



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

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA - 4º TRIMESTRE DE 2025

Ouvidora Geral do Município
Raphaela Vieira Segadilha

Chefia de Gabinete da Ouvidora Geral do Município
Lorena Borges Santos

Belém
2025

CNPJ nº 11.536.671/0001-98 - Tv. 9 de Janeiro, nº 1720, São Brás, Belém/PA, 66060-575
Contato: (91) 98576-8557 - E-mail: ouvidoriageraldebelem@gmail.com

I- CONSIDERAÇÕES INICIAIS

O presente documento tem por finalidade apresentar as atividades desenvolvidas pela **Ouvidoria Geral do Município de Belém (OGM/PMB)** durante o quarto trimestre de 2025, abrangendo o período de 1º de outubro a 31 de dezembro. Adicionalmente, este relatório cumpre o papel de consolidar o desempenho e a evolução institucional da OGM ao longo de todo o exercício de 2025, marcando o encerramento do ciclo anual de prestação de contas.

A Ouvidoria Geral reafirma seu papel como canal essencial de comunicação entre a cidadania e a gestão municipal, atuando na recepção, protocolo, direcionamento e monitoramento de manifestações diversas, incluindo denúncias, reclamações, sugestões, elogios e pedidos fundamentados na **Lei de Acesso à Informação (LAI)**. A atuação da OGM é pautada pela transparência, pela autonomia funcional e pelo compromisso com o controle social e a melhoria contínua dos serviços públicos.

O ano de 2025 foi um período de intensa reestruturação e consolidação para a OGM, com foco na modernização da infraestrutura e dos processos internos, visando um atendimento mais célere e eficaz ao munícipe.

II- DESTAQUES INSTITUCIONAIS DO 4º TRIMESTRE DE 2025

O quarto trimestre de 2025 foi dedicado à consolidação das iniciativas de modernização e expansão iniciadas nos períodos anteriores, preparando a Ouvidoria para um novo ciclo de trabalho em 2026.

II.1- Plena Operacionalização da Nova Sede

A transição para a nova sede, iniciada no terceiro trimestre, alcançou sua plena operacionalização no final do ano. As instalações modernizadas e adequadas permitiram a otimização dos fluxos de trabalho e o aprimoramento do atendimento presencial, complementando os canais virtuais. Este marco reforça o compromisso da OGM em oferecer um ambiente acolhedor e profissional para o tratamento das manifestações.

II.2- Avanço na Unificação de Canais Digitais

O processo administrativo para a aquisição de um software de gestão integrada, visando a unificação de todos os canais de manifestação em um único ambiente digital, progrediu significativamente no quarto trimestre. A conclusão desta etapa é estratégica para o início de 2026, pois permitirá:

- **Acesso Simplificado:** Tornar o registro de manifestações mais fácil e intuitivo para o cidadão.
- **Acompanhamento Transparente:** Garantir que o munícipe possa acompanhar o andamento de sua demanda de forma centralizada.
- **Gestão Integrada:** Facilitar a coordenação e o tratamento das demandas entre a OGM e os demais órgãos municipais.

II.3- Fortalecimento Técnico e Capacitação Contínua

O investimento no capital humano da Ouvidoria manteve-se como prioridade. A equipe técnica continuou a participar de treinamentos e cursos, muitos deles em parceria com a Escola de Gestão Pública, com o objetivo de aprimorar o uso de sistemas, as técnicas de atendimento e as competências essenciais para a análise e o encaminhamento das manifestações.

III- PANORAMA TÉCNICO DAS MANIFESTAÇÕES – 4º TRIMESTRE DE 2025

Embora os dados quantitativos detalhados do quarto trimestre de 2025 estejam em fase final de consolidação para análise aprofundada no início do próximo exercício, o volume de trabalho da Ouvidoria Geral manteve-se em patamares elevados, seguindo a tendência de crescimento observada no período anterior.

O fluxo de manifestações continuou a ser predominantemente digital, refletindo a eficácia da plataforma online como principal porta de entrada para o cidadão. No trimestre anterior, cerca de 97% das manifestações foram recebidas por meio digital, um padrão que se espera ter sido mantido, solidificando a presença da OGM no ambiente virtual.

A OGM reitera que todas as manifestações recebidas no período foram devidamente protocoladas e encaminhadas aos órgãos competentes, com o monitoramento contínuo dos prazos de resposta e a busca pela solução efetiva das demandas.

IV- CONSOLIDAÇÃO ANUAL DE 2025: EVOLUÇÃO E MARCOS

O ano de 2025 pode ser dividido em fases distintas que demonstram a trajetória de superação e crescimento da Ouvidoria Geral do Município:

Trimestre	Período	Foco Principal	Marco Institucional
1º Trimestre	Jan - Mar	Transição e Reestruturação	Processo de transição administrativa e ajustes operacionais.
2º Trimestre	Abr - Jun	Retomada e Restabelecimento	Canais de atendimento integralmente restabelecidos, com a retomada das ações de escuta e monitoramento.

Trimestre	Período	Foco Principal	Marco Institucional
3º Trimestre	Jul - Set	Expansão e Consolidação	Inauguração e estruturação da nova sede. Registro de 1.196 manifestações (97% via digital). Início do processo de aquisição de software.
4º Trimestre	Out - Dez	Infraestrutura e Preparação	Plena operacionalização da nova sede. Avanço na unificação de canais digitais e capacitação contínua da equipe.

A evolução da OGM em 2025 demonstra um esforço contínuo para superar os desafios iniciais de transição e estabelecer uma estrutura moderna e eficiente. O volume de 1.196 manifestações registradas apenas no 3º trimestre é um indicador da crescente confiança da população nos canais da Ouvidoria e da importância de sua função no controle social.

V- CONCLUSÃO E PERSPECTIVAS PARA 2026

O encerramento do exercício de 2025 marca a consolidação da Ouvidoria Geral do Município de Belém como um instrumento robusto de transparência e participação cívica. As ações estratégicas implementadas, como a nova sede, o investimento em tecnologia e a capacitação da equipe, criaram uma base sólida para o próximo ano.

CNPJ nº 11.536.671/0001-98 - Tv. 9 de Janeiro, nº 1720, São Brás, Belém/PA, 66060-575
Contato: (91) 98576-8557 - E-mail: ouvidoria@ogm.pmb.pa.gov.br

Para 2026, a OGM projeta seguir com a implementação do sistema E-OUVI e o pleno funcionamento do novo software de gestão integrada, o que representará um salto qualitativo na celeridade e na coordenação do tratamento das manifestações. A meta institucional permanece sendo a de ampliar o envolvimento concreto da população e solidificar a função da OGM como um promotor de diálogo e mudança social na gestão municipal.

Agradecemos a todos os munícipes pela confiança e participação, e reafirmamos o compromisso da Ouvidoria Geral em buscar a melhoria contínua dos serviços públicos em prol da cidade de Belém.

Atenciosamente,

Documento assinado digitalmente
 **RAPHAELA VIEIRA SEGADILHA**
Data: 22/12/2025 15:05:20-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Raphaela Vieira Segadilha
Ouvidora Geral do Município de Belém