

OUVIDORIA-GERAL



RELATÓRIO de ATIVIDADES ANUAL 2025



ALMT | Assembleia Legislativa



COMPOSIÇÃO

OUVIDORA-GERAL

UECILENY RODRIGUES FERNANDES

GERENTE ADMINISTRATIVO DA OUVIDORIA

FERNANDA SIQUEIRA ROSA SILVA

MESA DIRETORA

PRESIDENTE DEP. MAX RUSSI

1º VICE PRESIDENTE DEP. JÚLIO CAMPOS

2º VICE PRESIDENTE DEP. GILBERTO CATTANI

1º SECRETÁRIO DEP. DR. JOÃO

2º SECRETÁRIO DEP. PAULO ARAÚJO

3º SECRETÁRIO DEP. DIEGO GUIMARÃES

4º SECRETÁRIO DEP. ELIZEU NASCIMENTO





SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	4
2. ESTRUTURA DE PESSOAL DA OUVIDORIA	4
3. ESTRUTURA FÍSICA DA OUVIDORIA	5
4. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	5
5. DAS MANIFESTAÇÕES	5
5.1 Do quantitativo de manifestações recebidas na Ouvidoria-geral	5
5.2 Da tipologia das manifestações	7
5.3 Dos canais de entrada das manifestações	8
5.4 Assuntos das manifestações	9
6. ÍNDICE DE ATENDIMENTO DOS PRAZOS DE RESPOSTAS DAS MANIFESTAÇÕES	10
7. DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO - SIC	11
7.1 Solicitações recebidas, atendidas e indeferidas	11
8. SATISFAÇÃO DO USUÁRIO	13
9. CONSIDERAÇÕES FINAIS	15



1. INTRODUÇÃO

O presente relatório tem por finalidade apresentar uma síntese das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria-geral da Assembleia Legislativa de Mato Grosso, no exercício de **2025**, compreendido entre **01.01.2025** e **31.12.2025**, bem como demonstrar os resultados relacionados às recebidas e processadas pela Unidade.

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.

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
- **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 nas dependências do Prédio da Assembleia legislativa do Estado de Mato Grosso, no térreo.

4. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

As atividades desenvolvidas pela Ouvidoria-geral da ALMT foram realizadas em consonância com as diretrizes constantes no Regimento Interno, c/c art.47 da Resolução Normativa nº. 11/2021, Instrução Normativa SOU – 01/2014, bem como com o Plano Estratégico desta Casa de Leis.

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 pelos 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. DAS MANIFESTAÇÕES

5.1 Do quantitativo de manifestações recebidas na Ouvidoria-geral.

Os dados quantitativos que serão demonstrados referem-se as manifestações registradas pelo público interno e externo desta Casa de Leis, correspondendo ao quantitativo recebido, analisado, triado, tratado e respondido no período de abrangência.

Cumprе ressaltar que a Ouvidoria-geral é o canal onde o usuário exerce sua cidadania, pois quando uma manifestação é recebida, se busca uma resposta, informações, adoção de esclarecimentos e medidas necessárias, a fim de sanar irregularidades e garantir atendimento de qualidade.

No ano de **2025**, a Ouvidoria-geral, no desempenho de suas atividades, recebeu 318





(trezentos e dezoito) manifestações, sendo **213** (duzentos e treze) manifestações típicas de Ouvidoria e 105 (cento e cinco) oriundas do Serviço de Informação ao Cidadão.

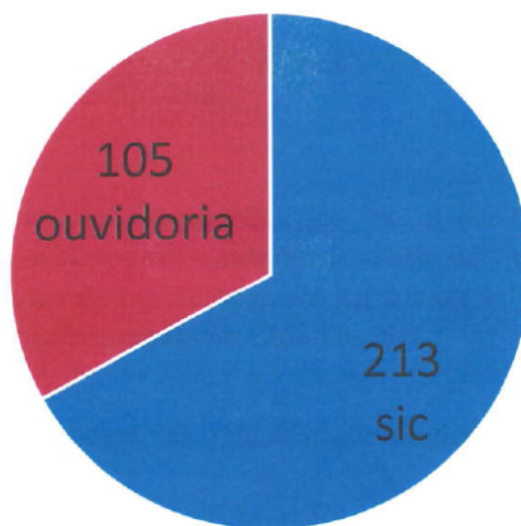
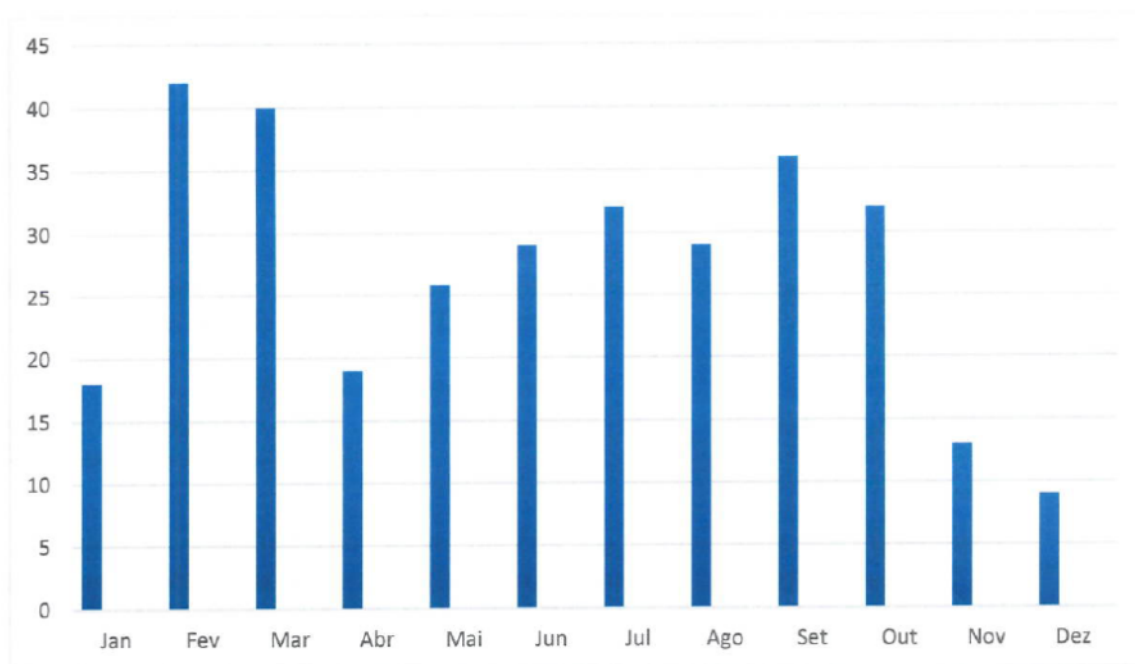


Gráfico 01 – Fonte: Ouvidoria-Geral ALMT

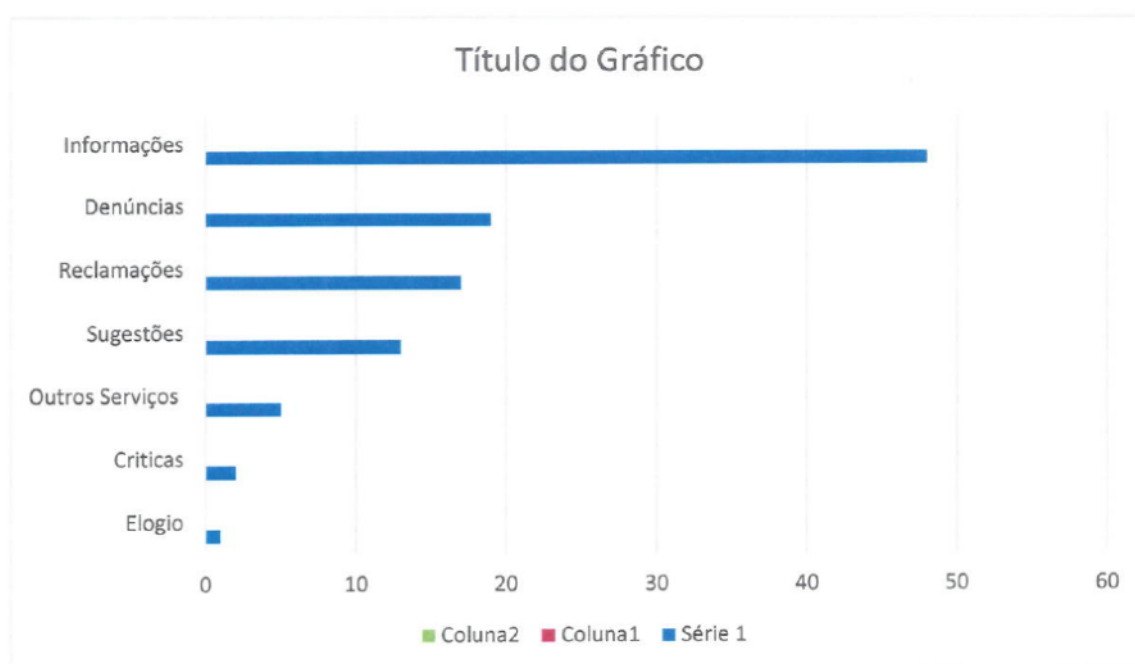
O **quantitativo de manifestações** teve oscilações durante os meses de 2025, conforme podemos verificar no gráfico abaixo:





- **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.

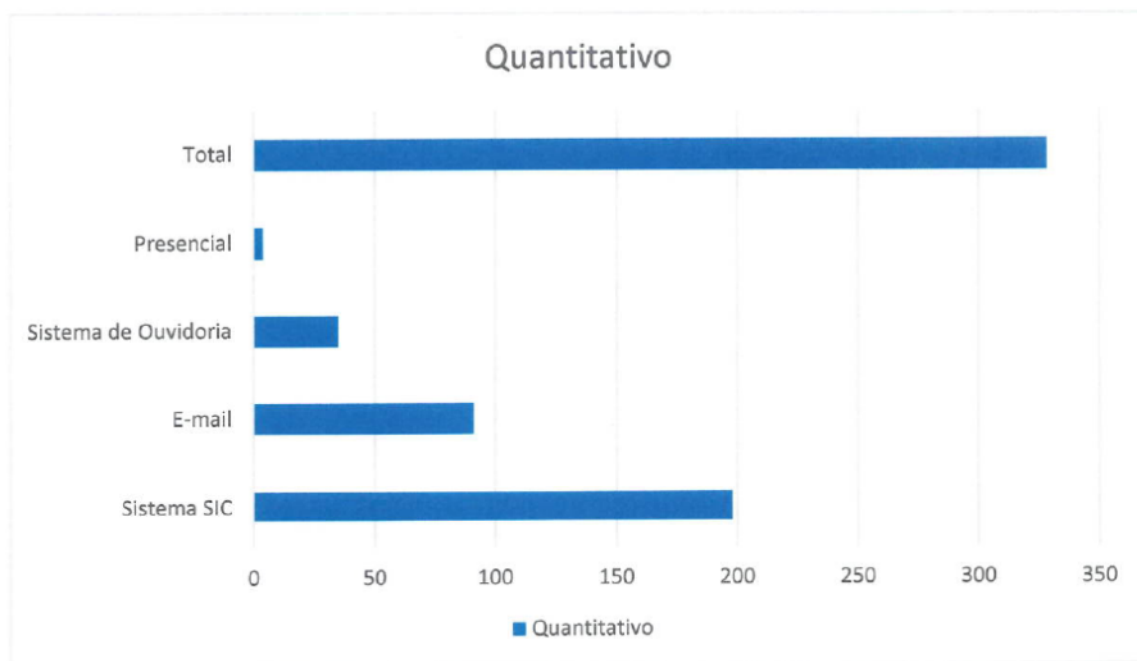
No exercício de 2025, a Ouvidoria-Geral recebeu 213 solicitações de acesso à informação e 105 manifestações de outras naturezas, sendo: 48 informações, 19 denúncias, 17 reclamações, 13 sugestões, 5 outros serviços, 2 críticas e 1 elogio, conforme demonstrado no gráfico abaixo.



5.3 Dos canais de entrada das manifestações.

A Ouvidoria-Geral da ALMT dispõe de 4 (quatro) canais para recebimento de manifestações, sendo eles: sistema da Ouvidoria (SIC), sistema da Ouvidoria, e-mail e presencial.

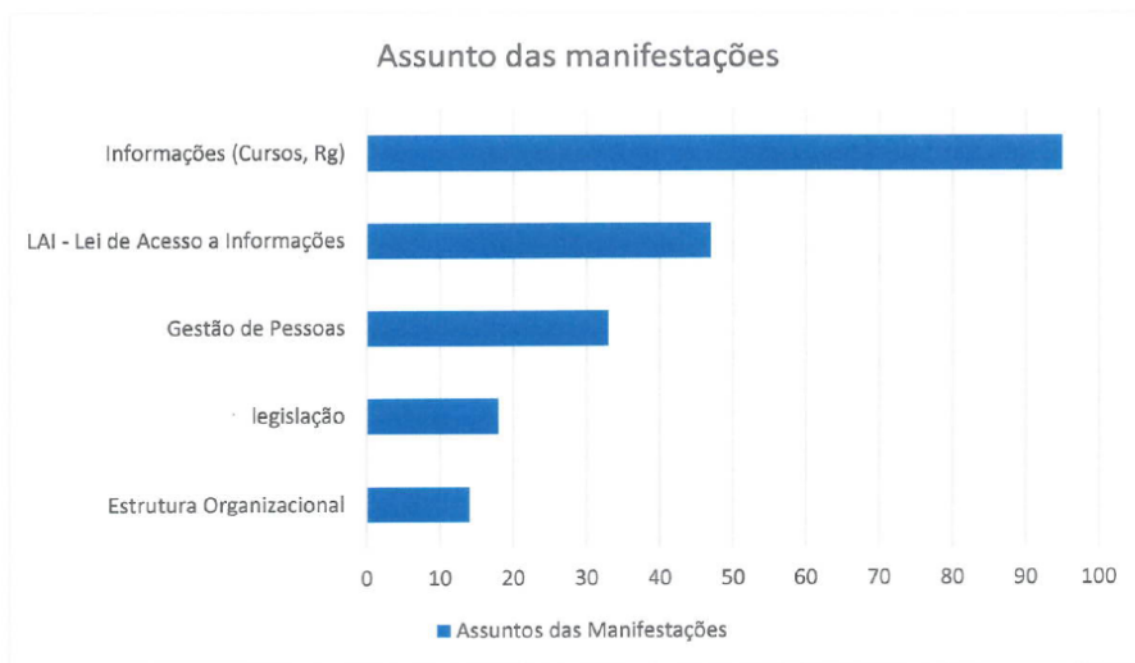
O total de registros foi de 328. O canal mais utilizado foi o SIC com 198 (cento e noventa e oito) atendimentos, o que representou 60,37% (sessenta vírgula trinta e sete por cento) do total. O canal e-mail recebeu 91 (noventa e um) registros, correspondendo a 27,74% (vinte e sete vírgula setenta e quatro por cento). O sistema da Ouvidoria registrou 35 (trinta e cinco) manifestações, equivalente a 10,67% (dez vírgula sessenta e sete por cento), enquanto o atendimento presencial contou com 4 (quatro) registros, abrangendo 1,22% (um vírgula vinte e dois por cento) do quantitativo, vejamos:





5.4 Assunto das Manifestações.

Quanto ao assunto das manifestações recebidas, observa-se que os assuntos mais recorrentes foram: **Informações (Cursos, Rg), LAI – Lei de Acesso a Informação, Gestão de Pessoas, Legislação, Estrutura Organizacional, e Outros Assuntos.**]



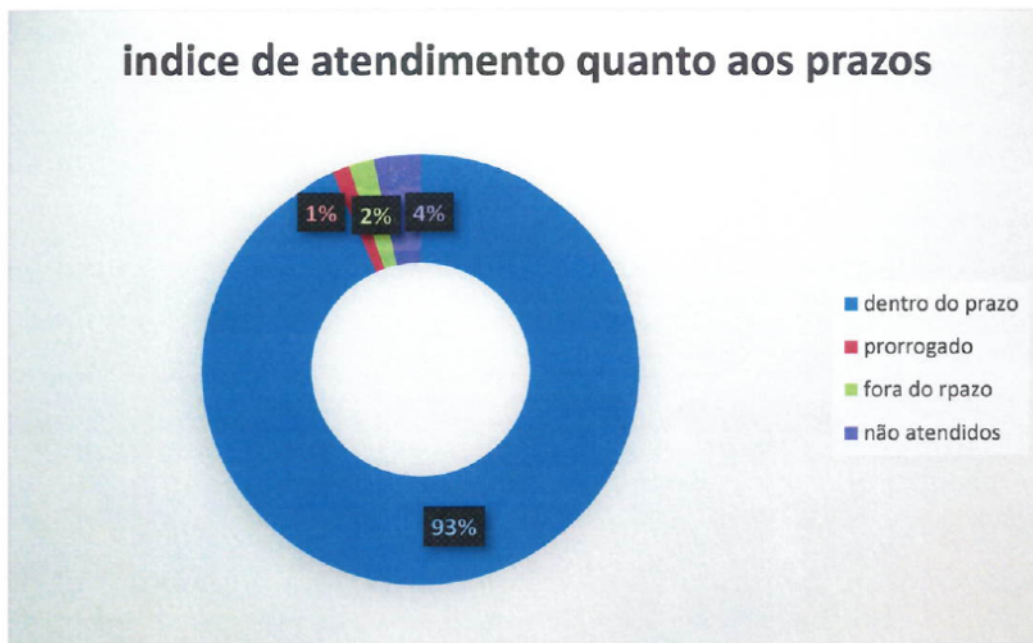
📍 ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DE MATO GROSSO | CNPJ: 03.929.049/0001-11
Avenida André Antônio Maggi, nº 6, setor A, CPA, CEP 78049-901, Cuiabá/MT
🌐 www.al.mt.gov.br 📺 FaceALMT



📍 ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DE MATO GROSSO | CNPJ: 03.929.049/0001-11
Avenida André Antônio Maggi, nº 6, setor A, CPA, CEP 78049-901, Cuiabá/MT
🌐 www.al.mt.gov.br 📺 FaceALMT



6. ÍNDICE DE ATENDIMENTO DOS PRAZOS DE RESPOSTA DAS MANIFESTAÇÕES



No exercício de 2025, foram recebidas um total de 318 manifestações, das quais 93% tiveram o atendimento realizado dentro do prazo regular e 1% ocorreu mediante prazo prorrogado. Os registros restantes indicam que 2% das demandas foram respondidas fora do prazo estipulado, enquanto 4% do total recebido não foram atendidas. Gráfico 06 – Fonte: Ouvidoria-Geral ALMT





7. SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

Em conformidade com a Lei n.º 13.460/2017 que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, bem como visando avaliar continuamente e melhorar o atendimento prestado pela unidade ao cidadão.

Sempre que o demandante se identifica e fornece e-mail, é feito o encaminhamento automático de pesquisa de satisfação após a conclusão da demanda. Assim, o demandante pode avaliar os serviços prestados, e a Ouvidoria pode melhorar as atividades a partir das críticas recebidas. Em 2025, houve **09** (nove) respostas às pesquisas de satisfação encaminhadas.

Do total de respondentes **06** (06) declararam-se **Ótimo** e **03** (três) **Bom**, com a atuação da Ouvidoria, conforme a apresentado na tabela, a seguir:

TEMPO DE RESPOSTA			
GRAU DE SATISFAÇÃO COM O TEMPO DE RESPOSTA		Nº DE RESPOSTA	PORCENTUAL
ÓTIMO		06	66,66%
BOM		03	33,33%
REGULAR		0	-
RUIM		0	-
PÉSSIMO		0	-
TOTAL		09	100%

Tabela 01 – Fonte: Ouvidoria-Geral ALMT





8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com o objetivo de possibilitar que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania proporcionem contínua melhoria dos serviços públicos prestados, a Ouvidoria-geral tem cumprido com a sua missão de atuar como interlocutora entre o usuário e a ALMT, bem como atuado no sentido de aprimorar a sua forma de atuação, com revisão e implementação de novos fluxos de trabalho, mapeamento das atividades e avaliações acerca das análises realizadas pela equipe, e recebida de seus usuários.

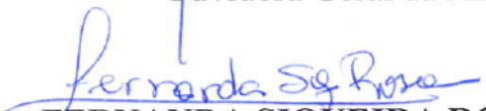
Vale destacar que a Ouvidoria-geral, zelando pelo bom atendimento ao público, engajou-se na busca por respostas rápidas, qualificadas, de linguagem clara e objetiva, que possibilitassem melhor diálogo com a sociedade e que atendessem metas estipuladas, contribuindo, assim, para a melhoria dos serviços prestados pela ALMT.

Assim, para 2025, a perspectiva é que a Ouvidoria-geral da AL-MT continue avançando na melhoria do trabalho realizado e atuando com independência e agilidade, de modo a aproximar cada vez mais os usuários do serviço público.

Ouvidoria-geral da Assembleia Legislativa de Mato Grosso, janeiro de 2026.


UECILENY RODRIGUES FERNANDES

Ouvidora Geral da ALMT


FERNANDA SIQUEIRA ROSA SILVA

Gerente Administrativo da Ouvidoria


DIEGO OLSON RANGEL
Técnico Legislativo

