



RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA-GERAL 3º QUADRIMESTRE/2023



ASSEMBLEIA LEGISLATIVA
Edifício Gov. Dante Martins de Oliveira



COMPOSIÇÃO

OUVIDORA-GERAL

UECILENY RODRIGUES FERNANDES VIEIRA

GERENTE ADMINISTRATIVO DA OUVIDORIA

FLÁVIA HELENA DA COSTA TEIXEIRA LANA

MESA DIRETORA

PRESIDENTE DEP. EDUARDO BOTELHO

1º VICE PRESIDENTE DEP. JANAINA RIVA

2º VICE PRESIDENTE DEP. WILSON SANTOS

1º SECRETÁRIO DEP. MAX RUSSI

2º SECRETÁRIO DEP. VALDIR BARRANCO

3º SECRETÁRIO DEP. GILBERTO CATTANI

4º SECRETÁRIO DEP. VALMIR MORETTO





SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	04
2. ESTRUTURA DE PESSOAL DA OUVIDORIA-GERAL	04
3. ESTRUTURA FÍSICA DA OUVIDORIA-GERAL	05
4. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	05
5. DAS MANIFESTAÇÕES	05
5.1 Do quantitativo de manifestações recebidas na Ouvidoria-geral.	05
5.2 Da tipologia das manifestações.	
5.3 Dos canais de entrada das manifestações.	08
5.4 Assunto das Manifestações	09
6. ÍNDICE DE ATENDIMENTO DOS PRAZOS DE RESPOSTAS DAS MANIFESTAÇÕES	10
7. DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO SIC	11
7.1 Solicitações Recebidas, Atendidas e Indeferidas	11
8. PESQUISA DE SATISFAÇÃO	13
9. CONSIDERAÇÕES FINAIS	13



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 terceiro quadrimestre do ano de **2023**, compreendido entre **01/09/2023 à 31/12/2023**, 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 / 3313-6967**

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 **3º quadrimestre de 2023**, a Ouvidoria-geral, no desempenho de suas atividades, recebeu **84** (oitenta e quatro) manifestações, desse total, observa-se que **01** (um) compreendem manifestação típicas de Ouvidorias, como **0** (zero) **Crítica**, **0** (zero) **Denúncias**, **0** (zero) **Elogios**, **1** (um) **Informações**, **0** (zero) **Reclamações**, **0** (zero) **Sugestões**, **0** (zero) **Outros**, bem como **53** (cinquenta e três) manifestações oriundas da Lei de Acesso à Informação (SIC). Desse, **total 54** (cinquenta e quatro) conforme tabela a seguir:

CLASSIFICAÇÃO DO CHAMADO	3ª QUADRIMESTRE - 2023				
	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	TOTAL
CRÍTICA	0	0	0	0	0
ELOGIO	0	0	1	0	1
INFORMAÇÃO	0	0	0	0	0
DENÚNCIA	0	0	0	0	0
RECLAMAÇÃO	0	0	0	0	0
SUGESTÃO	0	0	0	0	0
OUTROS	0	0	0	0	0
SIC-SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO	29	18	1	5	53
TOTAL GERAL	54				

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 **05** (cinco), **20** (vinte) recebidas por **E-mail** e **01** (um) recebidas **pessoalmente**.

MEIOS DE ENTRADA DOS CHAMADOS	3ª QUADRIMESTRE - 2023				
	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	TOTAL
e-SIC	29	18	1	5	53
OUVIDORIA - ON LINE	0	1	1	3	5
WEB - MAIL	4	9	4	3	20
PRESENCIAL	0	6	0	0	6
TOTAL GERAL	84				

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.

ASSUNTOS INTERNOS	CHAMADOS	%	TOTAL
SUPERINT. CONT. E CONVENIOS	2	2,35%	2
ESCOLA DO LEGISLATIVO/CURSO	13	15,29%	13
LEGISLAÇÃO	10	11,76%	10
ESPAÇO CIDADANIA/EMISSÃO RG	13	15,29%	13
TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	5	5,88%	5
GESTÃO DE PESSOAS	6	7,06%	6
INFORMAÇÃO ACERVO HISTÓRICO	6	7,06%	6
INFORMAÇÃO JURÍDICA	4	4,71%	4
SEC. PARLAMENTAR DA MESA DIR.	3	3,53%	3
NÚCLEO SOCIAL	8	9,41%	8
NÚCLEO ECONÔMICO	2	2,35%	2
NÚCLEO AMBIENTAL E DESEN. ECON.	2	2,35%	2
SEC. GERAL	3	3,53%	3
COMUNICAÇÃO SOCIAL	4	4,71%	4
FAP - FUNDO GAB. DEP. FAISSAL	2	2,35%	2
FAP - FUNDO GAB. DEP. WILSON SANTOS	2	2,35%	2
TOTAL GERAL		100,00%	85

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 **84** (oitenta e quatro) manifestações protocoladas por esta Ouvidoria-geral, **68** (sessenta e oito) já tiveram sua análise concluída e foram respondidas no prazo, **07** (sete) foram respondidas fora do prazo, e **05** (cinco) encontravam-se em andamento e **04** (quatro) não foram concluídas até dia 31/12/2023.

TEMPO DE RESPOSTA	CHAMADOS	%
ATÉ 30 DIAS	68	80,95%
31 A 60 DIAS	7	8,33%
MAIS DE 60 DIAS	5	5,95%
NÃO CONCLUÍDAS	4	4,76%
TOTAL GERAL	84	100%

Planilha 04 – Fonte: Ouvidoria da Assembleia Legislativa.



Ouvidoria-Geral da Assembleia Legislativa de Mato Grosso, 31 de dezembro 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

