

OUVIDORIA-GERAL



RELATÓRIO de ATIVIDADES ANUAL 2023



ALMT | Assembleia Legislativa

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	4
2. ESTRUTURA DE PESSOAL DA OUVIDORIA	4
3. ESTRUTURA FÍSICA DA OUVIDORIA	5
4. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	5
5. DAS MANIFESTAÇÕES	5
5.1 Do quantitativo de manifestações recebidas na Ouvidoria-geral	5
5.2 Da tipologia das manifestações	7
5.3 Dos canais de entrada das manifestações	8
5.4 Assuntos das manifestações	9
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. SATISFAÇÃO DO USUÁRIO	13
9. CONSIDERAÇÕES FINAIS	15





1. INTRODUÇÃO

O presente relatório tem por finalidade apresentar uma síntese das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria-geral da Assembleia Legislativa de Mato Grosso, no exercício de **2023**, compreendido entre **01.01.2023** e **31.12.2023**, bem como demonstrar os resultados relacionados às recebidas e processadas pela Unidade.

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.

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 nas dependências do Prédio da Assembleia legislativa do Estado de Mato Grosso, no térreo.

4. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

As atividades desenvolvidas pela Ouvidoria-geral da ALMT foram realizadas em consonância com as diretrizes constantes no Regimento Interno, c/c art.47 da Resolução Normativa nº. 11/2021, Instrução Normativa SOU – 01/2014, bem como com o Plano Estratégico desta Casa de Leis.

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 pelos 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. DAS MANIFESTAÇÕES

5.1 Do quantitativo de manifestações recebidas na Ouvidoria-geral.

Os dados quantitativos que serão demonstrados referem-se as manifestações registradas pelo público interno e externo desta Casa de Leis, correspondendo ao quantitativo recebido, analisado, triado, tratado e respondido no período de abrangência.

Cumprе ressaltar que a Ouvidoria-geral é o canal onde o usuário exerce sua cidadania, pois quando uma manifestação é recebida, se busca uma resposta, informações, adoção de esclarecimentos e medidas necessárias, a fim de sanar irregularidades e garantir atendimento de qualidade.





No ano de **2023**, a Ouvidoria-geral, no desempenho de suas atividades, recebeu **325** (trezentos e vinte e cinco) manifestações, sendo **110** (cento e dez) manifestações típicas de Ouvidoria e **215** (duzentos e quinze) oriundas do Serviço de Informação ao Cidadão.

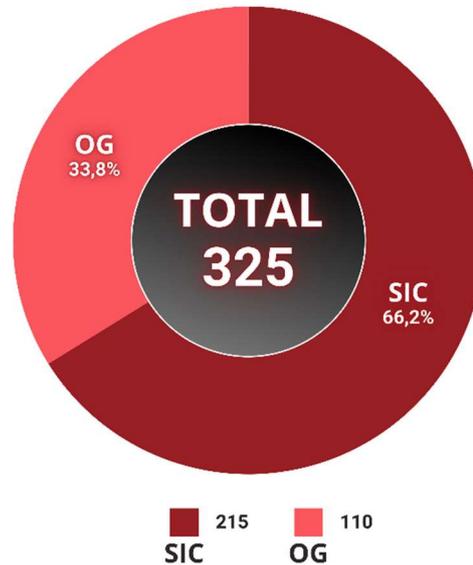


Gráfico 01 – Fonte: Ouvidoria-Geral ALMT

O quantitativo de manifestações teve oscilações durante os meses de 2023, conforme podemos verificar no gráfico abaixo:

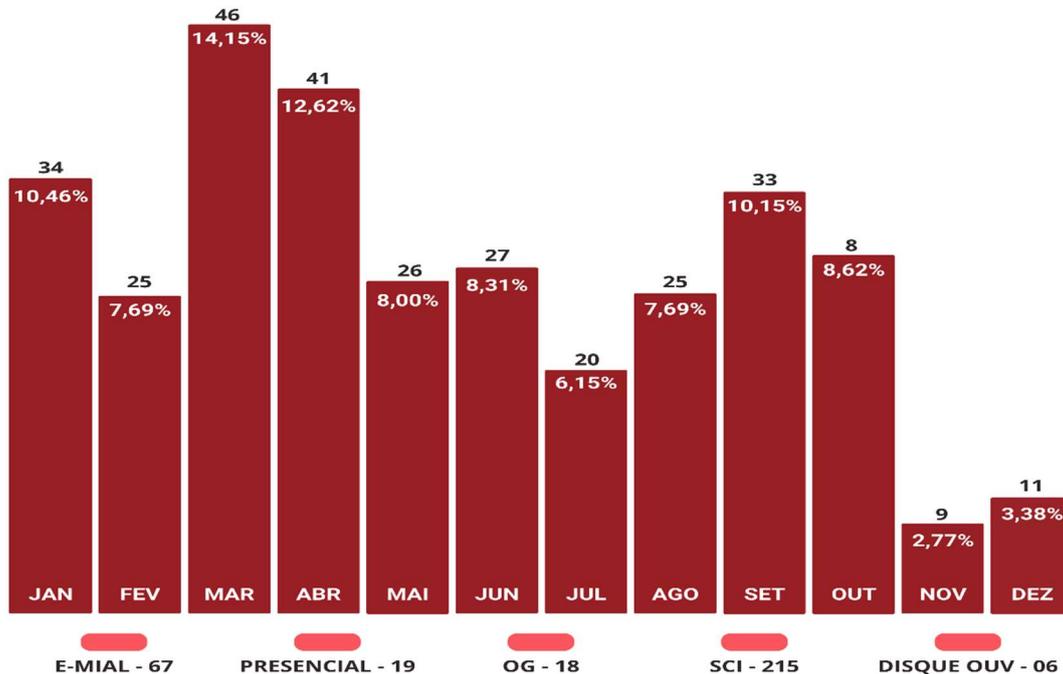


Gráfico 02 – Fonte: Ouvidoria-Geral ALMT





5.2 Da tipologia das manifestações.

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

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

No que diz respeito à tipologia, as manifestações típicas de Ouvidoria são 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 às 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.

Realizada esta ressalva, observa-se que no exercício de 2023, foram recebidas **215** (duzentos e quinze) manifestações de solicitações de acesso à informação, **80** (oitenta) **Informações**, **18** (dezoito) **Outros Serviços**, **05** (cinco) **Reclamações**, **03** (três) **Denúncias**, **02** (duas) **Sugestões**, **01** (um) **Elogio** e **01** (um) **Crítica**, conforme observa-se no gráfico a seguir:

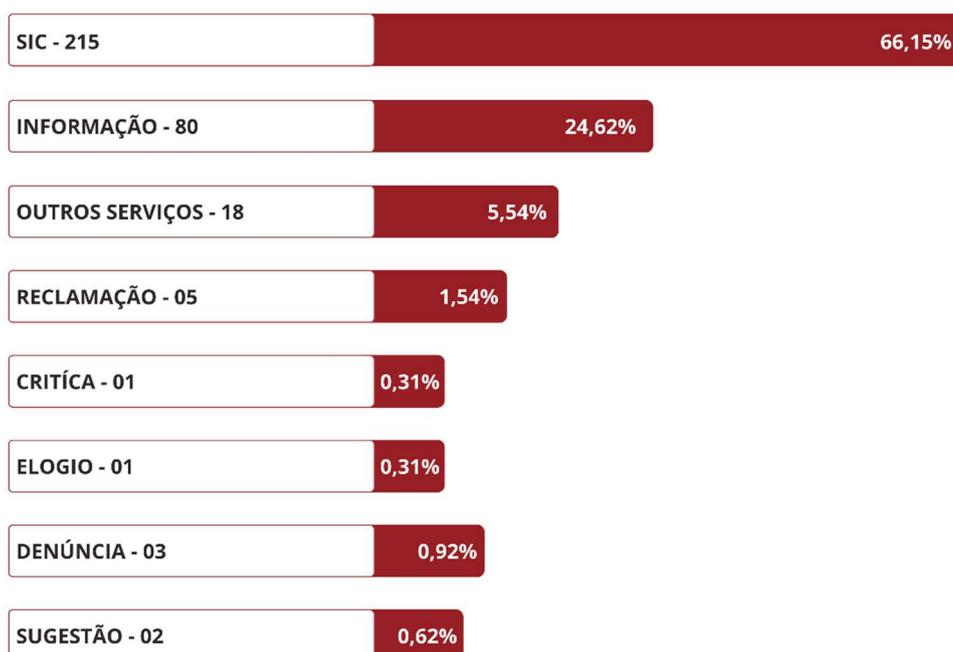


Gráfico 03 – Fonte: Ouvidoria-Geral ALMT

5.3 Dos canais de entrada das manifestações.

A Ouvidoria-geral da ALMT dispõe de **4** (quatro) canais para recebimento de manifestações, sendo eles: **canal de Ouvidoria Online**, **e-mail**, **presencial** e **disque Ouvidoria**.

Observa-se que o canal mais utilizado foi o Ouvidoria Online com **233** (duzentos e trinta e três), que abrangeu o **71,69%** (setenta e um vírgula e sessenta e nove por cento) do quantitativo recebido, vejamos:

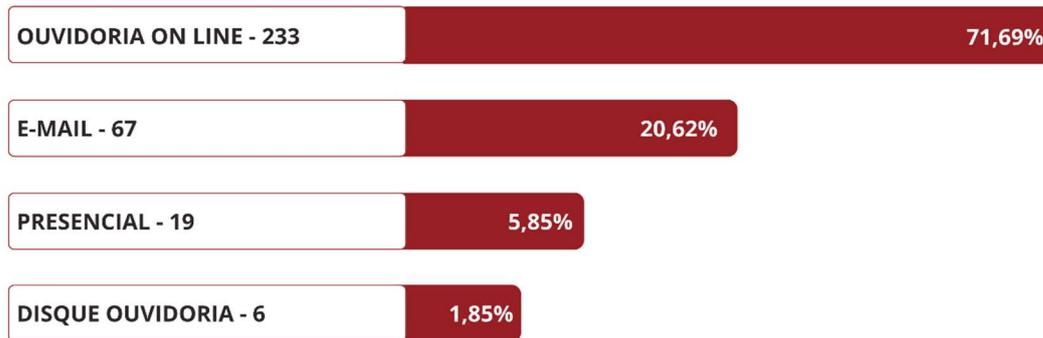


Gráfico 04 – Fonte: Ouvidoria-Geral ALMT

5.4 Assunto das Manifestações.

Quanto ao assunto das manifestações recebidas, observa-se que os 5 assuntos mais recorrentes foram sobre lei de acesso à informação **Escola do Legislativo, Tecnologia da Informação, Espaço Cidadania, Gestão de Pessoas, Legislação e Outros Assuntos.**

PRINCIPAIS ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES

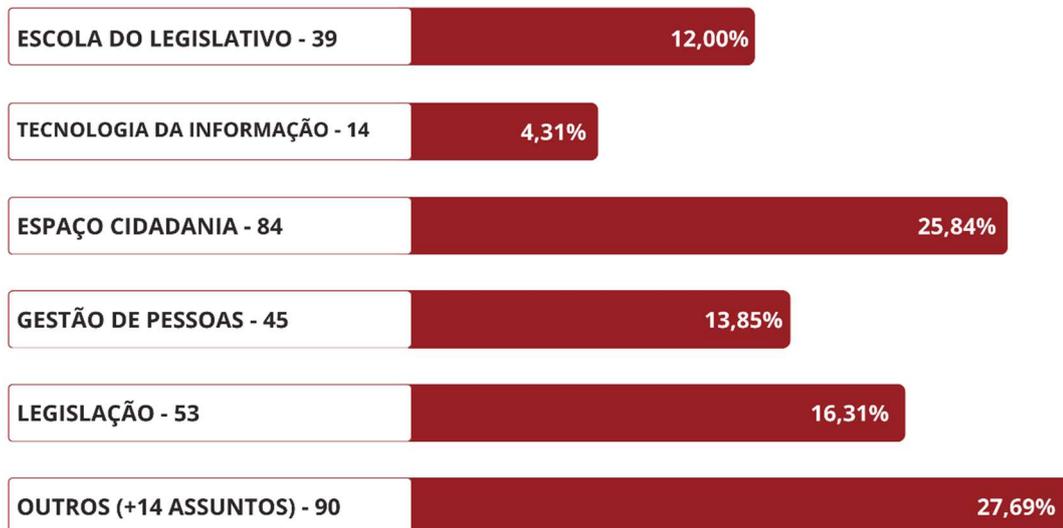


Gráfico 05 – Fonte: Ouvidoria-Geral ALMT



6. ÍNDICE DE ATENDIMENTO DOS PRAZOS DE RESPOSTA DAS MANIFESTAÇÕES

No exercício de 2023, como mencionado, foram recebidos o total de **325** (trezentos e vinte e cinco) manifestações, sendo **215** (duzentos e quinze) oriundas do Serviço de Informação ao Cidadão, **110** (cento e dez) oriundas da Ouvidoria.

Quanto ao Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), foram recebidos **215** (duzentos e quinze) pedidos. Destes, observa-se que **211** (duzentos e onze) foram respondidas dentro do prazo previsto na Lei nº. 12.527/2011, e **4** (quatro) fora do prazo, conforme gráfico abaixo:

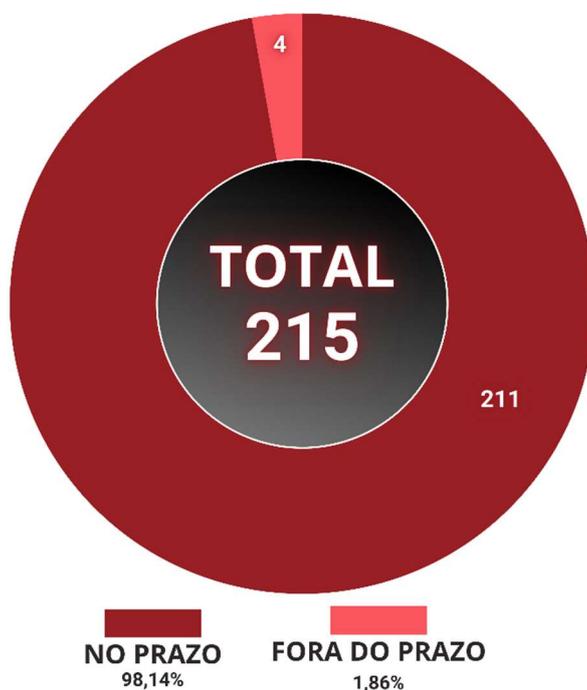


Gráfico 06 – Fonte: Ouvidoria-Geral ALMT

Por fim, quanto às manifestações relacionadas a informações, reclamações, denúncias, críticas, elogios e sugestões, Ouvidoria-geral recebeu o quantitativo de **110** (cento e dez) chamados, conforme gráfico identificado o quantitativo respondido no prazo e fora no prazo:

**PRAZO DE RESPOSTAS DAS
 MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA**


Gráfico 07 – Fonte: Ouvidoria-Geral ALMT

7. DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC

A Ouvidoria-geral é a unidade da Assembleia Legislativa de MT, que recebe os pedidos oriundos Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, com base na Lei n.º 12.527/2011, presencialmente, na sala da Ouvidoria, ou através do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC). Por meio do canal do SIC, qualquer pessoa física ou jurídica, pode encaminhar solicitação de informação para a Assembleia Legislativa, de forma rápida e fácil, além de acompanhar o prazo e receber a resposta eletronicamente. O sistema encontra-se disponível tanto no portal do site da AL e no Portal da Transparência.

7.1 Solicitações respondidas, atendidas e Indeferidas.

Conforme mencionado, durante o exercício de 2023 a Ouvidoria-geral recebeu o quantitativo de **215** (duzentos e quinze) solicitação de informação ao cidadão (SIC). Deste quantitativo, informou que **205** (duzentos e cinco) foram atendidos, **08** (oito) possuíam pedidos genéricos e **02** (dois) foram indeferidos por não se tratar de solicitação de informação, tratar de pedido desproporcional ou desarrazoado, informações inexistentes ou por não termos competência para responder, conforme gráfico demonstrado abaixo:

STATUS DO SIC

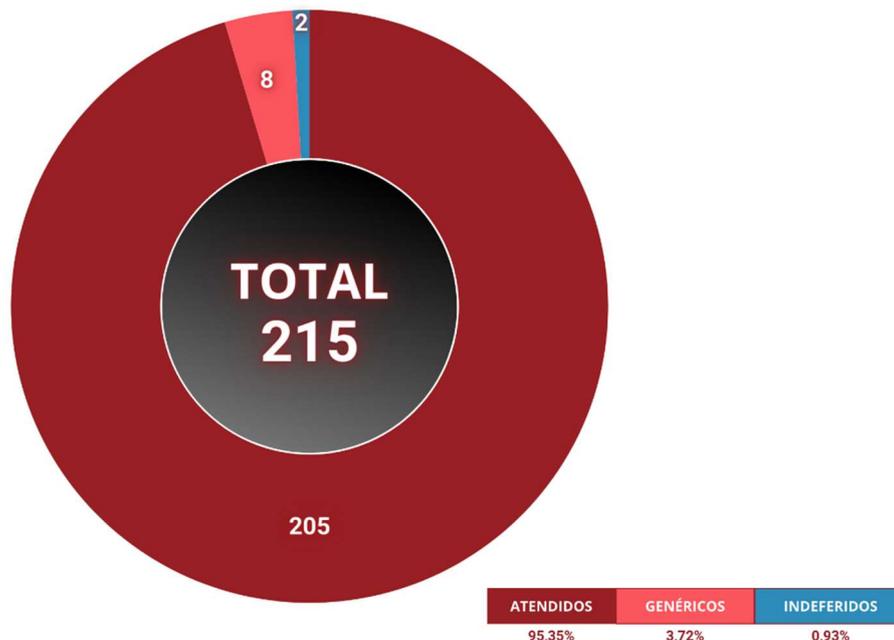


Gráfico 08 – Fonte: Ouvidoria-Geral ALMT

Quanto as informações genéricas sobre solicitante estão distribuídas da seguinte forma:

TIPO DE SOLICITANTE DO SIC



Gráfico 09 – Fonte: Ouvidoria-Geral ALMT



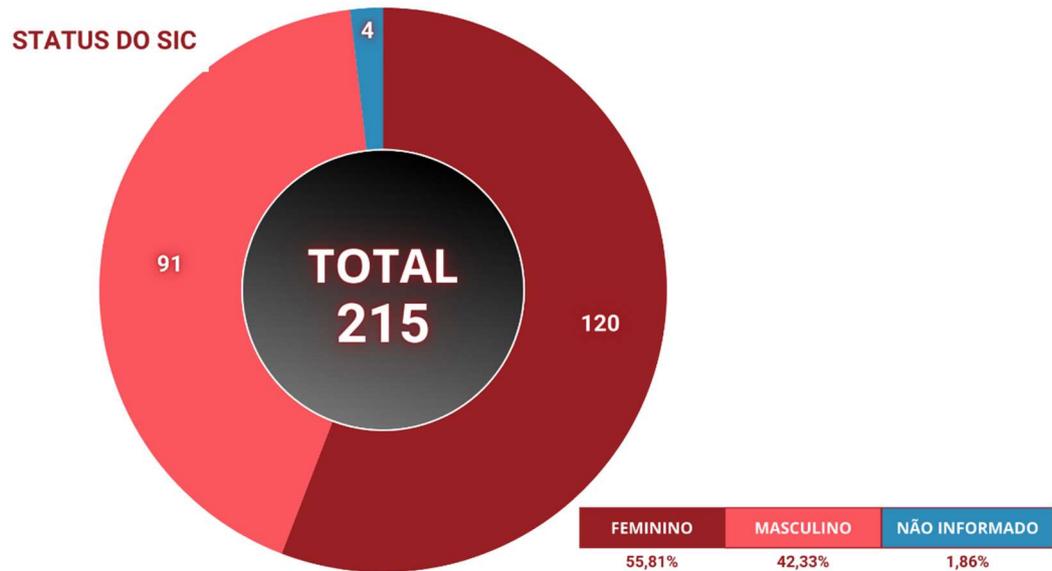


Gráfico 10 – Fonte: Ouvidoria-Geral ALMT

8. SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

Em conformidade com a Lei n.º 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 cidadão.

Sempre que o demandante se identifica e fornece e-mail, é feito o encaminhamento automático de pesquisa de satisfação após a conclusão da demanda. Assim, o demandante pode avaliar os serviços prestados, e a Ouvidoria pode melhorar as atividades a partir das críticas recebidas. Em 2023, houve **35** (trinta e cinco) respostas às pesquisas de satisfação encaminhadas.

Do total de respondentes **09** (nove) declararam-se **Ótimo** e **13** (treze) **Bom**, com a atuação da Ouvidoria, conforme a apresentado na tabela, a seguir:

GRAU DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO		
GRAU DE SATISFAÇÃO COM O DE ATENDIMENTO	Nº DE RESPOSTA	PORCENTUAL
ÓTIMO	9	25,71%
BOM	13	37,14%
REGULAR	6	17,14%
RUIM	4	11,43%
PÉSSIMO	3	8,57%
TOTAL	35	100%

Tabela 01 – Fonte: Ouvidoria-Geral ALMT

Na mesma pesquisa, solicita – se que o manifestante informe sua satisfação em relação ao prazo de atendimento. Nessa avaliação **06** (seis) declararam – se **Ótimo** e **15** (quinze) **Bom**, com a atuação da Ouvidoria, conforme a apresentado na tabela, a seguir:

GRAU DE SATISFAÇÃO COM O PRAZO DE ATENDIMENTO			
GRAU DE SATISFAÇÃO COM O PRAZO DE ATENDIMENTO		Nº DE RESPOSTA	PORCENTUAL
ÓTIMO		6	17,14%
BOM		15	42,86%
REGULAR		7	20,00%
RUIM		4	11,43%
PÉSSIMO		3	8,57%
TOTAL		35	100%

Tábel 02 – Fonte: Ouvidoria-Geral ALMT

Além desses itens, a pesquisa enviada verificou a satisfação com relação à qualidade da resposta. Também nesse quesito, a avaliação dos serviços da Ouvidoria foi positiva. Nessa avaliação **16** (dezesseis) declaram – se **Ótimos** e **11** (onze) **Bom**, com a atuação da Ouvidoria, conforme a apresentado na tabela, a seguir:

GRAU DE SATISFAÇÃO COM A QUALIDADE DA RESPOSTA			
GRAU DE SATISFAÇÃO COM A QUALIDADE DA RESPOSTA		Nº DE RESPOSTA	PORCENTUAL
ÓTIMO		16	45,71%
BOM		11	31,43%
REGULAR		5	14,29%
RUIM		3	8,57%
PÉSSIMO		0	0,00%
TOTAL		35	100%

Tábel 03 – Fonte: Ouvidoria-Geral ALMT



9. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com o objetivo de possibilitar que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania proporcionem contínua melhoria dos serviços públicos prestados, a Ouvidoria-geral tem cumprido com a sua missão de atuar como interlocutora entre o usuário e a ALMT, bem como atuado no sentido de aprimorar a sua forma de atuação, com revisão e implementação de novos fluxos de trabalho, mapeamento das atividades e avaliações acerca das análises realizadas pela equipe, e recebida de seus usuários.

Vale destacar que a Ouvidoria-geral, zelando pelo bom atendimento ao público, engajou-se na busca por respostas rápidas, qualificadas, de linguagem clara e objetiva, que possibilitassem melhor diálogo com a sociedade e que atendessem metas estipuladas, contribuindo, assim, para a melhoria dos serviços prestados pela ALMT.

Assim, para 2024, a perspectiva é que a Ouvidoria-geral da AL-MT continue avançando na melhoria do trabalho realizado e atuando com independência e agilidade, de modo a aproximar cada vez mais os usuários do serviço público.

Ouvidoria-geral da Assembleia Legislativa de Mato Grosso, janeiro de 2024.

UECILENY RODRIGUES FERNANDES VIEIRA

Ouvidora Geral da ALMT

FLÁVIA HELENA DA COSTA TEIXEIRA LANA

Gerente Administrativo da Ouvidoria

CASTRIEL DE ARAUJO JUNIOR

Assessor Técnico Legislativo

