

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

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA - 3º TRIMESTRE DE 2025

Ouvidor Geral do Município
Fillipe Luis Cabral da Rocha

Diretora
Ana Carolina Azevedo Ikegami

Belém
2025

CONSIDERAÇÕES INICIAIS

O presente relatório visa apresentar as iniciativas executadas pela **Ouvidoria Geral do Município de Belém (OGM/PMB)** no cumprimento de seu mandato institucional. A ênfase recai sobre a interação direta com a cidadania, que utiliza os canais oficiais do órgão para solicitar providências, obter informações, sugerir aprimoramentos nos serviços públicos ou formalizar manifestações diversas, incluindo manifestações de apreço ou requerimentos fundamentados na **Lei de Acesso à Informação (LAI)**.

A Ouvidoria Geral desempenha uma **função crucial** no arcabouço administrativo municipal, configurando-se como uma entidade de **caráter permanente, autônomo e funcionalmente independente**. Sua responsabilidade primordial consiste em receber, protocolar, direcionar e monitorar as manifestações oriundas dos munícipes. Tais comunicações versam sobre os serviços fornecidos tanto pela administração pública direta e indireta quanto por entidades privadas que operam com recursos públicos em atividades de interesse coletivo.

Entre suas **competências essenciais**, incluem-se o acolhimento e a análise de denúncias, reclamações, críticas, proposições e solicitações de dados relacionadas a potenciais ilegalidades, omissões, excessos ou condutas desalinhadas com o interesse público por parte de servidores ou agentes vinculados ao Município de Belém.

Adicionalmente, a OGM/PMB trabalha em estreita coordenação com as múltiplas unidades da Prefeitura, com o propósito de assegurar a excelência na prestação dos serviços à população e o cumprimento rigoroso da **Lei Municipal n.º 8.493/2005**, bem como das diretrizes estabelecidas na **Lei Orgânica do Município de Belém**.

As informações compiladas e estruturadas pela Ouvidoria são remetidas aos órgãos e secretarias competentes, proporcionando à gestão municipal um conhecimento preciso acerca das demandas e da percepção popular sobre os serviços disponibilizados. Este intercâmbio contínuo reforça o compromisso da administração em **prol da transparência, da participação cívica e da aplicação prudente dos recursos público**

Portanto, a Ouvidoria consolida-se como um vetor vital na comunicação entre o cidadão e a gestão municipal, elevando a eficácia do controle social e fomentando a confiança da sociedade nas instituições públicas.

Em sequência, é apresentado um **compêndio das atividades realizadas durante o terceiro trimestre** do presente exercício, abrangendo o período **de 1º de julho a 30 de setembro de 2025**. Neste intervalo, a OGM **manteve sua trajetória de expansão institucional**, ampliando o seu espectro de atuação, firmando sua imagem como instrumento de transparência e estreitando sua relação com a comunidade. Os dados que fundamentam esta prestação de contas foram extraídos da plataforma eletrônica acessível em **www.ouvidoria.belem.pa.gov.br**.

Com o pleno estabelecimento de sua nova sede, a OGM se posicionou para iniciar um novo e promissor ciclo de trabalho. Dispondo de instalações modernizadas e plenamente adequadas, o quadro técnico da OGM possui as condições necessárias para conduzir o tratamento das manifestações com maior celeridade, clareza e efetividade. Este progresso, tanto no plano físico quanto logístico, intensifica a missão fundamental da Ouvidoria.

Ademais, com a conclusão da estruturação da nova sede a Ouvidoria Geral do Município (OGM) deu um passo importante em direção à ampliação do atendimento ao cidadão no **3º trimestre de 2025**. Este novo espaço acolhedor e adequado permite o recebimento e o envio de documentos, denúncias, reclamações e outras manifestações de forma **física e presencial**, complementando os canais virtuais e reforçando o compromisso da gestão com o controle social e a transparência.

Em um movimento estratégico para elevar a qualidade do serviço prestado, o 3º trimestre de 2025 também foi marcado pelo investimento na capacitação e fortalecimento técnico da equipe da Ouvidoria Geral do Município (OGM). O corpo técnico da OGM participou ativamente de treinamentos e cursos, muitos deles oferecidos pela Escola de Gestão Pública, voltados para aprimorar o uso de sistemas de ouvidoria, técnicas de atendimento ao público e outras competências essenciais. Essa iniciativa visa garantir que a equipe disponha dos recursos e do conhecimento necessários para tratar as manifestações de maneira mais ágil, transparente e eficaz.

do Município iniciou um processo administrativo visando a aquisição do software. Tendo como seu principal objetivo promover a unificação de todos os canais de manifestação em um único ambiente digital. Isso significa que, independentemente da forma como o cidadão entrar em contato (seja por telefone, e-mail, presencialmente, etc.), todas as demandas serão registradas e gerenciadas no mesmo sistema.

Benefícios com o software:

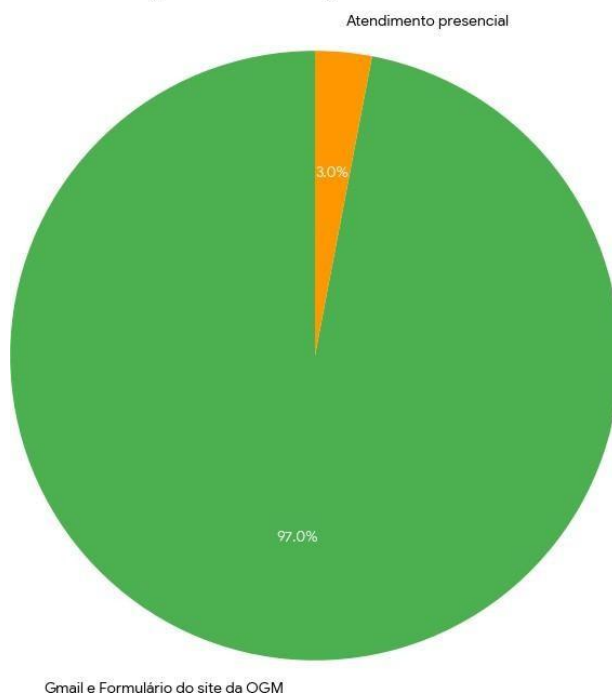
- **Acesso Simplificado:** O sistema tornará o acesso e o registro de manifestações mais claro e fácil para o munícipe.
- **Acompanhamento Transparente:** Permitirá que o cidadão possa acompanhar o andamento de suas demandas de maneira intuitiva e centralizada, garantindo maior transparência no ciclo de resposta da OGM.
- **Gestão Integrada:** Facilitará a gestão interna, possibilitando que a Ouvidoria e os demais órgãos da administração municipal tratem as demandas de forma mais eficaz e coordenada.
- **Unificação de Dados:** Contribuirá para a coleta e análise de dados mais robustos, auxiliando a gestão municipal a obter um panorama concreto e unificado das percepções da população sobre os serviços públicos.

RELAÇÃO ENTRE O CIDADÃO E A OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Durante o **terceiro trimestre de 2025**, a **Ouvidoria Geral do Município de Belém (OGM)** registrou **1.196 (mil cento e noventa e seis) manifestações** encaminhadas pela população.

O canal para manifestações da ouvidoria é através do site da prefeitura de Belém – portal de comunicação oficial – onde funciona a plataforma que direciona os munícipes a realizarem suas denúncias, reclamações, solicitações, sugestões e elogios. Este é o mesmo endereço para o qual são direcionados todos os formulários de formalização de manifestação preenchidos no site. Assim, dos **1.196 (mil cento e noventa e seis) registros totais de manifestações**, a maioria foi recebida diretamente por meio desta plataforma digital do município de Belém. A via de contato mencionada configurou-se como o principal canal, abrangendo cerca de **97% da totalidade das solicitações** protocoladas durante a janela de tempo em análise. Tal proporção é evidenciada no gráfico subsequente, o qual detalha a repartição das manifestações conforme o seu ponto de origem.

Distribuição das Manifestações - 3º Trimestre/2025



Como observado, o principal meio de utilização pelo cidadão para entrar em contato e abrir uma manifestação foi através do atendimento virtual pelo site.

PANORAMA TÉCNICO DAS MANIFESTAÇÕES – 3º TRIMESTRE DE 2025

No decurso do **terceiro trimestre de 2025**, a **Ouvidoria Geral do Município de Belém (OGM)** formalizou um volume total de **1.196 (mil cento e noventa e seis)** demandas protocoladas pelos cidadãos.

Desse montante, **718 (setecentos e dezoito)** já foram **integralmente processadas, devidamente encaminhadas e finalizadas com sucesso**. Em contrapartida, **478 (quatrocentos e setenta e oito)** registros permanecem em **estágio de acompanhamento** até a data de encerramento do presente relatório.

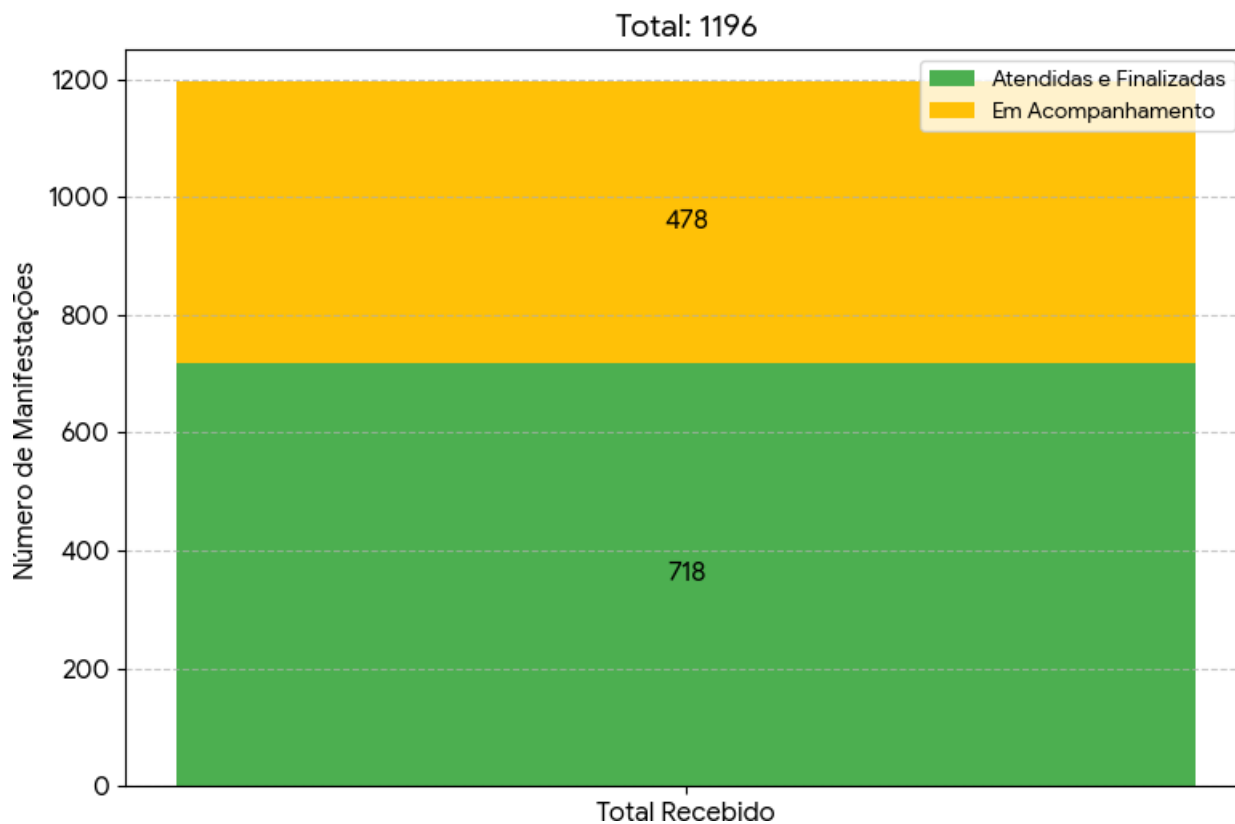
A Ouvidoria Geral do Município (OGM) **reitera** sua dedicação em otimizar de forma contínua os meios de interação com a comunidade e em consolidar a mentalidade de envolvimento cívico. No contexto dos objetivos definidos para o ano de 2025, a Ouvidoria **tem se empenhado em aprimorar seus procedimentos internos, técnicas de avaliação e instrumentos de serviço**. Essa estratégia visa **impulsionar a participação direta dos munícipes e solidificar progressivamente a OGM como uma ferramenta autêntica de**

CNPJ nº 11.536.671/0001-98 - Tv. Padre Champagnat, 298, Cidade Velha, Belém/PA, 66020-470

Contato: (91) 98576-8557 - E-mail: ouvidoriageraldebelem@gmail.com

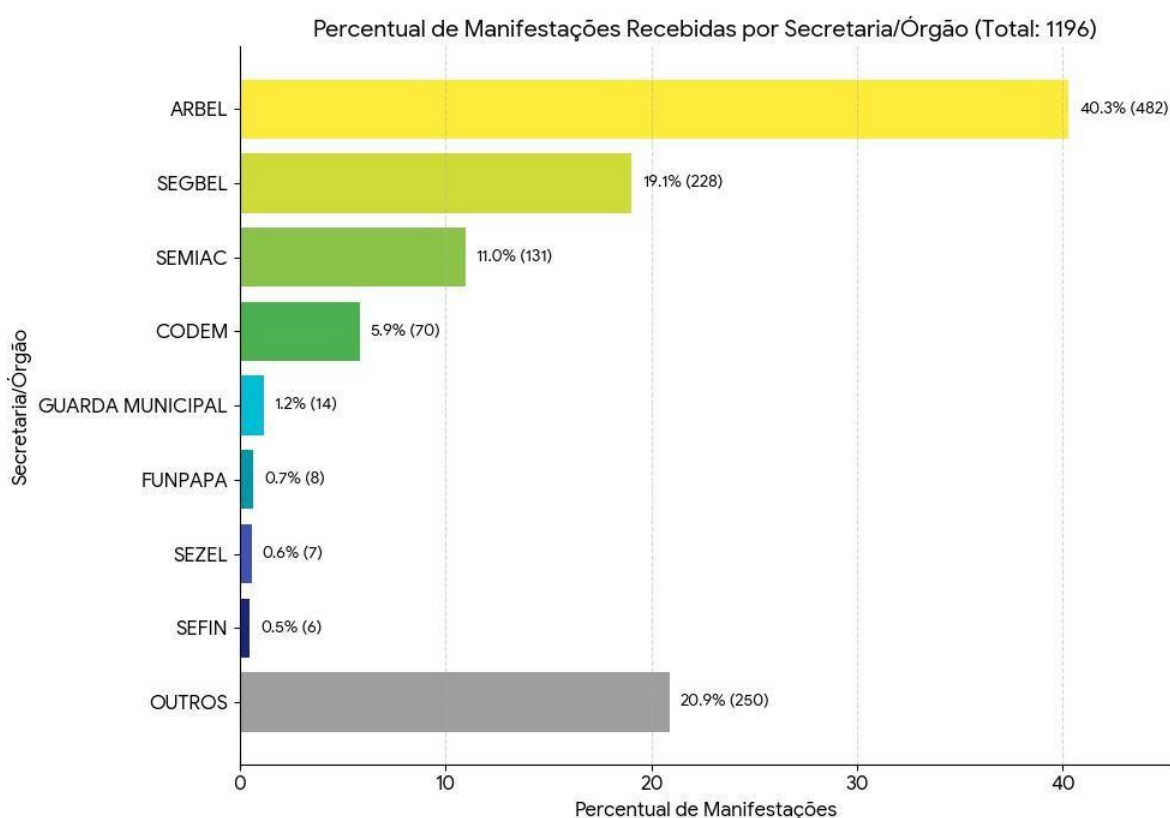
controle social e de mudança na gestão administrativa.

Total de Manifestações Recebidas e Status (3º Trimestre/2025 – Atualizado)



DISTRIBUIÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES ENTRE SECRETARIAS E ÓRGÃOS MUNICIPAIS

A visualização a seguir ilustra a distribuição das demandas entre **as Secretarias e as diversas entidades da administração municipal** durante o período em questão. **O destaque recai sobre a Agência Reguladora Municipal de Belém (ARBEL)** que agregou o maior volume, totalizando **482 manifestações**. Subsequentemente, aparece a **Secretaria Municipal de Segurança, Ordem Pública e Mobilidade de Belém (SEGBEL)**, com **228 registros** contabilizados. As demais unidades administrativas do município se posicionam na ordem apresentada na tabela subsequente.



Para finalizar este documento, ressaltamos que, no contexto do plano estratégico institucional para o exercício de 2025, a **Ouvidoria Geral do Município de Belém** tem focado seus esforços na melhoria contínua de seus procedimentos, atendimentos e mecanismos de operação. **O intuito primordial é expandir o envolvimento concreto da população e solidificar a função da OGM como um promotor de transparência, diálogo e mudança social.**