



# Relatório Anual da Ouvidoria Geral de Boa Vista/RR

---

2023

---

## Sumário

FICHA TÉCNICA.....	2
ESTRUTURA E ATUAÇÃO DA OUVIDORIA .....	3
TIPOS DE MANIFESTAÇÕES .....	4
MEIOS DE ACESSO À OUVIDORIA.....	5
GRÁFICOS DEMONSTRATIVOS DAS MANIFESTAÇÕES.....	6
GRÁFICO GERAL.....	6
CONCLUSÃO.....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>

## **FICHA TÉCNICA**

### **PREFEITO MUNICIPAL**

**ARTHUR HENRIQUE BRANDÃO MACHADO**

### **CONTROLADOR GERAL DO MUNICÍPIO**

**WILKER VIEIRA DA COSTA**

### **OUVIDOR GERAL DO MUNICÍPIO**

**KAUAN DE SOUZA PIROLLA**

---

## ESTRUTURA E ATUAÇÃO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria Geral de Boa Vista/RR-OGM foi instituída pela Lei nº 1.756, de 20 de dezembro de 2016, publicada no Diário Oficial do Município nº 4309, no dia 23 de dezembro de 2016, que dispõe sua constituição e suas competências.

Vinculada à Controladoria Geral do Município, a Ouvidoria Geral tem como missão assegurar e facilitar a resolução das demandas do município, atuando como canal de comunicação entre os cidadãos e a administração municipal. Sendo responsável por receber as manifestações dos cidadãos (elogio, informação, solicitação, reclamação e denúncia) e gerenciá-las de forma transparente, independente e imparcial, inclusive na mediação de possíveis conflitos.

Além de gerenciar as manifestações protocoladas junto à Ouvidoria Geral, o órgão auxilia os órgãos da administração municipal direta e indireta, informando sobre as manifestações cadastradas pelo canal de atendimento 156 no sistema FALA BV 156. Bem como, auxilia o setor responsável pelo Sic e e-Sic com as respostas dadas aos cidadãos.

Por fim, a Ouvidoria Geral, além de atender suas competências legais, visa fortalecer as diretrizes da Gestão Municipal, estimulando a melhoria de seus processos, incentivando a cultura do ouvir e agir com justiça, assegurando uma eficaz prestação de contas com a sociedade.

---

## TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

A Ouvidoria Geral receberá 5 tipos de manifestações:

- **SUGESTÃO:** Se você tiver uma ideia, ou proposta de melhoria dos serviços públicos;
- **ELOGIO:** Se você foi bem atendido e está satisfeito com o atendimento e/ou com o serviço que foi prestado;
- **SOLICITAÇÃO:** Se você espera um atendimento ou a prestação de um serviço. Pode ser algo material, como receber um medicamento, ou a ação do órgão em uma situação específica.
- **RECLAMAÇÃO:** Se você quer demonstrar a sua insatisfação com um serviço público. Você pode fazer críticas e/ou relatar ineficiência;
- **DENÚNCIA:** Se você quer comunicar a ocorrência de um ato ilícito, uma irregularidade praticada por agentes públicos. Também pode ser usada para denunciar uma violação aos direitos humanos.

---

## MEIOS DE ACESSO À OUVIDORIA

O cidadão pode acessar a Ouvidoria Geral através dos seguintes meios:

- **E-mail:** através do e-mail [ouvidoria @prefeitura.boavista.br](mailto:ouvidoria@prefeitura.boavista.br) o cidadão pode encaminhar sua manifestação;
- **Presencial:** o cidadão pode se dirigir à Ouvidoria Geral no endereço Rua Dom José Nepote, 736, São Francisco, de segunda à sexta-feira das 08:00h as 14:00h;
- **Telefone:** o cidadão pode entrar em contato através do telefone (95) 98400-0936 de segunda à sexta-feira das 08:00h as 14:00h;
- **156:** o cidadão pode entrar em contato através do telefone 156, que funciona 24 horas por dia;
- **Portal:** o cidadão pode entrar em contato através do portal <https://falabv156.boavista.rr.gov.br/>.

Após o registro da manifestação, o cidadão receberá o número de protocolo para que possa acompanhar o seu andamento, além de ser informado sobre os prazos de resposta. Se necessário, a Ouvidoria Geral poderá solicitar maiores informações com o cidadão após o registro da demanda.

Em seguida, a manifestação é encaminhada ao órgão responsável para que o mesmo responda no prazo legal.

## GRÁFICOS E INDICADORES

A Prefeitura Municipal de Boa Vista/RR tem dois canais principais de atendimento às demandas, a central de atendimento 156 e a Ouvidoria Geral. Assim, a Ouvidoria Geral trabalha com os dados registrados no sistema FALA BV 156, inseridos tanto pelos atendentes do 156 quanto pelos atendentes da Ouvidoria Geral.

Desta forma, os dados ficam fidedignos e podem ser utilizados como ferramenta de gestão.

## GRÁFICOS DEMONSTRATIVOS

O Gráfico Geral demonstra todas as manifestações que foram registradas, concluídas, pendentes/em andamento, durante o ano de 2023. O intuito dos gráficos é demonstrar, de forma real, qual foi a capacidade de resposta da administração no referido ano.



Fonte: Sistema FALA BV 156.

Ao total foram 25.182 manifestações abertas no ano de 2023 e 23.634 concluídas, ou seja, a capacidade de resposta da administração municipal foi de 93,85%, um aumento de 9,047% na capacidade de resposta em relação ao ano de 2022.

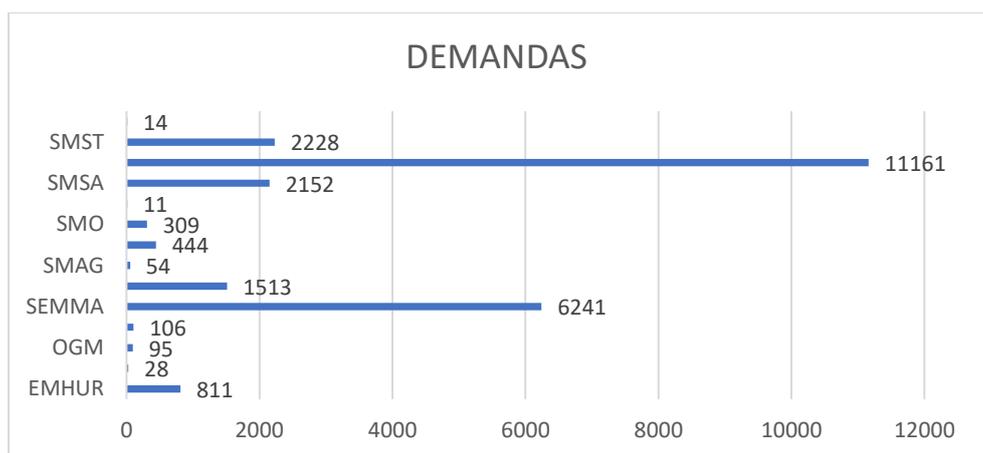
Em sequência, expõe-se o Gráfico Comparativo entre de 2022 a 2023, demonstrando ano a ano a evolução das demandas:



Fonte: Sistema FALA BV 156.

A média mensal foi de 2.098,5 demandas no ano de 2023, representando uma diminuição de 25,20% das demandas registradas em relação à 2022.

A seguir, expõe-se o gráfico comparativo por órgão no ano de 2023:



Fonte: Sistema FALA BV 156.

<sup>1</sup> Órgãos que não são citadas neste gráfico são aqueles que não tiveram nenhuma demanda registrada no sistema FALA BV 156 no ano de 2023.

Por fim, apresenta-se o gráfico com os 10 serviços mais demandados no ano de 2023:

