



**“RELATÓRIO DE AÇÕES DA OUVIDORIA E E-SIC DA CÂMARA  
MUNICIPAL DE SANTARÉM NO ANO DE 2025”.**

**SANTARÉM-PA, 31 DE DEZEMBRO DE 2025**





**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



Fale com a  
**OUVIDORIA**

SUGESTÃO ELOGIO SOLICITAÇÃO

DENÚNCIA RECLAMAÇÃO QUEREMOS OUVIR VOCÊ

ACESSE AQUI

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

**Departamento da OUVIDORIA-CMS**





## OUVIDORIA

### **SUMÁRIO:**

1.0 Apresentação.....	Pág. 04
2.0 Objetivos.....	Pág. 05
3.0 Base Legal.....	Pág. 06
4.0 planilha de atendimento/ gráfico.....	Pág. 07
5.0 modalidades: e-sic/gráfico.....	Pág. 08-09
6.0 Diagnóstico das atividades executadas.....	Pág. 10
7.0 Outras atividades desenvolvidas pela ouvidoria.....	Pág. 11
8.0 Anexos Gerais e participações.....	Pág. 12-13
9.0 Pesquisa de Satisfação Ouvidoria.....	Pág. 14





## OUVIDORIA

### 1.0 APRESENTAÇÃO:

Apresenta-se o Presente Relatório referente ao ano de 2025, 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 **2025**.





## 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 2025 esses canais foram usados de forma diversas e esse relatório referente ao período de **01 de janeiro a 31 de dezembro de 2025** 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 2025

Modalidade	Atendimentos Gerais 2025
e-SIC	6
Telefone/ligação	53
E-mail	58
WhatsApp	225
Presencial	20
fale conosco	1
total	363

*Fonte: Ouvidoria CMS 2025 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/2025

PLANILHA

	CHAMADOS	ABERTO	RESOLVIDO
Janeiro	0	0	-----
Fevereiro	1	1	RESOLVIDO
Março	0	0	-----
Abril	1	1	-----
Maió	5	5	RESOLVIDO
Junho	2	2	RESOLVIDO
Julho	2	2	RESOLVIDO
Agosto	0	0	-----
Setembro	0	0	-----
Outubro	1	1	RESOLVIDO
Novembro	1	1	RESOLVIDO
Dezembro	1	1	RESOLVIDO
TOTAL	14	0	14 RESOLVIDOS

Fonte: sistema eletrônico E-Sic/Cr2

GRÁFICOS DE SOLICITAÇÕES E-SIC-RESULTADOS ESTATÍSTICOS  
2025

Relatórios Estatísticos

> Relató

Status das Solicitações			Tempo de Resposta		
Status	Qtd	%		Qtd	%
Pendente	0	0%	Até 7 dias	4	29%
Atendidas	14	100%	Até 15 dias	0	0%
Indeferidas	0	0%	Até 20 dias	1	7%
Total	14	100%	Até 30 dias	1	7%
			Acima de 30 dias	3	21%

Demandas Recebidas	Qtd	%	Visualização Gráfica
Acesso à Informação	5	36%	
Denúncia	3	21%	
Elogio	0	0%	
Reclamação	1	7%	
Solicitação	5	36%	
Sugestão	0	0%	







## OUVIDORIA

Resultado das Demandas			Informações do Solicitante			Identificação das Demandas		
Status	Qtd	%	Gênero	Qtd	%	Identificação	Qtd	%
Abertas	11	79%	Masculino	3	21%	Identificadas	11	79%
Respondidas	3	21%	Feminino	5	36%	Anônimas	3	21%
			Não Informado	3	21%			

Escolaridade do Solicitante	Qtd	%	Visualização Gráfica
Prefiro não informar	3	21%	
Ensino fundamental	1	7%	
Ensino médio	1	7%	
Ensino superior	4	29%	
Pós-graduação	1	7%	
Mestrado/Doutorado	1	7%	
Sem instrução formal	0	0%	

**Fonte: sistema eletrônico E-Sic/Cr2**





## OUVIDORIA

### 6.0 DIAGNÓSTICO DAS ATIVIDADES EXECUTADAS:

**Em 2025**, a Ouvidoria da Câmara de Santarém registrou um total de: **363** manifestações e solicitações diversas (dentro e fora do escopo), 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 atendimentos presenciais, como também denúncias, reclamações, pedido de informações, solicitações diversas registradas por e-mail, Whatzapp e o nosso e-mail institucional.***





**OUVIDORIA**

## **7.0 OUTRAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA**

Durante todo o ano de **2025** 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 2025, 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 2025.**





## **8.0- ANEXO**

### **DO RELATÓRIO DA OUVIDORIA DA CÂMARA MUNICIPAL DE SANTARÉM – SÍNTESE DE AÇÕES REALIZADAS AO LONGO DE 2025**

No decorrer do ano de 2025, 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 - 2025**

Em cumprimento às suas obrigações institucionais, a Ouvidoria apresentou o Relatório Anual referente ao ano de 2025 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. Participação em Oficina sobre PROCESSO ELETRÔNICO (Interlegis) -ON LINE.**

Representada pelo servidor designado, **Hugo Daniel**, a Ouvidoria participou de uma palestra On Line, em parceria com o Senado Federal, que abordou a aplicação do processo eletrônico no contexto da Câmara Municipal. Esse treinamento foi crucial para a capacitação do servidor e a adequação dos processos internos à legislação vigente.

#### **3. Solicitações Via Sistema 1Doc**

No exercício de suas atribuições, a Ouvidoria encaminhou algumas solicitações formais à Prefeitura de Santarém, por meio do sistema 1Doc, entre as quais destaca-se:

- + Solicitação de informações gerais sobre o funcionamento do 1 doc atualizado;
- + Solicitação de atualização da lista de contatos públicos disponibilizada no site oficial da Prefeitura;

#### **4. Denúncias e OUTROS Casos**

- + Um cidadão chamado, entrou em contato com a câmara, solicitando informações via **MANIFESTAÇÕES 001/2025**
- + **Denúncia em desfavor a um Vereador por supostamente usar seu mandato para se favorecer em casos de apropriação de terrenos em Santarém**
- + **Denúncia em desfavor de servidores vinculados a um vereador**
- + **Manifestação-Pedido de informações referente ao PPA 2026-2029**
- + **Um grupo de beneficiários do PROGRAMA minha casa , minha vida Moaçara I e II, VEIO A OUVIDORIA PROTOCOLAR UMA RECLAMAÇÃO SOBRE FAVORECIMENTOS DE OUTRAS PESSOAS NO PROGRAMA**

#### **5. Parecer Jurídico sobre denúncias e reclamações na Ouvidoria,**

Mediante solicitado recebido via E-SIC, a Ouvidoria recebeu, denúncias e reclamações, como resultado foi emitido documentos jurídicos sobre a aplicação da legislação, no contexto da Câmara, tais documento foram remetidos aos reclamantes.





**OUVIDORIA**

6. **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.

7. **Continuidade do uso 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, 2025**

**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 2025

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



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



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



**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***

