



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

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO
DE BELÉM

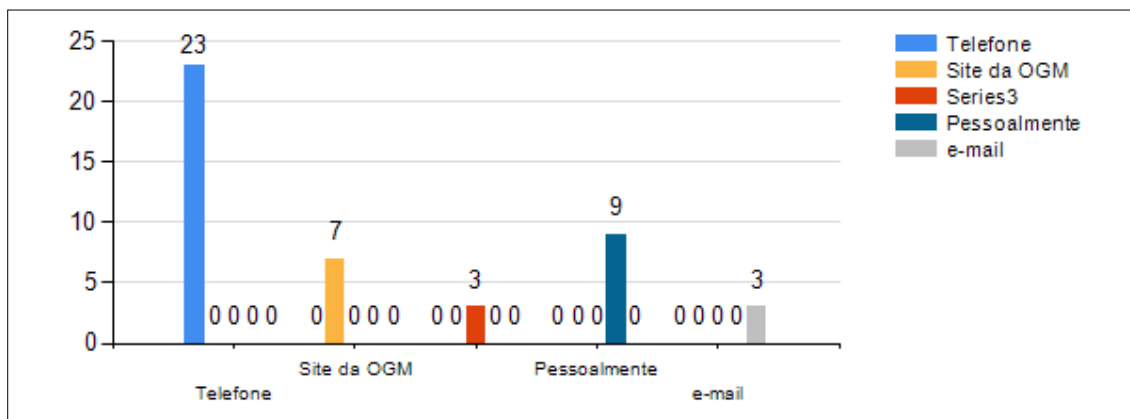
1.º TRIMESTRE DE 2017

BELÉM
2017

1. DADOS ESTATÍSTICOS:

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

No primeiro trimestre de 2017, a Ouvidoria recebeu 45 (quarenta e cinco) demandas, A maior parte das demandas solicitadas pelos munícipes foi realizada através do telefone da OGM/PMB, conforme o gráfico abaixo:



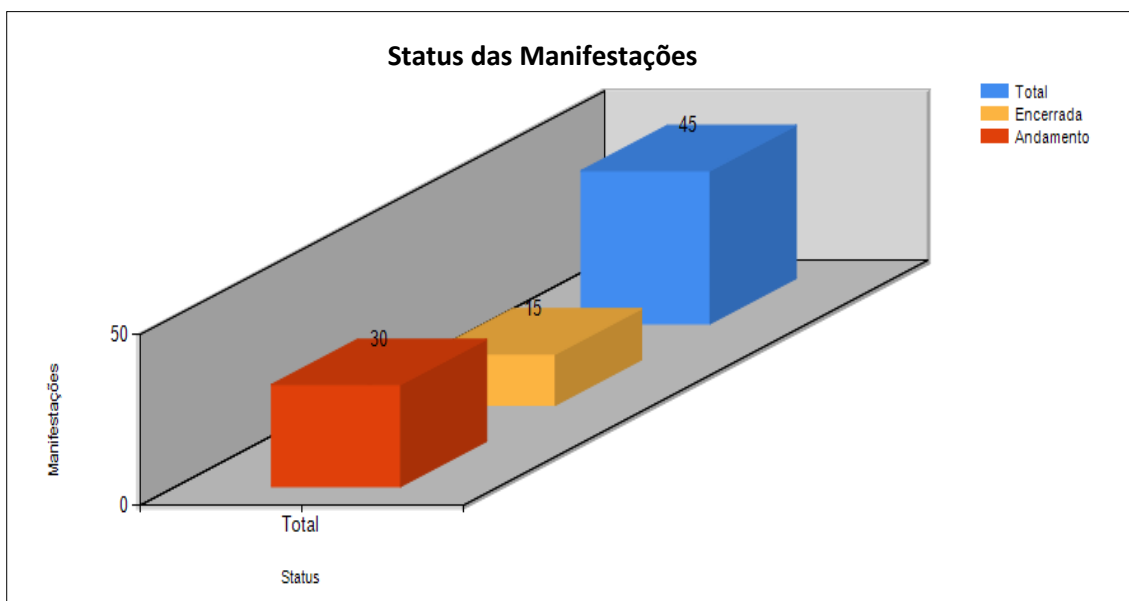
ORIGEM	QUANTIDADE	PERCENTUAL
NÃO REGISTRADO	3	6,7%
E-MAIL	3	6,7%
PESSOALMENTE	9	20,0%
SITE DA OGM	7	15,6%
TELEFONE	23	51,1%
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES	45	100,0%

Como antecipado, o principal meio utilizado pelo cidadão belenense para contatar a OGM/PMB foi através do telefone¹ com 51,1% (cinquenta e um por cento) das solicitações, seguido pelo, o atendimento presencial com 20% (vinte por cento), sítio eletrônico próprio do órgão com 15,6% (quinze por cento), e o e-mail com 6,7% (seis por cento). Ademais, 6,7% (seis por cento) das manifestações não registraram meio de entrada. Tudo conforme demonstra o gráfico e a tabela acima.

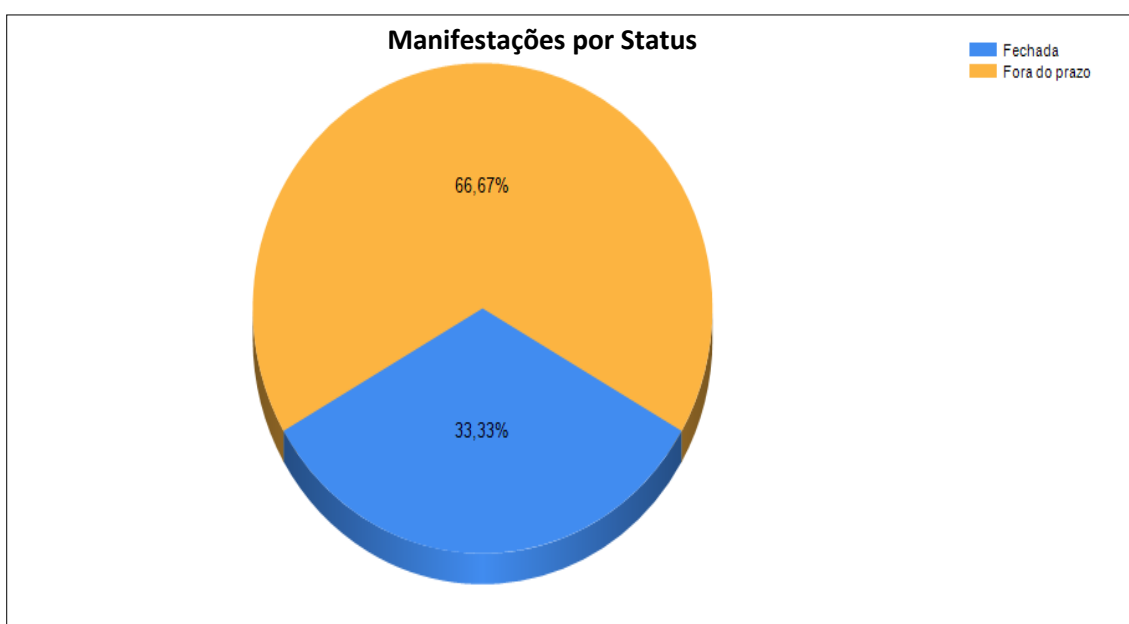
¹ Inclusive o tri-dígito 162.

1.2. Quadro Técnico das Manifestações do primeiro trimestre de 2017

Do total de 45 (quarenta e cinco) manifestações recebidas pela OGM/PMB nos três primeiros meses de 2017, 15 (quinze) já foram atendidas e encerradas. Entretanto, até a conclusão deste relatório 30 (trinta) demandas ainda estavam em andamento, conforme apresenta o gráfico a seguir:

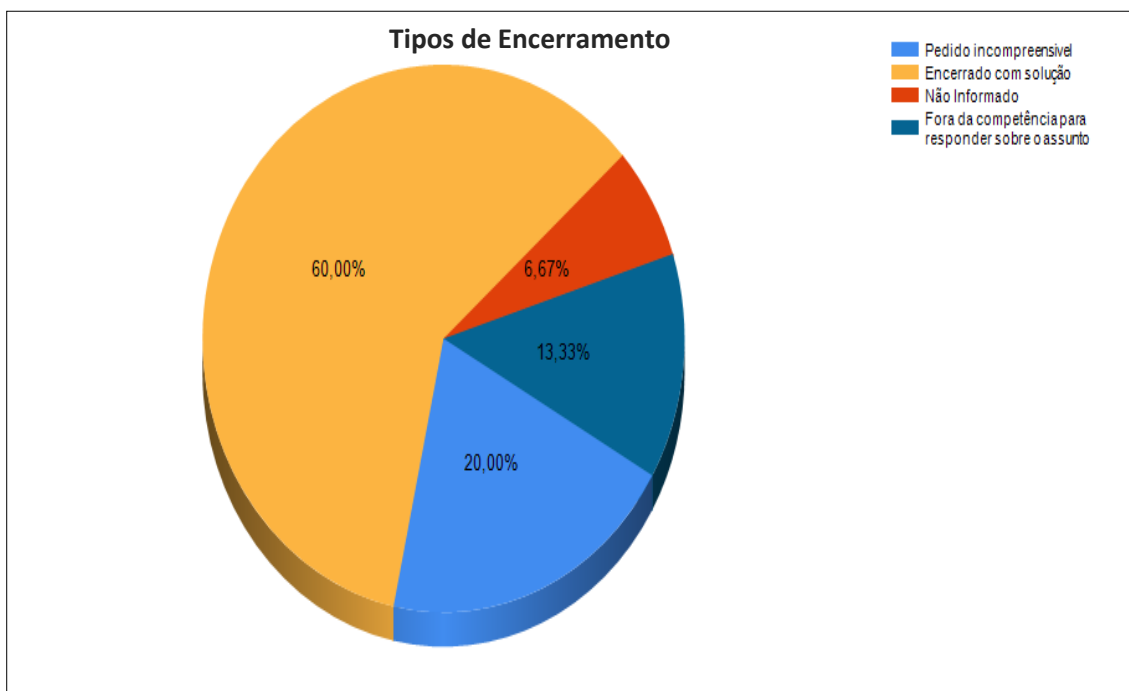


Em proporções percentuais, as 45 (quarenta e cinco) manifestações recebidas nesses três primeiros meses representam 100% (cem por cento), das quais as 15 (quinze) manifestações já encerradas representam 33,33% (trinta e três por cento).



Vale ressaltar que no que tange às 15 (quinze) demandas encerradas, mais da metade foi finalizada com solução, representando 60% (sessenta por cento) do total.

No mais, 20% (vinte por cento) se referem a pedidos incompreensíveis, 13,33% (treze por cento) referem-se a solicitações fora da competência da Prefeitura do Município de Belém – PMB e os 6,67% (seis por cento) restantes não informaram. Como podemos observar no gráfico dos Tipos de Encerramento que segue:



1.2.1. Das Manifestações:

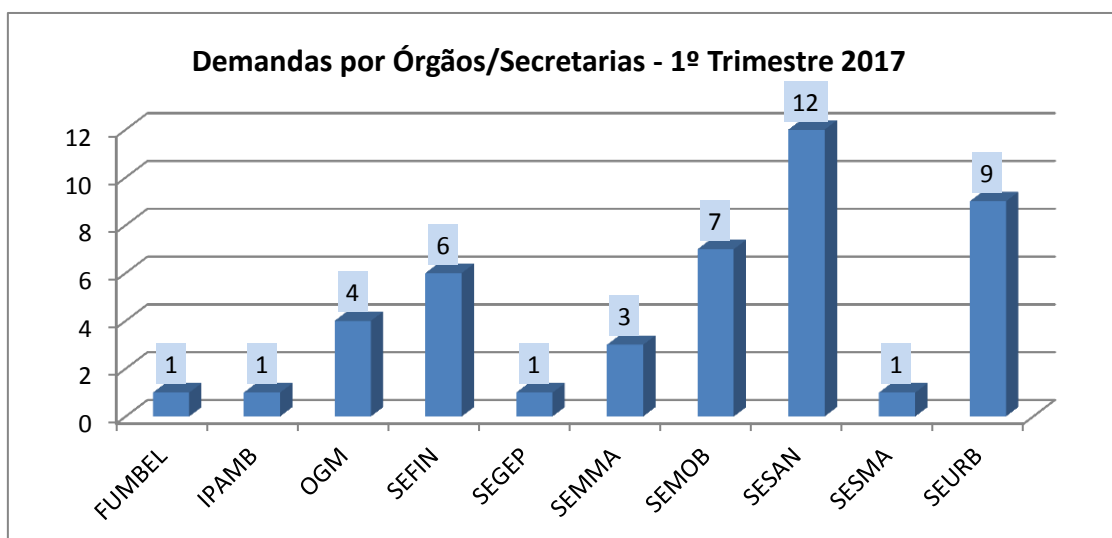
1.2.1.1. Manifestações por Assunto:

ASSUNTO	QUANTIDADE
BUEIRO	1
COLETA IRREGULAR	3
COMÉRCIO ILEGAL	1
ESTACIONAMENTO IRREGULAR	1
FALTA DE ATENDIMENTO	4
FISCALIZAÇÃO	1
FOCO DE DENGUE	1
ILUMINAÇÃO	2
IMÓVEL ABANDONADO	2

INFORMAÇÃO	1
IPTU	4
LIMPEZA	2
MULTA	1
OBRA IRREGULAR	3
ÔNIBUS	4
PODA DE ÁRVORES	3
PONTE	1
RECEBIMENTO E DESPACHO	6
RETIRADA DE ENTULHO	2
TAPA BURACO	1
TRANSPORTE PÚBLICO	1
TOTAL	45

1.2.1.2. Demandas por Secretaria:

ÓRGÃOS/SECRETARIAS	QUANTIDADE
FUMBEL	1
IPAMB	1
OGM	4
SEFIN	6
SEGEP	1
SEMMA	3
SEMOB	7
SESAN	12
SESMA	1
SEURB	9
TOTAL	45



1.2.1.3. Principais Tipologias por Secretaria:

SECRETARIA	TIPO	QUANTIDADE
FUMBEL	LAUDO TÉCNICO	1
IPAMB	FALTA DE ATENDIMENTO	1
OGM	APERFEIÇOAMENTO DE COMUNICAÇÃO COM O CIDADÃO	1
	INFORMAÇÕES	3
SEFIN	ATENDIMENTO PRECÁRIO	1
	FISCALIZAÇÃO DE COMÉRCIO ILEGAL	1
	IPTU	2
	SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO	2
SEGEF	PEDIDO DE INFORMAÇÕES	1
SEMMA	PODA DE ÁRVORE	3
SEMOB	TRANSPORTE PÚBLICO - DIREÇÃO PERIGOSA	1
	DENUNCIA	1
	MULTAS EM ATRASOS	1
	INFORMAÇÕES	2
	PONTO DE ONIBUS RODOVIA DO TAPANA	1
	REMOÇÃO DE VEÍCULO E DESOBSTRUÇÃO DE RUA	1
SESAN	ABANDONO DE MOSQUEIRO	1
	ALAGAMENTO DE VIA	1
	BUEIRO ENTUPIDO	1
	COLETA DE LIXO	4
	DENÚNCIA CONTRA O SERVIDOR PÚBLICO	1
	RETIRADA DE ENTULHO	2
	FALTA DE ATENDIMENTO	1
	FALTA DE PAGAMENTO	1
SESMA	DENÚNCIA CONTRA O SERVIDOR PÚBLICO	1
SEURB	CRECHE ABANDONADA	1
	FALTA DE ATENDIMENTO	1
	ILUMINAÇÃO PÚBLICA	1
	OBRA IRREGULAR	3
	PEDIDO DE INFORMAÇÕES	1
	TERRENO ABANDONADO	2
TOTAL		45

Finalizando este relatório, informamos que, dentro da sua Proposta de Trabalho para o ano de 2017, a Ouvidoria Geral do Município de Belém vem buscando meios de melhorar seus serviços e mecanismos de atuação, de forma a estreitar mais a relação da Prefeitura Municipal de Belém com os munícipes. Para assim, oportunizar a participação direta do cidadão e contribuir para a consolidação da OGM, como instrumento de transformação social.



Ouvidora

- Amanda Pompeu de Andrade

Coordenação Técnica

- Alexandro Pinheiro Gonçalves;
- Elba Larissa Peixoto Carvalho;