



RELATÓRIO DE GESTÃO TRIMESTRAL

(01 de julho até 30 de setembro de 2023)

APRESENTAÇÃO

Em atendimento a Orientação Técnica da Ouvidoria 0004/2020, ao Decreto 195 de 2019, e a Lei Federal 13.460 de 2017, a Ouvidoria Setorial da Universidade do Estado de Mato Grosso - UNEMAT, apresenta o Relatório de Gestão, referente às mensagens recebidas em 2023 no período 01 de julho a 30 de setembro.

A rede de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual tem como atribuições, dentro do princípio de Ouvidoria Pública, a recepção, tratamento e fornecimento de resposta ao cidadão e a sociedade em relação aos registros das denúncias, reclamações, solicitações, elogios, sugestões e informações realizadas junto aos canais de relacionamento disponíveis, relacionados às eventuais falhas na prestação de serviços públicos no âmbito do Poder Executivo Estadual, buscando encontrar soluções junto aos órgãos e entidades, bem como, subsidiar os gestores estaduais na melhoria desses serviços, apresentando, estudo e diagnóstico das demandas.

Os cidadãos podem cadastrar suas manifestações (elogios, sugestões, reclamações, denúncias, pedidos de informação e solicitações) através do sistema “Fale Cidadão”, na página da Ouvidoria Geral do Estado de Mato Grosso, no endereço eletrônico <https://ouvidoria.controladoria.mt.gov.br/falecidadao/>.

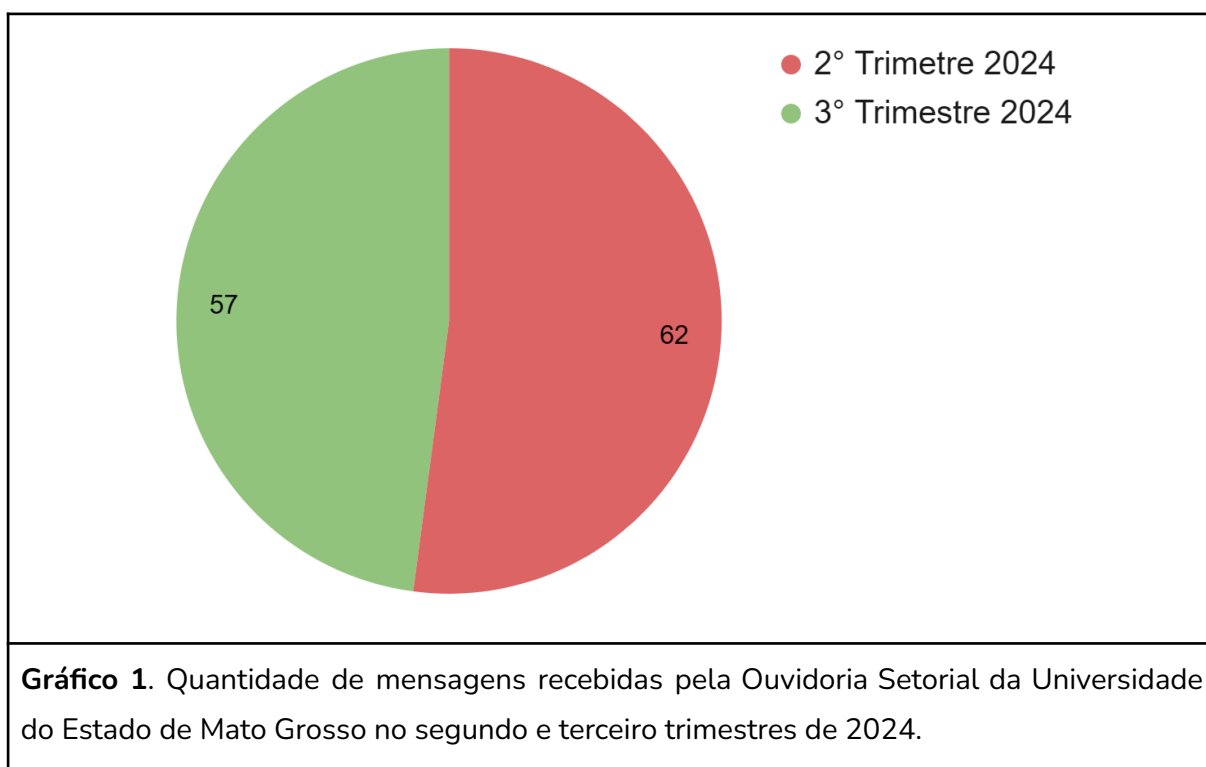
1 ATENDIMENTOS NÃO REGISTRADOS NO FALE CIDADÃO

A Ouvidoria Setorial da UNEMAT dispõe de sala na sede da Reitoria da Universidade e de servidor no local, houve alguns atendimentos presenciais, com relação a dúvidas sobre o cadastro de demandas no Fale Cidadão e alguns atendimentos telefônicos. Todas as demandas foram registradas no Fale Cidadão.



2 MENSAGENS RECEBIDAS POR ANO

No terceiro trimestre do ano de 2024 a Ouvidoria Setorial da UNEMAT recebeu um total de 57 mensagens, o que representa um decréscimo de 8,1% no número de mensagens em relação ao segundo trimestre de 2024 no qual foram recebidas 62 mensagens. O **Gráfico 1** mostra o comparativo de mensagens recebidas.



3 MENSAGENS RECEBIDAS POR MÊS

Em média, a Ouvidoria Setorial da Unemat recebeu 19 mensagens por mês. O mês que apresentou maior número de mensagens recebidas foi agosto, com 22 mensagens e o mês com menor número de mensagens foi setembro, com 17 mensagens. O número total de mensagens recebidas em cada mês pode ser observado no **Gráfico 2**.

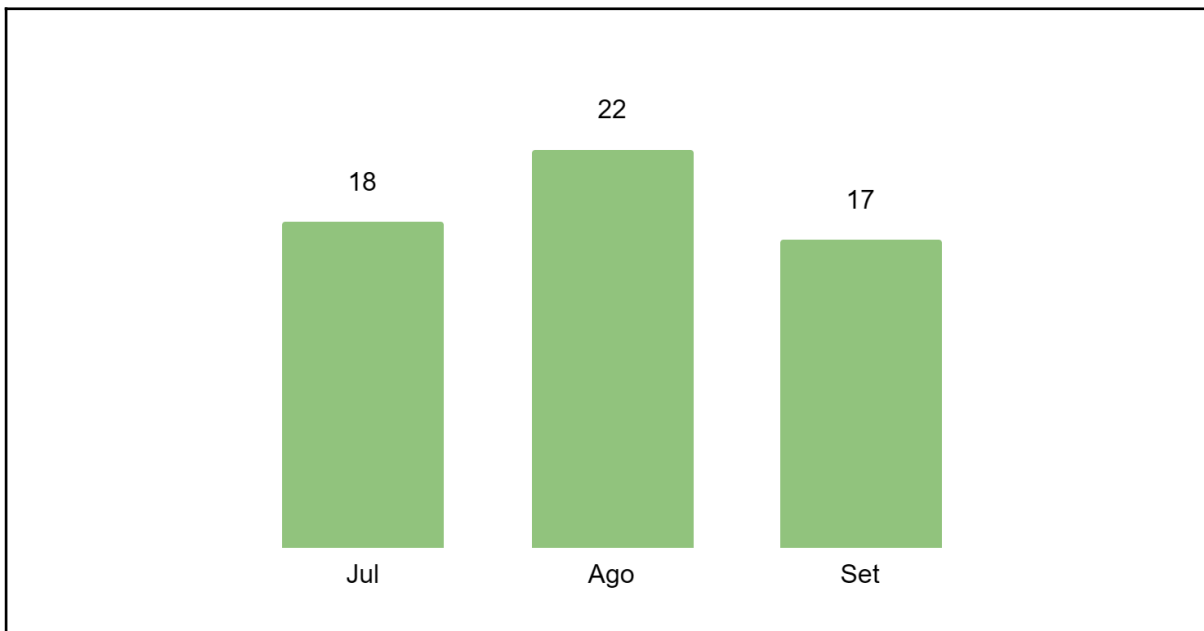


Gráfico 2. Quantidade de mensagens recebidas pela Ouvidoria Setorial da Universidade do Estado de Mato Grosso, por mês no terceiro trimestre de 2024.

4 PERFIL DO USUÁRIO E LOCAL DE ORIGEM DAS MENSAGENS

Pessoas que se declararam do sexo feminino enviaram 29 mensagens, ou seja, 50,9%, ao passo que pessoas que se declararam do sexo masculino enviaram 20 mensagens, o que corresponde a 35,1%, e 8 mensagens foram enviadas por pessoas que informaram o sexo como “outro”, sendo estes 14%.

O Estado de Mato Grosso originou 89,5% das mensagens recebidas pela Ouvidoria Setorial da UNEMAT, sendo que os outros 10,5% das mensagens são provenientes de outros Estados da Federação, conforme o **Gráfico 3**. Dentro do Estado de Mato Grosso as cidades que mais originaram mensagens foram Cáceres (35,1%), Cuiabá (15,8%) e Alta Floresta (12,3%). As quantidades de mensagens por cidade do Estado de Mato Grosso podem ser observadas no **Gráfico 4**.

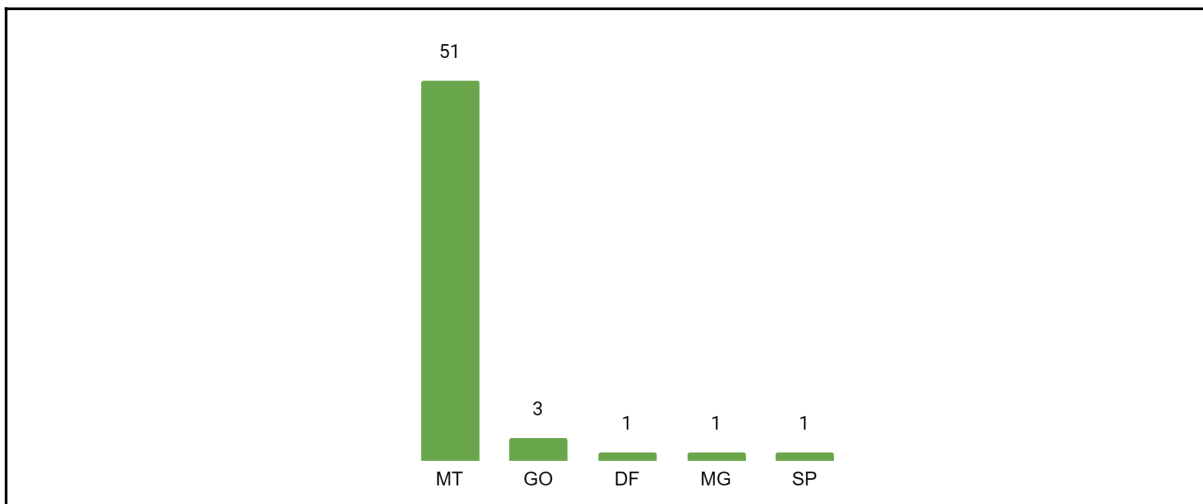


Gráfico 3. Quantidade de mensagens recebidas pela Ouvidoria Setorial da Universidade do Estado de Mato Grosso, por Estado da Federação no terceiro trimestre de 2024.

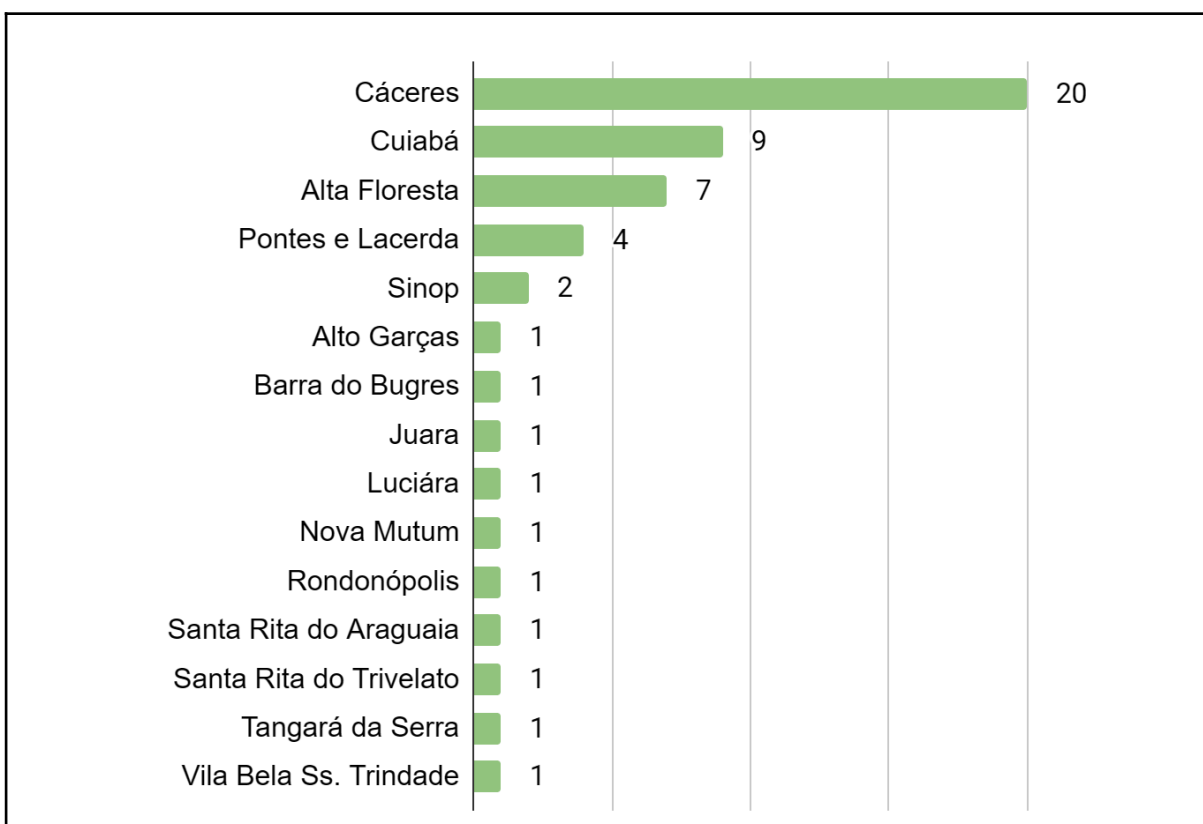
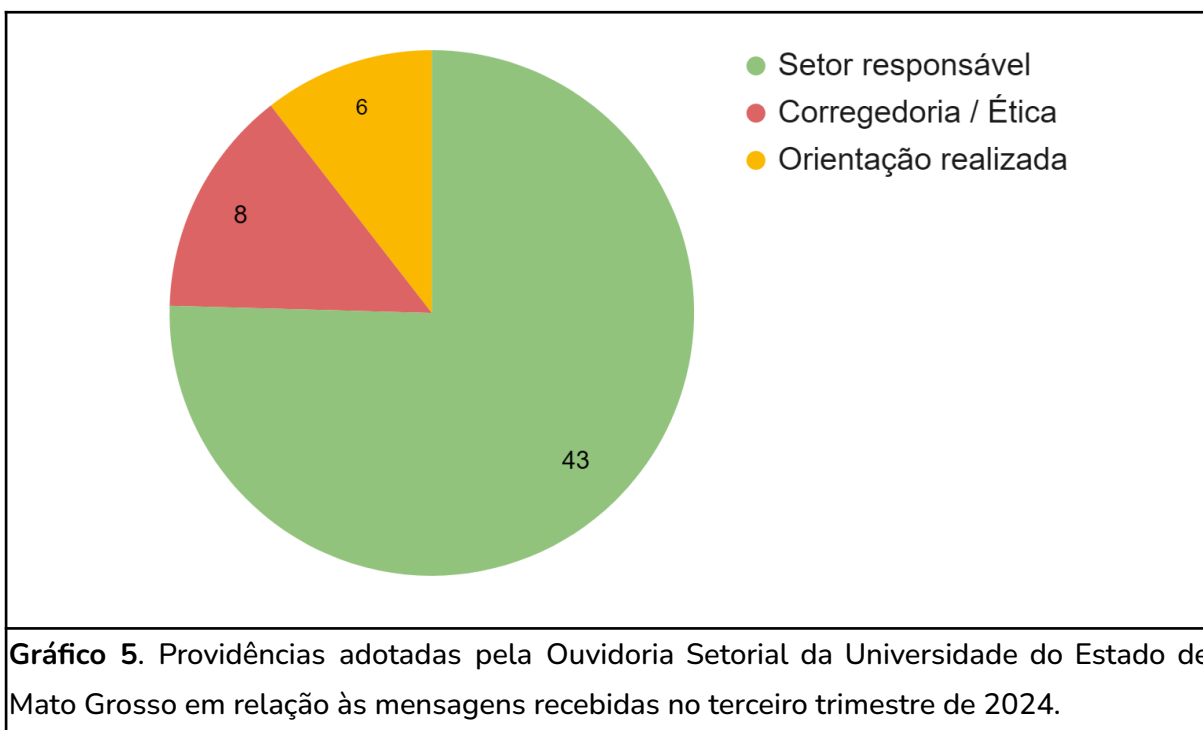


Gráfico 4. Quantidade de mensagens recebidas pela Ouvidoria Setorial da Unemat, por cidade no Estado de Mato Grosso no terceiro trimestre do ano de 2024.



5 MENSAGENS RESPONDIDAS, TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA E PROVIDÊNCIAS

Das 57 mensagens recebidas em 2023, 39 foram respondidas no mesmo trimestre e 18 foram respondidas no semestre subsequente. O tempo médio de resposta foi de 27,8 dias, sendo que 56% das mensagens foram respondidas em até 16 dias. As providências adotadas em relação às mensagens podem ser observadas no **Gráfico 5**.



6 MENSAGENS POR NATUREZA

Das 57 mensagens recebidas pela Ouvidoria Setorial da Universidade do Estado de Mato Grosso no terceiro trimestre de 2024, 18 foram denúncias, o que corresponde a 31,6% do total, seguidas por 15 solicitações, 21 reclamações, 1 pedido de informação, 1 sugestão e 1 elogio. Conforme **Gráfico 6**.

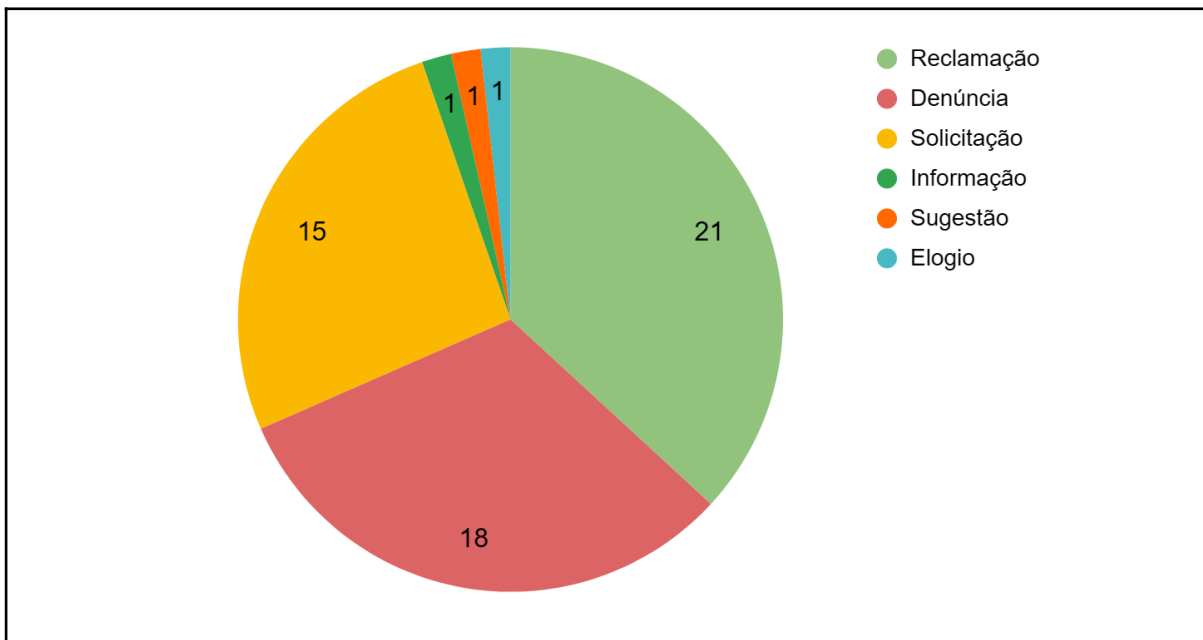


Gráfico 6. Quantidade de mensagens recebidas pela Ouvidoria Setorial da Universidade do Estado de Mato Grosso no terceiro trimestre do ano de 2024, por natureza.

7 TIPIFICAÇÕES RECORRENTES

Os assuntos mais recorrentes nas mensagens recebidas pela Ouvidoria Setorial da Universidade do Estado de Mato Grosso no terceiro trimestre do ano de 2024 foram "*Ensino superior*" com 23 mensagens; "*Apuração de responsabilidade*" com 11 mensagens; "*Recrutamento e seleção*" com 4 mensagens. E outros diversos assuntos com um total de 19 mensagens. Os principais assuntos recorrentes podem ser observados no **Gráfico 7**.

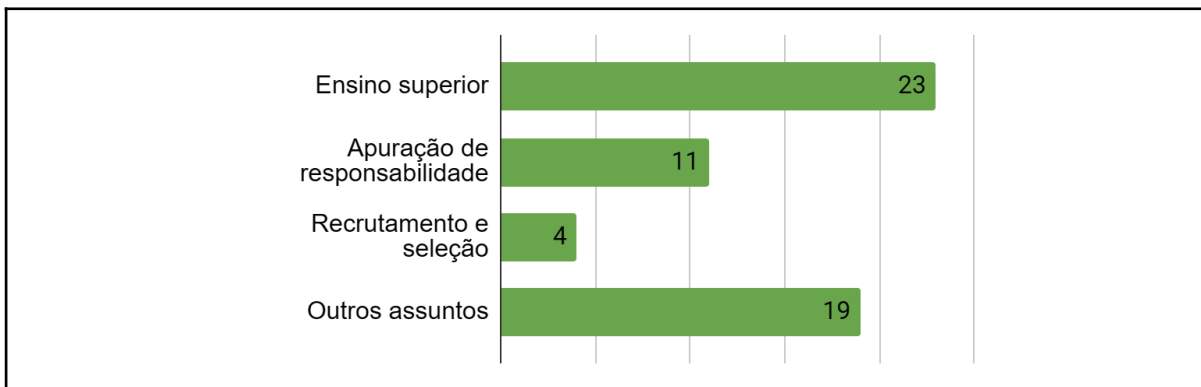


Gráfico 7. Assuntos recorrentes nas mensagens recebidas pela Ouvidoria Setorial da Universidade do Estado de Mato Grosso no terceiro trimestre de 2024.

8 EVENTOS, CURSOS E AÇÕES (REALIZAÇÃO OU PARTICIPAÇÃO)

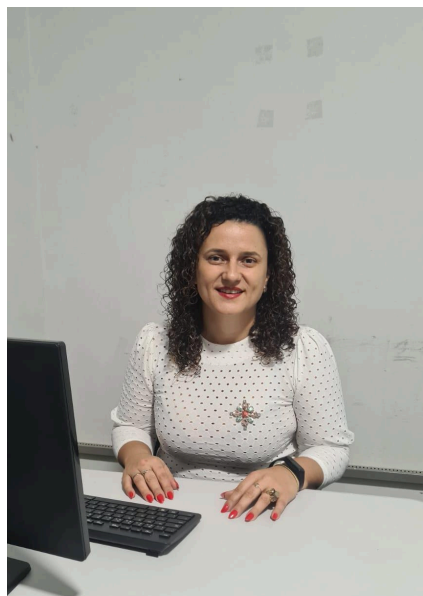
1 - Participação da ouvidora Marcia Cristina Dal Toé na capacitação TRICOTANDO SOBRE OUVIDORIA, promovida pelo Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso, no dia 25 de julho de 2024, em Cuiabá-MT, com carga horária de 4 horas.

9 QUANTIDADE DE SERVIDORES LOTADOS NA OUVIDORIA SETORIAL

A Ouvidoria Setorial da UNEMAT é composta pela Assessora de Gestão de Ouvidoria e por um secretário conforme apresentado na **Figura 8**.



GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO
CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO DE MATO GROSSO
OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DE MATO GROSSO
OUVIDORIA SETORIAL DA UNEMAT



Prof. Dr.ª. Marcia Cristina Dal Toé
Assessora de Gestão de Ouvidoria



MSc. Paulo R. Furlanetto Amorim
Secretário

Figura 8. Servidores da Ouvidoria Setorial da UNEMAT.

À apreciação superior.

Cáceres-MT, 10 de outubro de 2024.

Prof.ª. Dr.ª. Marcia Cristina Dal Toé
Assessora de Gestão de Ouvidoria