



OUVIDORIA

RELATÓRIO DE AÇÕES DA OUVIDORIA E E-SIC DA CÂMARA MUNICIPAL DE SANTARÉM NO ANO DE 2021

OBJETIVO

O presente relatório tem como finalidade o cumprimento do disposto na Lei Federal nº 12.527/2011 e Lei Federal Nº 13.460/2017, que tratam sobre a divulgação de relatórios e sobre demonstração do andamento dos trabalhos da Ouvidoria da Câmara Municipal de Santarém durante o ano de 2021.

BASE LEGAL

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Santarém foi instituída através da Resolução Nº 002/2016, de 13 de dezembro de 2016 e possui hoje competência definida pela Lei Municipal Nº 20.337 de 17 de janeiro de 2018, se dedica em cumprir os princípios constitucionais, e para isso disponibiliza a população santarena diversos canais de comunicação, visando a facilidade no acesso a informação, para atender com transparência e eficiência. No ano de 2021 esses canais foram usados de forma diversas e esse relatório referente ao período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2021 retrata as formas que a comunidade santarena manteve contato com a Câmara de Santarém através da Ouvidoria.

A Ouvidoria foi acionada de forma eletrônica, pelos canais do E-Sic, por E-Mail e Telefone (ligação, SMS e WhatsApp, conforme demonstrado abaixo:

MODALIDADE: e-SIC

Chamados por mês

MÊS	CHAMADOS	ABERTO	RESOLVIDO
Janeiro	9	0	9
Fevereiro	7	0	7
Março	4	0	4
Abril	4	0	4
Maiο	3	0	3
Junho	0	0	0
Julho	3	0	3
Agosto	4	0	4
Setembro	4	0	4



OUVIDORIA

Outubro	1	0	1
Novembro	3	0	3
Dezembro	3	0	3
TOTAL	45	0	45

Chamados por categoria

Categoria	CHAMADOS	ABERTO	RESOLVIDO
e-SIC (Serviço de informação ao Cidadão)	30	0	30
OUVIDORIA (Solicitações, denúncias...)	12	0	12
FALE CONOSCO (Outras demandas)	3	0	3
TOTAIS	45	0	45

MODALIDADE: e-mail

TIPO	QUANTIDADE	ABERTO	RESOLVIDO
Solicitação	8	0	8
Sugestão	1	0	1
Reclamação	1	0	1
Denúncia	0	0	0
Elogio	0	0	0
Outros (convites/Informativos/Respostas)	36	0	36
TOTAL	46	0	46

MODALIDADE: Ligação, WhatsApp e SMS

TIPO	CHAMADO	ABERTO	RESPONDIDO
Dúvida	9	0	9
Solicitação	8	0	8
Reclamação/Denúncia	3	0	3
TOTAL	20	0	20



PODER LEGISLATIVO
CÂMARA MUNICIPAL DE SANTARÉM
CNPJ nº 10.219.202/0001-82

OUVIDORIA

DIAGNÓSTICO DAS ATIVIDADES EXECUTADAS:

Em 2021, a Ouvidoria da Câmara de Santarém registrou 101 (cento e uma) manifestações, recebidas por meio de e-mail, Sistema Eletrônico e WhatsApp, principalmente. Do total todas foram respondidas/resolvidas aos cidadãos e encerradas, portanto sem pendências de resposta por parte da Ouvidoria.

Obs.: Não houve atendimento presencial

OUTRAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA

Durante todo o ano de 2021 a Ouvidoria esteve em contato constante com todos os departamentos e gabinetes dos vereadores, interagindo de forma a transmitir e receber informações tendo em vista o aprimoramento dos trabalhos desenvolvidos pelo Poder Legislativo Santareno.

PARTICIPAÇÃO EM CURSOS E EVENTOS

Evento: Palestra alusiva ao Dia Internacional contra a Corrupção e Seminário de Atualização em Temas de Ouvidoria

Realizado Pela Controladoria Geral da União – CGU

Local: auditório da Universidade Federal do Oeste do Pará – UFOPA, Santarém, PA.

Período: 09 e 10 de dezembro de 2021.

Esse é o Relatório da Ouvidoria da Câmara Municipal de Santarém referente ao ano de 2021, com objetivo de cumprir as disposições da Lei Federal nº 12.527/2011 e Lei Federal Nº 13.460/2017.

Santarém, Pará, 04 de fevereiro de 2022.


RAIMUNDO ARLISSON FERREIRA REPOLHO
Ouvidor da Câmara Municipal de Santarém
Portaria Nº 175/2021 – DAF-DRH