PODER LEGISLATIVO
CÂMARA MUNICIPAL DE SANTARÉM
Avenida Dr. Anysio Chaves, 1001.
CEP. 68.030.290 - SANTARÉM-PARÁ
CNPJ nº 10.219.202/0001-82

RELATÓRIO DE AÇÕES DA OUVIDORIA E E-SIC DA CÂMARA MUNICIPAL DE SANTARÉM NO ANO DE 2019

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 2019.

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 20.337/2019, 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 2019 esses canais foram usados de forma diversas e esse relatório referente ao período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2019 retrata as formas que a comunidade santarena manteve contato com a Câmara de Santarém através da Ouvidoria.

A Ouvidoria foi acionada de forma presencial e eletrônica, pelos canais do E-Sic, por E-Mail e Por WhatsApp, conforme demonstrado abaixo:

No Gráfico 1 estão demonstradas as demandas atendidas pela Ouvidoria via Sistema E-Sic, disponibilizado no link abaixo do site da Câmara de Santarém: https://santarem.pa.leg.br/solicitacoes/index.php?a=add&category=1

DEMANDAS VIA E-SIC



Gráfico 1

MODALIDADE: E-SIC: TOTAL:04

TIPO	QUANT	RESPON	ENCER	ABERTAS	MASCUL	FEMIN	INSTIT
Solicitação	04	04	04	00	00	02	02
Sugestão	00	00	00	00	00	00	00
Reclamação	00	00	00	00	00	00	00
Denuncia	00	00	00	00	00	00	00
Elogio	00	00	00	00	00	00	00
TOTAL	04	04	04	00	00	02	02

No Gráfico 2 estão demonstradas as demandas atendidas pela Ouvidoria via Sistema Presencial, no endereço da Câmara de Santarém.

DEMANDAS VIA PRESENCIAL

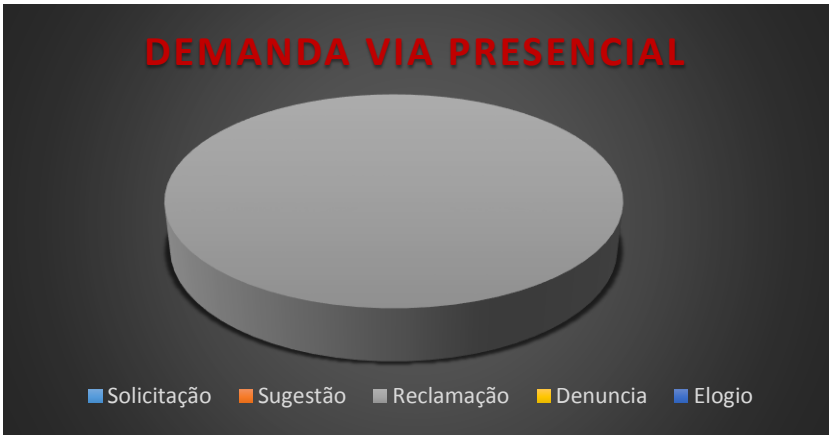

Gráfico 2

MODALIDADE: PRESENCIAL: TOTAL:01

TIPO	QUANT	RESPON	ENCER	ABERTAS	MASCUL	FEMIN	INSTIT
Solicitação	00	00	00	00	00	00	00
Sugestão	00	00	00	00	00	00	00
Reclamação	01	01	01	00	01	00	00
Denuncia	00	00	00	00	00	00	00
Elogio	00	00	00	00	00	00	00
TOTAL	01	01	01	00	01	00	00

No Gráfico 3 estão demonstradas as demandas atendidas pela Ouvidoria via Sistema E-mail, disponibilizado no link abaixo do site da Câmara de Santarém: https://santarem.pa.leg.br/solicitacoes/index.php?a=add&category=1

DEMANDAS VIA EMAIL



Gráfico 3

MODALIDADE: E-MAIL: TOTAL:12

TIPO	QUANT	RESPON	ENCER	ABERTAS	MASCUL	FEMIN	INSTIT
Solicitação	11	11	11	00	04	04	03
Sugestão	01	01	01	00	01	00	00
Reclamação	00	00	00	00	00	00	00
Denuncia	00	00	00	00	00	00	00
Elogio	00	00	00	00	00	00	00
TOTAL	12	12	12	00	05	04	03

No Gráfico 4 estão demonstradas as demandas atendidas pela Ouvidoria via Sistema Celular pelo WhatsApp.

DEMANDAS VIA WHATSAPP



Gráfico 4

MODALIDADE: WHATSAPP: TOTAL:10

TIPO	QUANT	RESPON	ENCER	ABERTAS	MASCUL	FEMIN	INSTIT
Solicitação	10	10	10	00	00	00	10
Sugestão	00	00	00	00	00	00	00
Reclamação	00	00	00	00	00	00	00
Denuncia	00	00	00	00	00	00	00
Elogio	00	00	00	00	00	00	00
TOTAL	10	10	10	00	00	00	10

No Gráfico 5 está demonstrado a totalidade de demandas atendidas pela Ouvidoria por todas as formas de atendimentos disponibilizados a comunidade santarena, que foram distribuídas assim: 25 solicitações, 01 sugestão, 01 reclamação, 00 denúncias e 00 elogios.

CARACTERÍSTICAS DAS MANIFESTAÇÕES



Gráfico 5

No Gráfico 6 está demonstrado a totalidade de demandas atendidas pela Ouvidoria os tipos de solicitantes, por gênero e instituições, que ficou assim distribuído: 04 do sexo masculino, 06 do sexo feminino e 15 por instituições.

PARTICIPAÇÃO POR TIPO DE SOLICITANTE

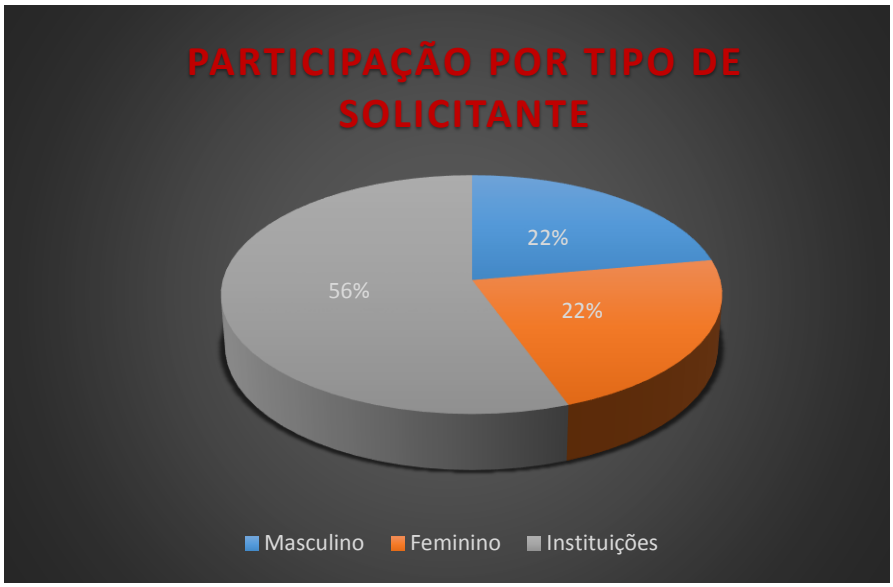

Gráfico 6

MODALIDADE: GERAL: TOTAL:27

TIPO	QUANT	RESPON	ENCER	ABERTAS	MASCUL	FEMIN	INSTIT
Solicitação	25	25	25	00	04	06	15
Sugestão	01	01	01	00	01	00	00
Reclamação	01	01	01	00	01	00	00
Denuncia	00	00	00	00	00	00	00
Elogio	00	00	00	00	00	00	00
TOTAL	27	27	27	00	06	06	15

DIAGNÓSTICO DAS ATIVIDADES EXECUTADAS:

Em 2019, a Ouvidoria da Câmara de Santarém registrou 27 (vinte e sete) manifestações, recebidas por meio de e-mail, Sistema Eletrônico, atendimentos presenciais por intermediações diretas e WhatsApp.

Do total de 27 (vinte e sete) manifestações recebidas, todas foram respondidas aos cidadãos e encerradas, portanto 0 (zero) estão pendentes de resposta por parte da Ouvidoria.

OUTRAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA

A Ouvidoria buscando também o aprimoramento de suas atividades, promoveu ou participou de oficinas e capacitações sobre o Processo e a Técnica Legislativa, onde foram repassadas orientações e instruções das adequações necessárias, conforme prevê o Regimento Interno, da elaboração e tramitações das matérias legislativas, em especial dos Projetos de Leis, necessárias para alimentação do Sistema Interlegis/SAPL, objetivando o acompanhamento passo a passo pelos Senhores Vereadores, Assessores e a toda a comunidade santarena, das tramitações de cada Projeto de Lei.

Durante todo o ano de 2019 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

Seminário de Qualificação: Prática Legislativa Municipal – Local: Auditório da FAEPA em Belém, Pará

Data: 17/09/2019

Esse é o Relatório da Ouvidoria da Câmara Municipal de Santarém referente ao ano de 2019, com objetivo de cumprir as disposições da Lei Federal nº 12.527/2011 e Lei Federal Nº 13.460/2017.

Santarém, Pará, 27 de Janeiro de 2020

Carlos Lair Maia da Silva
Ouvidor da Câmara Municipal de Santarém