



CÂMARA
MUNICIPAL DE BARCARENA
O Poder Legislativo a Serviço do Povo

OUVIDORIA

RUA LAMEIRA BITTENCOURT, 688 - CENTRO
CEP: 68.445-000 - FONE: 91 3753-3102 / 3104
BARCARENA - PARA

RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA DA CÂMARA

MUNICIPAL DE BARCARENA/ PA

EXERCÍCIO: 2023

12/12/23



Relatório Anual de Atendimento / Exercício 2023.

A Ouvidoria consiste em um canal de atendimento a população e demais entidades através do qual podem ser apresentadas sugestões, elogios, solicitações, dúvidas, reclamações e denúncias.

A ouvidoria estando localizada na Câmara Municipal de Vereadores é um canal de fácil acesso ao público, constitui-se em um elo, uma ponte para aproximar o cidadão da administração pública, seus órgãos, entidades e agentes públicos que trabalham nos diversos setores do governo.

Dessa forma, a ouvidoria possui uma grande importância no momento em que recebe as manifestações dos cidadãos, analisa, orienta e encaminha para as áreas responsáveis pelo tratamento ou apuração do caso.

Ademais, as atividades da Ouvidoria não se resumem a receber e encaminhar a demanda. A partir das informações trazidas pelos cidadãos, a ouvidoria pode identificar melhorias, propor mudanças, assim como apontar situações irregulares no órgão ou entidade.

Portanto, a Ouvidoria Municipal passa a divulgar relatório estatístico contendo a quantidade de pedidos de informação recebidos, atendidos e indeferidos, bem como informações genéricas sobre as solicitações.

CANAIS DE ATENDIMENTO

Visando facilitar ao máximo o acesso dos cidadãos aos serviços atendidos pela Ouvidoria da Câmara Municipal de Barcarena, os canais de recebimento de solicitações utilizados em 2023 foram:

- Pessoalmente
- Carta
- E-mail
- E-Sic (Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão)
- E-Ouvidoria (Sistema Eletrônico para Manifestações do Cidadão)
- Fale Conosco



A implantação desta plataforma permite a Câmara de Barcarena cumprir integralmente com a Lei de Acesso à Informação.

ESTUDO E CLASSIFICAÇÃO DAS SOLICITAÇÕES

Com o intuito de consolidar os dados relativos às solicitações recebidas por esta Ouvidoria, abaixo se apresenta o total de pedidos de informação recebidos em 2023, sua quantificação e a classificação das mesmas.

Na tabela a seguir, apresenta-se as solicitações recebidas em 2023 por esta Ouvidoria:

DEMANDA	
Quantidade	18

Na tabela a seguir, apresentam-se as demandas por situação:

TIPO DE ATENDIMENTO	QUANTIDADE
Atendimento Total	18
Atendimento Parcial	0
Solicitação Improcedente	0

Ressalta-se que o atendimento parcial referente a tabela acima, são as demandas que ainda não foram finalizadas devido as ausências de respostas dos órgãos ou entidades, dos quais, estão pendentes de respostas/manifestações.

Na tabela a seguir, apresentam-se as demandas por Canal de Atendimento:



SITUAÇÃO	QUANTIDADE
Ouvidoria	14
E-Sic	4
E-Mail	0
Presencial	0
Carta	0

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Nas páginas do presente Relatório Anual, procuramos evidenciar um panorama de atuação desta Ouvidoria durante o exercício de 2023.

É fundamental uma maior divulgação dos canais de comunicação disponibilizados pela Câmara, bem como da figura do Ouvidor, que tem o dever de promover a interação equilibrada entre sociedade e administração pública.

A ouvidoria representa um marco fundamental para consolidar a participação da sociedade nos assuntos do poder público e, por consequência, ao aprimoramento dos serviços públicos.

Uma vez que a ouvidoria se apresenta como uma ferramenta para a democracia participativa, na medida em que transporta o cidadão comum para o âmbito da administração pública. O ouvidor é o porta-voz do cidadão, tendo o papel de analisar e responder as manifestações/demandas enviadas pelo cidadão para que assim este tenha voz ativa dentro a administração pública. Essa participação permite a correção e o aperfeiçoamento dos serviços públicos prestados à sociedade através da ouvidoria.

É o relatório.

Barcarena, 12 de dezembro de 2023.


Rozana Carvalho Pinheiro
Ouvidora – CMB/2023