



RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA-GERAL 2º QUADRIMESTRE/2025



ASSEMBLEIA LEGISLATIVA
Edifício Gen. Dante Martins de Oliveira



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	8



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 originalmente pela Lei nº 7.860, de 19 de dezembro de 2002, e atualmente regida pela Lei nº 11.488/2021, que atualizou a legislação anterior, a Ouvidoria da ALMT tem como Ouvidora a Sra. Uecileny Rodrigues Fernandes Vieira, que assumiu o exercício em 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 **2025**, compreendido entre **01/05/2025 à 31/08/2025**, 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 Administrativo da Ouvidoria

CASTRIEL DE ARAUJO JUNIOR
Assessor Técnico Legislativo

DIEGO OLSON RANGEL
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**

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



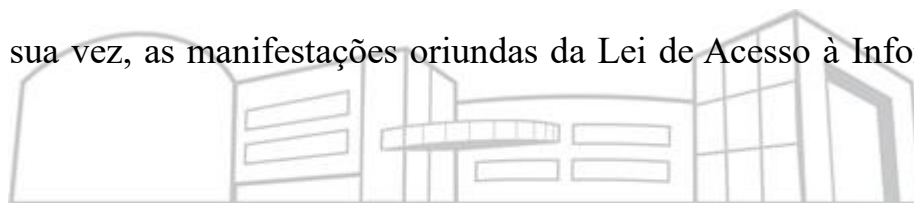
A Ouvidoria-Geral, no uso de suas atribuições, recebe, classifica, trata e responde as seguintes categorias de demandas:

- **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 2025, a Ouvidoria-Geral, no desempenho de suas atividades, recebeu 116 (cento e dezesseis) manifestações. Desse total, observa-se que 54 (cinquenta e quatro) compreendem manifestações típicas de Ouvidorias, sendo 01 (uma) Crítica, 12 (doze) Denúncias, 0 (zero) Elogios, 32 (trinta e duas) Informações, 05 (cinco) Reclamações, 04 (quatro) Sugestões, bem como 62 (sessenta e duas) manifestações oriundas da Lei de Acesso à Informação pelo Sistema de Informações ao Cidadão (SIC). Desse modo, o total de manifestações recebidas no período foi de 116 (cento e dezesseis), conforme tabela a seguir:

Classificação do Chamado	1º QUADRIMESTRE - 2025				
	Maio	Junho	Julho	Agosto	Total
CRÍTICA	0	0	0	1	1
DENÚNCIA	2	5	4	1	12
INFORMAÇÃO	9	6	6	11	32
RECLAMAÇÃO	1	4	0	0	5
SIC	13	13	19	17	62
SUGESTÃO	1	1	2	0	4
ELOGIOS	0	0	0	0	0
TOTAL	26	29	32	29	116

Planilha 01 – Fonte: Ouvidoria da Assembleia Legislativa

Em relação ao meio de entrada das manifestações/chamados, cumpre mencionar que temos a opção de envio de manifestações através do canal de





Ouvidoria Online com 13 manifestações neste quadrimestre. No sistema e-sic foram registrados 54 pedidos de informações. E também o recebimento de 46 (quarenta e seis) recebidas por E-mail e 03 (três) atendimentos realizados pessoalmente.

MEIOS DE ENTRADA DOS CHAMADOS	2ª QUADRIMESTRE - 2025				
	MAIO	JUNHO	JULHO	AGOSTO	TOTAL
e-SIC	13	13	13	15	54
OUVIDORIA - ON LINE	1	7	4	1	13
WEB - MAIL	10	8	15	13	46
PRESENCIAL	2	1	0	0	3
TOTAL GERAL	116				

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	%
Concurso Público	3	2,59%
Direitos na Lei	1	0,86%
Estrutura Organizacional	3	2,59%
Gestão de Pessoas	16	13,79%
Informações (Cursos, RG)	37	31,90%
Instituto Memória	3	2,59%
LAI / Lei de Acesso a Informação	24	20,69%
Legislação	7	6,03%
Ofício Parlamentar	4	3,45%
Reclamação Externa	8	6,90%
Solicitação Inepta (Mal Elaborado, Falta inf.)	10	8,62%
TOTAL GERAL	116	100%

Planilha 03 – Fonte: Ouvidoria da Assembleia Legislativa.





8. ÍNDICE DE ATENDIMENTOS DOS PRAZOS DE RESPOSTA DAS DEMANDAS

Visando melhorar o atendimento prestado pela Ouvidoria-Geral ao cidadão, estabeleceu-se como meta para 2025 que todas as manifestações recebidas sejam respondidas dentro do prazo legal, conforme previsto na Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação) e na Lei nº 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos). Pela LAI, os pedidos feitos por meio do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) devem ser respondidos em até 20 dias corridos, prorrogáveis por mais 10 mediante justificativa, enquanto as manifestações encaminhadas às ouvidorias seguem o prazo de até 30 dias corridos, prorrogáveis por igual período, nos termos do Decreto nº 9.492/2018.

Das 116 (cento e dezesseis) manifestações protocoladas por esta Ouvidoria-Geral de 01/05/2025 a 31/08/2025, 110 (cento e dez) foram respondidas dentro do prazo, representando 94,83% do total. Constatou-se ainda que 1 (uma) manifestação foi respondida com prazo prorrogado, correspondendo a 0,86%, enquanto 1 (uma) permaneceu pendente, equivalente a 0,86%, e 4 (quatro) não foram respondidas, representado 3,45%.

TEMPO DE RESPOSTA	CHAMADOS	%
DENTRO DO PRAZO	110	94,83%
PRORROGADO	1	0,86%
PENDENTE	1	0,86%
NÃO RESPONDIDOS	4	3,45%
TOTAL GERAL	116	100,00%

Planilha 04 – Fonte: Ouvidoria da Assembleia Legislativa.



Ouvidoria-Geral da Assembleia Legislativa de Mato Grosso, 22 de Setembro de 2025.

UECILENY RODRIGUES FERNANDES
Ouvidora – Geral da ALMT

FERNANDA SIQUEIRA ROSA SILVA
Gerente Administrativo da Ouvidoria

CASTRIEL DE ARAUJO JUNIOR
Assessor Técnico Legislativo

DIEGO OLSON RANGEL
Técnico Legislativo

