



OUVIDORIA

Fale com a
OUVIDORIA

SUGESTÃO ELOGIO SOLICITAÇÃO

DENÚNCIA RECLAMAÇÃO QUEREMOS OUVIR VOCÊ

ACESSE AQUI

 <https://santarem.pa.leg.br> 
 (93) 99136-6896

“RELATÓRIO DE AÇÕES DA OUVIDORIA E E-SIC DA CÂMARA MUNICIPAL DE SANTARÉM NO ANO DE 2024”

SANTARÉM-PA, 31 DE DEZEMBRO DE 2024





OUVIDORIA

DEPARTAMENTO OUVIDORIA - CMS

 **OUVIDOR:** RAIMUNDO ARLISSON F. REPOLHO

➤ . Portaria nº 175/2021-DAF-DRH

 **EQUIPE DE APOIO:**

➤ Hugo Daniel Castro de Almeida - **Matrícula: 120687-7.**

Aux. Administrativo-efetivo

➤ Claudionor da Silva Araújo - **Matrícula: 121114-5**

Aux. Operacional I

Departamento da OUVIDORIA-CMS





OUVIDORIA

SUMÁRIO:

1.0 Apresentação.....	Pág. 05
2.0 Objetivos.....	Pág. 04
3.0 Base Legal.....	Pág. 06
4.0 planilha de atendimento/ gráfico.....	Pág. 07
5.0 modalidade: e-sic/gráfico.....	Pág. 08
6.0 Diagnóstico das atividades executadas.....	Pág. 09
7.0 Outras atividades desenvolvidas pela ouvidoria.....	Pág. 10
8.0 Anexos Gerais e participações.....	Pág. 11-12
9.0 Pesquisa de Satisfação Ouvidoria.....	Pág. 13





OUVIDORIA

1.0 APRESENTAÇÃO:

Apresenta-se o Presente Relatório referente ao ano de 2024, tendo como objetivo central de: Demonstrar estatisticamente através da mensuração da Tabelas e Gráficos a seguir, a descrição e a somatória total de produção de trabalhos como: atendimentos **(manifestações, telefonemas, modalidades de informações e outras atividades realizadas pela ouvidoria)** anualmente, previstas em suas atribuições legais, assim como divulgar os programas e ações com participações do Departamento **da Ouvidoria** aos demais Departamentos da Câmara.





OUVIDORIA

2.0 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 **2024**.





OUVIDORIA

3.0 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 2023 esses canais foram usados de forma diversas e esse relatório referente ao período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2023 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:





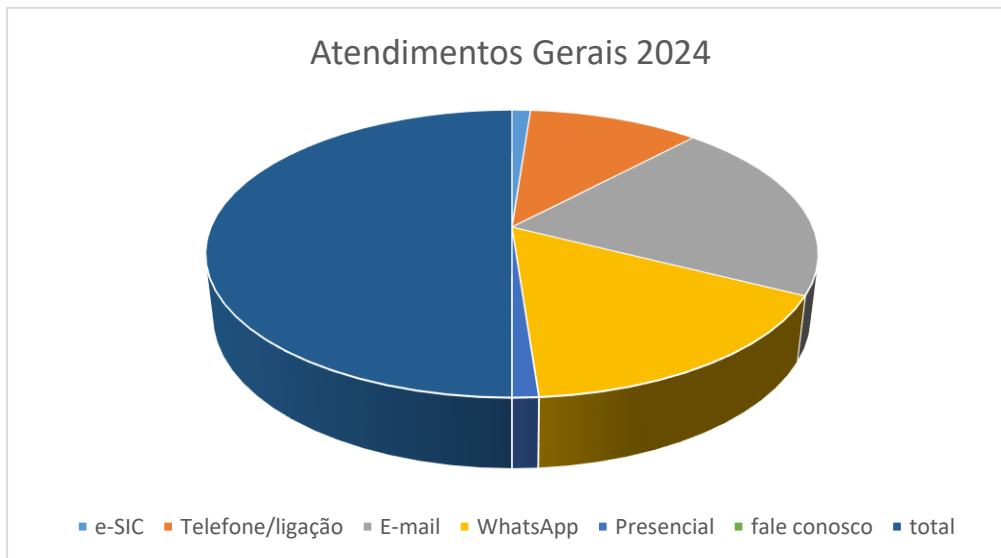
OUVIDORIA

4.0 PLANILHA DE ATENDIMENTO POR TODAS MODALIDADES DO ANO DE 2024

Modalidade	Atendimentos Gerais 2024
E-SIC	8
Telefone/ligação	74
E-mail	141
WhatsApp	112
Presencial	8
Fale conosco	0
Total	343

Fonte: Ouvidoria CMS 2024 e sistema eletrônico E-Sic/Cr2

GRÁFICO



Fonte: Ouvidoria CMS 2024 e sistema eletrônico E-Sic/Cr2





OUVIDORIA

**5.0 MODALIDADE: E-SIC- Sistema eletrônico integrado à CR2.
 CHAMADOS POR MÊS/2024**

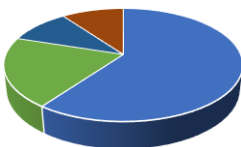
PLANILHA

	CHAMADOS	ABERTO	RESOLVIDO
Janeiro	0	0	-----
Fevereiro	0	0	-----
Março	0	0	-----
Abril	0	0	-----
Maio	6	0	RESOLVIDO
Junho	2	<i>*Testes, novo sistema</i>	INDEFERIDO
Julho	2	0	RESOLVIDO
Agosto	0	0	-----
Setembro	0	0	-----
Outubro	0	0	-----
Novembro	0	0	-----
Dezembro	0	0	-----
TOTAL	10	0	08 RESOLVIDOS E 2 TESTES

Fonte: sistema eletrônico E-Sic/Cr2

GRÁFICOS DE SOLICITAÇÕES E-SIC-RESULTADOS ESTATÍSTICOS 2024

Chamado E-Sic

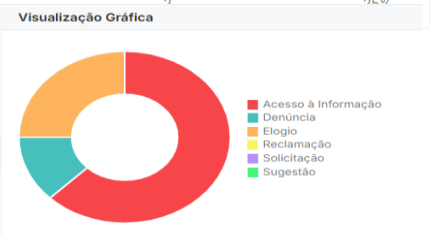


- janeiro
- fevereiro
- março
- abril
- maio
- junho
- julho
- agosto
- setembro
- outubro
- novembro
- dezembro

Solicitações Atendidas x Indeferidas		
Status	Quantitativo	%
Pendentes	0	0%
Atendidas	6	75%
Indeferidas	2	25%
Total	8	100%

Tempo de resposta	Quantitativo	%
Até 7 dias	2	25%
Até 15 dias	0	0%
Até 20 dias	0	0%
Até 30 dias	0	0%
Total	2	25%

Demandas recebidas	Quantitativo	%
Acesso à Informação	5	62%
Denúncia	1	12%
Elogio	0	0%
Reclamação	0	0%
Solicitação	2	25%
Sugestão	0	0%

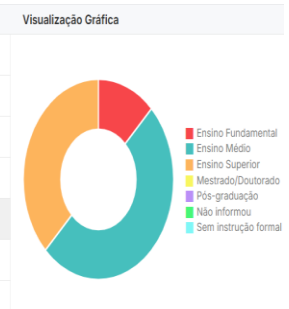


Informações do Solicitante		
Sexo	Quantitativo	%
Maculino	2	25%
Feminino	3	37%
Não informado	0	0%

Resultado das Demandas		
Status	Quantitativo	%
Abertas	0	0%
Respondidas	8	100%

Demandas Identificadas		
Identificação	Quantitativo	%
Identificadas	7	87%
Anônimas	1	12%

Escolaridade do solicitante	Quantitativo	%
Prefiro não informar	0	0%
Ensino fundamental	0	0%
Ensino médio	1	12%
Ensino superior	4	50%
Pós-graduação	0	0%
Mestrado/Doutorado	0	0%
Sem instrução formal	0	0%



Fonte: sistema eletrônico E-Sic/Cr2





OUVIDORIA

6.0 DIAGNÓSTICO DAS ATIVIDADES EXECUTADAS:

Em **2024**, a Ouvidoria da Câmara de Santarém registrou um total de **333** : 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.: houveram três atendimentos presenciais, iniciação de dois procedimentos de Pad e uma sugestão registrada por um colaborador da casa





7.0 OUTRAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA

Durante todo o ano de **2024** 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.

Esse é o Relatório da Ouvidoria da Câmara Municipal de Santarém referente ao ano de 2024, com objetivo de cumprir as disposições da **Lei Federal nº 12.527/2011 e Lei Federal Nº 13.460/2017**.

Santarém, Pará, 31 de Dezembro de 2024.





8.0- ANEXO

DO RELATÓRIO DA OUVIDORIA DA CÂMARA MUNICIPAL DE SANTARÉM – SÍNTESE DE AÇÕES REALIZADAS AO LONGO DE 2024

No decorrer do ano de 2024, a Ouvidoria da Câmara Municipal de Santarém, em consonância com os princípios de transparência, ética e eficiência, contribuiu uma série de ações relevantes para o aprimoramento das atividades administrativas e legislativas, conforme destacado a seguir:

- 1. Entrega do Relatório Anual da Ouvidoria - 2024**
Em cumprimento às suas obrigações institucionais, a Ouvidoria apresentou o Relatório Anual referente ao ano de 2023 à Presidência da Câmara Municipal de Santarém e aos departamentos competentes. Esse relatório detalhou as atividades realizadas no ano anterior, ressaltando a importância da Ouvidoria como canal de comunicação e fiscalização interna.
- 2. Minuta de Implementação da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)**
Foi elaborada e submetida à apreciação da Presidência e dos departamentos legislativos uma minuta de implementação da Lei Geral de Proteção de Dados no âmbito da Câmara Municipal. Esse documento, de caráter estratégico, visa adequar os procedimentos da Câmara às exigências legais de proteção de dados pessoais, garantindo a privacidade e a segurança das informações.
- 3. Participação em Oficina sobre a LGPD**
Representada pelo ouvidor designado, Arlison Repolho, a Ouvidoria participou de um workshop promocional pela Escola do Legislativo em parceria com o Senado Federal, que abordou a aplicação da LGPD no contexto da Câmara Municipal de Santarém. Esse treinamento foi crucial para a capacitação dos servidores e a adequação dos processos internos à legislação vigente.
- 4. Solicitações Via Sistema 1Doc**
No exercício de suas atribuições, a Ouvidoria encaminhou diversas ofertas formais à Prefeitura de Santarém, por meio do sistema 1Doc, entre as quais destaca-se:
 - ✚ Solicitação de informações sobre a anonimização de dados pessoais de cidadãos, especialmente em projetos de leis de terras;
 - ✚ Solicitação de atualização da lista de contatos públicos disponibilizada no site oficial da Prefeitura;
 - ✚ Pedido de informações sobre a implementação e funcionamento da Comissão Processante de Processos Administrativos Disciplinares (PAD) na Prefeitura de Santarém, com vistas a utilizar esse modelo na Câmara Municipal.
- 5. Denúncias e Encaminhamentos de Casos de Assédio**
A Ouvidoria recebeu e deu encaminhamento a duas denúncias formais de assédio, ocorridas no âmbito da Câmara:
 - ✚ Um caso de possível assédio sexual e outro de assédio moral. Para ambos, foram solicitados e recebidos pareceres jurídicos competentes do departamento, que foram devidamente publicados no site da Câmara, em conformidade com os princípios de transparência e responsabilidade institucional.
- 6. Parecer Jurídico sobre a Lei de Proteção de Dados**
Mediante solicitado recebido via e-SIC de uma cidade, a Ouvidoria solicitada e re-





OUVIDORIA

cebeu um parecer jurídico sobre a aplicação da Lei de Proteção de Dados no contexto da Câmara, documento que foi disponibilizado no portal oficial da instituição.

7. **Resoluções de Casos Juntos aos Departamentos Internos**

A Ouvidoria, em parceria com os setores de Licitação, Recursos Humanos e o Departamento Legislativo, atuou na resolução de casos pontuais relacionados à publicação de documentos contendo informações pessoais de cidadãos. Esse trabalho colaborativo envolve o cumprimento rigoroso dos preceitos legais de confidencialidade e sigilo.

8. **Implementação de um chat boot (robozinho) no site**, (portal da transparência), com acesso ao cidadão, para perguntas automatizadas relacionadas à ouvidoria e questões concernentes a Câmara Municipal de Santarém-Pá.

A

conclusão

As ações planejadas neste anexo refletem o compromisso da Ouvidoria com a transparência, a legalidade e a proteção dos direitos dos cidadãos no exercício de suas atividades, especialmente no tocante à privacidade e ao tratamento de dados pessoais, em conformidade com as diretrizes da Lei Geral de Proteção de Dados. A Ouvidoria segue empenhada em aprimorar seus processos e fortalecer a comunicação entre a Câmara Municipal e a sociedade.

31 de Dezembro, Santarém - PA, 2024

RAIMUNDO ARLISSON F. REPOLHO

Ouvidor – CMS

Portaria nº 175/2021 – DAF-DRH

***Acesse nosso Chat boot:** [Câmara de Santarém-Pá- Responde](#)





OUVIDORIA

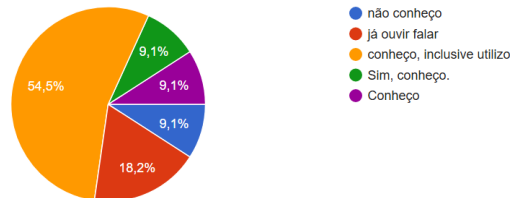
9.0- ANEXO-II

RESULTADO PESQUISA DE SATISFAÇÃO OUVIDORIA CMS: ANO DE 2024

Você sabe o que é a Ouvidoria da Câmara? E os serviços que a mesma oferece?

Perguntas Respostas **11** Configurações

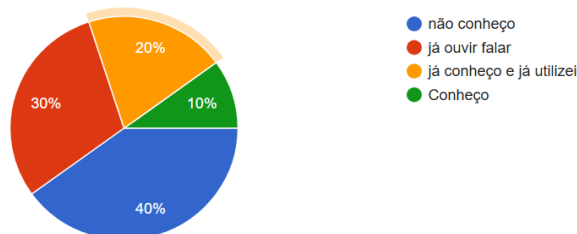
11 respostas



Você conhece o sistema eletrônico, de manifestações sobre denúncias/reclamações/sugestões e atendimentos prestados pela Ouvidoria da Câmara de Santarém-Pá

Perguntas Respostas **11** Configurações

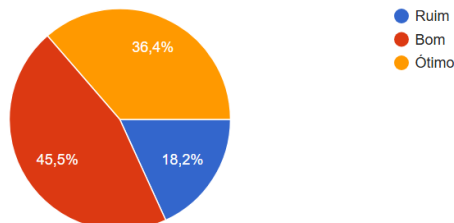
10 respostas



Como você avalia os serviços oferecidos pela Ouvidoria da Câmara de Santarém -Pá?

Perguntas Respostas **11** Configurações

11 respostas



Fonte: Ouvidoria da Câmara de Santarém-Pá

O que você sugeriria para melhorar os serviços da Ouvidoria da Câmara de Santarém -Pá? **8 respostas-**

- **O meu atendimento foi resolvido.**
- **Destacar sempre os canais de atendimento**
- **Não tenho certeza**
- **Ter mais apoio da direção geral da câmara para ter seus serviços melhor executados**
- **Divulgação em vídeo do serviço nas redes sociais da Câmara.**
- **Divulgar os atendimentos ofertados.**
- **Algo mais pratico**
- **Nada por enquanto**

