



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

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA - 2º TRIMESTRE DE 2025

Ouvidor Geral do Município
Fillipe Luis Cabral da Rocha

Diretora
Ana Carolina Azevedo Ikegami

Belém
2025

CONSIDERAÇÕES INICIAIS

O presente documento tem como finalidade expor as ações realizadas pela **Ouvidoria Geral do Município de Belém (OGM/PMB)** no exercício de suas atribuições institucionais, especialmente no relacionamento direto com os cidadãos, que recorrem aos nossos canais oficiais em busca de soluções, informações, melhorias nos serviços públicos ou mesmo para registrar manifestações diversas, como elogios e solicitações amparadas pela **Lei de Acesso à Informação (LAI)**.

A Ouvidoria Geral exerce papel essencial dentro da estrutura administrativa municipal, atuando como órgão **independente, permanente e com autonomia funcional e administrativa**, responsável por receber, registrar, encaminhar e acompanhar as manifestações dos munícipes relativas aos serviços prestados pela administração pública direta e indireta, bem como às entidades privadas que utilizam recursos públicos para execução de atividades de interesse coletivo.

Entre suas competências, destacam-se a **recepção e apuração de denúncias, reclamações, críticas, sugestões e pedidos de informação** relacionados a possíveis irregularidades, omissões, abusos ou condutas incompatíveis com o interesse público praticadas por servidores ou agentes vinculados ao Município de Belém.

Além disso, a OGM/PMB atua de forma articulada com as diversas unidades administrativas da Prefeitura, com o objetivo de garantir a boa prestação dos serviços públicos e o cumprimento das disposições da **Lei Municipal nº 8.493/2005**, bem como das determinações previstas na **Lei Orgânica do Município de Belém**.

As informações reunidas e sistematizadas pela Ouvidoria são encaminhadas às secretarias e órgãos competentes, possibilitando que a gestão municipal conheça de forma concreta as demandas e percepções da população sobre os serviços oferecidos. Esse diálogo constante reforça o compromisso da Prefeitura em assegurar a transparência, a participação cidadã e o uso responsável dos recursos públicos.

Desse modo, a Ouvidoria se consolida como um importante elo entre o cidadão e a administração municipal, fortalecendo o controle social e a confiança da população nas instituições públicas.

A seguir, apresenta-se o **resumo das atividades desenvolvidas durante o segundo trimestre da atual gestão**, compreendendo o período de **1º de abril a 30 de junho de 2025**. Nesse intervalo, a OGM manteve sua trajetória de crescimento institucional, ampliando seu alcance, consolidando sua imagem como instrumento de transparência e aproximando-se cada vez mais dos munícipes. Os dados utilizados na elaboração deste relatório foram extraídos do sistema eletrônico disponível no endereço **www.ouvidoria.belem.pa.gov.br**.

No 2º trimestre ocorreu a concretização da estrutura física do novo prédio da Ouvidoria Geral do Município (OGM) representando um marco crucial na revitalização deste importante canal de comunicação e transparência. A entrega deste novo espaço não é apenas uma questão logística, mas sim um sinal claro do compromisso da gestão com a participação popular e o controle social. A nova sede está preparada para oferecer um ambiente adequado e acolhedor para o cidadão, refletindo a seriedade e o respeito necessários ao tratamento das manifestações.

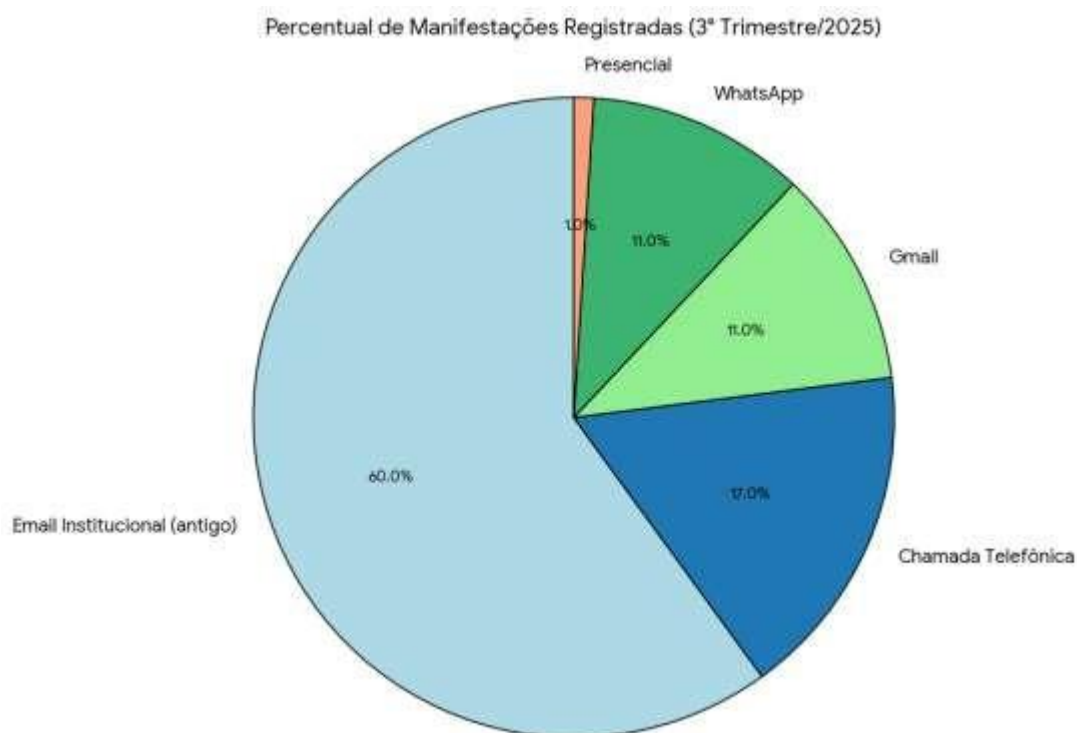
Com a estruturação do novo prédio, a OGM se prepara para um novo ciclo de atuação. O investimento na infraestrutura física é um passo fundamental para garantir que o órgão possa exercer plenamente suas funções de receber reclamações, denúncias, sugestões e elogios, garantindo que o cidadão encontre um espaço digno e eficiente para fazer valer sua voz e auxiliar na melhoria dos serviços públicos.

Agora, com instalações renovadas e adequadas, o corpo técnico da OGM dispõe dos recursos para tratar as manifestações de maneira mais ágil, transparente e eficaz. Este avanço físico e logístico reforça a missão da Ouvidoria de ser um elo forte e confiável entre a administração pública e o cidadão, transformando em uma oportunidade de excelência.

RELAÇÃO ENTRE O CIDADÃO E A OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Durante o **segundo trimestre de 2025**, a **Ouvidoria Geral do Município de Belém (OGM)** registrou **217 (duzentas e dezessete) manifestações** encaminhadas pela população. Esse número representa o início efetivo das atividades registradas nesta gestão, visto que **no primeiro trimestre de 2025 não houve protocolos de manifestações**, em razão do **processo de transição administrativa entre as gestões municipais**, período em que foram necessários **ajustes estruturais, adequação de sistemas, instalação da nova sede e reorganização operacional** para garantir a retomada regular dos serviços.

Do total de 217 registros realizados no segundo trimestre, **129 manifestações** tiveram origem por meio do **endereço eletrônico institucional anterior** ouvidoria@ogm.pmb.pa.gov.br o qual foi posteriormente **substituído pelo novo canal oficial**: ouvidoriageraldebelem@gmail.com. Esse meio de comunicação representou **aproximadamente 60% do total de demandas recebidas** no período analisado, conforme demonstra o gráfico a seguir, que ilustra a **distribuição das manifestações conforme sua origem**.



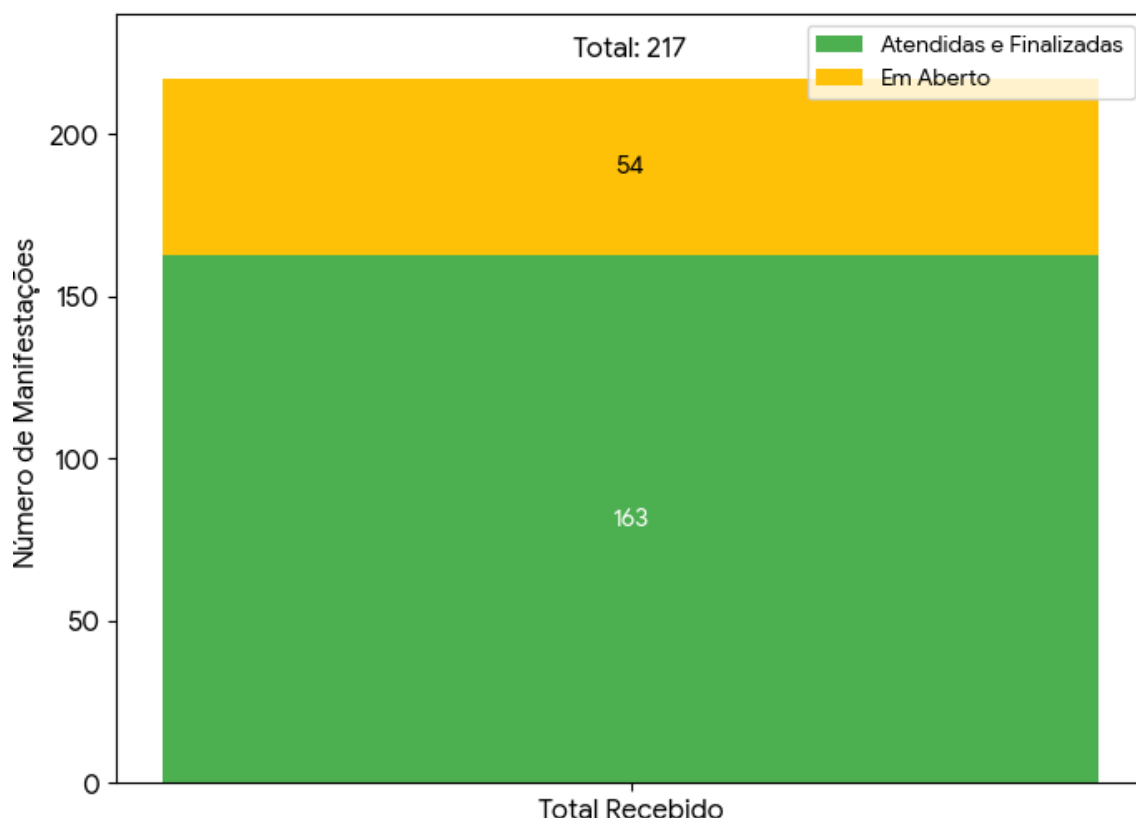
Como observado, o principal meio de utilização pelo cidadão para entrar em contato e abrir uma manifestação foi através do atendimento virtual pelo ouvidoria@ogm.pmb.pa.gov.br.

PANORAMA TÉCNICO DAS MANIFESTAÇÕES – 2º TRIMESTRE DE 2025

Durante o **segundo trimestre de 2025**, a **Ouvidoria Geral do Município de Belém (OGM)** contabilizou um total de **217 (duzentas e dezessete)** manifestações registradas pelos cidadãos. Deste conjunto, **163 (cento e sessenta e três)** já foram **analisadas, encaminhadas e concluídas com êxito**, enquanto **54 (cinquenta e quatro)** ainda se encontram **em fase de acompanhamento** até a data de encerramento deste relatório.

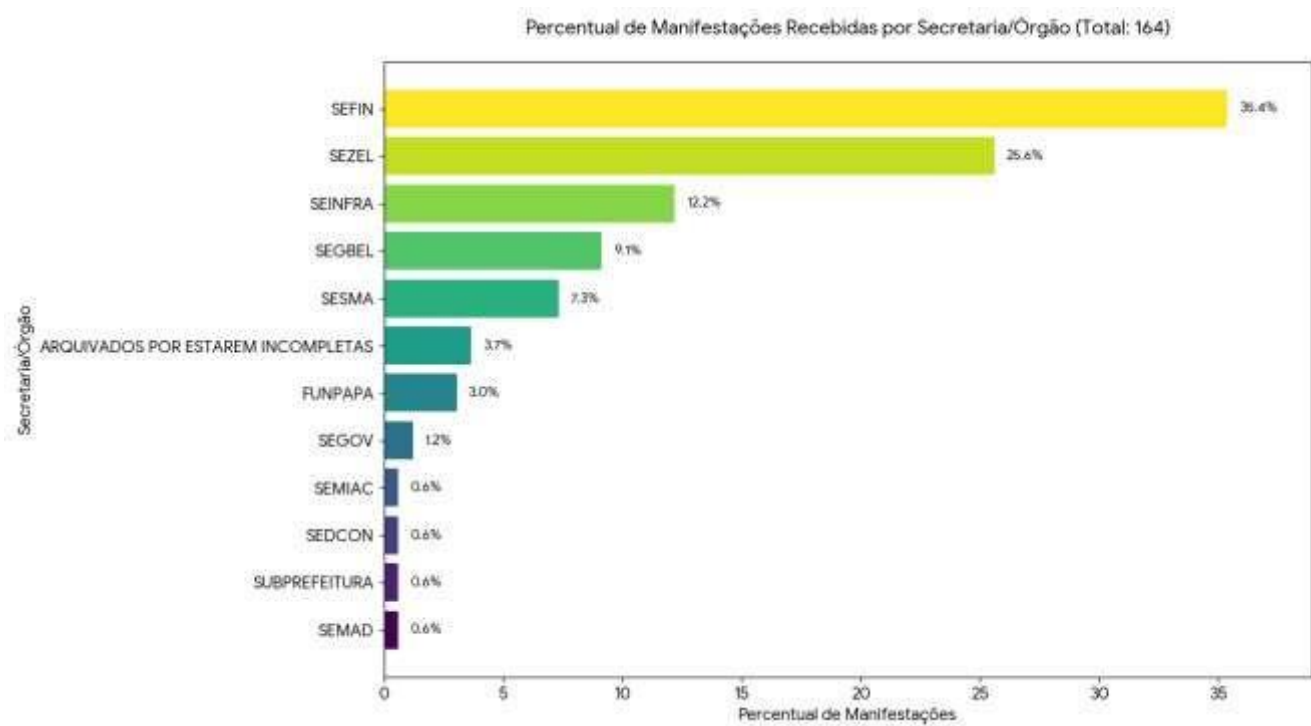
A OGM mantém seu compromisso de aprimorar continuamente os canais de comunicação com a sociedade e de fortalecer a cultura de participação popular. Dentro das metas estabelecidas para o exercício de **2025**, a Ouvidoria vem **aperfeiçoando seus fluxos internos, métodos de análise e ferramentas de atendimento**, a fim de **estimular o envolvimento direto dos cidadãos** e consolidar-se cada vez mais como **um instrumento legítimo de controle social e transformação administrativa**.

Total de Manifestações Recebidas e Status (2º Trimestre/2025)



DISTRIBUIÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES ENTRE SECRETARIAS E ÓRGÃOS MUNICIPAIS

A seguir, apresenta-se o gráfico que demonstra a **distribuição das manifestações entre as Secretarias e órgãos municipais** no período em análise. Destaca-se a **Secretaria de Finanças (SEFIN)**, que concentrou **58 manifestações**, seguida pela **Secretaria de Esporte e Lazer (SEZEL)**, com **42 registros**. As demais unidades da administração municipal figuram na sequência conforme demonstrado no quadro abaixo.



Concluindo este relatório, destacamos que, no âmbito do planejamento institucional para o ano de 2025, a **Ouvidoria Geral do Município de Belém** tem se dedicado a **aperfeiçoar seus processos, serviços e instrumentos de atuação**, com o objetivo de **ampliar a participação efetiva dos cidadãos e fortalecer o papel da OGM como agente de transparência, diálogo e transformação social**.