

# **RELATÓRIO ANUAL GESTÃO RAG - 2021**

## **OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE BELÉM**

**Belém**  
**DEZEMBRO/2021**

## **Ouvidora Geral**

*Márcia Vieira da Silva*

### **Equipe de Elaboração:**

**- Coordenadoria Setorial Técnica (dados estatísticos e elaboração de gráficos)**

*Gilberto Oliveira da Silva*

**- Coordenadoria de Comunicação (elaboração e revisão textual)**

*João Maria da Silva Neves Neto*

## 1. Introdução

O presente relatório pretende demonstrar o trabalho desenvolvido por esta OUVIDORIA GERAL na sua função precípua e diante dos munícipes que através dos nossos canais de acesso buscam soluções e melhorias em seu bairro ou então dos serviços públicos disponibilizados para a população, assim como, pedidos de informações, em conformidade com a LAI (Lei de Acesso à Informação) e por fim, promover elogios.

Desse modo, cumpre descrever o papel desempenhado pela Ouvidoria Geral, este 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.

As informações reunidas pela Ouvidoria são encaminhadas aos órgãos/secretarias competentes, para que estes conheçam a realidade dos serviços públicos prestados por eles, buscando garantir o seu direito de falar com a prefeitura e de receber resposta.

Por este motivo é de suma importância que a população caminhe com a administração municipal e esteja ciente das ações promovidas pela Prefeitura e do zelo que a mesma possui ao administrar o dinheiro público em prol de benefícios para os cidadãos.

Por fim, a seguir será apresentado um breve resumo sobre as atividades da Ouvidoria Geral ao longo do primeiro ano de gestão do Governo da Nossa Gente, portanto, o ano de 2021, uma longa caminhada vem sendo percorrida, para que a OGM possa atingir níveis de notoriedade, um vasto alcance, e ainda destaque como um grande aliado dos munícipes quando o assunto é Transparência Municipal!

Como ainda, ao longo deste relatório serão apresentados dados estatísticos sobre o desenvolvimento das atividades da Ouvidoria neste ano de 2021. Estes dados referem-se ao atendimento à população através dos nossos canais de comunicação, a saber: SISOUV, tri-dígito, *whatsapp* e presencialmente, sua origem vem de um banco de dados próprio do sistema, no qual o fluxo das informações é constante, contínuo e interativo. Desse modo, para a composição do presente relatório considerou-se os dados das manifestações recebidas de janeiro à novembro de 2021.

Sendo assim, será possível com base nos dados apresentados atingir a percepção acerca da importância, do alcance e do contato com a população que a OGM vem trabalhando diariamente desde o início da atual gestão.

## **2. PROGRAMA TEMÁTICO: O AVANÇO DA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE BELÉM AO LONGO DA ATUAL GESTÃO.**

### **2.1. IMPLANTAÇÃO DO WHATSAPP**

Neste ano de 2021, visando à otimização do atendimento ao usuário, sobre os serviços prestados pela PMB, que posteriormente seriam inseridas no sistema, e que subsidiariam a gestão municipal foi implementado o canal de atendimento pelo *whatsapp* com objetivo principal de facilitar a interação da PMB e seus usuários.

### **2.2. MUDANÇA DE ENDEREÇO DEVIDO A FALTA DE ESTRUTURA**

Sendo assim, partido da ideia de que é de suma importância que a população tenha um atendimento mais humanizado e bem tratada, foi que em agosto de 2021 a Ouvidoria Geral do Município de Belém inaugurou sua nova sede situada na Rua Domingos Marreiros, 363, Nazaré – CEP 66060-162, Belém/PA. A mudança de endereço ocorreu devido à falta de estrutura e o descaso, diversas infiltrações, em que a antiga sede se encontrava. Sendo importante frisar que a nova localização possibilitou maior visibilidade do órgão, aumentando o contato com os munícipes e, assim, a expandindo as atividades atinentes à promoção da transparência passiva no âmbito da Prefeitura Municipal de Belém.

### **2.3. OUVIDORES DESCENTRALIZADOS**

Continuando uma política positiva da gestão anterior, a estratégia de manter Ouvidores Descentralizados em cada entidade/órgão municipal foi mantida. Para isso, foi necessário nomear um Ouvidor Descentralizado, em alguns casos dois, e treiná-los para que eles sejam representantes ativos da Ouvidoria no seu local de trabalho, recebendo as demandas e procurando responder a população com a maior celeridade possível.

### **2.4. REALIZAÇÃO DE VISITAS AOS ÓRGÃOS PARA REAFIRMAR A PARCERIA COM OS OUVIDORES DESCENTRALIZADOS**

Após isso, ao longo de 2021, foram realizadas visitas aos órgãos para reforçar a parceria e também ratificar a responsabilidade e seriedade que o

servidor deve internalizar quando atua como Ouvidor Descentralizado, para que cumpra com os prazos de resposta conforme determina a LAI (LEI DE ACESSO A INFORMAÇÃO), assim como, verifique o sistema diariamente, não deixe acumular manifestações sem respostas, haja vista, a natureza do trabalho desempenhado pela Ouvidoria requerer ações conjuntas com os demais órgãos da Administração Pública Municipal.

## **2.5. CRIAÇÃO DE GRUPO DE OUVIDORES DESCENTRALIZADOS**

Em 2021, foram aprimoradas e aperfeiçoadas as técnicas de atendimento, visando a maior celeridade da resolução nas respostas aos manifestantes, como exemplo, temos a criação do grupo de *whatsapp* dos ouvidores descentralizados onde o Diretor Técnico do órgão mantém contato constante para dirimir dúvidas e aumentar a interação entre os ouvidores que muitas vezes têm demandas em comum. Essa iniciativa facilitou e também acelerou a comunicação entre o departamento técnico da OGM e os ouvidores, considerando-se, que neste ano o fluxo de demandas tem aumentado significativamente, devido ao alcance que o órgão tem conquistado no decorrer dos anos, desde sua criação.

## **2.6. ATUALIZAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO**

No segundo semestre de 2021 a Carta de Serviços ao Usuário de Serviços Públicos foi atualizada. A atualização do documento tem como objetivo aumentar a transparência dos processos técnicos do recebimento, triagem e resolução das demandas da população. Além de informações sobre os serviços prestados pelo órgão. Assim o munícipe fica ciente desses serviços, fazendo com que os mesmos se apropriem e possam usufruir.

## **2.7. ADESÃO À REDE NACIONAL DE OUVIDORIAS**

A Ouvidoria aderiu à Rede Nacional de Ouvidorias que tem o objetivo de integrar as ações de simplificação pelas Ouvidorias da União, Estados, Distrito Federal e Municípios. Entre outros benefícios da Rede, coordenada pela Ouvidoria Geral da União (OGU), junto à Controladoria-Geral da União (CGU), o órgão municipal passou a integrar o Programa de Fortalecimento das Ouvidorias (Profort) que visa o apoio aos membros da Rede na execução das atividades de Ouvidoria, como, capacitação de servidores, plataforma para gerenciamento das demandas da população e intercâmbio entre as Ouvidorias.

## 2.8. REATIVAÇÃO DA COMUNICAÇÃO SOCIAL DA OGM

Ao chegar na Ouvidoria, percebeu-se que o servidor que deveria estar no cargo de coordenador de comunicação não estava fazendo parte do quadro de servidores do órgão, o mesmo tinha sido cedido à Coordenadoria de Comunicação Social (COMUS) na gestão anterior. Sabendo disso, e da necessidade de melhorar a visibilidade, foi realocado um profissional de comunicação para atuar na divulgação das ações do órgão. A partir disso, foram criadas as redes sociais da OGM, visando a propagação dos serviços prestados pela Ouvidoria, qual o seu papel no desenvolvimento de um município, tipos de manifestações e os canais de atendimento. Além de incentivar a maior participação social da população ao enviar as demandas e praticar a sua cidadania.

Tabela 1: Resumo das Redes Sociais da OGM

<b>Rede Social</b>	<b>Seguidores</b>	<b>Postagens</b>
<i>Facebook</i>	99	256
<i>Instagram</i>	1061	340
<i>Twitter</i>	568	497
<i>Fonte: Redes Sociais, novembro/2021</i>		

Produção de matérias para a Agência Belém, administrada pela COMUS, visando dar visibilidade aos trabalhos da Ouvidoria. Anteriormente, não existiam matérias a respeito da Ouvidoria no site.

## 2.9. TERMO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA

Foi discutido a assinatura de um Termo de Cooperação Técnica entre a Prefeitura de Belém e o Ministério Público do Estado do Pará (MPPA) para a realização de ações conjuntas com lideranças comunitárias e representantes de movimentos sociais que atuam na defesa dos direitos humanos. A Ouvidoria Geral do Município de Belém foi a escolhida para capitanear o planejamento e a execução do projeto em parceria com alguns órgãos municipais, como a Coordenadoria da Mulher (COMBEL), Coordenadoria Antirracista (COANT),

Coordenadoria de Diversidade Sexual e a Secretaria Extraordinária de Cidadania e Direitos Humanos (SECDH).

O principal objetivo é conhecer de perto a realidade dos problemas sociais, apontar possíveis estratégias para a resolução pacífica de crises e conflitos sociais, sem a necessidade de acionar o Judiciário, e colaborar na execução de políticas públicas para melhorar atender à população.

## **2.10. DIGITALIZAÇÃO E ARQUIVAMENTO DE PROCESSOS**

Criou-se um procedimento de arquivamento e digitalização de processos referentes à Ouvidoria. No início da atual gestão, encontrou-se esses arquivos sem identificação do que se tratava e sem referência de ano. Sabendo disso, a OGM criou uma força tarefa entre os servidores da coordenadoria administrativo e financeiro para organizar e identificar todos os processos, digitalizando-os a partir de 2010.

## **3.0. DADOS ESTATÍSTICO**

### **3.1. METODOLOGIA E VARIÁVEIS**

Os dados que serão apresentados têm origem em um banco de dados gerado pelo SISOUV ([www.ogm.belem.pa.gov.br/gestor](http://www.ogm.belem.pa.gov.br/gestor)), no qual o fluxo de informações é constante, contínuo e interativo. Tal procedimento propicia um apanhado geral da base de dados, verificando o número de demandas/solicitações recebidas e solucionadas/respondidas no determinado período, 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:

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

### 3.2. 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 e em seguida é encaminhada à entidade relacionada, para sua manifestação e/ou manifestações informações através do Ouvidor Descentralizado que foi indicado de cada órgão. A resposta apresentada pela entidade responsável é analisada pela equipe técnica da OGM, cabendo à mesma a emitir um parecer final ao atendimento.

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.

### 3.3. O CIDADÃO E A OGM

Desde sua criação a Ouvidoria vem ganhando notoriedade diante da população. Portanto, para a composição do presente relatório, considerou-se o período compreendido entre 1º de janeiro de 2021 à 29 de novembro de 2021. Com isso, podemos ver:

Tabela 2: Resumo da Manifestações por Status.

<b>Tipo</b>	<b>Total</b>	<b>Percentual</b>
<i>Em andamentos</i>	502	46,44%
<i>Encerradas</i>	579	53,56%
<i>Total</i>	1081	100%
<i>Fonte: SISOUV, novembro/2021</i>		

Figura 1: Percentual entre os dias 1º de janeiro de 2021 à 29 de novembro de 2021, a Ouvidoria Geral do Município de Belém, recebeu o total de 1081 manifestação registrada no SISOUV. Das 1081 manifestações registradas, 98% deram origem por meio do Site da OGM ([www.ouvidoria.belem.pa.gov.br](http://www.ouvidoria.belem.pa.gov.br)) em seguida vem as demandas registradas presencialmente com 1% e através do Call Center OGM com 1%.

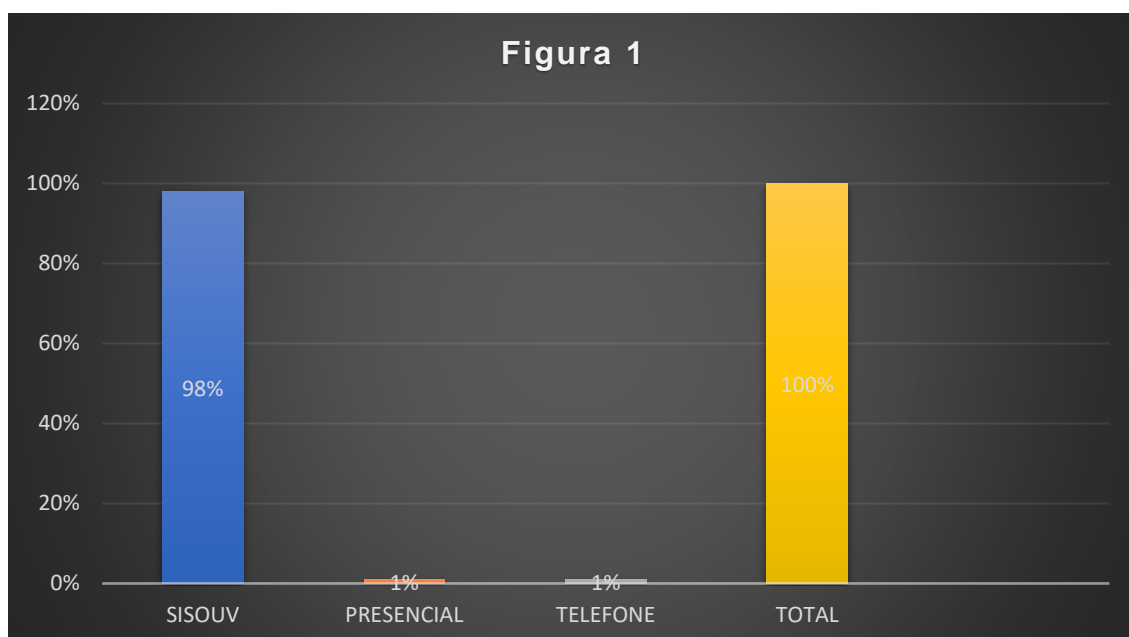


Tabela 3: Mostra os detalhes numéricos total das manifestações por origem.

Origem	Qtd	Percentual
<i>SISOUV</i>	1058	98%
<i>PRESENCIAL</i>	14	1%
<i>TELEFONE</i>	9	1%

Fonte: SISOUV, novembro/2021

Figura 2: Quadro técnico das manifestações do ano de 2021, entre 1º de janeiro à 29 de novembro.

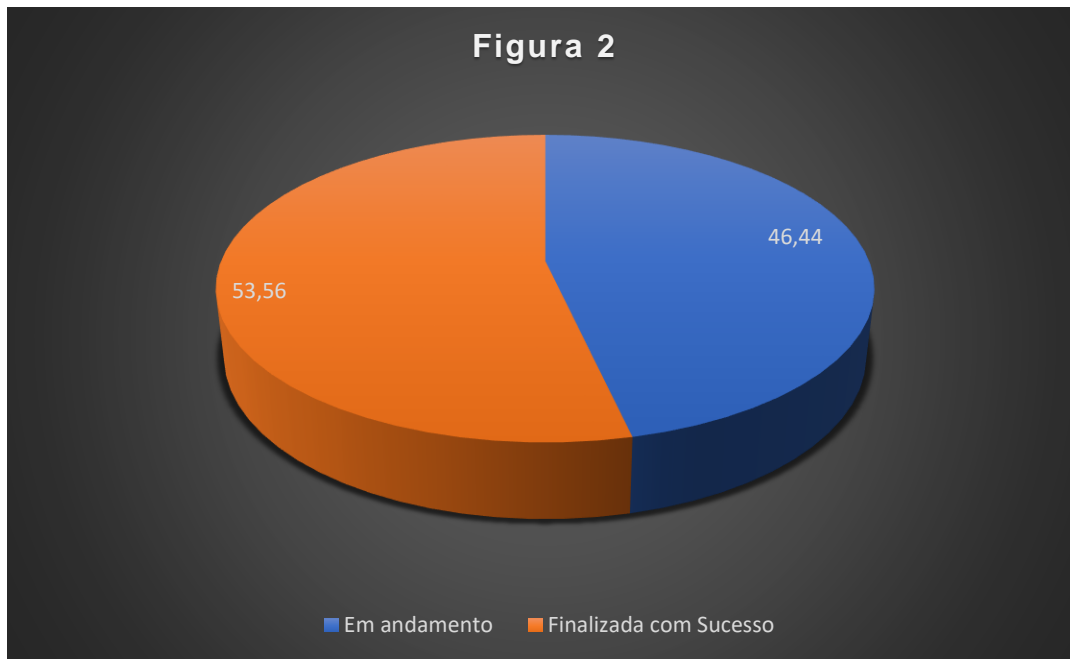


Figura 3: Percentual de análise mensal de 2021

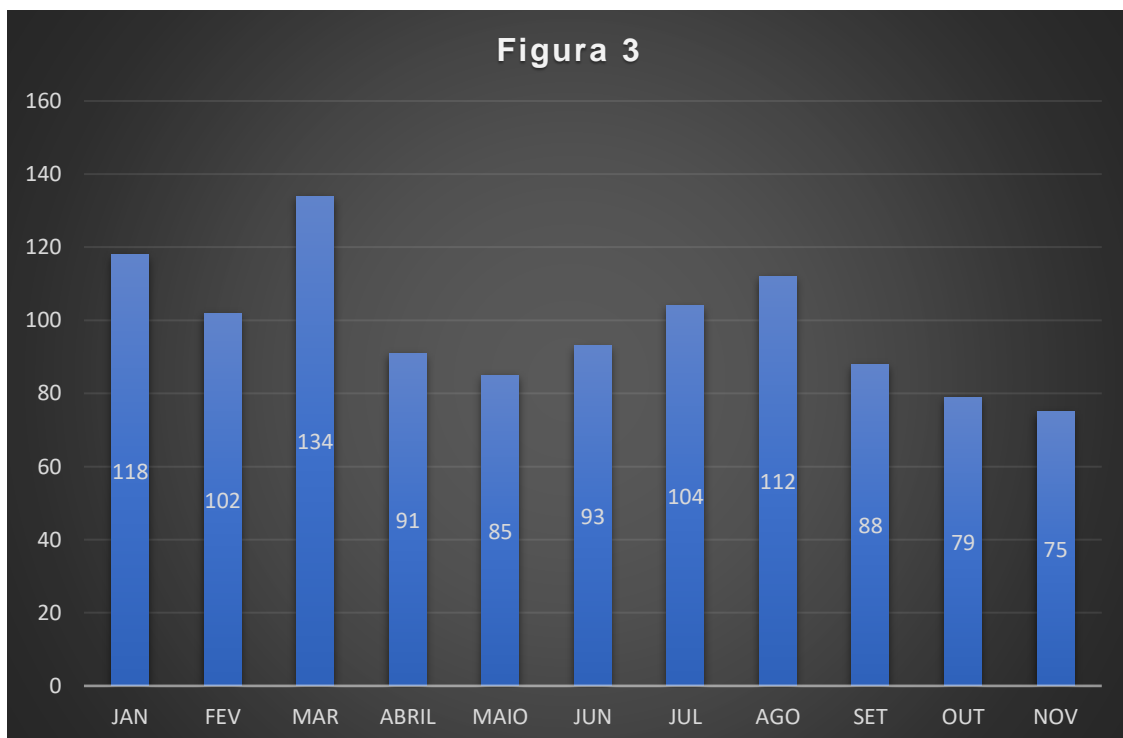


Figura 4: Manifestações por tipo de encerramentos 2021

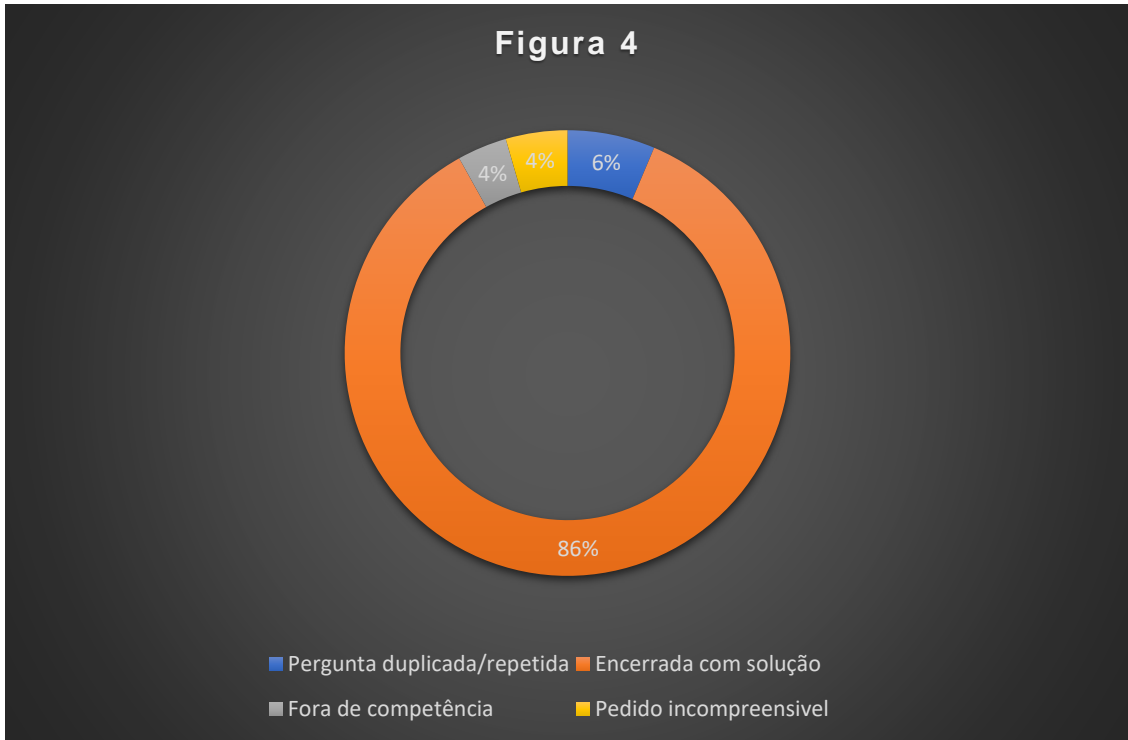


Figura 5: Manifestações por Secretarias.

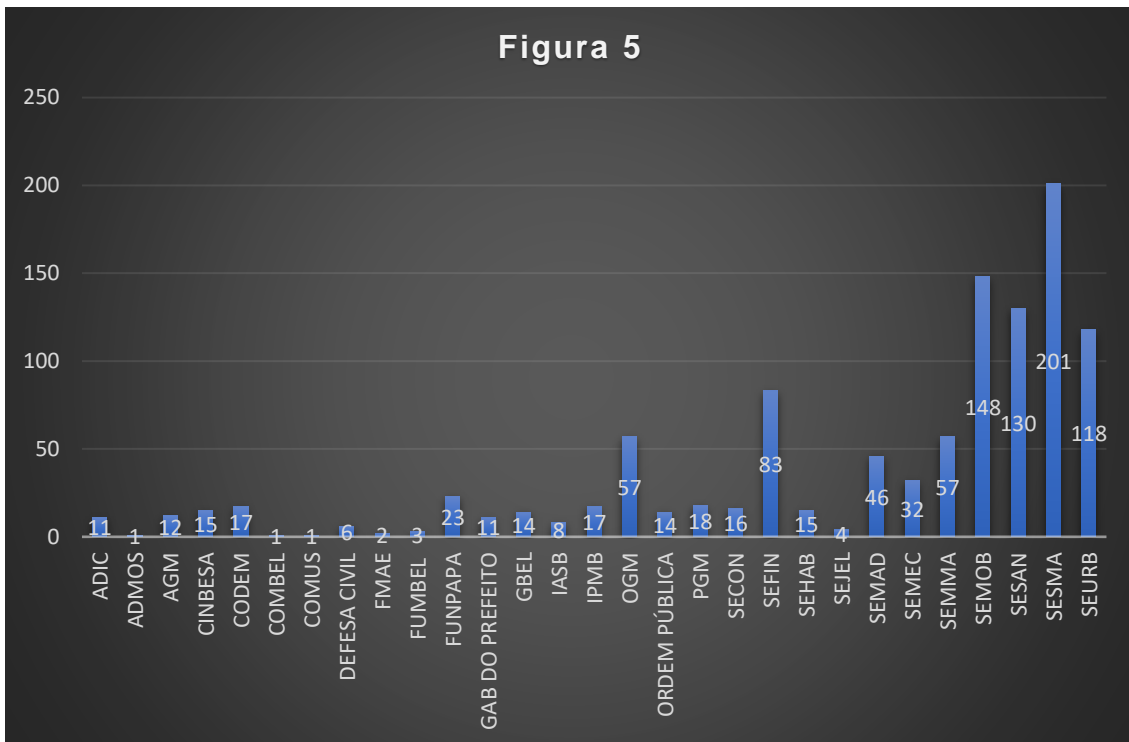


Tabela 4: Manifestações detalhada por secretarias com resultados total, pendentes e concluída até a data mencionada neste relatório.

<b>Orgãos/Secretarias</b>	<b>Qtd</b>	<b>Pendente</b>	<b>Concluída</b>
<i>ADIC</i>	11	5	6
<i>ADMOS</i>	1	1	0
<i>AGM</i>	12	1	11
<i>CINBESA</i>	15	9	6
<i>CODEM</i>	17	4	13
<i>COMBEL</i>	1	1	0
<i>COMUS</i>	1	1	0
<i>DEFESA CIVIL</i>	6	5	1
<i>FMAE</i>	3	1	2
<i>FUNPAPA</i>	23	15	8
<i>GAB. DO PREFEITO</i>	11	9	2
<i>GBEL</i>	14	8	6
<i>IASB</i>	8	8	0
<i>IPMB</i>	17	10	7
<i>OGM</i>	57	4	53
<i>ORDEM PÚBLICA</i>	14	11	3
<i>PGM</i>	18	9	9
<i>SECON</i>	16	2	14
<i>SEFIN</i>	83	2	81
<i>SEHAB</i>	15	15	0
<i>SEJEL</i>	4	1	3
<i>SEMAD</i>	46	42	4
<i>SEMEC</i>	32	10	22
<i>SEMMA</i>	57	36	21
<i>SEMOB</i>	148	96	52
<i>SESAN</i>	130	33	97
<i>SESMA</i>	201	122	79
<i>SEURB</i>	118	29	89
<b>Total</b>	<b>1081</b>	<b>499</b>	<b>582</b>

Fonte: SISOUV, novembro/2021

#### **4.0. OUVIDORIA ITINERANTE**

Neste primeiro ano de gestão, infelizmente, não conseguimos realizar a ação da Ouvidoria Itinerante, devido à falta de recursos e ao corpo de servidores reduzido. Além da pandemia que ocorre desde o ano de 2020 e que vem impossibilitando ações de contato direto com a população, visando evitar aglomerações.

#### **5.0. DESAFIOS**

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.

Nesse sentido, 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.

Como ainda, 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.

Desse modo, para o ano de 2022 a Ouvidoria pretende construir ações em parceria com outros órgãos da Prefeitura de Belém, como: Ouvidor Mirim, com a Secretaria Municipal de Educação, e, a reativação, do Ouvidoria Itinerante, pois assim, é importante uma maior proximidade do órgão com a população, estabelecer o contato direto, que é de suma importância, uma vez que lidamos diariamente com os anseios dos munícipes.

Para o ano de 2022, também é projeto desta OGM a criação do núcleo da Ouvidoria da Mulher em parceria com o Ministério Público Nacional e o Ministério Público do Estado do Pará (MPPA) visando um atendimento humanizado as mulheres. Levando em conta que esse ano de 2021 tivemos a presença de mulheres indígenas e não indígenas no prédio da OGM com suas ideias políticas e demandas. E numa forma de melhor atender e contribuir com essa parcela da população foi projetada a Ouvidoria da Mulher na OGM.

Por fim, oportunizar a participação social direta do cidadão e contribuir para a consolidação da Ouvidoria como instrumento de transformação social e também difundir a ideia de que a Ouvidoria Geral do Município de Belém – OGM/PMB deve ser compreendida como grande aliada dos cidadãos para que a cada dia seja dado mais um passo rumo à eficácia e eficiência na prestação do serviço público.