



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

**RELATÓRIO DE GESTÃO ANUAL**

**EXERCÍCIO 2017**

**BELÉM**  
**2017**

## **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 21 de dezembro de 2017.

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:**

A OGM trabalha com Sistema Integrado de Ouvidoria - SISOUV, a fim de otimizar o atendimento ao munícipe este sistema está presente em cada entidade/órgão municipal, onde há um Ouvidor Descentralizado, treinado para ser uma ponte direta da Ouvidoria e entidade/órgão municipal no qual trabalha.

Quando uma demanda é cadastrada no SISOUV, ela passa por uma triagem para então ser encaminhada à entidade relacionada, para sua manifestação e/ou informações através do Ouvidor Descentralizado. A resposta apresentada pelo órgão responsável é analisada pela equipe técnica da OGM, cabendo à mesma emitir um parecer final ao demandante.

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.

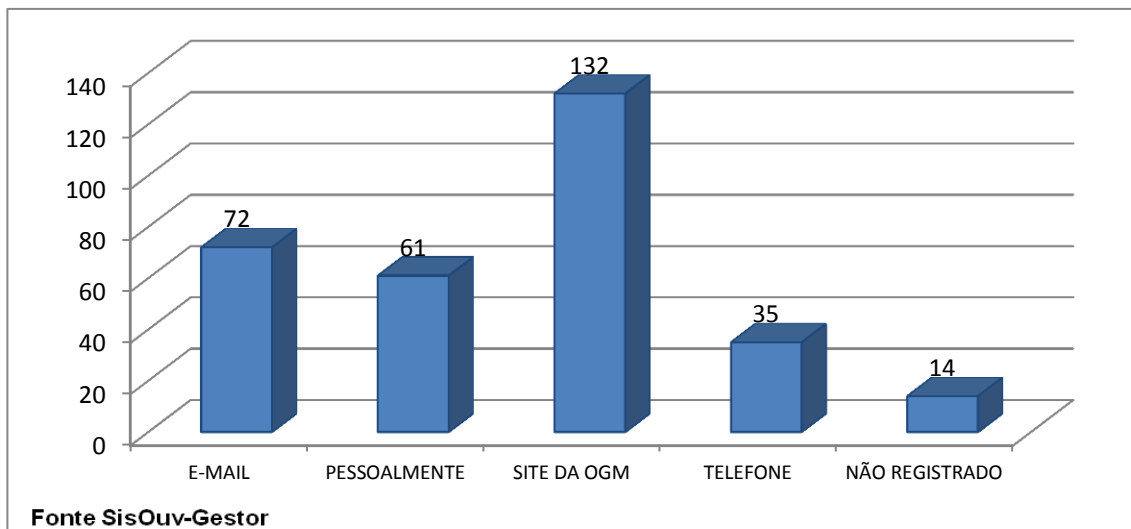
A Ouvidoria Geral do Município de Belém é um canal de comunicação direto entre o cidadão e o Poder Público Municipal. Para isso, a OGM recebe demandas através do SISOUV ([www.belem.pa.gov.br/ouvidoria](http://www.belem.pa.gov.br/ouvidoria)), assim como de forma presencial, no endereço Av. Almirante Wandenkolk, nº 561, Belém/PA, e ainda através do telefone 3075-5302 e do tri - dígito 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, todo o processo de tramitação até a sua resolução.

Os dados que aqui serão apresentados têm origem em um banco de dados gerado pelo referido sistema, 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 21 de dezembro de 2017.

## DADOS ESTADÍSTICOS:

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

No ano de 2017, a Ouvidoria recebeu 314 (trezentos e quatorze) 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:



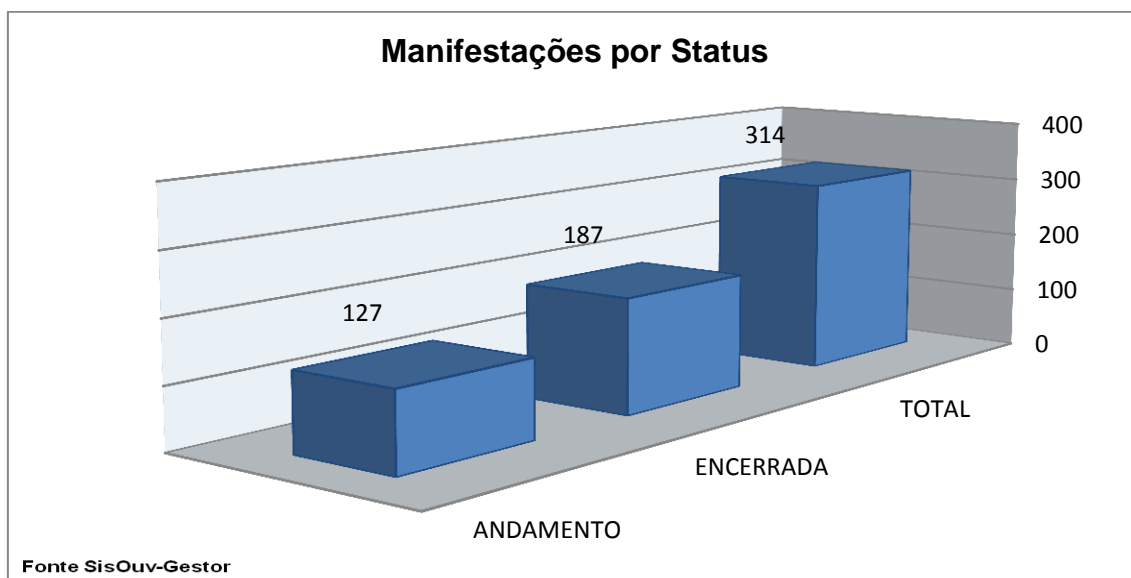
ORIGEM	QUANTIDADE	PERCENTUAL
E-MAIL	72	23%
PESSOALMENTE	61	19%
SITE DA OGM	132	42%
TELEFONE	35	11%
NÃO REGISTRADO	14	4%
<b>TOTAL DE MANIFESTAÇÕES</b>	<b>314</b>	<b>100%</b>

Como antecipado, o principal meio utilizado pelo cidadão belenense para contatar a OGM/PMB foi através do sítio eletrônico próprio do órgão com 42% (quarenta e dois por cento) das solicitações, seguido pelo e-mail com 23% (vinte e três por cento), o atendimento presencial com 19% (dezenove por cento), atendimentos por telefone<sup>1</sup> somaram 11% (onze por cento). Ademais, 4% (quatro por cento) das manifestações não registraram meio de entrada. Tudo conforme demonstra o gráfico e a tabela acima.

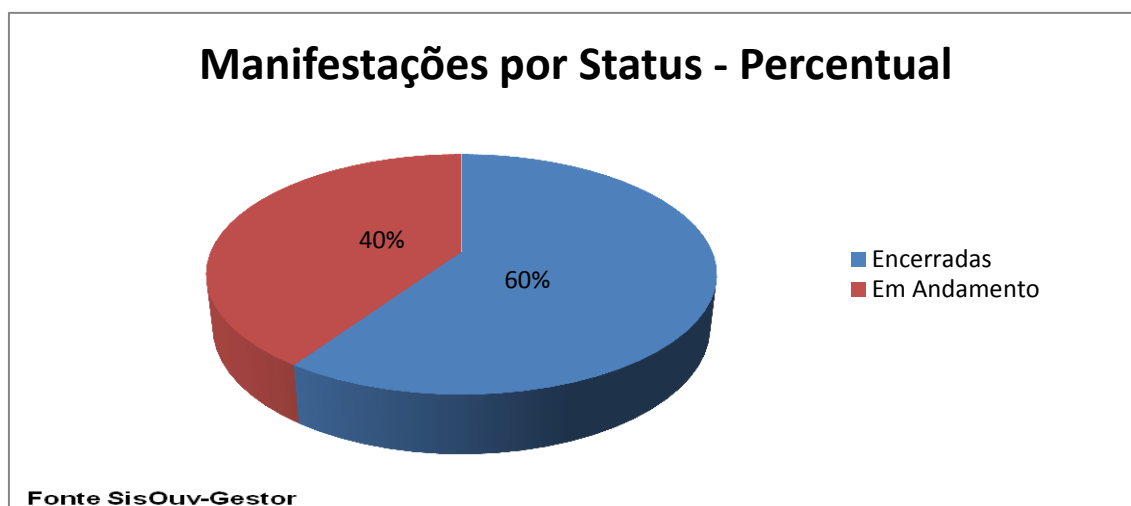
<sup>1</sup> Inclusive o tri-dígito 162.

### 1.3. Quadro Técnico das Manifestações de 2017

Do total de 314 (trezentos e quatorze) manifestações recebidas pela OGM/PMB no exercício 2017, 187 (cento e oitenta e sete) já foram atendidas e encerradas. Entretanto, até a conclusão deste relatório 127 (cento e vinte e sete) demandas ainda estavam em andamento, conforme apresenta o gráfico a seguir:

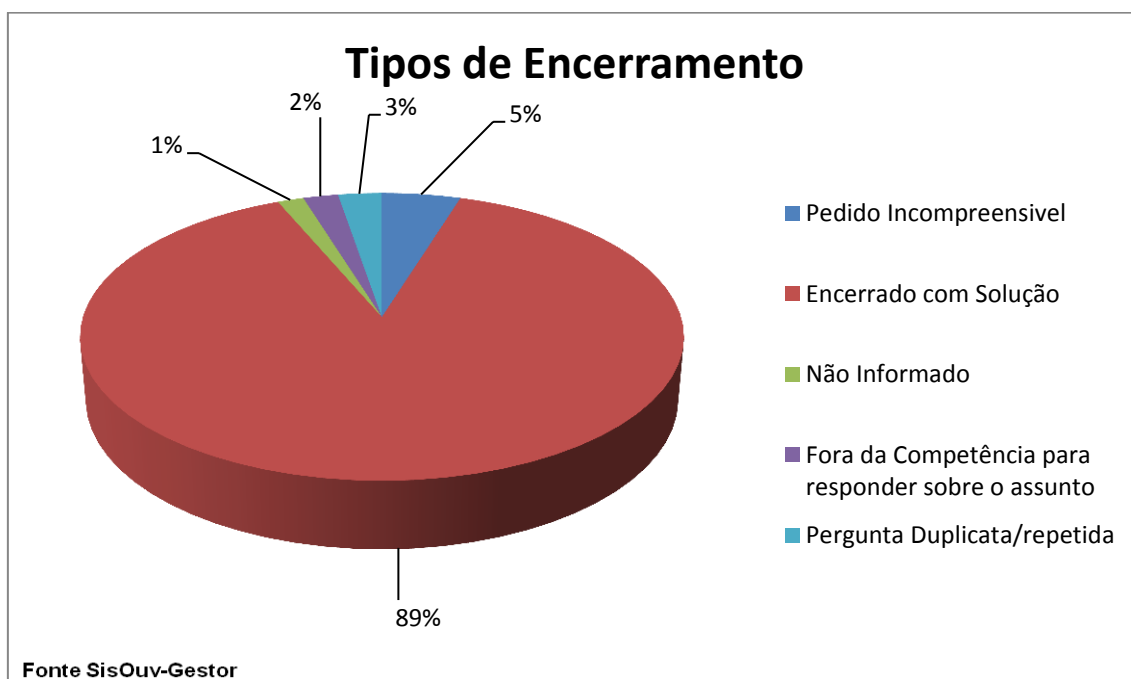


Em proporções percentuais, as 314 (trezentos e quatorze) manifestações recebidas em 2017 representam 100% (cem por cento), das quais as 187 (cento e oitenta e sete) manifestações já encerradas representam 60% (sessenta por cento).



Vale ressaltar que no que tange às 187 (cento e oitenta e sete) demandas encerradas, um grande e expressivo percentual foi finalizado com solução, representando 89% (oitenta e nove por cento) do total.

No mais, 5% (cinco por cento) se referem a solicitações incompreensíveis, 3% (três por cento) foram solicitações duplicadas/repetidas, 2% (dois 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:



### 1.3.1. Das Manifestações:

#### 1.3.1.1. Manifestações por Assunto:

ASSUNTO	QUANTIDADE
ABANDONO DE MOSQUEIRO	3
ABORDAGEM DA ENFERMEIRA	2
ACADEMIA AO AR LIVRE	1
ALAGAMENTO DE VIA	2
APERFEIÇOAMENTO DE COMUNICAÇÃO COM O CIDADÃO	3
APREENSÃO INDEVIDA DE VEICULO	1
AS FAMÍLIAS DE APOIO	1
ASFALTO, ATERRO E LIMPEZA	1
ATENDIMENTO PRECÁRIO	1
ATENDIMENTO SESMA	6
BAIXA DE EMPRESA	1
BARULHO	3
BINÁRIO DJALMA DUTRA	1
BUEIRO ENTUPIDO - VAZAMENTO DE ÁGUA	1

BURACOS NA RUA	3
CADASTRO PARA PARTICIPAÇÃO EM LICITAÇÕES	6
CANCELAMENTO DE INSCRIÇÃO DE ISS/PJ PROCESSO 03455/2017	1
CANCELAMENTO DE INSCRIÇÃO DE ISS/PJ PROCESSO 03458/2017	1
CANCELAMENTO DE TLPL PROCESSO 002836/2017	1
IPTU	10
CENTRO DE CONTROLE DE ZOONOSES DA SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE (SESMA)	1
CLONAGEM DE VEÍCULO	1
CODIGO POSTURA MUNICÍPIO	1
COLHETA DE LIXO IRREGULAR	3
COMERCIO ILEGAL VIA PUBLICA	10
COMO GERAR BOLETO PARA PAGAMENTO DE MULTA	1
CONCURSO CINBESA	1
CONSELHOS MUNICIPAIS	1
CONCERTO DE POSTE	1
CONSTRUÇÃO, REVITALIZAÇÃO DE ESGOTO COM VAZAMENTO	1
ALVARÁ	2
CONTRA MOTORISTA DE ONIBUS	1
CONTRACHEQUE	4
CONTRATO OU VENDA DE APLICATIVO DE MOBILIDADE URBANA	1
CÓPIA DO CONTRATO Nº 08/2013 - AMUB E ADITIVOS	1
CORREÇÃO DE DADOS	1
CRECHE ABANDONADA	1
DADOS PARA MATÉRIA JORNALÍSTICA SOBRE FAVELAS	1
DEMORA DE CONCLUSÃO EM PROCESSO	1
DEMORA NA RESPOSTA	1
DEMORA NO ATENDIMENTO AS CONSULTAS ESPECIALIZADAS	1
DENUNCIA OBRA IRREGULAR	9
DEPARTAMENTO FINANCEIRO	1
DESACATO DO COLEGA DE TRABALHO	2
DESCASO COM O IDOSO	1
DESVIO DE FUNÇÃO ADRIANA NOGUEIRA GOMES	1
DUVIDA SOBRE ESTACIONAMENTO.	2
ELOGIO	1
ENTULHO VIA PUBLICA	3
ESGTO	5
ESTACIONAMENTO COM BLOQUETES DE CONCRETO IRREGULAR.	2
FAÇAM ALGUMA COISA CONTRA A VIAÇÃO MONTE CRISTO	2
FALAR COM PREFEITO	1
FALTA DE ATENDIMENTO	3
FALTA DE PAGAMENTO	1
FALTA DE RESPOSTA	1
FISCALIZAÇÃO SEURB	3
FLANELINHA NA ENEAS PINHEIRO FRENTE IPAMB	1
FOGO NA RUA	1
GASTOS PUBLICIDADE	1
GATOS DE RUA	1
HISTÓRICO ESCOLAR DE EX ALUNA	1
ILUMINAÇÃO PÚBLICA	8
IMPROBIDADE ADMINISTRATIVA	1
INFORMAÇÕES	35
INVASÃO DE PATRIMÔNIO DA PREFEITURA	1
IRREGULARIDADE EM FACULDADE DA UFPA	1
LAUDO TÉCNICO	1
LAVADORES DE CARROS NO MEIO DO CANTEIRO	1
LIMPEZA DE RUA	5
LOCALIZAÇÃO DE DOCUMENTOS REGISTRO CEMITÉRIO SANTA IZABEL	1
MAL EDUCAÇÃO DE UM FUNCIONÁRIO (TERCERIZADO?)	1



MANIFESTAÇÃO 309	1
MARCAÇÃO DE CONSULTA	2
MATERIAL DIDÁTICO PARA ESCOLA	1
MATRICULA	1
MAUS TRATOS DE CRIANÇA, ABUSO DE PODER, PERSEGUIÇÃO POLITICA	1
MEIO AMBIENTE/ URBANISMO	2
MERCADO MUNICIPAL EM PÉSSIMO ESTADO DE CONSERVAÇÃO.	1
MINHA CASA MINHA VIDA	1
MOROSIDADE	1
MOTO TAXISTA	1
MUDANÇA DE ENDEREÇO	1
MULTAS PAGAS	7
NÃO ATENDIMENTO NA UNIDADE DE SAÚDE DE COTIJUBA	1
NEGLIGENCIA HUMANITÁRIA	1
NOTAS FISCAIS	4
NUMEROS EXATO DE DETETIVES PARTICULARES CADASTRADOS COMO AUTÔNOMOS PESSOA FISICA	1
O800 DA ILUMINAÇÃO PUBLICA SÓ CHAMA	1
OBRA IRREGULAR	4
ORDENS DE SERVIÇO 2017	1
PAGAMENTO DOS DIREITOS DE GRATIFICAÇÃO	1
PARA SEMOB	1
PARECER JARI	1
PASSE FÁCIL SENIOR	1
PAVIMENTAÇÃO NÃO CONCLUÍDA	3
PEDIDO DE AUTORIZAÇÃO	1
PEDIDO DE CERTIDÃO MUNICIPAL.	1
PEDIDO DE PROVIDENCIAS.	1
PENDENCIA - PREFEITURA BELÉM/PA	1
PERMUTA	1
PODAMENTO	6
POLUIÇÃO SONORA	1
PONTO DE TAXI	1
PORTAL DO TRABALHADOR	4
POSTO DE SAÚDE DA PEDREIRA	1
PRECÁRIA SITUAÇÃO DA PRAÇA BATISTA CAMPOS	1
PRESTAÇÃO DE SERVIÇO POR EMPRESA CONCESSIONÁRIA DE TRANSPORTE PÚBLICO	1
PROBLEMAS COM INSCRIÇÃO DO PSS Nº 005/2017-SEMEC	2
PROCESSO JUDICIAL/EXECUÇÃO/INTIMAÇÃO IPAMB - SEMAJ	1
PROCESSO SEURB	1
PRODUTO ALIMENTÍCIO ESTRAGADO	2
PSS	1
REALIZAÇÃO DE CONCURSO PÚBLICO	1
RECLAMAÇÃO SEURB	10
RECURSO CONTRA A IMPOSIÇÃO DA PENALIDADE DE MULTA	1
REEMBOLSO - DIÁRIAS DE VIAGEM	1
REF. CADASTRO JUNTO A SEFIN	1
REFERÊNCIA: CONTRATO Nº 018 – 2011	1
REFERÊNCIA: CONTRATO Nº 036 – 2010	1
REGULARIDADE NA LIMPEZA URBANA	1
REGULARIZAÇÃO DE SEPULTURA CEMITÉRIO SANTA IZABEL -SEURB	1
REGULARIZAÇÃO ESTACIONAMENTO PRIVATIVO	1
REITERA MANIFESTAÇÕES 310 E 323 - PONTO DE ONIBUS RODOVIA DO TAPANA - BELA VIDA 2	1
RELCMAÇÃO CONTRA VIAÇÃO RIO GUAMÁ 636-MAREX P. VARGAS	1
REMOÇÃO DE VEÍCULO E DESOBSTRUÇÃO DE RUA	1
RENÚNCIA DE RECEITA	1
REQUISITOS PARA EXERCÍCIOS DE CARGO EM COMISSÃO	1
RETIRADA DE ÁRVORE	1

RETORNO	1
ROÇAGEM	1
ROTATÓRIA DO AEROPORTO INTERNACIONAL DE BELÉM NA AV. JÚLIO CÉSAR	1
SANEAMENTO BASICO	2
SERVIÇO DE ASFALTO	1
SERVIÇO DE MANUTENÇÃO VIÁRIA	1
SERVIÇO DE SAÚDE- TESTE DO PEZINHO URGENTE	1
SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO VIÁRIA NO MUNICÍPIO	1
SERVIDOR GASTANDO O DINHEIRO MUNICIPAL	1
SERVIDOR PÚBLICO MUNICIPAL - ASSÉDIO MORAL E DIFAMAÇÃO	1
SEURB	1
SOBRE O PROJETO DO BRT BELÉM	1
SOLICITAÇÃO NÃO ATENDIDA	6
SONEGAÇÃO DE NOTA FISCAL DE SERVIÇO.	1
SUGESTÃO	1
TERRENO ABANDONADO	4
VISUALIZAÇÃO DE REGISTROS	1
TESTEMUNHAS E VITIMAS, LIVRO DE REGISTRO DA ESCOLA, REUNIÃO COM OS PAIS DOS ALUNOS.	1
TOPÔNIMO DE VIA	1
TRANSPORTE PÚBLICO - DIREÇÃO PERIGOSA	1
TRATAMENTO ODONTOLOGICO GRATUITO	1
TROCA DE INTITULARIDADE	1
UPA	1
URGENTE	1
USO IRREGULAR DE ESPAÇO DESTINADO A ESTACIONAMENTO PÚBLICO	1
VENHO ATRAVÉS DESTA MANIFESTAR SOBRE BARULHO	1
VERIFICAÇÃO DE QUEBRA DE ASFALTO COM POSSIVEL DANO A TUBULAÇÃO GERAL	1
VIGILANCIA SANITARIA EM HOTEL	1
VISTORIA DEFESA CIVIL.	1
VIZINHO	1
<b>TOTAL</b>	<b>314</b>

### 1.3.1.2. Demandas por Secretaria:

ORGÃOS/SECRETARIAS	QUANTIDADE
ADMOS	4
AMAE	1
AROUT	5
CINBESA	3
CODEM	11
DEFESA CIVIL	1
FUNBOSQUE	1
FUNPAPA	2
GAB DO PREFEITO	2
IPAMB	5
OGM	19
PORTAL DO TRABALHADOR	2
PROMABEM	5
SECON	7
SEFIN	28
SEGEP	7
SEHAB	2
SEJEL	1

SEMAD	8
SEMAJ	1
SEMEC	8
SEMMA	12
SEMOB	56
SESAN	41
SESMA	40
SEURB	42
<b>TOTAL</b>	<b>314</b>

### 1.3.1.3. Principais Tipologias por Secretaria:

SECRETARIAS	TIPOLOGIAS	QUANTIDADE
ADMOS	ILUMINAÇÃO PÚBLICA	1
	RECLAMAÇÃO	3
AMAE	SOLICITAÇÃO DE DOCUMENTOS	1
AROUT	SOLICITAÇÃO NÃO ATENDIDA	1
	CONSTRUÇÃO, REVITALIZAÇÃO DE ESGOTO	1
	TAPA BURACO	2
	LIMPEZA DE RUA	1
CINBESA	PEDIDO DE INFORMAÇÃO - DIÁRIO OFICIAL	1
	CONTRACHEQUE	1
	CONCURSO CINBESA	1
CODEM	PERTUBAÇÃO	1
	DENÚNCIA CONTRA SESAN E CALL CENTER (SESAN 156)	1
	FISCALIZAÇÃO SEURB	1
	DEMORA DE CONCLUSÃO EM PROCESSO	1
	PARA SEMOB	1
	NOTA FISCAL	1
	SEFIN PARCELAMENTO IPTU	2
	TERRENO ABANDONADO	2
CODEM-PROTOCOLO-IMÓVEL-MOSQUEIRO	1	
DEFESA CIVIL	VISTORIA DEFESA CIVIL.	1
FUNBOSQUE	DESVIO DE PATRIMÔNIO PÚBLICO	1
FUNPAPA	INFORMAÇÃO SOBRE ASSISTÊNCIA SOCIAL	1
	CONSELHOS MUNICIPAIS	1
GAB DO PREFEITO	PEDIDO DE INFORMAÇÃO	1
	FALAR COM PREFEITO	1
IPAMB	ATENDIMENTO IPAMB	3
	RECLAMAÇÃO - PASSE FÁCIL SÊNIOR	1
	PEDIDO DE PROVIDÊNCIAS.	1
OGM	APERFEIÇOAMENTO DE COMUNICAÇÃO COM O CIDADÃO	1
	INFORMAÇÃO	8
	SOLICITAÇÃO	5
	ELOGIO	1
	DENÚNCIA	3
	NÃO CONSIGO EMITIR MULTA	1
PORTAL DO TRABALHADOR	INFORMAÇÕES SOBRE O PROGRAMA VIVER BELÉM ENTIDADES	1
	PORTAL DO TRABALHADOR	1
PROMABEM	INVASÃO DE PATRIMÔNIO DA PREFEITURA	2
	PROBLEMAS COM INSCRIÇÃO DO PSS Nº 005/2017-SEMEC	1
	INFORMAÇÃO	2
SECON	RECLAMAÇÃO	3

	INFORMAÇÃO	2
	DENUNCIA	2
SEFIN	ATENDIMENTO PRECÁRIO	4
	IPTU	8
	INFORMAÇÃO	5
	RECLAMAÇÃO	1
	FISCALIZAÇÃO DE COMÉRCIO ILEGAL.	1
	TROCA DE INTITULARIDADE	1
	PEDIDO DE CERTIDÃO MUNICIPAL.	2
	PENDENCIA - PREFEITURA BELÉM/PA	1
	BAIXA DE EMPRESA	1
	NOTA FISCAL NEGADA	1
	CANCELAMENTO DE TLPL PROCESSO 002836/2017	1
	CANCELAMENTO DE INSCRIÇÃO DE ISS/PJ PROCESSO 03455/2017	1
CANCELAMENTO DE INSCRIÇÃO DE ISS/PJ PROCESSO 03458/2017	1	
SEGEP	GASTOS PUBLICIDADE	1
	NÃO CUMPRIMENTO DA LEI DE ACESSO PELA PREFEITURA	1
	RECLAMAÇÃO	1
	INFORMAÇÃO	3
	CADASTRO PARA PARTICIPAÇÃO EM LICITAÇÕES	1
SEHAB	INFORMAÇÕES	1
	MUDANÇA DE ENDEREÇO	1
SEJEL	ACADEMIA AO AR LIVRE	1
SEMAD	INFORMAÇÃO	6
	REALIZAÇÃO DE CONCURSO PÚBLICO	1
	REQUISITOS PARA EXERCÍCIOS DE CARGO EM COMISSÃO	1
SEMAJ	PROCESSO JUDICIAL/EXECUÇÃO/INTIMAÇÃO IPAMB - SEMAJ	1
SEMEC	MATERIAL DIDÁTICO PARA ESCOLA	1
	MAUS TRATOS DE CRIANÇA, ABUSO DE PODER, PERSEGUIÇÃO POLITICA	1
	TESTEMUNHAS E VITIMAS, LIVRO DE REGISTRO DA ESCOLA, REUNIÃO COM OS PAIS DOS ALUNOS.	1
	MATRICULA	1
	HISTÓRICO ESCOLAR DE EX ALUNA	1
	SUGESTÃO	1
	PSS	1
	PROCESSO SELETIVO SEMEC EDITAL 005	1
SEMMA	PODA DE ÁRVORE	4
	DENUNCIA DE DESVIO DE PATRIMÔNIO PÚBLICO	1
	POLUIÇÃO SONORA	3
	INFORMAÇÃO	1
	RETIRADA DE ÁRVORE	1
	DENUNCIA	2
SEMOB	RECLAMAÇÃO	11
	INFORMAÇÃO	7
	DENUNCIA	6
	BINÁRIO DJALMA DUTRA	1
	CLONAGEM DE VEÍCULO	1
	TRANSPORTE PÚBLICO	5
	MOTO TAXISTA	1
	MULTAS	5
	REGULARIZAÇÃO ESTACIONAMENTO PRIVATIVO	2
	ESTACIONAMENTO PÚBLICO	3
	TESTE DE VISUALIZAÇÃO DE REGISTROS	1
	URGENTE	1



	APREENSÃO INDEVIDA DE VEICULO	1
	CÓPIA DO CONTRATO Nº 08/2013 - AMUB E ADITIVOS	1
	RETORNO	1
	ORDENS DE SERVIÇO 2017	1
	CODIGO POSTURA MUNICÍPIO	1
	TELEFONE PARA CONTATO NÃO FUNCIONA DE CELULAR	1
	PONTO DE TAXI	1
	PARECER JARI	1
	DENUNCIA DE ASSÉDIO	1
	ATENDIMENTO APÓS ÀS 17H	1
	COMO GERAR BOLETO PARA PAGAMENTO DE MULTA	1
	NÃO CONSIGO COMUNICAÇÃO COM A SEMOB	1
SESAN	ENTULHO	3
	ALAGAMENTO DE VIA	1
	DENUNCIA	3
	FALTA DE ATENDIMENTO	1
	LAUDO TÉCNICO	1
	OBRA IRREGULAR	1
	BUEIRO	3
	COLETA DE LIXO	9
	TAPA BURACO	6
	SANEAMENTO BASICO	2
	INFORMAÇÕES	4
	PAVIMENTAÇÃO E ASFALTO	3
	IMPROBIDADE ADMINISTRATIVA	1
	ESGOTO	2
SERVIÇO DE LIMPEZA PÚBLICA	1	
SESMA	CRECHE ABANDONADA	1
	REEMBOLSO - DIÁRIAS DE VIAGEM	1
	INFORMAÇÃO	9
	PAGAMENTO DOS DIREITOS DE GRATIFICAÇÃO	1
	DENUNCIA	15
	ATENDIMENTO DOMICILIAR	1
	RECLAMAÇÃO	8
	TRATAMENTO ODONTOLOGICO GRATUITO	1
	GATOS DE RUA	1
	SERVIÇO DE SAÚDE- TESTE DO PEZINHO URGENTE	1
	CENTRO DE CONTROLE DE ZOOSE DA SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE (SESMA)	1
SEURB	OBRA IRREGULAR	5
	ILUMINAÇÃO PÚBLICA	4
	ATENDIMENTO	3
	RECLAMAÇÃO	10
	PROCESSO SEURB	1
	SERVIDOR PÚBLICO MUNICIPAL - ASSÉDIO MORAL E DIFAMAÇÃO	1
	INFORMAÇÃO	7
	TOPÔNIMO DE VIA	1
	DENUNCIA	3
	CÓDIGO DE POSTURAS	7
TOTAL		314

## **2. OUVIDORIA ITINERANTE**

Cumprе ressaltar que a OGM 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 no vínculo direto com o cidadão para melhoria das atividades da Prefeitura do Município de Belém – PMB.

Neste ano de 2017 a OGM/PMB voltou participar junto ao Centro de Controle de Zoonoses – CCZ/SESMA das Feiras de Adoção de Cães e Gatos, atividade que teve participação intensa da OGM no período de 2013 a 2016, tendo sido descontinuada desde março/2016.

A OGM/PMB, a convite do gabinete do Prefeito ou mesmo das lideranças comunitárias, também participou de ações sociais no bairro do Barreiro, da Comunidade do Pantanal (bairro do Mangueirão) e no Mercado de Carne do Ver-o-peso.

A Prefeitura no Bairro é um programa de caráter social promovido pela Prefeitura Municipal de Belém visando levar serviços de cunho municipal diretamente aos bairros da cidade.

O programa possibilita estabelecer conexão direta entre a prefeitura e os cidadãos, contando com o apoio das secretarias municipais que compõem a administração municipal direta, além de outras instituições públicas como o Exército do Brasil, a Polícia Civil do Estado do Pará e a Fundação ProPaz, ligados ao Governo do Estado do Pará, sendo coordenado pela Secretaria Municipal de Coordenação Geral de Planejamento e Gestão – SEGEP.

A Ouvidoria Geral do Município de Belém – OGM/PMB vem participando ativamente das edições do programa Prefeitura no Bairro, oferecendo atendimento jurídico gratuito e os serviços atinentes à competência de transparência passiva da OGM/PMB, como o recebimento de solicitações de informações, manifestações, reclamações, denúncias acerca dos serviços públicos municipais.



A OGM/PMB esteve presente em todas as ações de 2017 do programa Prefeitura no Bairro. As edições promovidas pelo programa Prefeitura no Bairro em 2017 foram:

<b>LOCAL</b>	<b>DATA</b>
ÁGUA BOA (Outeiro)	10/04/17 – 12/04/17
ÁGUAS LINDAS	26/04/17 – 28/04/17
TAPANÃ	17/05/17 – 19/05/17
CABANAGEM	31/05/17 – 02/06/17
BARREIRO	27/06/17 – 29/06/17
PONTA GROSSA	09/08/17 – 11/08/17
MARCO	30/08/17 – 01/09/17
MOSQUEIRO	14/09/17 – 15/09/17
PARQUE VERDE	22/11/17 – 24/11/17

No que tange às atividades de Ouvidoria Itinerante, ao longo do Exercício de 2017, a OGM objetivou maior aproximação com munícipes, para isso buscou parcerias e realizou ações nos bairros de Belém.

### **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.

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.

Nesse sentido, em junho de 2017 a Ouvidoria Geral do Município de Belém inaugurou sua nova sede situada na Travessa Almirante Wandenkolk, nº 561, Umarizal – CEP 66055-045, Belém/PA. Vale destacar que esta nova localização da sede da OGM possibilitará maior visibilidade do órgão, aumentando o contato com os munícipes e, assim, a expansão das atividades atinentes à promoção da transparência passiva no âmbito da Prefeitura Municipal de Belém – PMB.

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.

## **Ouvidora**

- Amanda Pompeu de Andrade.

## **Equipe de Coordenação Técnica**

- Claudio Rodrigues;
- Elba Carvalho;
- Lucas Carvalho.