



Câmara Municipal de Tapurah

Estado de Mato Grosso

CNPJ: 33.005.083/0001-60

Ouvidoria do Poder Legislativo

Avenida Paraná, 1.725 – Centro- CEP 78.573-000 – Município de Tapurah – MT

Tel: (66) 3547-1341 e-mail: ouvidoria@tapurah.mt.leg.br

RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2021

Responsável pela Ouvidoria

Mariele Cristina Benin



Câmara Municipal de Tapurah

Estado de Mato Grosso

CNPJ: 33.005.083/0001-60

Ouvidoria do Poder Legislativo

Avenida Paraná, 1.725 – Centro- CEP 78.573-000 – Município de Tapurah – MT

Tel: (66) 3547-1341 e-mail: ouvidoria@tapurah.mt.leg.br

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	3
2. ESTRUTURA DE PESSOAL DA OUVIDORIA	3
3. ESTRUTURA FÍSICA DA OUVIDORIA.....	4
4. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	4
5. ESTATÍSTICAS DAS DEMANDAS DA OUVIDORIA	5
5.1 Índice de Atendimento dos prazos de resposta das demandas.....	7
6. ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO.....	8
7. CONSIDERAÇÕES FINAIS	8



Câmara Municipal de Tapurah

Estado de Mato Grosso

CNPJ: 33.005.083/0001-60

Ouvidoria do Poder Legislativo

Avenida Paraná, 1.725 – Centro- CEP 78.573-000 – Município de Tapurah – MT

Tel: (66) 3547-1341 e-mail: ouvidoria@tapurah.mt.leg.br

1. INTRODUÇÃO

O presente relatório tem por finalidade apresentar uma síntese das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da Câmara Municipal de Tapurah no ano de 2021, compreendido entre 01.01.2021 e 31.12.2021, bem como demonstrar os resultados relacionados às manifestações recebidas e processadas pela Unidade.

A Ouvidoria do Poder Legislativo de Tapurah é a unidade responsável por receber manifestações sobre atos da Administração Pública considerados lesivos, desonestos ou que contrariem o interesse público, e dar-lhes encaminhamento no âmbito de sua competência visando garantir a observância dos princípios constitucionais da legalidade, impessoalidade, economicidade, moralidade, publicidade e eficiência.

Instituída por meio da Lei n.º 1.207/2018 de 22 de junho de 2018, a Ouvidoria do Poder Legislativo Municipal de Tapurah tem como Responsável pela Ouvidoria a Sra. Mariele Cristina Benin, que assumiu seu exercício a partir de 21 de julho de 2017, por meio da Portaria 24/2017, publicado no Diário Oficial de Contas n.º 1.161, em 25 de julho de 2017, sendo reconduzida ao cargo em 08 de dezembro de 2021, por meio da Portaria 33/2021 que adequou a designação de acordo com a lei 1.207/2018, publicado no Diário Oficial de Contas n.º 2.341, em 10 de dezembro de 2021.

2. ESTRUTURA DE PESSOAL DA OUVIDORIA

A equipe da Ouvidoria do Poder Legislativo Municipal de Tapurah é composta pela seguinte colaboradora:

- Mariele Cristina Benin – Responsável pela Ouvidoria;



Câmara Municipal de Tapurah

Estado de Mato Grosso

CNPJ: 33.005.083/0001-60

Ouvidoria do Poder Legislativo

Avenida Paraná, 1.725 – Centro- CEP 78.573-000 – Município de Tapurah – MT

Tel: (66) 3547-1341 e-mail: ouvidoria@tapurah.mt.leg.br

3. ESTRUTURA FÍSICA DA OUVIDORIA

A Ouvidoria do Poder Legislativo Municipal de Tapurah localiza-se nas dependências do Prédio Administrativo da Câmara Municipal de Tapurah.

4. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

Com objetivo de aprimorar a atuação e as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do Poder Legislativo Municipal de Tapurah, foram instituídas reuniões internas, visando alinhamento de estratégias e ações a serem desenvolvidas ao longo do ano de 2022.

Reunião com Mesa Diretora e assessoria jurídica para alinhar medidas para adequação da ouvidoria de acordo com a lei 13.460/2017.

Elaboração da Carta de Serviços ao Usuário de acordo com a lei 13.460/2017.

Criação de Pesquisa de Satisfação aos usuários da Ouvidoria do Poder Legislativo Municipal;

Elaboração de relatórios da Ouvidoria a fim de elaborar o relatório anual da ouvidoria 2021.

Tratamento das manifestações recebidas (triagem, encaminhamento e acompanhamento dos atendimentos);

Encaminhamento de 01 (uma) comunicação interna. Cabe relatar que as manifestações foram encaminhadas de forma informal, verbalmente ao setor competente, porém no ano de 2022 já foram realizadas as mudanças necessárias, sendo todas as manifestações encaminhadas via protocolo físico.

Adequação dos regulamentos de acordo com a Lei 13.460/2017 e Nota Técnica nº 02/2021-TP do Tribunal de Contas encaminhada por meio do Ofício Circular 41/2021/GABPRES e Ofício Circular 02/2022 Reiterando a Nota Técnica 02/2021 – TCE/MT.



Câmara Municipal de Tapurah

Estado de Mato Grosso

CNPJ: 33.005.083/0001-60

Ouvidoria do Poder Legislativo

Avenida Paraná, 1.725 – Centro- CEP 78.573-000 – Município de Tapurah – MT

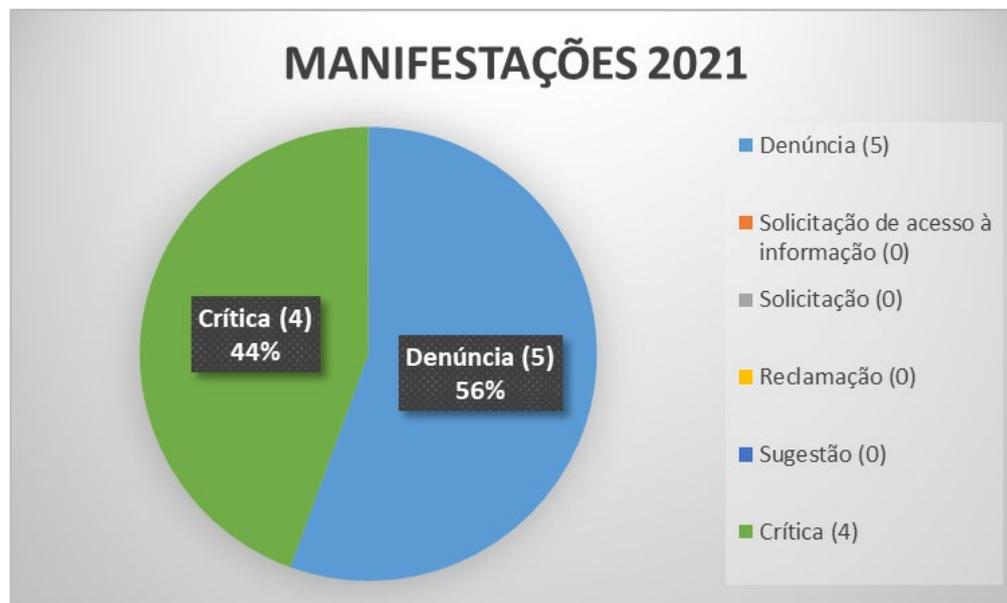
Tel: (66) 3547-1341 e-mail: ouvidoria@tapurah.mt.leg.br

5. ESTATÍSTICAS DAS DEMANDAS DA OUVIDORIA

No ano de 2021 a Câmara Municipal passou por troca de site oficial, e com isso houve também a troca do canal online da Ouvidoria, e devido a este fato houve perda de dados na migração de sistemas. As manifestações contidas neste relatório são as que restaram sem danos, porém vale salientar que esta perda não ultrapassou a margem de 30% no total das manifestações.

No ano de 2021, a Ouvidoria do Poder Legislativo, no desempenho de suas atividades, recebeu 09 (nove) Chamados, provenientes de entidades jurisdicionadas, servidores, pessoas jurídicas e cidadãos.

Desse total, 05 (cinco) correspondem a denúncias, 00 (zero) solicitações de acesso à informação, 00 (zero) Solicitações, 00 (zero) dúvidas, 00 (zero) reclamações, 00 (zero) Sugestões e 04 (quatro) Críticas, conforme pode-se observar nos gráficos a seguir:



Por oportuno, registra-se mensalmente no ano de 2021, tem-se os seguintes dados:



Câmara Municipal de Tapurah

Estado de Mato Grosso

CNPJ: 33.005.083/0001-60

Ouvidoria do Poder Legislativo

Avenida Paraná, 1.725 – Centro- CEP 78.573-000 – Município de Tapurah – MT

Tel: (66) 3547-1341 e-mail: ouvidoria@tapurah.mt.leg.br

Classificação dos Chamados							
Meses	Crítica	Denúncia	Elogio	Reclamação	Serviço de Informação ao Cidadão	Solicitação	Sugestão
Jan							
Fev							
Março	03	03					
Mai							
Jun							
Jul							
Ago	01						
Set							
Out							
Nov		02					
Dez							
TOTAL	04	05					
TOTAL GERAL	09						

O Canal mais utilizado para envio de manifestações a esta ouvidoria do poder legislativo foi o canal da Ouvidoria Online, totalizando 08 (oito) manifestações, 01 (uma) presencialmente, não havendo nenhuma recebida por e-mail, telefone/whatsapp ou correspondência.

Logo abaixo um gráfico demonstra os meios de entradas das manifestações junto a ouvidoria no ano de 2021:





Câmara Municipal de Tapurah

Estado de Mato Grosso

CNPJ: 33.005.083/0001-60

Ouvidoria do Poder Legislativo

Avenida Paraná, 1.725 – Centro- CEP 78.573-000 – Município de Tapurah – MT

Tel: (66) 3547-1341 e-mail: ouvidoria@tapurah.mt.leg.br

O assunto com mais manifestações recebidas foi relacionado aos cuidados e exigências em relação ao COVID-19, conforme tabela abaixo:

MANIFESTAÇÃO	ASSUNTO
Crítica	Pandemia COVID-19
Crítica	Pandemia COVID-19
Crítica	Pandemia COVID-19
Denúncia	Funcionário público
Denúncia	Pandemia COVID-19
Denúncia	Pandemia COVID-19
Crítica	Atuação de vereador
Denúncia	Serviço público
Denúncia	Abuso de autoridade de vereador

5.1 Índice de Atendimento dos prazos de resposta das demandas

Considerando que o ano de 2021 foi um ano de implementação e adequação das normativas internas quanto à ouvidoria, não houve o estabelecimento de meta para que as manifestações fossem respondidas dentro do prazo legal, de acordo com o estabelecido na Lei nº 12.527/2011 e Lei 13.460/2017.

No ano de 2021, foram recebidos o total de 09 (nove) manifestações, sendo 00 (zero) oriundas do serviço de informação ao cidadão e 09 (nove) oriundas da Ouvidoria.

Das 09 (nove) manifestações recebidas, 05 (cinco) foram protocoladas e encaminhadas para análise da unidade competente. Por outro lado, 04 (quatro) foram arquivadas na triagem da Ouvidoria, pois não atendiam os requisitos de recebimento previstos no §2º do art. 15 e §2º do art. 17 da Resolução 111/2021¹.

¹ Art. 15. A denúncia recebida será conhecida caso contenha elementos mínimos descritivos da irregularidade ou indícios que permitam à administração pública chegar a tais elementos.

(...)

§2º A denúncia poderá ser encerrada quando: I - estiver dirigida a órgão não pertencente ao Poder Legislativo Municipal; ou II - não contenha elementos mínimos indispensáveis à sua apuração.

[...]

Art. 17. As unidades de ouvidoria assegurarão a proteção da identidade e dos elementos que permitam a identificação do usuário ou do autor da manifestação, nos termos do art. 31 da Lei nº 12.527, de 2011, sujeitando-se o agente público às penalidades legais pelo seu uso indevido.

(...)

§2º. As denúncias e/ou manifestações anônimas só serão recebidas de forma presencial;



Câmara Municipal de Tapurah

Estado de Mato Grosso

CNPJ: 33.005.083/0001-60

Ouvidoria do Poder Legislativo

Avenida Paraná, 1.725 – Centro- CEP 78.573-000 – Município de Tapurah – MT

Tel: (66) 3547-1341 e-mail: ouvidoria@tapurah.mt.leg.br

Das 05 (cinco) denúncias recebidas por esta Ouvidoria, todas foram respondidas no prazo.

6. ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

Considerando que ainda não havia sido implementado pesquisa de satisfação e nem meta para o ano de 2021, tendo em vista a implementação de novo portal que ocorreu efetivamente em dezembro de 2021, não houve meta e nem possibilidade de conclusão da pesquisa implementada.

Para o ano de 2022 buscaremos como meta que 70% dos usuários (Ouvidorias e SIC) com avaliações de muito bom e excelente.

A pesquisa de satisfação está disponível no Acesso a Informação no site <https://www.tapurah.mt.leg.br/transparencia/ouvidoria> em conformidade com a Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, bem como visando avaliar continuamente e melhorar o atendimento prestado pela unidade ao usuário.

No ano de 2021 não é possível avaliar dos resultados de avaliação, no entanto para o ano de 2022 será verificado se houve o cumprimento do percentual quanto avaliação dos serviços prestados e de um modo geral a satisfação do usuário.

As sugestões e reclamações serão remetidas ao Presidente da Câmara para em conjunto com a ouvidoria possam ser tomadas as medidas e providências para melhorar a ouvidoria e indicar no relatório anual de atividades da ouvidoria.

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

No ano de 2021, a Ouvidoria do Poder Legislativo do Município de Tapurah começou a implementar medidas para atender o disposto na lei 13.460/2017, com regulamentação interna quanto ao tratamento dos dados e prazos de acordo com



Câmara Municipal de Tapurah

Estado de Mato Grosso

CNPJ: 33.005.083/0001-60

Ouvidoria do Poder Legislativo

Avenida Paraná, 1.725 – Centro- CEP 78.573-000 – Município de Tapurah – MT

Tel: (66) 3547-1341 e-mail: ouvidoria@tapurah.mt.leg.br

a lei de transparência (Lei 12.527/2011) e defesa dos Usuários do Serviço Público (Lei 13.460/2017).

Foi implementado a Carta de Serviços aos Usuários e regulamentado dispositivos referente à lei municipal 1.207/2018 c/c as Leis Federais 12.527/2011 e 13.460/2017, bem como medidas para atender a Nota Técnica 02/2021 do TCE/MT que foi recebida por meio do Ofício Circular 41/2021/GABPRES e reiteração por meio do Ofício Circular 02/2022.

No ano de 2022 deve ser concluído as medidas de adequação da ouvidoria de acordo com a Nota Técnica 02/2021 do TCE/MT como a pesquisa de satisfação que ainda está sendo realizada.

A Carta de Serviços ao Usuário e quadro de serviços prestados estão disponíveis no site oficial, sendo este o primeiro relatório de gestão da ouvidoria que passará por processos de melhoramento de acordo com a melhor estruturação da ouvidoria e capacitação das pessoas envolvidas, ademais a pesquisa de satisfação está em andamento para fins de cumprir da melhor forma a Nota técnica 02/2021 do TCE/MT quanto aos dispositivos da Lei 13.460/2017, assim no ano de 2022 será concluído e atendido todas as medidas necessárias.

O Relatório de Atividades Anual será realizado no 1º Bimestre do ano subsequente. Será feita atualização anual da ouvidoria, inclusive Instrução Normativa do Controle Interno de forma específica para o Poder Legislativo.

Ouvidoria do Poder Legislativo Municipal, 01 de fevereiro de 2022

MARIELE CRISTINA BENIN
Responsável pela Ouvidoria