

PREFEITURA MUNICIPAL DE BELÉM
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE BELÉM -OGM

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE
BELÉM (OGM)- 2º TRIMESTRE DE 2026

Ouvidor Geral do Município
Rafael Ferreira Porto

Coordenadora Setorial
Rebeca Evelyn Cortez de Moraes Cavalcante

Belém
2026

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO
Tv. Nove de Janeiro, 1720 - Fátima, Belém – PA.

1. INTRODUÇÃO

O presente Relatório Trimestral de Atendimentos e Atividades consolida as ações desenvolvidas pela Ouvidoria Geral do Município de Belém no período de 01 de abril a 26 de junho de 2026, reunindo, em documento único, os registros mensais de abril, maio e junho. O documento apresenta as atividades institucionais, as demandas acompanhadas, as medidas de aperfeiçoamento implementadas, a participação da OGM em ações externas e os principais resultados observados no período.

2. SUMÁRIO

ABRIL DE 2026

- Apresentação
- Diretrizes e princípios norteadores
- Cronologia das atividades desenvolvidas
- Presença da Ouvidoria em eventos externos
- Integração e esforço colaborativo da equipe
- Medidas de aperfeiçoamento institucional
- Conclusão

MAIO DE 2026

- Apresentação
- Síntese das demandas identificadas
- Distribuição das demandas por secretaria/órgão de maior incidência
- Propostas e implementações de melhoria dos atendimentos
- OGM Presente
- Conclusão

JUNHO DE 2026

- Apresentação
- Distribuição das demandas por secretaria/órgão de maior incidência
- Implementações e avanços institucionais
- Indicador de desempenho
- OGM Presente e balanço do primeiro semestre de 2026
- Conclusão

CONCLUSÃO GERAL

ABRIL DE 2026

1. APRESENTAÇÃO

O presente relatório interno tem por finalidade registrar, em ordem cronológica, as principais atividades desenvolvidas no período de **01 a 29 de abril**, evidenciando ações técnicas, administrativas, estratégicas e de articulação institucional realizadas no âmbito da Ouvidoria Geral do Município.

As atividades executadas no período observaram os princípios que regem a Administração Pública, especialmente **legalidade, eficiência, planejamento, transparência, cooperação institucional, continuidade do serviço público e foco no interesse coletivo**.

O documento também destaca o empenho da equipe na condução conjunta das demandas, demonstrando espírito colaborativo, apoio mútuo e atuação integrada entre os setores.

2. DIRETRIZES E PRINCÍPIOS NORTEADORES

As ações desenvolvidas no período tiveram como base os seguintes princípios institucionais:

- **Legalidade:** observância das normas aplicáveis aos atos administrativos e processos internos;
- **Eficiência:** busca por soluções céleres, organizadas e efetivas;
- **Planejamento:** estruturação de fluxos, projetos e rotinas com visão estratégica;
- **Transparência:** fortalecimento dos mecanismos de informação e acompanhamento;
- **Cooperação:** atuação integrada entre equipe interna e órgãos parceiros;
- **Melhoria Contínua:** revisão de procedimentos e implementação de novas ferramentas;
- **Atendimento ao Cidadão:** foco na qualidade da resposta e no acesso facilitado aos serviços públicos.

3. CRONOLOGIA DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

Início do mês com elaboração de relatório técnico referente ao processo administrativo de contratação de software, com análise documental e jurídica voltada à regularidade do procedimento

Seguindo as atividades, houve alinhamento interno acerca do **Ofício nº 058/2026 – GABS/CGM/PMB** (solicita adequação dos relatórios da Ouvidoria aos critérios do PNTP – programa nacional de transparência pública) com análise de conteúdo, definição de encaminhamentos e preparação das providências administrativas cabíveis.

Na mesma etapa, foram intensificados os trabalhos voltados à organização interna e ao cumprimento das demandas estratégicas pendentes.

Primeira quinzena de abril

Minuta de gestão junto às Secretarias

Foi elaborada minuta institucional destinada ao fortalecimento do controle interno junto às secretarias municipais, com definição de fluxos de resposta, responsabilidades e mecanismos de acompanhamento das demandas encaminhadas pela Ouvidoria.

Iniciou-se a atividade em busca de integração com os pontos focais, via gdoc e controle interno, buscando contato com os pontos focais de cada secretaria.

A proposta teve como foco ampliar a efetividade das respostas institucionais e garantir maior integração entre os órgãos municipais.

PCA - Plano de Contratações Anual

Foram feitas análises sobre o PCA - Plano de Contratações Anual, com linguagem prática e direcionada à rotina administrativa.

O objetivo deste ponto é garantir os serviços e produtos necessários (atualmente, limpeza e materiais de tecnologia) dentro dos trâmites legislativos e fiscais, adequadamente.

O trabalho envolveu alinhamento conjunto entre os setores de **contabilidade e jurídico**, visando esclarecer procedimentos, requisitos e competências relacionadas ao tema e já está em fase de conclusão.

Reunião de Equipe e Sistemas

Realizada reunião interna com participação da equipe, voltada à organização operacional, melhoria de fluxos internos e adequação das ferramentas tecnológicas às necessidades da Ouvidoria.

Projetos Institucionais

Foram promovidos alinhamentos estratégicos para estruturação dos projetos:

- **Ouvidoria Itinerante;**
- **Central de Dúvidas.**

As iniciativas foram discutidas com foco em ampliação do acesso da população aos serviços, descentralização do atendimento e fortalecimento da comunicação institucional.

Estruturação de Funções Internas e Externas

No período, também houve alinhamento das atribuições da equipe, com definição e reorganização de funções internas e externas, objetivando maior clareza operacional, divisão eficiente de tarefas e otimização da rotina administrativa.

Site e Sistemas

Foram realizadas tratativas relacionadas ao aprimoramento do site institucional e dos sistemas utilizados, visando modernização dos canais de acesso, melhoria da navegação e fortalecimento da transparência ativa.

Reunião de Implementação

Realizada reunião de implementação com a **Belém Digital** e a **Procuradoria Geral do Município**, voltada ao desenvolvimento de soluções integradas, inovação administrativa e aprimoramento tecnológico dos serviços vinculados à Ouvidoria.

Feriado 21/04

No feriado de 21/04, em razão da ocorrência da maior chuva registrada nos últimos dez anos, foi decretada situação de calamidade pública, circunstância que demandou pronta atuação da Ouvidoria Geral do Município. Na ocasião, **houve mobilização integral da equipe, com 100% dos servidores presentes e atuando no atendimento à população**, reafirmando o compromisso institucional com a continuidade do serviço público e o suporte imediato aos cidadãos em momento de excepcionalidade.

Retorno às atividades

Superado o cenário emergencial, os trabalhos foram direcionados à revisão, lapidação e fortalecimento das demandas internas, com foco no aperfeiçoamento dos fluxos administrativos, na organização dos procedimentos e na elevação da qualidade das respostas e encaminhamentos realizados pela unidade.

Evento PGM – Procuradoria Geral do Município

Registra-se, ainda, a participação da assessoria jurídica em evento promovido pela Procuradoria Geral do Município, iniciativa voltada ao alinhamento de expectativas institucionais, troca de experiências e fortalecimento da integração entre os órgãos municipais, em benefício da gestão pública e da coletividade.

3.1 – PRESENÇA DA OUVIDORIA EM EVENTOS EXTERNOS DA PREFEITURA

Registra-se, ainda, a participação da Ouvidoria Geral do Município, na figura do Ouvidor Geral e de sua equipe, em assinaturas de ordens de serviço e nas inaugurações do programa Viva Bairro. A presença institucional nessas agendas estratégicas decorre da compreensão de que a atuação da Ouvidoria deve ir além do atendimento formal das manifestações, aproximando-se diretamente da realidade vivenciada pela população.

O acompanhamento nas ações possibilita identificar demandas de forma mais precisa, compreender as necessidades específicas de cada comunidade, fortalecer o diálogo entre gestão pública e cidadão e ampliar a capacidade de resposta do Município às expectativas sociais.

4. INTEGRAÇÃO E ESFORÇO COLABORATIVO DA EQUIPE

Durante todo o período analisado, destacou-se o comprometimento da equipe no desempenho das atividades institucionais, com atuação pautada pela **ajuda mútua, cooperação diária e responsabilidade compartilhada**.

As demandas foram conduzidas de forma conjunta, com troca constante de informações, apoio entre os membros, disposição para solução de problemas e participação ativa nos processos internos e externos.

O ambiente colaborativo contribuiu diretamente para a continuidade dos trabalhos, para o cumprimento das metas estabelecidas e para o avanço das ações estratégicas desenvolvidas no mês.

5. MEDIDAS DE APERFEIÇOAMENTO INSTITUCIONAL

Com base nas rotinas observadas e nas necessidades identificadas, foram definidas propostas de melhoria:

Curto Prazo

1. Padronização das mensagens institucionais de atendimento;
2. Fortalecimento do controle interno e dos atendimentos realizados.

Médio Prazo

1. Automação dos canais de e-mail e WhatsApp;
2. Ampliação do alcance do atendimento ao cidadão;
3. Redução do tempo de resposta e maior eficiência na comunicação.

6. CONCLUSÃO

O período de **01 a 29 de abril** foi marcado por atividades relevantes de natureza técnica, estratégica e organizacional, demonstrando atuação contínua da equipe na consolidação de rotinas, no aprimoramento de processos e na construção de novos projetos institucionais.

As ações desenvolvidas evidenciam compromisso com a legalidade, com a eficiência administrativa e com a melhoria da prestação do serviço público, sempre orientadas pelo interesse coletivo.

Registra-se, por fim, que os resultados alcançados decorreram não apenas das atividades formalmente executadas, mas sobretudo do **esforço colaborativo da equipe**, cuja atuação

integrada foi essencial para o andamento e fortalecimento institucional da Ouvidoria Geral do Município.

MAIO DE 2026

1. APRESENTAÇÃO

No período de Maio de 2026, a Ouvidoria Geral do Município realizou o acompanhamento e recebimento de manifestações encaminhadas através da plataforma eOuve e demais canais de comunicação, envolvendo solicitações, reclamações, denúncias, sugestões e pedidos de informação relacionados aos serviços públicos municipais.

As manifestações registradas demonstram atuação direta da população no exercício do controle social, permitindo à Administração Municipal identificar demandas prioritárias, falhas operacionais, necessidade de reforço em políticas públicas e oportunidades de melhoria nos serviços prestados.

Os registros analisados envolveram temas relacionados à limpeza urbana, infraestrutura, mobilidade, saúde pública, acessibilidade, fiscalização urbana, meio ambiente, assistência social e regularização administrativa.

2. SÍNTESE DAS DEMANDAS IDENTIFICADAS

Durante o período analisado, observou-se predominância das seguintes demandas:

Além das demandas operacionais, identificou-se volume significativo de manifestações contendo sugestões estruturais voltadas à melhoria urbana, demonstrando participação ativa da população na formulação de ideias e propostas para o Município.

3. DISTRIBUIÇÃO DAS DEMANDAS POR SECRETARIA/ÓRGÃO DE MAIOR INCIDÊNCIA

SECRETARIA / ÓRGÃO	PERCENTUAL
SEZEL – Zeladoria e Conservação Urbana	31,6%
SEGBEL – Segurança, Ordem Pública e Mobilidade	24,1%
SEMMA – Meio Ambiente	0,0%
SESMA – Saúde	6,3%

SECOM – Comunicação	10,1%
SEMCAD – Cidadania, Assistência Social e Direitos Humanos	6,3%
SEMIAC – Inclusão e Acessibilidade	8,9%
SEFIN – Finanças	12,7%
TOTAL	100%

A presente tabela/ mapeamento possui como base os registros constantes na plataforma eOuve referentes ao período de Maio de 2026.

4. PROPOSTAS E IMPLEMENTAÇÕES DE MELHORIA DOS ATENDIMENTOS

Fortalecimento da triagem temática

Aprimoramento da categorização das manifestações, permitindo a identificação mais rápida de demandas recorrentes e o encaminhamento adequado aos órgãos competentes, com foco na redução do tempo de resposta.

Padronização de fluxos de atendimento

Estruturação de procedimentos padronizados para tratamento e encaminhamento das manifestações, promovendo maior uniformidade, rastreabilidade e eficiência na atuação da Ouvidoria.

Capacitação dos pontos focais e usuários do sistema

No mês de maio de 2026, em parceria com o suporte da plataforma e-Ouve e com a participação das secretarias municipais, foram realizados dois treinamentos on-line: o primeiro voltado à utilização e operacionalização do sistema e-Ouve e o segundo dedicado à elaboração de respostas ao cidadão, com foco em linguagem clara, adequada e resolutive. Ambos os treinamentos foram gravados e disponibilizados aos participantes, ampliando o alcance da capacitação e permitindo consultas posteriores.

5. OGM PRESENTE

Participação Institucional da Ouvidoria Geral do Município

Durante o mês de maio de 2026, a Ouvidoria Geral do Município (OGM) manteve participação ativa em ações estratégicas da Administração Municipal, reforçando sua integração com os demais órgãos e seu compromisso com a melhoria contínua dos serviços públicos.

A OGM marcou presença em eventos relevantes para a gestão municipal, incluindo **assinatura de ordens de serviço**, acompanhando iniciativas voltadas à execução de obras e melhorias para a população. Também participou da inauguração do Sistema de Gestão Patrimonial (SISPATRI), importante ferramenta destinada ao fortalecimento do controle e da gestão dos bens públicos municipais.

No âmbito das ações de conscientização social, a Ouvidoria participou da Caminhada do Maio Laranja, campanha nacional de enfrentamento ao abuso e à exploração sexual de crianças e adolescentes, reafirmando o compromisso institucional com a promoção dos direitos humanos, da cidadania e da proteção integral da infância e juventude.

A participação nesses eventos fortalece a atuação da Ouvidoria como instrumento de aproximação entre a gestão pública e a sociedade, ampliando sua capacidade de escuta, articulação institucional e promoção da transparência.

6. CONCLUSÃO

O período analisado demonstra atuação ativa da Ouvidoria Geral do Município no recebimento, análise e encaminhamento das manifestações da população, consolidando a Ouvidoria como importante instrumento de participação cidadã e controle social.

Os dados evidenciam predominância de demandas relacionadas à zeladoria urbana, infraestrutura, mobilidade e serviços essenciais, reforçando a necessidade de fortalecimento contínuo das ações preventivas e operacionais das secretarias municipais.

Observou-se também relevante participação popular por meio de sugestões e manifestações colaborativas, demonstrando interesse da população na melhoria da cidade e no aperfeiçoamento dos serviços públicos.

Com a implementação das medidas propostas, será possível ampliar eficiência administrativa, fortalecer o acompanhamento das demandas e aprimorar a qualidade do atendimento prestado ao cidadão.

JUNHO DE 2026

APRESENTAÇÃO

No período de junho de 2026, a Ouvidoria Geral do Município de Belém manteve suas atividades de recebimento, tratamento, acompanhamento e monitoramento das manifestações registradas por meio da plataforma e-Ouve e demais canais institucionais de atendimento ao cidadão.

O mês foi marcado por **importantes avanços institucionais** voltados à consolidação da política municipal de ouvidoria, transparência e participação social, refletindo diretamente na melhoria dos indicadores de desempenho da plataforma e na integração entre os órgãos da Administração Municipal.

As ações desenvolvidas tiveram como foco principal o fortalecimento da rede municipal de pontos focais, a padronização dos procedimentos internos e a qualificação das respostas encaminhadas aos cidadãos.

4. DISTRIBUIÇÃO DAS DEMANDAS POR SECRETARIA/ÓRGÃO DE MAIOR INCIDÊNCIA

SECRETARIA / ÓRGÃO — PERCENTUAL

- SESMA – Saúde: 31,25%
- SEGBEL / SEMOB – Segurança, Ordem Pública e Mobilidade: 25,00%
- SEMEC – Educação: 12,50%
- FUNPAPA: 6,25%
- IASB: 6,25%
- FMAE: 6,25%
- SEFIN: 6,25%
- SEURB: 6,25%

TOTAL: 100%

A presente tabela possui como base os registros constantes na plataforma e-Ouve referentes às manifestações classificadas como “Em Andamento” e “Concluídas” durante o período analisado.

1. IMPLEMENTAÇÕES E AVANÇOS INSTITUCIONAIS

Junho de 2026 **representa um marco** para a Ouvidoria Geral do Município.

Durante o período foram promovidos treinamentos técnicos, reuniões de alinhamento institucional e acompanhamento individualizado junto aos pontos focais das secretarias municipais, objetivando aprimorar a utilização da plataforma e-Ouve, reduzir passivos operacionais e elevar a qualidade das respostas fornecidas aos cidadãos.

Também **foi publicada a Instrução Normativa nº 01/2026 – OGM/PMB**, instrumento responsável pela padronização dos procedimentos de tratamento das manifestações, definição de critérios mínimos de qualidade das respostas e fortalecimento dos mecanismos de acompanhamento e controle.

Como resultado das medidas implementadas, observou-se significativa evolução dos indicadores operacionais da plataforma.

2. INDICADOR DE DESEMPENHO

Percentual de manifestações em aberto antes das ações estruturantes: **99,9%**

Percentual de manifestações em aberto após treinamentos, alinhamentos e publicação da Instrução Normativa: **79,4%**

REDUÇÃO DO PASSIVO: 20,5 PONTOS PERCENTUAIS

Os resultados demonstram que a adoção de procedimentos padronizados, aliada à atuação integrada entre Ouvidoria e secretarias municipais, produz reflexos diretos na eficiência administrativa e na capacidade de resposta ao cidadão.

3. OGM PRESENTE

BALANÇO DO PRIMEIRO SEMESTRE DE 2026

Ao longo do primeiro semestre de 2026, a Ouvidoria Geral do Município concentrou esforços na estruturação institucional da atividade de ouvidoria no âmbito municipal.

Foram promovidos treinamentos, reuniões técnicas, alinhamentos com secretarias, capacitação dos pontos focais, elaboração de normativos, acompanhamento sistemático das demandas e fortalecimento dos mecanismos de monitoramento e controle da plataforma e-Ouve.

A equipe da OGM atuou na construção de fluxos internos, padronização de procedimentos, fortalecimento da comunicação institucional e consolidação de uma cultura voltada à resolutividade, transparência e eficiência administrativa.

Mesmo diante de um período reduzido para implementação das mudanças propostas, os resultados obtidos demonstram a efetividade das ações desenvolvidas.

Os números alcançados são inéditos na história recente da Ouvidoria Geral do Município e refletem o comprometimento da equipe técnica, dos pontos focais e dos órgãos municipais com a melhoria contínua do atendimento prestado à população.

Os indicadores demonstram que o trabalho realizado no primeiro semestre produziu resultados concretos, mensuráveis e alinhados aos princípios da eficiência, transparência e participação social.

4. CONCLUSÃO

O mês de junho de 2026 consolidou importantes avanços para a Ouvidoria Geral do Município de Belém.

Além da manutenção das atividades regulares de recebimento, análise e encaminhamento das manifestações da população, o período foi marcado pela implementação de medidas estruturantes que impactaram diretamente os indicadores de desempenho da plataforma e-Ouve.

A publicação da Instrução Normativa nº 01/2026, os treinamentos promovidos, os alinhamentos realizados com os pontos focais e o acompanhamento sistemático das secretarias permitiram a redução significativa do passivo existente, fortalecendo a capacidade institucional de resposta aos cidadãos.

Os resultados alcançados demonstram que a melhoria da gestão pública é construída por meio de planejamento, integração institucional e monitoramento permanente.

Apesar do curto espaço temporal para implementação das medidas adotadas, os números falam por si.

A redução do percentual de manifestações em aberto, associada ao fortalecimento da rede de atendimento e à melhoria da qualidade das respostas encaminhadas à população, representa um resultado histórico para a Ouvidoria Geral do Município e evidencia que a política municipal de ouvidoria segue avançando em direção a um modelo cada vez mais eficiente, transparente e resolutivo.

Após a realização dos treinamentos, alinhamentos institucionais, acompanhamento dos pontos focais e publicação da Instrução Normativa nº 01/2026 - OGM/PMB, o percentual de manifestações em aberto na plataforma e-Ouve foi reduzido de 99,9% para 79,4%, representando uma redução de 20,5 pontos percentuais no passivo existente.

Trata-se de um resultado inédito para a Ouvidoria Geral do Município, alcançado em curto espaço de tempo e que demonstra, de forma objetiva, a efetividade das medidas implementadas pela atual gestão

CONCLUSÃO GERAL

A análise conjunta das atividades desenvolvidas nos meses de Abril, Maio e Junho de 2026 permite identificar um período de estruturação, desenvolvimento e consolidação de iniciativas voltadas ao fortalecimento da Ouvidoria Geral do Município de Belém.

Ao longo do trimestre, a atuação da OGM **ultrapassou o acompanhamento ordinário** das manifestações recebidas, abrangendo medidas de organização administrativa, definição e aprimoramento de fluxos internos, aproximação com as secretarias municipais, fortalecimento da atuação dos pontos focais, capacitação dos servidores envolvidos no atendimento das demandas e participação em ações institucionais da Administração Municipal.

Nesse processo, **Abril** representou um período especialmente direcionado à **organização interna** e ao planejamento das ações institucionais; maio concentrou esforços no aprimoramento dos atendimentos, na análise das demandas e **Maio** fortalecimento da **integração da Ouvidoria com os demais órgãos municipais e com a sociedade**; e **Junho consolidou** parte das medidas construídas nos meses anteriores, permitindo observar **resultados** decorrentes do trabalho desenvolvido ao longo do período.

A leitura dos três meses demonstra, portanto, uma atuação construída de forma progressiva e contínua. As iniciativas adotadas não se limitaram à solução de demandas pontuais, mas buscaram estabelecer instrumentos, procedimentos e relações institucionais capazes de contribuir para o funcionamento permanente da política municipal de ouvidoria.

O trimestre também evidenciou a importância da Ouvidoria enquanto espaço de interlocução entre a população e a Administração Pública. O acompanhamento das manifestações possibilita não apenas encaminhar as demandas individuais dos cidadãos, mas também identificar assuntos recorrentes, setores mais demandados e oportunidades de aperfeiçoamento dos serviços públicos, transformando a escuta da população em informação relevante para a gestão municipal.

Nesse contexto, os resultados apresentados neste relatório devem ser compreendidos como consequência de um processo iniciado e desenvolvido ao longo dos três meses, envolvendo planejamento, acompanhamento, capacitação, articulação entre órgãos e aperfeiçoamento dos mecanismos de atendimento ao cidadão.

Assim, o balanço de abril a junho de 2026 registra um trimestre de avanços na organização e no fortalecimento institucional da Ouvidoria Geral do Município de Belém, deixando estruturadas medidas e práticas destinadas a contribuir para a continuidade do aprimoramento

dos serviços, para o fortalecimento da participação social e para uma relação cada vez mais próxima entre o cidadão e a Administração Municipal.

Belém, 27 de Agosto de 2026

**RAFAEL
FERREIRA
PORTO**

Assinado de forma digital
por RAFAEL FERREIRA
PORTO
Dados: 2026.08.28 17:29:23
-03'00'

Rafael Ferreira Porto

Ouvidor Geral do Município de Belém

**REBECA EVELYN
CORTEZ DE MORAIS
CAVALCANTE:008407
83248**

Assinado de forma digital por
REBECA EVELYN CORTEZ DE
MORAIS
CAVALCANTE:00840783248
Dados: 2026.09.10 11:16:01
-03'00'

Rebeca E. Cortez de Moraes Cavalcante

Corrdenadora Setorial da Ouvidoria Geral do Município de Belém