



PREFEITURA
PORTO VELHO
OUVIDORIA

RELATÓRIO ESTATÍSTICO DAS ATIVIDADES DA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO.

2023

RELATÓRIO ESTATÍSTICO DAS ATIVIDADES DA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO.¹

2023

Este relatório apresenta informações gerais e dados referentes às manifestações registradas, entre os meses de janeiro a dezembro de 2023, 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 2023**, neste período foram consolidados **663** 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 ano de 2023, mensura-se **55,25** manifestações/mês.

Tabela 1 – Quantitativos dos registros mensais por tipo de manifestação – ano 2023.

Mês	Denúncia	Reclamação	Solicitação	Comunicação	Sugestão	Elogio	Total
Janeiro		8	20	17	1		46
Fevereiro	3	6	24	15	1	1	50
Março	3	18	30	30			81
Abril	1	18	19	21	1	1	61
Maio	2	18	23	24	3		70
Junho		8	19	11	2		40
Julho	1	15	24	22	1		63
Agosto	2	11	24	23	1		61
Setembro	1	8	15	14			38
Outubro	4	21	16	4	1		46
Novembro	1	17	19	14	3		54
Dezembro	2	18	18	14	1		53
Total	20	166	251	209	15	2	663

Gráfico 1 – Evolução do quantitativo de manifestações recebidas – 2023.

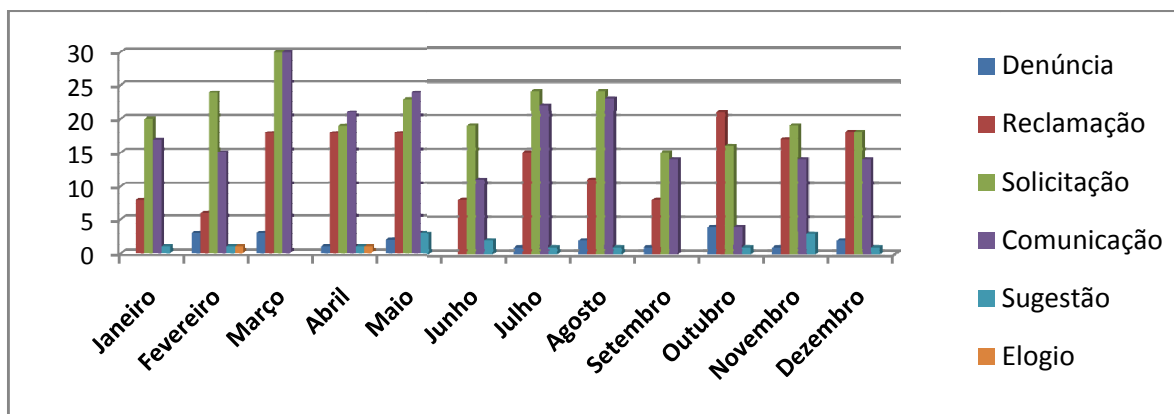
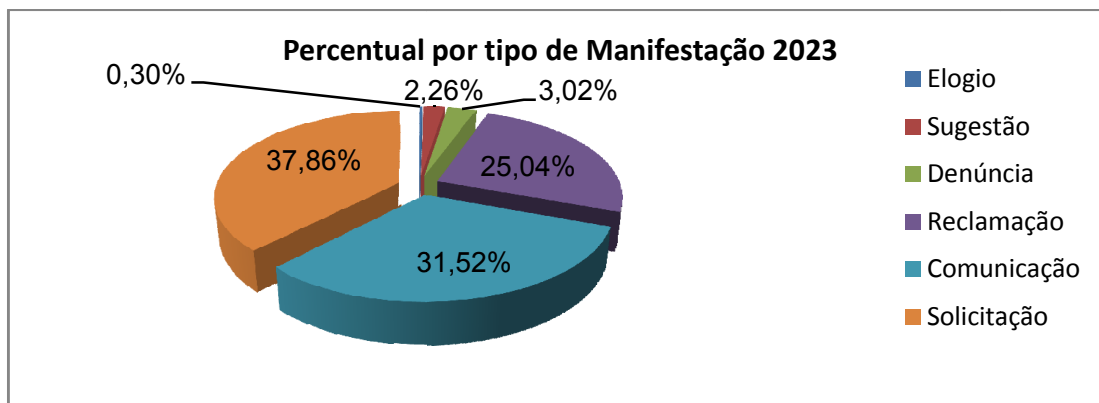


Tabela 2 – Quantitativo por tipo de manifestações.

Tipo de Manifestação	TOTAL
Elogio	2
Sugestão	15
Denúncia	20
Reclamação	166
Comunicação	209
Solicitação	251
Total	663

No demonstrativo por percentuais, foram evidenciados os tipos de manifestações, observa-se que os maiores registros foram relacionados à Solicitação - 251 (37,86%) e Comunicação – 209 (31,52%) , seguido por Reclamação – 166 (25,04%), Denúncia 20 (3,02%), Sugestão 16 (2,26%) e Elogio 2 (0,30%).

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	Sugestão	Elogio	Total
SEMED	48	2	33	9	1	1	94
SEMFAZ	12		32	44	1	1	90
SEMOB	14	1	24	48			87
SEMUSB	23	1	14	25			63
SEMTRAN	15		13	24	6		58
SEMA	23	3	5	13			44
EMDUR	7		5	31			43
SEMASF	12	7	9	10	1		39
SEMAD	10		13	13			36
SEMUR	12	2	7	10			31
DIVERSAS	7	3	1	5	1		17
SGG	2			7	3		12
SEMAGRIC	9		1	1			11
SMD	3			3			6
SEMES	2		2	1	1		6
SML	3	1		2			6
SEMUSA	4		1				5
Total	206	20	160	246	14	2	648

Gráfico 3 – Evolução do quantitativo de manifestações por órgãos.

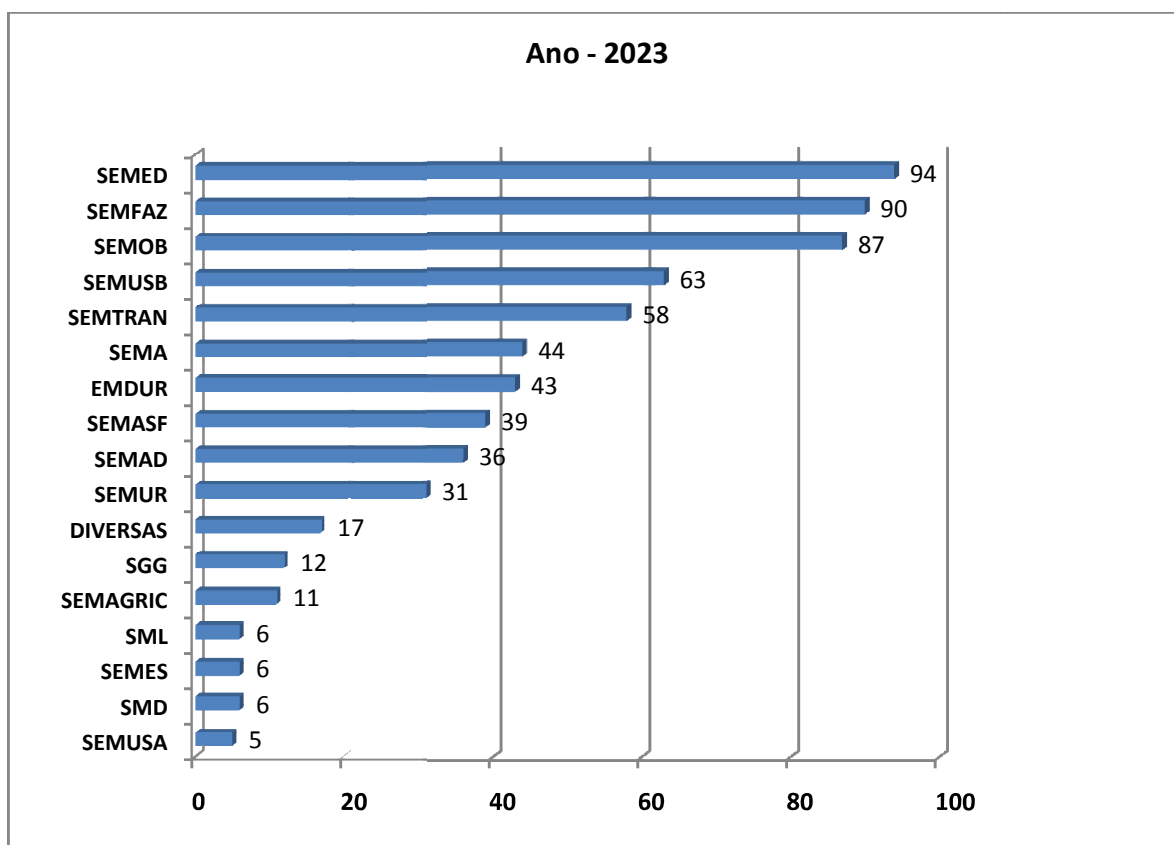
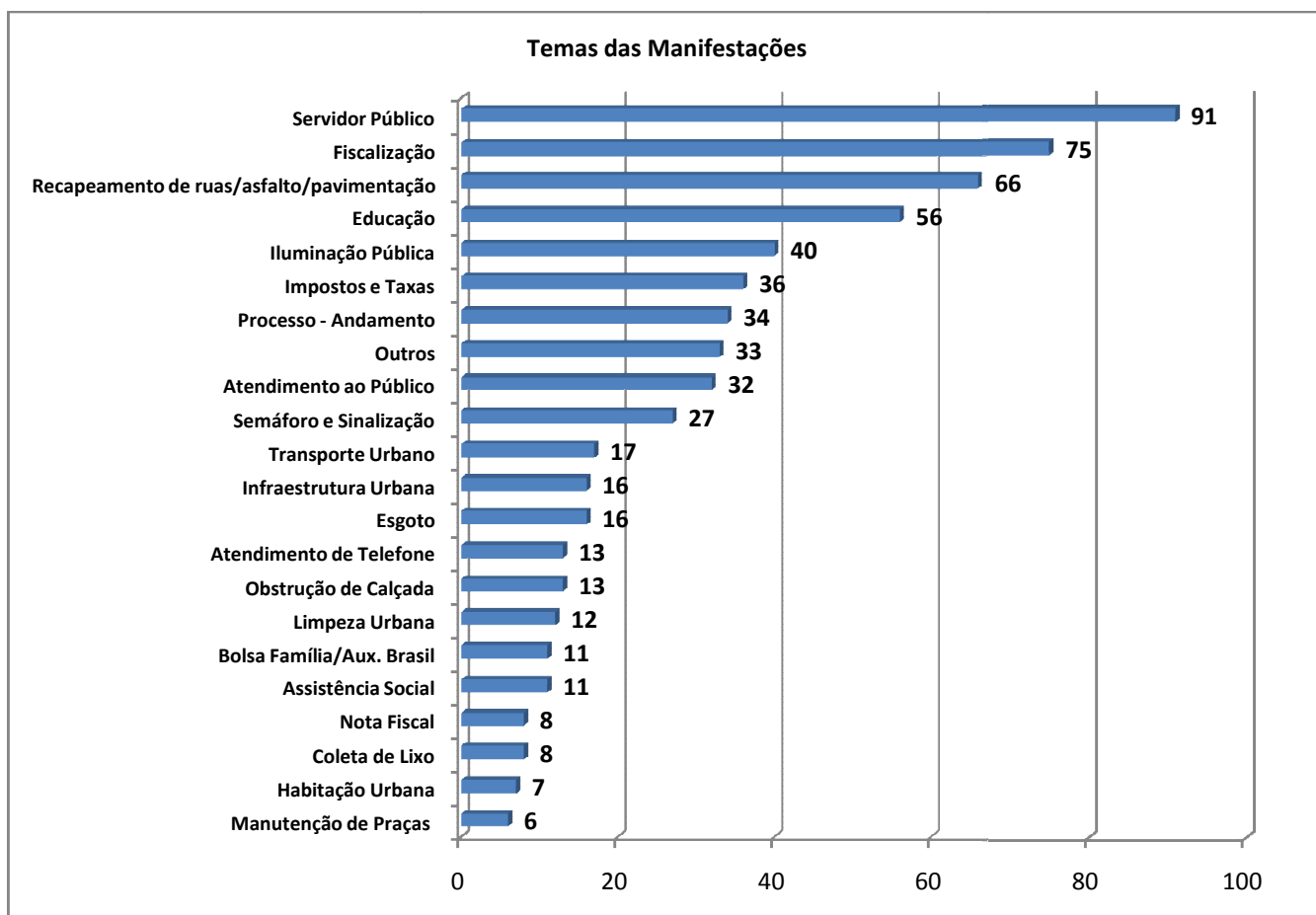


Gráfico 4 – Classificação por temas das manifestações.



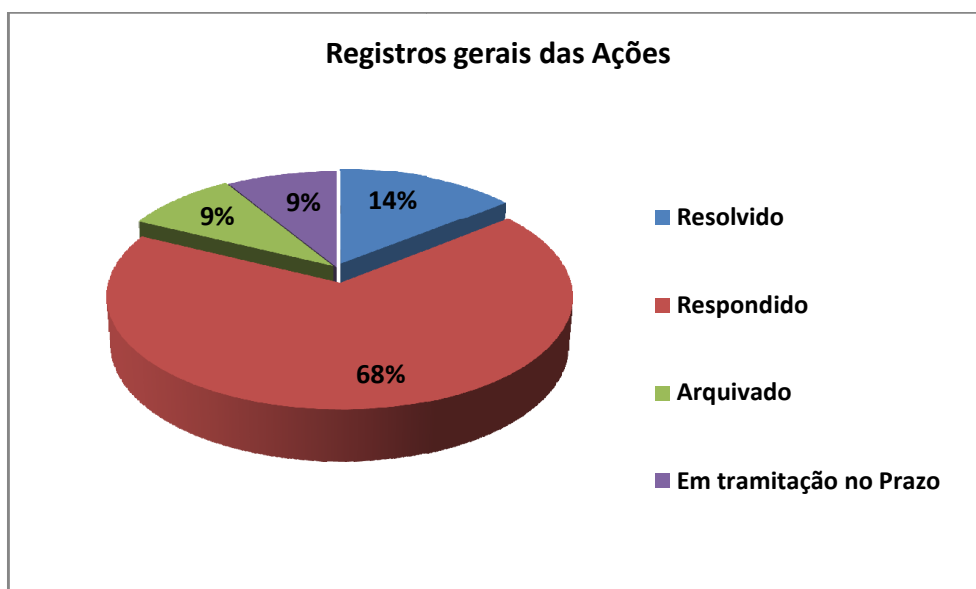
Assunto	Quantidade
Manutenção de Praças	6
Habitação Urbana	7
Coleta de Lixo	8
Nota Fiscal	8
Assistência Social	11
Bolsa Família/Aux. Brasil	11
Limpeza Urbana	12
Obstrução de Calçada	13
Atendimento de Telefone	13
Esgoto	16
Infraestrutura Urbana	16
Transporte Urbano	17
Semáforo e Sinalização	27
Atendimento ao Público	32
Outros	33
Processo - Andamento	34
Impostos e Taxas	36
Iluminação Pública	40
Educação	56
Recapeamento de ruas/asfalto/pavimentação	66
Fiscalização	75
Servidor Público	91
Total geral	628

Todas as manifestações foram tratadas, antes de serem encaminhadas aos devidos órgãos, no total foram apurados **551** registros, todas classificadas em ações, conforme Tabela 4.

Tabela 4 – Quantitativo de Registros Gerais de Ações – 2023

Status da Manifestação	Quantidade
Resolvido	95
Respondido	450
Arquivado	60
Em tramitação no Prazo	58
Total geral	663

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.