



RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE BELÉM

RELATÓRIO ANUAL

Belém

2018

Ouvidora Geral - em exercício

Flávia Augusta da Silva Paes

Equipe de Elaboração – Coordenadoria Setorial Técnica

Alexandro Pinheiro Gonçalves

Cláudio Ely Rodrigues

1. INTRODUÇÃO

O presente relatório pretende demonstrar o trabalho desenvolvido por esta **OUVIDORIA GERAL** na sua função precípua e diante dos munícipes que através dos nossos canais de acesso buscam soluções e melhorias em seu bairro ou então dos serviços públicos disponibilizados para a população, assim como, pedidos de informações, em conformidade com a LAI (Lei de Acesso à Informação) e por fim, promover elogios.

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 à prestação dos serviços públicos da administração pública 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, reclamações, críticas, comentários e pedidos de informação sobre atos considerados ilegais comissivos e/ou omissivos, arbitrários, desonestos, indecorosos ou que contrariem o interesse público, praticados por servidores públicos do Município de Belém ou agentes públicos em geral.

Compete ainda à OGM/PMB diligenciar junto às unidades da administração municipal competentes para a prestação de serviços públicos com 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 serão apresentados dados estatísticos sobre o desenvolvimento das atividades da ouvidoria no atendimento à população através

dos nossos canais de comunicação, a saber: SISOUV, tri-dígito e presencialmente. Os dados têm origem em um banco de dados gerado pelo referido sistema, 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 e 07 de dezembro de 2018.

2. PROGRAMA TEMÁTICO: DADOS ESTATÍSTICOS – OGM

2.1 METODOLOGIA E VARIÁVEIS:

Os dados apresentados como dito anteriormente tem origem em um banco de dados gerado pelo Sistema de Ouvidoria – SISOUV, no qual o fluxo de informações é constante, contínuo e interativo. Tal procedimento propicia um apanhado geral da base de dados deste período, verificando o número de demandas/solicitações recebidas e solucionadas/respondidas, além do cumprimento ou do prazo estabelecido na LAI e na Instrução Normativa nº 002/2013 – OGM/PMB.

Contudo, existem variáveis decorrentes da própria dinâmica de atendimento que incidem especialmente na dimensão das atividades/serviços públicos mais demandados.

Há ainda que se considerar, portanto, as seguintes situações:

- a) Competência concorrente: uma mesma demanda pode ser atribuída à competência de órgãos e empresas públicas diferentes.
- b) Dinâmica administrativa: a implementação de novas políticas públicas impacta em reclamações até então desconhecidas, o que poderá recomendar a inserção de novas naturezas no banco de dados.

2.1.1 PROCEDIMENTOS E TRAMITAÇÃO:

A OGM trabalha com Sistema Integrado de Ouvidoria - SISOUV, a fim de otimizar o atendimento ao munícipe este sistema está presente em cada entidade/órgão municipal, onde há um Ouvidor Descentralizado, treinado para ser uma ponte direta da Ouvidoria e entidade/órgão municipal no qual trabalha.

Quando uma demanda é cadastrada no SISOUV, ela passa por uma triagem para então ser encaminhada à entidade relacionada, para sua manifestação e/ou informações através do Ouvidor Descentralizado. A resposta apresentada pelo órgão responsável é analisada pela equipe técnica da OGM, cabendo à mesma emitir um parecer final ao demandante.

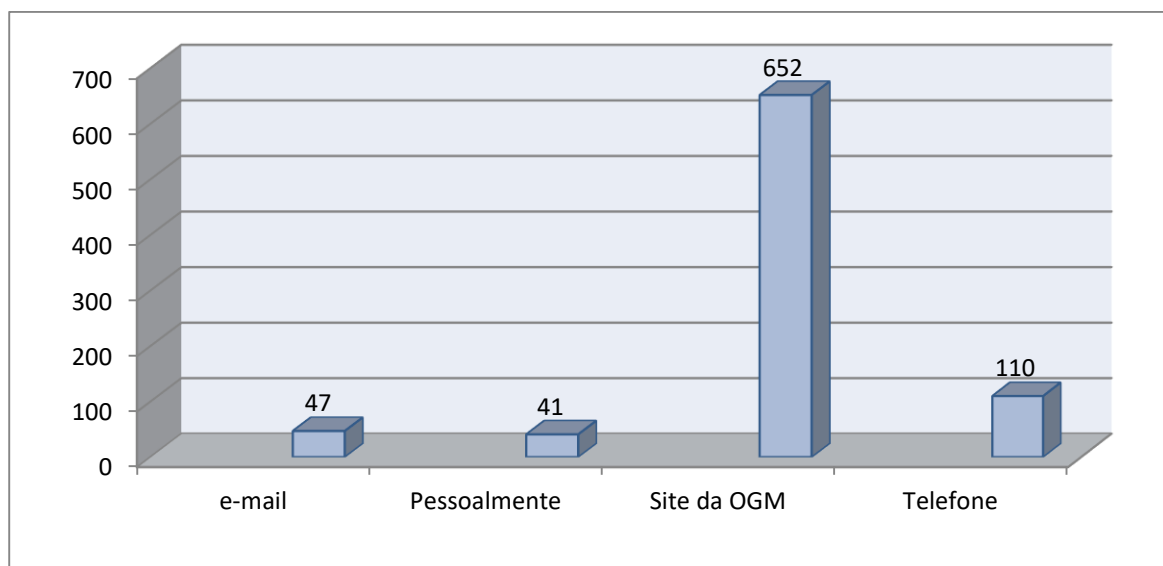
Caso haja discordância ou questionamentos à resposta, o cidadão pode iniciar uma nova manifestação com novo protocolo, porém atrelada ao protocolo da manifestação anterior.

Na análise da resposta do órgão/entidade, a Ouvidoria poderá ainda solicitar novas informações ou complementação além das já apresentadas, bem como a mediação dos gestores/coordenadores no encaminhamento de solução à demanda.

A Ouvidoria Geral do Município de Belém é um canal de comunicação direto entre o cidadão e o Poder Público Municipal. Para isso, a OGM recebe demandas através do SISOUV (www.belem.pa.gov.br/ouvidoria), assim como de forma presencial, no endereço Av. Almirante Wandenkolk, nº 561, Belém/PA, e ainda através do telefone 3075-5302 e do tri - dígito 162. Em todos os meios de entrada são gerados protocolos de atendimento no Sistema de Ouvidoria – SISOUV, a partir do qual o usuário pode acompanhar de maneira presencial ou virtual, todo o processo de tramitação até a sua resolução.

2.2 O CIDADÃO E A OGM:

No ano de 2018, a Ouvidoria recebeu 850 (oitocentos e cinquenta) demandas, sendo que a maior parte delas foi realizada através do site da OGM/PMB integrado ao SISOUV, conforme o gráfico abaixo:

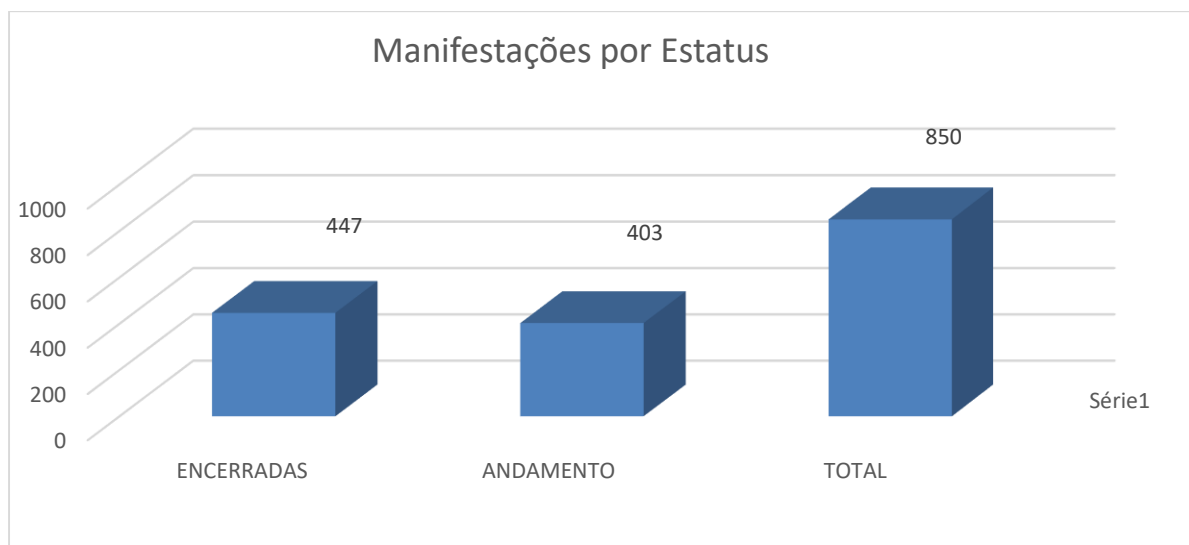


ORIGEM	QUANTIDADE	PERCENTUAL
E-mail	47	6%
Pessoalmente	41	5%
Site da OGM	652	76%
Telefone	110	13%
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES	850	100%

Como antecipado, o principal meio utilizado pelo cidadão belenense para contatar a OGM/PMB foi através do site do próprio do órgão com 76% (setenta e seis por cento) das solicitações, seguido pelo telefone com 13% (treze por cento), depois através do e-mail com 6% (seis por cento), e por fim, por meio do atendimento presencial que somou 5% (cinco por cento). Tudo conforme demonstra o gráfico e tabela acima.

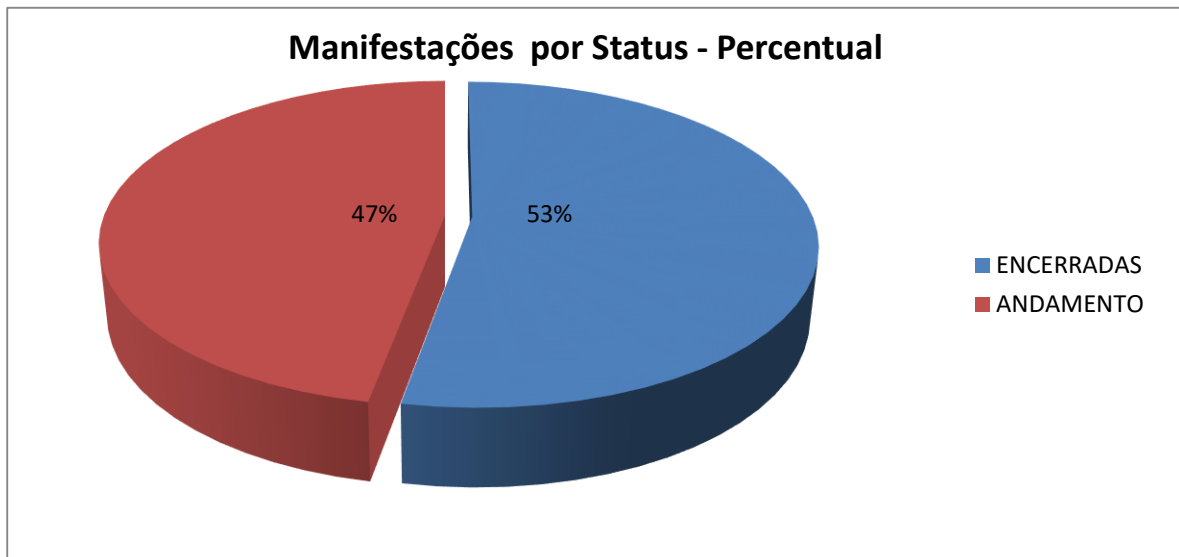
2.3 QUADRO TÉCNICO DAS MANIFESTAÇÕES DE 2018.

Do total de 850 (oitocentos e cinquenta) manifestações recebidas pela OGM/PMB no exercício 2018, 447 (quatrocentos e quarenta e sete) já foram atendidas e encerradas. Entretanto, até a conclusão deste relatório 403 (quatrocentos e três) demandas ainda estão em andamento, conforme apresenta o gráfico a seguir:



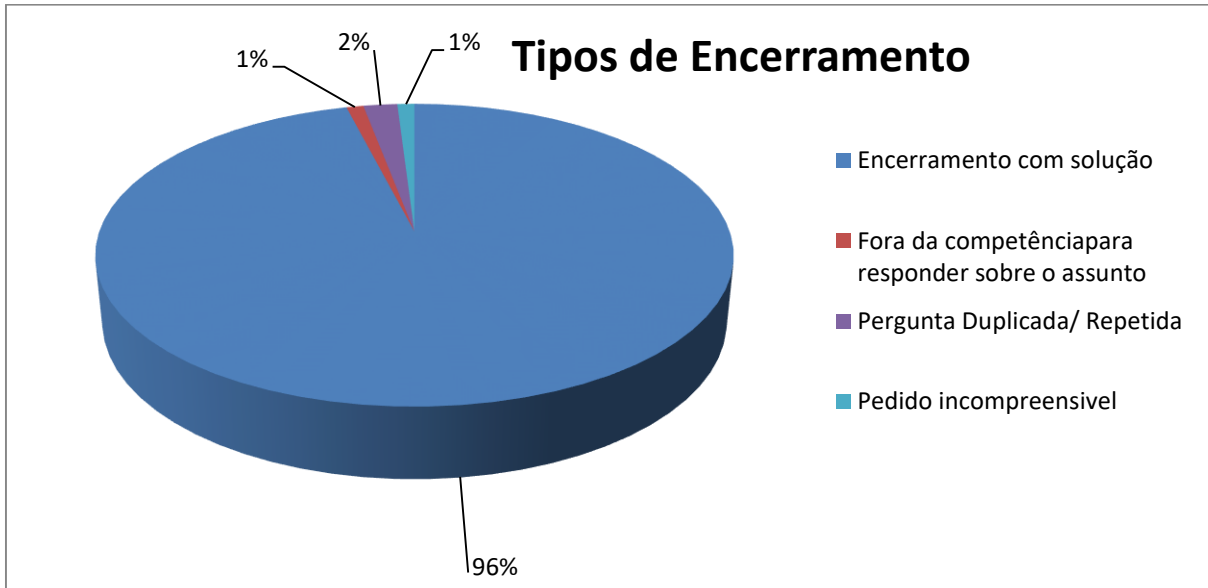
Em proporções percentuais, as 850 (oitocentos e cinquenta) manifestações recebidas em 2018 representam 100% (cem por cento), das quais as 447

(quatrocentos e quarenta e sete) manifestações já encerradas representam 53% (cinquenta e três por cento).



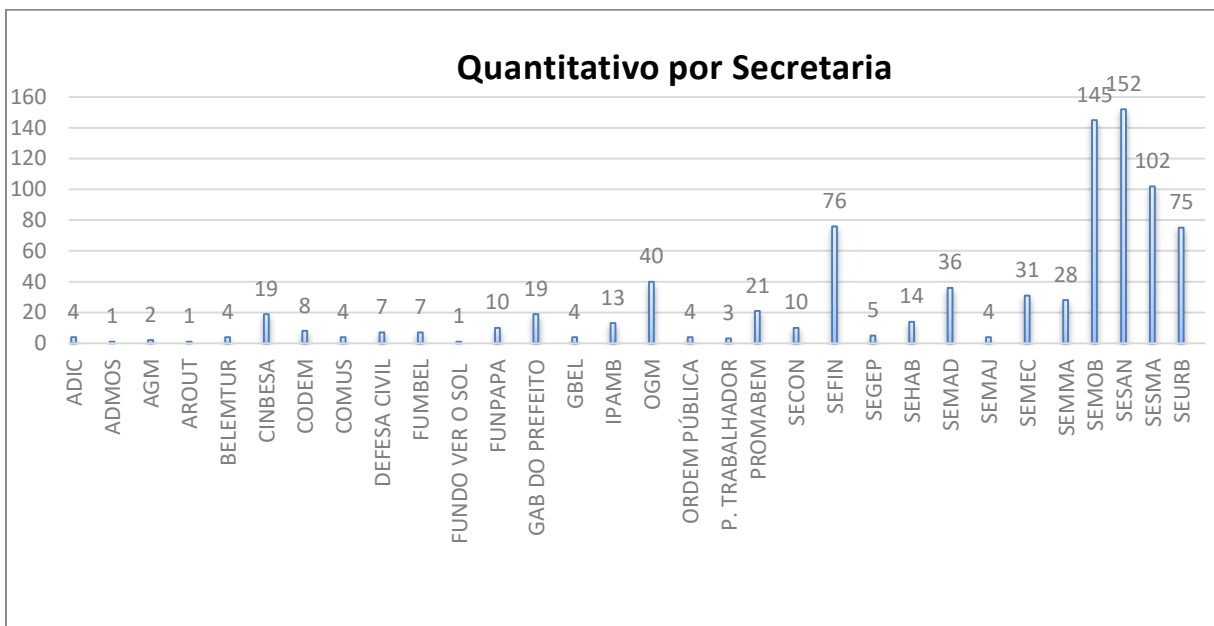
Vale ressaltar que no que tange às 447 (quatrocentos e quarenta e sete) demandas encerradas, um grande e expressivo percentual foi finalizado com solução, representando 96% (noventa e seis por cento) do total.

No mais, 1% (um por cento) se refere a solicitações incompreensíveis, 1% (um por cento) foram solicitações duplicadas/repetidas, 2% (dois por cento) se referem a solicitações fora da competência da Prefeitura do Município de Belém – PMB. Como podemos observar no gráfico dos Tipos de Encerramento que segue:



2.3.1 DAS MANIFESTAÇÕES:

2.3.2 MANIFESTAÇÃO POR SECRETÁRIAS:





ORGÃO/SECRETARIA	QUANTIDADE
ADIC	4
ADMOS	1
AGM	2
AROUT	1
BELEMTUR	4
CINBESA	19
CODEM	8
COMUS	4
DEFESA CIVIL	7
FUMBEL	7
FUNDO VER O SOL	1
FUNPAPA	10
GAB DO PREFEITO	19
GBEL	4
IPAMB	13
OGM	40
ORDEM PÚBLICA	4
P. TRABALHADOR	3
PROMABEM	21
SECON	10
SEFIN	76
SEGEP	5
SEHAB	14
SEMAD	36
SEMAJ	4
SEMEC	31
SEMMA	28

SEMOB	145
SESAN	152
SESMA	102
SEURB	75
TOTAL	850

2.4 OUVIDORIA ITINERANTE

Cumprе ressaltar que a OGM também possui uma equipe destinada ao trabalho de “Ouvidoria Itinerante”, que desloca o serviço de atendimento aos bairros ao longo do município de Belém/PA, ratificando e reforçando a finalidade desta Ouvidoria no vínculo direto com o cidadão para melhoria das atividades da Prefeitura do Município de Belém –PMB.

Neste ano a OGM/PMB voltou a participar junto ao Centro de Controle de Zoonoses – CCZ/SESMA da “Feira de Adoção de Cães e Gatos”, atividade que teve participação intensa da OGM no período de 2013 a 2017, e também ao longo do ano de 2018, com pelo menos uma ação mensal.

Outra iniciativa da Administração Municipal foi o “Prefeitura no Bairro”, programa de caráter social promovido pela Prefeitura Municipal de Belém visando levar serviços de cunho municipal diretamente aos bairros da cidade.

O programa possibilita estabelecer conexão direta entre a prefeitura e os cidadãos, contando com o apoio das secretarias municipais que compõem a administração municipal direta, além de outras instituições públicas como o Exército do Brasil, a Polícia Civil do Estado do Pará e a Fundação Pro Paz, ligados ao Governo do Estado do Pará, sendo coordenado pela Secretaria Municipal de Coordenação Geral de Planejamento e Gestão – SEGEP.

A Ouvidoria Geral do Município de Belém – OGM/PMB vem participando ativamente das edições do programa Prefeitura no Bairro, oferecendo atendimento jurídico gratuito e os serviços atinentes à competência de transparência passiva da OGM/PMB, como o recebimento de solicitações de informações, manifestações, reclamações, denúncias acerca dos serviços públicos municipais.

A OGM/PMB esteve presente em fevereiro de 2018 no programa “Prefeitura no Bairro”. As edições promovidas pela Prefeitura precisaram ser suspensas por conta do período eleitoral, e por conta disso, no ano de 2018, tivemos somente uma edição.

No que tange às atividades de Ouvidoria Itinerante, ao longo do Exercício de 2018, a OGM objetivou maior aproximação com munícipes, para isso buscou parcerias e realizou ações nos bairros de Belém, encerrando a participação com o “Rua de Todos”, idealizado e executado pela PMB, para fomentar o lazer e trazer qualidade de vida aos cidadãos da capital paraense.

3. PRÓXIMOS DESAFIOS

Finalizando este relatório, informamos que, dentro da sua Proposta de Trabalho para o ano de 2018, a Ouvidoria Geral do Município de Belém vem buscando meios de melhorar seus serviços e mecanismos de atuação.

Nesse sentido, o controle social e a transparência seguem como principal foco de atuação da Ouvidoria, tendo como objetivo específico ampliar os níveis de acesso à informação e aperfeiçoar os instrumentos de transparência.

Como ainda, é fundamental que a própria população conheça esta Ouvidoria, seus meios de interação e a missão institucional de auxiliar na prestação de informações sobre atos e serviços públicos atinentes à Prefeitura Municipal de Belém.

Desse modo, para o ano de 2019 a Ouvidoria pretende continuar participando dos projetos sociais desenvolvidos pela Prefeitura, como: Prefeitura nos Bairros, Feira de Cães e Gatos e o Rua de Todos, pois assim, é possível realizar uma ação itinerante do órgão, ficando mais próximo da população, pelo fato de estabelecer o contato direto, o que é de suma importância, uma vez que lidamos diariamente com os anseios dos munícipes.

Para assim, oportunizar a participação direta do cidadão e contribuir para a consolidação da Ouvidoria Geral como instrumento de transformação social.

