

**PREFEITURA MUNICIPAL DE BELÉM**

**Ouvidoria Geral do Município de Belém – OGM/PMB**

**RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO  
DE BELÉM**

**1.º TRIMESTRE DE 2021**

**BELÉM 2021**

## APRESENTAÇÃO

A OGM/PMB tem por atribuições, receber e apurar denúncias, críticas, comentários e pedidos de informações sobre atos considerados ilegais comissivos e/ou omissivos, arbitrários, desonestos, indecorosos ou que contraírem o interesse público, praticado por servidores público, do município de Belém ou agentes públicos em geral.

Constituindo canal de comunicação do munícipe com a Prefeitura Municipal de Belém – PMB a OGM auxilia na promoção de 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 nº 12.527/2011).

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, que é um sistema integrado de automação comercial, vinculado ao site da OGM, [www.belem.pa.go.br/ouvidoria](http://www.belem.pa.go.br/ouvidoria). Assim como de forma presencial no endereço situado na Av. Almirante Wandenkilk, nº 561, Belém/PA, e ainda através do telefone 3075-5300 e do tri-digito 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.

Neste primeiro trimestre de 2021, a Ouvidoria Geral do Município de Belém passou por transição governamental, decorrente das eleições de 2020. Portanto, as Secretarias Municipais tiveram que se reestruturar, indicando os servidores que exercerão a função de Ouvidores Descentralizados. Diante dessa reestruturação, a OGM precisou ministrar treinamentos aos novos Ouvidores Descentralizados, para que estes acessem o SISOUV e possam utilizá-lo com eficiência.

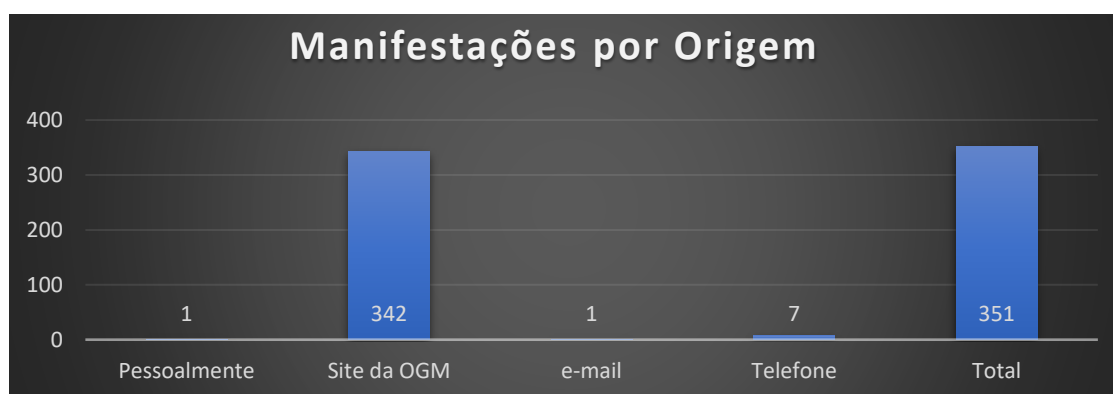
Tendo em vista a Pandemia por Covid-19 os treinamentos dos Ouvidores Descentralizados estão sendo realizados, na sede da OGM, individualmente por Secretaria, respeitando-se as orientações para controle da disseminação do vírus emitidas pela OMS (Organização Mundial de Saúde).

Os dados que serão apresentados têm origem em um banco de dados gerado pelo 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 31 de março de 2021

## DADOS ESTADÍSTICO

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

No primeiro trimestre de 2021, a Ouvidoria recebeu 351 (Trezentos e cinquenta e uma) manifestações. A maior parte das demandas admitidas nesta OGM no período supracitado se deu de maneira virtual, **SITE DA OGM**, conforme o gráfico abaixo

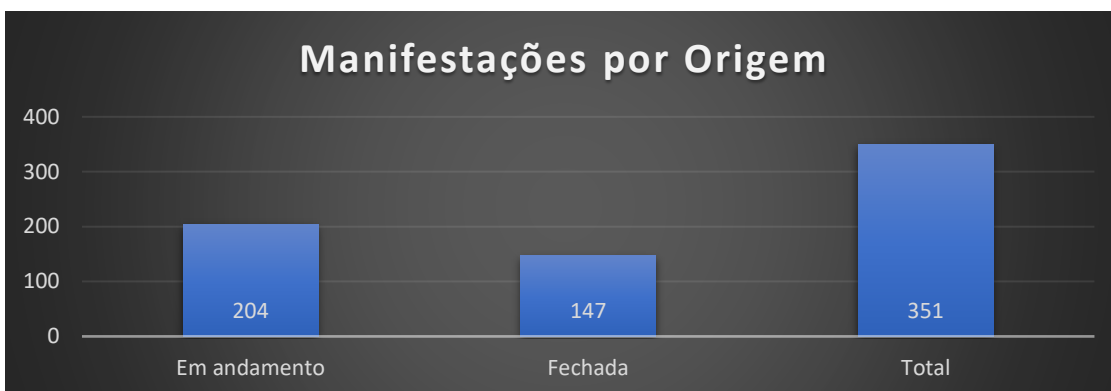


ORIGEM	QUANTIDADE	PERCENTUAL
PESSOALMENTE	1	0,5%
SITE DA OGM	352	97%
E-MAIL	1	0,5%
TELEFONE	7	2%
<b>TOTAL DE MANIFESTAÇÕES</b>	<b>351</b>	<b>100%</b>

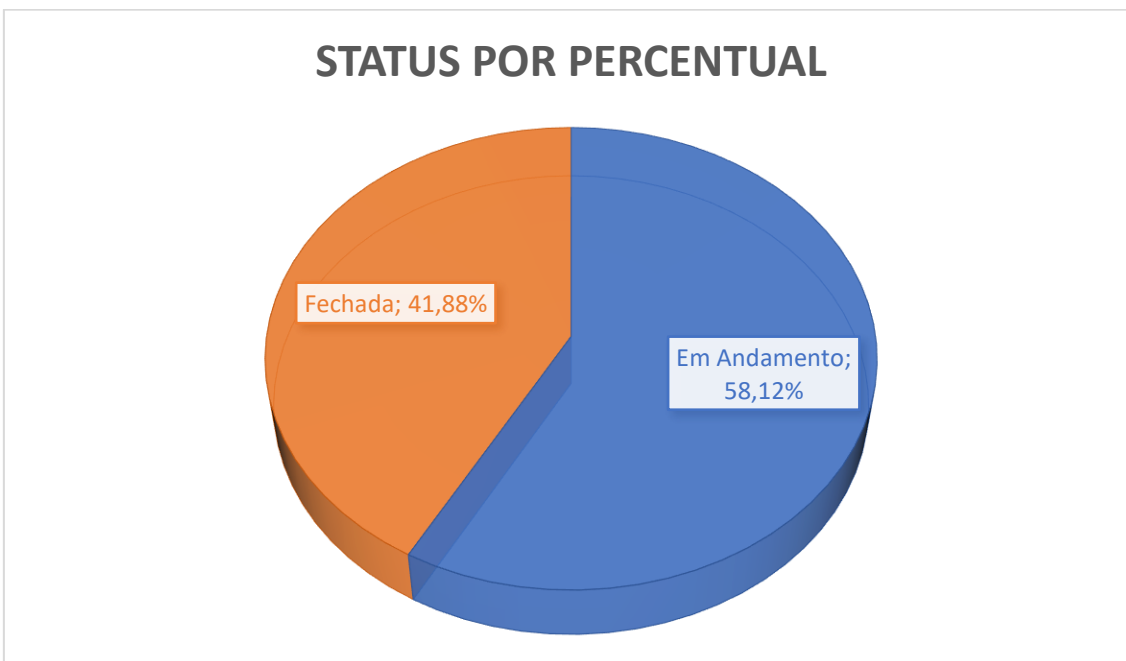
Como dito anteriormente, o principal meio utilizado pelo cidadão belenense para contatar a OGM/PMB foi através do atendimento virtual, “**SITE DA OGM**” com 97% (noventa e sete por cento), seguida pelo atendimento telefônico com 2% (dois por cento), depois via e-mail 0,5% (zero virgula cinco por cento) e por fim as manifestações recebidas presencialmente somam 0,5% (zero virgula cinco por cento), conforme demonstra o gráfico e a tabela acima.

## QUADRO TÉCNICO DA MANIFESTAÇÕES DE 2021

No total de 351 (trezentos e cinquenta e uma) manifestações recebidas pela OGM/PMB no 1º trimestre exercício de 2021, 204 (duzentos e quatros) estão em andamento. Entretanto, até a conclusão deste relatório, 147 (cento e quarenta e sete) demandas foram fechadas, conforme apresenta o gráfico a seguir.

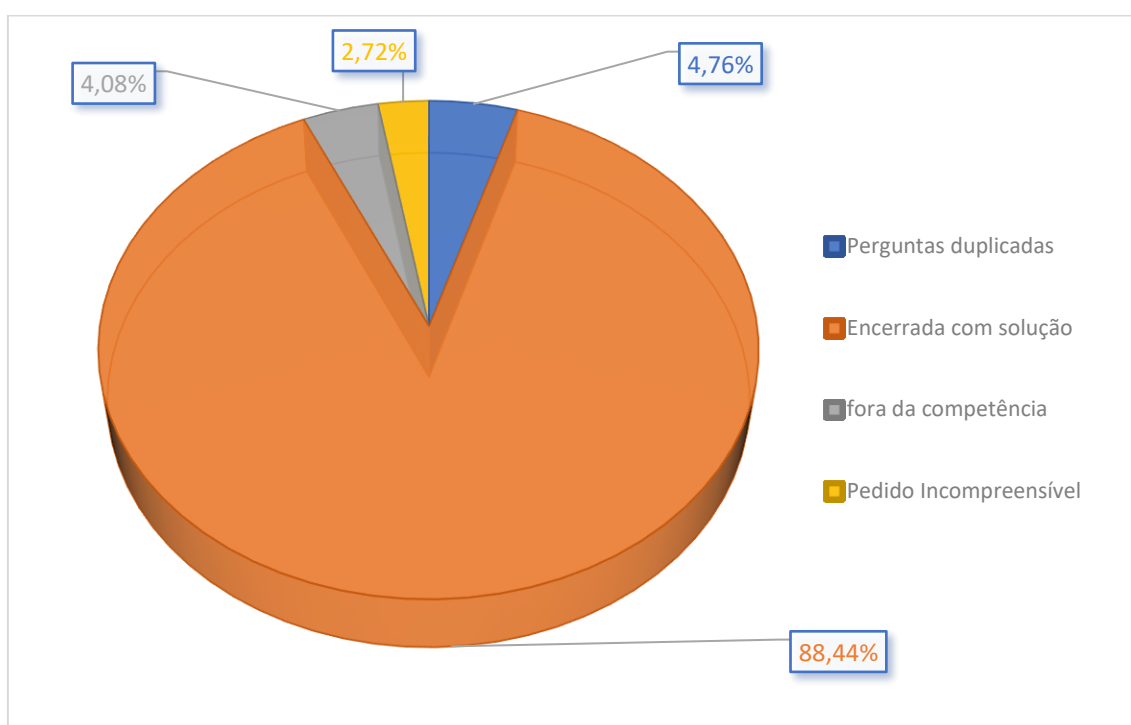


Em porcentagens, as 351 (trezentos e cinquenta e uma) manifestações recebidas no 1º primeiro trimestre de 2021 representam 100% (cem por cento), das quais as 147 (cento e quarenta e sete) manifestações já encerradas que apresentam 41,88% (quarenta e um virgula oitenta e oito por cento).



Ressaltando que, das 147 (cento e quarenta e sete) demandas encerradas, foram finalizadas com solução, representando 88,44% (oitenta e oito virgula quatro por cento) do total. No mais, 2,72% (dois virgula setenta e dois por cento) referem a solicitações incompreensíveis, e 4,76% (quatro virgula setenta e seis por cento) foram solicitações duplicadas/repetidas, 4,08% (quatro virgula zero oito por cento) se referem a solicitações fora da competência da Prefeitura do Município de Belém – PMB. Como Podemos observar no gráfico dos Tipos de Encerramentos abaixo.

### Tipo de encerramento



## Manifestações por Secretaria:



ORGÃO/SECRETARIA	QUANTIDADE
ADIC	4
AGM	6
CINBESA	2
CODEM	4
FUMBEL	3
FUNPAPA	7
GAB. DO PREFEITO	4
GBEL	8
IASB	1
IPMB	11
OGM	12
ORDEM PÚBLICA	10
PGM	8
SECON	2
SEFIN	44
SEGEP	2
SEHAB	4
SEJEL	1
SEMAD	8
SEMEC	17
SEMMA	11
SEMOB	54
SESAN	42
SESMA	65
SURB	21
<b>TOTAL</b>	<b>351</b>

Finalizando este relatório, informamos que, dentro da sua Proposta de Trabalho para o ano de 2021, 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

**Ouvidora Geral**

➤ Márcia Vieira da Silva

**Coordenador Técnico**

➤ Gilberto Oliveira da Silva

**Assessora Jurídica**

➤ Michelle Bastos