

OUVIDORIA-GERAL



**RELATÓRIO DE ATIVIDADES
DA OUVIDORIA-GERAL
3º QUADRIMESTRE/2025**



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	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 **01/09/2025 à 31/12/2025**, 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.

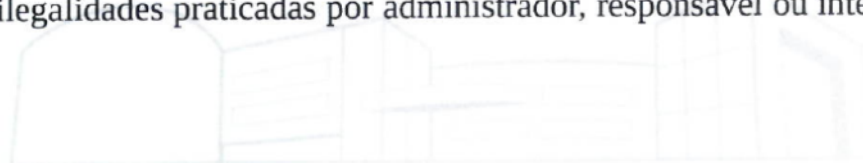
6. DAS MANIFESTAÇÕES

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

A consolidação das manifestações recebidas (Ouvidoria e SIC) é essencial para que a análise reflita a demanda total e as interações com o público. Essa unificação se justifica pela mistura de conteúdo na origem, onde o cidadão utiliza o canal mais acessível e frequentemente registra pedidos de natureza Ouvidoria (como reclamações) no sistema SIC, e vice-versa. Adicionalmente, o conteúdo dos chamados é heterogêneo; a mesma manifestação pode apresentar simultaneamente uma Crítica e um Elogio, além de solicitações simples ou classificadas como ineptas. A unificação garante que a avaliação de desempenho e o volume de trabalho sejam mensurados de forma abrangente, independentemente da porta de entrada ou da multiplicidade de tipos na solicitação.

No 3º quadrimestre de 2025, a Ouvidoria-Geral, no desempenho de suas atividades, recebeu 81 (Oitenta e uma) manifestações. Desse total, observa-se que 25 (vinte e cinco) compreendem manifestações típicas de Ouvidorias, 03 (três) Denúncias, 1 (um) Elogio, 08 (oito) Informações, 09 (nove) Reclamações, 04 (quatro) Sugestões e 56 (cinquenta e seis) manifestações oriundas da Lei de Acesso à Informação pelo Sistema de Informações ao Cidadão (SIC), conforme tabela a seguir:





Classificação do Chamado	3º QUADRIMESTRE - 2025				
	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
CRÍTICA	0	0	0	0	0
DENÚNCIA	0	0	3	0	3
INFORMAÇÃO	5	1	2	0	8
RECLAMAÇÃO	3	3	3	0	9
SIC	36	4	7	9	56
SUGESTÃO	1	3	0	0	4
ELOGIOS	1	0	0	0	1
TOTAL					81

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 49 pedidos de informações. E também o recebimento de 29 (vinte e nove) recebidas por E-mail e 01 (um) atendimento realizado pessoalmente.

MEIOS DE REGISTRO DOS CHAMADOS	3ª QUADRIMESTRE - 2025				
	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	TOTAL
E-mail	15	5	7	2	29
OUVIDORIA	5	5	3	0	13
PRESENCIAL	0	0	1	0	1
SIC	16	22	4	7	49
TOTAL GERAL			81		

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	1	1,23%
Direitos na Lei	1	1,23%
Estrutura Organizacional	6	7,41%
Gestão de Pessoas	10	12,35%
Informações (Cursos, RG)	12	3,70%
Instituto Memória	3	14,81%
LAI / Lei de Acesso a Informação	10	12,35%
Legislação	7	8,64%
OUTRAS INFORMAÇÕES	14	17,28%
Reclamação Externa - Outros órgãos	07	8,64%
Solicitação Inepta	07	8,64%
Sugestão de Lei	2	2,47%
Tecnologia da Informação	1	1,23%
TOTAL GERAL		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 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 81 (Oitenta e uma) manifestações protocoladas por esta Ouvidoria-Geral de 01/09/2025 a 31/12/2025, 69 (sessenta e nove) foram respondidas dentro do prazo, representando 85% do total. Constatou-se ainda que 02 (duas) manifestações foram respondidas com prazo prorrogado, correspondendo a 2,5%, enquanto 05 (cinco) foram respondido após o prazo legal, equivalente a 6,2%, e 5 (cinco) estão pendentes de serem respondidos, representado 6,2%.

TEMPO DE RESPOSTA	CHAMADOS	%
DENTRO DO PRAZO	69	85%
PRORROGADO	02	2,5%
RESPONDIDOS APÓS O PRAZO LEGAL	05	6,2%
PENDENTES / NÃO RESPONDIDOS	05	6,2%
TOTAL GERAL	81	100%

Planilha 04 – Fonte: Ouvidoria da Assembleia Legislativa.

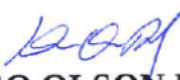




Ouvidoria-Geral da Assembleia Legislativa de Mato Grosso, 22 de Setembro de 2025.

UECILENY RODRIGUES FERNANDES
Ouvidora – Geral da ALMT


FERNANDA SIQUEIRA ROSA SILVA
Gerente Administrativo da Ouvidoria


DIEGO OLSON RANGEL
Técnico Legislativo

