

PREFEITURA MUNICIPAL DE BELÉM

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO-OGM

**RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO (OGM)-
1º TRIMESTRE DE 2026**

Ouvidor Geral do Município

Rafael Ferreira Porto

Diretor substituto

Jorge Maycon Lobato Coelho

Belém

2026

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Tv. Nove de Janeiro, 1720 - Fátima, Belém – PA.

1 INTRODUÇÃO

Este relatório tem como objetivo apresentar as principais atividades, avanços e conquistas da Ouvidoria Geral do Município (OGM) de Belém, Pará, durante o período de referência. As ações aqui detalhadas refletem o compromisso da OGM com a melhoria contínua dos serviços públicos, a otimização de seus processos internos e o fortalecimento da relação com o cidadão. As iniciativas abrangem desde a reestruturação física e tecnológica até a articulação interinstitucional e a conformidade com as exigências legais e de transparência.

2 DESENVOLVIMENTO

2.1 Melhorias de Infraestrutura e Condições de Trabalho

A OGM empreendeu, e vem empreendendo, esforços significativos para aprimorar seu ambiente de trabalho, visando proporcionar melhores condições para sua equipe e, conseqüentemente, um atendimento mais eficiente à população. Essas melhorias são fundamentais para a sustentabilidade e a eficácia das operações da Ouvidoria.

2.1.1 Reestruturação do Espaço Físico

Está sendo articulado junto à Secretaria Municipal de Governo de Belém para a liberação de um novo espaço nas dependências do prédio. Este novo espaço representa um avanço crucial para a expansão e modernização da OGM, garantindo que o ambiente atenda às necessidades específicas da Ouvidoria e de seus usuários.

2.1.2 Recuperação e Otimização de Equipamentos

Visando aprimorar a capacidade operacional da equipe, dois computadores que se encontravam inoperantes foram recuperados e reintegrados às estações de trabalho. Esta medida contribui diretamente para a melhoria das condições de trabalho dos servidores, garantindo que possuam as ferramentas necessárias para desempenhar suas funções com eficiência.

2.1.3 Inventário de Bens Móveis

Em um esforço de organização patrimonial e controle, foi realizado um inventário completo de todos os móveis que constam no domínio da Ouvidoria. Cada item foi devidamente registrado, com seu respectivo número de tombamento, quando existente, garantindo a identificação e o controle preciso dos bens da instituição. Este inventário é um passo importante para a gestão transparente e responsável do patrimônio público.

2.2 Otimização e Gestão de Atendimentos

A OGM implementou estratégias eficazes para aprimorar a gestão das demandas recebidas, resultando em uma notável redução no volume de solicitações pendentes e um atendimento mais ágil ao cidadão.

2.2.1 Redução de Demandas Acumuladas

Um trabalho intensivo foi dedicado à diminuição do número de atendimentos chamados que se encontravam acumulados nos diversos canais de comunicação da Ouvidoria. No período analisado, a Ouvidoria Geral do Município intensificou significativamente as ações voltadas à análise, resposta e resolução das demandas recebidas pelos canais oficiais de atendimento, resultando em uma notável melhoria na gestão do fluxo de trabalho.

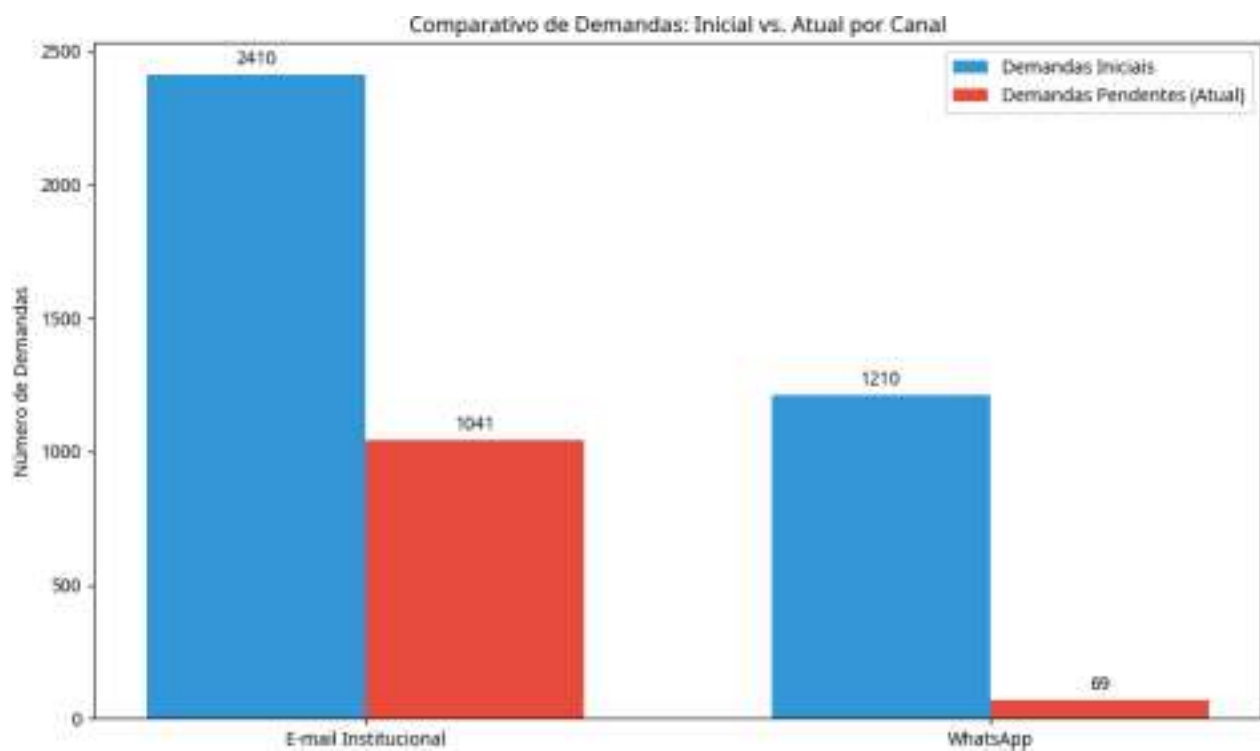
No que se refere ao canal de denúncias através do **e-mail**, foi identificado um volume expressivo de solicitações acumuladas. Ao longo do trimestre, foram devidamente analisadas e solucionadas **1.369 demandas**. Considerando que restam **1.041 mensagens** na caixa de entrada, as quais já se encontram em processo de tratamento e acompanhamento, o volume inicial de demandas por e-mail era de **2.410**. Isso representa uma redução de aproximadamente **56,8%** das demandas iniciais, demonstrando um esforço contínuo na gestão deste canal.

Em relação ao atendimento via **WhatsApp**, o cenário apresentou evolução ainda mais expressiva. Inicialmente, o canal registrava um total de **1.210 demandas pendentes**. Após a implementação de medidas de organização e priorização dos atendimentos, esse número foi drasticamente reduzido para apenas **69 demandas pendentes**. Tal feito evidencia uma redução significativa do passivo de aproximadamente **94,3%**, o que reflete a eficácia das novas abordagens e processos adotados para este canal.

Os resultados demonstram um avanço consistente na capacidade operacional da Ouvidoria, com melhoria no fluxo de atendimento, maior agilidade nas respostas e fortalecimento do compromisso com a eficiência no atendimento ao cidadão. A tabela a seguir sumariza a situação dos atendimentos por canal, destacando a evolução das demandas:

Canal de Atendimento	Demandas Iniciais	Demandas Solucionadas	Demandas Pendentes (Atual)	Percentual de Redução
E-mail Institucional	2.410	1.369	1.041	56,8%
WhatsApp	1.210	1.141	69	94,3%

Figura 1 – Comparativo de Demandas: Inicial vs. Atual por Canal



Fonte: Dados da Ouvidoria Geral do Município (2026).

2.3 Articulação Interinstitucional e Governança

A Ouvidoria Geral do Município tem fortalecido seu papel como elo entre a administração pública e a sociedade, promovendo a integração e a colaboração com diversas entidades para garantir a efetividade dos serviços públicos e a participação cidadã.

2.3.1 Diálogo com o Ministério Público e início do processo para Criação do Conselho Municipal de Usuários

Em um movimento estratégico para alinhar pautas e fortalecer a atuação conjunta em prol da fiscalização e da melhoria dos serviços, foi realizada uma reunião com o Ministério Público do Estado do Pará (MPPA), onde foi abordado, em especial, a necessidade de criação do Conselho Municipal de Usuários de Serviços Públicos, em conformidade com a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

2.3.2 Acesso a Sistemas e Integração

Foram empreendidas diversas articulações junto às secretarias da Prefeitura de Belém com o objetivo de assegurar que todos os servidores da Ouvidoria tivessem acesso aos sistemas essenciais para o desempenho de suas funções. Esta integração é vital para a agilidade na tramitação de demandas e na obtenção de informações necessárias para as respostas aos cidadãos.

2.3.3 Atualização dos Pontos Focais

A lista de pontos focais de cada secretaria foi atualizada, designando representantes que atuarão como ouvidores setoriais. Esta medida visa descentralizar e agilizar a comunicação interna, garantindo que cada secretaria tenha um canal direto e responsável para tratar das demandas da Ouvidoria, otimizando o fluxo de informações e a resolução de problemas.

2.3.4 Elaboração do Processo Eleitoral do Conselho Municipal de Usuários

A OGM iniciou a elaboração do processo para as eleições do Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos. Esta iniciativa é um pilar fundamental para o fortalecimento do controle social e a participação ativa da sociedade na avaliação e proposição de melhorias para os serviços públicos municipais.

O procedimento para criação do referido conselho está na fase de análise jurídica da minuta do edital para a eleição dos representantes da sociedade civil.

2.4 Início das tratativas para implementação de um novo sistema

Buscando o devido atendimento as demandas do cidadão, dentro das competências institucionais, a Ouvidoria Geral do Município de Belém á iniciou as tratativas com a Belém Digital para a criação de um sistema eficiente, que irá dar o devido encaminhamento aos órgãos municipais responsáveis, com vistas oferecer uma resposta mais célere ao cidadão.

3 CONCLUSÃO

As atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Geral do Município no período demonstram um avanço significativo em diversas frentes. Desde a melhoria da infraestrutura e das condições de trabalho, passando pela otimização da gestão de atendimentos e a redução de pendências, até a intensificação da articulação interinstitucional e o rigor na conformidade e transparência, a OGM reafirma seu papel essencial na administração municipal. O compromisso com a eficiência, a participação cidadã e a boa governança continua a guiar as ações da Ouvidoria, buscando sempre aprimorar a qualidade dos serviços prestados à população de Belém. As bases para um futuro de ainda mais conquistas foram solidificadas, e a OGM segue empenhada em ser um canal efetivo de comunicação e resolução para os cidadãos.