

RELATÓRIO ANUAL GESTÃO

RAG - 2022

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE BELÉM

Belém

DEZEMBRO/2022

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 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, 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 segundo ano de gestão da Prefeitura da Nossa Gente, portanto, o ano de 2022, 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 2022. 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 2022.

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. WHATSAPP COMO FERRAMENTA DE ATENDIMENTO

Neste ano de 2022, após o positivo retorno dos cidadãos ao atendimento via whatsapp no ano anterior, e visando à otimização do atendimento ao usuário, sobre os serviços prestados pela PMB, a ferramenta foi mantida. Com cerca de 150 atendimentos registrados mensalmente se tornando um excelente canal de aproximação entre o cidadão e a administração municipal.

2.2. OUVIDORES DESCENTRALIZADOS

Dando prosseguimento a uma medida positiva, a estratégia de ter ouvidores descentralizados em cada entidade/órgão municipal foi mantida. Com isso, houve o treinamento dos servidores de forma contínua para que eles possam exercer a função de representantes ativos da Ouvidoria no seu local de trabalho, recebendo as demandas e procurando responder a população com a maior celeridade possível.

2.3. FORMAÇÃO DE OUVIDORES DESCENTRALIZADOS

Além do treinamento aos ouvidores descentralizados, promovido pelo diretor técnico, o órgão tem organizado ciclos de formação para que os ouvidores tenham conhecimento a respeito das leis que o atendimento da Ouvidoria se baseia. Além de capacitação a partir de palestras realizadas por especialistas em atividades de Ouvidoria.

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

Após isso, ao longo de 2022, 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.

2.4. GRUPO DE OUVIDORES DESCENTRALIZADOS

Criado em 2021, o grupo de ouvidores descentralizados permaneceu neste ano, aprimorando e aperfeiçoando as técnicas de atendimento, visando a maior celeridade da resolução nas respostas aos manifestantes, e mantendo o contato constante para dirimir dúvidas e aumentar a interação entre os ouvidores que muitas vezes têm demandas em comum. Essa iniciativa tem facilitado e também dado celeridade 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.

2.5. LANÇAMENTO DO PORTAL AGILIZA BELÉM

Neste segundo semestre de 2022, foi lançado a plataforma Agiliza Belém, pela Prefeitura de Belém, através do Grupo de Trabalho formado pela Companhia de Tecnologia da Informação (Cinbesa), Coordenadoria de Comunicação Social (Comus) e pelas Secretarias Municipais de Controle, Integridade e Transparência (Secont), de Finanças (Sefin) e de Coordenação Geral do Planejamento e Gestão (Segep), com coordenação da Ouvidoria-Geral do Município de Belém (OGM).

A nova plataforma oferece a carta de serviços da Prefeitura reunindo os serviços oferecidos pelos órgãos municipais à população de Belém, com o objetivo de reduzir o deslocamento dos cidadãos aos órgãos públicos, oferecer mais agilidade e padrão de qualidade no atendimento às demandas pelas atividades desenvolvidas pelo município.

2.6. REDE NACIONAL DE OUVIDORIAS

Devido a adesão da Ouvidoria à Rede Nacional de Ouvidorias os servidores do órgão têm passado por capacitação. A Rede é coordenada pela Ouvidoria Geral da União (OGU), junto à Controladoria-Geral da União (CGU), e tem como um dos benefícios a participação no Programa de Fortalecimento das Ouvidorias (Profort) que visa o apoio aos membros da Rede na execução das atividades de Ouvidoria.

2.7. ALTERAÇÃO PARA O FALA BR

Entre os benefícios da adesão à Rede Nacional de Ouvidorias é a entrada da OGM na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação. Atualmente o sistema

utilizado pela Ouvidoria é o SisOuv (Sistema de Ouvidorias) que, infelizmente, deixa a desejar em diversos pontos, como no detalhamento dos dados de registros, o que impacta negativamente nos relatórios trimestrais e anual. Por isso, o órgão, após análise do Fala BR, decidiu pela transição de forma gradual do SisOuv para o Fala BR.

2.8. CONSELHO DE USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Ainda em desenvolvimento, o Conselho de Usuários dos Serviços Públicos de Belém será implementado no primeiro semestre de 2023, visando aprimorar a participação social da população a prestação de serviços públicos municipais. Ela será uma nova plataforma de participação direta da sociedade na avaliação e melhoria dos serviços públicos, que irá conectar os usuários aos gestores responsáveis pelo serviço dos órgãos.

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), 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 2022 à 20 de novembro de 2022. Com isso, podemos ver:

Tabela 2: Resumo da Manifestações por Status.

Tipo	Total	Percentual
<i>Encerradas</i>	603	61,20%
<i>Em andamento</i>	394	38,80%
<i>Total</i>	997	100%

Fonte: SISOUV, novembro/2022

Figura 1: Percentual entre os dias 1º de janeiro de 2022 à 30 de novembro de 2022, a Ouvidoria Geral do Município de Belém, recebeu o total de 997 manifestação registrada no SISOUV. Das 603 manifestações registradas, 89% deram origem por meio do Site da OGM (www.ouvidoria.belem.pa.gov.br) em seguida vem as demandas registradas pelo Call-Center com 6% e de forma presencial com 5%.

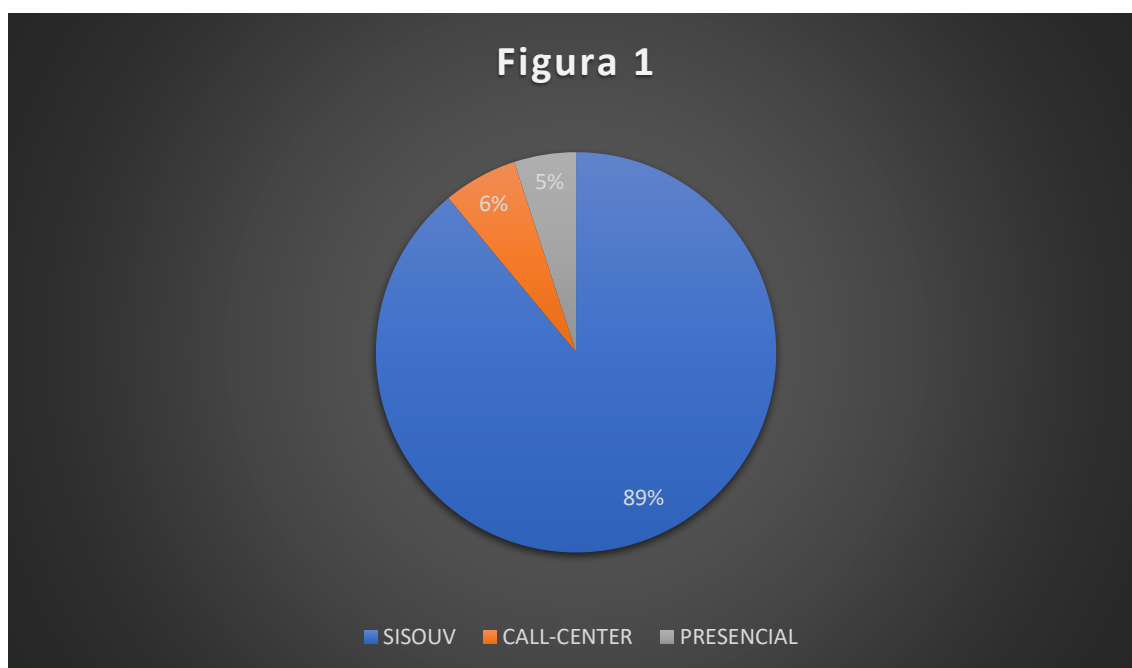


Tabela 3: Mostra os detalhes numéricos total das manifestações por origem.

Origem	Qtd	Percentual
<i>SISOUV</i>	890	89%
<i>TELEFONE</i>	60	6%
<i>PRESENCIAL</i>	47	5%

Fonte: SISOUV, novembro/2022

Figura 2: Quadro técnico das manifestações do ano de 2022, entre 1º de janeiro à 30 de novembro.

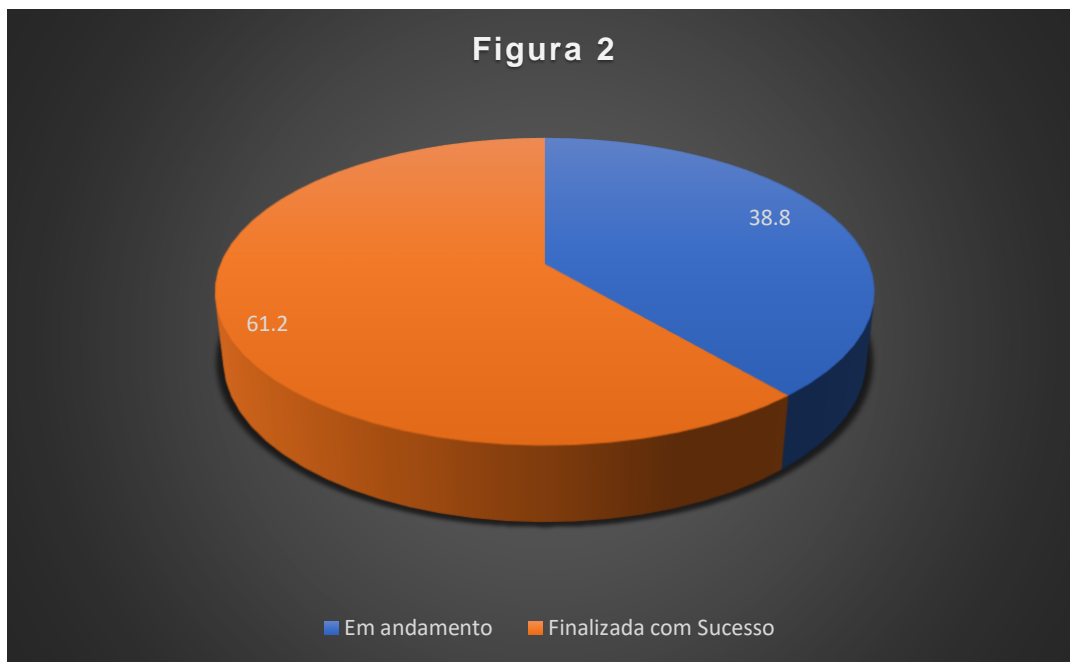


Figura 3: Percentual de análise mensal de 2022

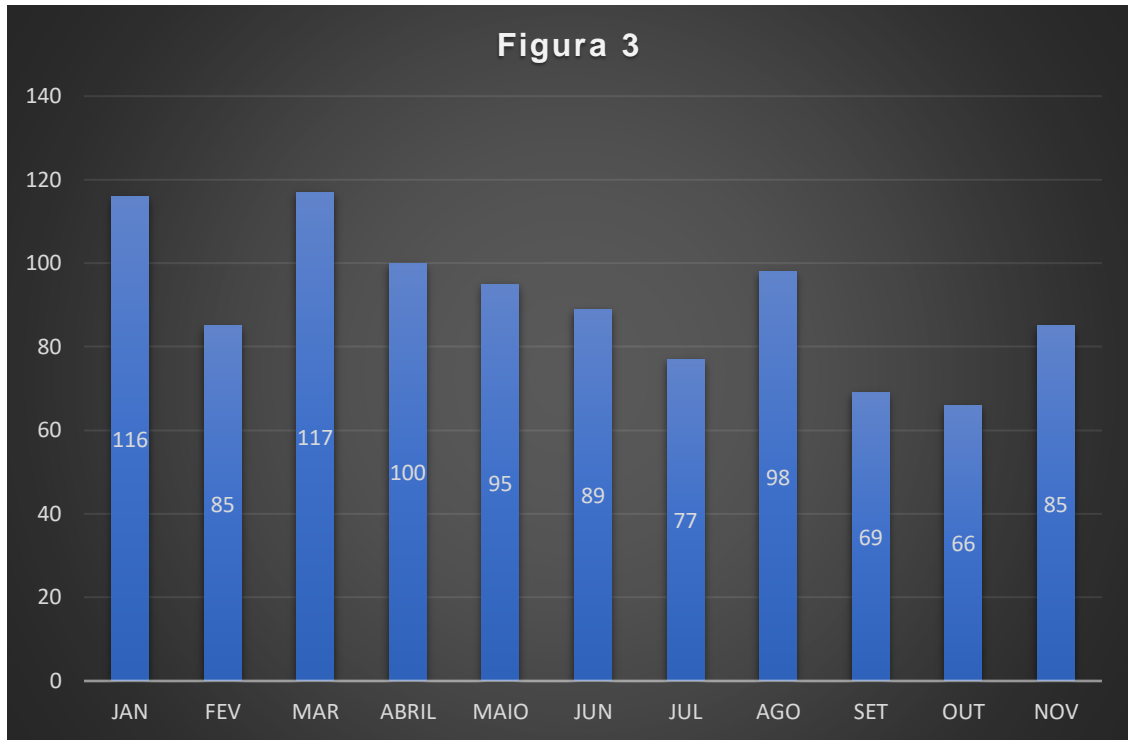


Figura 4: Manifestações por tipo de encerramentos 2022

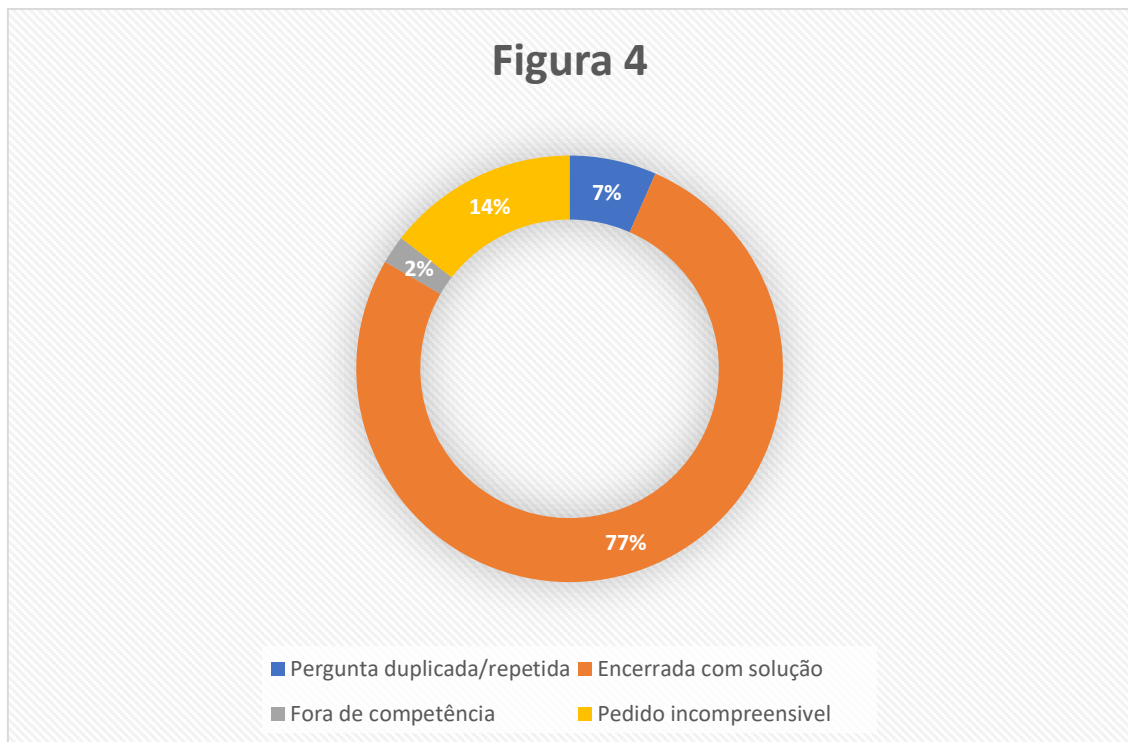


Figura 5: Manifestações por Secretarias.

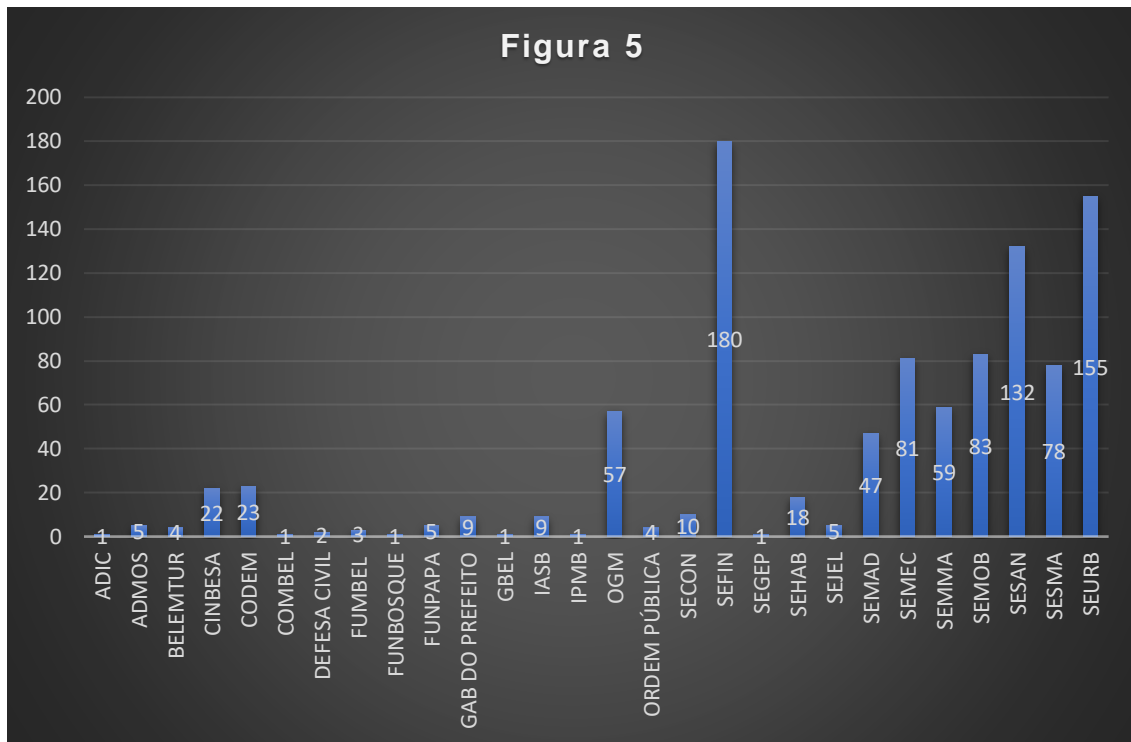


Tabela 4: Manifestações detalhada por secretarias com resultados total, pendentes e concluída até a data mencionada neste relatório.

SECRETARIAS	TOTAIS	CONCLUÍDAS	PENDENTES
ADIC	1	0	1
ADMOS	5	2	3
BELEMTUR	4	1	3
CINBESA	55	13	9
CODEM	23	19	4
COMBEL	1	0	1
COMDEC	2	0	2
FUMBEL	3	0	3
FUNBOSQUE	1	0	1
FUNPAPA	5	1	4
GAB. DO PREFEITO	9	1	8
GBEL	1	1	0
IASB	9	0	9
IPMB	1	0	1
OGM	57	55	2
ORDEM PÚBLICA	4	1	3
SECON	10	5	5
SEFIN	180	144	36
SEGEP	1	0	1
SEHAB	18	6	12
SEJEL	5	0	5
SEMAD	47	4	43
SEMEC	81	65	16
SEMMA	59	18	41
SEMOB	83	63	20
SESAN	132	45	87
SESMA	78	44	34
SEURB	155	114	38

4.0. SISTEMA DE OUVIDORIAS DA CONTROLADORIA GERAL DA UNIÃO (CGU)

Neste segundo ano de gestão, a Ouvidoria geral em parceria com a Controladoria geral da União, esteve avaliando a implantação do sistema de Ouvidoria, o FalaBr que é disponibilizado gratuitamente para as Ouvidorias.

O Sistema Eletrônico do Serviço de Informação (e-SIC) está integrado ao Fala.BR. Desenvolvida pela Controladoria-Geral da União (CGU), a nova plataforma permite aos cidadãos fazer pedidos de informações públicas e manifestações de ouvidoria em um único local, a partir de um único cadastro.

Em conformidade com a Lei de Acesso à Informação e o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos, o Fala.BR engloba ferramentas que já somam mais de 1,2 milhão de pedidos de acesso e de manifestações de ouvidoria, direcionados a órgãos do Poder Executivo Federal. Além disso, atende a cerca de dois mil órgãos e entidades de todos os entes e poderes da federação.

5.0. DESAFIOS

Finalizando este relatório, informamos que, dentro da sua Proposta de Trabalho para o ano de 2023, 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 2023 a Ouvidoria pretende construir ações em parceria com outros órgãos da Prefeitura de Belém, como: 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 2023, também é projeto desta OGM a criação do núcleo da Ouvidoria da Mulher em parceria com o Ministério Público Nacional, o Ministério Público do Estado do Pará (MPPA) e a Coordenadoria da Mulher de Belém (COMBEL), visando um atendimento humanizado as mulheres.

Além da criação do Conselho de Usuários dos Serviços Públicos de Belém, que será um espaço de participação direta da sociedade na avaliação e melhoria dos serviços públicos, que irá conectar os usuários aos gestores responsáveis pelo serviço dos órgãos

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.