



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

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO
DE BELÉM

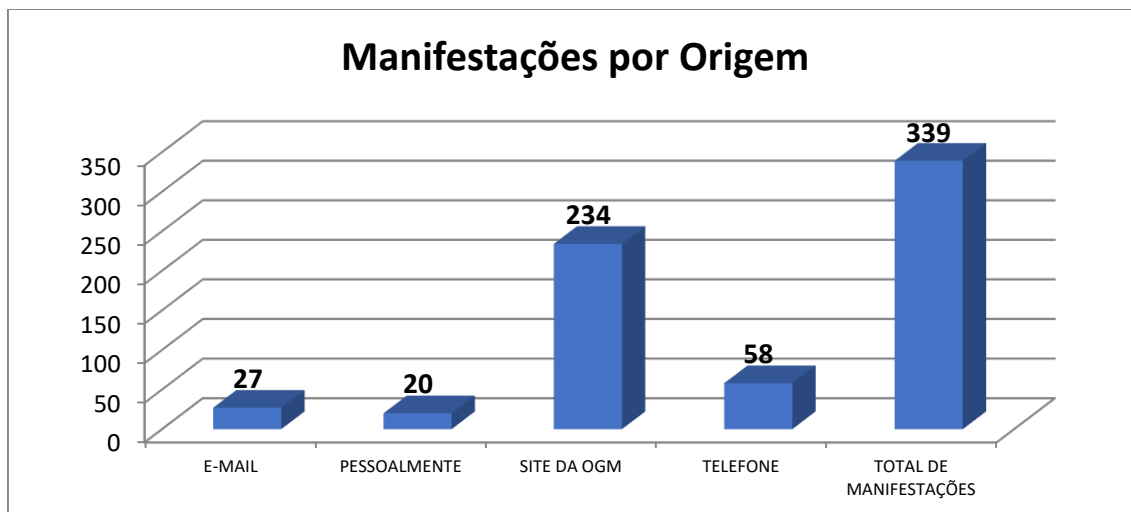
1.º TRIMESTRE DE 2019

BELÉM
2019

1. DADOS ESTATÍSTICOS:

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

No primeiro trimestre de 2019, a Ouvidoria recebeu 339 (trezentos e trinta e nove) A maior parte das demandas admitidas nesta OGM no período supracitado se deu de maneira virtual, **SITE DA OGM**, conforme o gráfico abaixo:



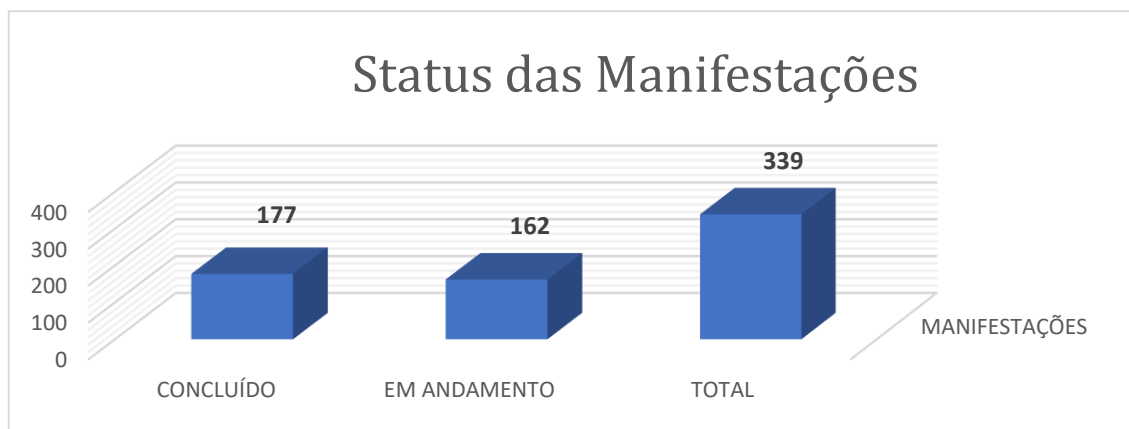
ORIGEM	QUANTIDADE	PERCENTUAL
E-MAIL	27	8%
PESSOALMENTE	20	6%
SITE DA OGM	234	69%
TELEFONE	58	17%
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES	339	100%

Como dito anteriormente, o principal meio utilizado pelo cidadão belenense para contatar a OGM/PMB foi através do atendimento virtual, “SITE DA OGM” com 69% (sessenta e nove por cento), seguida pelos meios de entrada, atendimento telefônico 17% (dezessete por cento) e pessoalmente 6% (seis por cento) e 8% (oito por cento) de manifestações recebidas via e-mail, conforme demonstra o gráfico e a tabela acima.

1.2. Quadro Técnico das Manifestações do primeiro trimestre de 2019

Do total de 339 (trezentos e trinta e nove) manifestações recebidas pela OGM/PMB neste primeiro trimestre de 2019, 177 (cento e setenta e sete) já foram

atendidas e concluídas. Entretanto, até a conclusão deste relatório 162 (cento e sessenta e dois) demandas ainda estão em andamento, conforme apresenta o gráfico a seguir:



Em proporções percentuais, as 339 (trezentos e trinta e nove) manifestações recebidas nos meses de janeiro, fevereiro e março, representam 100% (cem por cento), das quais as 177 (cento e setenta e sete) manifestações já encerradas representam 52,21% (cinquenta e dois vírgula vinte e um por cento).



1.2.1 Das Manifestações:

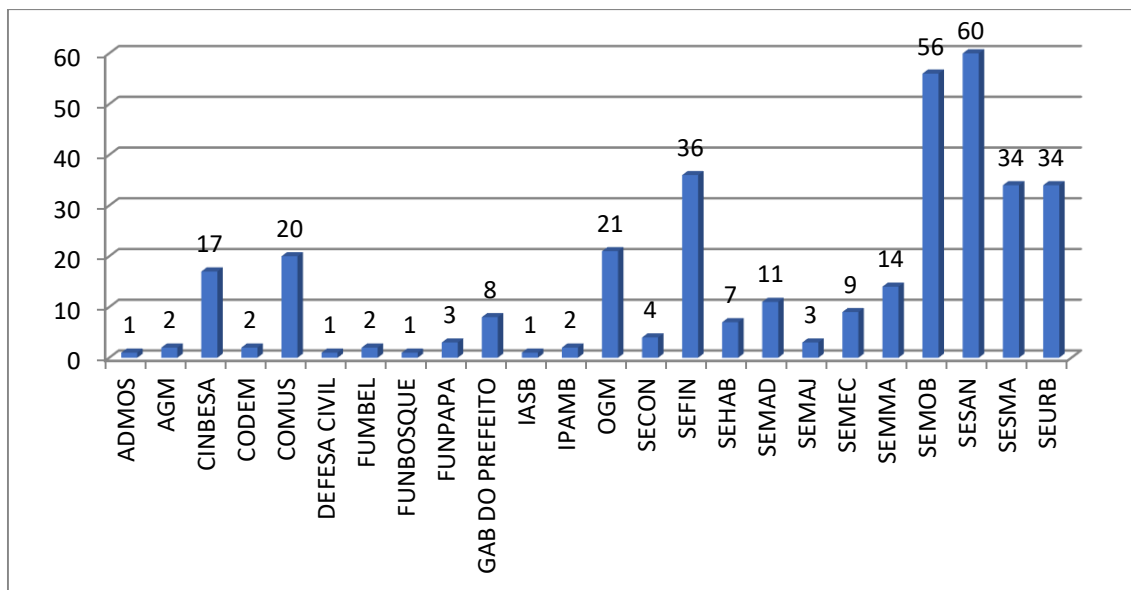


1.2.1.1. Manifestações por Assunto:

ASSUNTO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Denúncia	60	17%
Informação	75	22%
Reclamação	162	46%
Solicitação	49	14%
Sugestão	3	1%
TOTAL	349	100%

1.2.1.2. Quantitativo de demandas por secretaria:

ÓRGÃOS/SECRETARIAS RESPONSÁVEIS	QUANTIDADE
ADMOS	1
AGM	2
CINBESA	17
CODEM	2
COMUS	20
DEFESA CIVIL	1
FUMBEL	2
FUNBOSQUE	1
FUNPAPA	3
GAB DO PREFEITO	8
IASB	1
IPAMB	2
OGM	21
SECON	4
SEFIN	36
SEHAB	7
SEMAD	11
SEMAJ	3
SEMEC	9
SEMMA	14
SEMOB	56
SESAN	60
SESMA	34
SEURB	34
TOTAL	349



Finalizando este relatório, informamos que, dentro da sua Proposta de Trabalho para o ano de 2019, 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 a consolidação da OGM, como instrumento de transformação social.

Ouidora Geral

- Amanda Pompeu de Andrade

Coordenador Técnico

- Alexandro Pinheiro Gonçalves;

Assessor Técnico

- Claudio Rodrigues;