

## **Relatório Anual de Atendimento / Exercício 2025**

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 disponibilizados em 2025 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 2025, sua quantificação e a classificação das mesmas.

Na tabela a seguir, apresenta-se as solicitações recebidas em 2025 por esta Ouvidoria e E-sic:

<b>DEMANDA</b>	
Quantidade	09

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

<b>TIPO DE ATENDIMENTO</b>	<b>QUANTIDADE</b>
Atendimento Total	08
Atendimento Parcial	0
Solicitação Improcedente	0
Solicitação Rejeitada	01

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

<b>SITUAÇÃO</b>	<b>QUANTIDADE</b>
Ouvidoria	08
E-Sic	01
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 2025.

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, 13 de janeiro de 2025.



Rozana Carvalho Pinheiro  
Ouvidora da Câmara Municipal de Barcarena