



PREFEITURA
PORTO VELHO
OUVIDORIA

RELATÓRIO ESTATÍSTICO DAS ATIVIDADES DA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO.

3º Quadrimestre – 2020

RELATÓRIO ESTATÍSTICO DAS ATIVIDADES DA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO.¹

3º Quadrimestre de 2020

Este relatório apresenta informações gerais e dados referentes às manifestações registradas, entre os meses de Setembro a Dezembro de 2020, denominando-se o 3º quadrimestre de 2020. 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 setembro a dezembro de 2020, neste período foram consolidados **139** 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 2020, mensura-se **34,75** manifestações/mês.

Tabela 1 – Quantitativos dos registros mensais por tipo de manifestação – 3º Quadrimestre 2020.

Mês	Denúncia	Reclamação	Solicitação	Comunicação	Total
Setembro		7	14	7	28
Outubro	5	11	15	16	47
Novembro		8	10	12	30
Dezembro	4	7	11	12	34
Total	9	33	50	47	139

Gráfico 1 – Evolução do quantitativo de manifestações recebidas – 3º Quadrimestre 2020.

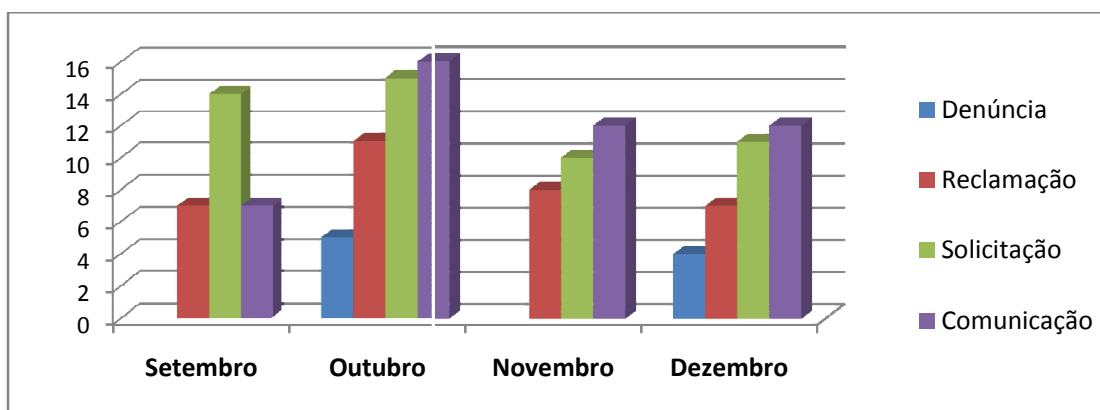
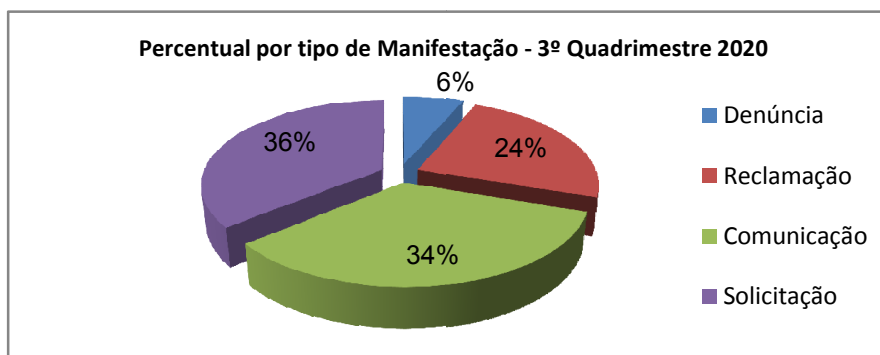


Tabela 2 – Quantitativo por tipo de manifestações.

Tipo de Manifestação	TOTAL
Denúncia	9
Reclamação	33
Comunicação	47
Solicitação	50
Total	139

No demonstrativo por percentuais, foram evidenciados os tipos de manifestações, observa-se que os maiores registros foram relacionados à Solicitação – 50 (36%) e Comunicação - 47 (34%), seguido por Reclamação – 33 (24%) e Denúncia 09 (6%), não houve registro de Sugestão e Elogio.

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	Reclamação	Solicitação	Total
SUOP	5		6	11	22
SEMUR	5	2	3	9	19
SEMUSB	11	1	2	5	19
EMDUR	2		8	3	13
SEMTRAN	4		2	6	12
OUTROS	6	1		3	10
SEMFAZ	3	1	1	5	10
SEMA	2	2	3	2	9
SEMASF	2	1	3	1	7
SEMED	2	1	2	1	6
Total	42	9	30	46	127

Gráfico 3 – Evolução do quantitativo de manifestações por órgãos.

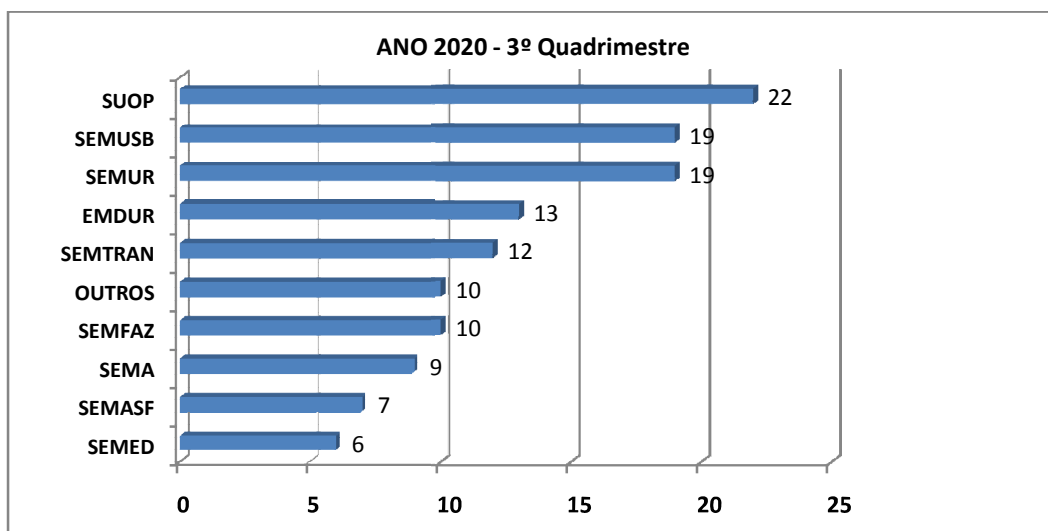
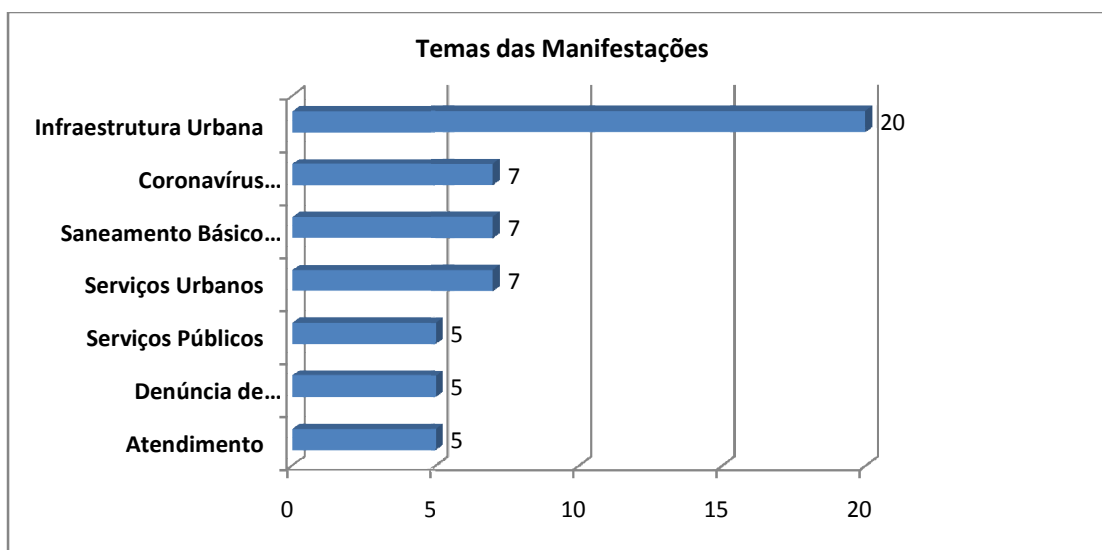


Gráfico 4 – Classificação por temas das manifestações.

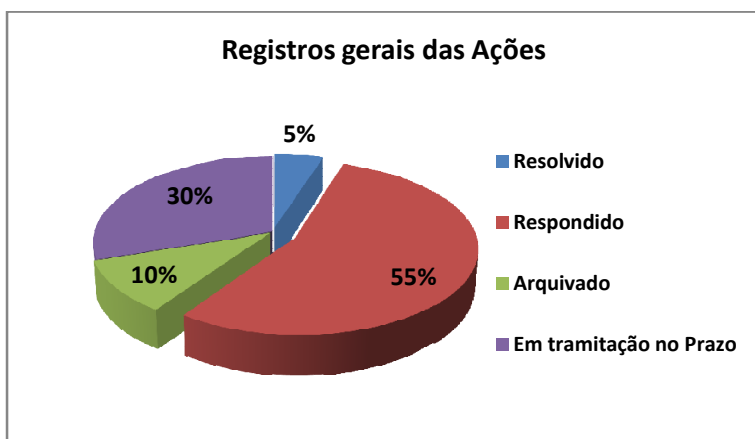


Todas as manifestações foram tratadas, antes de serem encaminhadas aos devidos órgãos, no total foram apurados **170** registros, todas classificadas em ações, conforme Tabela 4.

Tabela 4 – Quantitativo de Registros Gerais de Ações – 3º Quadrimestre 2020

Status da Manifestação	Quantidade
Resolvido	7
Respondido	76
Arquivado	14
Em tramitação no Prazo	42
Total geral	139

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**, **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 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. **Arquivado**, são as manifestações que na maioria das vezes, foram registradas em duplicidade ou que não possuem elementos para apuração dos fatos.

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, 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.