

OUVIDORIA-GERAL



ASSEMBLEIA LEGISLATIVA

Edifício Gov. Dante Martins de Oliveira

**RELATÓRIO DE ATIVIDADES
DA OUVIDORIA-GERAL
1º QUADRIMESTRE/2026**

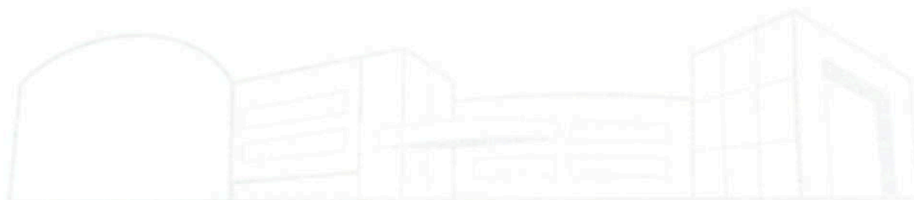


ALMT | Assembleia Legislativa



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 primeiro quadrimestre do ano de **2026**, compreendido entre **01/01/2026** e **30/04/2026**, 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

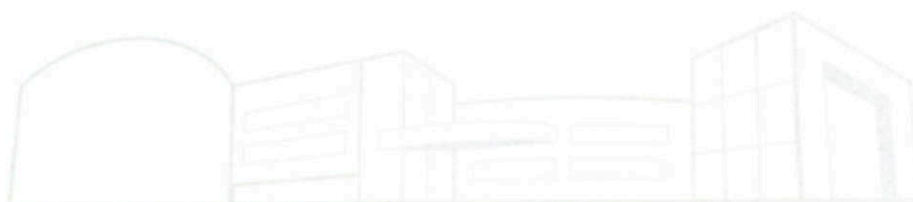
Ouvidora-Geral da ALMT

FERNANDA SIQUEIRA ROSA SILVA

Gerente Administrativa da Ouvidoria

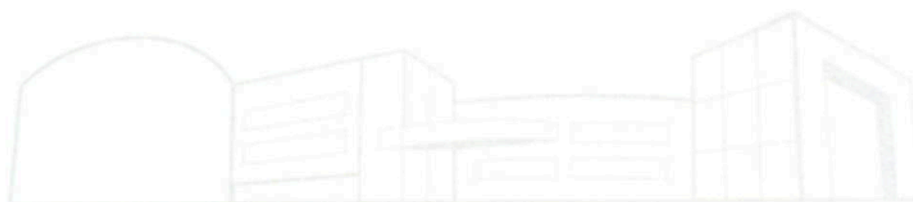
DIEGO OLSON RANGEL

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

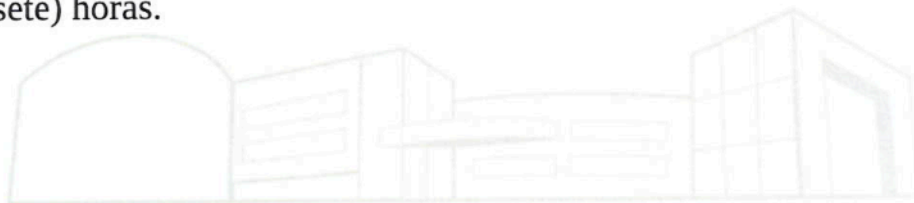
Presencial:

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.





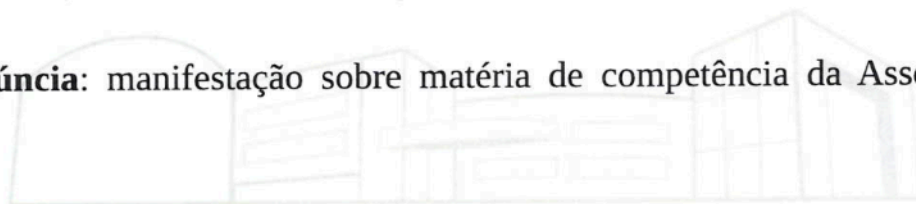
6. DAS MANIFESTAÇÕES

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 1º quadrimestre de 2026, a Ouvidoria-Geral, no desempenho de suas atividades, recebeu 123 (cento e vinte e três) manifestações. Desse total, observa-se que 52 compreendem manifestações típicas de Ouvidoria, sendo 5 denúncias, 34 informações, 3 sugestões, 9 reclamações e 1 classificada como outros. Houve também 41 solicitações no Serviço de Informação ao Cidadão, 29 ofícios e 01 manifestação foi classificada como inepta.

Classificação do Chamado	1º QUADRIMESTRE - 2026				
	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Total
DENÚNCIA	2	0	3	0	5
INFORMAÇÃO	8	9	13	4	34
SUGESTÃO	0	0	2	1	3
CRÍTICA	0	0	0	0	0
RECLAMAÇÃO	1	1	3	4	9
ELOGIOS	0	0	0	0	0
OUTROS	0	0	1	0	1
SIC	9	8	9	15	41
OFÍCIO	4	7	11	7	29
INEPTA	1	0	0	0	1
TOTAL	25	25	42	31	123

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 54 (cinquenta e quatro) entradas, o Web-mail contabilizou 56 (cinquenta e seis), o canal Ouvidoria somou 11 (onze) e 2 (duas) manifestações foram recebidas pessoalmente.

MEIOS DE ENTRADA DOS CHAMADOS	1º QUADRIMESTRE - 2026				
	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	TOTAL
e-SIC	11	12	14	17	54
WEB-MAIL	11	12	24	9	56
OUVIDORIA	3	1	4	3	11
PRESENCIAL	0	0	0	2	2
TOTAL	25	25	42	31	123

Planilha 02 – Fonte: Ouvidoria da Assembleia Legislativa.





ASSUNTO INTERNO

Quanto ao assunto das manifestações recebidas, observa-se que o assunto mais recorrente foi Ofício (29), seguido de Informação (21) e Gestão de Pessoas (18), 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	CHAMADOS	%
Escola do Legislativo	12	9,75%
Espaço Cidadania	02	1,63%
Estrutura Organizacional	05	4,07%
Gestão de Pessoas	18	14,63%
Informação	21	17,07%
Instituto Memória	10	8,13%
LAI - Lei de Acesso a Informação	09	7,32%
Legislação	01	0,81%
Ofício	29	23,58%
Órgão Externo	04	3,25%
Serviços Legislativos	09	7,32%
Tecnologia da Informação	03	2,44%
TOTAL GERAL	123	100,00%

Planilha 03 – Fonte: Ouvidoria da Assembleia Legislativa.



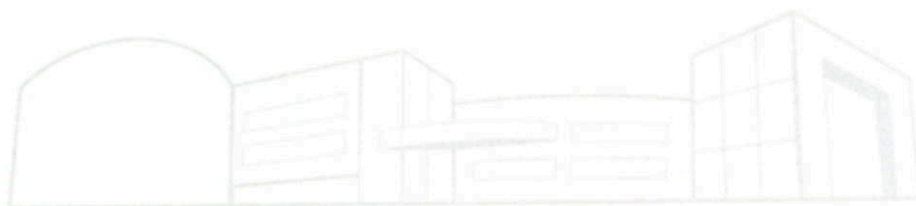


8. ÍNDICE DE ATENDIMENTOS DOS PRAZOS DE RESPOSTA DAS DEMANDAS

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 123 (cento e vinte e três) manifestações protocoladas por esta Ouvidoria-Geral, 110 (cento e dez) foram respondidas dentro do prazo, 1 (uma) teve o prazo prorrogado, 2 (duas) foram respondidas fora do prazo e 10 (dez) encontravam-se em andamento até o dia 30/04/2026.

TEMPO DE RESPOSTA	CHAMADOS	%
DENTRO DO PRAZO	110	89,43%
PRAZO PRORROGADO	1	0,81%
APÓS O PRAZO LEGAL	2	1,63%
NÃO CONCLUÍDAS	10	8,13%
TOTAL GERAL	123	100,00%

Planilha 04 – Fonte: Ouvidoria da Assembleia Legislativa.

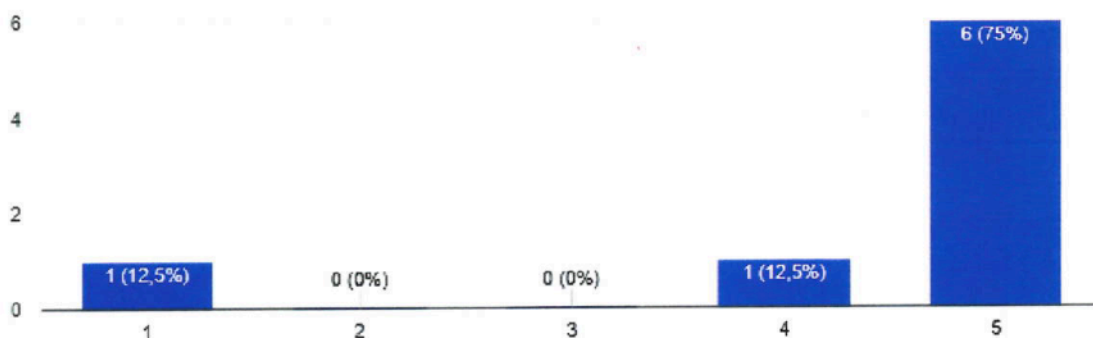




9. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

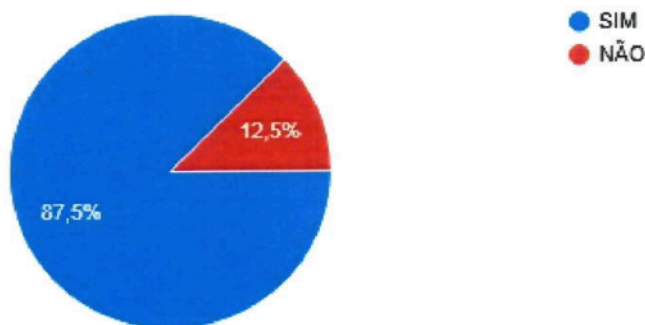
A pesquisa de satisfação, embora conte com uma amostragem de 8 respostas, revela um aproveitamento positivo de 87,5% tanto na resolução de demandas quanto na avaliação de ótimo e bom (notas 5 e 4). Os dados indicam que 75% dos usuários atribuíram nota máxima ao serviço, o que reforça o compromisso da Ouvidoria-Geral com a transparência e a qualidade na prestação do serviço público à comunidade mato-grossense.

SATISFAÇÃO GERAL COM ATENDIMENTO



A DEMANDA FOI RESOLVIDA?

8 respostas





10. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente relatório quadrimestral demonstra que a Ouvidoria-Geral da Assembleia Legislativa cumpriu sua missão institucional de atuar como canal de interlocução com a sociedade, observando rigorosamente os prazos e diretrizes estabelecidos pela Lei de Acesso à Informação e demais normas de transparência pública.

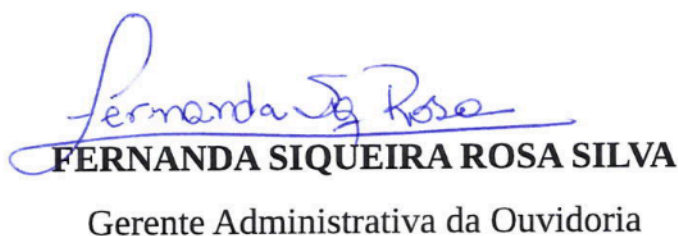




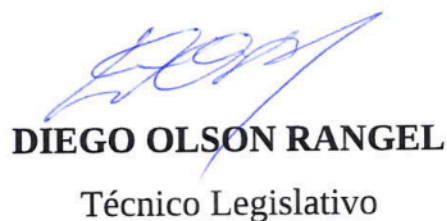
Ouvidoria-Geral da Assembleia Legislativa de Mato Grosso, 06 de maio de 2026.



UECILENY RODRIGUES FERNANDES
Ouvidora-Geral da ALMT



FERNANDA SIQUEIRA ROSA SILVA
Gerente Administrativa da Ouvidoria



DIEGO OLSON RANGEL
Técnico Legislativo

Revisão 202505081512

