



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

RELATÓRIO DE GESTÃO ANUAL

EXERCÍCIO 2016

BELÉM
2016

APRESENTAÇÃO:

O diálogo com administração pública é um direito conferido aos cidadãos. A Ouvidoria Geral do Município de Belém é uma unidade intermediadora dessa participação social e trabalha para outorga desse direito.

A Ouvidoria Geral do Município de Belém – OGM/PA é um órgão auxiliar, independente, permanente e com autonomia administrativa e funcional. Tem por objetivo apurar as demandas relativas à prestação dos serviços públicos da administração pública municipal direta e indireta, bem como das entidades privadas de qualquer natureza que operem com recursos públicos na prestação de serviços à população.

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

Compete ainda à OGM/PMB diligenciar junto às unidades da administração municipal competentes para a prestação de serviços públicos com objetivo de cumprir a competência estabelecida em sua lei de instituição (Lei Municipal nº 8.493/2005) e estendida às demais entidades municipais através da Lei Orgânica do Município de Belém.

Constituindo canal de comunicação do munícipe com a Prefeitura Municipal de Belém – PMB a OGM auxilia na promoção da 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).

1. METODOLOGIA E VARIÁVEIS:

Os dados apresentados tem origem em um banco de dados gerado pelo Sistema de Ouvidoria – 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 dezembro de 2016.

Tal procedimento propicia um apanhado geral da base de dados deste período, verificando o número de demandas/solicitações recebidas e solucionadas/respondidas, além do cumprimento ou do prazo estabelecido na LAI e na Instrução Normativa nº 002/2013 – OGM/PMB. Contudo, existem variáveis decorrentes da própria dinâmica de atendimento que incidem especialmente na dimensão das atividades/serviços públicos mais demandados.

Há ainda que se considerar, portanto, as seguintes situações:

- competência concorrente: uma mesma demanda pode ser atribuída à competência de órgãos e empresas públicas diferentes.

- dinâmica administrativa: a implementação de novas políticas públicas impacta em reclamações até então desconhecidas, o que poderá recomendar a inserção de novas naturezas no banco de dados.

1.1. Procedimentos e Tramitação:

As demandas recebidas pela Ouvidoria passam por uma triagem para então serem encaminhadas à entidade relacionada para sua manifestação e/ou informações. A resposta apresentada pelo órgão responsável é analisada, cabendo a OGM emitir um parecer final ao demandante. O prazo deste trâmite é de 20 dias, prorrogáveis por mais 20 dias, mediante justificativa e solicitação da entidade envolvida.

Caso haja discordância ou questionamentos à resposta, o cidadão pode iniciar uma nova manifestação com novo protocolo, porém atrelada ao protocolo da manifestação anterior.

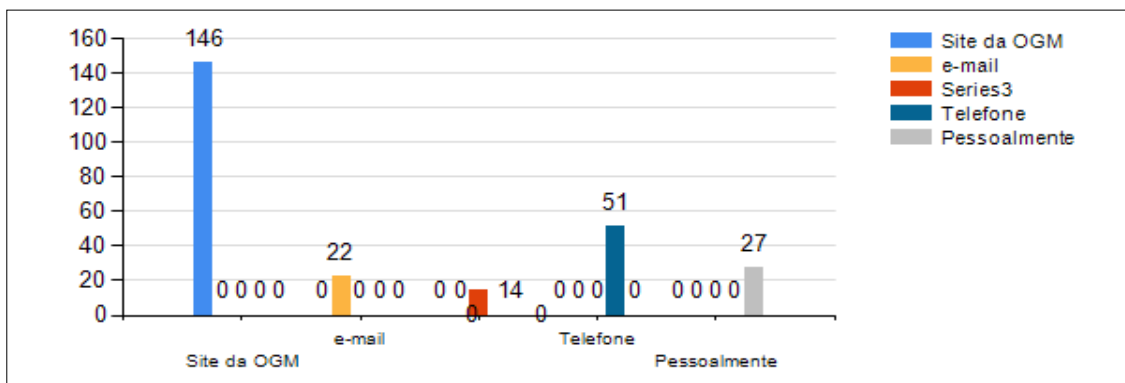


Na análise da resposta do órgão/entidade, a Ouvidoria poderá ainda solicitar novas informações ou complementação além das já apresentadas, bem como a mediação dos gestores/coordenadores no encaminhamento de solução à demanda.

2. DADOS ESTATÍSTICOS:

2.1. O Cidadão e a Ouvidoria Geral do Município de Belém:

No ano de 2016, a Ouvidoria recebeu 260 (duzentos e sessenta) demandas, A maior parte das demandas solicitadas pelos munícipes foi realizada através do sítio eletrônico (site) da OGM/PMB integrado ao SISOUV, conforme o gráfico abaixo:



ORIGEM	QUANTIDADE	PERCENTUAL
NÃO REGISTRADO	14	5,40%
E-MAIL	22	8,50%
PESSOALMENTE	27	10,40%
SITE DA OGM	146	56,20%
TELEFONE	51	19,60%
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES	260	100%

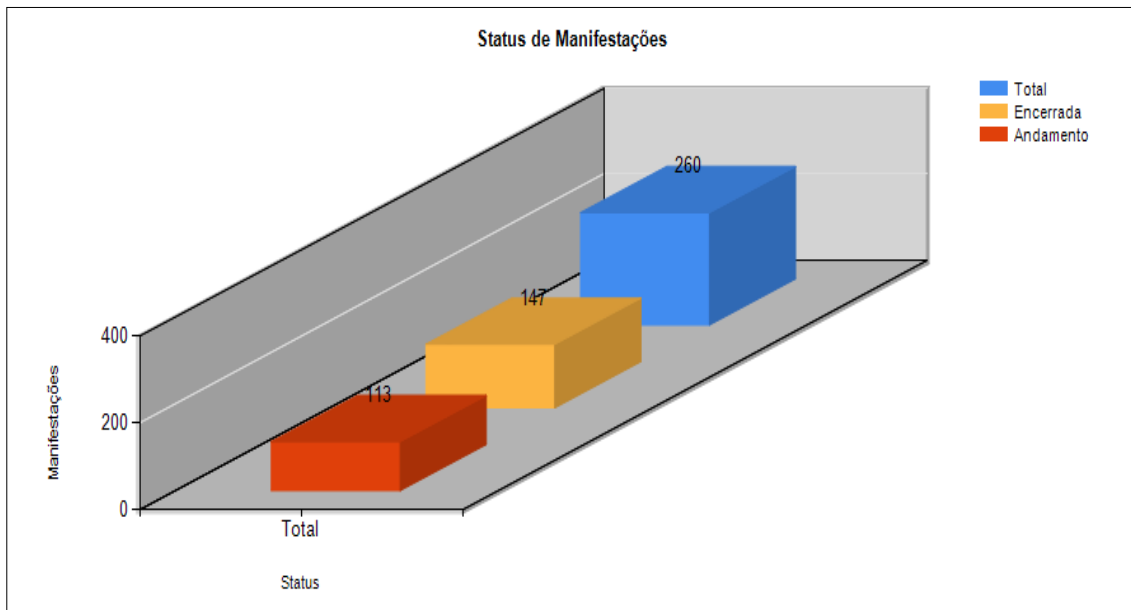
Como antecipado, o principal meio utilizado pelo cidadão belenense para contatar a OGM/PMB foi através do sítio eletrônico próprio do órgão com 56,2% (cinquenta e seis por cento) das solicitações, seguido pelo telefone¹ com 19,6% (dezenove e meio por cento), o atendimento presencial com 10,4% (dez por cento) é o e-mail com 8,5% (oito e meio por cento). Ademais, 5,4% (cinco por cento) das manifestações não registraram meio de entrada. Tudo conforme demonstra o gráfico e a tabela acima.

2.2. Quadro Técnico das Manifestações de 2016

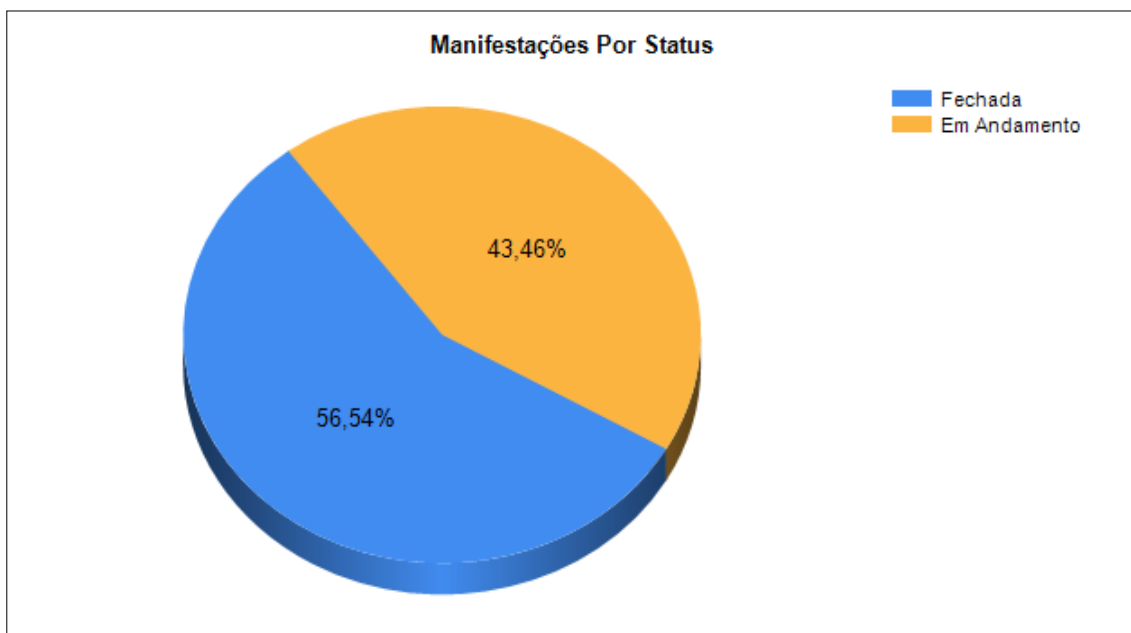
Do total de 260 (duzentos e sessenta) manifestações recebidas pela OGM/PMB no exercício 2016, 147 (cento e quarenta e sete) já foram atendidas e encerradas.

¹ Inclusive o tri-dígito 162.

Entretanto, até a conclusão deste relatório 113 (cento e treze) demandas ainda estavam em andamento, conforme apresenta o gráfico a seguir:

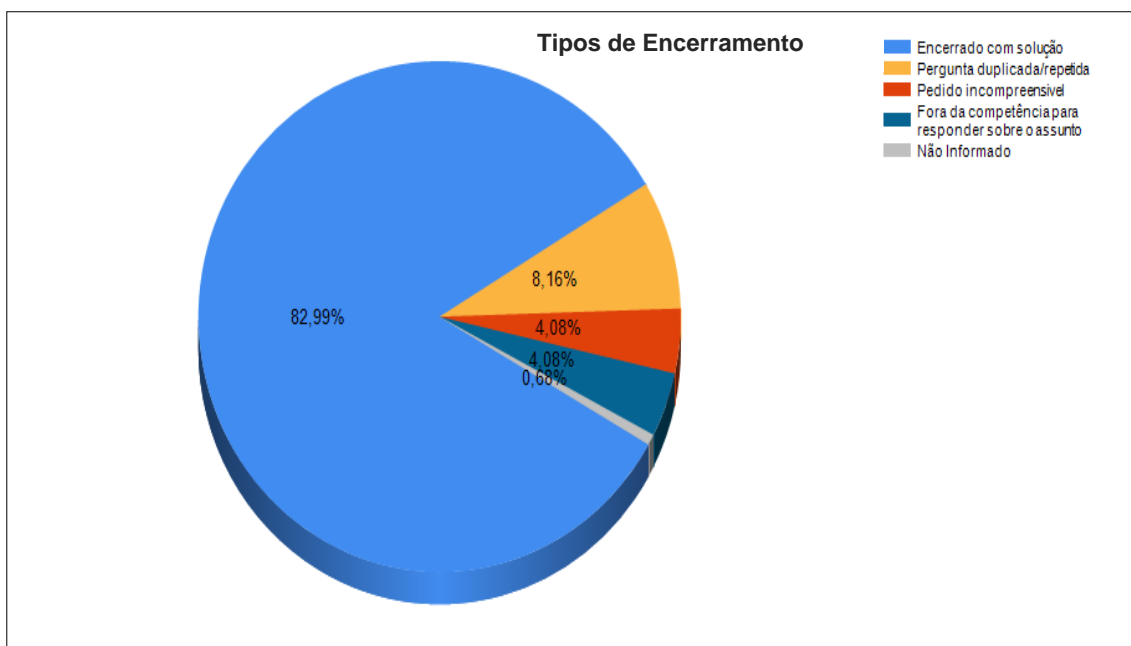


Em proporções percentuais, as 260 (duzentos e sessenta) manifestações recebidas em 2016 representam 100% (cem por cento), das quais as 147 (cento e quarenta e sete) manifestações já encerradas representam 56,54% (cinquenta e seis e meio por cento).



Vale ressaltar que no que tange às 147 (cento e quarenta e sete) demandas encerradas, um grande e expressivo percentual foi finalizado com solução, representando 82,99% (oitenta e dois por cento) do total.

No mais, 8,16% (oito por cento) se referem a solicitações duplicadas/repetidas, 4,08% (quatro por cento) foram solicitações incompreensíveis e outros 4,08% (quatro por cento) se referem a solicitações fora da competência da Prefeitura do Município de Belém – PMB. Como podemos observar no gráfico dos Tipos de Encerramento que segue:



2.2.1. Das Manifestações:

2.2.1.1. Manifestações por Assunto:

ASSUNTO	QUANTIDADE
ACUMULAÇÃO DE CARGOS	1
ALVARÁ	2
AGENTES DE SAÚDE	3
BUEIRO	4
BURACO	2
CICLOVIAS	1
CERTIDÃO NEGATIVA	4
CÓDIGO DE POSTURA	5

COLETA IRREGULAR	6
CONSULTA DE ITBI	1
CORREÇÃO DE CEP	1
DESCASO DA ZOONOSES	1
DIVULGAÇÃO DA PREFEITURA	6
DROGAS	1
ESGOTO	1
ESPORTES/BRINCA BELÉM.	4
ESTACIONAMENTO	1
ESTACIONAMENTO IRREGULAR	4
FALTA DE ATENDIMENTO	6
FALTA DE MEDICAMENTO	1
FISCALIZAÇÃO	2
FISCALIZAÇÃO DE TRABALHOS EM MOSQUEIRO.	1
FISCALIZAÇÃO NAS FEIRAS/VIAS PÚBLICAS	3
FOCO DE DENGUE	2
ILUMINAÇÃO	21
IMÓVEL ABANDONADO	2
INFORMAÇÃO	36
IPTU	3
LIMPEZA E CAPINAÇÃO	1
LIMPEZA DE BUEIROS	2
LIXEIRAS	5
MANUTENÇÃO	4
MULTA	4
OBRA IRREGULAR	6
OBRAS PÚBLICAS	2
ÔNIBUS	4
PEDIDO DE TRANSFERÊNCIA	2
PLACA DE RUA	1
PODA DE ÁRVORES	13
POLUIÇÃO AMBIENTAL	2
POLUIÇÃO SONORA	2
PONTE / ESCADA	1
PONTO DE TÁXI IRREGULAR	1
POSTO DE SAÚDE	2
PREVISÃO DE INICIO DE OBRAS	1
RECEBIMENTO E DESPACHO	54
RETIRADA DE ENTULHO	3
RUA ESBURACADA COM LIXO E LAMA	1
SEMÁFORO COM DEFEITO	2
TAPA BURACO	2
TRÂNSITO	12
TRÂNSITO CAÓTICO E ESTACIONAMENTO IRREGULAR	1
TRANSPORTE PÚBLICO	5
TURISMO	2
TOTAL	260

2.2.1.2. Demandas por Secretaria:

ÓRGÃOS/SECRETARIAS	QUANTIDADE
ADIC	1
ADMOS	3
BELEMTUR	5
CINBESA	12
CODEM	4
COMUS	9
FUNPAPA	3
GAB DO PREFEITO	1
IPAMB	1
OGM	10
SECON	6
SEFIN	14
SEGEP	1
SEJEL	1
SEMAD	4
SEMAJ	3
SEMEC	10
SEMMA	16
SEMOB	47
SESAN	39
SESMA	22
SEURB	47
ZOONOSES	1
TOTAL	260

2.2.1.3. Principais Tipologias por Secretaria:

SECRETARIAS	TIPOLOGIAS	QUANTIDADE
ADIC	ELOGIO	1
ADMOS	SUBSTITUIÇÃO DO AGENTE DISTRITAL DE MOSQUEIRO	1
	MOSQUEIRO	2
BELEMTUR	ELOGIO	1
	RECLAMAÇÃO E SUGESTÃO	4
CINBESA	E-SIC	2
	ORÇAMENTO PARTICIPATIVO DIGITAL	1
	PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO	2
	PORTAL DA TRANSPARÊNCIA	1
	REGULAMENTO LEI DE ACESSO	1
CODEM	TECNOLOGIA E INFORMAÇÃO	5
	RECLAMAÇÃO	1
	SERVIÇOS E INFORMAÇÕES	2

	VERIFICAÇÃO DE PROCESSO	1
COMUS	INFORMAÇÕES	9
FUNPAPA	CRIME CONTRA IDOSO	1
	IDOSOS	1
	USUÁRIOS DE DROGAS	1
GAB DO PREFEITO	BASE DE DADOS PARA PESQUISA	1
IPAMB	MARCAÇÃO DE CONSULTA	1
OGM	ELOGIO	1
	INFORMAÇÕES	12
	SOLICITAÇÃO	5
SECON	DENÚNCIA	1
	FISCALIZAÇÃO	1
	INFORMAÇÕES	2
	RECLAMAÇÃO	1
	RETIRADA DE CAMELÔ	1
SEFIN	ATENDIMENTO	1
	CND - CERTIDÃO NEGATIVA	1
	DESCONFIANÇA DE AUTUAÇÃO	1
	GUIAS PARA PAGAMENTOS	1
	IMPOSTO	2
	INFORMAÇÕES	2
	IPTU	4
NOTA FISCAL AVULSA	2	
SEGEP	INFORMAÇÃO FROTA OFICIAL	1
SEJEL	INFORMAÇÕES	1
SEMAD	DENÚNCIA	1
	INFORMAÇÕES	1
	PEDIDO DE TRANSFERÊNCIA	1
	REQUERIMENTO	1
SEMAJ	AUDIÊNCIAS	2
	OPERAÇÕES URBANAS CONSORCIADAS	1
SEMEC	ACUMULAÇÃO DE CARGOS	1
	APRENDIZADO DOS ALUNOS DE BELÉM	3
	DENUNCIA DE ASSÉDIO MORAL E ABUSO DE PODER	1
	FACULDADE PROIBINDO REMATRICULA	1
	LICITAÇÕES E CONTRATOS	1
	NOMEAÇÃO	1
	POLO PARA AULAS DE DANÇA DE SALÃO	1
PROCESSO ADMINISTRATIVO DE RESPONSABILIZAÇÃO	1	
SEMMA	FALTA DE ATENDIMENTO	1
	MEIO AMBIENTE/ URBANISMO	1
	PODA DE ÁRVORE	6
	POLUIÇÃO AMBIENTAL	1
	POLUIÇÃO SONORA	4
	RETIRADA DE ÁRVORE	2
RETIRADA DE RESTO DE PODA	1	
SEMOB	AUXÍLIO AOS CICLISTAS	1

	LEILÃO DE VEÍCULOS	1
	MOBILIDADE URBANA	1
	PONTO DE TAXI IRREGULAR	1
	SEMÁFORO	1
	AUTUAÇÃO DE INFRAÇÃO DE TRÂNSITO	2
	DENÚNCIA CONTRA SERVIDOR PÚBLICO	2
	ELEVADO AV. CENTENÁRIO/AV. JULIO CEZAR	2
	MULTA	2
	TRÂNSITO	2
	ESTACIONAMENTO IRREGULAR	3
	PARADA ÔNIBUS	3
	RECLAMAÇÃO	4
	GESTÃO NO TRANSPORTE PÚBLICO DA REGIÃO METROPOLITANA DE BELÉM	8
	INFORMAÇÕES	14
SESAN	ASFALTO	1
	BUEIRO	2
	ENTULHO	1
	ESGOTO	2
	ESGOTO DESPEJADO DE FORMA INCORRETA	1
	FALTA DE ATENDIMENTO	1
	INFORMAÇÕES	8
	LIMPEZA	2
	LIXEIRAS	1
	LIXO	8
	OBRA INACABADA	1
	OBSTRUÇÃO DE RUA	1
	PONTE	2
	PREVISÃO DE INICIO DE OBRA	1
	RECLAMAÇÃO	4
	RETIRADA DE ATERRO	1
TAPA BURACO	2	
SESMA	ATENDIMENTO EM POSTO DE SAÚDE	1
	DESCASO	1
	DESCUMPRIMENTO DE SENTENÇA JUDICIAL	1
	FALTA DE MEDICAMENTO	1
	PAGAMENTO EMPENHO	1
	PEDIDO DE CIRURGIA	1
	PEDIDO DE PAGAMENTO DA SESMA	1
	PEGAR INSULINA NO POSTO DA CEME	1
	PLANO MUNICIPAL DE SAÚDE DE 2000	1
	RECLAMAÇÃO DE ATENDIMENTO - SESMA	1
	SAÚDE	1
	DENÚNCIA DE FUNCIONÁRIO - SESMA	2
	FOCOS DE DENGUE	2
INFORMAÇÕES	7	
SEURB	ELOGIO	15
	CALÇADA	1
	CALÇADA COM ESCADA	1



	DENÚNCIA DE IRREGULARIDADE	1
	OBRA IRREGULAR	1
	OBSTRUÇÃO EM VIA PÚBLICA	1
	USO INDEVIDO DE ENERGIA PÚBLICA	1
	FALTA DE ATENDIMENTO	2
	PLACAS INDEVIDAS EM VIA PUBLICA	2
	IMÓVEL ABANDONADO	3
	INFORMAÇÕES	4
	ILUMINAÇÃO PÚBLICA	7
ZOONOSES	DESCASO DA ZOONOSES	1
TOTAL		260

3. PRÓXIMOS DESAFIOS:

“[...] a ouvidoria em si é um subsistema dentro do sistema da própria organização e como tal é formada por processos que interagem para atender um propósito. Portanto, o domínio da gestão por processos é fundamental para o bom desempenho das funções e a realização do propósito”. (PETENATE, Ademir José. Construindo a Ouvidoria no Brasil, São Paulo, 2011, p. 45)

A Ouvidoria Geral do Município – OGM foi instituída pela Lei Municipal nº 8.493 de 29 de dezembro de 2005, se configurando como “canal direto” da população com a Prefeitura Municipal de Belém – PMB, assim, cumpre ao órgão receber/ouvir os anseios da população, realizar triagem, processar as demandas e imediatamente encaminhá-las para conhecimento e apuração/deliberação das entidades competentes.

Nesse sentido, é fundamental que a própria população conheça esta Ouvidoria, seus meios de interação e a missão institucional de auxiliar na prestação de informações sobre atos e serviços públicos atinentes à Prefeitura Municipal de Belém.

O controle social e a transparência seguem como principal foco de atuação da Ouvidoria, tendo como objetivo específico ampliar os níveis de acesso à informação e aperfeiçoar os instrumentos de transparência.

Para incentivar cada vez mais a aproximação com os munícipes, a OGM/PMB trabalha na divulgação das suas atividades e competências.

A participação do munícipe é muito importante para bom funcionamento das atividades da Prefeitura Municipal de Belém – PMB, através de suas manifestações, sugestões, elogios, reclamações, denúncias ou solicitações de informação. A interação ativa do cidadão pelo intermédio da Ouvidoria Geral do Município – OGM/PMB junto às demais entidades resulta na melhor Gestão do Município, melhorando, portanto, a vida da sociedade belenense.

No ano de 2016, esta Ouvidoria realizou treinamentos de capacitação dos servidores descentralizados nas secretarias/entidades. Estes são os responsáveis pela tramitação das manifestações encaminhadas via sistema (SISOUV) nas respectivas secretarias/entidades.

Por fim, cumpre ressaltar que a OGM/PMB também possui uma equipe destinada ao trabalho de “Ouvidoria Itinerante”, que desloca o serviço de atendimento aos bairros ao longo do município de Belém/PA, ratificando e reforçando a finalidade desta Ouvidoria na ligação direta com o cidadão para melhoria das atividades da Prefeitura do Município de Belém – PMB.

Ouvidora

- Berenice Tavares da Silva.

Equipe de Coordenação Técnica

- Elba Larissa Peixoto Carvalho;
- Verena Pinheiro Herédia.