10		16
SEMTRAN	1	1		5	5	1	13
EMDUR	1	1		7	4		13
SEMFAZ	3	1		5	2		11
DIVERSOS	4			2	1	1	8
SEMA		2		1	2	1	6
SEMAD					6		6
Total	41	11	1	40	43	4	140

Gráfico 3 – Evolução do quantitativo de manifestações por órgãos.

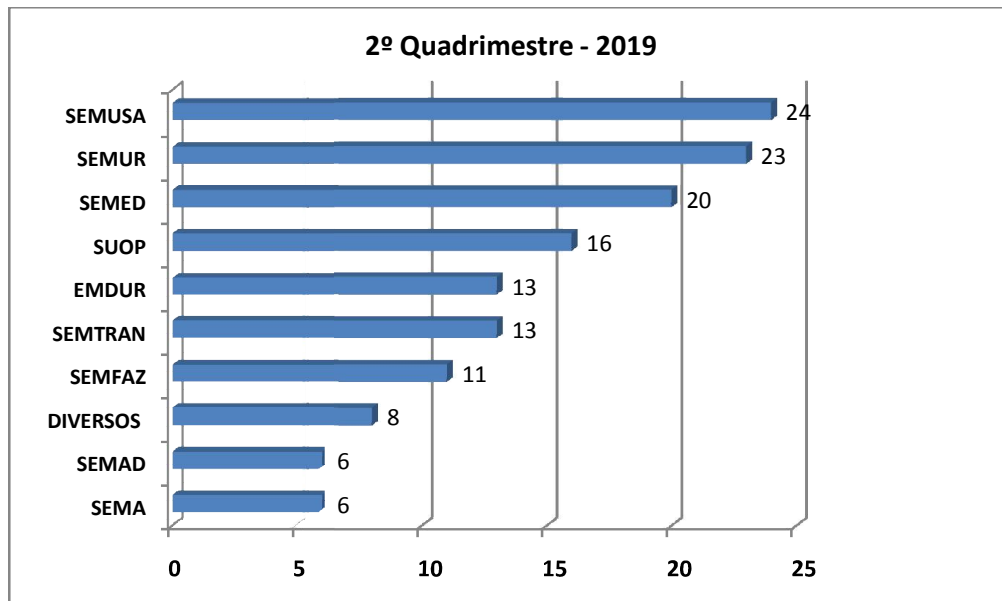
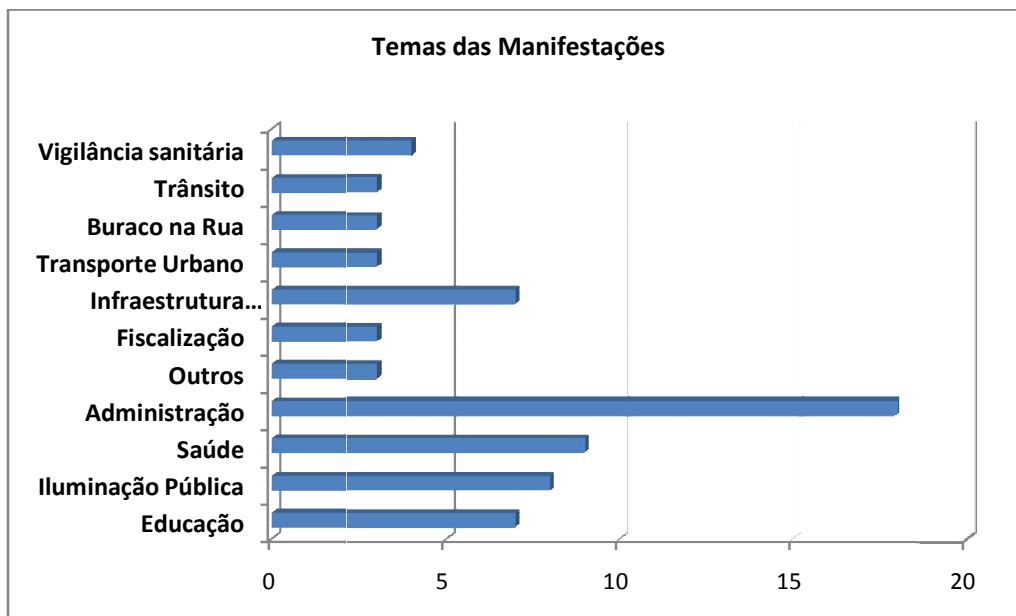


Gráfico 4 – Classificação por temas das manifestações.

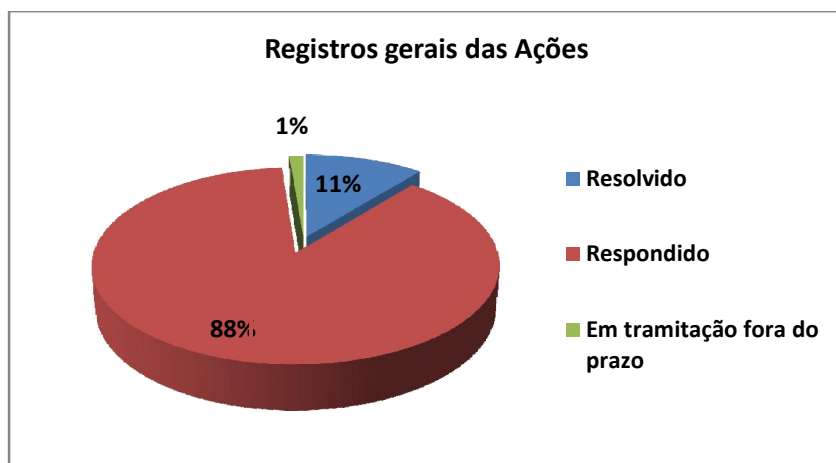


Todas as manifestações foram tratadas, antes de serem encaminhadas aos devidos órgãos, no total foram apurados **156** registros, todas classificadas em ações, conforme Tabela 4.

Tabela 4 – Quantitativo de Registros Gerais de Ações – 2º Quadrimestre

Status da Manifestação	Quantidade
Resolvido	17
Respondido	137
Em tramitação fora do prazo	2
Total geral	156

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.

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 e é utilizado para recebimento e tratamento de manifestações de ouvidoria.