



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) 99906-0883 e-mail: ouvidoria@tapurah.mt.leg.br

RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2025

Responsável pela Ouvidoria

Mariele Cristina Benin

Tapurah/MT

01/2026



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) 99906-0883 e-mail: ouvidoria@tapurah.mt.leg.br

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	3
2. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL	3
3. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DA OUVIDORIA.....	4
3.1 Estrutura de Pessoal	4
3.2 Estrutura Física	4
4. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	4
5. ESTATÍSTICAS DAS DEMANDAS DA OUVIDORIA	5
5.1 Classificação das Manifestações.....	5
5.2 Canais de Entrada.....	7
5.3 Assuntos Mais Demandados	7
5.4 Prazos de Atendimento e Resolutividade	8
6. SÉRIE HISTÓRICA DAS MANIFESTAÇÕES (2021–2025)	8
7. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO	9
8. CONSIDERAÇÕES FINAIS E PERSPECTIVAS.....	10



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) 99906-0883 e-mail: ouvidoria@tapurah.mt.leg.br

1. INTRODUÇÃO

O presente Relatório tem por finalidade apresentar de forma sistematizada e transparente as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do Poder Legislativo da Câmara Municipal de Tapurah no exercício de 2025, compreendido entre 1º de janeiro e 31 de dezembro de 2025.

O documento busca evidenciar os resultados alcançados, as providências adotadas no tratamento das manifestações recebidas e o grau de aderência da atuação da Ouvidoria aos princípios constitucionais da administração pública, especialmente os da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência e participação social.

A Ouvidoria constitui-se como importante instrumento de fortalecimento da cidadania e do controle social, atuando como canal permanente de interlocução entre o cidadão e o Poder Legislativo Municipal, contribuindo para o aprimoramento dos serviços públicos e para a melhoria contínua da gestão pública.

2. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

A atuação da Ouvidoria do Poder Legislativo Municipal de Tapurah está amparada por um conjunto de normas que asseguram o direito do cidadão à informação, à participação e à adequada prestação dos serviços públicos, destacando-se:

- Lei Municipal nº 1.207/2018, que dispõe sobre a criação da Ouvidoria e do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC no âmbito do Poder Legislativo Municipal;
- Lei Municipal nº 1.417/2021, que altera dispositivos da Lei nº 1.207/2018;
- Lei Federal nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação);
- Lei Federal nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos;



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) 99906-0883 e-mail: ouvidoria@tapurah.mt.leg.br

- Resolução nº 111/2021, que estabelece orientações para a atuação da Ouvidoria do Poder Legislativo Municipal;
- Instrução Normativa UCCI nº 001/2022.

3. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DA OUVIDORIA

3.1 Estrutura de Pessoal

A Ouvidoria do Poder Legislativo Municipal de Tapurah contou, no exercício de 2025, com a seguinte composição:

- Mariele Cristina Benin – Responsável pela Ouvidoria, designada por meio da Portaria nº 33/2021;
- Rhayza Alves de Arruda Saraiva – Substituta legal nos casos de impedimento da responsável pela Ouvidoria.

3.2 Estrutura Física

A Ouvidoria está instalada nas dependências do Prédio Administrativo da Câmara Municipal de Tapurah, localizado na Avenida Paraná, nº 1.725, Centro, Tapurah/MT, dispondo de espaço adequado para atendimento presencial, registro e tratamento das manifestações.

4. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

Durante o exercício de 2025, a Ouvidoria do Poder Legislativo Municipal de Tapurah desenvolveu atividades voltadas ao atendimento das manifestações dos cidadãos e ao fortalecimento de sua atuação institucional, destacando-se:

- Atendimento e registro das manifestações recebidas por meio dos canais físicos e digitais;
- Triagem, análise e encaminhamento das demandas às unidades competentes;



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) 99906-0883 e-mail: ouvidoria@tapurah.mt.leg.br

- Acompanhamento dos prazos legais de resposta e das providências adotadas;
- Elaboração de relatórios gerenciais e estatísticos;
- Observância às diretrizes da Lei nº 13.460/2017 e da Lei nº 12.527/2011;
- Apoio às ações de transparência e controle social no âmbito do Poder Legislativo.

5. ESTATÍSTICAS DAS DEMANDAS DA OUVIDORIA

No exercício de 2025, a Ouvidoria do Poder Legislativo Municipal de Tapurah recebeu 27 (vinte e sete) manifestações, todas devidamente registradas no sistema informatizado, analisadas, encaminhadas às áreas competentes e concluídas, demonstrando a efetividade dos fluxos internos e o comprometimento com a resolutividade das demandas.

No período analisado, verificou-se que a maioria das manifestações recebidas pela Ouvidoria foi registrada de forma anônima. Em razão disso, não foi possível elaborar estatísticas referentes ao perfil dos usuários, tais como gênero, faixa etária ou outras informações pessoais. Tal característica evidencia que as manifestações estiveram predominantemente direcionadas ao conteúdo das demandas apresentadas, e não à identificação dos manifestantes, o que contribui para assegurar maior liberdade de participação, estimular o exercício do controle social e garantir a utilização do canal de forma espontânea e segura, sem receio de exposição.

5.1 Classificação das Manifestações

As manifestações recebidas em 2025 foram classificadas conforme sua natureza, apresentando a seguinte distribuição (Gráfico 01):

- Comunicação: 15 registros;
- Reclamação: 3 registros;
- Denúncia: 3 registros;
- Solicitação: 2 registros;



Câmara Municipal de Tapurah

Estado de Mato Grosso

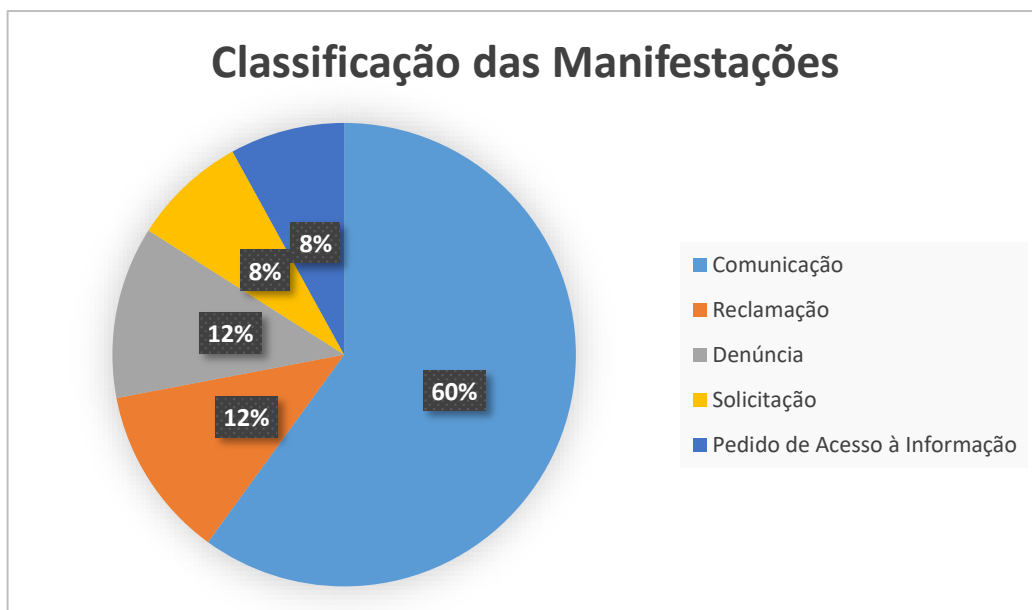
CNPJ: 33.005.083/0001-60

Ouvidoria do Poder Legislativo

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

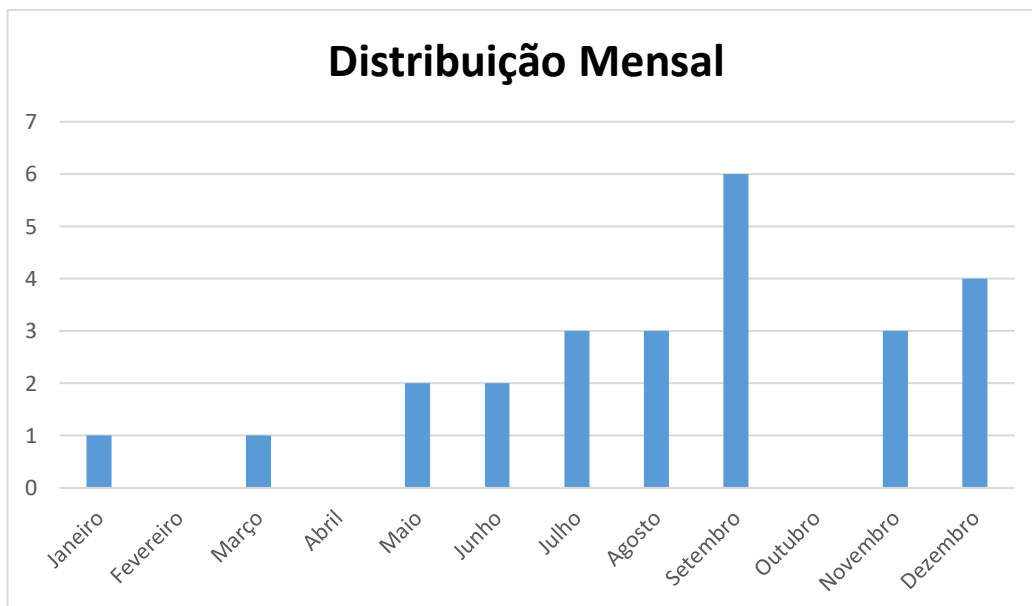
Tel: (66) 99906-0883 e-mail: ouvidoria@tapurah.mt.leg.br

➤ Pedido de Acesso à Informação: 2 registros.



Observa-se a predominância das comunicações, o que indica a utilização da Ouvidoria não apenas como canal de contestação, mas também como meio de informação e interlocução institucional entre o cidadão e o Poder Legislativo.

Com base nos registros efetuados ao longo do exercício de 2025, consolidados mensalmente a partir do sistema informatizado da Ouvidoria, obteve-se a distribuição das manifestações por período, conforme demonstrado na tabela a seguir, possibilitando a análise temporal do fluxo de demandas recebidas.





Câmara Municipal de Tapurah

Estado de Mato Grosso

CNPJ: 33.005.083/0001-60

Ouvidoria do Poder Legislativo

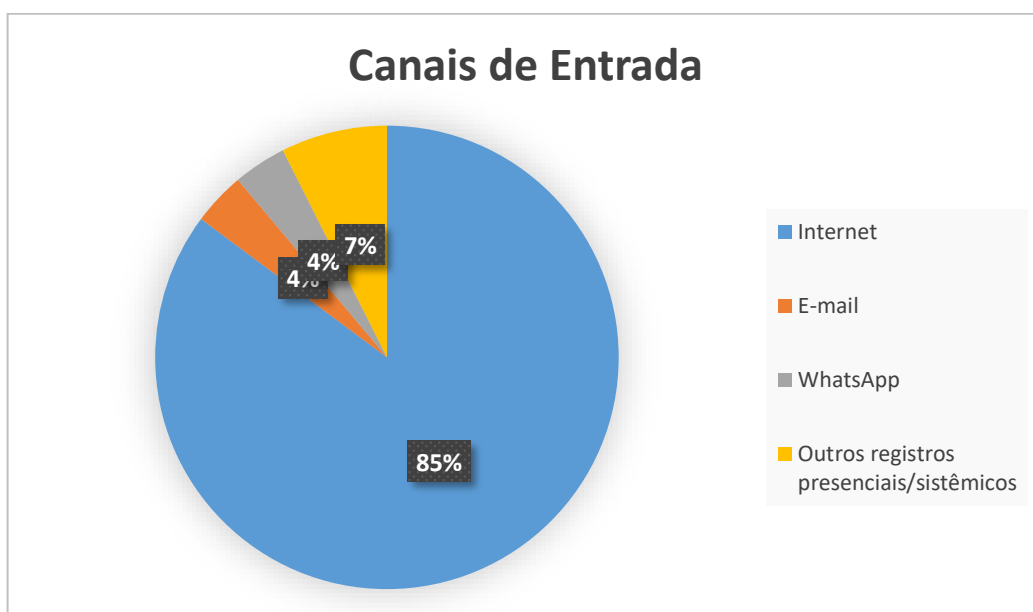
Avenida Paraná, 1.725 – Centro- CEP 78.573-000 – Tapurah/MT

Tel: (66) 99906-0883 e-mail: ouvidoria@tapurah.mt.leg.br

5.2 Canais de Entrada

Quanto aos canais utilizados para o registro das manifestações, verificou-se que (Gráfico 02):

- Internet: 23 manifestações;
- E-mail: 1 manifestação;
- WhatsApp: 1 manifestação;
- Outros registros presenciais/sistêmicos: 2 manifestações.



Os dados evidenciam que os meios eletrônicos seguem como principal forma de acesso à Ouvidoria, refletindo a ampliação do uso de ferramentas digitais e a facilidade de comunicação oferecida aos cidadãos.

5.3 Assuntos Mais Demandados

Os assuntos mais recorrentes no exercício de 2025 estiveram relacionados a:

- Conduta ética e irregularidades envolvendo servidores públicos;
- Questões de gestão pública;
- Demandas relacionadas à assistência farmacêutica;
- Cadastros e documentação;
- Comunicações institucionais diversas.



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) 99906-0883 e-mail: ouvidoria@tapurah.mt.leg.br

Tal distribuição demonstra que a Ouvidoria tem sido acionada principalmente para tratar de temas ligados à conduta administrativa e ao funcionamento dos serviços públicos, cumprindo seu papel de instrumento de controle social.

5.4 Prazos de Atendimento e Resolutividade

Todas as manifestações recebidas em 2025 foram respondidas dentro dos prazos legais previstos na Lei nº 13.460/2017 e na Lei Municipal nº 1.207/2018, resultando em índice de atendimento de 100%.

No que se refere à resolutividade, a totalidade das demandas foi considerada solucionada ou adequadamente encaminhada, reforçando a eficiência administrativa da Ouvidoria e a capacidade de resposta do Poder Legislativo Municipal.

6. SÉRIE HISTÓRICA DAS MANIFESTAÇÕES (2021–2025)

A análise da série histórica das manifestações recebidas pela Ouvidoria do Poder Legislativo Municipal de Tapurah, no período de 2021 a 2025, permite avaliar a evolução da atuação institucional e o grau de consolidação do canal de participação social.

Observa-se que, ao longo dos exercícios analisados, houve variação no volume de manifestações, refletindo fatores como maior divulgação da Ouvidoria, amadurecimento dos canais de atendimento e fortalecimento da confiança da população no órgão.



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) 99906-0883 e-mail: ouvidoria@tapurah.mt.leg.br



Em 2025, o quantitativo de 27 manifestações representa um aumento em relação a exercícios anteriores, evidenciando maior utilização da Ouvidoria como instrumento legítimo de diálogo com o Poder Legislativo.

Paralelamente, manteve-se o padrão de cumprimento integral dos prazos legais e de resolutividade das demandas, indicador que vem sendo preservado ao longo dos últimos anos.

A série histórica também demonstra evolução qualitativa, com registros mais completos, melhor classificação das demandas e maior controle dos fluxos internos, o que contribui para o aprimoramento contínuo da gestão pública e para a transparência das ações desenvolvidas.

7. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

A pesquisa de satisfação do usuário permaneceu disponível nos canais institucionais da Câmara Municipal de Tapurah durante todo o exercício de 2025, em conformidade com a Lei nº 13.460/2017.

Entretanto, no período analisado, não houve participação dos usuários, o que impossibilitou a geração de dados estatísticos para avaliação quantitativa do nível de



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) 99906-0883 e-mail: ouvidoria@tapurah.mt.leg.br

satisfação. Para os próximos exercícios, a Ouvidoria adotará estratégias voltadas ao fortalecimento da divulgação da pesquisa e ao incentivo à participação dos cidadãos.

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS E PERSPECTIVAS

No exercício de 2025, a Ouvidoria do Poder Legislativo Municipal de Tapurah manteve sua atuação em conformidade com a legislação vigente, assegurando o tratamento adequado das manifestações recebidas, o cumprimento integral dos prazos legais e a transparência dos procedimentos adotados.

Os resultados apresentados evidenciam a eficiência administrativa da unidade e reforçam a importância da Ouvidoria como instrumento de participação cidadã e aprimoramento da gestão pública. Para os próximos exercícios, a Ouvidoria seguirá empenhada em ampliar a participação social, fortalecer a cultura da transparência e aprimorar continuamente seus processos de trabalho.

Ouvidoria do Poder Legislativo Municipal, 14 de janeiro de 2026.

MARIELE CRISTINA BENIN
Portaria nº 33/2021