



RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE BELÉM

RELATÓRIO ANUAL

Belém
2019

APRESENTAÇÃO:

O diálogo com administração pública é um direito conferido aos cidadãos. A Ouvidoria Geral do Município de Belém é uma unidade intermediadora dessa participação social e trabalha para outorga desse direito.

A Ouvidoria Geral do Município de Belém – OGM/PA 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.

Constituindo canal de comunicação do munícipe com a Prefeitura Municipal de Belém – PMB a OGM auxilia na promoção da democracia participativa, estimulando a melhoria das políticas públicas estabelecidas e dos serviços públicos prestados. Portanto, é órgão que se caracteriza pelo fomento aos direitos fundamentais protegidos na Constituição Federal de 1988, na Constituição do Estado do Pará de 1989, na Lei Orgânica do Município de Belém, assim como na contemporânea Lei de Acesso à Informação – LAI (Lei Federal nº12.527/2011).

1. METODOLOGIA E VARIÁVEIS:

Os dados apresentados têm origem em um banco de dados gerado pelo Sistema de Ouvidoria – SISOUV, 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 30 de dezembro de 2019.

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:

- Competência concorrente: uma mesma demanda pode ser atribuída à competência de órgãos e empresas públicas diferentes.

- 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.

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.

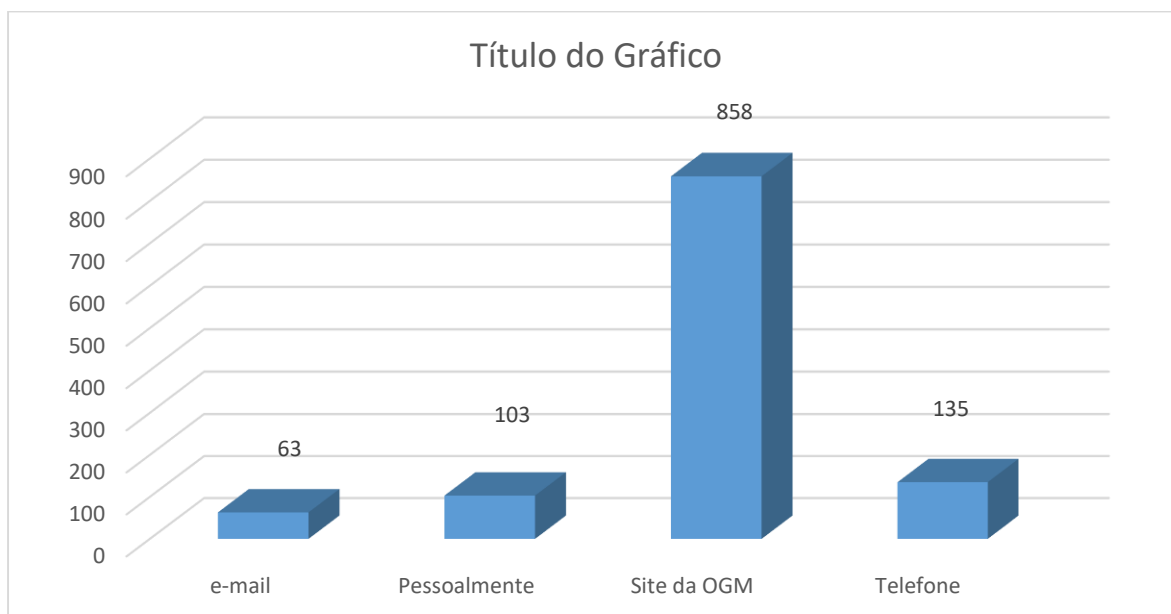
A Ouvidoria Geral do Município de Belém é um canal de comunicação direto entre o cidadão e o Poder Público Municipal. Para isso, a OGM recebe demandas através do SISOUV (www.belem.pa.gov.br/ouvidoria), assim como de forma presencial, no endereço Av. Almirante Wandenkolk, nº 561, Belém/PA, e ainda através do telefone 3075-5302 e do tri - dígito 162. Em todos esses 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.

Os dados que aqui serão apresentados 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 30 de dezembro de 2019.

2. DADOS ESTATÍSTICOS:

2.1. O Cidadão e a Ouvidoria Geral do Município de Belém:

No ano de 2019, a Ouvidoria recebeu 858 (oitocentos e cinquenta e oito) demandas, A maior parte das demandas solicitadas pelos munícipes foi realizada através do site eletrônico (site) da OGM/PMB integrado ao SISOUV, conforme o gráfico abaixo:



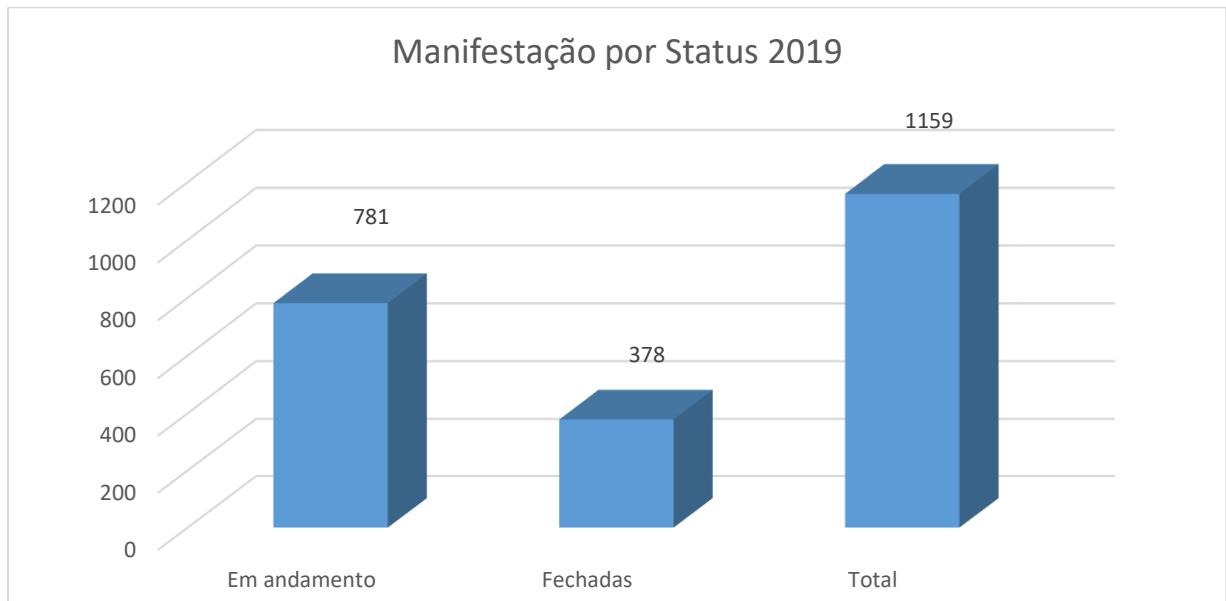
Origem	Qtd	Percentual
E-mail	63	5%
Pessoalmente	103	9%
Site da OGM	858	74%
Telefone	135	12%
T O T A L	1159	100%

Como antecipado, o principal meio utilizado pelo cidadão belenense para contatar a OGM/PMB foi através do site eletrônico próprio do órgão com 74% (setenta e quatro por cento) das solicitações, seguido pelos atendimentos por telefone¹ somaram 12% (doze por cento), tendo o atendimento presencial com 9% (nove por cento), o e-mail com 5% (cinco por cento), valores citados conforme demonstra o gráfico e a tabela acima.

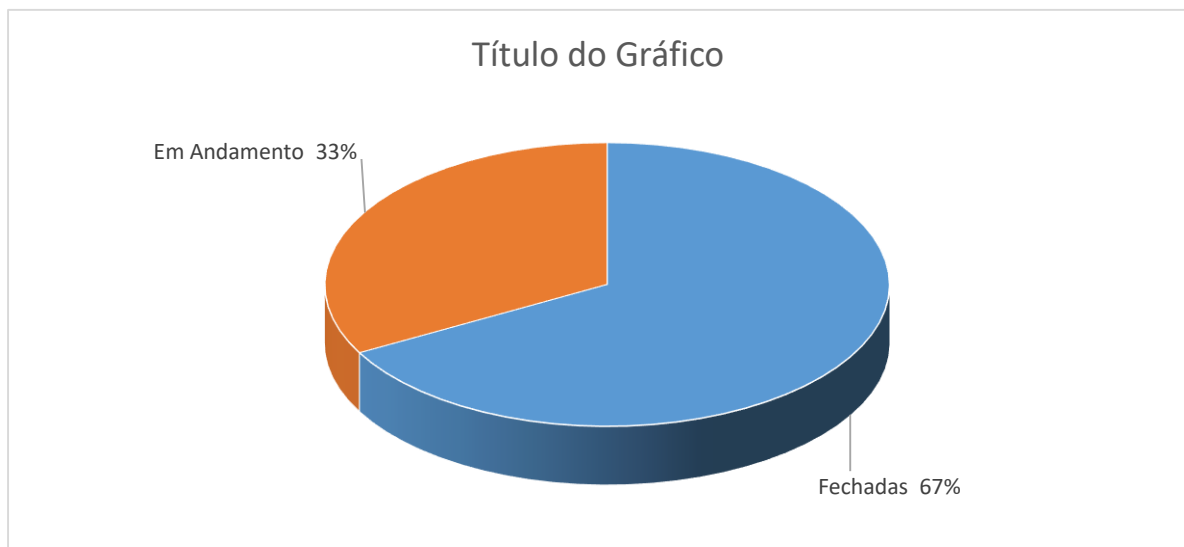
¹Inclusive o tri-dígito 162.

2.2. Quadro Técnico das Manifestações de 2019

Do total de 1159 (mil cento e cinquenta e nove) manifestações recebidas pela OGM/PMB no exercício 2019, 781 (setecentos e oitenta e um) já foram atendidas e encerradas. Entretanto, até a conclusão deste relatório 378 (trezentos e setenta e oito) demandas ainda estavam em andamento, conforme apresenta o gráfico a seguir:

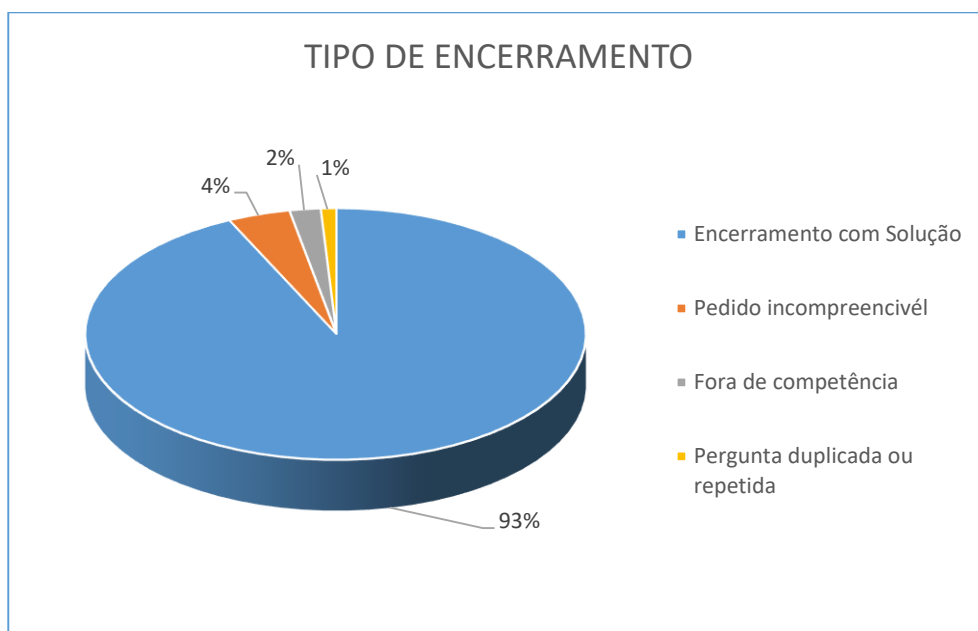


Em proporções percentuais, as 1159 (mil cento e cinquenta e nove) manifestações recebidas em 2019 representam 100% (cem por cento), das quais as 781 (setecentos e oitenta e um) manifestações já encerradas representam 67% (sessenta e sete por cento).



Vale ressaltar que no que tange às 781 (setecentos e oitenta e um) demandas encerradas, foi finalizado com solução, representando 93% (noventa e três por cento) do total.

No mais, 4% (quatro por cento) se referem 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:



2.2.1. Das Manifestações:

2.2.2. Manifestação por Secretaria:



ORGÃO/SECRETARIA	QUANTIDADE
ADMOS	1
AGM	3
CINBESA	11
CODEM	20
COMUS	20
DEFESA CIVIL	4
FUMBEL	8
FUNBOSQUE	4
FUNDO VER O SOL	2
FUNPAPA	16
GAB DO PREFEITO	20
GBEL	5
IASB	7
IPMB	11
OGM	48
ORDEM PÚBLICA	2
PGM	18
PORTAL DO TRABALHADOR	2
PROMABEM	2
SECON	18
SEFIN	165
SEGEP	16
SEHAB	27
SEMAD	27
SEMEC	48
SEMMA	48
SEMOB	120
SESAN	206
SESMA	170
SEURB	110
TOTAL	1159

3. 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.

A Prefeitura no Bairro é um 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 instituições privadas para atender a demanda da população, 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 06 (seis) edições 2019 do programa Prefeitura no Bairro. As edições promovidas pelo programa Prefeitura no Bairro em 2019 foram:

LOCAL	DATA	ATENDIMENTOS
1ª EDIÇÃO - GUAMÁ	15,16 e 17/05/2019	34 Atendimentos
2ª EDIÇÃO - CREMAÇÃO	26, 27 e 28/06/2019	42 Atendimentos
3ª EDIÇÃO – BENGUI/MANGUEIRÃO	01, 02 e 03/08/2019	29 Atendimentos
4ª EDIÇÃO - SACRAMENTA	28, 29 e 30/08/2019	44 Atendimentos
5ª EDIÇÃO – TERRA FIRME	12, 13 e 14/11/2019	40 Atendimentos
6ª EDIÇÃO – CURIÓ UTINGA	18, 19 e 20/12/2019	23 Atendimentos
TOTAL DE ATENDIMENTOS	-	212 Atendimentos

Na primeira edição do programa do Bairro do Guamá, o dia foi repleto de atividades, finalizando a ação na “**PREFEITURA NOS BAIROS**” com resultado positivo de atendimentos 34 (trinta e quatro) atendimentos aos três dias. Considerando ainda, que do total de atendimentos 27 (vinte e sete) foram pessoas do sexo feminino, e 07 (sete) do sexo masculino.

Já na segunda edição do programa, no Bairro da Cremação, o dia foi repleto de atividades, com saldo positivo de atendimentos 42 (quarenta e dois) atendimentos aos três dias. Considerando ainda, que do total de atendimentos 28 (vinte e oito) foram pessoas do sexo feminino, e 12 (doze) do sexo masculino.

Na terceira edição do programa no Bairro do Bengui/Mangueirão, o dia foi cheio de atividades, com saldo positivo de atendimentos 29 (vinte e nove) atendimentos aos três dias. Considerando ainda, que do total de atendimentos 16 (dezesesseis) foram pessoas do sexo feminino, e 13 (treze) do sexo masculino.

Na quarta edição, no Bairro da Sacramenta, tivemos o saldo positivo de atendimentos 44 (quarenta e quatro) atendimentos aos três dias. Considerando ainda, que do total de atendimentos 36 (trinta e seis) foram pessoas do sexo feminino, e 08 (oito) do sexo masculino.

Já na quinta edição, no Bairro da Terra Firme, o dia foi repleto de atividades, com saldo positivo de atendimentos 40 (quarenta) atendimentos aos três dias. Considerando ainda, que do total de atendimentos foram 32 (trinta e duas) pessoas do sexo feminino, e 08 (oito) do sexo masculino.

Na última edição de 2019, no Bairro do Curió Utinga, o dia foi repleto de atividades, finalizando a ação da **OUVIDORIA ITINERANTE** na “**PREFEITURA NOS BAIROS**” com saldo positivo de atendimentos 23 (vinte e três) atendimentos aos três dias. Considerando ainda, que do total de atendimentos 17 (dezessete) foram pessoas do sexo feminino, e 06 (seis) do sexo masculino.

No que tange às atividades de Ouvidoria Itinerante, ao longo do Exercício de 2019, a OGM objetivou maior aproximação com munícipes, para isso buscou parcerias e realizou ações nos bairros de Belém.

4. PRÓXIMOS DESAFIOS:

“[...] a ouvidoria em si é um subsistema dentro do sistema da própria organização e como tal é formada por processos que interagem para atender um propósito. Portanto, o domínio da gestão por processos é fundamental para o bom desempenho das funções e a realização do propósito”. (PETENATE, Ademir José. Construindo a Ouvidoria no Brasil, São Paulo, 2011, p. 45)

A Ouvidoria Geral do Município – OGM foi instituída pela Lei Municipal nº 8.493 de 29 de dezembro de 2005, se configurando como “canal direto” da população com a Prefeitura Municipal de Belém – PMB, assim, cumpre ao órgão receber/ouvir os anseios da população, realizar triagem, processar as demandas e imediatamente encaminhá-las para conhecimento e apuração/deliberação das entidades competentes.

Nesse sentido, 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.

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.

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.

A participação do munícipe é muito importante para bom funcionamento das atividades da Prefeitura Municipal de Belém – PMB, através de suas manifestações, sugestões, elogios, reclamações, denúncias ou solicitações de informação. A interação ativa do cidadão pelo intermédio da Ouvidoria Geral do Município – OGM/PMB junto às demais entidades resulta na melhor Gestão do Município, melhorando, portanto, a vida da sociedade belenense.



Ouvidora

➤ Amanda Costa

Coordenador Técnico

➤ Alexandro Gonçalves;

Assessor Técnico

➤ Claudio Rodrigues;