



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

**RELATÓRIO 1º TRIMESTRE 2023**  
**DAS MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS**

Ouvidora Geral do Município  
**Bruna da Silva Cavalcante**

Coordenador Setorial Técnico  
**Gilberto Oliveira da Silva**

Coordenadora de Comunicação  
**Ilmara Mayla Fonseca de Oliveira**

**Belém**  
**Abril 2023**



## APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria Geral do Município de Belém, nos termos do disposto na Lei nº 13.460/2017, apresenta o relatório do 1ª trimestre de 2023, 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 de 1º de janeiro a 31 de março de 2023.

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 2023 à 31 de



março de 2023. 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.

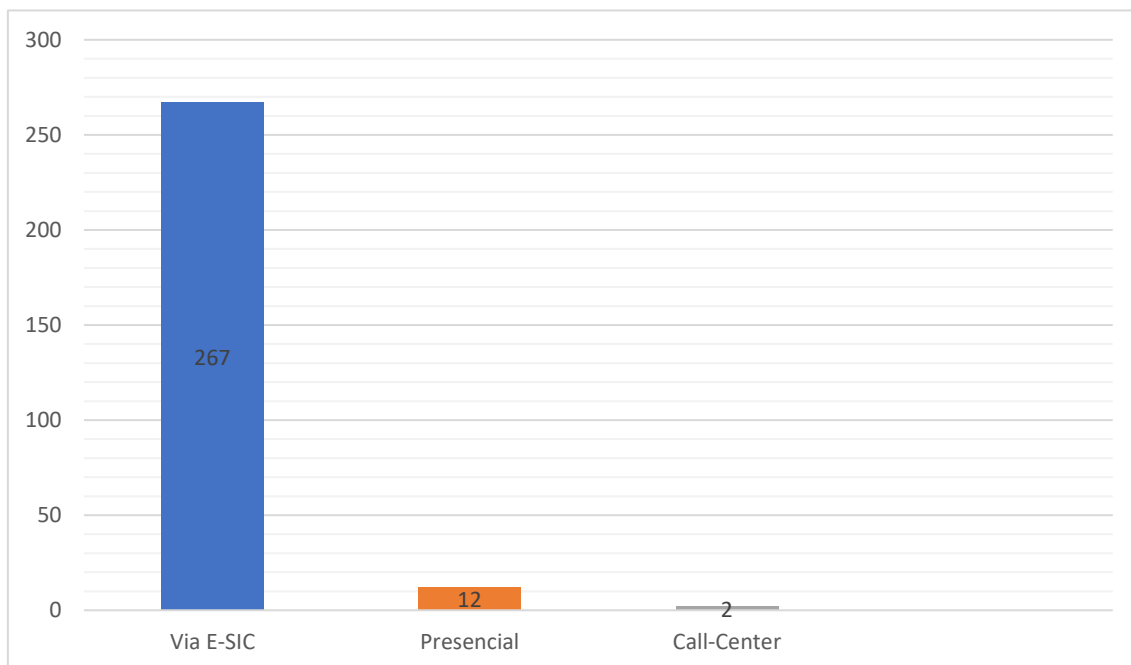
O Ouvidor Descentralizado indicado por cada Órgão/secretaria, passa por módulo de treinamento único de acesso e manuseio do SISOUV. Todo treinamento é efetuado pela equipe da Coordenadoria Setorial Técnica desta OGM/PMB.

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

No primeiro trimestre de 2023, Ouvidoria Geral do Município de Belém foram registradas um total de **281** manifestações recebidas no sistema de Ouvidoria (SISOUV).

### Manifestações por origem:

Das 281 manifestações registradas, 267 deu origem através do site da Ouvidoria com percentual de 95% de demandas recebidas no primeiro trimestre de 2023. Abaixo o esboço do gráfico referente as demandas recebidas por origem.



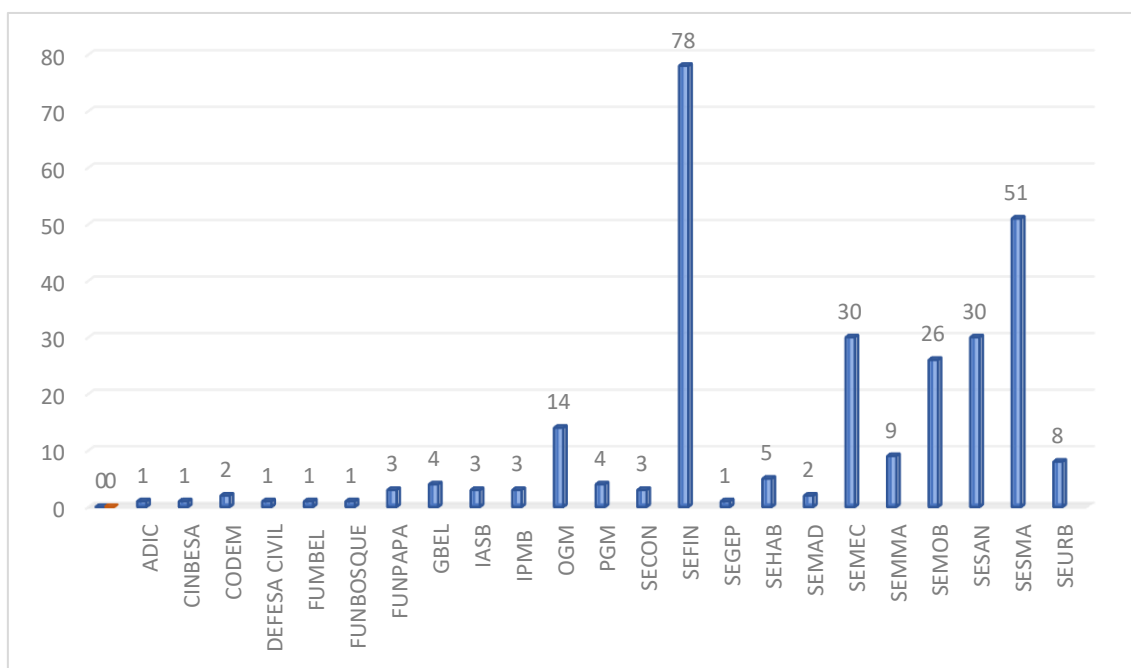
Como observado, o principal meio de utilização pelo cidadão para entrar em contato com a Ouvidoria Geral do Município de Belém e abrir uma manifestação foi através do atendimento e-SIC virtual <https://ouvidoria.belem.pa.gov.br>.

## QUADRO TÉCNICO DAS MANIFESTAÇÕES DO 3º TRIMESTRE DE 2023

### Manifestações por secretaria

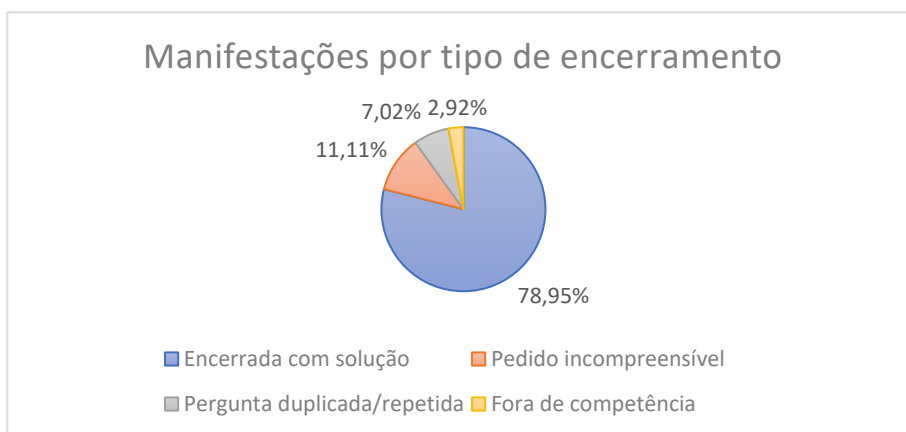
Abaixo veremos o gráfico detalhado de cada secretaria/órgão das manifestações recebidas no primeiro trimestre de 2023. Em destaque temos a SEFIN com 78 manifestações, seguida da SESMA com 51 manifestações registrada no sistema de Ouvidoria como mostra o gráfico abaixo:

### GRÁFICO DE CADA SECRETARIA 1º trimestre 2023



### Manifestações por tipo de encerramento:

Abaixo o gráfico por tipo de encerramento





## **Manifestações por tipo de acolhimento**

Abaixo os quatros tipos de manifestações mais recorrente:

### **Solicitação (35%)**

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

- Desconto de IPTU
- Lixeiras
- Sinalização de via publica

### **Reclamação (46%)**

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

- Iluminação publica
- Transporte coletivo
- Asfalto
- Código de postura

### **Denúncia (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.

- Assedio moral
- IPTU e ISS
- Iluminação publica

### **Comunicação (2,5%)**

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

- Vacinação



- Estrutura Urbana
- Fiscal (finanças)

### Sugestão (1,5 %)

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

- Moradia
- Saneamento básico

### Elogio (1%)

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

- UBS

Dados quantitativos das manifestações recebidas e suas temáticas no primeiro trimestre de 2023. As secretarias relacionadas são:

**SESAN, SEFIN e SESMA.**

### Secretaria Municipal de Saneamento

	Processo	Temáticas	Órgão	Situação
1.	6385	Coleta de Lixo	SESAN	Concluído
2.	6392	Coleta de lixo irregular	SESAN	Pendente
3.	6417	Retirada em entulhos da frente de imóvel particular	SESAN	Concluído
4.	6422	Descontinuidade na coleta de lixo	SESAN	Concluído
5.	6453	Solicitação de desentupimento de bueiro	SESAN	Concluído
6.	6454	Solicitação de desentupimento de bueiro	SESAN	Concluído
7.	6463	Necessidade de Asfaltamento de Rua Pública	SESAN	Concluído
8.	6466	Retirada de entulhos deixado	SESAN	Concluído
9.	6487	Lixeiras	SESAN	Pendente
10.	6488	Limpeza de igarapés	SESAN	Concluído
11.	6489	solicitação de tapa buraco	SESAN	Concluído
12.	6490	informação	SESAN	Concluído



13.	6493	Licitação dos Concessão dos Serviços Públicos	SESAN	Pendente
14.	6502	Saneamento sanitário irregular em via publica	SESAN	Pendente
15.	6505	Retira de entulhos	SESAN	Pendente
16.	6527	Entulho particular no meio da rua	SESAN	Concluído
17.	6533	Alagamento em via	SESAN	Concluído
18.	6546	Limpeza da rua e de bueiros	SESAN	Concluído
19.	6547	Falha na coleta de lixo	SESAN	Pendente
20.	6552	Prevaricação	SESAN	Concluído
21.	6580	coleta de lixo	SESAN	Concluído
22.	6598	Reclamação	SESAN	Concluído
23.	6600	Solicitação de informação sobre seguros contratados	SESAN	Concluído
24.	6608	Buraco na sarjeta da rua	SESAN	Concluído
25.	6616	Obra na Passagem	SESAN	Pendente
26.	6625	Limpeza pública no bairro Reduto	SESAN	Pendente
27.	6629	Consulta de processo	SESAN	Concluído
28.	6655	Informação	SESAN	Concluído
29.	6672	Coleta de Lixo residencial	SESAN	Pendente
30.	6674	Coleta irregular do Lixo	SESAN	Concluído

### Secretaria Municipal de Finanças

Q	Processo	Temáticas	Órgão	Situação
1.	6383	débitos mobiliários	SEFIN	Concluído
2.	6384	débitos mobiliários	SEFIN	Concluído
3.	6387	compensação iptu paga em duplicidade	SEFIN	Concluído
4.	6388	cancelamento debito iptu e taxas	SEFIN	Pendente
5.	6389	cancelamento debito iptu e taxas	SEFIN	Pendente
6.	6390	cancelamento debito iptu e taxas lotes 3,5 e 7	SEFIN	Concluído
7.	6391	adesão falha sistema	SEFIN	Concluído
8.	6394	pagamento passe livre eleição 2022	SEFIN	Concluído
9.	6396	status de processo	SEFIN	Concluído
10.	6397	boleto iptu 2022	SEFIN	Concluído
11.	6400	valor divergente após a terceira parcela.	SEFIN	Concluído
12.	6410	assunto: práticas comerciais irregulares.	SEFIN	Concluído
13.	6421	cancelamento débitos iptu e taxas 2021	SEFIN	Pendente
14.	6437	verificação do valor do iptu	SEFIN	Concluído
15.	6457	pedido de acesso aos demonstrativos contábeis	SEFIN	Concluído
16.	6460	limpeza e pintura	SEFIN	Concluído
17.	6465	Informação	SEFIN	Concluído
18.	6471	pedido de acesso aos demonstrativos contábeis	SEFIN	Concluído
19.	6472	Telefonia	SEFIN	Concluído
20.	6473	informação	SEFIN	Concluído



21.	6474	informação	SEFIN	Concluído
22.	6479	pendencias parcelamento 2022284021207	SEFIN	Concluído
23.	6482	pendencias parcelamento 2022284021207	SEFIN	Concluído
24.	6491	dúvidas sobre tributação iss	SEFIN	Pendente
25.	6496	processo administrativo	SEFIN	Pendente
26.	6498	10936 - cancelamento de iptu - 2021	SEFIN	Pendente
27.	6503	prescrição de divida	SEFIN	Concluído
28.	6512	informações acerca dos processos sefin/siat	SEFIN	Concluído
29.	6518	iptu/ sefin/processo eletronico	SEFIN	Concluído
30.	6520	recadastramento	SEFIN	Concluído
31.	6522	meu iptu está atrasado	SEFIN	Concluído
32.	6523	falta de emissão de parecer	SEFIN	Concluído
33.	6525	abertura de inscrição municipal	SEFIN	Concluído
34.	6526	ressarcimento de iptu	SEFIN	Concluído
35.	6531	informação	SEFIN	Concluído
36.	6534	iptu/ sefin/processo eletronico	SEFIN	Concluído
37.	6535	reclamação 6236 / 2022	SEFIN	Concluído
38.	6536	licenciamento	SEFIN	Concluído
39.	6539	9793 - Isenção de taxas (iptu) - 2021	SEFIN	Concluído

	6563	iptu 2018	SEFIN	Concluído
1.	6564	inseriu nome errado no cadastro	SEFIN	Concluído
2.	6565	informação	SEFIN	Concluído
3.	6566	serviços - recolhimento de iss no município	SEFIN	Concluído
4.	6567	contato	SEFIN	Concluído
5.	6568	pedencias	SEFIN	Concluído
6.	6569	5616 - Cancelamento de iptu - 2021	SEFIN	Concluído
7.	6570	5616 - Imunidade de iptu - 2021	SEFIN	Concluído
8.	6571	5616 - Isenção de taxas (iptu) - 2021	SEFIN	Pendente
9.	6572	solicitação	SEFIN	Concluído
10.	6579	demora e descaso na emissão de guia de itbi	SEFIN	Concluído
11.	6593	serviço atendimento certidão negativas	SEFIN	Concluído
12.	6596	informações acerca dos processos	SEFIN	Concluído
13.	6603	demora para atendimento	SEFIN	Concluído
14.	6605	devolução do iptu ano 2022	SEFIN	Concluído
15.	6606	gradidão, pelo atendimento	SEFIN	Concluído
16.	6607	impossível baixar um mero boleto de iptu	SEFIN	Concluído
17.	6610	alteração de cnaes	SEFIN	Concluído
18.	6611	teste de envio da mensagem	SEFIN	Concluído
19.	6612	telefones não funcionam	SEFIN	Concluído
20.	6615	mapa e nome das ruas bairro do marco	SEFIN	Concluído
21.	6619	processo 220109000052310,	SEFIN	Concluído





22.	6640	prestação de serviço pela sefin	SEFIN	Concluído
23.	6641	parcelamento de dívida	SEFIN	Concluído
24.	6648	documento de arrecadação municipal - dam	SEFIN	Concluído
25.	6649	documento de arrecadação municipal - dam	SEFIN	Concluído
26.	6653	multa sem capacete para carro	SEFIN	Concluído
27.	6669	planta genérica de valores	SEFIN	Concluído
28.	6684	cópia de processo	SEFIN	Concluído
29.	6686	recadastramento imobiliário	SEFIN	Pendente
30.	6691	pedido de informação a sefin-pmp	SEFIN	Concluído
31.	6692	iptu sem resposta	SEFIN	Pendente
32.	6706	iptu	SEFIN	Concluído
33.	6710	pedido de isenção	SEFIN	Concluído
34.	6719	pedido de ait, na np e ars	SEFIN	Concluído
35.	6724	excesso de prazo de conclusão de processo	SEFIN	Pendente
36.	6729	concurso público	SEFIN	Concluído
37.	6750	reaproveitamento de taxa paga	SEFIN	Concluído

### Secretaria Municipal de Saúde

	Processo	Temáticas	Órgão	Situação
	6395	medicamentos para hormônioização de pessoas trans	SESMA	Pendente
	6408	solicitação de informações sobre o pagamento	SESMA	Pendente
	6412	práticas irregulares	SESMA	Concluído
	6415	descaso na saúde	SESMA	Concluído
	6423	terreno abandonado	SESMA	Pendente
	6424	negligência de atendimento médico.	SESMA	Pendente
	6455	informação	SESMA	Concluído
	6476	terreno abandonado	SESMA	Pendente
	6480	agendamento de consulta \ concurso público	SESMA	Pendente
	6499	sobre o hospital veterinário	SESMA	Concluído
	6500	pagamento vale transporte	SESMA	Pendente
	6501	gdoc 29338/2022 sesma	SESMA	Concluído
	6506	informações sobre hospital e pronto socorro	SESMA	Concluído
	6507	informações sobre hospital e pronto socorro	SESMA	Concluído
	6508	informações sobre hospital e pronto socorro	SESMA	Concluído
	6519	reclamação sobre a técnica.	SESMA	Concluído
	6528	aparelho de tomografia	SESMA	Pendente
	6529	processo n.210109000401335	SESMA	Concluído
	6530	não tem cuidado com os animais	SESMA	Concluído
	6532	pagamento de material fornecido	SESMA	Pendente
	6543	urgente	SESMA	Pendente
	6544	solicitação de movimento do processo à sesma	SESMA	Concluído
	6548	ausência no local de trabalho, devido ao não pagamento	SESMA	Pendente



	6549	falta de médicos	SESMA	Pendente
	6551	serviços de atendimento online e presencial da sefin	SESMA	Concluído
	6553	carteira manipulação alimentos	SESMA	Concluído
	6558	denuncia	SESMA	Pendente
	6559	campanhas de comunicação sobre covid-19	SESMA	Pendente
	6561	improbidade administrativa	SESMA	Pendente
	6562	solicitação de dados	SESMA	Pendente
	6573	gdoc 29337/2022	SESMA	Pendente
	6574	gdoc 29337/2022	SESMA	Concluído
	6575	gdoc 29338/2022 luzilene barbosa amaral	SESMA	Pendente
	6595	denúncia sobre crimes e condutas	SESMA	Pendente
	6597	valores destinados a campanhas	SESMA	Pendente
	6620	insulina	SESMA	Concluído
	6621	gostaria de parabenizar a pmb	SESMA	Concluído
	6622	reclamação	SESMA	Pendente
	6626	pagamento de notas fiscais	SESMA	Pendente
	6631	impossibilidade de contato na sefin	SESMA	Concluído
<b>2.</b>	6654	falta de insulinas na unidade cemo	SESMA	Concluído
<b>3.</b>	6670	acesso - concorrência pública nº 02/2023	SESMA	Concluído
<b>4.</b>	6675	desvio de verba da prefeitura pela sesma.	SESMA	Concluído
<b>5.</b>	6676	desvio de verba da prefeitura pela sesma.	SESMA	Pendente
<b>6.</b>	6677	telefones que funcionem, e-mails que me respondam	SESMA	Pendente
<b>7.</b>	6678	contratações de inovação	SESMA	Concluído
<b>8.</b>	6679	solicitação de movimento do processo na sesma	SESMA	Concluído
<b>9.</b>	6680	solicitação de movimento do processo na sesma	SESMA	Concluído
<b>10.</b>	6681	contratações de inovação	SESMA	Concluído

### Secretaria Municipal de Educação

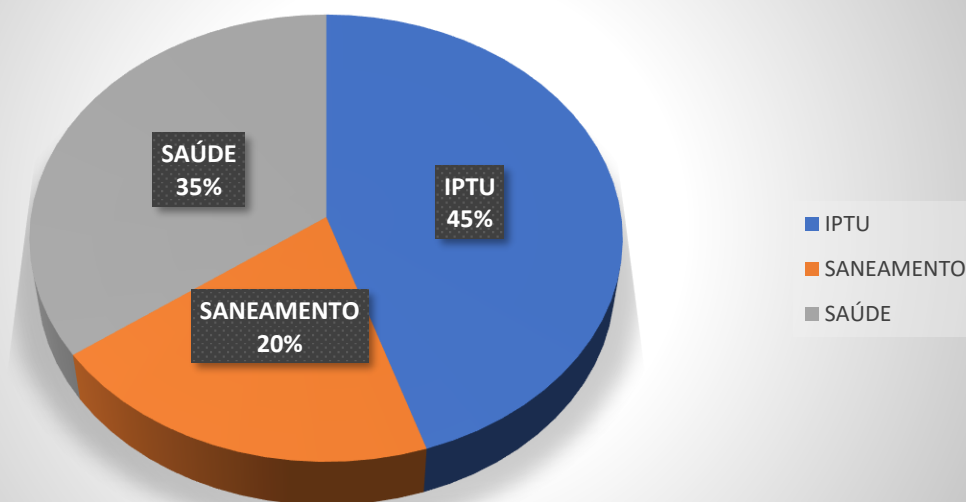
No período entre 1 de janeiro de 2023 à 31 de março de 2023, o sistema de ouvidoria registrou um total de 1 (um) assédio moral contra a Secretaria de Educação.

### Quadro das manifestações recepcionadas

No primeiro trimestre de 2023, os assuntos das manifestações que mais foram registradas são: **Saneamento básico, Saúde e IPTU**, como mostra o gráfico abaixo:



### Gráfico



Finalizando este relatório, informamos que, dentro da sua proposta de trabalho para o ano de 2023 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.