



CÂMARA DE VEREADORES DA CIDADE DO  
**PAULISTA**

# RELATÓRIO ANUAL

Ouvidoria legislativa

EXERCÍCIO DE 2023

Diego Luis de  
Araujo Pereira  
Marcelly Roberta Trajano da Silva

**COORDENADORIA DA OUVIDORIA**

Diego Luis de Araujo Pereira

**MESA DIRETORA (BIÊNIO: 2023-2024)**

Edson Araújo  
Presidente

Itamar das Montanhas  
1º Vice Presidente

Eudes Farias  
1º Secretário

Israel José da Silva Filho  
2º Secretário

Iolanda Maria da Silva  
3º Secretário

## SUMÁRIO

---

<b>1. APRESENTAÇÃO</b> .....	<b>4</b>
<b>2. SOBRE A OUVIDORIA DA CÂMARA MUNICIPAL DO PAULISTA</b> .....	<b>5</b>
<b>3. TIPOS DE MANIFESTAÇÃO</b> .....	<b>6</b>
<b>4. APRESENTAÇÃO DE DADOS</b> .....	<b>7</b>
<b>5. MANIFESTAÇÕES ANUAIS</b> .....	<b>9</b>
<b>6. ATUAÇÃO DA OUVIDORIA</b> .....	<b>10</b>
<b>7. CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	<b>12</b>

## 1. APRESENTAÇÃO

---

A Ouvidoria da Câmara Municipal da cidade do Paulista, instituída pela Resolução 0649, de 23 de agosto de 2018, possui papel de ser a porta de entrada para o diálogo entre os munícipes e seus vereadores, recepcionando por meio de seus canais, o recebimento de solicitações, informações, reclamações, sugestões, críticas, elogios e quaisquer outros encaminhamentos relacionados às suas atribuições e competências e assim colaborando para a transparência das ações e para a formação de uma cultura que respeite os Direitos Humanos e promova a cidadania e a democracia participativa.

O Relatório Anual da Ouvidoria é um meio de divulgação das principais ações realizadas pelos setores e tem como objetivo fomentar a transparência aos resultados, bem como dar cumprimento ao art. 14, inciso II da Lei Federal nº 13.460/17.

Os dados informados foram coletados a partir dos canais de comunicação da Ouvidoria, utilizado no tratamento das demandas, apresentadas durante o ano, com a observação da política de sigilo e de confiabilidade nas publicações.

Dessa forma, apresentamos o Relatório Anual da Ouvidoria da Câmara Municipal da cidade do Paulista referente ao ano de 2023.

## 2. SOBRE A OUVIDORIA DA CÂMARA MUNICIPAL DE PAULISTA

### Missão

Promover a realização da democracia e a efetividade dos direitos humanos, por meio da mediação de conflitos e do reconhecimento do outro como sujeito de direitos.

### Função

- ✓ Ouvir e compreender as diferentes formas de manifestação dos cidadãos.
- ✓ Reconhecer os cidadãos, sem qualquer distinção, como sujeito de direitos.
- ✓ Qualificar as expectativas de forma adequada, caracterizando situações e identificando os seus contextos, para que a Câmara possa decodificá-las como oportunidades de melhorias.
- ✓ Demonstrar os resultados produzidos, avaliando a efetividade das respostas oferecidas, gerando dados e elaborando informações capazes de subsidiar a gestão pública.

### Finalidade

Estimular a participação e a conscientização da população sobre o direito de receber um serviço público de qualidade, auxiliando o cidadão a identificar o lugar mais apropriado para a resolução de sua demanda ou problema.

### **Resolução nº 649/2018 da Câmara Municipal da cidade do Paulista**

Como parte do esforço da Câmara Municipal do Paulista em organizar e consolidar as normas de regulamentação do funcionamento da Ouvidoria, foi publicado a Resolução nº 649, em agosto de 2018.

A resolução institui e regulamenta a ouvidoria na estrutura organizacional da Câmara Municipal do Paulista, suas atribuições, responsabilidades e garantia de acesso do cidadão a ouvidoria.

A Ouvidoria fica instituída como meio de interlocução com a sociedade, constituindo-se um canal aberto para o recebimento de solicitações, informações, reclamações, sugestões, críticas, elogios e quaisquer outros encaminhamentos relacionados às suas atribuições e competências.

Além de dispor sobre a obrigação da elaboração de relatório anual quantitativo e qualitativo referentes às atividades desenvolvidas pela ouvidoria.

### 3. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

---



#### **Denúncia**

Comunicação de prática de ato ilícito cuja solicitação dependa da atuação dos órgãos apuradores competentes.



#### **Elogio**

É a demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou atendimento recebido.



#### **Reclamação**

É a demonstração de insatisfação relativa ao serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço.



#### **Simplifique**

É a maneira pela qual o cidadão pode contribuir e participar do processo de simplificação do país, propondo melhorias e formas de desburocratizar serviços públicos. A solicitação de simplificação está definida no Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017.



#### **Solicitação**

É o pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública.



#### **Sugestão**

É a apresentação de ideia ou formulação de propostas de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela administração pública.

## 4. APRESENTAÇÃO DE DADOS

---

No ano de 2023, no período compreendido entre os dias 15 de janeiro a 20 de dezembro de 2023 a Ouvidoria da Câmara Municipal da cidade do Paulista registrou 4 (cinquenta e quatro) manifestações.

O recebimento de manifestações pela Ouvidoria por meio de canais de comunicação, deu-se mediante a seguinte distribuição:

### Gráfico de Manifestações recebidas pela Ouvidoria

- ✓ Presencial
- ✓ E-mail
- ✓ Portal da Ouvidoria

DADOS POR TIPO DE IDENTIFICAÇÃO	
Manifestações Identificadas:	4
Manifestações em sigilo:	0
Manifestações anônimas:	0
Total de manifestações:	4



DADOS POR NATUREZA JURÍDICA	
Pessoas Físicas:	4
Pessoas Jurídicas:	0
Total de manifestações:	4



O Gráfico 3 apresenta o total de manifestações recebidas no ano de 2023 por tipo de manifestação. A partir desses dados, é possível constatar que o tipo de manifestação mais demandado foi a solicitação com total de 100%.

Conforme os dados coletados, verifica-se que o canal que se destaca com mais acessos às manifestações é o Portal, com um número total de 4, que representa 98% do total. Em segundo lugar vem as manifestações por e-mail que são 2 (2%). Esse ano não tivemos demanda presencial.

Lembramos que, devido às medidas implementadas visando proteção à saúde do cidadão, ocasionados pelo Covid, o canal presencial registrou baixa procura. Mas trata-se de um canal importante para oportunizar atendimento aos variados perfis de interessados.

As demandas foram respondidas em sua totalidade, não há pedidos e/ou manifestações em tratamentos ao exercício de 2023.

Ressalta-se que as manifestações são pronunciamentos dos usuários dos serviços públicos e têm por objetivo principal apresentar, declarar, dar conhecimento à Ouvidoria de seus anseios, dúvidas, necessidades e opiniões, auxiliando o poder público.



## 5. MANIFESTAÇÕES ANUAIS

---

### Manifestações da Câmara Municipal da cidade do Paulista

- ✓ Solicitação da Lei Municipal de Paulista;
- ✓ Solicitação da Alíquota da construção civil da cidade do Paulista;
- ✓ Solicitação de terraplanagem;
- ✓ Solicitação de carro fumasse da dengue;
- ✓ Solicitação de alvará de funcionamento;
- ✓ Solicitação da Lei de eleição do conselho escolar.

## 6. ATUAÇÃO DA OUVIDORIA

---

A Ouvidoria procura estimular a participação e a conscientização da população sobre o direito de receber um serviço público de qualidade, auxiliando o cidadão a identificar o lugar mais apropriado para a resolução de sua demanda ou problema.

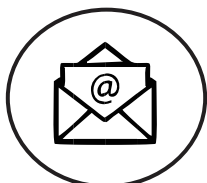
No seu trabalho cotidiano, a Ouvidoria desempenha as seguintes ações:

- Receber as manifestações dos cidadãos, procurando interpretá-las e buscando soluções para cada caso, com o objetivo de aperfeiçoar o processo de prestação do serviço público;
- Contribuir para qualidade, no sentido de melhorar os serviços prestados buscando a satisfação do cidadão que utilizam os serviços públicos;
- Informar aos cidadãos quais são os órgãos que devem ser acionados para a resolução de suas demandas, quais são suas responsabilidades e de que forma a resposta poderá ser cobrada;
- Funcionar como instrumento de interação entre o órgão público e a sociedade;
- Contribuir para o fortalecimento da cultura de direitos humanos, privilegiando a visão do cidadão como sujeito de direitos e estimulando sua autonomia.

## 7. CANAIS DE ACESSO

---

A Ouvidoria disponibiliza os seguintes canais de acesso ao usuário:



**E-mail** [ouvidoria@paulista.pe.leg.br](mailto:ouvidoria@paulista.pe.leg.br)



**Telefone** (81)3996 -0186



**Site** [Paulista.pe.leg.br](http://Paulista.pe.leg.br)



**Correspondência ou atendimento presencial**

Praça João Vinte e Três, nº s/n, Paulista – CEP: 53.401-370

## 8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

---

A Ouvidoria da Câmara Municipal da cidade do Paulista tem cumprido com sua missão de atuar como interlocutora entre os cidadãos/usuários de seus serviços, assegurando o acesso à informação, o direito a receber as informações de seu interesse particular ou coletivo, que devem ser prestados nos prazos que a lei determina.

A Ouvidoria tem continuamente aprimorado seus processos com vistas ao cumprimento de sua missão institucional de servir como canal de comunicação entre o cidadão e a Câmara, e com o objetivo de tratar de maneira articulada com os demais órgãos públicos do município para adequado atendimento das demandas acerca dos serviços prestados pela Câmara, tendo como foco possibilitar que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania proporcionem contínua melhoria dos serviços públicos prestados.

Paulista 04 de dezembro de 2023.

---

**Diego Luís de Araújo Pereira**  
Ouvidor Geral

---

**Marcelly Roberta Trajano da Silva**  
Ouvidora Substituta