



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

**RELATÓRIO 2º TRIMESTRE 2022**  
**DAS MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS**

Ouvidora Geral do Município  
**Márcia Vieira da Silva**

Coordenador Setorial Técnico  
**Gilberto Oliveira da Silva**

Coordenador de Comunicação  
**João Maria da Silva Neves Neto**

**Belém**  
**Agosto 2022**



## APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria Geral do Município de Belém, nos termos do disposto na Lei nº 13.460/2017, apresenta o Relatório de Gestão referente às atividades realizadas no segundo trimestre de 2022, onde constam os números de manifestações recebidas. Todo cidadão pode contribuir para a gestão das políticas e serviços públicos municipais por meio da Ouvidoria, disponível no site <https://ouvidoria.belem.pa.gov.br/>.

Desse modo, cumpre descrever o papel desempenhado pela Ouvidoria Geral, este é um órgão auxiliar, independente, permanente e com autonomia administrativa e funcional. Tem por objetivo apurar as demandas relativas às prestações dos serviços públicos da administração públicas 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, reclamação, críticas, comentários e pedido de informação sobre atos considerados ilegais comissivos e/ou omissivos, arbitrários, desonestos, indecorosos ou que contrariem o interesse público, praticado por servidores públicos do Município de Belém ou agentes públicos em geral.

Compete ainda à OGM/PMB diligenciar junto às unidades da administração municipal competente para a prestação de serviços públicos com o 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.

As informações reunidas pela Ouvidoria são encaminhadas aos órgãos/secretarias competentes, para que estes conheçam a realidade dos serviços públicos prestados por eles, buscando garantir o seu direito de falar com a prefeitura e de receber resposta.

Por este motivo é de suma importância que a população caminhe com a administração municipal e esteja ciente das ações promovidas pela Prefeitura e do zelo que a mesma possui ao administrar o dinheiro público em prol de benefícios para os cidadãos.

Por fim, a seguir será apresentado um breve resumo sobre as atividades do período 1º de abril a 30 de junho de 2022.



Os dados que serão apresentados têm origem em um banco de dados gerado pelo Sistema de Ouvidoria - SISOUV ([www.ogm.belem.pa.gov.br/gestor](http://www.ogm.belem.pa.gov.br/gestor)), 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 de 2022 à 31 de março de 2022. Quando uma demanda é cadastrada no SISOUV, ela passa por uma triagem e em seguida é encaminhada à entidade relacionada, para sua manifestação e/ou manifestações informações através do Ouvidor Descentralizado que foi indicado de cada órgão. A resposta apresentada pela entidade responsável é analisada pela equipe técnica da OGM, cabendo à mesma a emitir um parecer final ao atendimento.

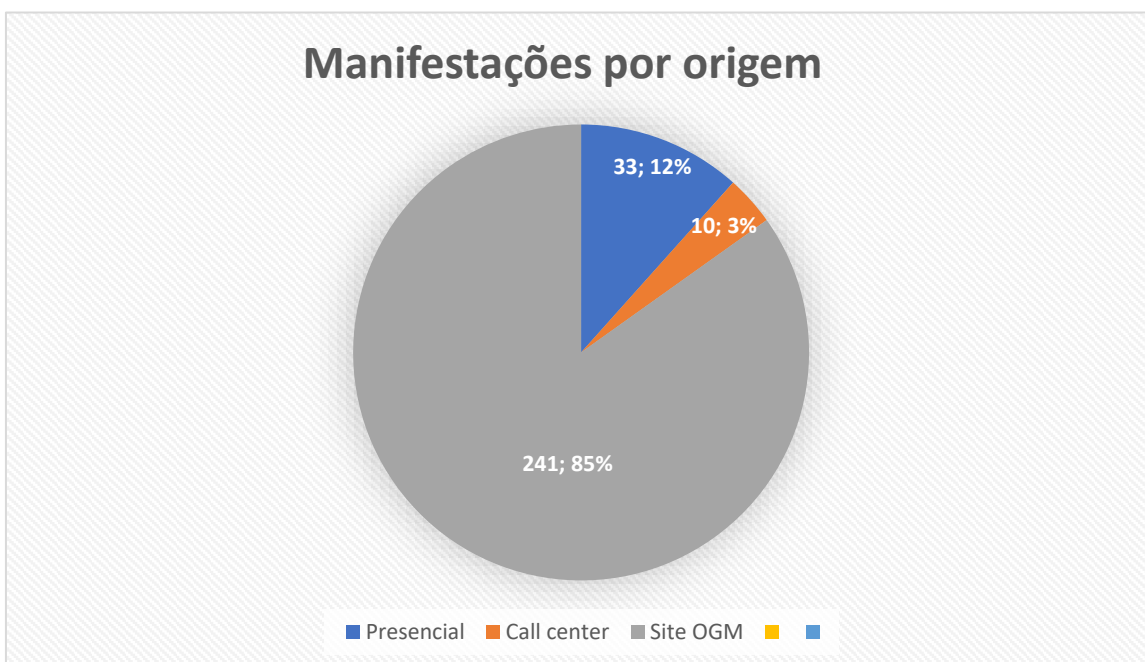
O Ouvidor Descentralizado indicado por cada Órgão/secretaria, passa por módulo de treinamento único de acesso e manuseio do SISOUV. Todo treinamento é efetuado pela equipe do setor de Coordenadoria Setorial Técnica desta OGM/PMB.

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

No segundo trimestre de 2022, na Ouvidoria Geral do Município de Belém foram registradas 284 (duzentos e oitenta e quatro) manifestações recebidas no sistema de Ouvidoria (SISOUV), diferente do primeiro trimestre do ano de 2022 que teve um total de 318 solicitações registradas em nosso sistema.

### Manifestações por origem:

Das 284 manifestações registradas, 241 deu origem através do site da Ouvidoria do Município com percentual de 86%, 33 manifestações registrada de forma presencial e 10 registrada no CALL-CENTER. Abaixo o esboço do gráfico referente as demandas recebidas por origem.

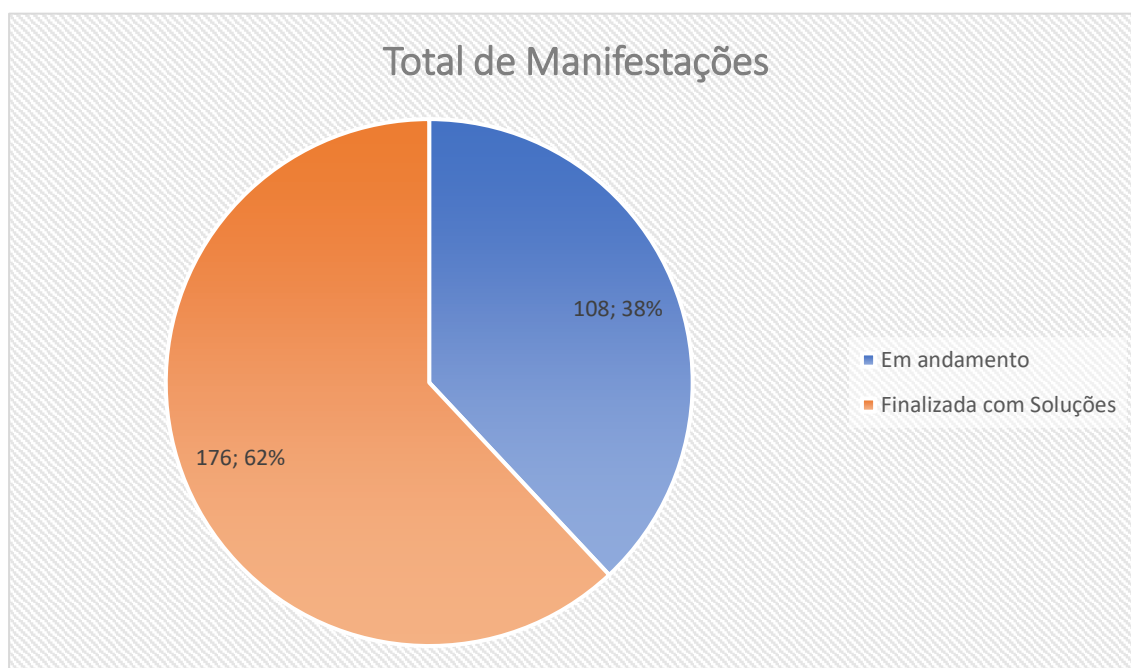


Fonte: Sistema para Gestão de Ouvidoria Pública (SISOUV)

Como observado, o principal meio de utilização pelo cidadão para entrar em contato com a Ouvidoria Geral do Município de Belém e abrir uma manifestação foi através do atendimento virtual <https://ouvidoria.belem.pa.gov.br>.

## QUADRO TÉCNICO DAS MANIFESTAÇÕES DO 2º TRIMESTRE DE 2022

No total de 284 (duzentos e oitenta e quatro) manifestações, 176 foram atendidas e finalizadas com sucesso e 108 em andamento como mostra o gráfico abaixo.



Fonte: Sistema para Gestão de Ouvidoria Pública (SISOUV)

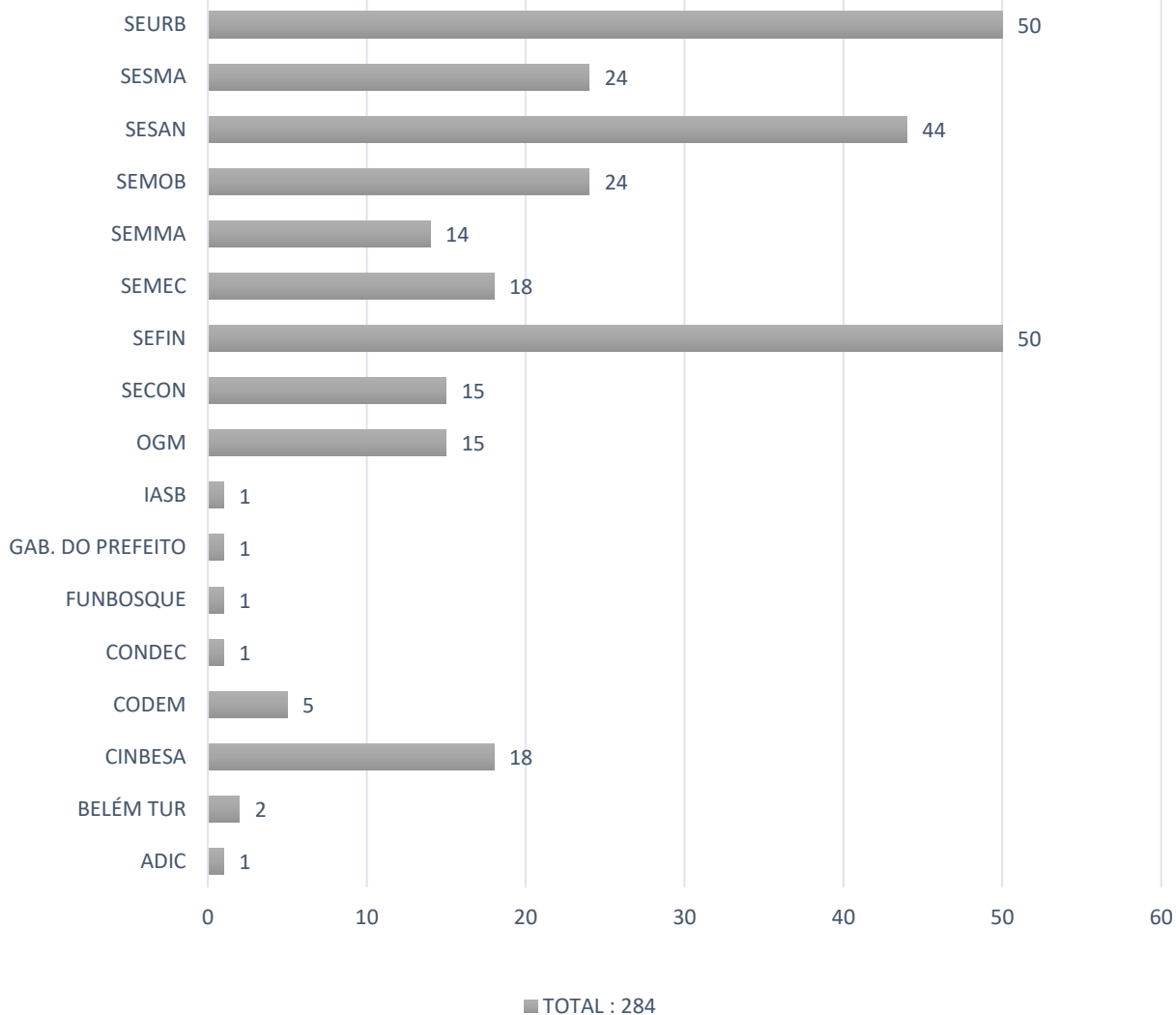
Em porcentagens, as 284 (duzentos e oitenta e quatro) manifestações recebidas no 2º trimestre de 2022 representam 100% (cem por cento), das quais as 176 (cento e setenta e seis) manifestações já encerradas que apresentam 62% e 38% de manifestações em andamento.

### Manifestações por secretaria

Abaixo veremos o gráfico detalhado de cada secretaria/órgão das manifestações recebidas no segundo trimestre de 2022. Em destaque temos a SEFIN com 50 manifestações recebidas e SEURB com 50 manifestações recebidas seguida da SESAN com 44 manifestações registradas como mostra o gráfico abaixo.



### Total de manifestações por Secretaria



Fonte: Sistema para Gestão de Ouvidoria Pública (SISOUV)



## Manifestações por tipo de acolhimento

Abaixo os quatros tipos de manifestações mais recorrente:

### Solicitação (72,86%)

Requerimento de adoção de providência por parte da Administração Pública Municipal ou orientações gerais:

- Contato de repartições municipais
- Certidão negativa
- Projeto
- Normas e legislação

### Reclamação (16,53%)

Demonstração de insatisfação de serviço ou atendimento de agente público da Administração Pública Municipal:

- Transporte coletivo
- Estrutura Urbana
- Iluminação publica
- Esgoto

### Denúncia (6,12%)

Manifestação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão da Administração Pública Municipal e/ou órgão de controle interno ou externo

- Alvará de funcionamento
- Código de obras
- Estrutura urbana
- Carros abandonados

### Comunicação (2,45%)

Manifestação de origem anônima e com indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade

- Área verde
- Código de obras
- Saúde Publica
- Estrutura Urbana

### Elogio (0,41%)

Demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento de agente público



- Atendimento presencial

### **Sugestão (1,63%)**

Proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública Municipal

- Outros assuntos: sugestão de pauta para publicação
- IPTU
- Moradia
- Ciclovía

Finalizando este relatório, informamos que, dentro da sua proposta de trabalho para o ano de 2022, 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 consolidação da OGM, como instrumento de transformação social.