



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

RELATÓRIO 3º 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
outubro 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 terceiro 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 denúncia, 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 julho a 30 de setembro 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), 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 julho de 2022 à 30 de setembro 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.

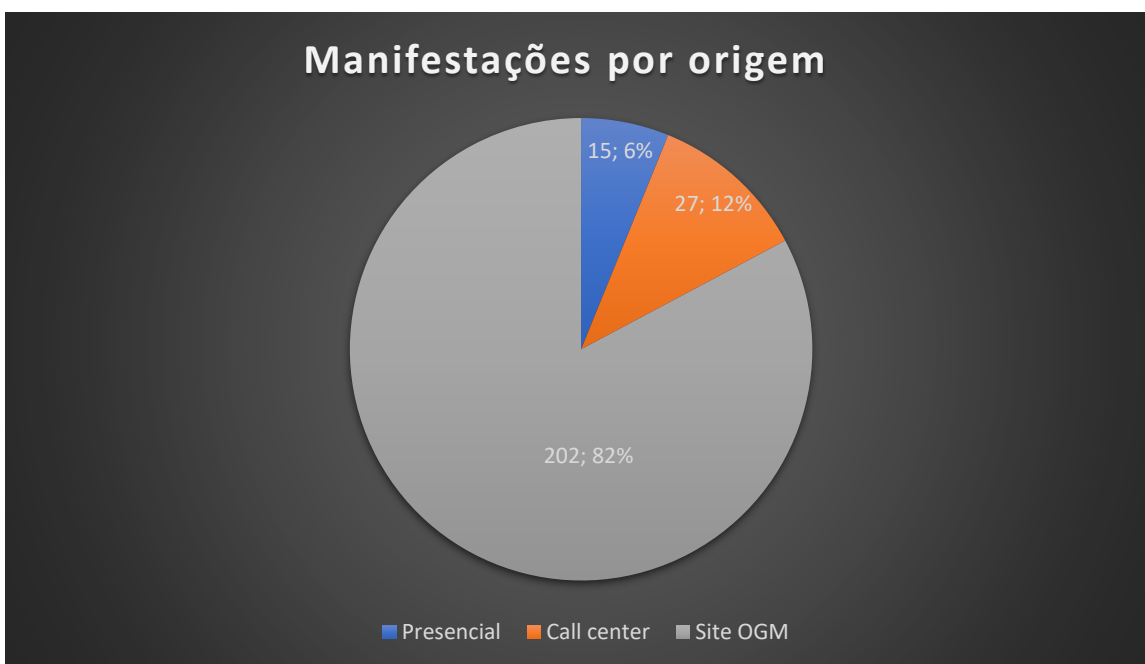
O Ouvidor Descentralizado indicado por cada Órgão/secretaria, passa por módulo de treinamento único de acesso e manuseio do SISOUV. Todo treinamento é efetuado pela equipe do setor de Coordenadoria Setorial Técnica desta OGM/PMB.

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

No terceiro trimestre de 2022, Ouvidoria Geral do Município de Belém foram registradas um total de 244 (duzentos e quarenta e quatro) manifestações recebidas no sistema de Ouvidoria (SISOUV), diferente do segundo trimestre do ano de 2022 que teve um total de 284 solicitações registradas em nosso sistema.

Manifestações por origem:

Das 244 manifestações registradas, 202 deu origem através do site da Ouvidoria do Município com percentual de 82%, 27 manifestações registrada de forma presencial e 15 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 3º TRIMESTRE DE 2022

No total de 244 (duzentos e quarenta e quatro) manifestações, 100 foram atendidas e finalizadas com sucesso e 144 em andamento como mostra o gráfico abaixo.

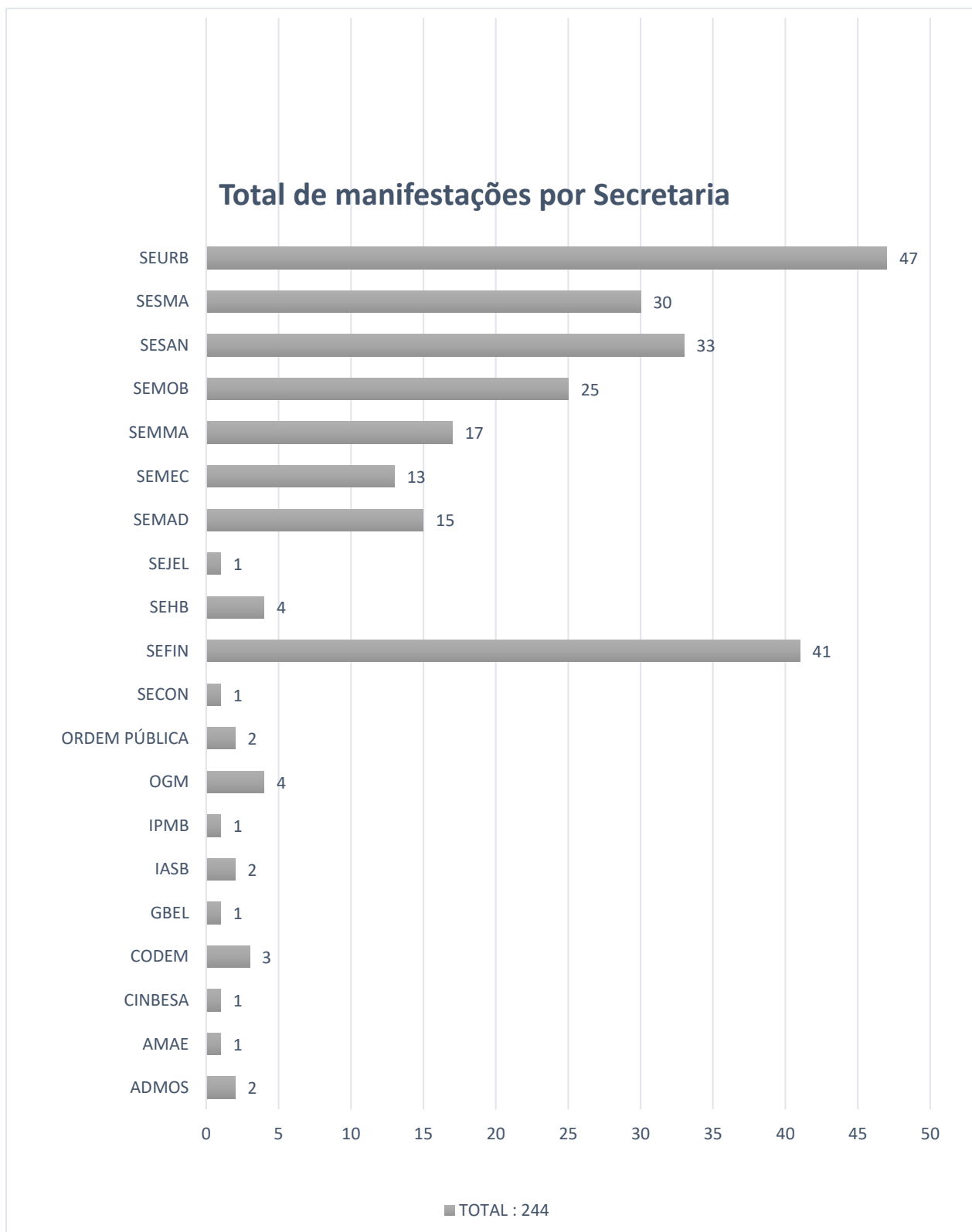


Fonte: Sistema para Gestão de Ouvidoria Pública (SISOUV)

Em porcentagens, as 244 (duzentos e oitenta e quatro) manifestações recebidas no 3º trimestre de 2022 representam 100% (cem por cento), das quais as 100 (cem) manifestações já encerradas que apresentam 41% e 59% de manifestações em andamento.

Manifestações por secretaria

Abaixo veremos o gráfico detalhado de cada secretaria/órgão das manifestações recebidas no terceiro trimestre de 2022. Em destaque temos a SEURB com 47 manifestações recebidas e SEFIN com 41 manifestações recebidas, seguida da SESAN com 33 manifestações registradas como mostra o gráfico abaixo.



fonte: Sistema para gestão de Ouvidoria Pública (SISOUV)

Manifestações por tipo de acolhimento

Abaixo os quatros tipos de manifestações mais recorrente:

Solicitação (25%)

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

- Projeto
- Normas e legislação

Reclamação (41,25%)

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

- Transporte coletivo
- Estrutura Urbana
- Iluminação publica
- Esgoto

Denúncia (4,15%)

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
- Estrutura urbana
- Carros abandonados

Comunicação (4,10%)

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

- Saúde Publica
- Estrutura Urbana
- Código de obras
-

Elogio (4,95%)



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

- Atendimento presencial

Sugestão (10,55%)

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

- IPTU
- Moradia
- Ciclovia

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.