



PREFEITURA  
**PORTO VELHO**  
OUVIDORIA

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

**3º Quadrimestre – 2019**

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

## 3º Quadrimestre de 2019

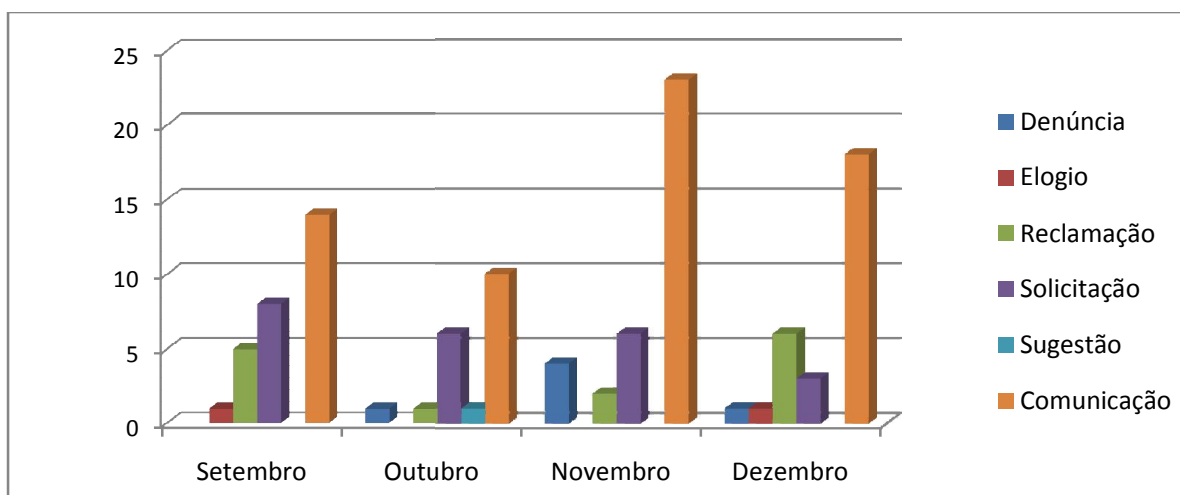
Este relatório apresenta informações gerais e dados referentes às manifestações registradas, entre os meses de setembro a dezembro de 2019, denominando-se o 3º quadrimestre de 2019. As informações apresentadas têm origem no banco de dados do Sistema e-OUV<sup>2</sup>.

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 setembro a dezembro de 2019, neste período foram consolidados **111** 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 **28** manifestações/mês.

**Tabela 1 – Quantitativos dos registros mensais por tipo de manifestação – 3º Quadrimestre 2019.**

Mês	Denúncia	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Comunicação	Total
Setembro		1	5	8		14	28
Outubro	1		1	6	1	10	19
Novembro	4		2	6		23	35
Dezembro	1	1	6	3		18	29
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>14</b>	<b>23</b>	<b>1</b>	<b>65</b>	<b>111</b>

**Gráfico 1 – Evolução do quantitativo de manifestações recebidas – 3º Quadrimestre 2019.**

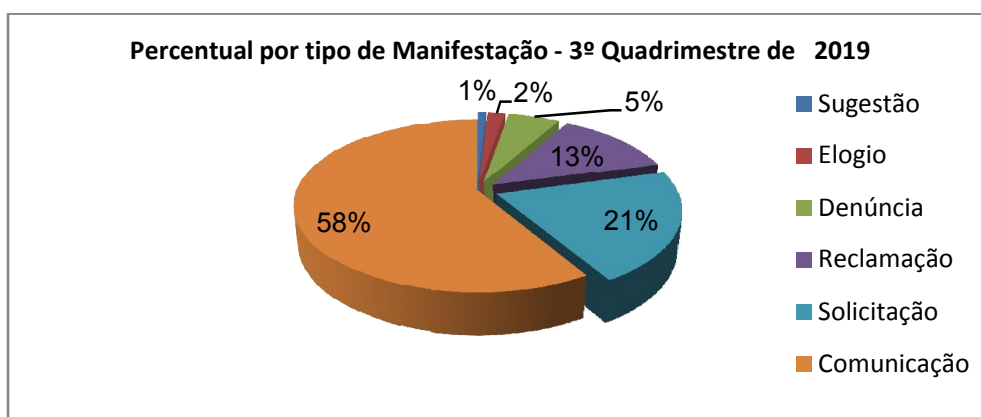


**Tabela 2 – Quantitativo por tipo de manifestações.**

Tipo de Manifestação	TOTAL
Sugestão	1
Elogio	2
Denúncia	6
Reclamação	14
Solicitação	23
Comunicação	65
<b>Total</b>	<b>111</b>

No demonstrativo por percentuais, foram evidenciados os tipos de manifestações, observa-se que os maiores registros foram relacionados à Comunicação – 65 (58%) e Solicitação - 23 (21%), seguido por Reclamação – 14 (13%) e Denúncia 06 (5%), os menores foram Elogio – 02 (2%) e Sugestão – 01 (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 04 (quatro) registros, conforme **Tabela 3**.

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

Secretarias	Comunicação	Denúncia	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total
SEMUSA	18		1	1	2		22
SEMA	9	2			1		12
SUOP	2			5	4		11
SEMED	7	1			2		10
SEMUSB	6	1		1	1		9
SEMFAZ	3	1		2	1		7
EMDUR	1		1	1	3		6
SEMTRAN	5				1		6
SEMUR	4				2		6
SEMASF	2			2	2		6
SEMAD	4	1					5
<b>Total</b>	<b>61</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>12</b>	<b>19</b>		<b>100</b>

Gráfico 3 – Evolução do quantitativo de manifestações por órgãos.

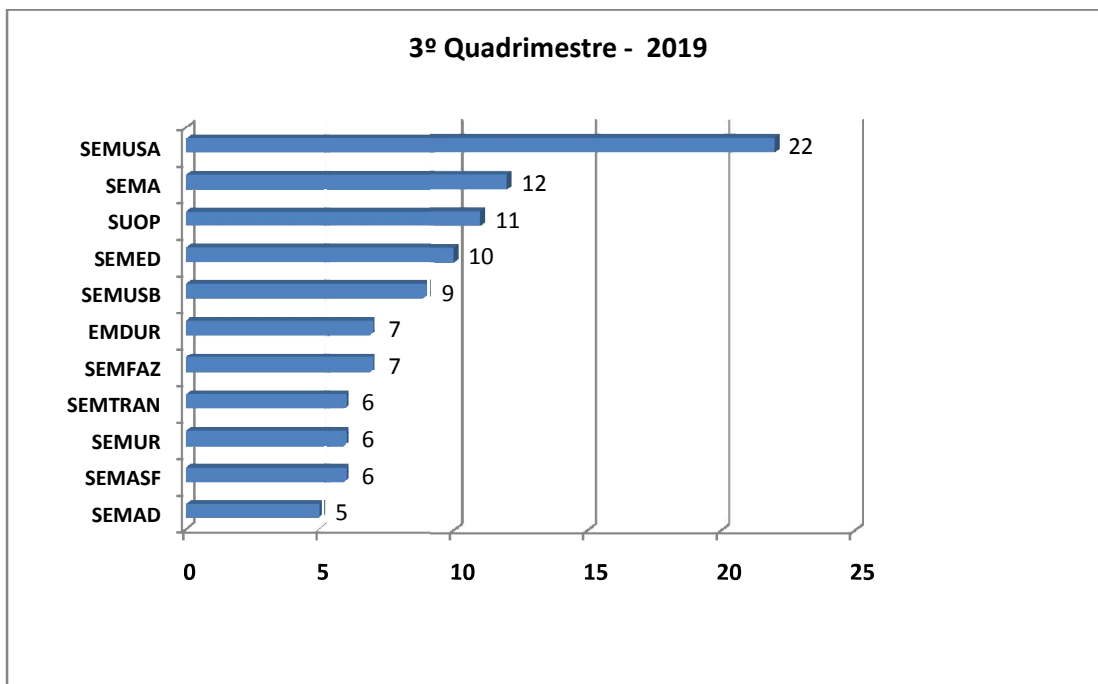
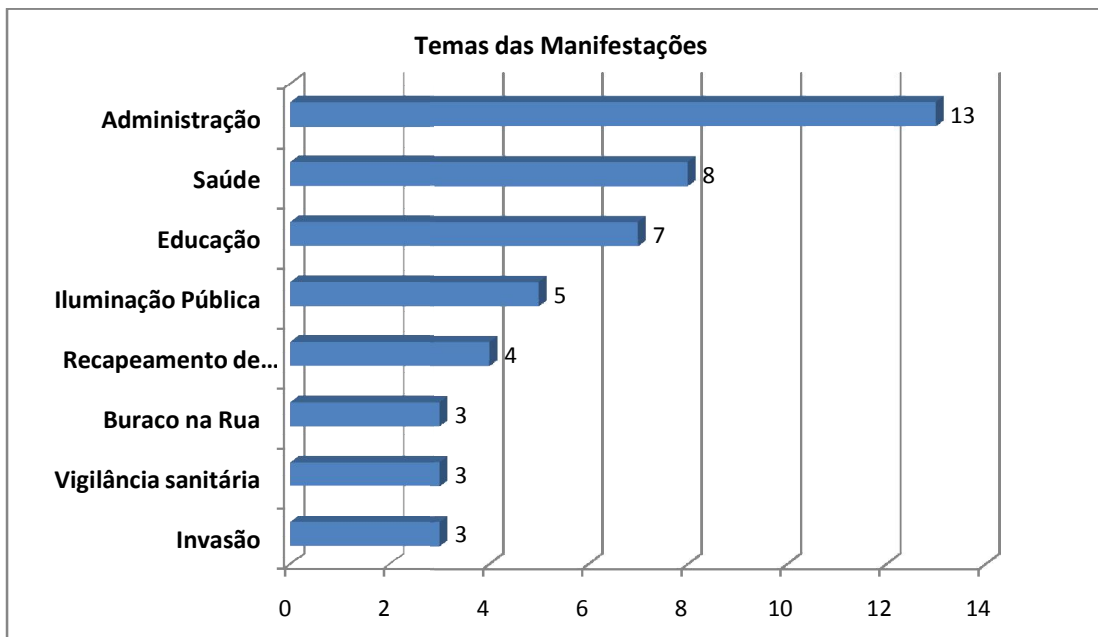


Gráfico 4 – Classificação por temas das manifestações.

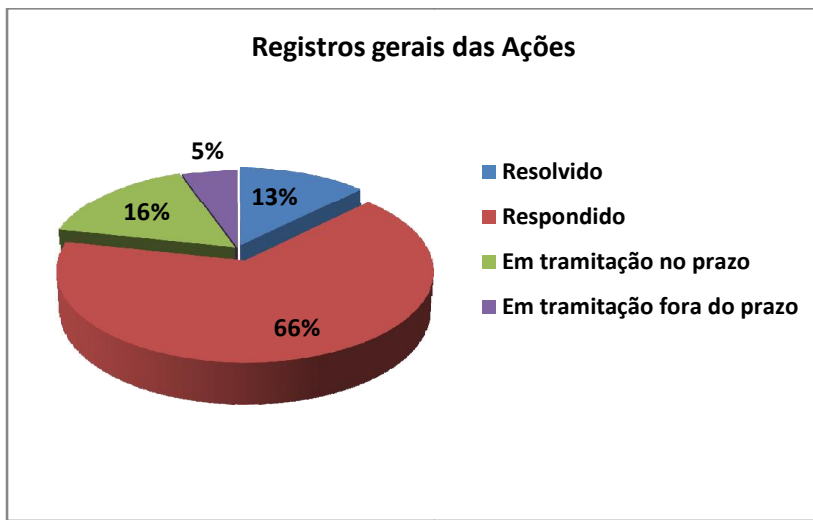


Todas as manifestações foram tratadas, antes de serem encaminhadas aos devidos órgãos, no total foram apurados **156** registros, todas classificadas em ações, conforme Tabela 4.

**Tabela 4 – Quantitativo de Registros Gerais de Ações – 3º Quadrimestre**

Status da Manifestação	Quantidade
Resolvido	14
Respondido	73
Em tramitação no prazo	18
Em tramitação fora do prazo	6
<b>Total geral</b>	<b>111</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 no 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 no 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.

<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, 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.