



**ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL - ASSEMBLEIA LEGISLATIVA- RELATÓRIO DE  
GESTÃO DA OUVIDORIA RELATÓRIO ANUAL - Gestão 2023 Ouvidoria.**

**1. FUNDAMENTOS CONSTITUCIONAIS, BASE LEGAL E REGIMENTAL.**

O acesso à informação é um direito fundamental previsto no art. 5º, inciso XXXIII; no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição da República Federativa do Brasil.

É uma garantia democrática resguardada pelo constituinte e um dever do Estado em cumprimento ao princípio da Publicidade, expresso no art. 37, *caput*, da Lei Maior.

No plano infraconstitucional os marcos regulatórios que consolidam a matéria e garantem ao cidadão o exercício deste direito são, notadamente, a Lei Federal nº 12.527/2011 – **Lei de Acesso à Informação (LAI)**, a Lei Federal nº 13.460/2017 – **Lei de Proteção e Defesa do Usuário** e a Lei Federal nº 13.709/2018 – **Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)**.

Sem prejuízo, no âmbito de Mato Grosso do Sul o acesso à informação é disciplinado pela Lei Estadual nº 4.416/2013, e, de modo a preservar esta garantia fundamental a Assembleia Legislativa (ALEMS) instituiu a Ouvidoria Parlamentar.

**2. APRESENTAÇÃO.**

A Ouvidoria Parlamentar é a Central de relacionamento da Assembleia Legislativa com o cidadão cujo objetivo principal é receber, registrar as manifestações da população e encaminhá-las aos destinatários, Parlamentares ou Órgãos da Casa, em cumprimento as determinações da legislação pertinente à matéria.

Seu papel é ser a porta de entrada para o diálogo entre os cidadãos e a Assembleia Legislativa, recepcionando, por meio de seus canais, as manifestações que se subdividem em cinco espécies: (i) solicitação; (ii) reclamação; (iii) denúncia; (iv) elogio e (iv) simplifique; para efeitos de classificação das informações obtidas.



Para isso, a Ouvidoria disponibiliza os seguintes canais de atendimento ao público: (i) *e-mail*: ouvidoria@al.ms.gov.br, (ii) Telefones +55 67 3389-6466 e 0800 111 1100, (iii) Postal e Presencial, no endereço: Parque dos Poderes - Av. Desembargador José Nunes da Cunha, s/n - Jardim Veraneio, Campo Grande - MS, Palácio Guaicurus, que funcionam de segunda à sexta-feira, das 7h às 18h, como forma de promover o relacionamento com a sociedade.

A partir das informações obtidas através dos instrumentos de controle e participação social é possível colaborar para a avaliação das políticas e dos serviços públicos, assim, colaborando para a transparência das ações e para a formação de uma cultura que respeite os Direitos Humanos e promova a Cidadania e a Democracia Participativa.

Dessa forma, em cumprimento ao que dispõe o art. 14, II, da Lei nº 13.460/2017 e em atendimento ao art. 30. III, da Lei de Acesso à Informação apresentamos o Relatório de Gestão referente às atividades realizadas no exercício de 2023.

### **3. DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS.**

Para o efeito de registro das demandas as atividades da Ouvidoria tiveram início e término junto aos termos inicial e final da sessão legislativa de 2023. Foram registradas 415 manifestações da comunidade através dos canais de comunicação. Dentre estas, 314, ocorreram de forma presencial ou através de ligações telefônicas e solicitaram informações de caráter simples, enquanto por meio de correio postal ou eletrônico foram recebidas 102 manifestações. Sendo elas respondidas das seguintes formas:

#### **3.1. QUANTO ÀS MANIFESTAÇÕES POR TELEFONE.**

Foram recebidas 172 manifestações por esse meio de comunicação em 2023, todas já com respostas aos questionamentos dos usuários. As ligações telefônicas que solicitavam informações de caráter simples, entre elas a de como manter contatos com órgãos da Assembleia Legislativa de Mato Grosso do Sul, horário de atendimento dos setores e gabinetes parlamentares ou outras entidades ou órgãos da Administração Pública, foram prontamente atendidas. De igual forma as que buscavam informações sobre os procedimentos relativos ao processo legislativo ou ao estágio das proposições.



Quanto às demais ligações, envolvendo questões mais complexas que se enquadram como manifestações, na definição do que estipula o inciso V, do art. 2º, do Código de Defesa do Usuário do Serviço Público - Lei nº 13.460/2017, os respectivos usuários foram orientados a realizá-las na forma do que determina o art. 10, § 4º, da referida lei, ou seja, “por meio eletrônico, ou correspondência convencional, ou verbalmente”.

### **3.2. QUANTO ÀS MANIFESTAÇÕES PRESENCIAIS.**

Foram apresentadas 142 manifestações presencialmente em 2023, todas já com respostas aos questionamentos dos usuários. As de caráter simples foram imediatamente atendidas. Quanto às demais, a orientação foi para que respectivos usuários as realizassem na forma do que determina o art. 10, § 4º da Lei nº 13.460/2017.

**Observação:** A maioria das solicitações presenciais recebidas pela Ouvidoria em 2023 aconteceram nas Audiências Públicas e eventos sediados nesta Casa de Leis. As demandas recepcionadas por esse meio solicitavam, preponderantemente, informações de caráter simples, sendo rapidamente atendidas.

### **3.3. QUANTO ÀS MANIFESTAÇÕES POR CORREIO POSTAL.**

Nenhuma manifestação foi enviada por correio postal em 2023. Quanto a esse procedimento específico as respostas, quando possível, são remetidas via correio eletrônico em razão da disposição contida no § 1º da Lei de Acesso à Informação.

### **3.4. QUANTO ÀS MANIFESTAÇÕES VIA CORREIO ELETRÔNICO (E-MAIL).**

Durante o ano de 2023 ocorreram 102 registros a título de manifestação via *e-mail*, todos respondidos e finalizados restando um em andamento, mas dentro do prazo legal, mas que dependia de informações terceirizadas.





Uma manifestação recepcionada por meio telefônico ou físico fora respondida, também, através de *e-mail*, por solicitação do destinatário para atender a segurança jurídica.

### 3.5. CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES.

Quanto ao tipo de abordagem, as manifestações estão assim discriminadas quanto ao (i) meio de entrada; (ii) espécie manifestação e (iii) resultado, chegamos aos seguintes números:

#### (i) MEIO DE ENTRADA.

Físico: 142;

Correio Postal e Eletrônico: 102;

Telefônico: 172;

TOTAL: 416.

Compreendidos como físicas as realizadas presencialmente na sede da Ouvidoria no Palácio Guaicurus, como eletrônicas ou postais as manifestações recebidas através de *e-mail* ou cartas e telefônicas aquelas recepcionadas pelo número +55 67 3389-6466, 0800 111 1100 ou Ramal da repartição.

#### (ii) ESPÉCIE DE MANIFESTAÇÃO.

SOLICITAÇÃO: 83;

SUGESTÃO: 2;

RECLAMAÇÃO: 3;

DENÚNCIA: 10;

ELOGIOS: 2;

SIMPLIFIQUE: 2;

Para efeito desta classificação foram usados os conceitos determinados pela INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 01/15 DA OUVIDORIA-GERAL DA UNIÃO DA CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO e considerados apenas as manifestações recebidas pelo meio de Correio Postal e Eletrônico em razão da espontaneidade das demandas recepcionadas nos demais canais de comunicação.



**(iii) RESULTADO.**

CONCLUÍDO: 415;

EM ANDAMENTO: 01;

INDEFERIDO: 0;

TOTAL: 416.

**4. ASSUNTOS PRINCIPAIS.**

Dentre as manifestações pertinentes ao Poder Legislativo Estadual, destacam-se os seguintes assuntos:

- (i) Dados quantitativos do processo legislativo;
- (ii) Projetos de lei;
- (iii) Leis pretéritas;
- (iv) Dados quantitativos sobre a transparência de ALEMS;
- (v) Servidores;
- (vi) Informação sobre realização de concurso público;
- (vii) Informações sobre orçamento e finanças;
- (viii) Leis orçamentárias;

Notou-se em 2023 considerável recorrência de manifestações pertinentes as Comissões Permanentes ou não e aos Projetos e Proposições, indicando maior interesse na participação popular.

**5. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS.**

As solicitações e reclamações pertinentes ao Poder Legislativo foram analisadas, encaminhadas e receberam suas correspondentes respostas. Quanto às manifestações pertinentes a outros órgãos ou Poderes foi dada a orientação para requerer o objeto junto ao órgão competente para tratar da demanda apresentada.



## 6. CONCLUSÃO.

Quanto ao trabalho da Ouvidoria, os recursos físicos foram aprimorados e observa-se que os recursos humanos são adequados. A sugestão que sempre se faz necessária é que mesmo sendo apto tecnicamente para exercer suas atividades o responsável pela Ouvidoria deve sempre se manter atualizado, para que isso ocorra, deverá capacitar-se continuamente e participar de eventos para compartilhar experiências com os demais ouvidores de entes públicos. Como recomendação, sugere-se a participação em cursos, palestras e seminários sobre Ouvidoria.

Importante destacar que a qualidade e completude das informações constantes no site da Assembleia Legislativa, se mostrou um canal de comunicação transparente e atualizado e, para aprimorar essa informação, na sexta-feira dia 15/12/2023 os deputados da 12ª Legislatura realizaram a inauguração do sinal de frequências abertas da TV e Rádio Assembleia como mais uma ferramenta para a população acompanhar, em tempo real, de forma dinâmica e ainda mais transparente, os trabalhos legislativos. A TV ALEMS pode ser assistida no canal 7.2 e a Rádio ALEMS pode ser ouvida pela frequência FM 105.5, levando a transparência e informação a todos.

Encerramos, agradecendo a colaboração intersetorial dos diversos órgãos que compõe a ALEMS. Sempre que foi preciso de dados atinentes a outros setores todas as solicitações da Ouvidora para atender aos pedidos de informações formulados pelos cidadãos foram prontamente respondidos como de costume.

Campo Grande, 22 de dezembro de 2023.

Fernando Luiz Pereira da Silva

Responsável em exercício

**Ouvidoria ALEMS**