

RELATÓRIO ANUAL DE

OUVIDORIA

01/01/2025 A 31/12/2025



SECRETARIA DE ESTADO DAS CIDADES E
INTEGRAÇÃO REGIONAL

FERNANDA PAES
SECRETÁRIA DE GOVERNO

CAMILA VIEIRA
OUVIDORA

Sumário

Apresentação	04.
Resumo executivo.....	05.
Análise Comparativa 2024 X 2025	06.
Cursos, capacitações e atuação institucional.....	07.
Fotos dos Eventos.....	08.
Desafios e Perspectiva para o próximo ano.....	10.
Conclusão.....	11.

1. Apresentação

O presente Relatório Anual de Ouvidoria tem por objetivo apresentar o panorama das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da Secretaria de Estado das Cidades e Integração Regional – SECIR ao longo do exercício de 2025, destacando os atendimentos realizados, a atuação institucional da Ouvidoria, as ações de articulação interna e externa, bem como os desafios e perspectivas para o aprimoramento contínuo dos serviços prestados ao cidadão. A Ouvidoria constitui importante instrumento de fortalecimento da participação social, atuando como canal permanente de diálogo entre a administração pública e a sociedade, contribuindo para a transparência, a melhoria da gestão e o controle social.

Principais Atribuições da Ouvidoria

♦ Atendimento ao cidadão

Receber, encaminhar e acompanhar sugestões, reclamações, solicitações de informação, denúncias e elogios relacionados aos serviços prestados pela SECIR.

♦ Canal de comunicação institucional

Manter canais permanentes de diálogo entre a Secretaria, os usuários dos serviços públicos e os servidores, contribuindo para a avaliação e o aprimoramento das ações institucionais.

♦ Gestão da informação

- Elaborar relatórios consolidados das manifestações recebidas;
- Sistematizar informações e manter atualizado o banco de dados da Ouvidoria.

♦ Apoio à gestão e melhoria dos serviços

Gerar indicadores a partir de manifestações recorrentes, subsidiando a tomada de decisões e a melhoria da qualidade dos serviços públicos.

♦ Encaminhamento e acompanhamento das demandas

Direcionar as manifestações aos setores responsáveis, acompanhar as providências adotadas e assegurar o cumprimento dos prazos legais.

♦ Transparência e retorno ao cidadão

Manter os manifestantes informados sobre as providências adotadas, garantindo respostas claras, objetivas e fundamentadas.

♦ Garantia de sigilo e proteção ao manifestante

Preservar a identidade dos usuários sempre que solicitado ou quando necessário, assegurando confidencialidade e confiança no canal de ouvidoria.

2. Resumo Executivo

No exercício de 2025, a Ouvidoria da Secretaria de Estado das Cidades e Integração Regional – SECIR manteve atuação regular e estratégica, registrando **aumento no quantitativo de manifestações em relação ao exercício anterior**. Foram contabilizadas **11 manifestações ao longo do ano**, sendo **5 recebidas por e-mail institucional** e **6 por meio da plataforma e-SIC**, frente a 4 manifestações registradas em 2024.

O crescimento observado está associado, principalmente, à **ampliação do uso dos canais digitais**, em especial o e-SIC, o que evidencia maior conhecimento da população acerca dos mecanismos formais de acesso à informação e fortalecimento da Ouvidoria como canal institucional de escuta e participação social.

As manifestações recebidas foram tratadas com observância aos prazos legais, assegurando respostas claras, objetivas e fundamentadas, em conformidade com a Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação) e com as diretrizes da Ouvidoria Geral do Estado. Do ponto de vista qualitativo, manteve-se o perfil das demandas, predominantemente relacionadas a solicitações de informação, **sem crescimento expressivo de reclamações**, o que indica regularidade na execução das atividades institucionais e adequação dos serviços prestados.

Além do atendimento direto ao cidadão, a Ouvidoria desempenhou papel relevante na **articulação institucional**, participando ativamente de reuniões da Rede de Ouvidorias Públicas, eventos técnicos e ações de caráter social e preventivo, reafirmando seu compromisso com a escuta qualificada, a transparência pública e a melhoria contínua da gestão.

- **Presencialmente** – 0
-
- **Telefone** – 0
-
- **E-mail** – 5
-
- **Plataforma Online** – 6



3. Análise Comparativa 2024 x 2025

A comparação entre os exercícios de 2024 e 2025 evidencia **aumento no volume de manifestações registradas**, passando de 4 manifestações em 2024 para 11 manifestações em 2025. Esse crescimento está associado, principalmente, à ampliação do uso dos canais digitais, especialmente o e-SIC, o que demonstra maior conhecimento da população acerca dos mecanismos formais de acesso à informação e fortalecimento da Ouvidoria como canal institucional de escuta.

Do ponto de vista qualitativo, observou-se:

- manutenção do perfil das demandas, predominantemente relacionadas a solicitações de informação;
- inexistência de crescimento expressivo de reclamações, o que indica regularidade na execução das atividades institucionais e adequação dos serviços prestados;
- aprimoramento da articulação interna entre os setores, contribuindo para respostas mais qualificadas e dentro dos prazos legais;
- fortalecimento da transparência ativa, refletido no uso adequado dos canais oficiais de atendimento.

O cenário observado em 2025 reforça o papel estratégico e preventivo da Ouvidoria, que, além de responder às demandas recebidas, contribui para o aprimoramento dos fluxos internos, a promoção da transparência e o fortalecimento da relação entre a SECIR e a sociedade.

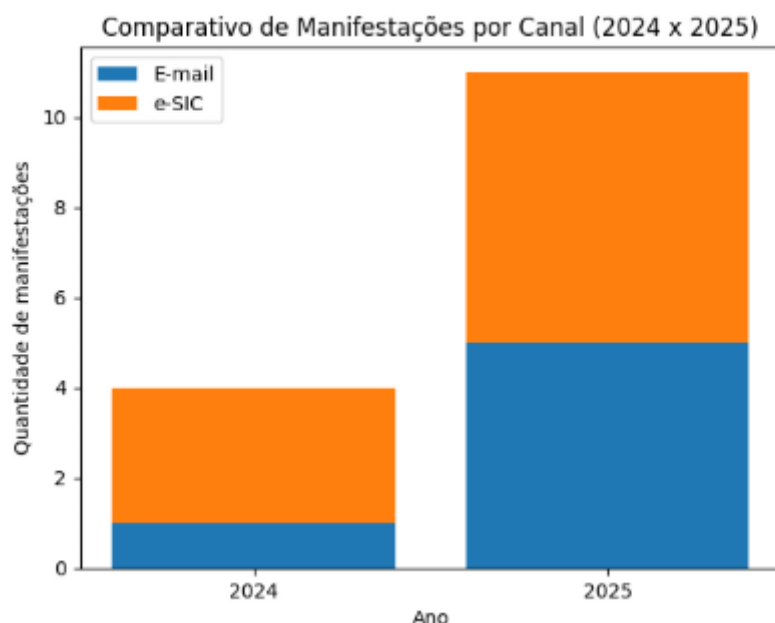


Figura 1 – Comparativo de manifestações registradas pela Ouvidoria da SECIR, por canal de atendimento, nos anos de 2024 e 2025.

4. Cursos, Capacitações e Atuação Institucional em 2025

Em 2025, a Ouvidoria da SECIR priorizou a participação em eventos institucionais, reuniões técnicas e ações de fortalecimento da Rede de Ouvidorias Públicas, mesmo diante de limitações orçamentárias que impossibilitaram a participação em capacitações fora do Estado.

As atividades realizadas contribuíram para o alinhamento institucional, o intercâmbio de boas práticas e o fortalecimento da atuação da Ouvidoria no âmbito estadual, destacando-se:

- 29/01/2025 – Reunião Estadual de Ouvidorias (reunião ordinária da Rede), promovida pela Controladoria-Geral do Estado – CGE;
- 20/03/2025 – Participação no Dia do Ouvidor, realizado na Assembleia Legislativa do Estado do Pará, ocasião em que a Ouvidoria da SECIR recebeu homenagem em reconhecimento à atuação institucional;
- 29/04/2025 – Reunião ordinária da Rede de Ouvidorias Públicas, realizada no DETRAN/PA;
- 29/05/2025 – Reunião ordinária da Rede de Ouvidorias Públicas, no Centro de Treinamento da SEMAS;
- 30/06/2025 a 04/07/2025 – Curso Oratória e Retórica: Comunicação Social e Comportamental, realizada pela Escola de Governança Pública do Pará - carga horária 20h;
- 12 a 14/08/2025 – Atuação na 7ª Conferência Estadual das Cidades, com participação no credenciamento e na organização do evento, realizado no CENTUR – Teatro Margarida Schivasappa;
- 27/08/2025 – Participação no evento “Ouvidorias e o Protagonismo Social: uma ação que transforma”, promovido pela UNIFAMAZ;
- 22/10 a 07/11/2025 – Participação na 8ª Gincana Solidária do HEMOPA, com mobilização de 14 participantes e incentivo à doação de sangue por 43 servidores;
- 06/11/2025 a 21/11/2025 – Designação de equipe para atuação no Plantão Integrado de Crianças e Adolescentes durante a COP30;
- 03/12/2025 – Participação no III Encontro Estadual da Rede de Ouvidorias Públicas do Pará, com o tema “Ouvidoria e Cidadania: escuta ativa, transparência e inovação na gestão pública”.

FOTOS DOS EVENTOS



20/03/2025 – Participação no Dia do Ouvidor - ALEPA



12 a 14/08/2025 – 7ª Conferência Estadual das Cidades – Teatro Margarida Schivasappa



Equipe da SECIR no Concidades



27/08/2025 – Ouvidorias e o Protagonismo Social: uma ação que transforma – UNIFAMAZ



22/10 a 07/11/2025 – Participação na 8ª Gincana Solidária do HEMOPA



06/11/2025 - Plantão Integrado de Crianças e Adolescentes durante a COP30 – Escola Orlando Bitar



03/12/2025 – III Encontro Estadual da Rede de Ouvidorias Públicas do Pará

5. Desafios e Perspectivas

Entre os principais desafios identificados em 2025, destacam-se:

- o fortalecimento contínuo da cultura de ouvidoria no âmbito interno;
- a ampliação da divulgação dos canais de atendimento ao cidadão;
- a otimização dos fluxos internos para respostas cada vez mais ágeis e qualificadas;
- a limitação de recursos orçamentários para capacitações externas.

Para os próximos exercícios, a Ouvidoria pretende:

- aprimorar a qualidade das respostas, com linguagem cidadã e acessível;
- intensificar a integração com os sistemas SIC e SIGO;
- fortalecer a atuação preventiva por meio da transparência ativa;
- ampliar a participação em eventos técnicos regionais, conforme disponibilidade orçamentária.



6. Conclusão

A Ouvidoria da SECIR reafirma, em 2025, seu compromisso com a transparência pública, a escuta qualificada e a melhoria contínua dos serviços prestados. Mesmo diante de restrições orçamentárias, a Ouvidoria manteve atuação ativa, estratégica e alinhada às diretrizes da gestão pública moderna, contribuindo para o fortalecimento da cidadania e da governança institucional.

A participação social permanece como elemento essencial para o aprimoramento das políticas públicas, e a Ouvidoria seguirá atuando como instrumento de diálogo, mediação e promoção da confiança entre o cidadão e a administração pública.



Camila Vieira
Ouvidora
Secretaria de Estado das Cidades e Integração Regional