



**PREFEITURA MUNICIPAL DE BELÉM**  
**OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO – OGM/PMB**

**RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO**  
**DE BELÉM**

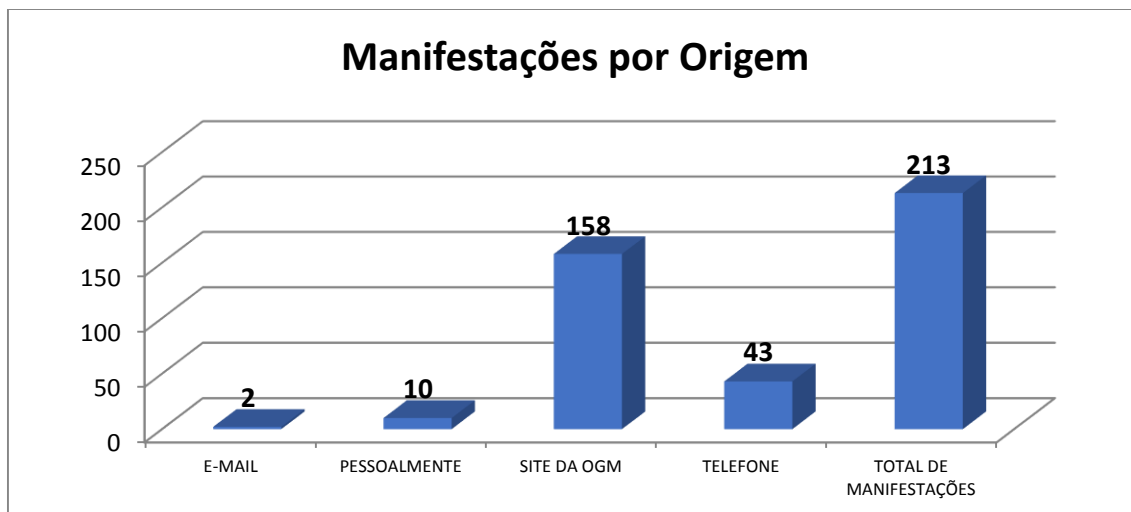
**3.º TRIMESTRE DE 2018**

**BELÉM**  
**2018**

## 1. DADOS ESTATÍSTICOS:

### 1.1. O Cidadão e a Ouvidoria Geral do Município de Belém - OGM:

No segundo trimestre de 2018, a Ouvidoria recebeu 213 (duzentos e treze) A maior parte das demandas admitidas nesta OGM no período supracitado, se deram de maneira virtual, **SITE DA OGM**, conforme o gráfico abaixo:



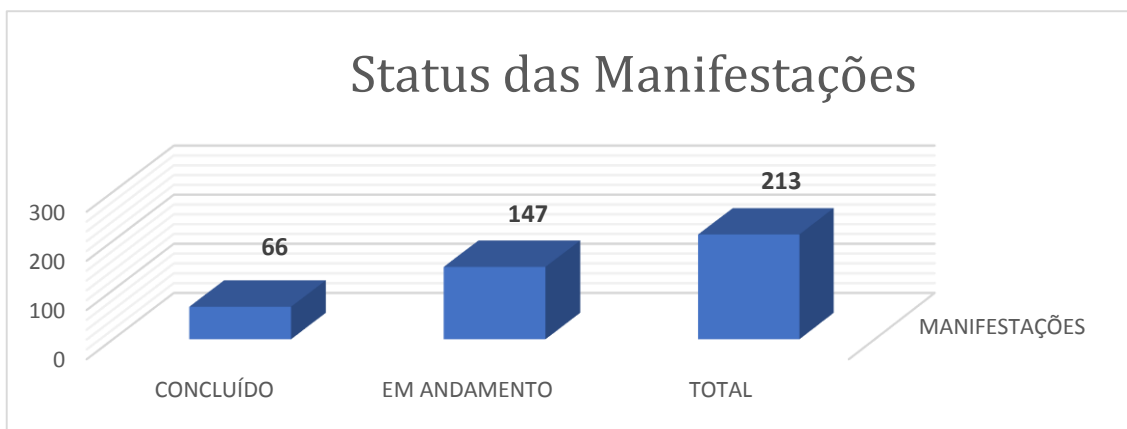
ORIGEM	QUANTIDADE	PERCENTUAL
E-MAIL	2	1%
PESSOALMENTE	10	5%
SITE DA OGM	158	74%
TELEFONE	43	20%
<b>TOTAL DE MANIFESTAÇÕES</b>	<b>213</b>	<b>100%</b>

Como dito anteriormente, o principal meio utilizado pelo cidadão belenense para contatar a OGM/PMB foi através do atendimento virtual, “SITE DA OGM” com 74% (setenta e quatro por cento), seguida pelos meios de entrada, atendimento telefônico 20% (vinte por cento) e pessoalmente 5% (cinco por cento) e 1% (um por cento) de manifestações recebidas via e-mail, conforme demonstra o gráfico e a tabela acima.

### 1.2. Quadro Técnico das Manifestações do terceiro trimestre de 2018.

Do total de 213 (duzentos e treze) manifestações recebidas pela OGM/PMB neste terceiro trimestre de 2018, 66 (sessenta e seis) já foram atendidas e concluídas.

Entretanto, até a conclusão deste relatório 147 (cento e quarenta e sete) demandas ainda estão em andamento, conforme apresenta o gráfico a seguir:



Em proporções percentuais, as 213 (duzentos e treze) manifestações recebidas nos meses de julho, agosto e setembro, representam 100% (cem por cento), das quais as 66 (sessenta e seis) manifestações já encerradas representam 30,99% (trinta por cento).

#### 1.2.1 Das Manifestações:



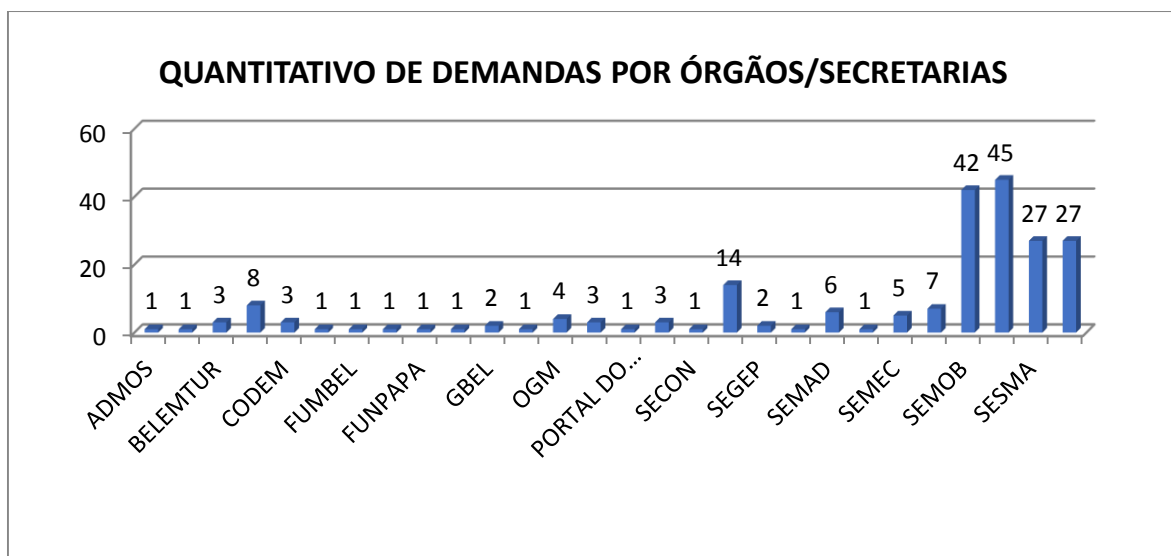


### 1.2.1.1. Manifestações por Assunto:

ASSUNTO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Denúncia	37	17%
Informação	43	20%
Reclamação	83	38%
Solicitação	46	23%
Sugestão	4	2%
<b>TOTAL</b>	<b>213</b>	<b>100%</b>

### 1.2.1.2. Quantitativo de demandas por secretaria:

ÓRGÃOS/SECRETARIAS RESPONSÁVEIS	QUANTIDADE
ADMOS	1
AROUT	1
BELEMTUR	3
CINBESA	8
CODEM	3
DEFESA CIVIL	1
FUMBEL	1
FUNDO VER O SOL	1
FUNPAPA	1
GAB DO PREFEITO	1
GBEL	2
IPAMB	1
OGM	4
ORDEM PÚBLICA	3
PORTAL DO TRABALHADOR	1
PROMABEM	3
SECON	1
SEFIN	14
SEGEP	2
SEHAB	1
SEMAD	6
SEMAJ	1
SEMEC	5
SEMMA	7
SEMOB	42
SESAN	45
SESMA	27
SEURB	27
<b>TOTAL</b>	<b>213</b>



Finalizando este relatório, informamos que, dentro da sua Proposta de Trabalho para o ano de 2018, a Ouvidoria Geral do Município de Belém vem buscando meios de melhorar seus serviços e mecanismos de atuação.

Para assim, oportunizar a participação direta do cidadão e contribuir para a consolidação da OGM, como instrumento de transformação social.

**Ouvidora – Em exercício**

- Flavia Paes

**Coordenador Técnico**

- Alexandro Pinheiro Gonçalves;

**Assessor Técnico**

- Claudio Rodrigues;