



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

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

**1º TRIMESTRE DE 2020**

**Belém**  
**2020**

## APRESENTAÇÃO:

O diálogo com administração pública é um direito conferido aos cidadãos. A Ouvidoria Geral do Município de Belém é uma unidade intermediadora dessa participação social e trabalha para outorga desse direito.

A Ouvidoria Geral do Município de Belém – OGM/PA é um órgão auxiliar, independente, permanente e com autonomia administrativa e funcional. Tem por objetivo apurar as demandas relativas à prestação dos serviços públicos da administração pública municipal direta e indireta, bem como das entidades privadas de qualquer natureza que operem com recursos públicos na prestação de serviços à população.

A OGM/PMB tem por atribuições, receber e apurar denúncias, reclamações, críticas, comentários e pedidos de informação sobre atos considerados ilegais comissivos e/ou omissivos, arbitrários, desonestos, indecorosos ou que contrariem o interesse público, praticados por servidores públicos do Município de Belém ou agentes públicos em geral.

Compete ainda à OGM/PMB diligenciar junto às unidades da administração municipal competentes para a prestação de serviços públicos com objetivo de cumprir a competência estabelecida em sua lei de instituição (Lei Municipal nº 8.493/2005) e estendida às demais entidades municipais através da Lei Orgânica do Município de Belém.

Constituindo canal de comunicação do munícipe com a Prefeitura Municipal de Belém – PMB a OGM auxilia na promoção da democracia participativa, estimulando a melhoria das políticas públicas estabelecidas e dos serviços públicos prestados. Portanto, é órgão que se caracteriza pelo fomento aos direitos fundamentais protegidos na Constituição Federal de 1988, na Constituição do Estado do Pará de 1989, na Lei Orgânica do Município de Belém, assim como na contemporânea Lei de Acesso à Informação – LAI (Lei Federal nº12.527/2011).

## **1. METODOLOGIA EVARIÁVEIS:**

Os dados apresentados têm origem em um banco de dados gerado pelo Sistema de Ouvidoria – SISOUV, no qual o fluxo de informações é constante, contínuo e interativo. Portanto, para a composição do presente relatório considerou-se o período compreendido entre 1º de janeiro e 31 de março de 2020.

Tal procedimento propicia um apanhado geral da base de dados deste período, verificando o número de demandas/solicitações recebidas e solucionadas/respondidas, além do cumprimento ou do prazo estabelecido na LAI e na Instrução Normativa nº 002/2013 – OGM/PMB. Contudo, existem variáveis decorrentes da própria dinâmica de atendimento que incidem especialmente na dimensão das atividades/serviços públicos mais demandados.

Há ainda que se considerar, portanto, as seguintes situações:

- Competência concorrente: uma mesma demanda pode ser atribuída à competência de órgãos e empresas públicas diferentes.

- Dinâmica administrativa: a implementação de novas políticas públicas impacta em reclamações até então desconhecidas, o que poderá recomendar a inserção de novas naturezas no banco de dados.

### **1.1. Procedimentos e Tramitação:**

A OGM trabalha com Sistema Integrado de Ouvidoria - SISOUV, a fim de otimizar o atendimento ao munícipe este sistema está presente em cada entidade/órgão municipal, onde há um Ouvidor Descentralizado, treinado para ser uma ponte direta da Ouvidoria e entidade/órgão municipal no qual trabalha.

Quando uma demanda é cadastrada no SISOUV, ela passa por uma triagem para então ser encaminhada à entidade relacionada, para sua manifestação e/ou informações através do Ouvidor Descentralizado. A resposta apresentada pelo órgão responsável é analisada pela equipe técnica da OGM, cabendo à mesma emitir um parecer final ao demandante.

Caso haja discordância ou questionamentos à resposta, o cidadão pode iniciar uma nova manifestação com novo protocolo, porém atrelada ao protocolo da manifestação anterior.

Na análise da resposta do órgão/entidade, a Ouvidoria poderá ainda solicitar novas informações ou complementação além das já apresentadas, bem como a mediação dos gestores/coordenadores no encaminhamento de solução à demanda.

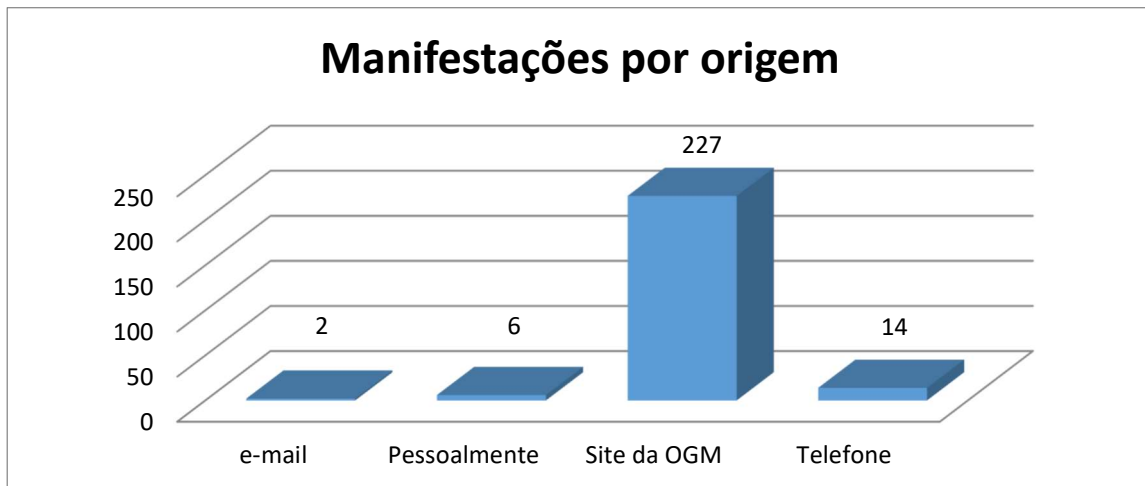
A Ouvidoria Geral do Município de Belém é um canal de comunicação direto entre o cidadão e o Poder Público Municipal. Para isso, a OGM recebe demandas através do SISOUV ([www.belem.pa.gov.br/ouvidoria](http://www.belem.pa.gov.br/ouvidoria)), assim como de forma presencial, no endereço Av. Almirante Wandenkolk, nº 561, Belém/PA, e ainda através do telefone 3075-5300 e do tri - dígito 162. Em todos esses meios de entrada são gerados protocolos de atendimento no Sistema de Ouvidoria – SISOUV, a partir do qual o usuário pode acompanhar de maneira presencial ou virtual, todo o processo de tramitação até a sua resolução.

Os dados que aqui serão apresentados têm origem em um banco de dados gerado pelo referido sistema, no qual o fluxo de informações é constante, contínuo e interativo. Portanto, para a composição do presente relatório considerou-se o período compreendido entre **1º de janeiro e 31 de março de 2020**.

## 2. DADOS ESTATÍSTICOS:

### 2.1. O Cidadão e a Ouvidoria Geral do Município de Belém:

No 1º trimestre ano de 2020, a Ouvidoria recebeu 249 (duzentos e quarenta e nove) demandas, A maior parte das demandas solicitadas pelos munícipes foi realizada através do site eletrônico (site) da OGM/PMB integrado ao SISOUV, conforme o gráfico abaixo:

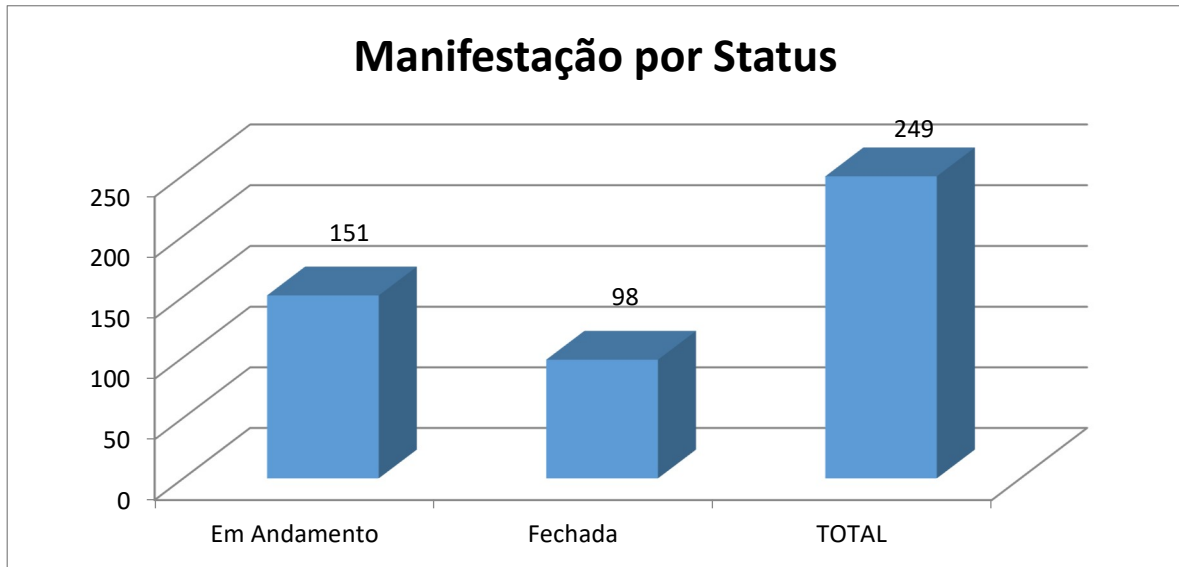


Origem	Qtd	Percentual
E-mail	2	1%
Pessoalmente	6	2%
Site da OGM	227	91%
Telefone	14	6%
<b>T O T A L</b>	<b>249</b>	<b>100%</b>

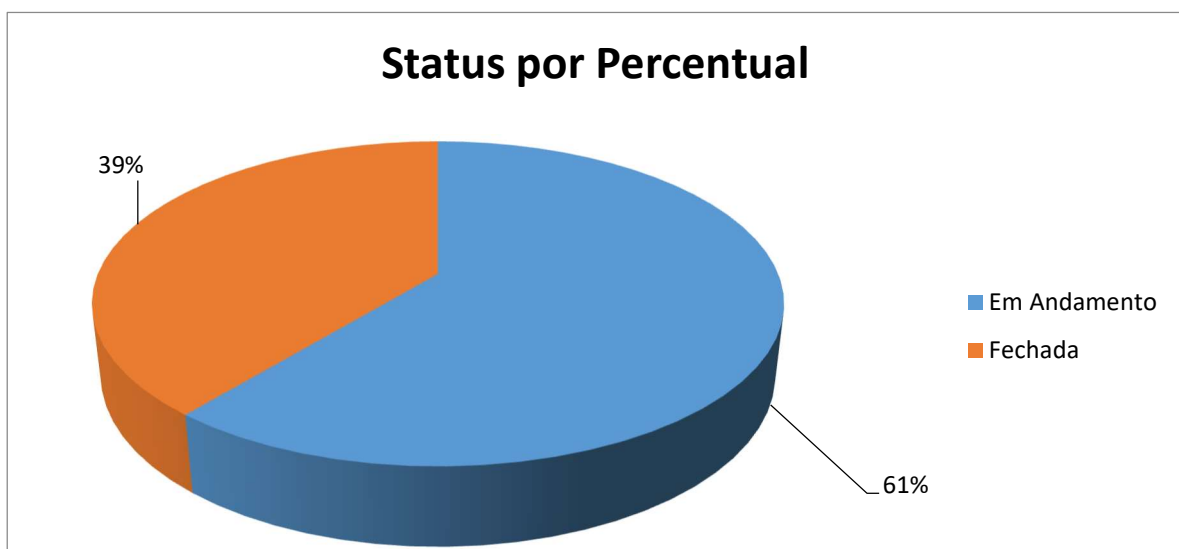
Como antecipado, o principal meio utilizado pelo cidadão belenense para contatar a OGM/PMB foi através do site eletrônico próprio do órgão com 91% (noventa e um por cento) das solicitações, seguido pelo portal, atendimentos por telefone<sup>1</sup> somaram 14% (quatorze por cento), tendo o atendimento presencial com 6% (seis por cento), o e-mail com 1% (um por cento), valores citados conforme demonstra o gráfico e a tabela acima.

### 2.2. Quadro Técnico das Manifestações de 2019

Do total de 249 (duzentos e quarenta e nove) manifestações recebidas pela OGM/PMB no 1º trimestre exercício 2020, 151 (cento e cinquenta e um ) estão em andamentos. Entretanto, até a conclusão deste relatório 98 (noventa e oito) demandas foram fechadas, conforme apresenta o gráfico a seguir:

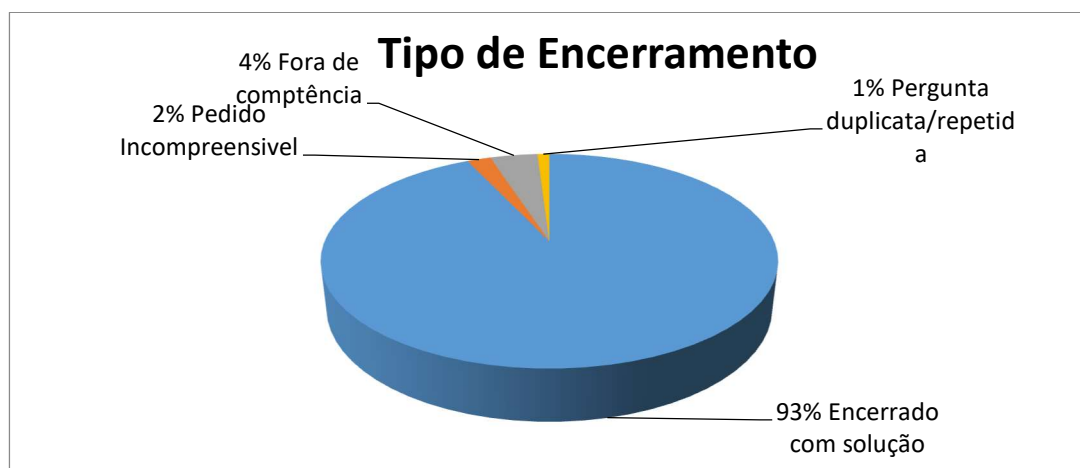


Em proporções percentuais, as 249 (duzentos e quarenta e nove) manifestações recebidas em 1º trimestre 2020 representam 100% (cem por cento), das quais as 98 (noventa e oito) manifestações já encerradas representam 39% (trinta e nove por cento).



Vale ressaltar que no que tange às 98 (noventa e oito) demandas encerradas, foi finalizado com solução, representando 93% (noventa e três por cento) do total.

No mais, 2% (dois por cento) se referem a solicitações incompreensíveis, 1% (um por cento) foram solicitações duplicadas/repetidas, 4% (quatro por cento) se referem a solicitações fora da competência da Prefeitura do Município de Belém – PMB. Como podemos observar no gráfico dos Tipos de Encerramento que segue:



### 2.2.1. Das Manifestações:

### 2.2.2. Manifestação por Secretaria:





ORGÃO/SECRETARIA	QUANTIDADE
CINBESA	5
CODEM	3
DEFESA CIVIL	1
FUMBEL	1
FUNBOSQUE	1
GAB DO PREFEITO	2
IPMB	1
OGM	4
PGM	2
SECON	4
SEFIN	53
SEGEP	3
SEHAB	4
SEMAD	3
SEMEC	9
SEMMA	11
SEMOB	31
SESAN	50
SESMA	41
SEURB	20
<b>T O T A L</b> ----- ----->	<b>249</b>



### **3. PRÓXIMOS DESAFIOS:**

“[...] a ouvidoria em si é um subsistema dentro do sistema da própria organização e como tal é formada por processos que interagem para atender um propósito. Portanto, o domínio da gestão por processos é fundamental para o bom desempenho das funções e a realização do propósito”. (PETENATE, Ademir José. Construindo a Ouvidoria no Brasil, São Paulo, 2011, p. 45)

A Ouvidoria Geral do Município – OGM foi instituída pela Lei Municipal nº 8.493 de 29 de dezembro de 2005, se configurando como “canal direto” da população com a Prefeitura Municipal de Belém – PMB, assim, cumpre ao órgão receber/ouvir os anseios da população, realizar triagem, processar as demandas e imediatamente encaminhá-las para conhecimento e apuração/deliberação das entidades competentes.

Nesse sentido, é fundamental que a própria população conheça esta Ouvidoria, seus meios de interação e a missão institucional de auxiliar na prestação de informações sobre atos e serviços públicos atinentes à Prefeitura Municipal de Belém.

O controle social e a transparência seguem como principal foco de atuação da Ouvidoria, tendo como objetivo específico ampliar os níveis de acesso à informação e aperfeiçoar os instrumentos de transparência.

É fundamental que a própria população conheça esta Ouvidoria, seus meios de interação e a missão institucional de auxiliar na prestação de informações sobre atos e serviços públicos atinentes à Prefeitura Municipal de Belém.

A participação do munícipe é muito importante para bom funcionamento das atividades da Prefeitura Municipal de Belém – PMB, através de suas manifestações, sugestões, elogios, reclamações, denúncias ou solicitações de informação. A interação ativa do cidadão pelo intermédio da Ouvidoria Geral do Município – OGM/PMB junto às demais entidades resulta na melhor Gestão do Município, melhorando, portanto, a vida da sociedade belenense.



**Ouvidora**

- Amanda Andrade da Costa

**Coordenador Técnico**

- Alexandro Pinheiro Gonçalves;

**Assessor Técnico**

- Claudio Rodrigues;