



P R E F E I T U R A  
**P O R T O V E L H O**  
O U I D O R I A

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

**3º Quadrimestre – 2021**

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

## 3º Quadrimestre de 2021

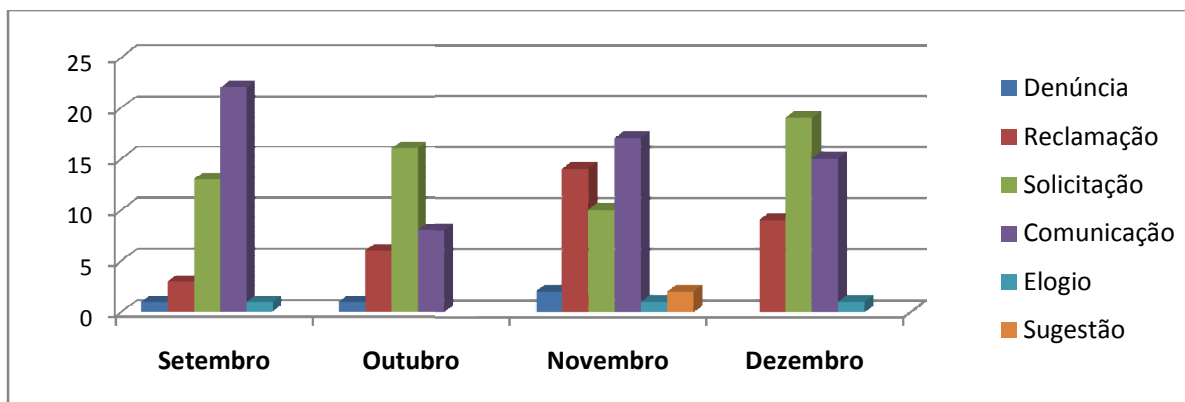
Este relatório apresenta informações gerais e dados referentes às manifestações registradas, entre os meses de fevereiro a dezembro de 2021, denominando-se o **3º quadrimestre de 2021**. As informações apresentadas têm origem no banco de dados do Sistema e-OUV/Fala.BR<sup>2</sup>.

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 **setembro a dezembro de 2021**, neste período foram consolidados **161** 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 2021, mensura-se **35,5** manifestações/mês.

**Tabela 1 – Quantitativos dos registros mensais por tipo de manifestação – 3º Quadrimestre 2021.**

Mês	Denúncia	Reclamação	Solicitação	Comunicação	Elogio	Sugestão	Total
Setembro	1	3	13	22	1		40
Outubro	1	6	16	8			31
Novembro	2	14	10	17	1	2	46
Dezembro		9	19	15	1		44
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>32</b>	<b>58</b>	<b>62</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>161</b>

**Gráfico 1 – Evolução do quantitativo de manifestações recebidas – 3º Quadrimestre 2021.**

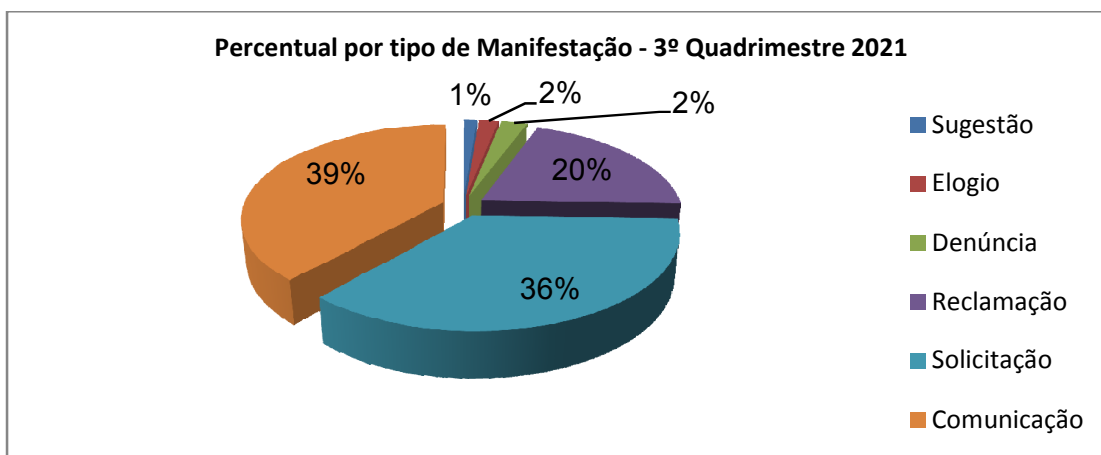


**Tabela 2 – Quantitativo por tipo de manifestações.**

<b>Tipo de Manifestação</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Sugestão</b>	2
<b>Elogio</b>	3
<b>Denúncia</b>	4
<b>Reclamação</b>	32
<b>Solicitação</b>	58
<b>Comunicação</b>	62
<b>Total</b>	<b>161</b>

No demonstrativo por percentuais, foram evidenciados os tipos de manifestações, observa-se que os maiores registros foram relacionados à Comunicação – 62 (39%) e Solicitação - 58 (36%), seguido por Reclamação – 32 (20%), Denúncia 04 (2%) Elogio 03 (2%), e Sugestão 02 (1%).

**Gráfico 2 – Percentual por tipo de manifestações.**



Na apuração por órgãos, informa-se que de modo geral todos os 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.**

<b>Secretarias</b>	<b>Comunicação</b>	<b>Denúncia</b>	<b>Reclamação</b>	<b>Solicitação</b>	<b>Elogio</b>	<b>Sugestão</b>	<b>Total</b>
<b>SEMOB</b>	9		6	15			30
<b>SEMUSB</b>	9		5	11			25
<b>SEMFAZ</b>	9		4	3	1		17
<b>SEMED</b>	10		1	3	1	1	16
<b>SEMAD</b>	2	1	4	7			14
<b>SEMTRAN</b>	1	1	2	6			10
<b>SEMASF</b>	7	1		1			9
<b>DIVERSAS</b>	3		3	1	1		8
<b>SEMA</b>	4		2	2			8
<b>SEMUR</b>	1		1	3		1	6
<b>EMDUR</b>	2		1	3			6
<b>Total</b>	<b>57</b>	<b>3</b>	<b>29</b>	<b>55</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>149</b>

Gráfico 3 – Evolução do quantitativo de manifestações por órgãos.

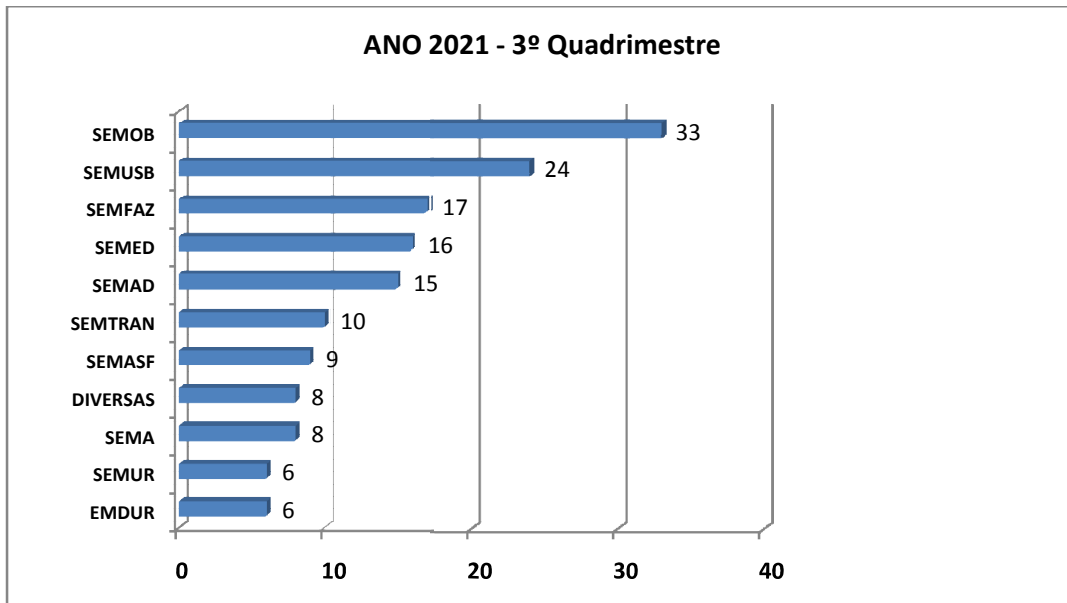
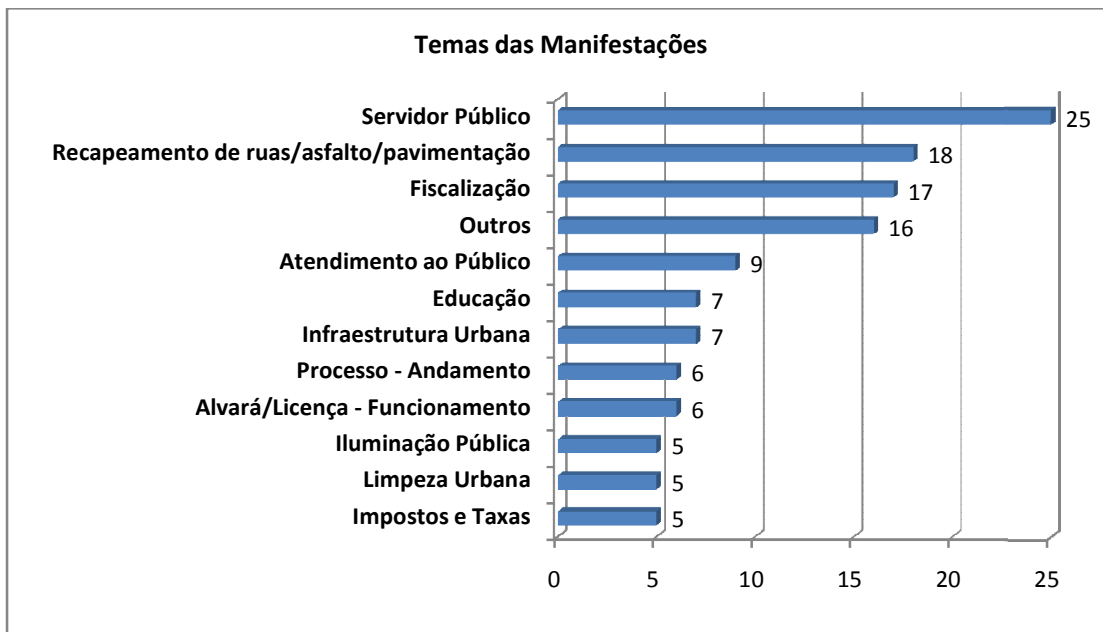


Gráfico 4 – Classificação por temas das manifestações.

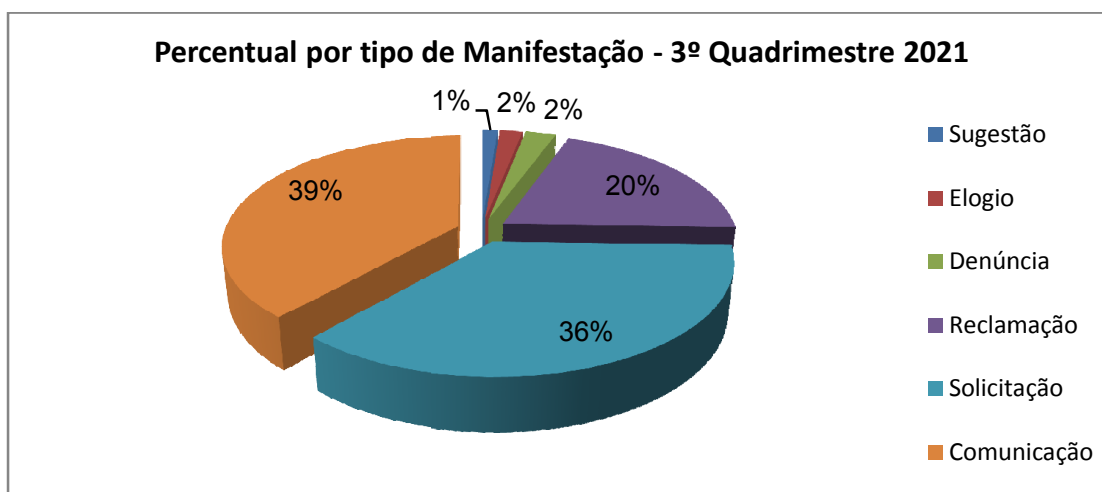


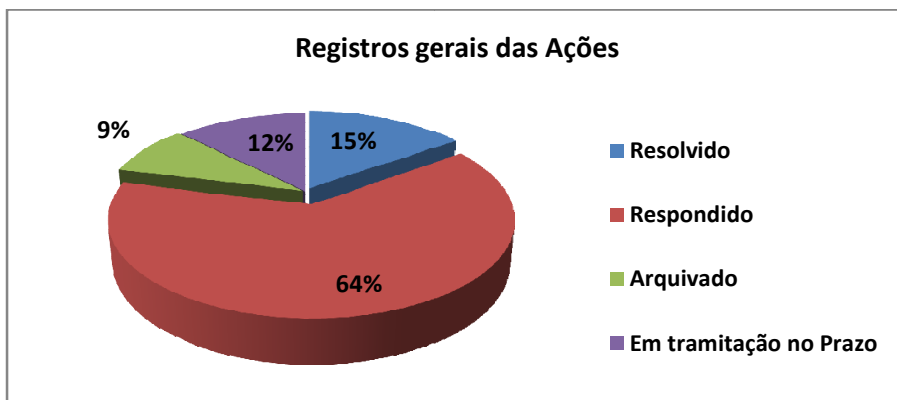
Todas as manifestações foram tratadas, antes de serem encaminhadas aos devidos órgãos, no total foram apurados **161** registros, todas classificadas em ações, conforme Tabela 4.

**Tabela 4 – Quantitativo de Registros Gerais de Ações – 2021 – 3º Quadrimestre**

Tipo de Manifestação	TOTAL
Sugestão	2
Elogio	3
Denúncia	4
Reclamação	32
Solicitação	58
Comunicação	62
<b>Total</b>	<b>161</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**, **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 duplicidades ou que não possuem elementos para apuração dos fatos.

<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.