



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

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO
DE BELÉM

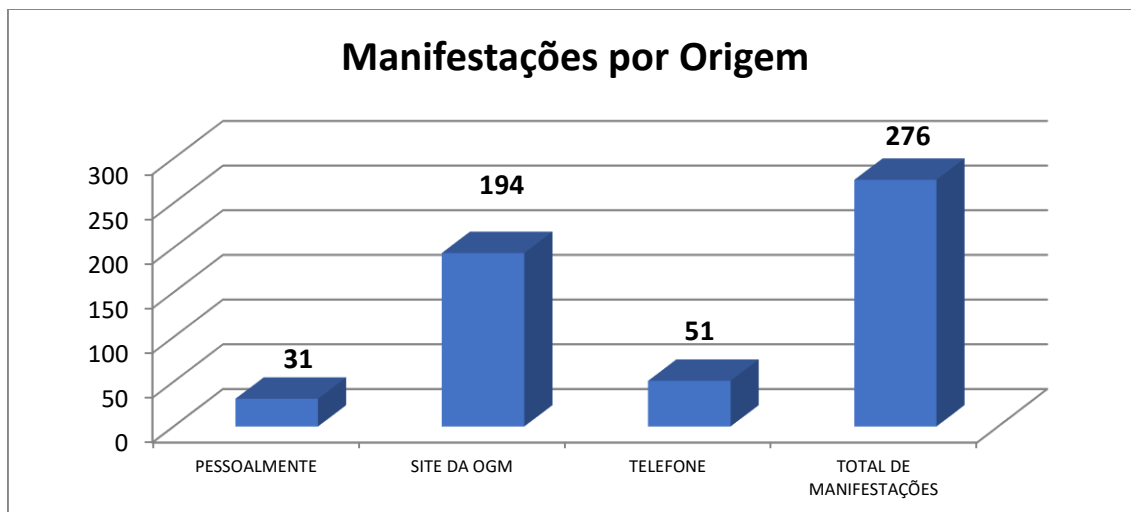
2.º TRIMESTRE DE 2019

BELÉM
2019

1. DADOS ESTADÍSTICOS:

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

No segundo trimestre de 2019, a Ouvidoria recebeu 276 (Duzentos e setenta e seis) A maior parte das demandas admitidas nesta OGM no período supracitado se deu de maneira virtual, **SITE DA OGM**, conforme o gráfico abaixo:

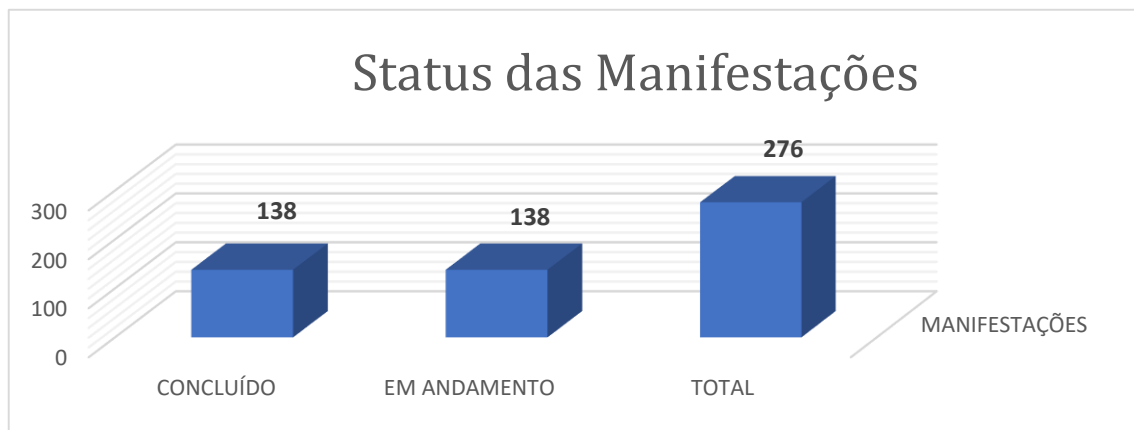


ORIGEM	QUANTIDADE	PERCENTUAL
PESSOALMENTE	31	11%
SITE DA OGM	194	70%
TELEFONE	51	19%
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES	276	100%

Como dito anteriormente, o principal meio utilizado pelo cidadão belenense para contatar a OGM/PMB foi através do atendimento virtual, “**SITE DA OGM**” com 70% (setenta por cento), seguida pelos meios de entrada, atendimento telefônico 19% (dezenove por cento) e pessoalmente 11% (onze por cento), conforme demonstra o gráfico e a tabela acima.

1.2. Quadro Técnico das Manifestações do segundo trimestre de 2019

Do total de 276 (duzentos e setenta e seis) manifestações recebidas pela OGM/PMB neste segundo trimestre de 2019, 138 (cento e trinta e oito) já foram atendidas e concluídas. Entretanto, até a conclusão deste relatório 138 (cento e trinta e oito) demandas ainda estão em andamento, conforme apresenta o gráfico a seguir:



Em proporções percentuais, as 276 (duzentos e setenta e seis) manifestações recebidas nos meses de Abril, Maio e Junho, representam 100% (cem por cento), das quais as 138 (cento e trinta e oito) manifestações já encerradas representam 50% (cinquenta por cento).

1.2.1 Das Manifestações:



1.2.1.1. Manifestações por Assunto:

Rua Almirante Wandenkolk, 561, Nazaré – Belém – Pará

CEP: 66.055-030

ogm.belem@cinbesa.com.br

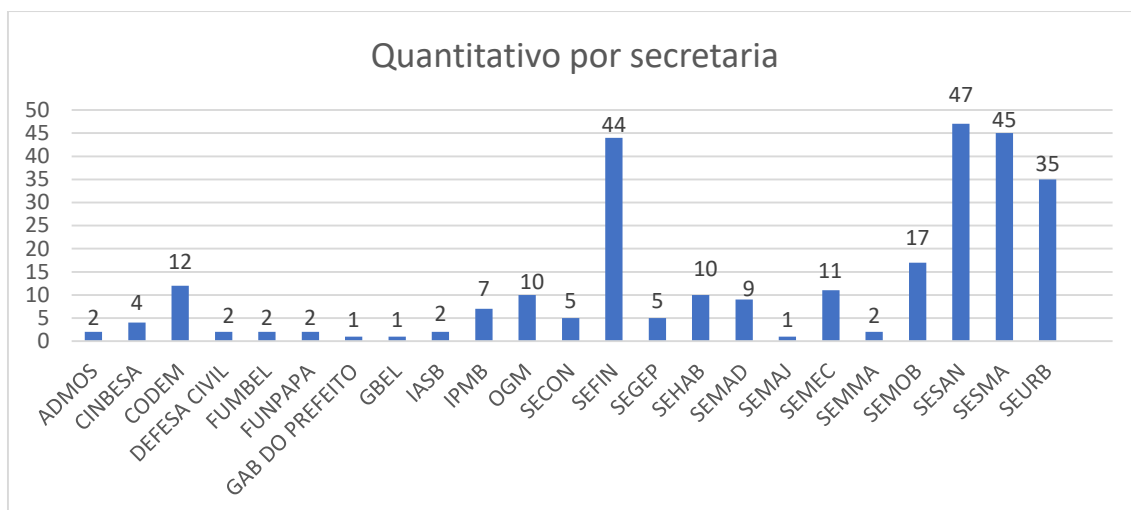
Contato: 3075-5300/ Call Center: 162



ASSUNTO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Denúncia	34	12,32%
Informação	67	24,28%
Reclamação	110	39,86%
Solicitação	62	22,46%
Sugestão	3	1,09%
TOTAL	276	100%

1.2.1.2. Quantitativo de demandas por secretaria:

ÓRGÃOS/SECRETARIAS RESPONSÁVEIS	QUANTIDADE
ADMOS	2
CINBESA	4
CODEM	12
DEFESA CIVIL	2
FUMBEL	2
FUNPAPA	2
GAB DO PREFEITO	1
GBEL	1
IASB	2
IPMB	7
OGM	10
SECON	5
SEFIN	44
SEGEP	5
SEHAB	10
SEMAD	9
SEMAJ	1
SEMEC	11
SEMMA	2
SEMOB	17
SESAN	47
SESMA	45
SEURB	35
TOTAL	276



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 – em exercível

- Flávia Augusta da S. Paes

Coordenador Técnico

- Alexandro Pinheiro Gonçalves;

Assessor Técnico

- Claudio Rodrigues;