

OUVIDORIA-GERAL




ASSEMBLEIA LEGISLATIVA
Edifício Gov. Dante Martins de Oliveira

**RELATÓRIO DE ATIVIDADES
DA OUVIDORIA-GERAL
2º QUADRIMESTRE/2026**



ALMT | Assembleia Legislativa

SUMÁRIO

1. OUVIDORIA-GERAL	3
1.1 APRESENTAÇÃO	4
2. ESTRUTURA DE PESSOAL DA OUVIDORIA-GERAL	5
3. ESTRUTURA FÍSICA DA OUVIDORIA-GERAL	6
4. ATENDIMENTOS	7
5. CONTATO	8
6. DAS MANIFESTAÇÕES	9
7. ESTATÍSTICAS DAS MANIFESTAÇÕES	11
8. ÍNDICE DE ATENDIMENTOS DOS PRAZOS DE RESPOSTA DAS DEMANDAS	14
9. PESQUISA DE SATISFAÇÃO	15
10. CONSIDERAÇÕES FINAIS	16



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, que assumiu seu exercício a partir de 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 **2026**, compreendido entre **01/05/2026** e **31/08/2026**, 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

Ouvidora-Geral da ALMT

FERNANDA SIQUEIRA ROSA SILVA

Gerente Administrativa da Ouvidoria

DIEGO OLSON RANGEL

Técnico Legislativo



3. ESTRUTURA FÍSICA DA OUVIDORIA-GERAL

A Ouvidoria da Assembleia Legislativa do Estado de Mato Grosso está localizada no piso térreo da instituição, em espaço destinado ao atendimento e acolhimento das manifestações da população. A estrutura física do setor é organizada de forma a possibilitar o recebimento, registro, análise e encaminhamento das demandas apresentadas pelos cidadãos, contribuindo para a mediação entre a sociedade e a administração pública. O ambiente oferece suporte às atividades administrativas desenvolvidas pela ouvidoria, permitindo a realização de atendimentos presenciais e o acompanhamento das solicitações, reclamações, denúncias, sugestões e elogios encaminhados ao setor. Sua localização em área de fácil acesso dentro da ALMT favorece a acessibilidade e fortalece os princípios de transparência, participação social e comunicação institucional.



4. ATENDIMENTOS

A Ouvidoria-Geral é um departamento responsável por receber, avaliar e encaminhar denúncias, reclamações, solicitações, elogios, sugestões referentes a quaisquer atos administrativos, demandados pelo cidadão-usuário para providências pertinentes à 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/ouvidoria-geral, clicar em formulário de manifestação;

E-mail:

- ouvidoria@al.mt.gov.br

Telefone:

- Por meio do 0800 647-9595

Presencial:

Na sala da Ouvidoria

Assembleia Legislativa de Mato Grosso
Edifício Gov. Dante Martins de Oliveira
Avenida André 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.



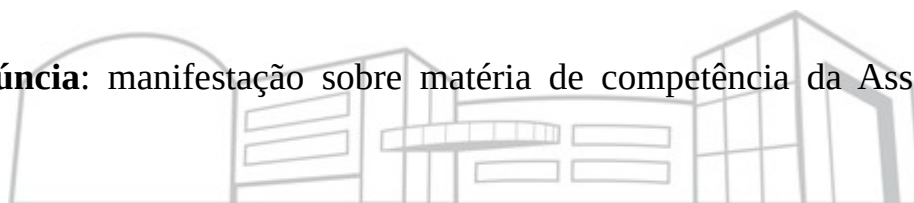
6. DAS MANIFESTAÇÕES

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.

- **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.

- **Outros:** manifestações que, por sua natureza ou especificidade, não se enquadram nas definições das categorias anteriores, exigindo tratamento individualizado pela Ouvidoria-Geral.

- **Inepta:** Classificação atribuída para identificar solicitações que foram cadastradas, mas não puderam ser atendidas porque não continham informação suficiente para determinar qual era a demanda.





7. ESTATÍSTICAS DAS MANIFESTAÇÕES

CLASSIFICAÇÃO DOS CHAMADOS

No 2º quadrimestre de 2026, a Ouvidoria-Geral, no desempenho de suas atividades, recebeu 98 (noventa e oito) manifestações. Desse total, observa-se que 45 compreendem manifestações típicas de Ouvidoria, sendo 3 denúncias, 30 informações, 2 sugestões, 2 críticas, 8 reclamações. Houve também 22 solicitações no Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), 17 ofícios e 14 manifestações foram classificadas como ineptas

Classificação do Chamado	2º QUADRIMESTRE - 2026				
	Maio	Junho	Julho	Agosto	Total
DENÚNCIA	1	0	1	1	3
INFORMAÇÃO	6	13	8	3	30
SUGESTÃO	0	0	1	1	2
CRÍTICA	2	0	0	0	2
RECLAMAÇÃO	2	6	0	0	8
ELOGIOS	0	0	0	0	0
OUTROS	0	0	0	0	0
SIC	7	8	7		22
OFÍCIO	3	1	11	2	17
INEPTA	4	6	3	1	14
TOTAL	25	34	31	8	98

Planilha 01 – Fonte: Ouvidoria da Assembleia Legislativa





MEIOS DE ENTRADA

Em relação ao meio de entrada das manifestações/chamados, cumpre mencionar que o canal e-SIC registrou 47 (quarenta e sete) entradas, o Web-mail contabilizou 31 (trinta e uma), o canal Ouvidoria somou 15 (quinze) e 5 (cinco) manifestações foram recebidas presencialmente.

MEIOS DE ENTRADA DOS CHAMADOS	2º QUADRIMESTRE - 2026				
	MAIO	JUNHO	JULHO	AGOSTO	TOTAL
e-SIC	12	21	13	1	47
WEB-MAIL	5	9	13	4	31
OUVIDORIA	6	3	5	1	15
PRESENCIAL	2	1		2	5
TOTAL	25	34	31	8	98

Planilha 02 – Fonte: Ouvidoria da Assembleia Legislativa.





ASSUNTO INTERNO

Quanto ao assunto das manifestações recebidas, observa-se que o assunto mais recorrente foi Informação (25), seguido de Ofício (16) e LAI – Lei de Acesso a Informação (13), conforme tabela abaixo.

O campo "Assunto Interno" registra a natureza temática de cada manifestação recebida pela Ouvidoria-Geral, independentemente do setor para o qual a demanda foi encaminhada para resolução.

Dessa forma, uma reclamação relacionada à conduta de um servidor é classificada como Gestão de Pessoas, ainda que o encaminhamento tenha sido direcionado a outro órgão ou autoridade externa, a depender das circunstâncias do caso concreto.

Esse critério de classificação permite identificar os temas mais recorrentes trazidos pela sociedade a esta Ouvidoria, o que auxilia na análise qualitativa das manifestações recebidas e subsidia decisões de gestão voltadas à melhoria contínua dos serviços prestados pela Assembleia Legislativa do Estado de Mato Grosso.

ASSUNTO INTERNO	CHAMA-DOS	%
Escola do Legislativo	10	10,20%
Espaço Cidadania	02	2,04%
Estrutura Organizacional	07	7,14%
Gestão de Pessoas	11	11,22%
Informação	25	25,51%
Instituto Memória	2	2,04%
LAI - Lei de Acesso a Informação	13	13,27%
Legislação	6	6,12%
Ofício	16	16,33%
Órgão Externo	4	4,08%
Serviços Legislativos	1	1,02%
Tecnologia da Informação	1	1,02%
TOTAL GERAL	98	100,00%

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 2026 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 98 (noventa e oito) manifestações protocoladas por esta Ouvidoria-Geral, 93 (noventa e três) foram respondidas dentro do prazo, 0 (zero) teve o prazo prorrogado, 1 (uma) foi respondida após o prazo legal e 4 (quatro) encontravam-se não concluídas.

TEMPO DE RESPOSTA	CHAMADOS	%
DENTRO DO PRAZO	93	94,9%
PRAZO PRORROGADO	0	0%
APÓS O PRAZO LEGAL	1	1,02%
NÃO CONCLUÍDAS	4	4,08%
TOTAL GERAL	98	100,00%

Planilha 04 – Fonte: Ouvidoria da Assembleia Legislativa.





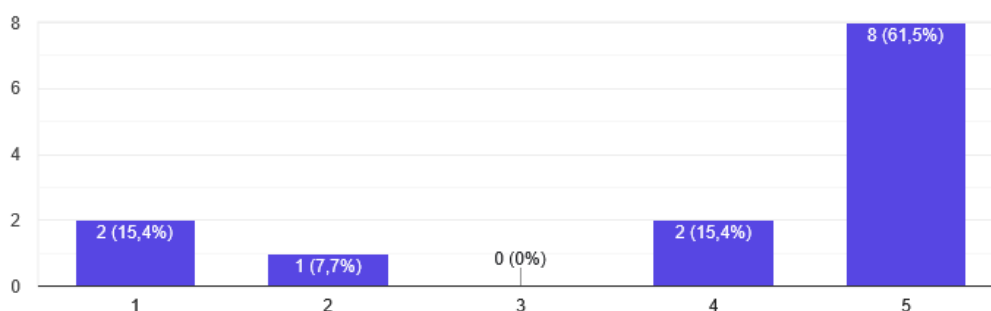
9. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

A pesquisa de satisfação, que contou com uma amostra de 13 respostas, apresentou 69,2% de taxa de sucesso na resolução das demandas e 76,9% de avaliação positiva no que respeita ao atendimento geral, considerando a soma das notas 4 (bom) e 5 (ótimo). Os dados indicam ainda que 61,5% dos utilizadores atribuíram a nota máxima (5) ao serviço, reforçando o compromisso da Ouvidoria-Geral com a transparência e a qualidade na prestação do serviço público à comunidade mato-grossense.

SATISFAÇÃO GERAL COM ATENDIMENTO

Satisfação Geral com atendimento

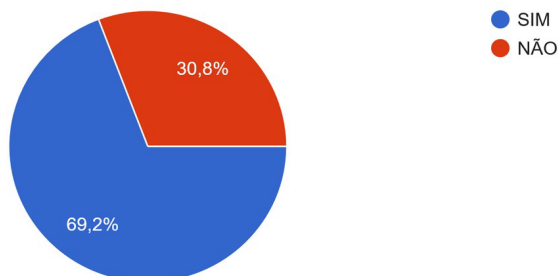
13 respostas



A DEMANDA FOI RESOLVIDA?

Sua demanda foi resolvida?

13 respostas



10. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente relatório quadrimestral demonstra que a Ouvidoria-Geral da Assembleia Legislativa atuou como canal de interlocução com a sociedade, promovendo o recebimento, tratamento e encaminhamento das manifestações, em observância às diretrizes estabelecidas pela Lei de Acesso à Informação e demais normas aplicáveis à transparência e ao atendimento ao cidadão.



Ouvidoria-Geral da Assembleia Legislativa de Mato Grosso, 18 de setembro de 2026.

UECILENY RODRIGUES FERNANDES

Ouvidora-Geral da ALMT

FERNANDA SIQUEIRA ROSA SILVA

Gerente Administrativa da Ouvidoria

DIEGO OLSON RANGEL

Técnico Legislativo

