



PREFEITURA
PORTO VELHO
OUVIDORIA

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

2º Quadrimestre - 2018

RELATÓRIO ESTATÍSTICO DAS ATIVIDADES DA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO.¹

2º Quadrimestre de 2018

Este relatório apresenta informações gerais e dados referentes às manifestações registradas, entre os meses de maio a agosto de 2018, denominando-se o 2º quadrimestre de 2018. 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 maio a agosto de 2018, neste período foram consolidados **271** 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 2018, mensura-se **68** manifestações/mês.

Observa-se que houve um menor número de registro nos meses de julho e agosto, devido a implantação da nova versão do sistema do e-Ouv com adequação ao nosso site, ficando por alguns períodos sem funcionamento, impossibilitando os registros das manifestações.

Tabela 1 - Quantitativo dos registros mensais por tipo de manifestação - 2º Quadrimestre 2018.

Mês	Denúncia	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Comunicação	Total
mai	21	1	38	21	1		82
jun	15	3	36	23	1		78
jul	9		22	14	4		49
ago	7		25	21	1	8	62
Total	52	4	121	79	7	8	271

Gráfico 1 - Evolução do quantitativo de manifestações recebidas - 2º Quadrimestre 2018.

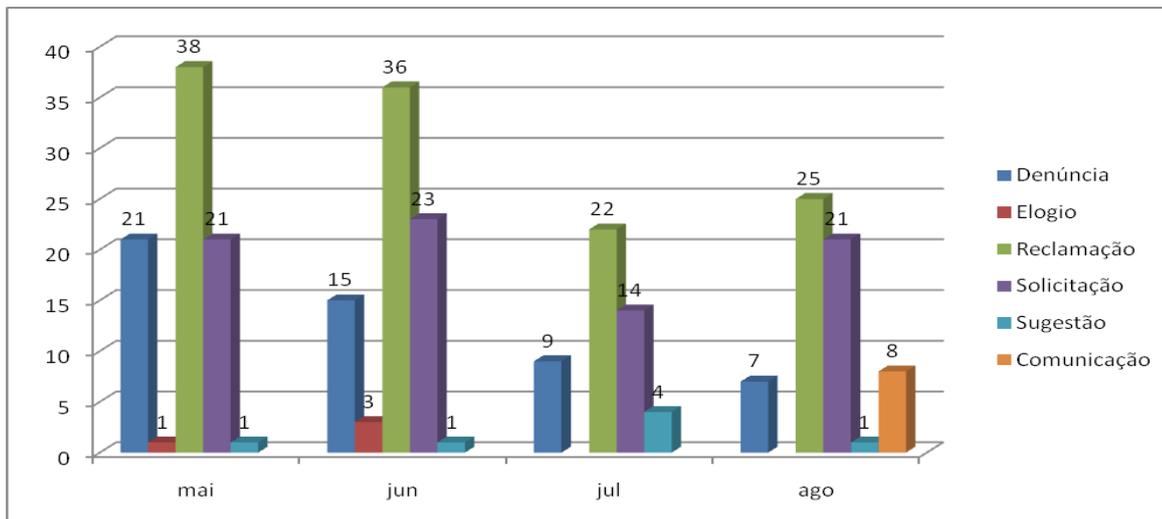
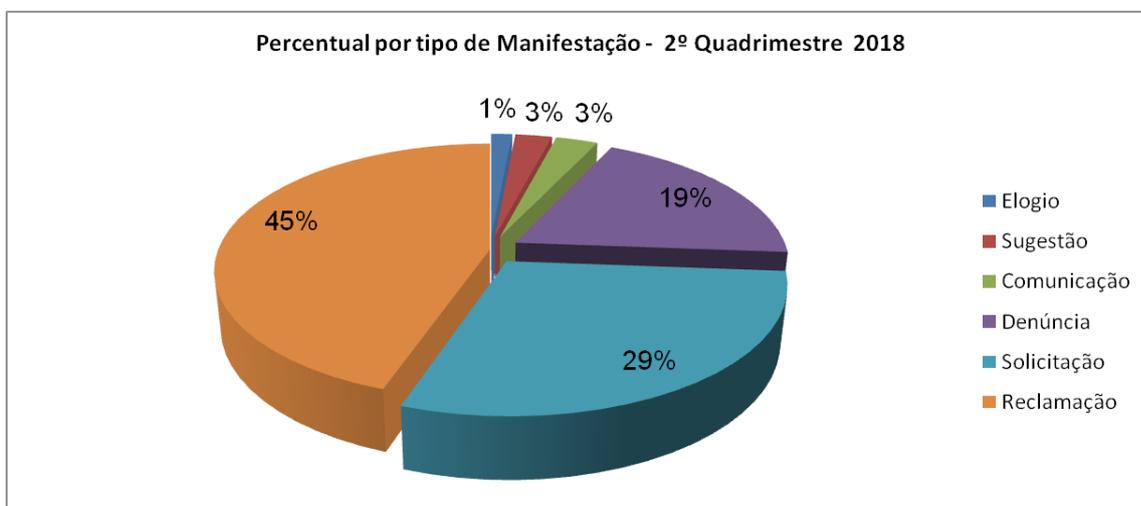


Tabela 2 - Quantitativo por tipo de manifestações.

Tipo de Manifestação	TOTAL
Elogio	4
Sugestão	7
Comunicação	8
Denúncia	52
Solicitação	79
Redamação	121
Total	271

No demonstrativo por percentuais, foram evidenciados os tipos de manifestações, observa-se que os maiores registros foram relacionados à Solicitação - 79 (29%) e Reclamação - 121 (45%), seguido por Denúncia - 52 (19%) e os menores foram, comunicação - 08 (3%) sugestão - 07 (3%) e elogio - 4 (1%). Falta concluir.

Gráfico 2 - Percentual por tipo de manifestações.



Na apuração por órgãos, informa-se que todos os órgãos do município receberam algum tipo de manifestação, a título de amostragem e comparação, destacamos os que receberam mais de 07 (sete) registros, conforme **Tabela 3**.

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

Secretarias	Denúncia	Elogio	Redamação	Solicitação	Sugestão	Comunicação	Total
SEMUSA	24		34	8	2	6	74
SEMED	8		19	7	1	1	36
EMDUR		1	19	6			26
SEMTRAN	3		9	8	2		22
SEMA	5		5	6			16
SEMUSB	1		8	5			14
SEMUR	3		7	3			13
SUOP	2		5	5			12
SEMASF	2		4	6			12
SEMAD	2		3	5			10
SEMFaz	1		5	3			9
OUIDORIA		1	1	5	1		8
JUNTA MILITAR				7			7
Total	51	2	119	74	6	7	259

Gráfico 3 - Evolução do quantitativo de manifestações por órgãos.

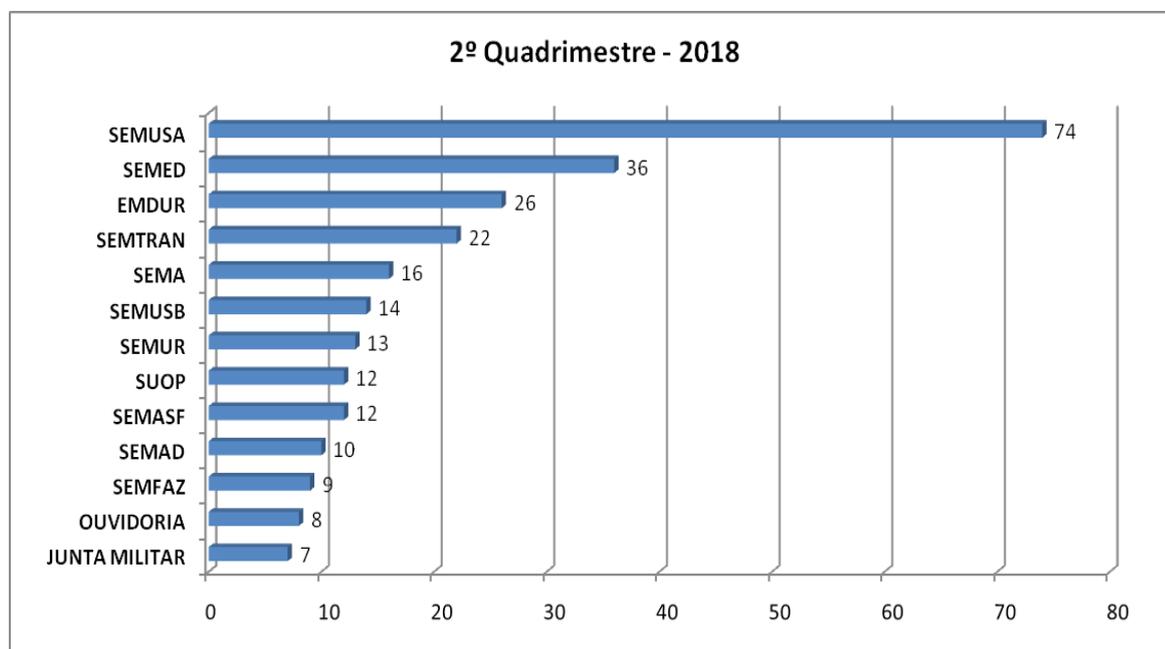
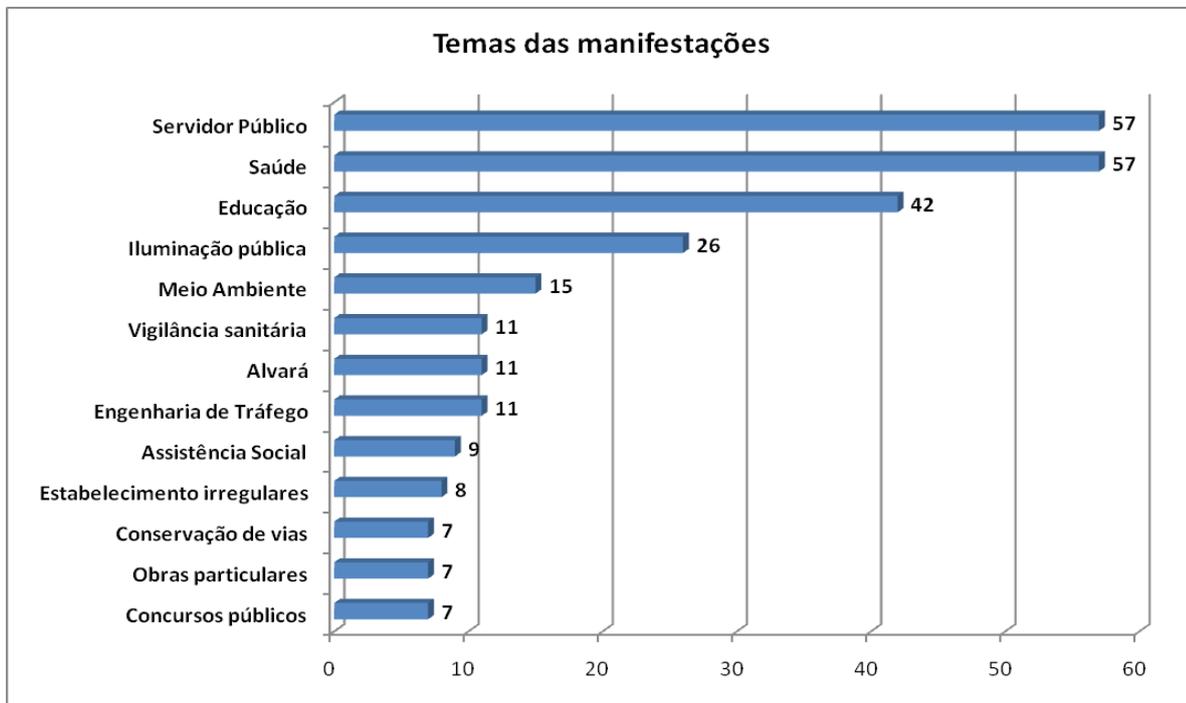


Gráfico 4 - Classificação por temas das manifestações.

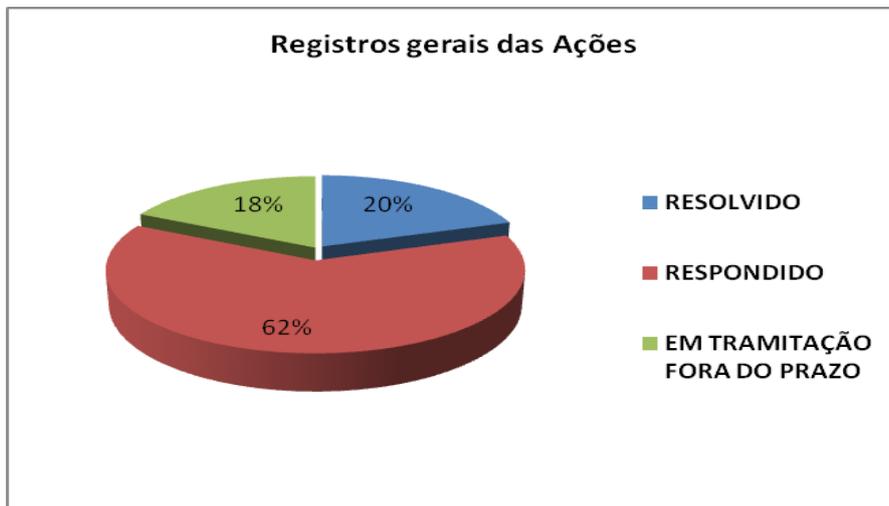


Todas as manifestações foram tratadas, antes de serem encaminhadas aos devidos órgãos, no total foram apurados **271** registros, todas classificadas em ações, conforme Tabela 4.

Tabela 4 - Quantitativo de Registros Gerais de Ações - 2º Quadrimestre

Status da Manifestação	Quantidade
RESOLVIDO	54
RESPONDIDO	169
EM TRAMITAÇÃO FORA DO PRAZO	48
Total geral	271

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** 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 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.

1¹ - 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.