



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.

2021

RELATÓRIO ESTATÍSTICO DAS ATIVIDADES DA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO.¹

2021

Este relatório apresenta informações gerais e dados referentes às manifestações registradas, entre os meses de janeiro a outubro de 2021, denominando-se o **Anual**. As informações apresentadas têm origem no banco de dados do Sistema e-OUV/Fala.BR².

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 **janeiro a dezembro de 2021**, neste período foram consolidados **513** 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 **42,75** manifestações/mês.

Tabela 1 – Quantitativos dos registros mensais por tipo de manifestação – ano 2021.

Mês	Denúncia	Reclamação	Solicitação	Comunicação	Elogio	Sugestão	Total
Janeiro		8	17	17	1		43
Fevereiro		13	13	20	1		47
Março	1	8	6	23	2		40
Abril		7	12	19			38
Maio		9	5	26	1	1	42
Junho	1	13	21	13	1		49
Julho	1	12	22	19	1		55
Agosto	1	7	13	15	1	1	38
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
Total	8	109	167	214	11	4	513

Gráfico 1 – Evolução do quantitativo de manifestações recebidas – 2021.

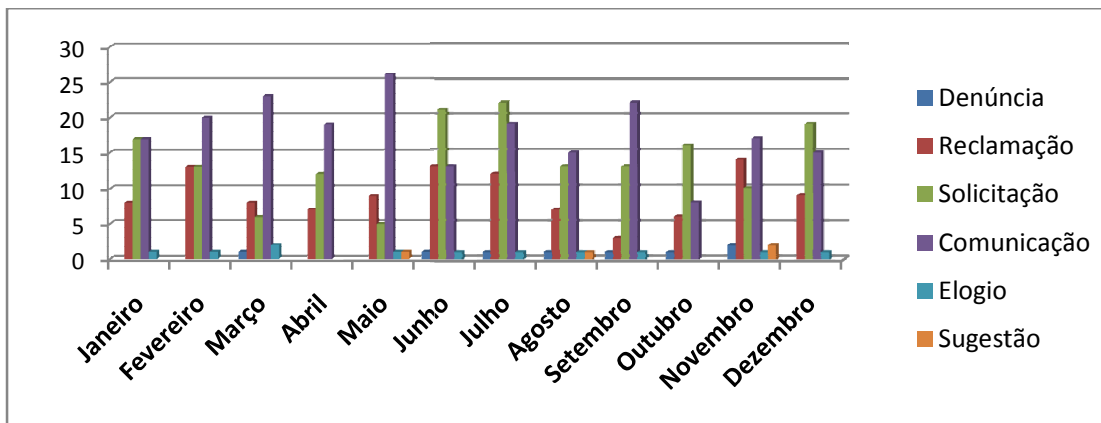
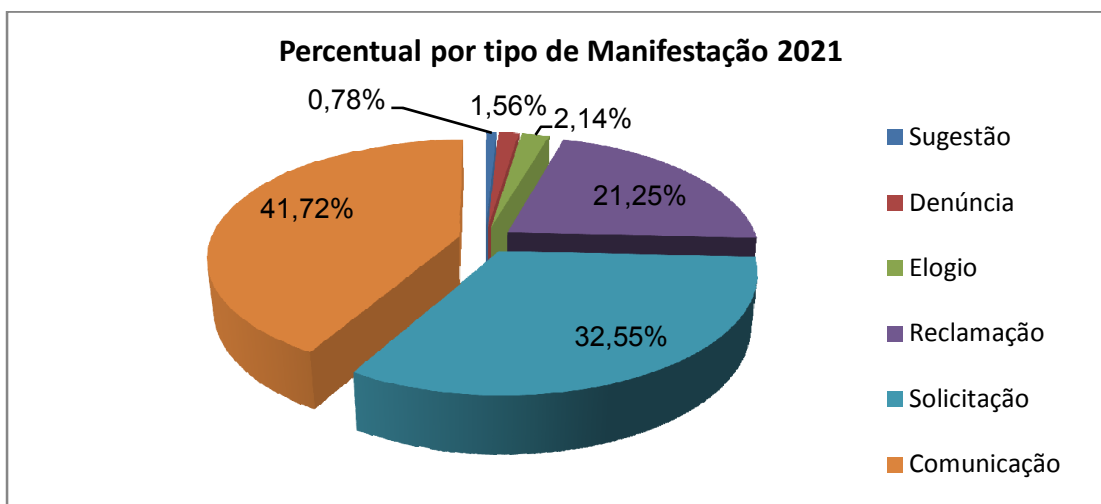


Tabela 2 – Quantitativo por tipo de manifestações.

Tipo de Manifestação	TOTAL
Sugestão	4
Denúncia	8
Elogio	11
Reclamação	109
Solicitação	167
Comunicação	214
Total	513

No demonstrativo por percentuais, foram evidenciados os tipos de manifestações, observa-se que os maiores registros foram relacionados à Comunicação – 214 (41,72%) e Solicitação - 167 (32,55%), seguido por Reclamação – 109 (21,25%), Elogio 11 (2,14%), Denúncia 08 (1,56%) e Sugestão 04 (0,78%).

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 04 (quatro) registros, conforme **Tabela 3**.

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

Secretarias	Comunicação	Denúncia	Reclamação	Solicitação	Elogio	Sugestão	Total
SEMOB	31		19	51			101
SEMUSB	40	1	8	28		1	78
SEMFAZ	31		9	8	4		52
EMDUR	21		11	12	1		45
SEMUR	13	2	11	8		1	35
SEMA	13		7	9	1		30
SEMTRAN	9	1	7	13			30
SEMED	13		5	7	2	1	28
DIVERSAS	9		8	7	1		25
SEMAD	4	1	6	13			24
SEMASF	10	2	7	3	1		23
SEMAGRIC	6		1	2			9
SEMUSA	3		3				6
SMTI	1		1	2		1	5
PGM	2		3				5
Total	206	7	106	163	10	4	496

Gráfico 3 – Evolução do quantitativo de manifestações por órgãos.

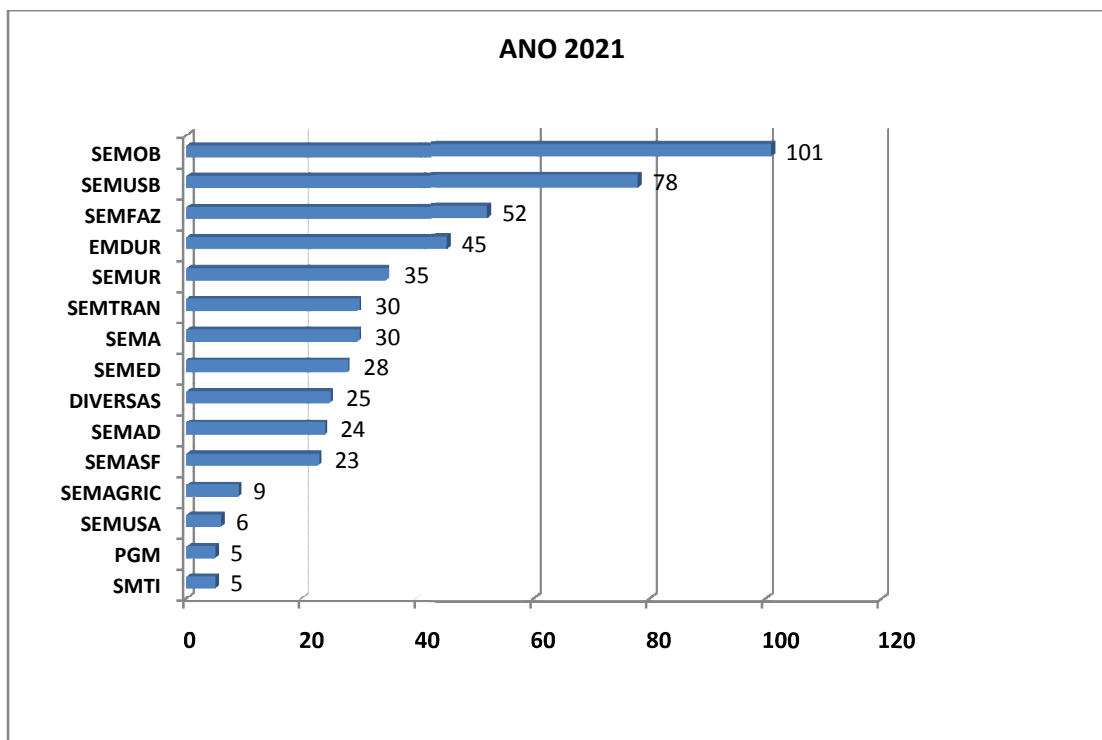
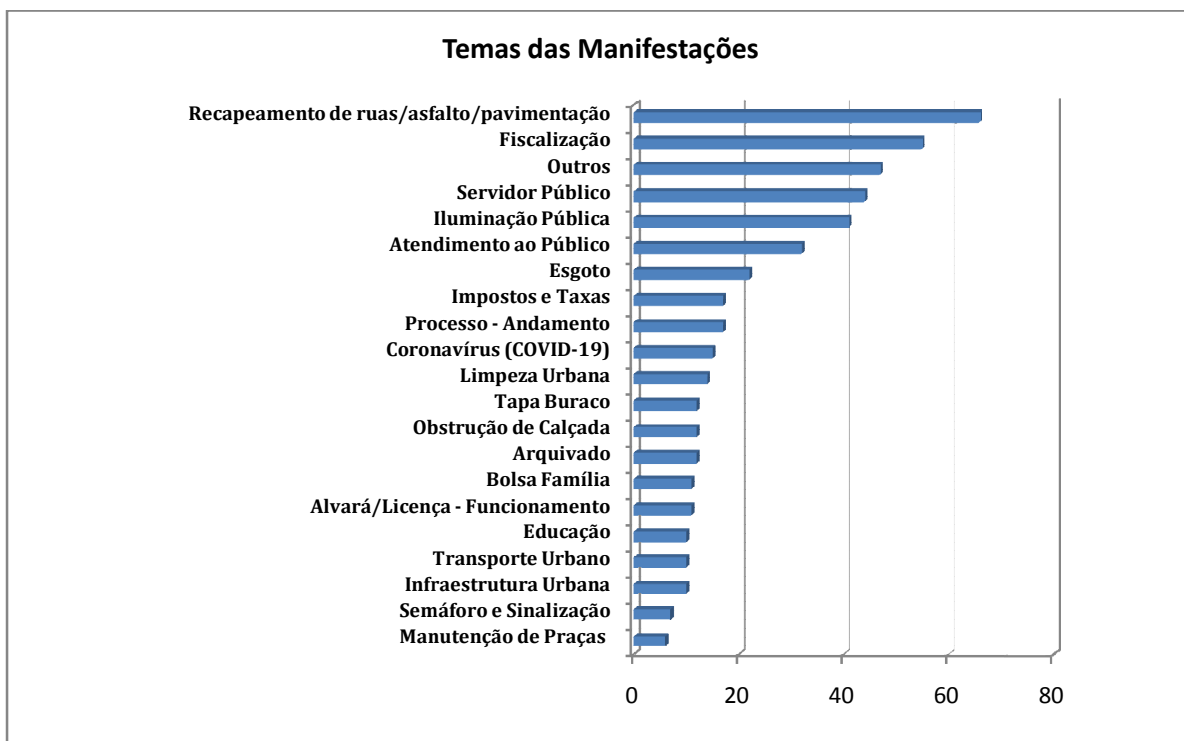


Gráfico 4 – Classificação por temas das manifestações.



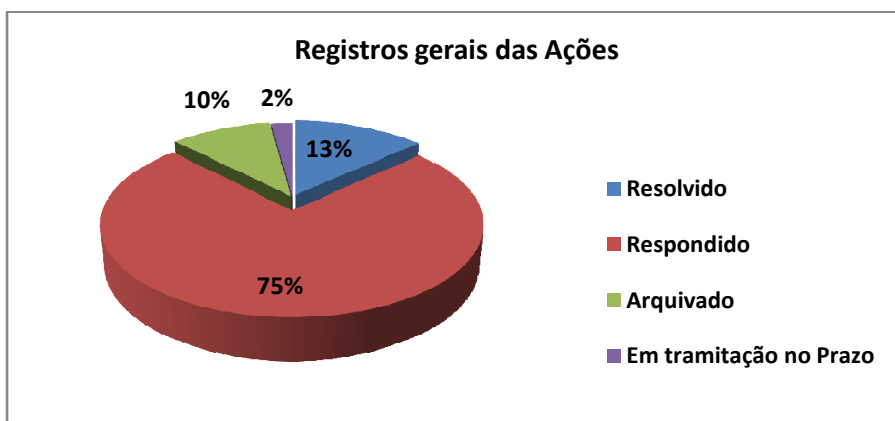
Assunto	Quantidade
Manutenção de Praças	6
Semáforo e Sinalização	7
Infraestrutura Urbana	10
Transporte Urbano	10
Educação	10
Alvará/Licença - Funcionamento	11
Bolsa Família	11
Arquivado	12
Obstrução de Calçada	12
Tapa Buraco	12
Limpeza Urbana	14
Coronavírus (COVID-19)	15
Processo - Andamento	17
Impostos e Taxas	17
Esgoto	22
Atendimento ao Público	32
Iluminação Pública	41
Servidor Público	44
Outros	47
Fiscalização	55
Recapeamento de ruas/asfalto/pavimentação	66
Total geral	471

Todas as manifestações foram tratadas, antes de serem encaminhadas aos devidos órgãos, no total foram apurados **423** registros, todas classificadas em ações, conforme Tabela 4.

Tabela 4 – Quantitativo de Registros Gerais de Ações – 2021

Status da Manifestação	Quantidade
Resolvido	68
Respondido	382
Arquivado	52
Em tramitação no Prazo	11
Total geral	513

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.

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.