



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

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

**2.º TRIMESTRE DE 2020**

**BELÉM**  
**2020**

Rua Almirante Wandenkolk, 561, Nazaré – Belém – Pará

CEP: 66.055-030

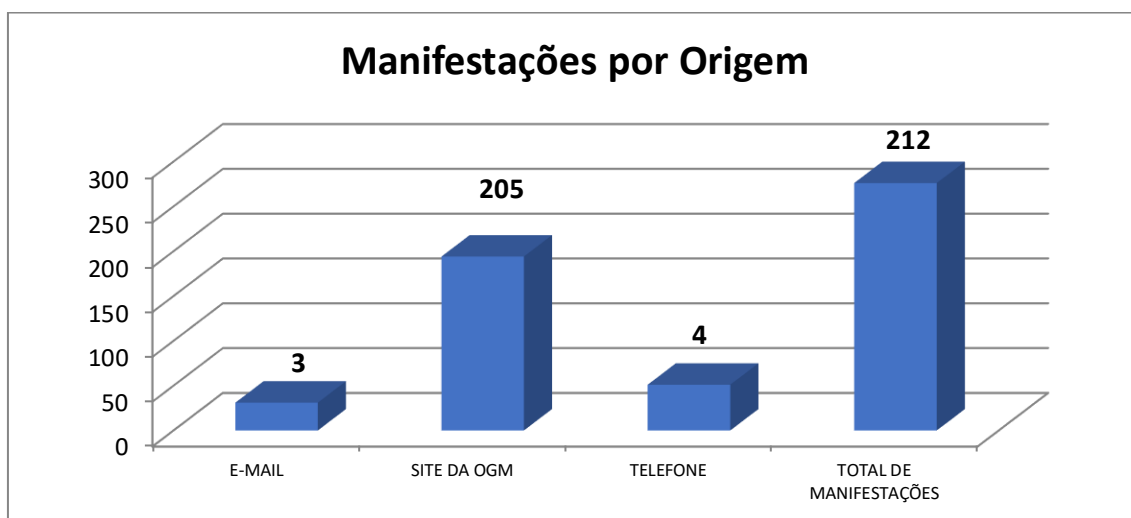
[ogm.belem@cinbesa.com.br](mailto:ogm.belem@cinbesa.com.br)

Contato: 3075-5300/ Call Center: 162

## 1. DADOS ESTADÍSTICOS:

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

No segundo trimestre de 2020, a Ouvidoria recebeu 212 (Duzentos e doze) manifestações. A maior parte das demandas admitidas nesta OGM no período supracitado se deu de maneira virtual, **SITE DA OGM**, conforme o gráfico abaixo:

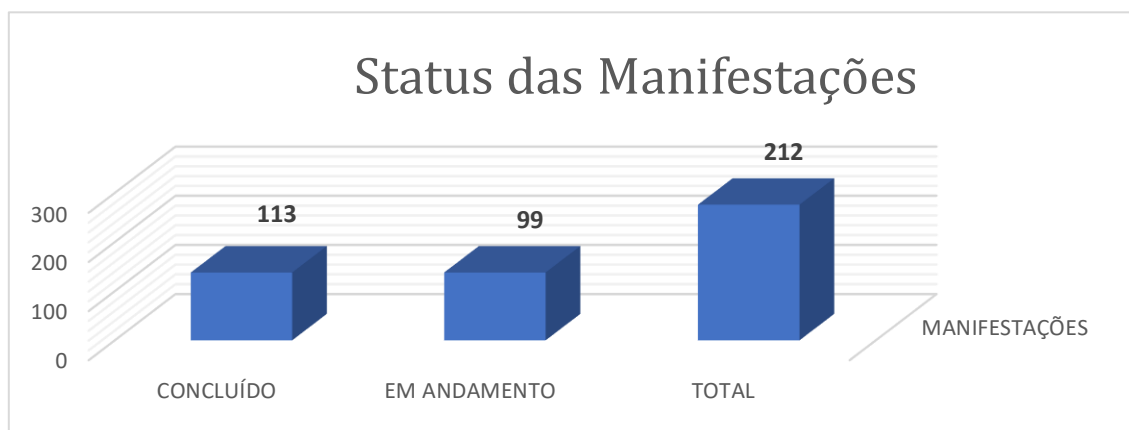


ORIGEM	QUANTIDADE	PERCENTUAL
E-mail	3	1%
Site da OGM	205	97%
Telefone	4	2%
TOTAL DA MANIFESTAÇÕES	212	100%

Como dito anteriormente, o principal meio utilizado pelo cidadão belenense para contatar a OGM/PMB foi através do atendimento virtual, “**SITE DA OGM**” com 97% (noventa e sete por cento), seguida pelos meios de entrada, atendimento telefônico 2% (dois por cento) e e-mail 1% (um por cento), conforme demonstra o gráfico e a tabela acima.

## 1.2. Quadro Técnico das Manifestações do segundo trimestre de 2020

Do total de 212 (duzentos e doze) manifestações recebidas pela OGM/PMB neste segundo trimestre de 2020, 113 (cento e treze) já foram atendidas e concluídas. Entretanto, até a conclusão deste relatório 99 (noventa e nove) demandas ainda estão em andamento, conforme apresenta o gráfico a seguir:



Em proporções percentuais, as 212 (duzentos e doze) manifestações recebidas nos meses de Abril, Maio e Junho, representam 100% (cem por cento), das quais as 113 (cento e treze) manifestações já encerradas representam 53% (cinquenta e três por cento).



### 1.2.1 Das Manifestações:



### 1.2.1.1. Manifestações por Assunto:

ASSUNTO	QUANTITATIVO	PERCENTUAL
Denúncia	28	13,21%
Elogio	2	0,94%
Informação	57	26,89%
Reclamação	83	39,15%
Solicitação	39	18,39%
Sugestão	3	1,42%
<b>TOTAL</b>	<b>212</b>	<b>100%</b>

### 1.2.1.2. Quantitativo de demandas por secretaria:

SECRETARIA	QUANTITATIVO
CINBESA	5
COMBEL	4
FUMBEL	4
FUNPAPA	3
GAB DO PREFEITO	4
GBEL	6
IPMB	4
OGM	9
PGM	5
PORTAL DO TRABALHADOR	2
SEFIN	43
SEGEP	4
SEHAB	1
SEMAD	3
SEMEC	5
SEMMA	3
SEMOB	25
SESAN	35
SESMA	37
SEURB	10
<b>TOTAL</b>	<b>212</b>



Finalizando este relatório, informamos que, dentro da sua Proposta de Trabalho para o ano de 2020, 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 Geral**

- Amanda Andrade da Costa

#### **Coordenador Técnico**

- Alexandro Pinheiro Gonçalves;

#### **Assessor Técnico**

- Claudio Rodrigues;