



Câmara Municipal de Tapurah
Estado de Mato Grosso
CNPJ: 33.005.083/0001-60
Ovidoria 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 2024

Responsável pela Ouvidoria
Marielle Cristina Benin

Tapurah/MT

01/2025



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.....	4
5.1.	Índice de Atendimento dos prazos de resposta das demandas.....	6
6.	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO	7
7.	CONSIDERAÇÕES FINAIS	7



Câmara Municipal de Tapurah

Estado de Mato Grosso

CNPJ: 33.005.083/0001-60

Ovidoria 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 2024, compreendido entre 01.01.2024 e 31.12.2024, 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, garantindo 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

Ovidoria 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 está instalada nas dependências do Prédio Administrativo da Câmara Municipal de Tapurah, situado na Avenida Paraná, nº 1725, Centro, Tapurah/MT.

4. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

Durante o exercício de 2024, destacam-se as seguintes ações:

- Realização de reuniões com a Controladoria Interna e assessoria jurídica;
- Atualização e divulgação da Carta de Serviços ao Usuário;
- Atendimento e triagem das manifestações recebidas via canais físicos e digitais;
- Elaboração de relatórios periódicos e alimentação da base de dados;
- Atendimento aos critérios da Lei nº 13.460/2017 e da Lei nº 12.527/2011.
- Treinamento da equipe para aperfeiçoamento dos trabalhos desenvolvidos.
- Elaboração de relatórios da Ouvidoria a fim de elaborar o relatório anual da ouvidoria 2024.

5. ESTATÍSTICAS DAS DEMANDAS DA OUVIDORIA

Em 2024, a Ouvidoria recebeu 10 (dez) manifestações, todas classificadas como concluídas. Abaixo a distribuição por tipo:



Câmara Municipal de Tapurah

Estado de Mato Grosso

CNPJ: 33.005.083/0001-60

Ovidoria 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



Tipo de Manifestação	Quantidade
Reclamação	4
Denúncia	3
Comunicação	2
Acesso à Informação	1

Por oportuno, registrado mensalmente no ano de 2024, obteve-se os seguintes dados:

Meses	Registro Mensal			
	Denúncia	Reclamação	Comunicação	Serviço de Informação ao Cidadão
Janeiro				01
Fevereiro	02			
Março				
AbriL				
Maio		01	01	
Junho				
Julho	01	01		
Agosto		01	01	
Setembro				
Outubro				
Novembro				
Dezembro		01		
TOTAL	03	04	02	01
TOTAL GERAL			10	

Os assuntos mais recorrentes referem-se a denúncias e reclamações envolvendo agentes públicos, à prestação de serviços públicos — como transporte, fornecimento de água e atendimento —, além de questões relacionadas a tributos e à frequência de servidores. Quanto aos canais de entrada, a maioria ocorreu pela internet, por meio de formulário online (8 registros), seguida do atendimento presencial (2 registros).

Logo abaixo o gráfico demonstra os meios de entradas das manifestações junto a ouvidoria no ano de 2024:



Câmara Municipal de Tapurah

Estado de Mato Grosso

CNPJ: 33.005.083/0001-60

Ovidoria do Poder Legislativo

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

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



CANAL DE ENTRADA DAS MANIFESTAÇÕES



Já em relação ao modo de resposta, prevaleceu o sistema eletrônico com aviso por e-mail (7 ocorrências), além de contatos realizados por telefone (2) e de consultas pessoais (1).

No período analisado, a Ouvidoria recebeu manifestações em sua maioria de forma anônima. Dessa maneira, não foi possível elaborar estatísticas relacionadas ao perfil dos usuários, como gênero, faixa etária ou demais dados pessoais. Essa característica evidencia que o foco principal das manifestações esteve voltado ao conteúdo das demandas, e não à identificação dos demandantes, o que garante maior liberdade para que a população utilize o canal de forma espontânea e sem receio de exposição.

5.1. Índice de Atendimento dos prazos de resposta das demandas

Todas as 10 manifestações foram respondidas dentro do prazo legal, resultando em um índice de atendimento de 100%.



Câmara Municipal de Tapurah

Estado de Mato Grosso

CNPJ: 33.005.083/0001-60

Ovidoria 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



6. ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

A pesquisa de satisfação permanece disponível no site institucional, em conformidade com a Lei nº 13.460/2017. Contudo, não houve preenchimento em 2024 para gerar dados estatísticos. Para o próximo exercício, a meta será aumentar a participação dos usuários na pesquisa.

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

No ano de 2024, a Ouvidoria da Câmara Municipal de Tapurah manteve sua atuação conforme os parâmetros legais e regimentais, com destaque para a resolutividade de 100% nas manifestações recebidas e pleno cumprimento dos prazos legais de resposta.

Para 2025, os principais desafios serão o aumento da participação do cidadão, especialmente na avaliação dos serviços, e a manutenção da eficiência no tratamento das demandas recebidas.

Ovidoria do Poder Legislativo Municipal, 29 de janeiro de 2025.

MARIELE CRISTINA BENIN
Portaria nº 33/2021