



OUVIDORIA

RELATÓRIO DE AÇÕES DA OUVIDORIA E E-SIC DA CÂMARA MUNICIPAL DE SANTARÉM NO ANO DE 2023

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 **2023**.

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:

MODALIDADE: E-SIC

CHAMADOS POR MÊS

MÊS	CHAMADOS	ABERTO	RESOLVIDO
Janeiro	0	0	0
Fevereiro	1	0	1
Março	4	0	4
Abril	0	0	0
Maio	0	0	0
Junho	3	0	3
Julho	0	0	0
Agosto	0	0	0
Setembro	0	0	0



OUVIDORIA

Outubro	1	0	1
Novembro	3	0	3
Dezembro	0	0	0
TOTAL	12	0	12

CHAMADOS POR CATEGORIA

Categoria	CHAMADOS	ABERTO	RESOLVIDO
E-SIC (Serviço de informação ao Cidadão)	5	0	5
OUVIDORIA (Solicitações, denúncias...)	4	0	4
FALE CONOSCO (Outras demandas)	3	0	3
TOTAIS	12	0	12

MODALIDADE: E-MAIL

TIPO	QUANTIDADE	ABERTO	RESOLVIDO
Solicitação	4	0	4
Sugestão	0	0	0
Reclamação	0	0	0
Denúncia	0	0	0
Elogio	0	0	0
Outros (convites/Informativos/Respostas)	28	0	28
TOTAL	32	0	32

MODALIDADE: Ligação, WhatsApp e SMS

TIPO	CHAMADO	ABERTO	RESPONDIDO
Dúvida	0	0	0
Solicitação	28	0	28
Reclamação/Denúncia	0	0	0
TOTAL	28	0	28



OUVIDORIA

DIAGNÓSTICO DAS ATIVIDADES EXECUTADAS:

Em 2023, a Ouvidoria da Câmara de Santarém registrou **72 (setenta e seis)** 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 **2023** 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 2023, com objetivo de cumprir as disposições da **Lei Federal nº 12.527/2011 e Lei Federal Nº 13.460/2017**.

Santarém, Pará, 14 de maio de 2024.


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