

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

RELATÓRIO 1º TRIMESTRE 2022 DAS MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS

Ouvidora Geral do Município
Márcia Vieira da Silva

Coordenador Setorial Técnico
Gilberto Oliveira da Silva

**Belém
2022**

INTRODUÇÃO

O presente relatório pretende demonstrar o trabalho desenvolvido por esta OUIDORIA 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 com 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 às prestações dos serviços públicos da administração públicas 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, reclamação, críticas, comentários e pedido de informação sobre atos considerados ilegais comissivos e/ou omissivos, arbitrários, desonestos, indecorosos ou que contrariem o interesse público, praticado por servidores públicos do Município de Belém ou agentes públicos em geral.

Compete ainda à OGM/PMB diligenciar junto às unidades da administração municipal competente para a prestação de serviços públicos com o 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 benéficos para os cidadãos.

Por fim, a seguir será apresentado um breve resumo sobre as atividades da Ouvidoria Geral ao longo da atual gestão, portanto, o ano de 2021 até a presente data muito foi feito, uma longa caminhada vem sendo percorrida, para que a OGM pudesse atingir níveis de notoriedade, um vasto alcance, e ainda destaque como um grande aliado dos munícipes quando o assunto é TRANSPARÊNCIA MUNICIPAL.

Os dados que serão apresentados têm origem em um banco de dados gerado pelo SISOUV (www.ogm.belem.pa.gov.br/gestor), 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 de 2022 à 31 de março de 2022. CNPJ Nº 11.536.671/0001-98, Rua Domingos Marreiros, Nº 363, Nazaré – Belém Pará, CEP 66060-162 E-mail: ogm.belem@cinbesa.com.br Contato: 3075-5300/ Call Center: 162

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.

O Ouvidor Descentralizado indicado por cada Órgão/secretaria, passa por módulo de treinamento único de acesso e manuseio do SISOUV. Todo treinamento é efetuado pela equipe do setor de Coordenadoria Setorial Técnica desta OGM/PMB.

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

No primeiro trimestre de 2022, na Ouvidoria Geral do Município de Belém foram registradas 318 (trezentos e dezoito) manifestação, diferente do primeiro trimestre do ano de 2021 que teve um total de 356 solicitações registradas em nosso sistema.

Manifestações por origem:

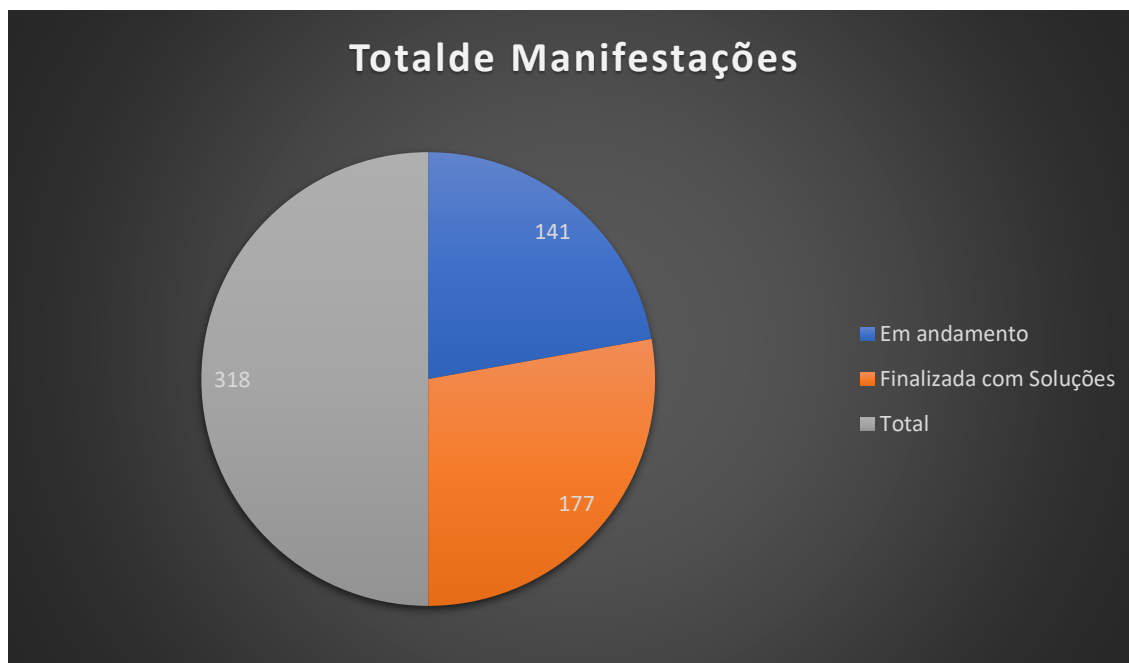
Das 318 manifestações registradas, 295 deu origem através do site da Ouvidoria com percentual de 92% de demandas recebidas no primeiro trimestre de 2022. Abaixo o esboço do gráfico referente as demandas recebidas por origem.



Como observado, o principal meio de utilização pelo cidadão e a prefeitura para entrar em contato e abrir uma manifestação foi através do atendimento virtual ouvidoria.belem.pa.gov.br.

QUADRO TÉCNICO DAS MANIFESTAÇÕES DO 1º TRIMESTRE DE 2022

No total de 318 (trezentos e dezoito) manifestação, apenas 141 (cento e quarenta e uma) estão em aberta. E até a conclusão desse presente relatório, 177 manifestações foram atendidas e finalizadas com sucesso.

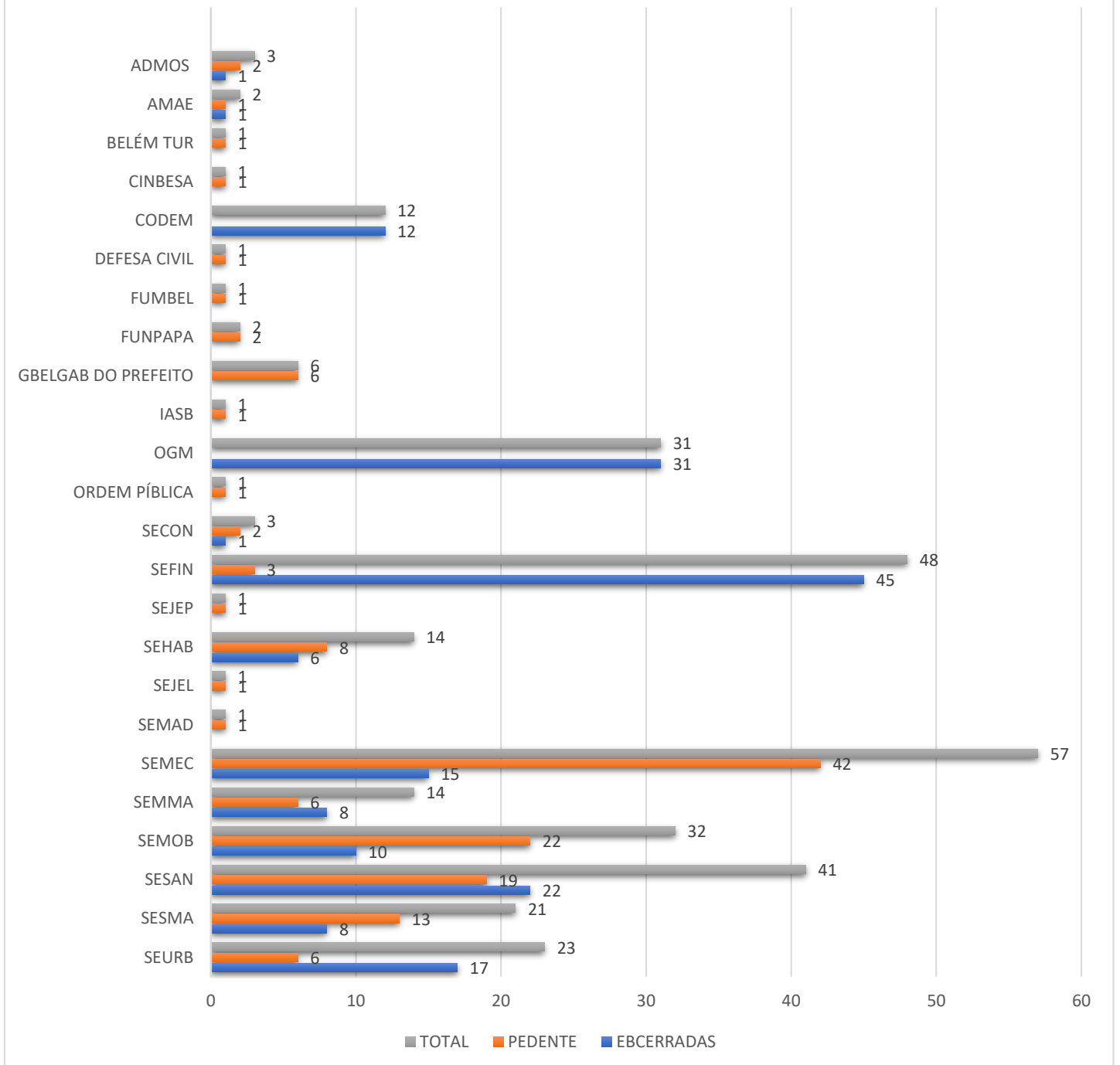


Em porcentagens, as 318 (trezentos e dezoito) manifestações recebidas no 1º trimestre de 2022 representam 100% (cem por cento), das quais as 177 (cento e setenta e sete) manifestações já encerradas, que apresentam 60%. E 40% de manifestações em andamento.

Manifestações por secretaria

Abaixo veremos o gráfico detalhado das manifestações de cada secretaria/órgão recebidas no primeiro trimestre de 2022. Em destaque temos a SEMEC com 57 manifestações recebidas seguida da SEFIN com 48 manifestações registradas.

Total de manifestações por Secretaria



Finalizando este relatório, informamos que, dentro da sua proposta de trabalho para o ano de 2022, 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.