

OUVIDORIA-GERAL



RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA-GERAL 1º QUADRIMESTRE/2024

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA
Edifício Gen. Dante Martins de Oliveira



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	9





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 primeiro quadrimestre do ano de **2024**, compreendido entre **01/01/2024 à 30/04/2024**, 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** ou **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 **1º quadrimestre de 2024**, a Ouvidoria-geral, no desempenho de suas atividades, recebeu **109** (cento e nove) manifestações, desse total, observa-se que **12** (doze) compreendem manifestações típicas de Ouvidorias, como **01** (uma) **Crítica**, **03** (três) **Denúncias**, **0** (zero) **Elogios**, **04** (quatro) **Informações**, **01** (uma) **Reclamações**, **02** (duas) **Sugestões**, **01** (um) **Outros**, bem como **87** (oitenta e sete) manifestações oriundas da Lei de Acesso à Informação (SIC). Desse total, **99** (noventa e nove) conforme tabela a seguir:

CLASSIFICAÇÃO DO CHAMADO	1ª PRIMEIRO QUADRIMESTRE - 2024				
	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	TOTAL
DENÚNCIA	1	0	1	1	3
INFORMAÇÃO	1	1	1	1	4
SUGESTÃO	0	0	1	1	2
CRÍTICA	0	0	0	1	1
RECLAMAÇÃO	0	0	1	0	1
ELOGIOS	0	0	0	0	0
OUTROS	0	1	0	0	1
SIC - SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO	29	38	13	7	87
TOTAL GERAL					99

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 onde foram **04** (quatro), **14** (quatorze) recebidas por **E-mail** e **04** (quatro) recebidas **pessoalmente**.

MEIOS DE ENTRADA DOS CHAMADOS	1º PRIMEIRO QUADRIMESTRE - 2024				
	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	TOTAL
e-SIC	29	38	13	7	87
OUVIDORIA - ON LINE	1	0	2	1	4
WEB - MAIL	8	0	3	3	14
PRESENCIAL	2	0	1	1	4
	TOTAL				109

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	%
DENÚNCIA DE SERVIDOR	3	2,75%
SISTEMA ELETRÔNICO DE PEDIDO DE INFORMAÇÃO	1	0,92%
UNIFORME ESCOLARES	2	1,83%
DIREITOS NA LEI	1	0,92%
INFORMAÇÕES DE SERVIDOR	10	9,17%
AUDITORIA	2	1,83%
ESTRUTURA ORGANIZACIONAL	3	2,75%
RECLAMAÇÃO SERVIDOR	5	4,59%
CONTRATOS DE SERVIÇOS	1	0,92%
LAI	1	0,92%
PROJETOS DE LEI	9	8,26%
EDITAL DE PREGÃO ELETRONICO	2	1,83%
OFICIO PARLMENTAR	2	1,83%
PORTAL TRANSPARENCIA	18	16,51%
LOA	1	0,92%
TI	1	0,92%
INFORMAÇÕES DE CURSOS / CERTIFICADOS	36	33,03%
EMENDAS CONSTITUCIONAIS	1	0,92%
RELATÓRIOS DA CPI	1	0,92%
INFORMAÇÕES DE RG	9	8,26%
TOTAL	109	100%

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 2024 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 **109** (cento e nove) manifestações protocoladas por esta Ouvidoria-geral, **99** (noventa e nove) já tiveram sua análise concluída e foram respondidas no prazo, **08** (oito) foram respondidas fora do prazo e **02** (duas) encontravam-se em andamento até dia 30/04/2024.

TEMPO DE RESPOSTA	CHAMADOS	%
ATÉ 30 DIAS	75	68,81%
31A 60 DIAS	24	22,02%
MAIS DE 60 DIAS	8	7,34%
NÃO CONCLUÍDAS	2	1,83%
TOTAL	109	100%

Planilha 04 – Fonte: Ouvidoria da Assembleia Legislativa.





Ouvidoria-Geral da Assembleia Legislativa de Mato Grosso, 31 de maio de 2024.

UECILENY RODRIGUES FERNANDES VIERIRA
Ouvidora – Geral da ALMT

FLÁVIA HELENA DA COSTA TEIXEIRA
Gerente Administrativo da Ouvidoria

CASTRIEL DE ARAUJO JUNIOR
Assessor Técnico Legislativo

