



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

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

**3º TRIMESTRE DE 2017**

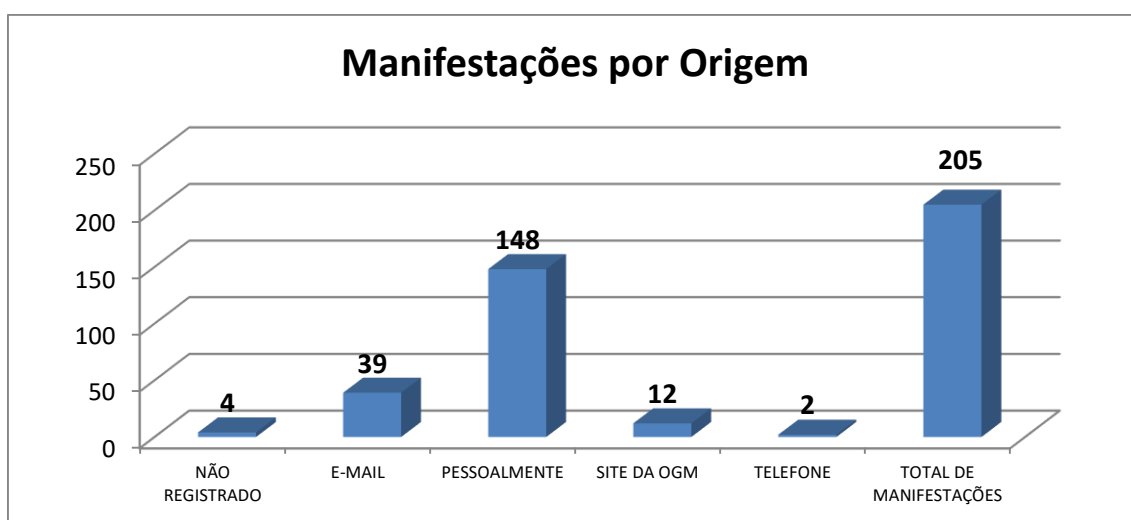
**JULHO - SETEMBRO**

**BELÉM**  
**2017**

**1. DADOS ESTADÍSTICOS:**

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

No terceiro trimestre de 2017, a Ouvidoria recebeu 205 (duzentos e cinco) demandas, sendo 81 manifestações e 124 atendimentos diretos. A maior parte das demandas admitidas nesta OGM no período supracitado se deu de maneira presencial, conforme o gráfico abaixo:



ORIGEM	QUANTIDADE	PERCENTUAL
NÃO REGISTRADO	4	1,95%
E-MAIL	39	19,02%
PESSOALMENTE	148	72,20%
SITE DA OGM	12	5,85%
TELEFONE	2	0,98%
<b>TOTAL DE MANIFESTAÇÕES</b>	<b>205</b>	<b>100%</b>

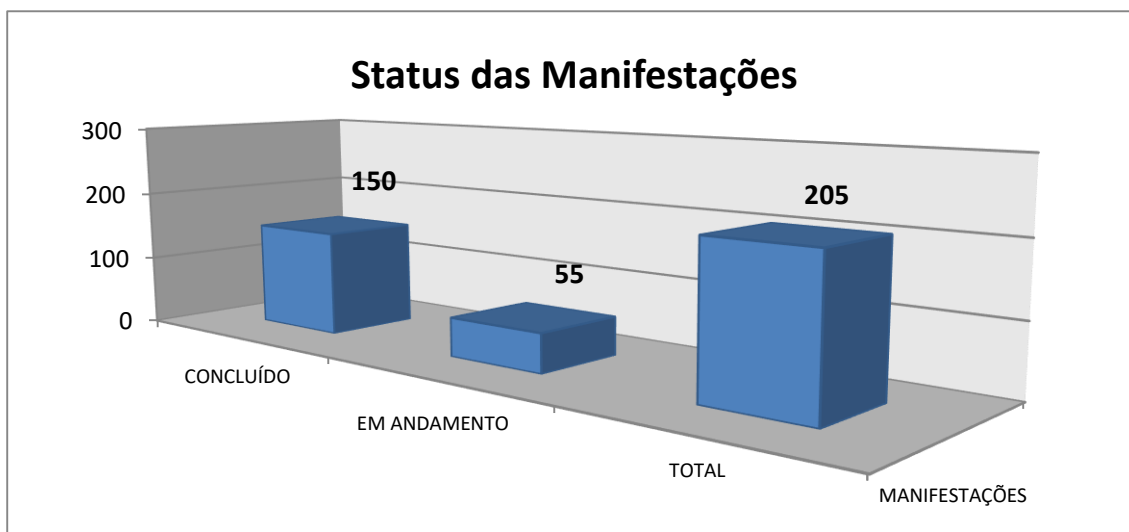
Como antecipado, o principal meio utilizado pelo cidadão belenense para contatar a OGM/PMB foi através do telefone<sup>1</sup> com 0,98% (zero vírgula noventa e oito por cento) das solicitações, seguido pelo, o atendimento presencial com 72,20% (setenta e dois por cento), site eletrônico próprio do órgão com 5,85% (cinco por cento), e o e-mail com 19,02% (dezenove por cento). Ademais, 1,95% (um por cento) das

<sup>1</sup> Inclusive o tri-dígito 162.

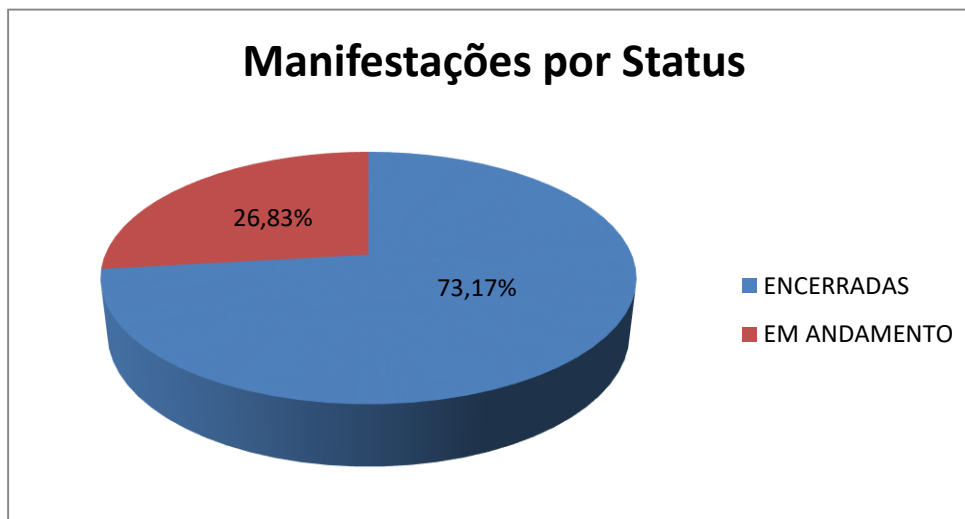
manifestações não registraram meio de entrada. Tudo conforme demonstra o gráfico e a tabela acima.

### 1.2. Quadro Técnico das Manifestações do terceiro trimestre de 2017.

Do total de 205 (duzentos e cinco) manifestações recebidas pela OGM/PMB neste segundo trimestre de 2017, 150 (cento e cinquenta) já foram atendidas e concluídas. Entretanto, até a conclusão deste relatório 55 (cinquenta e cinco) demandas ainda estavam em andamento, conforme apresenta o gráfico a seguir:



Em proporções percentuais, as 205 (duzentos e cinco) manifestações recebidas nos meses de Julho, agosto e setembro representam 100% (cem por cento), das quais as 150 (cento e cinquenta) manifestações já encerradas representam 73,17% (setenta e três por cento)



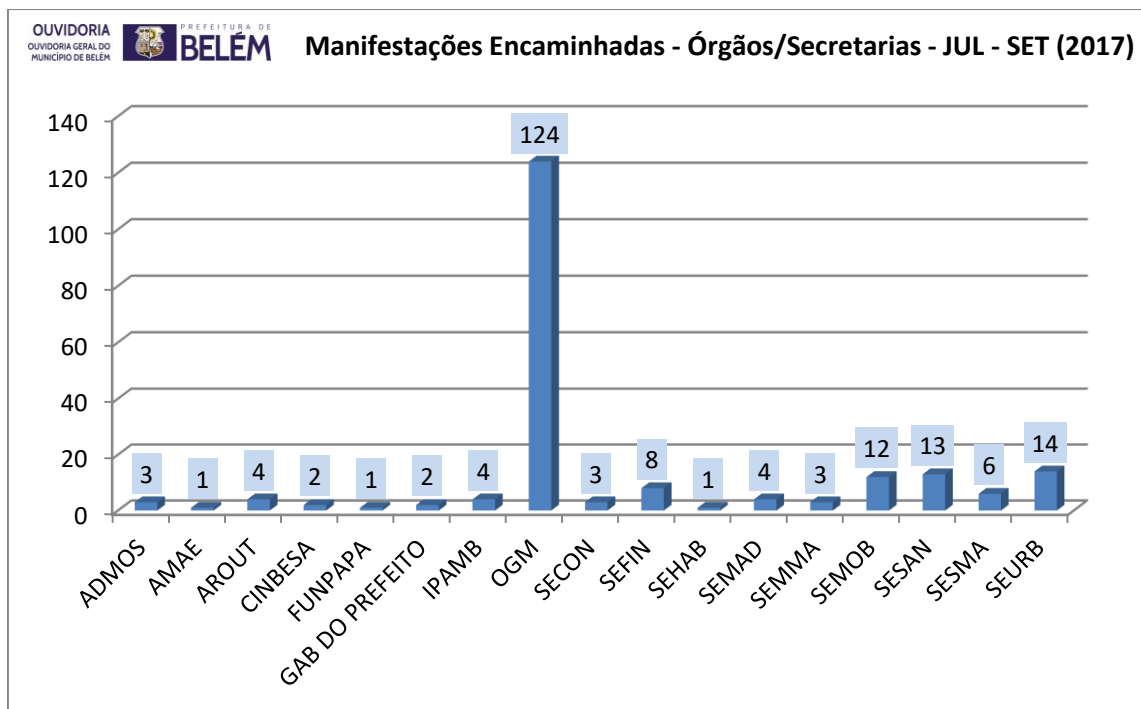
## 1.2.1. Das Manifestações:

### 1.2.1.1. Manifestações por Assunto:

ASSUNTO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
ASSISTÊNCIA SOCIAL	1	0,49%
ASFALTO	3	1,46%
BUEIRO	2	0,98%
CERTIDÃO NEGATIVA	1	0,49%
CERTIDÃO TEMPO DE SERVIÇO	3	1,46%
COLETA IRREGULAR	3	1,46%
DENÚNCIA	4	1,95%
ESGOTO	2	0,98%
FEIRAS E MERCADOS	2	0,98%
FISCALIZAÇÃO	2	0,98%
ILUMINAÇÃO	1	0,49%
INFORMAÇÃO	146	71,22%
IPTU	3	1,46%
LIMPEZA	2	0,98%
MANUTENÇÃO	1	0,49%
MULTA	1	0,49%
OBRA IRREGULAR	1	0,49%
OBRAS PÚBLICAS	1	0,49%
POLUIÇÃO SONORA	2	0,98%
RECEBIMENTO E DESPACHO	3	1,46%
RECLAMAÇÃO	11	5,37%
SERVIDOR(A) PÚBLICO(A) MUNICIPAL	1	0,49%
TAPA BURACO	4	1,95%
TRÂNSITO.	2	0,98%
TRANSPORTE PÚBLICO	1	0,49%
VISTORIA	2	0,98%
<b>TOTAL</b>	<b>205</b>	<b>100%</b>

### 1.2.1.2. Demandas por Secretaria:

ÓRGÃOS/SECRETARIAS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
ADMOS	3	1,46%
AMAE	1	0,49%
AROUT	4	1,95%
CINBESA	2	0,98%
FUNPAPA	1	0,49%
GAB DO PREFEITO	2	0,98%
IPAMB	4	1,95
OGM	124	60,49%
SECON	3	1,46%
SEFIN	8	3,90%
SEHAB	1	0,49%
SEMAD	4	1,95%
SEMMA	3	1,46%
SEMOB	12	5,85%
SESAN	13	6,34%
SESMA	6	2,93%
SEURB	14	6,83%
<b>TOTAL</b>	<b>205</b>	<b>100%</b>



### 1.2.1.3. Principais Tipologias por Secretaria:

SECRETARIAS	TIPOS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
ADMOS	ESGOTO/VAZAMENTO/ÁREA DE PESCA	1	0,49%
	MERCADO MUNICIPAL	1	0,49%
	REF. CADASTRO JUNTO A SEFIN.	1	0,49%
AMAE	SOLICITAÇÃO DE DOCUMENTOS	1	0,49%
AROUT	CONSTRUÇÃO, REVITALIZAÇÃO DE ESGOTO.	1	0,49%
	SERVIÇO DE ASFALTO	1	0,49%
	SOLICITAÇÃO NÃO ATENDIDA	1	0,49%
	TAPA BURACO	1	0,49%
CINBESA	PEDIDO DE INFORMAÇÃO - DIÁRIO OFICIAL	2	0,98%
FUNPAPA	ATENDIMENTO DOMICILIAR	1	0,49%
GAB DO PREFEITO	FALAR COM PREFEITO	1	0,49%
	PEDIDO DE INFORMAÇÃO	1	0,49%
IPAMB	ATENDIMENTO IPAMB	1	0,49%
	PASSE FÁCIL SENIOR	1	0,49%
	PEDIDO DE PROVIDENCIAS.	1	0,49%
	RECLAMAÇÃO - PASSE FÁCIL SÊNIOR	1	0,49%
OGM	INFORMAÇÃO	124	60,49%
SECON	LAVADORES DE CARROS NO MEIO DO CANTEIRO	1	0,49%
	PAVIMENTAÇÃO NÃO CONCLUÍDA	1	0,49%
	PEDIDO DE AUTORIZAÇÃO	1	0,49%
SEFIN	IPTU	3	1,46%
	PEDIDO DE CERTIDÃO MUNICIPAL.	1	0,49%
	PEDIDO DE INFORMAÇÃO	1	0,49%
	RENÚNCIA DE RECEITA	1	0,49%
	SONEGAÇÃO DE NOTA FISCAL DE SERVIÇO.	1	0,49%
	TRANSFERÊNCIA DE INTITULARIDADE	1	0,49%
SEHAB	MINHA CASA MINHA VIDA	1	0,49%
SEMAD	DENUNCIA CONTRA SERVIDOR PUBLICO	1	0,49%
	PEDIDO DE INFORMAÇÃO	3	1,46%
SEMMA	PEDIDO DE INFORMAÇÃO	1	0,49%
	POLUIÇÃO SONORA	2	0,98%
SEMOB	BINÁRIO DJALMA DUTRA	1	0,49%
	CLONAGEM DE VEÍCULO	1	0,49%
	FLANELINHA NA ENEAS PINHEIRO FRENTE IPAMB	1	0,49%
	MULTA DE TRÂNSITO	1	0,49%
	PEDIDO DE INFORMAÇÃO	4	1,95%
	RECLAMAÇÃO	3	1,46%



	ROTATÓRIA	1	0,49%
SESAN	BUEIRO ENTUPIDO - VAZAMENTO DE ÁGUA	1	0,49%
	COLETA DE LIXO	3	1,46%
	PAVIMENTAÇÃO	1	0,49%
	PEDIDO DE INFORMAÇÃO	2	0,98%
	REGULARIDADE NA LIMPEZA URBANA	1	0,49%
	SANEAMENTO E A FALTA DE ASFALTO NA RUA	1	0,49%
	TAPA BURACO	4	1,95%
SESMA	Atendentes de vacinação	1	0,49%
	VIGILÂNCIA SANITÁRIA DO BELÉM (PA)	1	0,49%
	DENUNCIA CLINICA VETERINÁRIA	1	0,49%
	MARCAÇÃO DE CONSULTA	1	0,49%
	PAGAMENTO DOS DIREITOS DE GRATIFICAÇÃO	1	0,49%
	PEDIDO DE INFORMAÇÃO - SESMA	1	0,49%
SEURB	ALAGAMENTO	1	0,49%
	DENÚNCIA	1	0,49%
	FISCALIZAÇÃO SEURB	2	0,98%
	ILUMINAÇÃO PÚBLICA	1	0,49%
	OBRA IRREGULAR	1	0,49%
	PEDIDO DE INFORMAÇÃO	3	1,46%
	RECLAMAÇÃO	3	1,46%
	TOPÔNIMO DE VIA	1	0,49%
	VIZINHO	1	0,49%
<b>Total</b>		<b>205</b>	<b>100%</b>



Finalizando este relatório, informamos que, dentro da sua Proposta de Trabalho para o ano de 2017, a Ouvidoria Geral do Município de Belém vem buscando meios de melhorar seus serviços e mecanismos de atuação, de forma a estreitar mais a relação da Prefeitura Municipal de Belém com os munícipes. Para assim, oportunizar a participação direta do cidadão e contribuir para a consolidação da OGM, como instrumento de transformação social.

**Ouvidora Geral do Município**

- Amanda Pompeu de Andrade

**Coordenadoria Setorial Técnica**

- Alexandro Pinheiro Gonçalves;