

PREFEITURA MUNICIPAL DE BELÉM

Ouvidoria Geral do Município de Belém – OGM/PMB

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

2.º TRIMESTRE DE 2021

BELÉM 2021

Ouvidora Geral

Márcia Vieira da Silva

Coordenador Técnico

Gilberto Oliveira

Assessora Jurídica

Michelle Bastos

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 contrariem 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. Assim como de forma presencial no endereço situado na rua Domingos Marreiros, nº363, Nazaré 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 em tempo real, todo o processo de tramitação até a sua resolução.

EVENTOS

Neste Segundo trimestre de 2021, a Ouvidoria Geral do Município de Belém passou por mudança de endereço, tendo início no dia 21 maio de 2021, e finalizando todo o processo de instalação e adaptação dia 28 de maio de 2021, a OGM/PMB está com sua nova sede localizada na Rua Domingos Marreiros, 363, Nazaré Belém-Pará. Todo o processo de mudança ocorreu de forma ágil e cuidadosa para que os atendimentos fossem estabelecidos.

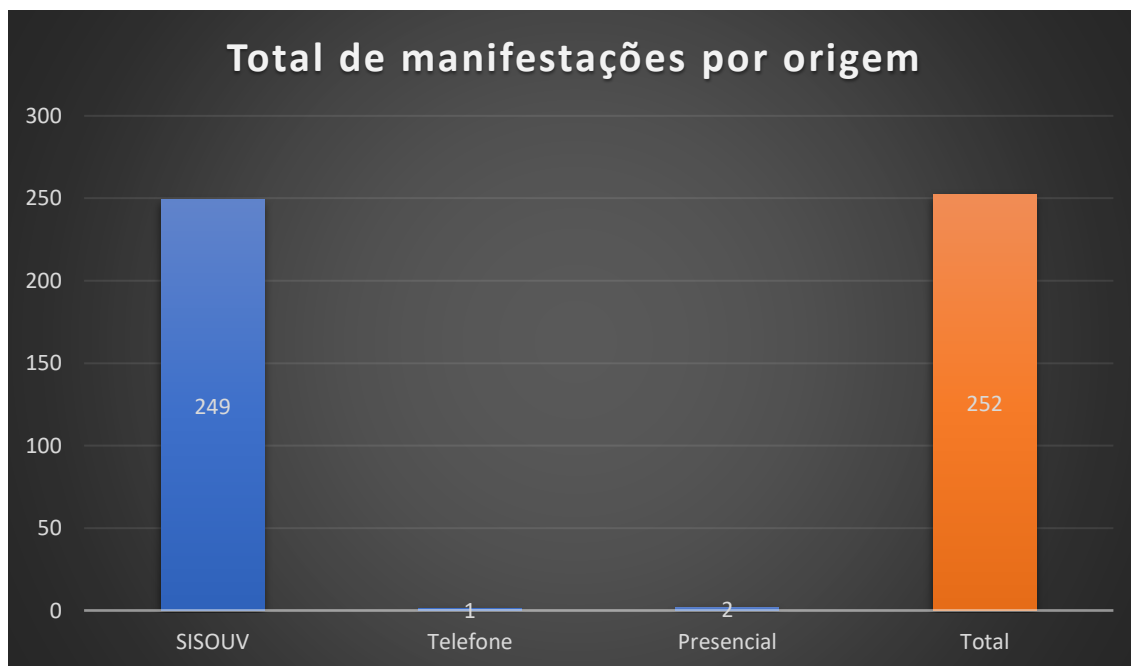
A Ouvidoria Geral do Município de Belém, em parceria com Fundação Escola Bosque (FUNBOSQUE), Secretaria de Meio Ambiente (SEMMA) e Agência Distrital de Icoaraci (ADIC) participou da organização da semana do Meio Ambiente, promovido pela Prefeitura de Belém. Tendo como principal objetivo a preservação do meio ambiente. Com isso, diversas oficinas foram programadas entre os dias 4 a 10 de junho de 2021.

DADOS ESTATÍSTICO

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 abril e 30 de junho de 2021.

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

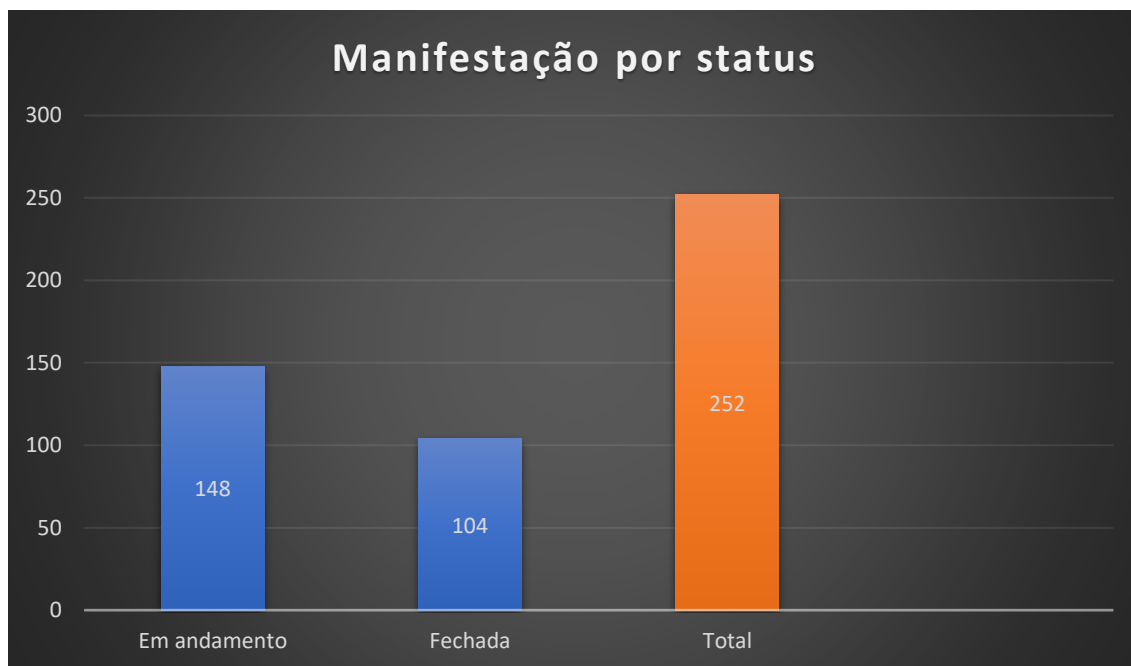
No segundo trimestre de 2021, a Ouvidoria recebeu 252 (duzentos e cinquenta e dois) manifestações. A maior parte das demandas admitidas nesta OGM no período supracitado se deu de maneira virtual, **SITE DA OGM**, conforme o gráfico abaixo



Como observado anteriormente, o principal meio utilizado pelo cidadão belenense para contatar a OGM/PMB foi através do atendimento virtual, “**SITE DA OGM**” com 249 solicitações, seguida pelo atendimento presencial com 2, e por fim as manifestações recebidas telefônica com somente 1 manifestação registrada conforme demonstra o gráfico acima.

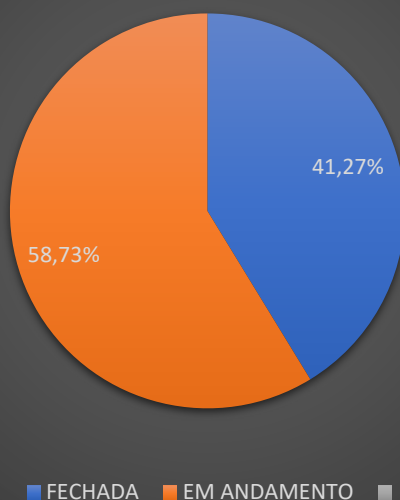
QUADRO TÉCNICO DAS MANIFESTAÇÕES DE 2021

No total de 252 (duzentos e cinquenta e duas) manifestações recebidas pela OGM/PMB no 2º trimestre exercício de 2021, 148 (cento e quarenta e oito) estão em andamento. Entretanto, até a conclusão deste relatório, 104 (cento e quatro) demandas foram atendidas e finalizadas, conforme apresenta o gráfico a seguir.



Em porcentagens, as 252 (duzentos e cinquenta e duas) manifestações recebidas no 2º Segundo trimestre de 2021 representam 100% (cem por cento), das quais as 104 (cento e quatro) manifestações já encerradas que apresentam 41,27% (quarenta e um virgula vinte e sete por cento).

STATUS POR PERCENTUAL



Manifestações por Secretaria:



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.