

RELATÓRIO TRIMESTRAL DE OUVIDORIA

Janeiro a Março de 2026

Ouvidoria Setorial da Universidade do Estado de Mato Grosso – UNEMAT

56	56	0	9
Manifestações (todos os canais)	Fale Cidadão	Outros Canais Digitais	Pendentes (final do trimestre)
48,7% do 1º semestre	100,0% do trimestre	nenhum no período	16,1% da base Fale Cidadão

O trimestre registrou 56 manifestações em todos os canais. A base do Fale Cidadão concentrou a totalidade dos registros (56 ocorrências; 100,0% do total trimestral), sem manifestações atribuídas aos demais canais digitais no período.

Denúncias e reclamações somaram 36 registros (64,3% da base analítica). O conjunto revela demanda relevante por apuração e solução de problemas, sem afastar o peso das solicitações, que totalizaram 19 ocorrências.

Os dois temas mais recorrentes foram Ensino Superior (30) e Apuração de Responsabilidades e Ação Disciplinar (8), que juntos representaram 67,9% das manifestações do Fale Cidadão no trimestre.

Em termos de natureza, a categoria mais frequente foi Reclamação, com 27 registros. O principal ponto recorrente foi Ensino Superior, com 30 ocorrências. A base também indica 43 manifestações originadas em Mato Grosso (76,8% dos registros do Fale Cidadão).

1. Metodologia

Este relatório apresenta o recorte trimestral das manifestações. As análises por natureza, perfil, área, tipificação, localidade, efetividade e tempo de resposta utilizam a base gerencial do Fale Cidadão, que contém os registros individualizados no exercício.

Para a situação de encerramento do trimestre, considerou-se a data efetiva da resposta registrada na base. Assim, uma manifestação respondida em período posterior é tratada como pendente na respectiva data de corte trimestral. Dados pessoais e conteúdos individualizados das manifestações não são reproduzidos.

O canal Fale Cidadão compreende os registros com meio de entrada SITE ou APLICATIVO. As demais entradas digitais (incluindo WhatsApp) são agregadas em “Demais canais digitais”. A participação percentual sobre o volume do 1º semestre de 2026 utiliza a base consolidada de 115 registros com código válido no período janeiro–junho.

2. Manifestações

O trimestre somou 56 manifestações. O Fale Cidadão representou 100,0% desse volume, com 56 registros, sem ocorrências atribuídas aos demais canais digitais no cálculo trimestral.

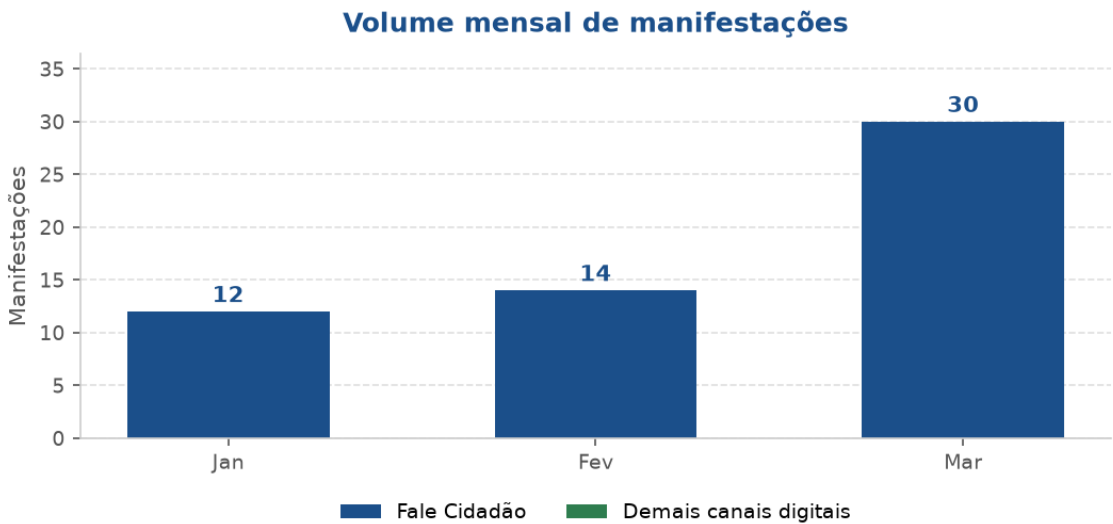


Figura 1. Volume mensal do trimestre – Fale Cidadão e demais canais digitais.

Mês	Total	Fale Cidadão	Demais canais
Janeiro	12	12	0
Fevereiro	14	14	0
Março	30	30	0

3. Motivos das manifestações – por natureza

A natureza indica a forma pela qual o cidadão apresenta a demanda à Ouvidoria. Para o período, são consideradas as classificações existentes na base do Fale Cidadão: denúncia, reclamação, solicitação, informação, elogio e sugestão, quando presentes.

Distribuição por natureza

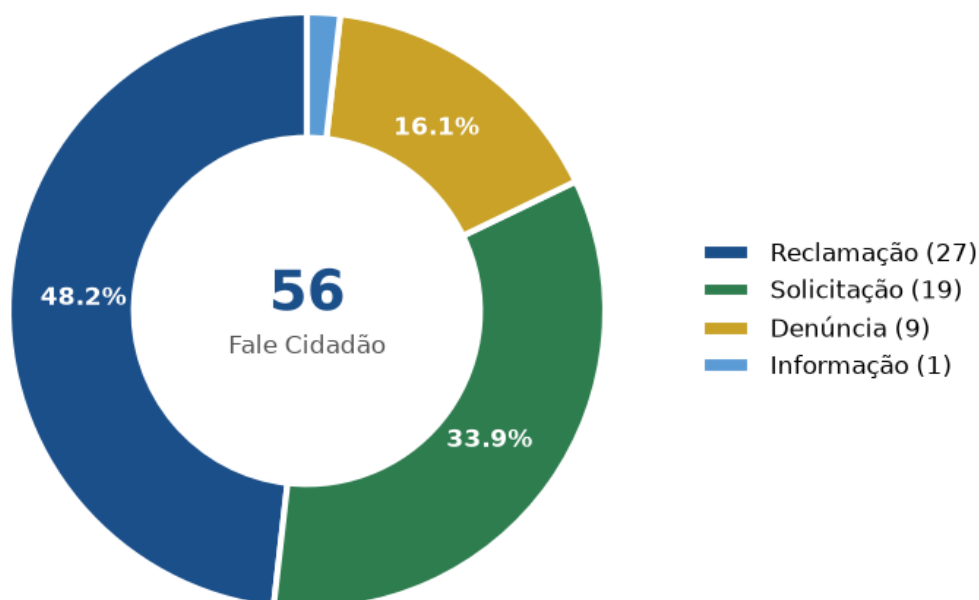


Figura 2. Distribuição das manifestações do Fale Cidadão por natureza.

Natureza	Quantidade	Participação
Reclamação	27	48,2%
Solicitação	19	33,9%
Denúncia	9	16,1%
Informação	1	1,8%

Denúncias e reclamações reuniram 36 registros (64,3% da base trimestral), indicador para estimar o peso das manifestações que relatam desconformidades, conflitos ou insatisfação com serviços e condutas. Solicitações somaram 19 registros (33,9%).

4. Tipificações

A tipificação permite identificar os assuntos que reaparecem com maior frequência. O acompanhamento trimestral desses temas é relevante para orientar medidas preventivas, comunicação institucional e priorização das unidades responsáveis.

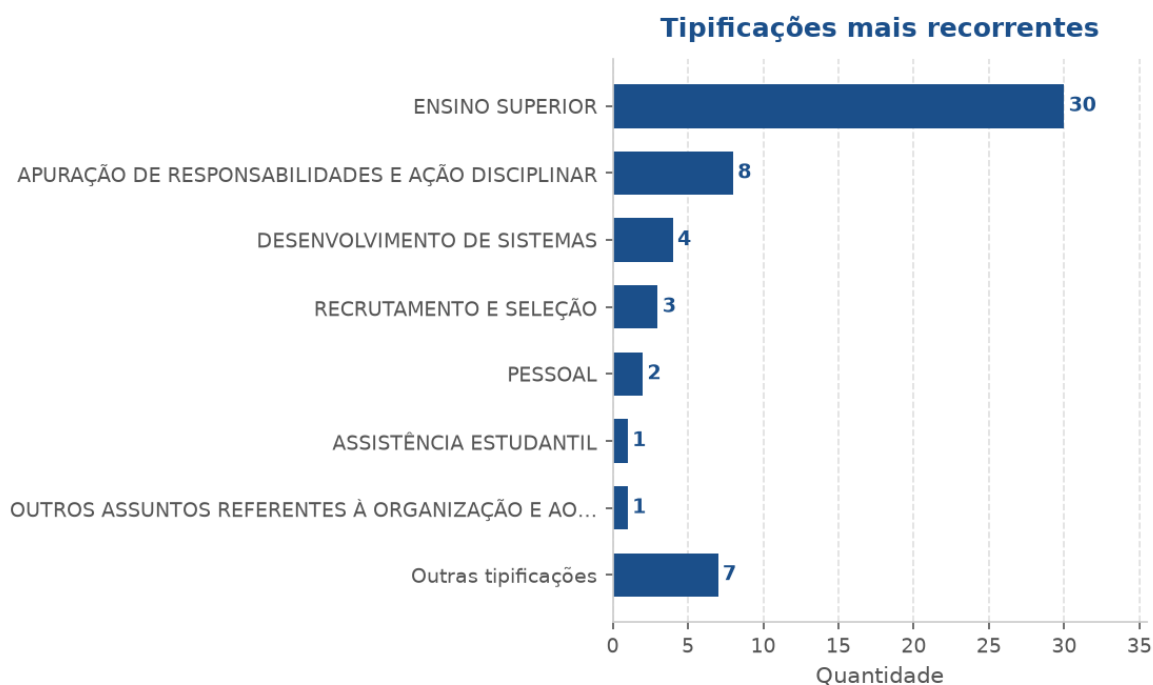


Figura 3. Tipificações mais recorrentes do trimestre.

As duas tipificações de maior frequência concentraram 38 manifestações (67,9% do Fale Cidadão). Esse grau de concentração indica que uma parcela expressiva das demandas pode ser tratada por ações direcionadas aos principais eixos temáticos.

4.1 Distribuição por área governamental

A área com maior volume no trimestre foi Educação, Ensino e Pesquisa, com 33 registros (58,9% do Fale Cidadão).

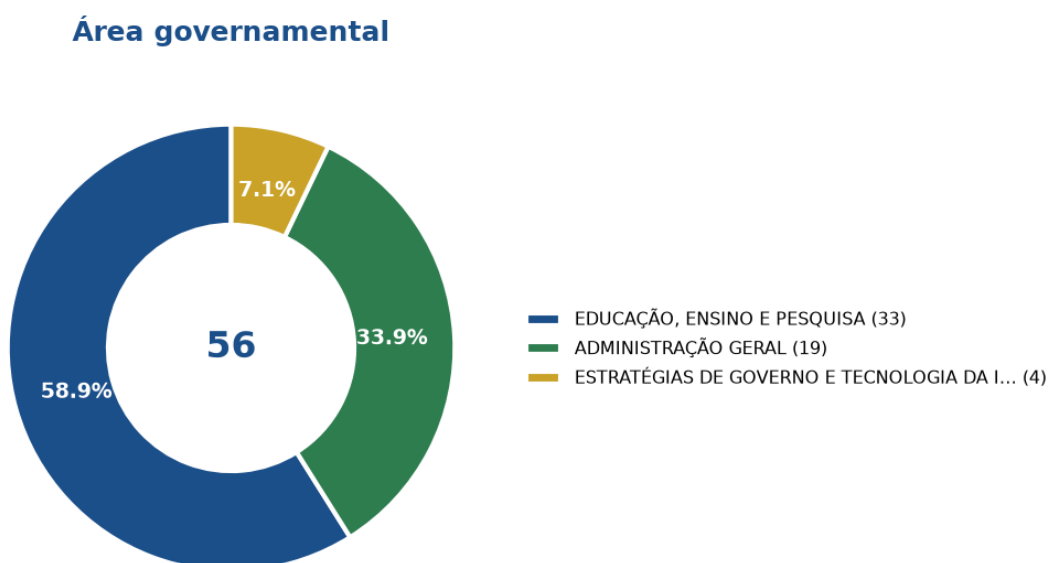


Figura 4. Área governamental associada às manifestações do Fale Cidadão.

5. Perfil e origem das manifestações

No recorte territorial, 43 das 56 manifestações detalhadas tiveram origem em Mato Grosso (76,8%). As demais foram registradas a partir de outras unidades da Federação ou localidades informadas na plataforma, incluindo 8 registros sem cidade informada.

Perfil declarado (sexo)

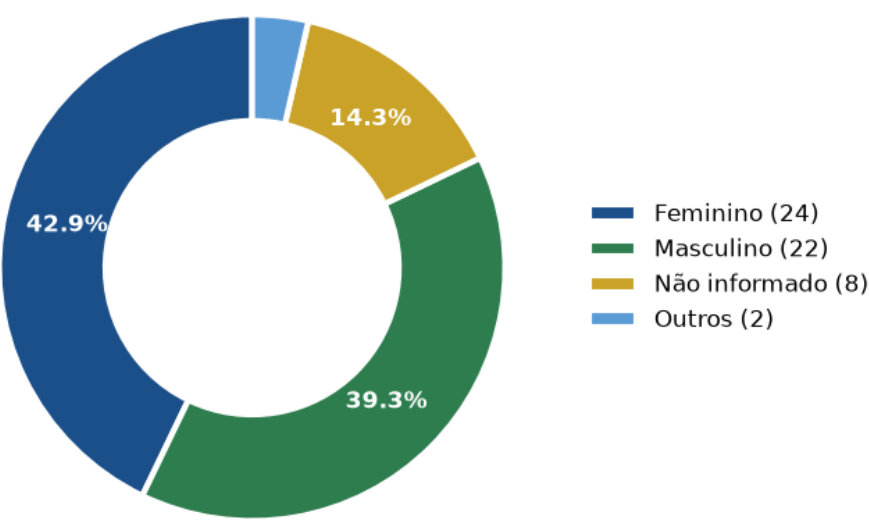


Figura 5. Perfil declarado dos usuários na plataforma Fale Cidadão.

Figura 6. Localidades com maior número de manifestações no trimestre.

Localidade	Quantidade	Participação
Cuiabá	7	12,5%
Alta Floresta	7	12,5%
Cáceres	6	10,7%
Sinop	6	10,7%
Pontes e Lacerda	4	7,1%
Tangará da Serra	2	3,6%
Juara	2	3,6%

Observação: 8 manifestações (14,3% do Fale Cidadão) não indicaram município de origem na plataforma.

6. Providências adotadas e efetividade registrada

As providências mais adotadas foram o encaminhamento ao setor responsável, a orientação ao cidadão, a mediação e, no caso de denúncias, o encaminhamento à Unidade Setorial de Correição, conforme a tipificação e a natureza registradas na base.

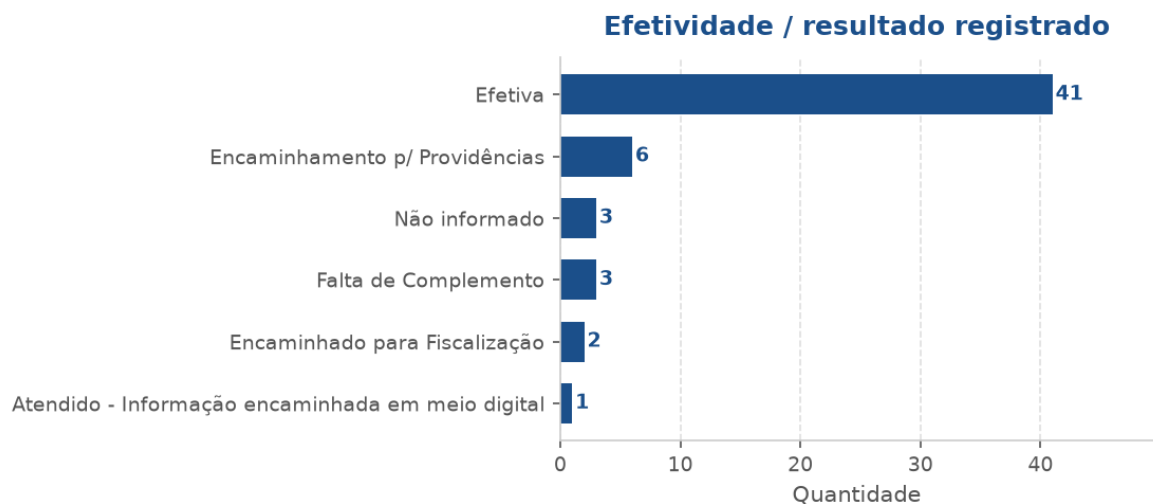


Figura 7. Resultado/efetividade registrado para as manifestações do trimestre.

Classificação registrada	Quantidade	Participação
Efetiva	41	73,2%
Encaminhamento p/ Providências	6	10,7%
Não informado	3	5,4%
Falta de Complemento	3	5,4%
Encaminhado para Fiscalização	2	3,6%
Atendido - Informação encaminhada em meio digital	1	1,8%

A classificação “Efetiva” aparece em 41 registros (73,2%), enquanto “Encaminhamento p/ Providências” totaliza 6 ocorrências (10,7%). As demais categorias refletem atendimento de informação, disponibilização em transparência, necessidade de complemento ou outras situações expressamente registradas na base.

6.1 Situação no encerramento do trimestre

47	9	10,8 dias	5,5 dias
respondidas até a data de corte	pendentes na data de corte	média até a resposta final	mediana até a resposta final
83,9% do Fale Cidadão	16,1% do Fale Cidadão	base gerencial	base gerencial

7. Tempo de resposta

O tempo de resposta foi calculado pela diferença entre a data de entrada e a data final da resposta disponível. Incluem-se, para fins de faixas, média e mediana, os registros do Fale Cidadão que possuem data de resposta, ainda que respondidos após a data de corte trimestral.

Figura 8. Distribuição das manifestações por faixa de tempo até a resposta final registrada.

Faixa	Quantidade	Participação
Até 10 dias	36	64,3%
11 a 20 dias	7	12,5%
21 a 30 dias	11	19,6%
31 a 60 dias	2	3,6%

Na base gerencial, 54 manifestações foram respondidas em até 30 dias (96,4% do Fale Cidadão). A média foi de 10,8 dias e a mediana de 5,5 dias. A diferença entre média e mediana ajuda a identificar a influência de casos com tramitação mais longa.

8. Conclusões

Os dados trimestrais permitem acompanhar não apenas o volume de manifestações, mas também a natureza das demandas, os temas com maior repetição, a origem territorial e a efetividade registrada. Esses indicadores favorecem ações preventivas e o aperfeiçoamento dos fluxos institucionais.

- Manter monitoramento específico de “ENSINO SUPERIOR”, principal tipificação do trimestre (30 registros), com acompanhamento das unidades responsáveis e dos padrões de reincidência.
- Consolidar fluxo de encaminhamento e retorno das manifestações relacionadas à apuração de responsabilidades e ação disciplinar, preservando rastreabilidade, prazos e comunicação ao cidadão.
- Acompanhar o estoque de 9 manifestações que ultrapassaram o encerramento do trimestre sem resposta registrada até a data de corte (31/03/2026).
- Reforçar o acompanhamento de prazos de resposta, com atenção aos casos que ultrapassam 10 dias — a mediana foi de 5,5 dias, porém 13 registros permaneceram na faixa de 21 a 60 dias.
- Utilizar os dados agregados de natureza, tipificação e localidade em reuniões de gestão, priorizando ações preventivas nas áreas Educação, Ensino e Pesquisa e Administração Geral, que concentraram o volume do trimestre.

- Observar a predominância de reclamações no período e articular com as unidades de ensino respostas padronizadas e comunicação preventiva sobre procedimentos acadêmicos.

8.1 Quadro consolidado de indicadores

Indicador	Resultado	Leitura
Manifestações – todos os canais	56	48,7% do 1º semestre
Registros Fale Cidadão	56	100,0% do trimestre
Demais canais digitais	0	0,0% do trimestre
Denúncias	9	16,1% do Fale Cidadão
Reclamações	27	48,2% do Fale Cidadão
Solicitações	19	33,9% do Fale Cidadão
Principal tipificação	Ensino Superior	30 registros
Principal localidade	Cuiabá	7 registros
Origem em Mato Grosso	43	76,8%
Resposta classificada como efetiva	41	73,2%
Encaminhamento p/ Providências	6	10,7%
Respondidas até o fim do trimestre	47	83,9%
Pendentes no fim do trimestre	9	16,1%
Tempo médio até resposta final	10,8 dias	Mediana: 5,5 dias

À apreciação superior.

Cáceres-MT, 15 de abril de 2026.

Profª. Drª. Marcia Cristina Dal Toé
Assessora de Gestão de Ouvidoria