



RELATÓRIO DE GESTÃO TRIMESTRAL

(01 de janeiro até 31 de Março de 2024)

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 2024 no período 01 janeiro a 31 de março.

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/>.

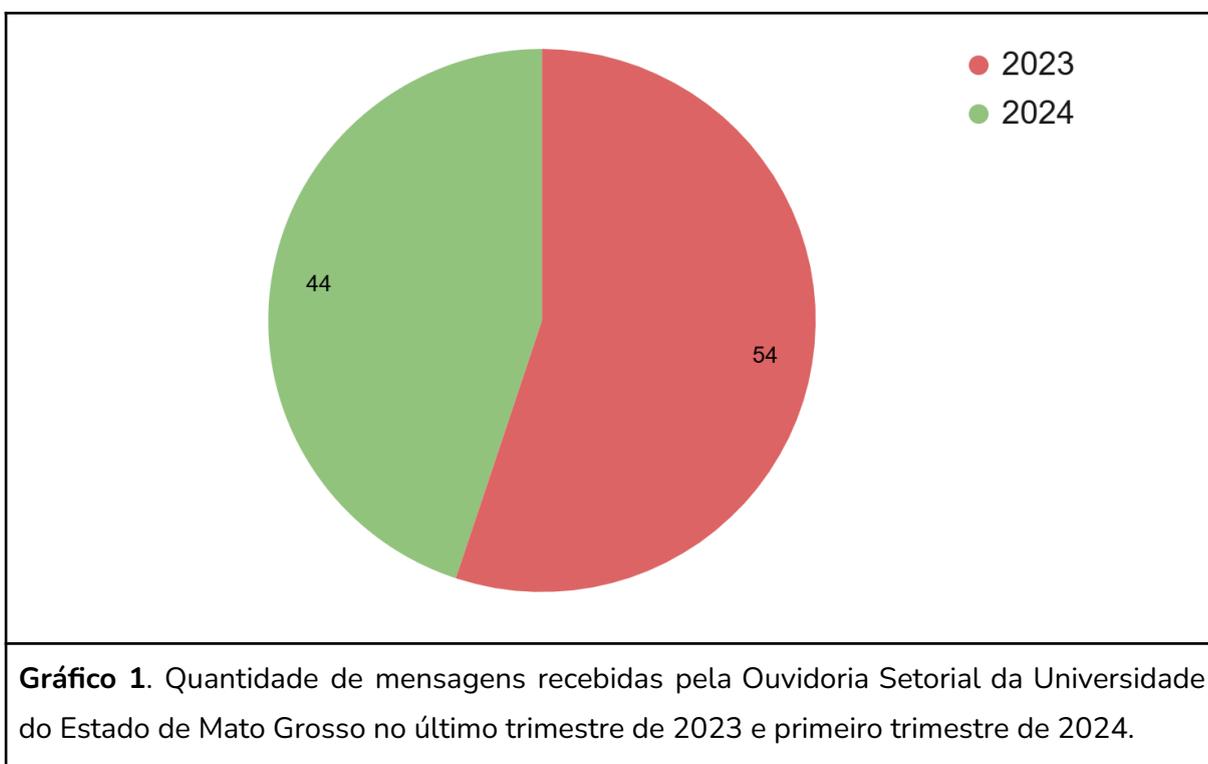
1 ATENDIMENTOS NÃO REGISTRADOS NO FALE CIDADÃO

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.



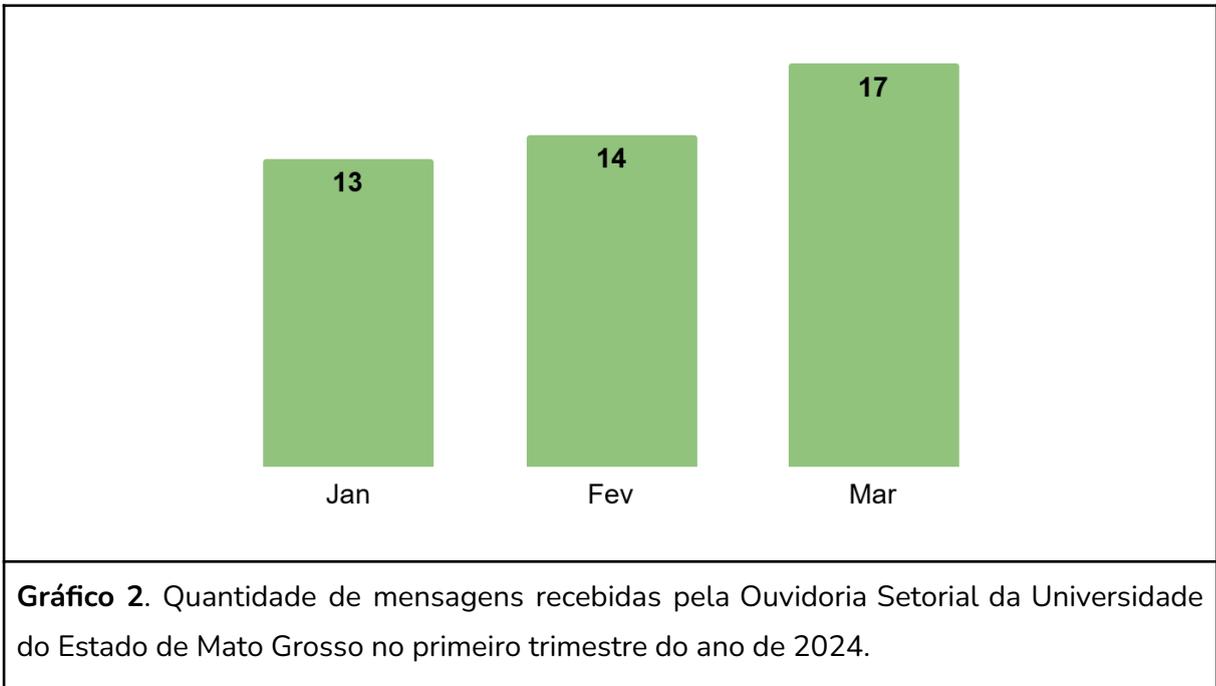
2 MENSAGENS RECEBIDAS POR ANO

No primeiro trimestre do ano de 2024 a Ouvidoria Setorial da UNEMAT recebeu um total de 44 mensagens, o que representa uma redução de 18,5% no número de mensagens em relação ao quarto trimestre do ano de 2023 no qual foram recebidas 54 mensagens. O **Gráfico 1** mostra o comparativo de mensagens recebidas nos dois períodos.



3 MENSAGENS RECEBIDAS POR MÊS

Em média, a Ouvidoria Setorial da Unemat recebeu 14,6 mensagens por mês no primeiro trimestre de 2024. O mês que apresentou maior número de mensagens recebidas foi março, com 17 mensagens e o mês com menor número de mensagens foi janeiro, com 13 mensagens. O número total de mensagens recebidas em cada mês pode ser observado no **Gráfico 2**.



4 PERFIL DO USUÁRIO E LOCAL DE ORIGEM DAS MENSAGENS

Pessoas que se declararam do sexo feminino enviaram 24 mensagens, ou seja, 54,5%, ao passo que pessoas que se declararam do sexo masculino enviaram 20 mensagens, o que corresponde a 45,5%.

O Estado de Mato Grosso originou 84,1% das mensagens recebidas pela Ouvidoria Setorial da UNEMAT, sendo que outros Estados da Federação originaram 15,9% das mensagens, conforme o **Gráfico 3**. Dentro do Estado de Mato Grosso as cidades que mais originaram mensagens foram Cáceres (20,4%) e Alta Floresta (15,9%) e Sinop (13,6%). As quantidades de mensagens por cidade do Estado de Mato Grosso podem ser observadas no **Gráfico 4**.



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

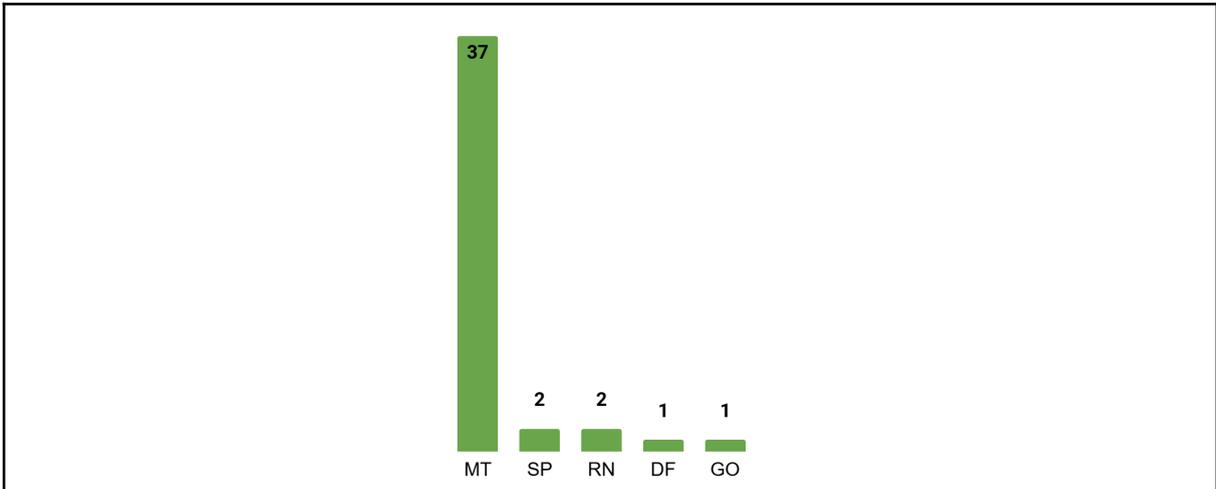


Gráfico 3. Quantidade de mensagens recebidas pela Ouvidoria Setorial da Universidade do Estado de Mato Grosso, por Estado da Federação no primeiro trimestre do ano de 2024.

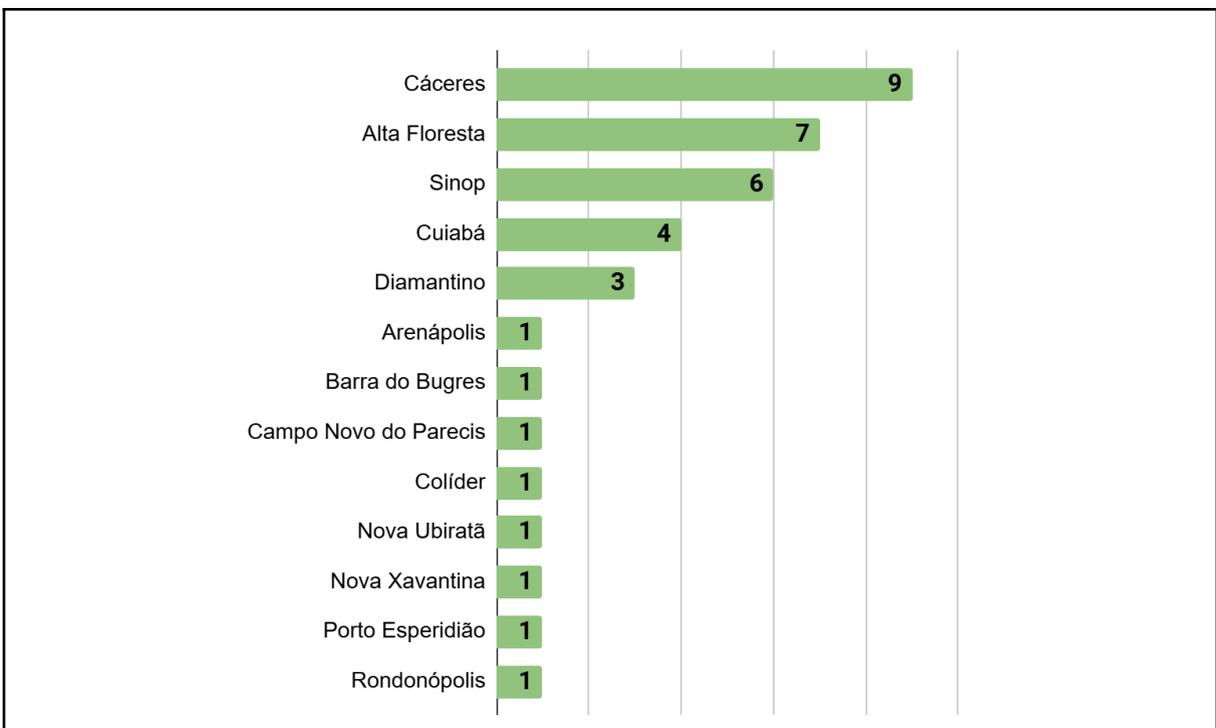
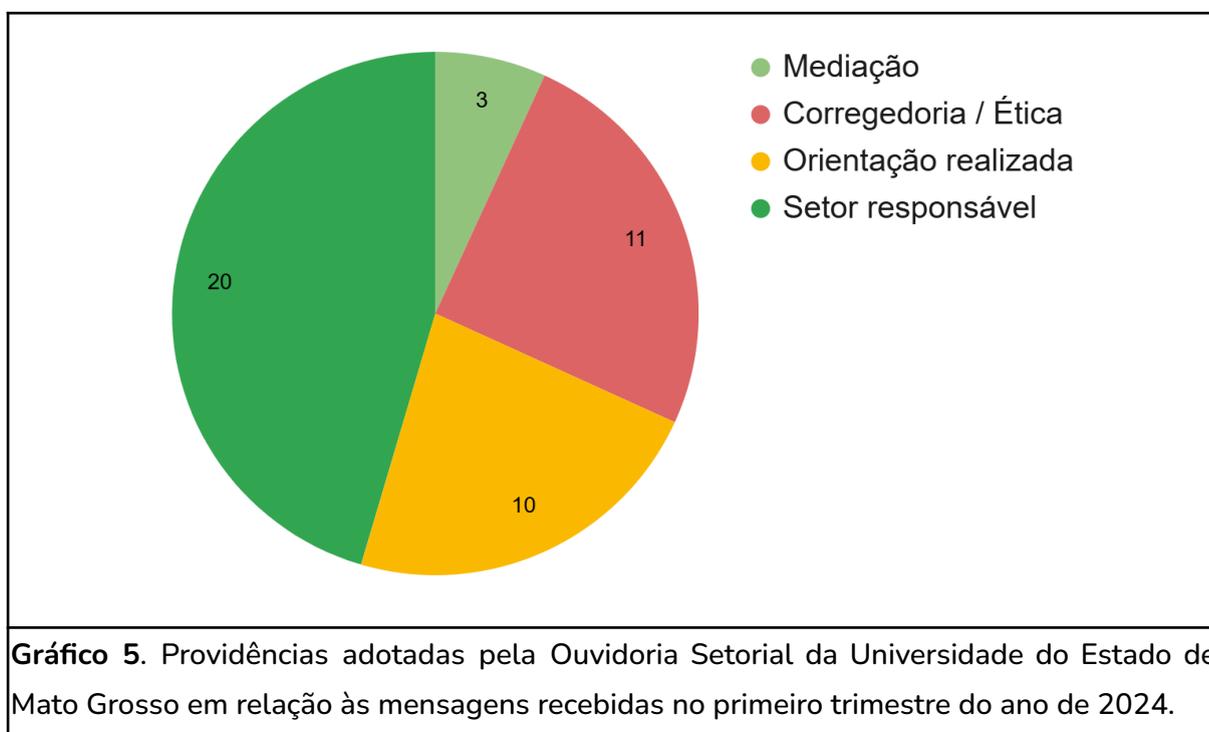


Gráfico 4. Quantidade de mensagens recebidas pela Ouvidoria Setorial da Universidade do Estado de Mato Grosso, por cidade Mato Grossense no primeiro trimestre de 2024.



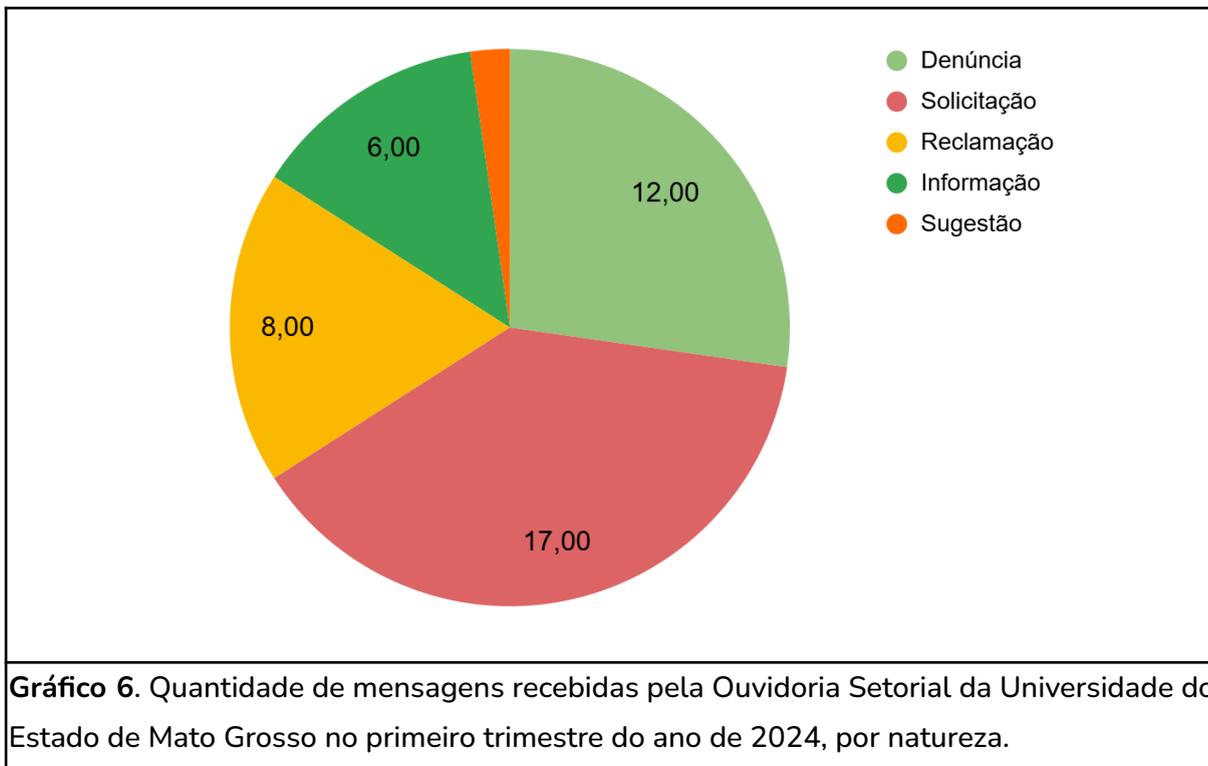
5 MENSAGENS RESPONDIDAS, TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA E PROVIDÊNCIAS

Das 44 mensagens recebidas no primeiro trimestre de 2024, 40 foram respondidas no mesmo trimestre e 4 foram respondidas no segundo trimestre de 2024. O tempo médio de resposta foi de 12 dias, sendo que 75% das mensagens foram respondidas em até 15 dias. As providências adotadas em relação às mensagens podem ser observadas no **Gráfico 5**.



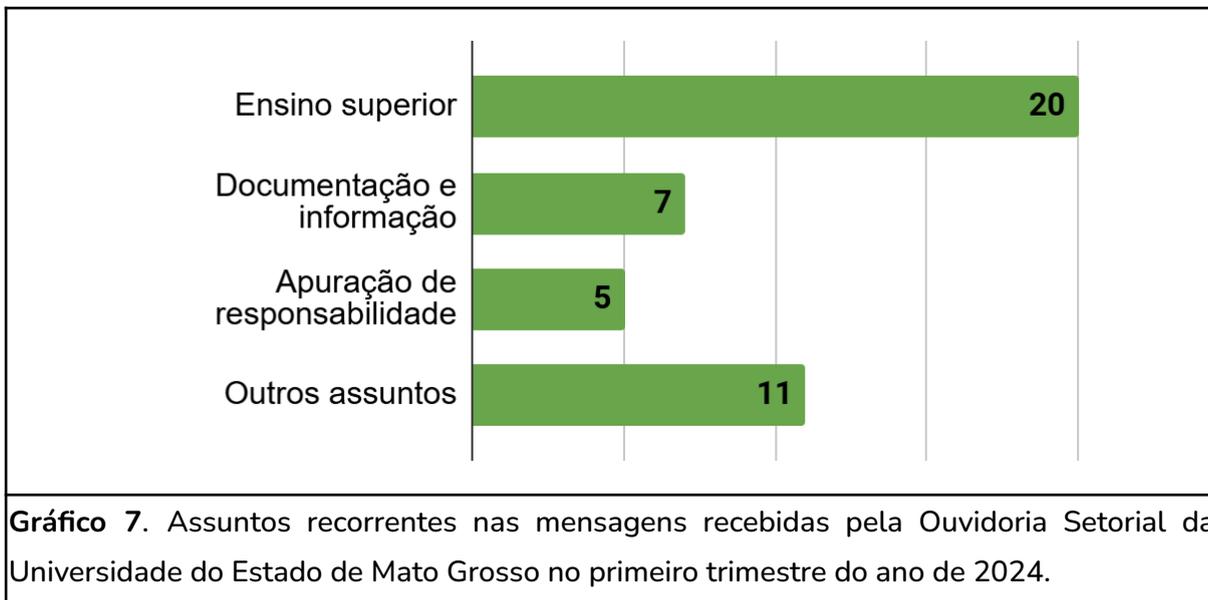
6 MENSAGENS POR NATUREZA

Das 44 mensagens recebidas pela Ouvidoria Setorial da Universidade do Estado de Mato Grosso no primeiro trimestre do ano de 2024, 12 foram denúncias, o que corresponde a 27.3% do total, seguidas por 17 solicitações, 8 reclamações, 6 pedidos de informação e 1 sugestão. Conforme **Gráfico 6**.



7 TIPIFICAÇÕES RECORRENTES

Os assuntos mais recorrentes nas mensagens recebidas pela Ouvidoria Setorial da Universidade do Estado de Mato Grosso no primeiro trimestre do ano de 2024 foram "Ensino superior" com 20 mensagens; "Documentação e Informação" com 7 mensagens; "Apuração de responsabilidade" com 5 mensagens. E outros diversos assuntos com um total de 11 mensagens. Os principais assuntos recorrentes podem ser observados no Gráfico 7.



8 EVENTOS, CURSOS E AÇÕES (REALIZAÇÃO OU PARTICIPAÇÃO)

1 - Participação da ouvidora Marcia Cristina Dal Toé na capacitação OUIDORIA DAY, promovida pelo Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso, no dia 14 de março de 2024, 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, abril de 2024.

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