



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



RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2023

Responsável pela Ouvidoria
Mariele Cristina Benin

Tapurah/MT

01/2024



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



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



1. INTRODUÇÃO

O presente relatório tem por finalidade apresentar uma síntese das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da Câmara Municipal de Tapurah no ano de 2023, compreendido entre 01.01.2023 e 31.12.2023, 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 pelas seguintes colaboradoras:

- Mariele Cristina Benin – Responsável pela Ouvidoria;
- Rhayza Alves de Arruda Saraiva – Substituta no caso de impedimentos legais da 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



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, situado na Avenida Paraná, nº 1725, Centro, Tapurah/MT.

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.

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 13 (treze) comunicações internas.

Elaboração de relatórios da Ouvidoria a fim de elaborar o relatório anual da ouvidoria 2023.



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



5. ESTATÍSTICAS DAS DEMANDAS DA OUVIDORIA

No ano de 2023, a Ouvidoria do Poder Legislativo, no desempenho de suas atividades, recebeu 17 (dezesete) Chamados, provenientes de entidades jurisdicionadas, servidores, pessoas jurídicas e cidadãos.

Desse total, 05 (cinco) correspondem a reclamação, 02 (duas) denúncias, 06 (seis) comunicações e 04 (quatro) solicitações de acesso à informação, conforme pode-se observar nos gráficos a seguir:



Por oportuno, registrado mensalmente no ano de 2023, obteve-se os seguintes dados:

Classificação dos Chamados				
Meses	Denúncia	Reclamação	Comunicação	Serviço de Informação ao Cidadão
Janeiro		01		
Fevereiro		03		
Março		01		02
Abril				
Mai	01		02	
Junho			01	
Julho			02	
Agosto	01		01	
Setembro				02
Outubro				
Novembro				



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



Dezembro				
TOTAL	02	05	06	04
TOTAL GERAL	17			

O Canal mais utilizado para envio de manifestações a esta ouvidoria do poder legislativo foi o canal da Ouvidoria Online, totalizando 13 (treze) 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 2023:



O assunto com mais manifestações recebidas foi relacionado aos servidores públicos (agente público, denúncia de irregularidades de servidores) e aos serviços públicos, conforme tabela abaixo:

MANIFESTAÇÃO	ASSUNTO
Reclamação	Serviços Públicos
Reclamação	Normas e Fiscalização
Reclamação	Serviços Públicos
Reclamação	Serviços Públicos
Reclamação	Normas e Fiscalização
Denúncia	Agente Público
Comunicação	Agente Público
Comunicação	Agente Público
Comunicação	Denúncia de irregularidades de servidores



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



Comunicação	Denúncia de irregularidades de servidores
Comunicação	Serviços Públicos
Denúncia	Serviços Públicos
Comunicação	Corrupção

5.1 Índice de Atendimento dos prazos de resposta das demandas

No ano de 2023, foram recebidos o total de 17 (dezesete) manifestações, sendo 04 (quatro) oriundas do serviço de informação ao cidadão e 13 (treze) oriundas da Ouvidoria.

As 13 (treze) manifestações recebidas por esta Ouvidoria 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 da integralidade dos usuários desta ouvidoria.

Como podemos observar no gráfico abaixo, apenas 09 (nove) usuários responderam à pesquisa de satisfação, onde 03 (três) cidadãos ficaram muito satisfeitos com os serviços prestador pela Ouvidoria, 05 (cinco) usuários consideraram-se satisfeitos com a atuação da Ouvidoria, e 01(um) usuário considerou nosso desempenho regular. Para o ano de 2024 traçaremos como meta elevar a satisfação dos usuários, bem como aumentar a participação dos mesmos na pesquisa.



Câmara Municipal de Tapurah

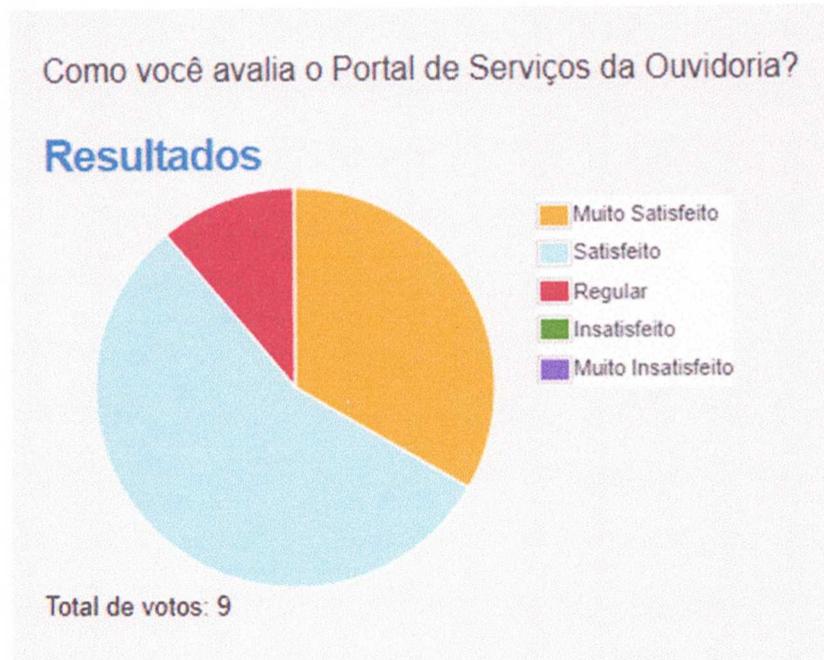
Estado de Mato Grosso

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



7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

No ano de 2023, a Ouvidoria do Poder Legislativo do Município de Tapurah se ateu 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).

Concluimos a implantação da plataforma FalaBr, bem como maior divulgação sobre a pesquisa de satisfação ao usuário, a qual era objetivo para este ano.

Para 2024, trabalharemos para melhorar a satisfação dos usuários, bem como sempre manter a eficiência e prazo na resposta e resolução das manifestações dos usuários.

Ouvidoria do Poder Legislativo Municipal, 26 de janeiro de 2024.



MARIELE CRISTINA BENIN
Portaria nº 33/2021