

# SECRETARIA DE ESTADO DAS CIDADES E INTEGRAÇÃO REGIONAL

## RELATÓRIO ANUAL DE OUVIDORIA 01/01/2024 A 31/12/2024

FERNANDA PAES  
SECRETÁRIA DE GOVERNO

CAMILA VIEIRA  
OUVIDORA

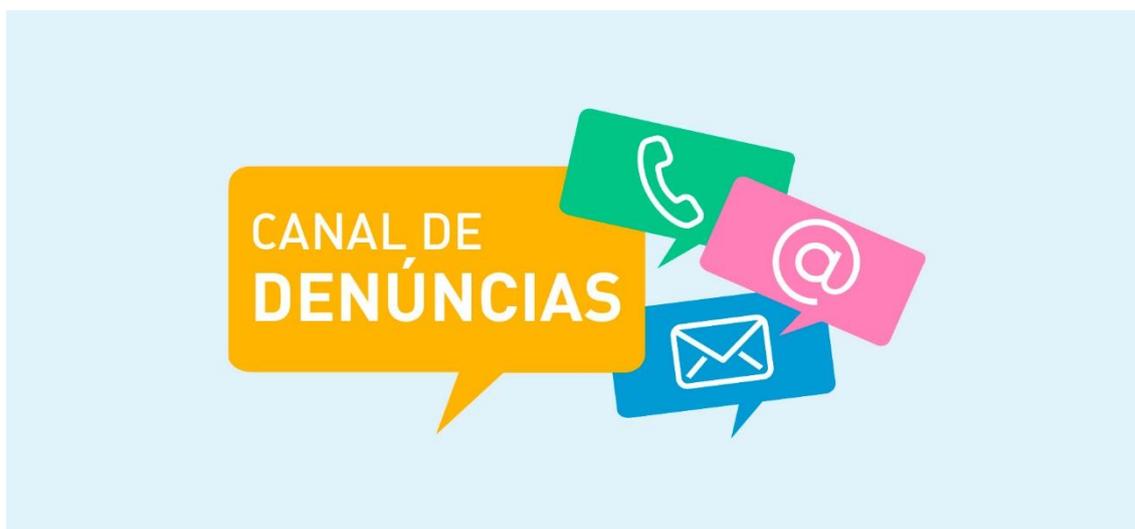
# Sumário

Apresentação .....	04.
Canal para o recebimento das demandas .....	04.
Resumo executivo.....	05.
Cursos e Capacitações realizadas.....	06.
Desafios e Perspectiva para o próximo ano.....	07.
Conclusão .....	08.

# 1. Apresentação

O presente relatório tem como objetivo apresentar um panorama das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria ao longo do ano de 2024, destacando os atendimentos realizados, as principais demandas da população e as ações adotadas para aprimorar os serviços prestados.

A Ouvidoria está localizada na Av. Governador José Malcher nº 900 – Belém/Pa, recebe demanda pelo site da SECIR (Link: <https://secir.pa.gov.br/>). Além disso, é responsável em responder o Sistema de Serviço de Informação ao Cidadão e-SIC, o Sistema Integrado de Gestão de Ouvidorias (SIGO) e em elaborar e manter atualizada a Carta ao Cidadão. Atualmente tem como Ouvidora a servidora pública Camila dos Santos Vieira, Graduada em Processamento de Dados pela Universidade da Amazônia - UNAMA, e-mail: [ouvidoria@secir.pa.gov.br](mailto:ouvidoria@secir.pa.gov.br).



## 2. Resumo Executivo

A Ouvidoria da SECIR é um canal de comunicação com a população, com canais criados para ouvir sugestões e necessidades da comunidade, prestando contas sobre o progresso e desafios enfrentados, explicando os benefícios que a secretaria trará para o futuro.

Em 2024, a Ouvidoria recebeu um total de 4 manifestação ao longo do ano, 1 por e-mail institucional e 3 pelo e-SIC, entre sugestões, reclamações, elogios, solicitações e denúncias. O atendimento à população foi realizado por meio dos seguintes canais:

- **Presencialmente** – 0
- 
- **Telefone** – 0
- 
- **E-mail** – 1
- 
- **Plataforma Online** – 3



### 3. Cursos e Capacitações Realizadas

A Ouvidoria vem investindo na formação contínua e no aprimoramento dos serviços prestados.

Ao longo do ano, a Ouvidoria da SECIR participou de reuniões estratégicas e eventos, voltados ao alinhamento das atividades da Ouvidoria, fortalecimento da comunicação interna e escuta ativa da população.

- ➔ Treinamento do Sistema Integrado de Gestão de Ouvidorias-SIGO, realizado no 2024, promovido pela Ouvidoria Geral do Estado- OGE.
- ➔ Carta de Serviços ao Usuário: serviços ao cidadão da secretaria, por meio da Carta de Serviços ao Usuário, disponível no Portal Governo Digital no link <https://www.sistemas.pa.gov.br/governodigital/public/main/index.xhtml> e no Link Transparência Pública (<https://secir.pa.gov.br/paradigital>).
- ➔ Participação do dia Nacional do Ouvidor: serviços digitais na Governança Pública, no dia 27/03/2024 no auditório do Tribunal de Justiça do Estado do Pará, carga horária de 5h.
- ➔ Participação no curso de Inteligência Emocional, no período de 01 a 05/04/2024, na Escola de Governo – EGPA, carga horária de 20h.
- ➔ Recebemos a visita institucional dos promotores de justiça da CGE com o intuito de colaborar com a promoção da transparência pública.
- ➔ Participação Presencial no Seminário Nacional de Ouvidoria no período de 04 a 06/06/2024 em João Pessoa/Paraíba, carga horária de 16h.
- ➔ Participação no Workshop Ouvidoria Geral – A Ouvidoria e a atuação das Promotorias de Justiça – Presencial - Centro de Estudo e Aperfeiçoamento do MPPA no dia 29/09/2024.

## 4. Desafios e Perspectivas para o Próximo Ano

Apesar dos avanços, ainda existem desafios a serem superados, como: melhorar o tempo de resposta, aumentar a transparência, fortalecer o atendimento digital, dentre outras ações.

Para 2025, a Ouvidoria pretende:

- ✦ Participação em eventos Regionais e Nacionais.
- ✦ Ampliar a transparência na divulgação das resoluções.
- ✦ Fortalecer a interação com a população por meio de novos canais de comunicação.



## 5. Conclusão

A Ouvidoria reafirma seu compromisso com a transparência e a melhoria contínua dos serviços prestados. O envolvimento da população é essencial para aperfeiçoarmos nossas práticas e garantirmos uma gestão mais eficiente e participativa.

A Ouvidoria segue comprometida em atuar com transparência e eficiência, garantindo que a voz da população seja ouvida e suas demandas atendidas com qualidade.

**Camila Vieira**  
**Ouvidora**  
**Secretaria de Estado das Cidades**  
**e Integração Regional**