



OUVIDORIA

RELATÓRIO DE AÇÕES DA OUVIDORIA DA CÂMARA MUNICIPAL DE SANTARÉM NO ANO DE 2022

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 2022.

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 2022 esses canais foram usados de forma diversas e esse relatório referente ao período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2022 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	0	0	0
Fevereiro	0	0	0
Março	1	0	1
Abril	5	0	5
Maiο	0	0	0
Junho	0	0	0
Julho	4	0	4
Agosto	1	0	1
Setembro	7	0	7
Outubro	2	0	2
Novembro	1	0	1
Dezembro	0	0	0
TOTAL	21	0	21



OUVIDORIA

Chamados por categoria

Categoria	CHAMADOS	ABERTO	RESOLVIDO
e-SIC (Serviço de informação ao Cidadão)	8	0	8
OUVIDORIA (Solicitações e denúncias)	9	0	9
FALE CONOSCO (Outras demandas)	4	0	4
TOTAIS	21	0	21

MODALIDADE: e-mail

TIPO	QUANTIDADE	ABERTO	RESOLVIDO
Solicitação	3	0	3
Sugestão	0	0	0
Reclamação*	1	0	1
Denúncia	0	0	0
Elogio	0	0	0
Outros (convites/informativos/respostas)	20	0	20
TOTAL	24	0	24

* Reclamação diz respeito a uma insatisfação de um cidadão quanto à Lei Estadual que proíbe fogos de artifício, portanto, não diz respeito às atividades da Câmara Municipal.

MODALIDADE: Ligação, WhatsApp e SMS

TIPO	CHAMADO	ABERTO	RESPONDIDO
Dúvida	17	0	17
Solicitação	12	0	12
Convites/Informativos	1	0	1
Reclamação/Denúncia*	7	0	7
TOTAL	37	0	37

* Reclamações e denúncias em sua totalidade são de assuntos que dizem respeito ou são de competência da Prefeitura ou outros órgãos do Estado, portanto, não dizem respeito às atividades da Câmara Municipal.



OUVIDORIA

DIAGNÓSTICO DAS ATIVIDADES EXECUTADAS:

Em 2022 a Ouvidoria da Câmara de Santarém registrou 82 (oitenta e duas) manifestações, recebidas por meio de e-mail, Sistema Eletrônico e WhatsApp, principalmente. Todas foram respondidas/resolvidas aos cidadãos e encerradas, portanto sem pendências de resposta por parte da Ouvidoria.

Obs.: Não houve atendimento presencial

Nossos canais de atendimento são:

- E-Sic: <https://santarem.pa.leg.br/portal-da-transparencia/ouvidoria/>
- E-Mail: ouvidoria@santarem.pa.leg.br
- Telefone (ligação, SMS e WhatsApp): (93) 991909266
- Atendimento presencial:
 - Segunda a quarta: 08 às 18 horas.
 - Quinta e Sexta: 08 às 14 horas.

Santarém, Pará, 01 de fevereiro de 2023.

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