



**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 – Tapurah/MT  
Tel: (66) 3547-1341 e-mail: [ouvidoria@tapurah.mt.leg.br](mailto:ouvidoria@tapurah.mt.leg.br)



## **RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2022**

**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 – Tapurah/MT

Tel: (66) 3547-1341 e-mail: [ouvidoria@tapurah.mt.leg.br](mailto: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 .....	7
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 – Tapurah/MT

Tel: (66) 3547-1341 e-mail: [ouvidoria@tapurah.mt.leg.br](mailto: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 2022, compreendido entre 01.01.2022 e 31.12.2022, 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 – Tapurah/MT  
Tel: (66) 3547-1341 e-mail: [ouvidoria@tapurah.mt.leg.br](mailto: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 2023.

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

Reunião com a Controladoria Interna para discussão de medidas a serem tomadas para melhorar os trabalhos desta Ouvidoria.

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

Projeto de implantação da plataforma FalaBr, conforme recomendação da Orientação Técnica UCCI nº 001/2022/PMT.

Treinamento da equipe para aperfeiçoamento dos trabalhos desenvolvidos.

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

Encaminhamento de 08 (oito) comunicações internas.

Elaboração de relatórios da Ouvidoria a fim de elaborar o relatório anual da ouvidoria 2022.





# 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 – Tapurah/MT

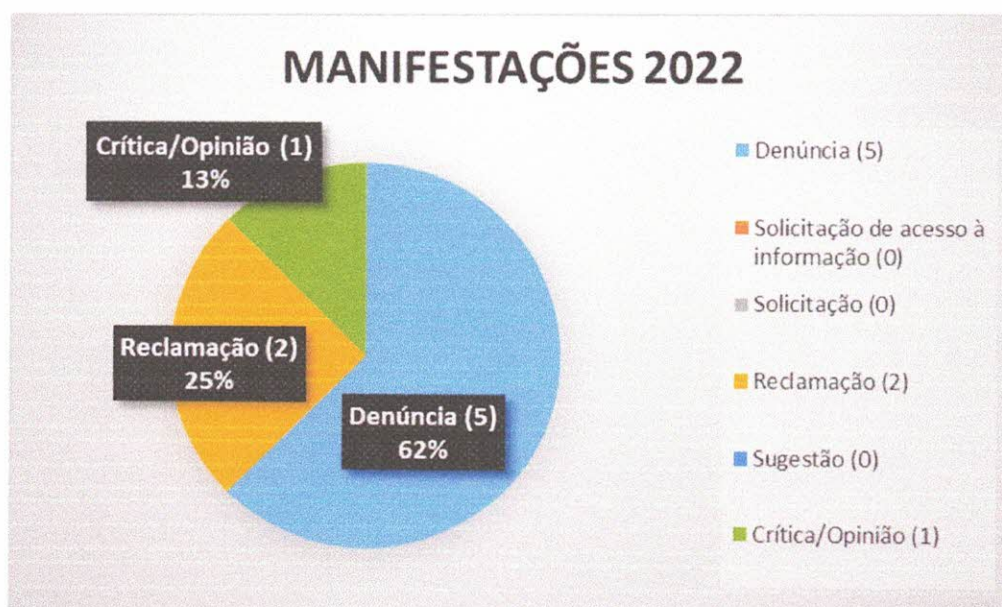
Tel: (66) 3547-1341 e-mail: [ouvidoria@tapurah.mt.leg.br](mailto:ouvidoria@tapurah.mt.leg.br)



### 5. ESTATÍSTICAS DAS DEMANDAS DA OUVIDORIA

No ano de 2022, a Ouvidoria do Poder Legislativo, no desempenho de suas atividades, recebeu 08 (oito) 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, 02 (duas) reclamações, 00 (zero) Sugestões e 01 (uma) Crítica/Opinião, conforme pode-se observar nos gráficos a seguir:



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

Meses	Classificação dos Chamados						
	Crítica / Opinião	Denúncia	Elogio	Reclamação	Serviço de Informação ao Cidadão	Solicitação	Sugestão
Jan							
Fev							
Março							
Abril		02					
Maio		01		01			



**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 – Tapurah/MT  
Tel: (66) 3547-1341 e-mail: [ouvidoria@tapurah.mt.leg.br](mailto:ouvidoria@tapurah.mt.leg.br)

Jun							
Jul							
Ago		01					
Set							
Out							
Nov	01	01		01			
Dez							
TOTAL							
<b>TOTAL GERAL</b>		<b>08</b>					

O Canal mais utilizado para envio de manifestações a esta ouvidoria do poder legislativo foi o canal da Ouvidoria Online, totalizando 05 (cinco) manifestações, 01 (uma) presencialmente, 01 (uma) por e-mail e 01 (uma) por telefone/whatsapp, não havendo nenhuma recebida por correspondência.

Logo abaixo um gráfico demonstra os meios de entradas das manifestações junto a ouvidoria no ano de 2022:



O assunto com mais manifestações recebidas foi relacionado aos servidores públicos, conforme tabela abaixo:





**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 – Tapurah/MT  
Tel: (66) 3547-1341 e-mail: [ouvidoria@tapurah.mt.leg.br](mailto:ouvidoria@tapurah.mt.leg.br)

MANIFESTAÇÃO	ASSUNTO
Denúncia	Servidor Público
Denúncia	Servidor Público
Reclamação	Obstrução de vias Públicas
Denúncia	Fiscalização de Obras
Denúncia	Servidor Público
Crítica/Opinião	Conduta de Vereadores
Reclamação	Servidor Público
Denúncia	Servidor Público

### 5.1 Índice de Atendimento dos prazos de resposta das demandas

No ano de 2022, foram recebidos o total de 08 (oito) manifestações, sendo 00 (zero) oriundas do serviço de informação ao cidadão e 08 (oito) oriundas da Ouvidoria.

As 08 (oito) manifestações recebidas foram protocoladas e encaminhadas para análise da unidade competente, e todas foram respondidas no prazo.

### 6. ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

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.

Apesar de haver a disponibilidade da pesquisa de satisfação, não houve participação dos usuários desta ouvidoria.

Para o ano de 2023 traçaremos como meta o aprimoramento da pesquisa, bem como maior divulgação da mesma.



**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 – Tapurah/MT  
Tel: (66) 3547-1341 e-mail: [ouvidoria@tapurah.mt.leg.br](mailto:ouvidoria@tapurah.mt.leg.br)



## 7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

No ano de 2022, a Ouvidoria do Poder Legislativo do Município de Tapurah se ateve ao disposto na lei 13.460/2017, com regulamentação interna quanto ao tratamento dos dados e prazos de acordo com a lei de transparência (Lei 12.527/2011) e defesa dos Usuários do Serviço Público (Lei 13.460/2017).

Foi reformulada a Carta de Serviços aos Usuários e regulamentada a Ouvidoria, de acorda com a Instrução normativa UCCI nº 01/2022 SCI.

No ano de 2023 deve ser concluído o projeto de implantação da plataforma FalaBr, bem como maior divulgação sobre a pesquisa de satisfação ao usuário.

Ouvidoria do Poder Legislativo Municipal, 27 de janeiro de 2023.

  
\_\_\_\_\_  
**MARIELE CRISTINA BENIN**  
Portaria nº 33/2021