



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

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

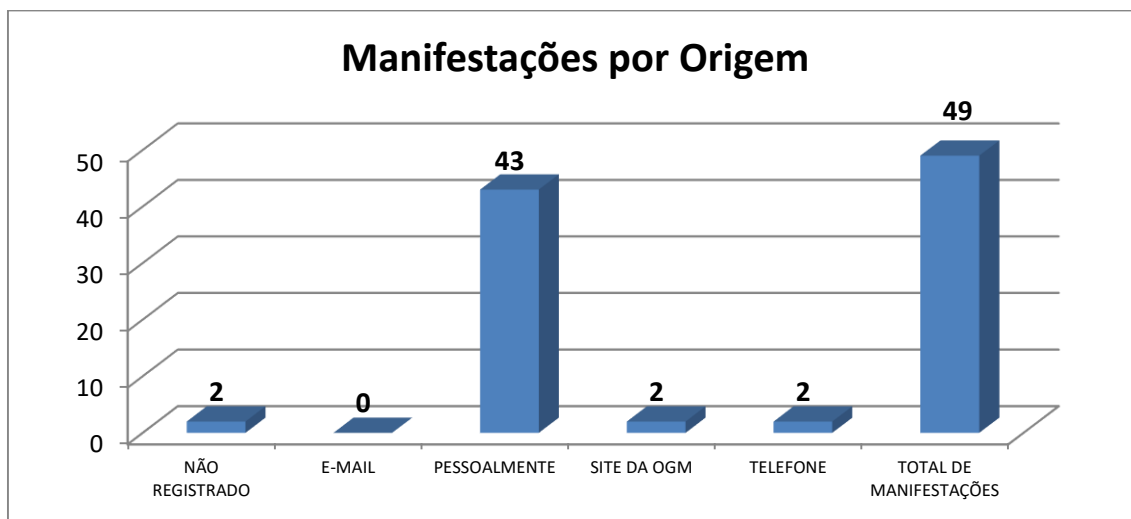
**2.º TRIMESTRE DE 2017**

**BELÉM**  
**2017**

## 1. DADOS ESTATÍSTICOS:

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

No segundo trimestre de 2017, a Ouvidoria recebeu 49 (quarenta e nove) demandas, sendo 19 manifestações e 30 atendimentos diretos. A maior parte das demandas admitidas nesta OGM no período supracitado, se deram de maneira presencial, conforme o gráfico abaixo:



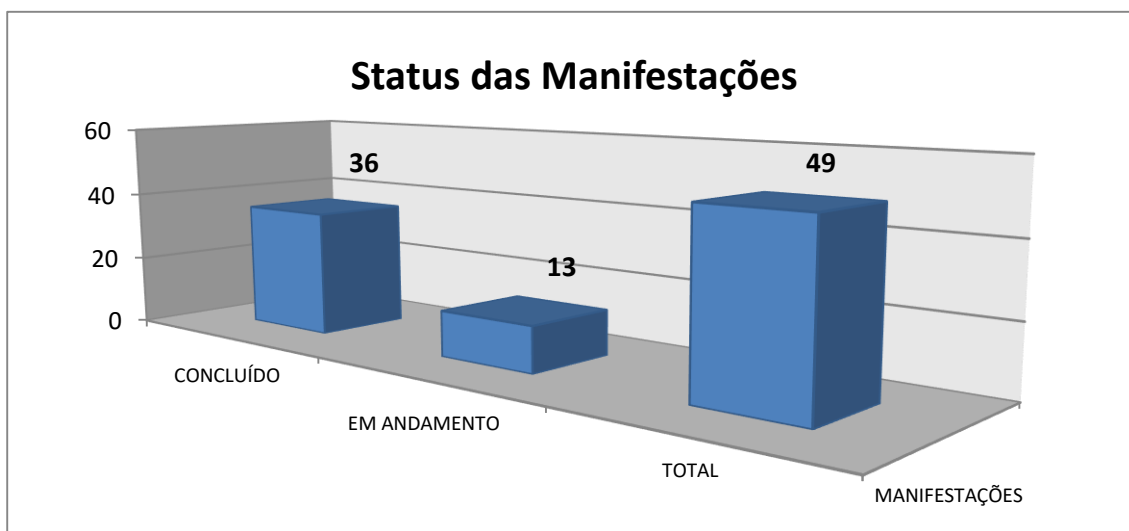
ORIGEM	QUANTIDADE	PERCENTUAL
NÃO REGISTRADO	2	4%
E-MAIL	0	0%
PESSOALMENTE	43	88%
SITE DA OGM	2	4%
TELEFONE	2	4%
<b>TOTAL DE MANIFESTAÇÕES</b>	<b>49</b>	<b>100,0%</b>

Como antecipado, o principal meio utilizado pelo cidadão belenense para contatar a OGM/PMB foi através do atendimento presencial com 88% (oitenta e oito por cento), seguida pelos meios de entrada, atendimento telefônico<sup>1</sup> e sítio eletrônico próprio do órgão com 2% (dois por cento) cada. Neste trimestre não foram registradas demandas advindas do e-mail desta Ouvidoria. Ademais, 2% (dois por cento) das manifestações não registraram meio de entrada. Tudo conforme demonstra o gráfico e a tabela acima.

<sup>1</sup> Inclusive o tri-dígito 162.

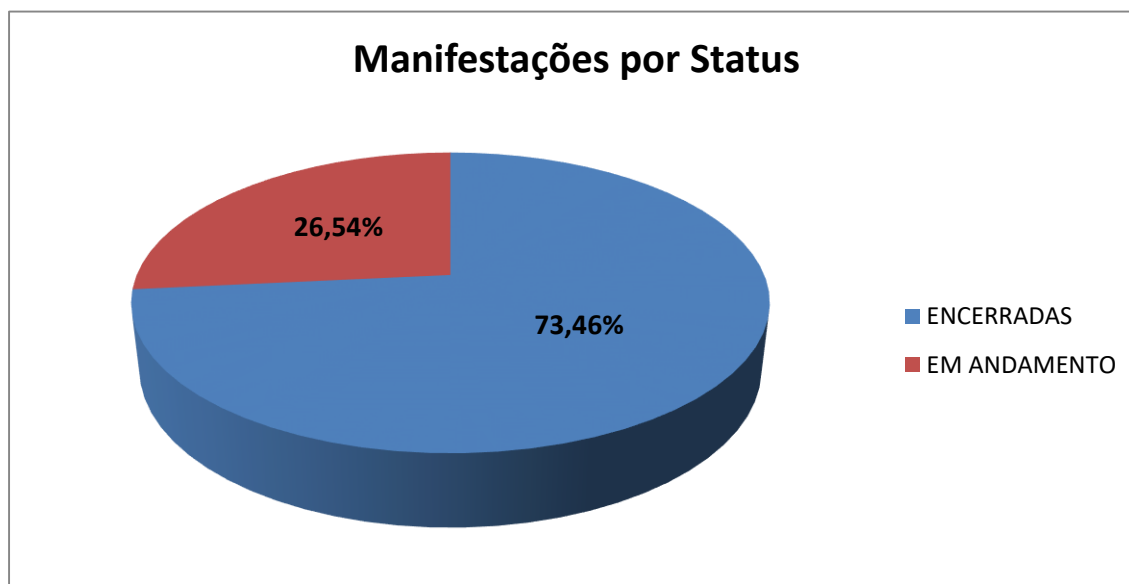
## 1.2. Quadro Técnico das Manifestações do segundo trimestre de 2017.

Do total de 49 (quarenta e nove) manifestações recebidas pela OGM/PMB neste segundo trimestre de 2017, 36 (trinta e seis) já foram atendidas e concluídas. Entretanto, até a conclusão deste relatório 13 (treze) demandas ainda estavam em andamento, conforme apresenta o gráfico a seguir:



Em proporções percentuais, as 49 (quarenta e nove) manifestações recebidas nos meses de abril, junho e julho representam 100% (cem por cento), das quais as 36 (trinta e seis) manifestações já encerradas representam 73,46% (setenta e três por cento).

### 1.2.1. Das Manifestações:

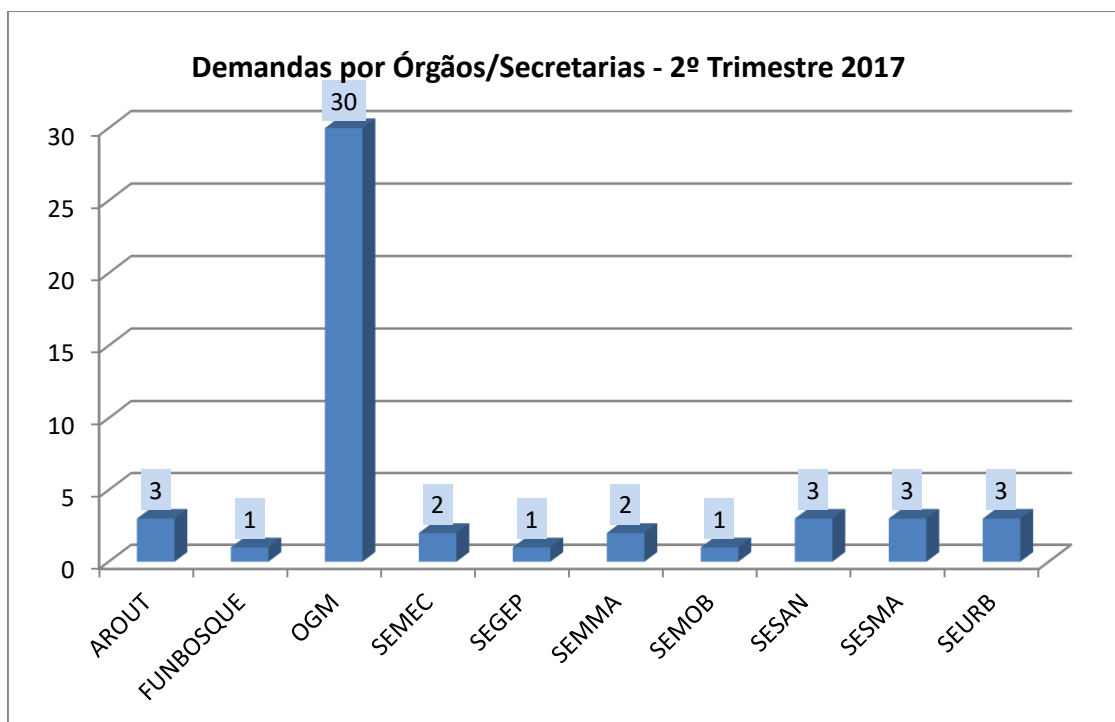


### 1.2.1.1. Manifestações por Assunto:

ASSUNTO	QUANTIDADE
ASFALTO, ATERRO E LIMPEZA	1
DENUNCIA - SERVIDOR PÚBLICO MUNICIPAL	3
DENUNCIA - DESVIO DE PATRIMÓNIO PÚBLICO	1
ENTULHO	1
INFORMAÇÕES – ATENDIMENTO DIRETO	30
LIMPEZA DE RUA	1
MATERIAL DIDÁTICO PARA ESCOLA	1
NÃO CUMPRIMENTO DA LEI DE ACESSO	1
PODA DE ÁRVORE	1
POLUIÇÃO SONORA	1
PROCESSO SEURB	1
RECLAMAÇÃO – TRANSPORTE PÚBLICO	1
RECLAMAÇÃO - SECRETARIAS	2
REEMBOLSO - DIÁRIAS DE VIAGEM	2
ROÇAGEM	1
TAPA BURACO	1
<b>TOTAL</b>	<b>49</b>

### 1.2.1.2. Demandas por Secretaria:

ÓRGÃOS/SECRETARIAS	QUANTIDADE
AROUT	3
FUNBOSQUE	1
OGM	30
SEGEP	2
SEMEC	1
SEMMA	2
SEMOB	1
SESAN	3
SESMA	3
SEURB	3
<b>TOTAL</b>	<b>49</b>



### 1.2.1.3. Principais Tipologias por Secretaria:

SECRETARIA	TIPO	QUANTIDADE
AROUT	ASFALTO, ATERRO E LIMPEZA	1
	LIMPEZA DE RUA	1
	ROÇAGEM	1
FUNBOSQUE	DENUNCIA - DESVIO DE PATRIMÓNIO PÚBLICO	1
OGM	INFORMAÇÕES – ATENDIMENTO DIRETO	30
SEMEC	MATERIAL DIDÁTICO PARA ESCOLA	1
	DENUNCIA - SERVIDOR PÚBLICO MUNICIPAL	1
SEGEP	NÃO CUMPRIMENTO DA LEI DE ACESSO	1
SEMMA	PODA DE ÁRVORE	1
	POLUIÇÃO SONORA	1
SEMOB	RECLAMAÇÃO – TRANSPORTE PÚBLICO	1
SESAN	ENTULHO	1
	RECLAMAÇÃO - SECRETARIAS	1
	TAPA BURACO	1
SESMA	DENUNCIA - SERVIDOR PÚBLICO MUNICIPAL	1
	REEMBOLSO - DIÁRIAS DE VIAGEM	2
SEURB	DENUNCIA - SERVIDOR PÚBLICO MUNICIPAL	1
	PROCESSO SEURB	1
	RECLAMAÇÃO - SECRETARIAS	1
<b>TOTAL</b>		<b>49</b>

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.

É importante informar ainda que esta Ouvidoria mudou de endereço neste trimestre, o que implicou em um período necessário para mudança e adaptação, ficando assim o atendimento presencial e telefônico suspensos. Entretanto ressaltamos que todas as mudanças ocorridas são movidas à intenção de melhor servir a comunidade e 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;