

# **RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA DA CÂMARA MUNICIPAL DE PARAGOMINAS**

**EXERCÍCIO: 2023**

Com objetivo de dar transparência às ações da Ouvidoria, os relatórios são documentos estratégicos de grande valor. Que podem ser utilizados tanto por usuários externos, como cidadãos e órgão de controle, quanto pelos usuários internos à organização, a exemplo dos gestores públicos e técnicos governamentais.

## **1. APRESENTAÇÃO**

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Paragominas, instituída pela Resolução N° 003/2017, de 13 de junho de 2017, é um instrumento democrático de controle e avaliação que permite acompanhar, denunciar, sugerir, elogiar, reclamar e solicitar providências a atuação política de seus vereadores. Sendo, portanto instrumentos da democracia, na medida em que possibilitam à sociedade o exercício do direito à participação e ao controle da administração pública, constituindo-se em um canal de interlocução entre o cidadão e o poder público.

## **2. ATENDIMENTO DA OUVIDORIA**

A Ouvidoria recebe as manifestações dos cidadãos, analisa, orienta e encaminha o caso às áreas responsáveis pelo tratamento ou apuração.

A partir do contato do cidadão, a Ouvidoria tem até 20 dias, nos termos da Lei Federal N.º 12527/2011, para responder as solicitações, seja por carta, e-mail, telefone, presencial ou pelos canais eletrônicos (Ouvidoria, Fale Conosco) e também pelo e-SIC.

## **3. ATUALIZAÇÃO DA “CARTA DE SERVIÇOS AOS USUÁRIOS”**

Atendendo a Lei 13.460/2017 que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos da administração pública, em seu art. 7º e parágrafos, estabelece a obrigatoriedade de divulgação e atualização da “Carta de Serviço aos Usuários” a todos os órgãos públicos, a Câmara Municipal de Paragominas, por meio da Ouvidoria, atualizou a “Carta de Serviços aos Usuários” para o biênio 2023/ 2024.

#### 4. REGULAMENTAÇÃO DA LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS -LGPD

No dia 29 de agosto de 2023, foi regulamentada a aplicação da Lei federal 13.709 de 14 de agosto de 2018, pela Resolução nº 003/2023, no âmbito da Câmara Municipal de Paragominas. O objetivo da LGPD é garantir a proteção aos dados pessoais, respeitados os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade.

#### 5. DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

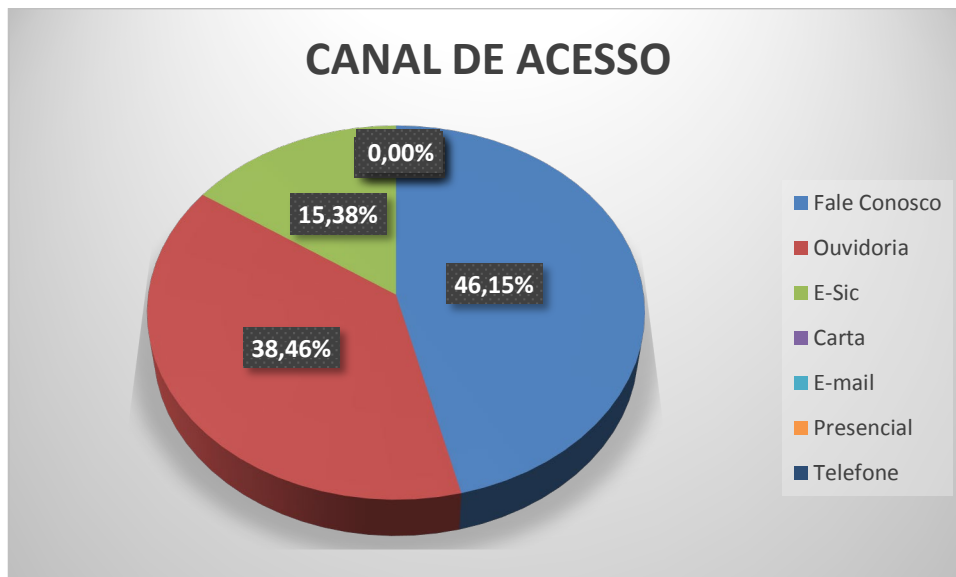
As atividades da Ouvidoria da Câmara Municipal de Paragominas – PA tiveram início no dia 01 de janeiro de 2023, que registrou 13 (Treze) manifestações no ano. As quais foram classificadas da seguinte forma: 02 Pedidos de Informação, 03 Reclamações, 01 Solicitação, 06 Chamadas sem classificação e 01 Elogio.

#### QUADRO DEMONSTRATIVO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

DATA	CATEGORIA	STATUS	NATUREZA	MODO DE RESPOSTA
17/01/2023	FALE CONOSCO	RESPONDIDO	ELOGIO	PELO SISTEMA
01/02/2023	FALE CONOSCO	RESPONDIDO	PRDIDO DE INFORMAÇÃO	PELO SISTEMA
01/02/2023	SISTEMA DE OUVIDORIA	RESPONDIDO	RECLAMAÇÃO	PELO SISTEMA
07/03/20223	FALE CONOSCO	RESPONDIDO	SEM CLASSIFICAÇÃO	PELO SISTEM
07/03/2023	E-SIC	RESPONDIDO	SEM CLASSIFICAÇÃO	PELO SISTEMA
07/03/2023	SISTEMA DE OUVIDORIA	RESPONDIDO	SEM CLASSIFICAÇÃO	PELO SISTEMA
11/04/2023	FALE CONOSCO	RESPONDIDO	PEDIDO DE INFORMAÇÃO	PELO SISTEMA
02/05/2023/	FALE CONOSCO	RESPONDIDO	SOLICITAÇÃO	PELO SISTEMA
04/07/2023	FALE CONOSCO	RESPONDIDO	SEM CLASSIFICAÇÃO	PELO SISTEMA
04/07/2023	SISTEMA DE OUVIDORIA	RESPONDIDO	SEM CLASSIFICAÇÃO	PELO SISTEMA
04/07/2023	E-SIC	RESPONDIDO	SEM CLASSIFICAÇÃO	PELO SISTEMA
07/08/2023	SISTEMA DE OUVIDORIA	RESPONDIDO	RECLAMAÇÃO	PELO SISTEMA
07/08/2023	SISTEMA DE OUVIDORIA	RESPONDIDO	RECLAMAÇÃO	PELO SISTEMA

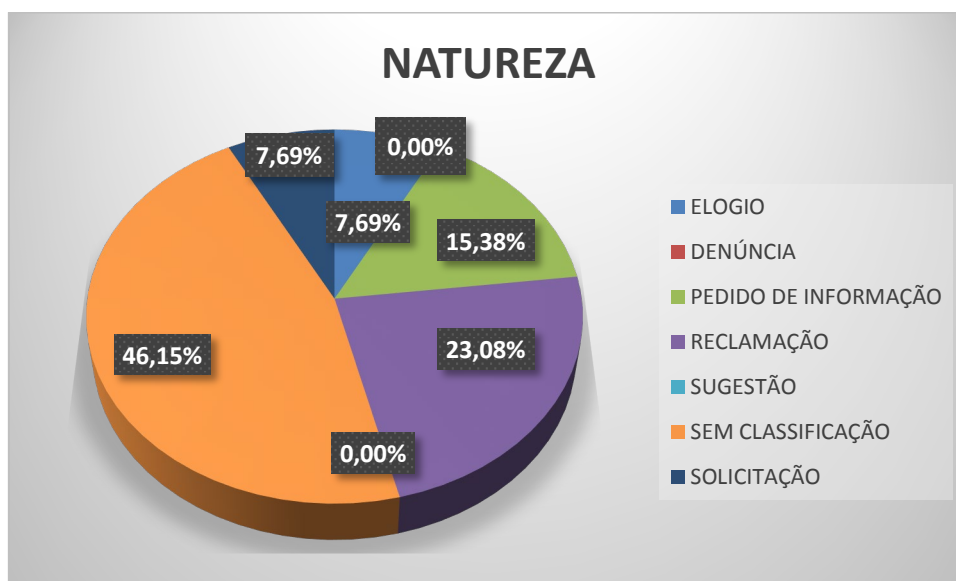
## 6. APRESENTAÇÃO DE DADOS.

No período, entre 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2023, a ouvidoria da Câmara municipal de Paragominas registrou 13 (treze) manifestações. Que apresentou uma preferência para os atendimentos pelo Fale Conosco, que totalizou 46,15% das manifestações, seguida pelo Sistema de Ouvidoria com 38,46% e pelo sistema E-SIC com 15,38%. Através do gráfico, observa que não houve atendimento por telefone, presencial, e-mail e nem por cartas.



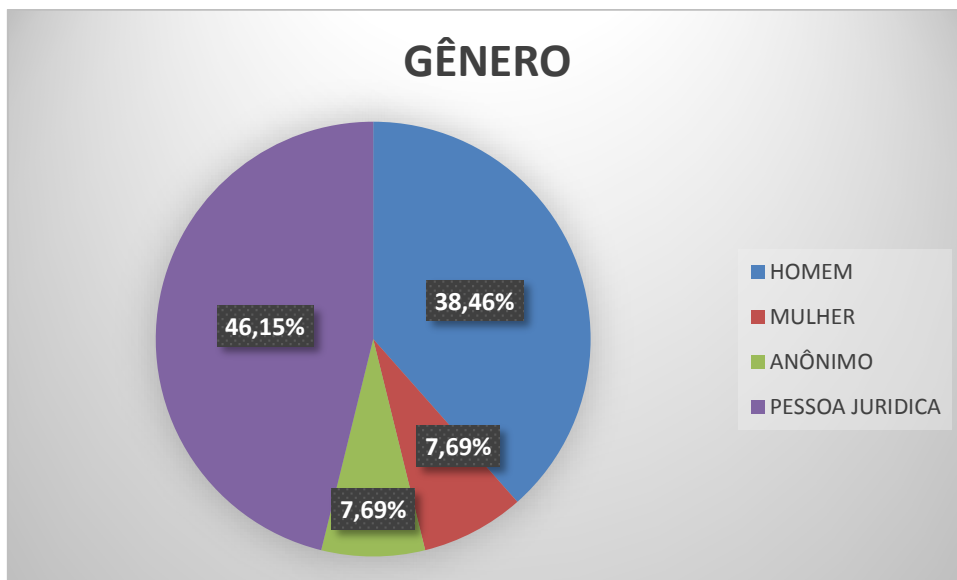
**Gráfico 01** – Canais de atendimentos

As manifestações totais da ouvidoria, foram em sua maioria chamadas sem classificação, correspondendo a 46,15% dos atendimentos.



**Gráfico 02** – Natureza das Manifestações

No ano, 46,15% dos atendimentos foram realizados para pessoa jurídica, 38,46% para homens, 7,69% para mulheres e 7,69% para anônimos.



**Gráfico 03 - Gênero**

## 7. ESTATÍSTICAS SOBRE OS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO.

A fim de cumprir o Art. 30, III da Lei 12.527 de 2011 – conhecida como lei de Acesso à Informação, disponibiliza-se as seguintes estatísticas sobre os Pedidos de Acesso à Informação do ano de 2023, de acordo com o sistema e-Sic e ouvidoria e pelo Fale Conosco.

### PEDIDOS DE ACESSO A INFORMAÇÃO - ANO 2023

RECEBIDOS	02
ATENDIDOS	02
NÃO ATENDIDOS	0
DESCLASSIFICADAS	0

## 8. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

A Lei nº 13.460/2017, art.23, prevê como direito básico do usuário dos serviços públicos a participação no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços.

Para viabilizar esse direito, a Câmara Municipal lançou no ano de 2023, a Pesquisa de Satisfação, composta de questionário de perguntas relacionadas ao atendimento ao cidadão. Com objetivos de gerar informações qualitativas sobre os atendimentos das manifestações da ouvidoria. Sendo realizadas pesquisas de satisfação com os cidadãos que utilizaram o Sistema de Ouvidoria e o Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão (e-SIC) e Fale Conosco.

Após a implantação da pesquisa, não foi possível quantificar os dados deste item, haja vista que os manifestantes, treze usuários, não participaram da Pesquisa de Satisfação.

## 9. DOS CANAIS DE ATENDIMENTOS

A participação e interação dos cidadãos com a administração da Câmara Municipal, são fundamentais para garantir a transparência e eficiência dos serviços públicos.

Pensando nisso, este órgão legislativo disponibiliza os canais de comunicação com os cidadãos por:

**Mensagem Eletrônica:** Acessando a Ouvidoria, E-SIC ou Fale Conosco, através do Portal de Transparência da Câmara Municipal de Paragominas

**E-mail:** [cmp.ouv@camaraparagominas.pa.gov.br](mailto:cmp.ouv@camaraparagominas.pa.gov.br)

**Telefone:** 3729-3344

**Correspondência:** Praça Célio Miranda, 120 Centro CEP 68625-230, Paragominas Para.

**Atendimento Presencial:** Praça Célio Miranda, 120 Centro, de segunda a sexta das 08:00 às 13:00 horas.

Paragominas, 16 de janeiro de 2024.

**Denise Silva de Souza**  
Ouvidora