



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

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO
DE BELÉM

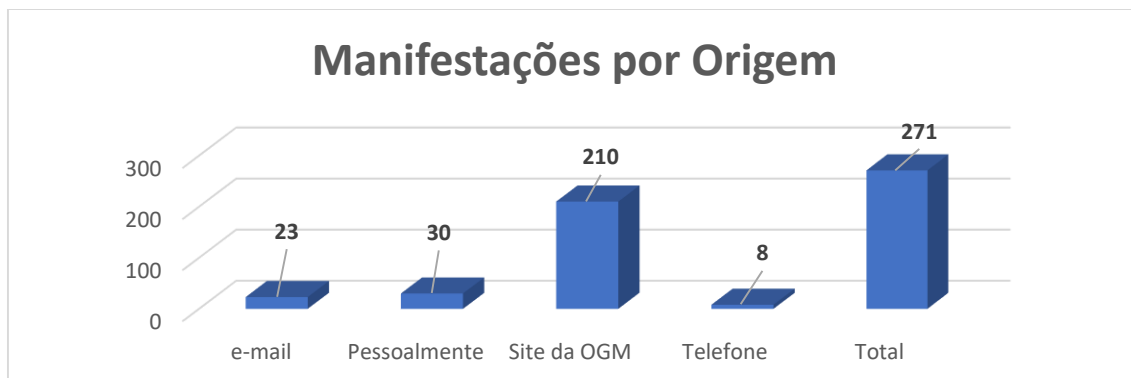
3.º TRIMESTRE DE 2019

BELÉM
2019

1. DADOS ESTATÍSTICOS:

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

No terceiro trimestre de 2019, a Ouvidoria recebeu 271 (duzentos e setenta e uma) manifestações. A maior parte das demandas admitidas nesta OGM no período supracitado se deu de maneira virtual, **SITE DA OGM**, conforme o gráfico abaixo:

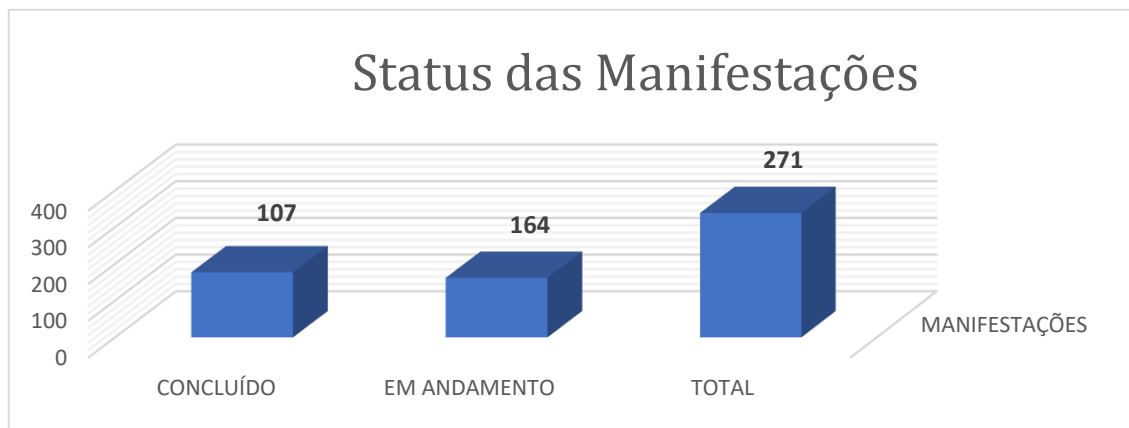


ORIGEM	QUANTIDADE	PERCENTUAL
E-MAIL	23	9%
PESSOALMENTE	30	11%
SITE DA OGM	210	77%
TELEFONE	8	3%
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES	271	100%

Como dito anteriormente, o principal meio utilizado pelo cidadão belenense para contatar a OGM/PMB foi através do atendimento virtual, **“SITE DA OGM”** com 77% (setenta e sete por cento), seguida pelo atendimento pessoal 11% (onze por cento), depois via e-mail 9% (nove por cento) e por fim as manifestações recebidas via telefone que somaram 3% (três por cento), conforme demonstra o gráfico e tabela acima.

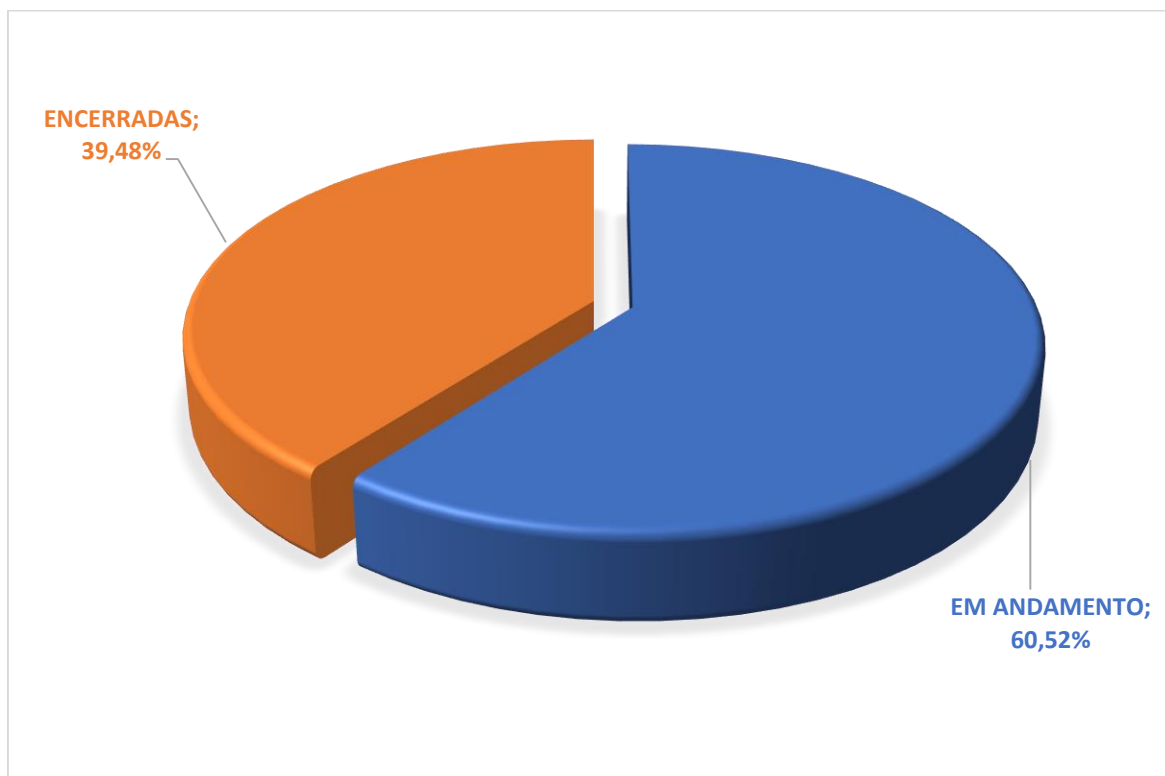
1.2. Quadro Técnico das Manifestações do terceiro trimestre de 2019

Do total de 271 (duzentos e setenta e uma) manifestações recebidas pela OGM/PMB neste terceiro trimestre de 2019, 107 (cento e sete) já foram atendidas e concluídas. Entretanto, até a conclusão deste relatório 164 (cento e sessenta e quatro) demandas ainda estão em andamento, conforme apresenta o gráfico a seguir:



Em proporções percentuais, as 271 (duzentos e setenta e uma) manifestações recebidas nos meses de julho, agosto e setembro, representam 100% (cem por cento), das quais as 107 (cento e sete) manifestações já encerradas representam 39,48% (trinta e nove vírgula quarenta e oito por cento), desse modo, as manifestações em andamento representam 60,52% (sessenta vírgula cinquenta e dois por cento).

1.2.1 Das Manifestações:



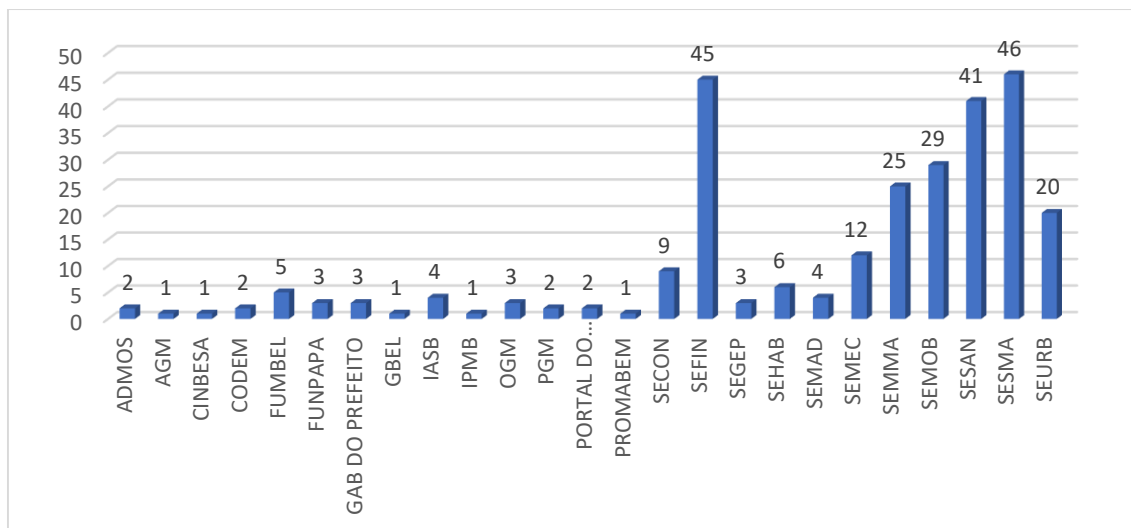


1.2.1.1. Manifestações por Assunto:

ASSUNTO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Denúncia	49	18,08%
Informação	43	15,87%
Reclamação	102	37,27%
Solicitação	73	27,3%
Sugestão	4	1,48%
TOTAL	271	100%

1.2.1.2. Quantitativo de demandas por secretaria:

ÓRGÃOS/SECRETARIAS RESPONSÁVEIS	QUANTIDADE
ADMOS	2
AGM	1
CINBESA	1
CODEM	2
FUMBEL	5
FUNPAPA	3
GAB DO PREFEITO	3
GBEL	1
IASB	4
IPMB	1
OGM	3
PGM	2
PORTAL DO TRABALHADOR	2
PROMABEM	1
SECON	9
SEFIN	45
SEGEP	3
SEHAB	6
SEMAD	4
SEMEC	12
SEMMA	25
SEMOB	29
SESAN	41
SESMA	46
SEURB	20
Total	271



Finalizando este relatório, informamos que, dentro da sua Proposta de Trabalho para o ano de 2019, a Ouvidoria Geral do Município de Belém vem sempre 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.

Por fim, reforçamos e renovamos os votos junto à população de Belém acerca do empenho e da dedicação desta Ouvidoria Geral na busca incansável por melhorias e retorno em tempo hábil aos cidadãos que nos procuram, ratificando que este é um trabalho em equipe com os demais órgãos integrantes da Administração Pública Municipal.

Ouidora Geral

- Amanda Pompeu de Andrade

Coordenador Técnico

- Alexandro Pinheiro Gonçalves;

Assessor Técnico

- Claudio Rodrigues;