

OUVIDORIA-GERAL



RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA-GERAL 2º QUADRIMESTRE/2023



ALMT | Assembleia Legislativa

SUMÁRIO

OUVIDORIA – GERAL	3
APRESENTAÇÃO	3
ESTRUTURA DE PESSOAL DA OUVIDORIA - GERAL	4
ESTRUTURA FÍSICA DA OUVIDORIA – GERAL	4
ATENDIMENTOS	4
CONTATO	5
DAS MANIFESTAÇÕES	6
ESTATÍSTICAS DAS MANIFESTAÇÕES	7
ÍNDICE DE ATENDIMENTOS DOS PRAZOS DE RESPOSTA DAS DEMANDAS	8





1. OUVIDORIA – GERAL

A Ouvidoria da Assembleia Legislativa do Estado de Mato Grosso, criada em 2002, reflete um esforço e uma abertura para melhorar a comunicação do Poder Legislativo com a população Mato-grossense. Também reflete uma busca pela transparência, eficiência e eficácia em relação à qualidade dos seus produtos e serviços, estabelecendo um relacionamento intenso entre a Assembleia Legislativa e o Cidadão de nosso Estado, visando garantir a observância dos princípios constitucionais da legalidade, impessoalidade, economicidade, moralidade, publicidade e eficiência.

Instituída por meio da Lei nº. 7860, de 19 de dezembro de 2002, a Ouvidoria da ALMT tem como Ouvidora a Sra. UECILENY RODRIGUES FERNANDES VIEIRA, que assumiu seu exercício a partir 11 de outubro de 2018, por meio do Ato nº. 364/2018, publicado no Diário Oficial em 14 de novembro de 2018.

1.1 APRESENTAÇÃO

O presente relatório tem por finalidade apresentar uma síntese das manifestações recebidas pela Ouvidoria-geral da Assembleia Legislativa do Estado de Mato Grosso, no segundo quadrimestre do ano de **2023**, compreendido entre **01/05/2023 à 31/08/2023**, bem como demonstrar os resultados relacionados a essas manifestações processadas pela Unidade.

O relatório baseia-se em atendimento à Lei nº. 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação) e a Lei nº. 13.460, de 26 de junho de 2017 (Código de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos).



2. ESTRUTURA DE PESSOAL DA OUVIDORIA GERAL

A equipe da Secretaria Executiva da Ouvidoria-geral é composta pelos seguintes servidores:

UECILENY RODRIGUES FERNANDES VIERIRA
Ouvidora – Geral da ALMT

FLÁVIA HELENA DA COSTA TEIXEIRA
Gerente Administrativo da Ouvidoria

CASTRIEL DE ARAUJO JUNIOR
Assessor Técnico Legislativo

3. ESTRUTURA FÍSICA DA OUVIDORIA – GERAL

A Ouvidoria-geral localiza-se no térreo , nas dependências do Prédio da Assembleia legislativa do Estado de Mato Grosso.

4. ATENDIMENTOS

A Ouvidoria-geral é um departamento responsável por receber, avaliar e encaminhar denúncias, reclamações, solicitações, elogios, sugestões e considerações referentes a quaisquer atos administrativos, demandados pelo cidadão-usuário para providências pertinentes da administração pública, bem como propor as mudanças viáveis e coerentes para melhoria da qualidade desses serviços. Ela é importante porque permite que os cidadãos tenham uma via de comunicação direta com a organização. Além disso, a Ouvidoria-geral é vista como uma forma de promover a transparência e a responsabilidade da organização, aumentando a confiança dos cidadãos e melhorando a qualidade dos serviços.





5. CONTATO

Internet:

- No site www.al.mt.gov.br, na aba institucional / ouvidoria / formulário de manifestação, ou através do link direto www.al.mt.gov.br/institucional/ouvidora-geral, clicar em formulário de manifestação;

E-mail:

- ouvidoria@al.mt.gov.br

Telefone:

- Por meio do **0800 647- 9595**

Presencial:

Na sala da Ouvidoria

Assembleia Legislativa de Mato Grosso
Edifício Gov. Dante de Martins de Oliveira
Avenida Andre Antônio Maggi, Lote 06, Setor A
Ouvidoria – Geral – Centro Político Administrativo
CEP: 78049-065 – Cuiabá-MT

Horário de atendimento:

- **Internet: 24h** (vinte e quatro horas)
- **Telefone:** De segunda a sexta-feira das **7h** (sete horas) às **17h** (dezesete horas)
- **Presencial:** Realizado de segunda a sexta-feira das **7h** (sete) às **17h** (dezesete) horas.



6. DAS MANIFESTAÇÕES

A Ouvidoria-geral, no uso de suas atribuições, recebe, classifica, trata e responde as seguintes categorias de demandas:

- **Manifestações típicas de Ouvidoria:** que se traduzem em solicitação, reclamação, sugestão, elogio, crítica, denúncia e comunicação de irregularidade.
- **Manifestações oriundas da Lei de Acesso à Informação** (Lei nº. 12.527/2011), através do **Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)**.

No que diz respeito à tipologia, as manifestações típicas de Ouvidoria são assim classificadas:

- **Informação:** requerimento de acesso a informações, esclarecimento, orientação ou providência vinculada a algum assunto específico, atinente à atuação e/ou funcionamento da Assembleia Legislativa;
- **Reclamação:** manifestação de insatisfação, desagrado ou protesto sobre ação ou omissão da própria Assembleia Legislativa;
- **Sugestão:** manifestação que visa à melhoria da prestação dos serviços da Assembleia Legislativa;
- **Elogio:** demonstração de satisfação, reconhecimento ou apreço em face dos serviços prestados pela Assembleia Legislativa;
- **Crítica :** manifestação sobre os serviços prestados pela Assembleia Legislativa, seus servidores e/ou gestores;
- **Denúncia:** manifestação sobre matéria de competência da Assembleia Legislativa, encaminhada por cidadão, partido político, sindicato ou associação, acerca de indícios de irregularidades ou ilegalidades praticadas por administrador, responsável ou interessado sujeito à sua jurisdição;





Por sua vez, as manifestações oriundas da Lei de Acesso à Informação, assim são classificadas:

- **Serviço de Informação ao Cidadão (SIC):** canal virtual disponibilizado aos usuários para a solicitação de acesso à informações públicas da Assembleia Legislativa, em conformidade com a Lei nº. 12.527/2011 e a Resolução nº. 2.776, de 22 de agosto de 2012.

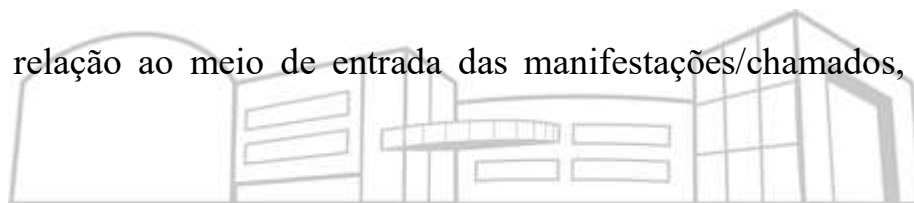
7. ESTATÍSTICAS DAS MANIFESTAÇÕES

No 2º quadrimestre de 2023, a Ouvidoria-geral, no desempenho de suas atividades, recebeu **97** (noventa e sete) manifestações, desse total, observa-se que **03** (três) compreendem manifestações típicas de Ouvidorias, como **0** (zero) **Crítica**, **0** (zero) **Denúncias**, **0** (zero) **Elogios**, **0** (zero) **Informações**, **02** (duas) **Reclamações**, **01** (uma) **Sugestões**, **0** (zero) **Outros**, bem como **59** (cinquenta e nove) manifestações oriundas da Lei de Acesso à Informação (SIC). Desse, **total 62** (sessenta e dois) conforme tabela a seguir:

CLASSIFICAÇÃO DO CHAMADO	2º QUADRIMESTRE - 2023				
	MAIO	JUNHO	JULHO	AGOSTO	TOTAL
CRÍTICA	0	0	0	0	0
ELOGIO	0	0	0	0	0
INFORMAÇÃO	0	0	0	0	0
DENÚNCIA	0	0	0	0	0
RECLAMAÇÃO	0	2	0	0	2
SUGESTÃO	1	0	0	0	1
OUTROS	0	0	0	0	0
SIC-SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO	21	13	9	16	59
TOTAL GERAL	62				

Planilha 01 – Fonte: Ouvidoria da Assembleia Legislativa

Em relação ao meio de entrada das manifestações/chamados, cumpre





mencionar que temos também a opção de envio de manifestações através do canal de Ouvidoria Online, compreendendo **22** (vinte e dois) recebidas por **E-mail** e **13** (treze) recebidas **pessoalmente**.

MEIOS DE ENTRADA DOS CHAMADOS	2ª QUADRIMESTRE - 2023				
	MAIO	JUNHO	JULHO	AGOSTO	TOTAL
e-SIC	21	13	9	16	59
OUVIDORIA - ON LINE	1	2	0	0	3
WEB - MAIL	4	9	1	8	22
PRESENCIAL	0	3	9	1	13
TOTAL GERAL	97				

Planilha 02 – Fonte: Ouvidoria da Assembleia Legislativa.

Quanto ao assunto das manifestações recebidas, observa-se que o assunto mais recorrente foi sobre Lei e servidores, conforme tabela abaixo.

ASSUNTO INTERNO	CHAMADOS	%
GESTÃO DE PESSOAS	12	12,37%
LEGISLAÇÃO	11	11,34%
TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	3	3,09%
LICITAÇÃO	4	4,12%
FINANÇAS	10	10,31%
CERIMONIAL	2	2,06%
LAI	7	7,22%
JURÍDICO	3	3,09%
SECOM	2	2,06%
SUPERINT. DO INSTITUTO DE MEMÓRIA	3	3,09%
ESPAÇO CIDADANIA	27	27,84%
ESTRUTURA ORGANIZACIONAL	6	6,19%
CURSOS	7	7,22%
TOTAL GERAL	97	100,00%

Planilha 03 – Fonte: Ouvidoria da Assembleia Legislativa.





8. ÍNDICE DE ATENDIMENTOS DOS PRAZOS DE RESPOSTA DAS DEMANDAS

Visando melhorar o atendimento prestado pela Unidade de Ouvidoria ao cidadão, estabeleceu-se como meta para 2023 que todas as manifestações recebidas sejam respondidas dentro do prazo legal, de acordo com o estabelecido na lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação) e lei nº 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos).

Das **97** (noventa e sete) manifestações protocoladas por esta Ouvidoria-geral, **77** (setenta e sete) já tiveram sua análise concluída e foram respondidas no prazo, **11** (onze) foram respondidas fora do prazo e **09** (nove) encontravam-se em andamento até dia 31/08/2023.

TEMPO DE RESPOSTA	CHAMADOS	%
ATÉ 30 DIAS	77	79,38%
31 A 60 DIAS	10	10,31%
MAIS DE 60 DIAS	1	1,03%
NÃO CONCLUÍDAS	9	9,28%
TOTAL GERAL	97	100,00%

Planilha 04 – Fonte: Ouvidoria da Assembleia Legislativa.





Ouvidoria-Geral da Assembleia Legislativa de Mato Grosso, 31 de agosto de 2023.

UECILENY RODRIGUES FERNANDES VIERIRA
Ouvidora – Geral da ALMT

FLÁVIA HELENA DA COSTA TEIXEIRA
Gerente Administrativo da Ouvidoria

CASTRIEL DE ARAUJO JUNIOR
Assessor Técnico Legislativo

