

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

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE
BELÉM (OGM)- 3º TRIMESTRE DE 2026

Ouvidor Geral do Município
Rafael Ferreira Porto

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 entre 01 de julho de 2026 e 28 de setembro de 2026, reunindo, em documento único, os registros mensais de julho, agosto e setembro. 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.

JULHO DE 2026

1. APRESENTAÇÃO

No mês de julho de 2026, a Ouvidoria Geral do Município de Belém concentrou suas atividades no tratamento, acompanhamento e encaminhamento das manifestações registradas na plataforma e-Ouve, bem como no aperfeiçoamento dos fluxos internos e na articulação com os órgãos municipais responsáveis pela análise e solução das demandas apresentadas pelos cidadãos.

As atividades realizadas envolveram o encaminhamento das manifestações aos órgãos competentes, a cobrança de respostas, o recebimento e a análise dos retornos encaminhados pelas secretarias, a conclusão de demandas, a solicitação de complementação de informações ou documentos e o cancelamento de registros identificados como duplicados ou repetidos.

2. TRATAMENTO E ACOMPANHAMENTO

Durante julho, foram tratados 24 protocolos nos registros acompanhados diretamente, sem incluir os protocolos e atendimentos presenciais realizados por Caio Bouth Chamie. A OGM encaminhou manifestações, acompanhou prazos, cobrou respostas, analisou retornos, solicitou complementação documental e cancelou registros duplicados ou repetidos.

3. ARTICULAÇÃO E FLUXOS

Houve alinhamento com os pontos focais da SEFIN e da SESMA, especialmente quanto às demandas da Vigilância Sanitária. Foram elaboradas respostas-padrão, orientado servidor responsável pelo atendimento, padronizadas informações para atendimentos presenciais na SEFIN e solicitado acesso a equipamento de impressão e digitalização para tramitação eletrônica de documentos.

Também foram analisados prazos para resposta conclusiva, prorrogação e complementação de informações, além do encaminhamento de matérias correcionais à unidade competente e de discussões sobre a prestação de contas da OGM perante o TCM/PA.

4. ESTATÍSTICAS DO E-OUVE

Julho registrou 184 manifestações.

Situação | Quantidade | Percentual

Abertas | 101 | 54,89%

Agendadas | 0 | 0%

Canceladas | 4 | 2,17%

Concluídas | 30 | 16,30%

Em andamento | 48 | 26,09%

Pendentes | 1 | 0,54%

Total | 184 | 100%

Foram identificadas 34 manifestações finalizadas, considerando canceladas e concluídas, equivalentes a 18,48%. As categorias predominantes foram denúncia, reclamação e solicitação.

AGOSTO DE 2026

1. APRESENTAÇÃO

Agosto foi marcado pelo fortalecimento da equipe, pela ampliação dos canais de contato e pelo aperfeiçoamento dos procedimentos de atendimento. Foram apresentados dois novos servidores, sendo um novo coordenador financeiro e um como assistente administrativo, com atuação no atendimento e registro das demandas por WhatsApp, e-mail e e-Ouve.

A OGM adquiriu novo celular institucional. A Coordenação Setorial realizou treinamento destinado aos novos servidores.

2. ATIVIDADES INSTITUCIONAIS

A OGM realizou análise técnica de documentos e informações dos serviços municipais, elaborou checklist para levantamento junto às secretarias, produziu parecer técnico sobre competências institucionais e consolidou resposta relacionada à Notícia de Fato nº 01.2026.00010296-0, esclarecendo os limites de competência da OGM diante de matéria relacionada a órgão estadual.

3. REUNIÃO COM A BELÉM DIGITAL

Em 28 de agosto, representantes da OGM e da Belém Digital reuniram-se para tratar do projeto Onda TD, da organização das informações dos serviços municipais e da integração com a plataforma Tá na Mão. Foram discutidos representantes das secretarias, participação da CGM e da PGM, governança das informações, acesso da OGM às plataformas, direcionamento de manifestações e integração com o GOV.BR. Também foi prevista a realização de evento on-line de apresentação e treinamento.

4. ESTATÍSTICAS DO E-OUVE

Agosto registrou 199 manifestações.

Situação | Quantidade | Percentual

Abertas | 136 | 68,34%

Agendadas | 0 | 0%

Canceladas | 0 | 0%

Concluídas | 25 | 12,56%

Em andamento | 37 | 18,59%

Pendentes | 1 | 0,50%

Total | 199 | 100%

Foram registradas 25 manifestações finalizadas, equivalentes a 12,56%, e 174 não finalizadas. Houve 4 pesquisas de satisfação positivas e 2 negativas. Denúncias, reclamações e solicitações foram as categorias predominantes.

SETEMBRO DE 2026

1. ATENDIMENTO MULTICANAL

Em setembro, a OGM intensificou o atendimento por canais virtuais e presenciais, tanto WhatsApp, e-mail, ligações e e-Ouve, realizando orientações, protocolos, encaminhamentos, acompanhamento e conclusões.

2. CATALOGAÇÃO DAS SECRETARIAS E PONTOS FOCAIS

Durante setembro, a OGM iniciou a catalogação, em documento próprio, das secretarias e órgãos da Prefeitura de Belém, reunindo a síntese de suas atividades, serviços, contatos institucionais e pontos focais.

A iniciativa busca facilitar o atendimento aos cidadãos e o trabalho dos servidores da OGM, permitindo identificar rapidamente o setor competente para receber demandas, reclamações, dúvidas, denúncias e solicitações.

O documento está em fase de catalogação e preenchimento progressivo. A estrutura geral está sendo organizada e será preenchida conforme as demais secretarias encaminhem seus documentos com informações sobre atribuições, atividades, serviços, contatos, pontos focais e dados necessários ao direcionamento das demandas. O material funcionará como instrumento interno de consulta e apoio ao atendimento.

3. ESTATÍSTICAS DO E-OUVE

Entre 01 e 28 de setembro foram registradas 238 manifestações.

Situação | Quantidade | Percentual

Abertas | 183 | 76,89%

Agendadas | 0 | 0%

Canceladas | 0 | 0%

Concluídas | 16 | 6,72%

Em andamento | 39 | 16,39%

Pendentes | 0 | 0%

Total | 238 | 100%

Foram registradas 16 manifestações finalizadas, equivalentes a 6,72%, e 222 não finalizadas. Houve uma pesquisa de satisfação positiva e nenhuma negativa. Reclamações, denúncias e solicitações foram as principais categorias.

4. CONSELHO DE USUÁRIOS DE SERVIÇO PÚBLICO

Em setembro, a OGM deu continuidade ao processo de instalação e estruturação do Conselho de Usuários de Serviço Público, colegiado consultivo vinculado à OGM e criado pelo Decreto Municipal nº 113.927/2025, que regulamenta a Lei Federal nº 13.460/2017.

Em 16 de setembro, foi realizada reunião presencial na Procuradoria Geral do Município, a pedido da Procuradora, Dra. Karla Tuma, com participação de representantes da OGM, SEGOV e PGM. Foram discutidos a minuta do edital, a Nota Técnica nº 002/2026, a composição do Conselho, a segurança de dados, os ouvidores descentralizados, o diálogo com o Ministério Público e as etapas de chamamento, habilitação, inscrição de eleitores, audiência pública e homologação.

CONCLUSÃO GERAL

A análise das atividades realizadas entre 01 de julho e 28 de setembro de 2026 demonstra um trimestre de ampliação do atendimento, aperfeiçoamento dos fluxos internos e fortalecimento institucional da OGM.

Julho foi marcado pelo tratamento das manifestações, articulação com SEFIN e SESMA, padronização das respostas, análise de prazos e organização dos protocolos, com 184 manifestações. Agosto registrou reforço da equipe, aquisição de celular institucional, intensificação do atendimento e articulação com a Belém Digital, com 199 manifestações. Setembro consolidou o atendimento multicanal, a produção de relatórios diários, a catalogação das secretarias e o avanço do Conselho de Usuários de Serviço Público, com 238 manifestações entre 01 e 28 de setembro.

O aumento dos protocolos deve ser compreendido como reflexo da ampliação da escuta e da formalização das demandas. Cabe à OGM ouvir, orientar, registrar, protocolar, encaminhar, acompanhar e dar visibilidade às manifestações. Cabe às secretarias competentes analisar tecnicamente os casos, adotar providências e apresentar respostas conclusivas.

A catalogação das secretarias, ainda em construção, deverá ser atualizada conforme os órgãos municipais encaminhem documentos, contatos, serviços e pontos focais. A iniciativa tende a facilitar a orientação dos cidadãos, melhorar o direcionamento dos protocolos e reduzir o tempo necessário para identificar o setor competente.

Belém, 28 de setembro de 2026.

**RAFAEL
FERREIRA
PORTO**

Assinado de forma digital
por RAFAEL FERREIRA
PORTO
Dados: 2026.10.07 10:25:57
-03'00'

Rafael Ferreira Porto
Ouvidor Geral do Município de Belém