

PREFEITURA MUNICIPAL DE BELÉM

Ouvidoria Geral do Município de Belém – OGM/PMB

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

3º TRIMESTRE DE 2021

BELÉM 2021

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

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

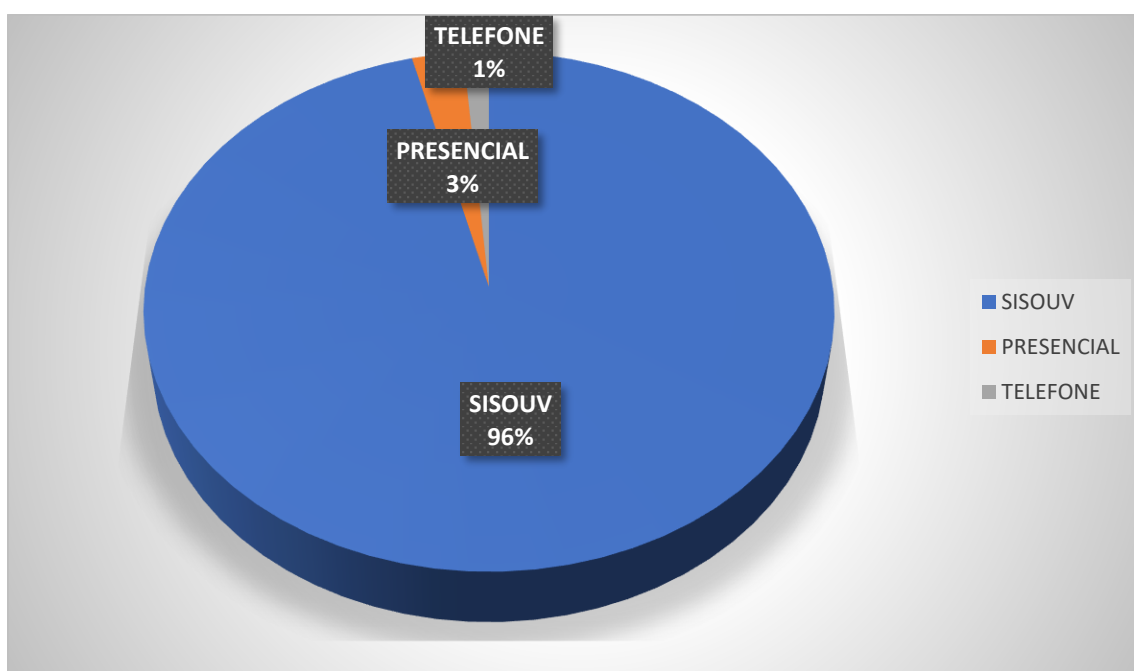
A Ouvidoria Geral do Município de Belém é um canal de comunicação direto entre o cidadão e o Poder Público Municipal. Para isso, a OGM recebe demandas através do SISOUV, que é um sistema integrado de automação comercial, vinculado ao site da OGM, www.belem.pa.go.br/ouvidoria. Assim como de forma presencial no endereço situado na rua Domingos Marreiros, nº363, Nazaré Belém/PA, e ainda através do telefone 3075-5300 e do tri-digito 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 em tempo real, todo o processo de tramitação até a sua resolução.

DADOS ESTATÍSTICO

Os dados que serão apresentados têm origem em um banco de dados gerado pelo 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 julho e 30 de setembro de 2021. Quando uma demanda é cadastrada no SISOUV, ela passa por uma triagem para então ser encaminhada à entidade relacionada, para sua manifestação e/ou manifestações 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.

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

No terceiro trimestre de 2021, a Ouvidoria Geral do Município de Belém, recebeu 302 (trezentos e duas) manifestações, com base de cálculo de 20% a mais que o trimestre passado. A maior parte das demandas admitidas nesta OGM no período supracitado se deu de maneira virtual, **SITE DA OGM**, conforme o gráfico abaixo.

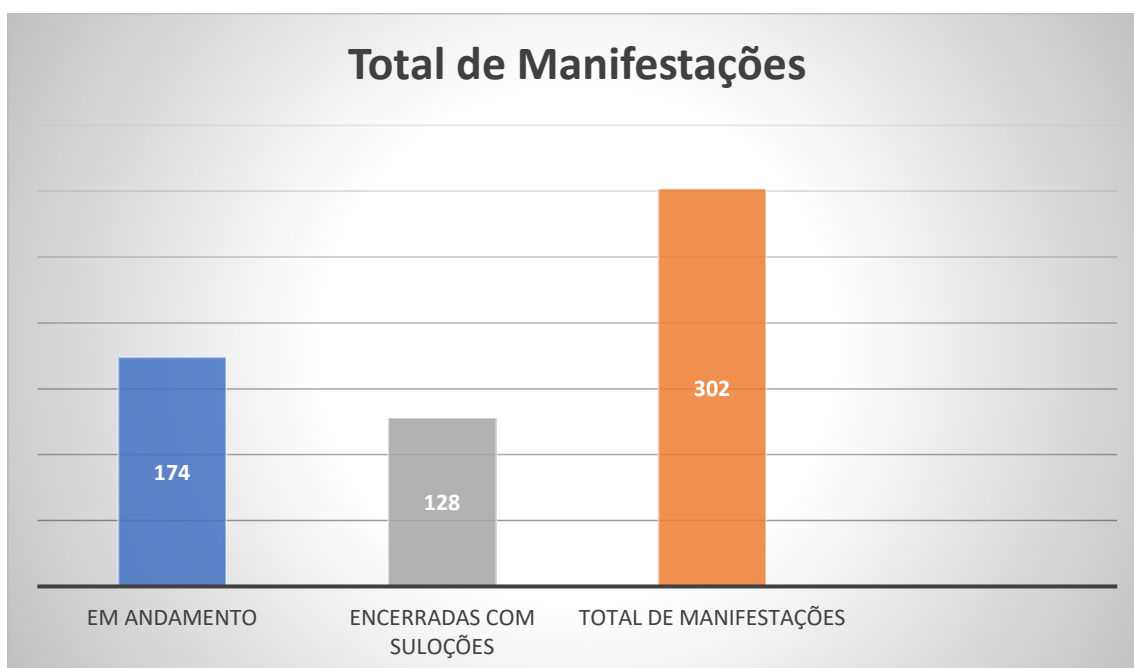


Como observado anteriormente, o principal meio utilizado pelo cidadão belenense para contatar a OGM/PMB foi através do atendimento virtual, “**SITE DA OGM**” com 297 (trezentos e duas) solicitações, seguida pelo atendimento presencial com 8(oito), e por fim as manifestações recebidas via telefone com somente 1 (uma) manifestação registrada, conforme demonstra o gráfico em porcentagem acima.

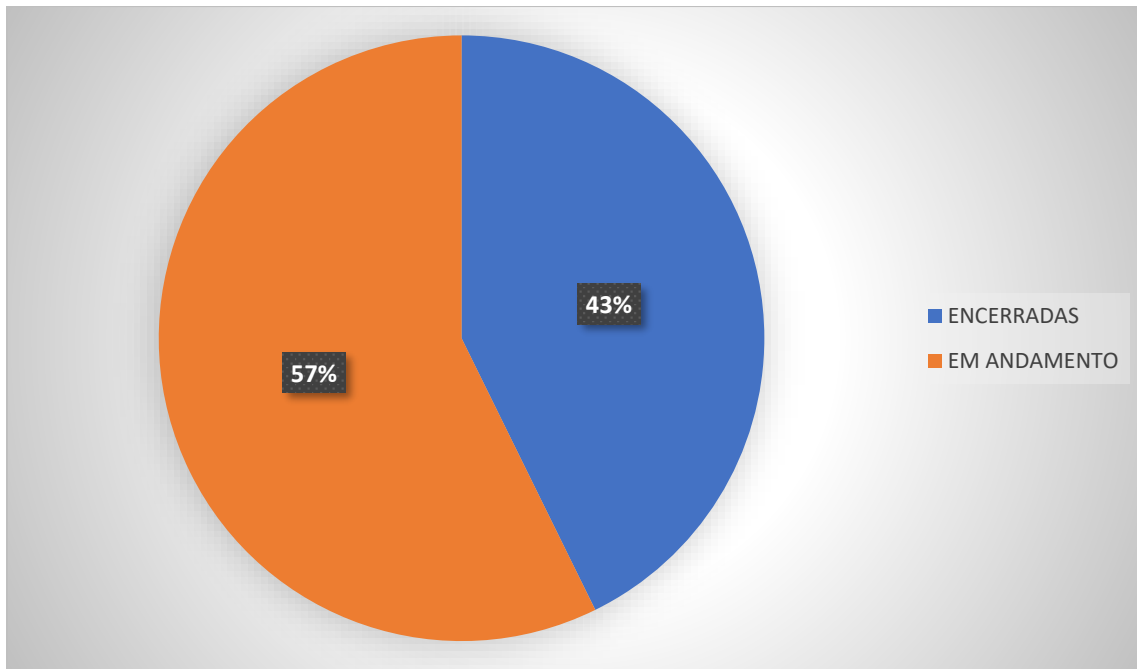
QUADRO TÉCNICO DAS MANIFESTAÇÕES DO 3º TRIMESTRE DE 2021

No total de 302 (trezentos e duas) manifestações recebidas pela OGM/PMB no 3º trimestre exercício de 2021, 174 (cento e setenta e quatro) estão em andamento.

Entretanto, até a conclusão deste relatório, 128 (cento e vinte oito) demandas foram atendidas e finalizadas, conforme apresenta o gráfico a seguir.

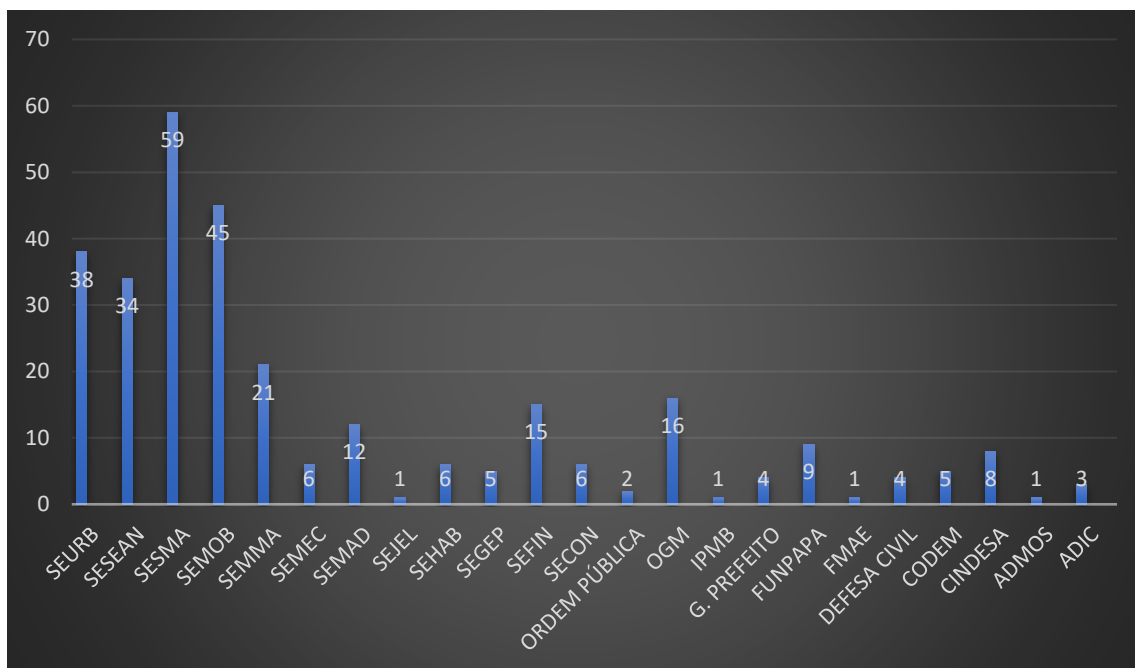


Em porcentagens, as 302 (trezentos e duas) manifestações recebidas no 3º trimestre de 2021 representam 100% (cem por cento), das quais as 128 (cento e vinte oito) manifestações já encerradas que apresentam 42,72%.



Ao longo do período entre os dias 01 de julho à 30 de setembro de 2021, as secretarias que mais receberam solicitações são: SESMA, com 59 (cinquenta e nove) solicitações encaminhadas e em segundo vem a SEMOB, com 45 (quarenta e cinco) demandas recebidas como mostra o gráfico detalhado abaixo

Manifestações por Secretaria:



Finalizando este relatório, informamos que, dentro da sua proposta de trabalho para o ano de 2021, 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 consolidação da OGM, como instrumento de transformação social.

Belém-Pará, 01 de outubro de 2021

Ouvidora Geral

Márcia Vieira da Silva

Coordenador Técnico

Gilberto Oliveira

Assessora Jurídica

Michelle Bastos