

OUVIDORIA-GERAL



**RELATÓRIO DE ATIVIDADES
DA OUVIDORIA-GERAL
2º 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 segundo quadrimestre do ano de **2024**, compreendido entre **01/05/2024 à 31/08/2024**, 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** (dezessete horas)
- **Presencial:** Realizado de segunda a sexta-feira das **7h** (sete) às **17h** (dezessete) 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 2024, a Ouvidoria-geral, no desempenho de suas atividades, recebeu **95** (noventa e cinco) manifestações, desse total, observa-se que **06** (seis) compreendem manifestações típicas de Ouvidorias, como **01** (uma) **Crítica**, **0** (zero) **Denúncias**, **0** (zero) **Elogios**, **01** (uma) **Informações**, **02** (dois) **Reclamações**, **02** (duas) **Sugestões**, **0** (zero) **Outros**, bem como **56** (cinquenta e seis) manifestações oriundas da Lei de Acesso à Informação (SIC). Desse total, **56** (cinquenta e seis) conforme tabela a seguir:

CLASSIFICAÇÃO DO CHAMADO	2º PRIMEIRO QUADRIMESTRE - 2024				
	MAIO	JUNHO	JULHO	AGOSTO	TOTAL
DENÚNCIA	0	0	0	0	0
INFORMAÇÃO	1	0	0	0	1
SUGESTÃO	0	0	2	0	2
CRÍTICA	0	1	0	0	1
RECLAMAÇÃO	0	0	0	2	2
ELOGIOS	0	0	0	0	0
OUTROS	0	0	0	0	0
SIC - SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO	27	14	9	6	56
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 da **Ouvidoria Online** onde foram **05** (cinco), **19** (dezenove) recebidas por **E-mail** e **14** (quatorze) recebidas **pessoalmente**.

MEIOS DE ENTRADA DOS CHAMADOS	2ª PRIMEIRO QUADRIMESTRE - 2024				
	MAIO	JUNHO	JULHO	AGOSTO	TOTAL
e-SIC	14	9	27	6	56
OUVIDORIA - ON LINE	0	1	1	3	5
WEB - MAIL	4	7	3	6	20
PRESENCIAL	1	3	0	10	14
TOTAL					95

Planilha 02 – Fonte: Ouvidoria da Assembléia 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	%
INFORMAÇÕES DE CURSOS / CERTIFICADOS	19	20,00%
INFORMAÇÕES DE SERVIDORES	16	16,84%
INFORMAÇÕES DE CONTRATOS DE SERVIÇOS	7	7,37%
INFORMAÇÕES DE RG	17	17,89%
PROJETOS DE LEI	3	3,16%
EMENDAS CONSTITUCIONAIS	4	4,21%
ESTRUTURA ORGANIZACIONAL	10	10,53%
RELATÓRIOS DA CPI	6	6,32%
LEI	5	5,26%
LICITAÇÃO	4	4,21%
OUTROS	4	4,21%
TOTAL		95
		100%

Planilha 03 – Fonte: Ouvidoria da Assembléia 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 **95** (noventa e cinco) manifestações protocoladas por esta Ouvidoria-geral, **75** (setenta e cinco) já tiveram sua análise concluída e foram respondidas no prazo, **11** (onze) foram respondidas fora do prazo e **06** (seis) encontravam-se em andamento e 03 (três) não foram concluídas até dia 31/08/2024.

TEMPO DE RESPOSTA	CHAMADOS	%
ATÉ 30 DIAS	75	78,95%
31A 60 DIAS	11	11,58%
MAIS DE 60 DIAS	6	6,32%
NÃO CONCLUÍDAS	3	3,16%
TOTAL	95	100%

Planilha 04 – Fonte: Ouvidoria da Assembleia Legislativa.





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

