



## RELATÓRIO DE GESTÃO

(01 de janeiro até 31 de dezembro 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 dezembro.

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/>.

Dos itens abaixo elencados, apenas os itens de 1 a 3 contemplam todas as mensagens recebidas pela Ouvidoria Setorial da Unemat, tanto via Fale Cidadão quanto via E-mail. Os itens 4 a 7 contemplam apenas as mensagens recebidas via Fale Cidadão.

### 1 ATENDIMENTOS NÃO REGISTRADOS NO FALE CIDADÃO

A Ouvidoria Setorial da UNEMAT está localizada na sede administrativa da Universidade e conta com servidor no local. No entanto, não ocorreram atendimentos

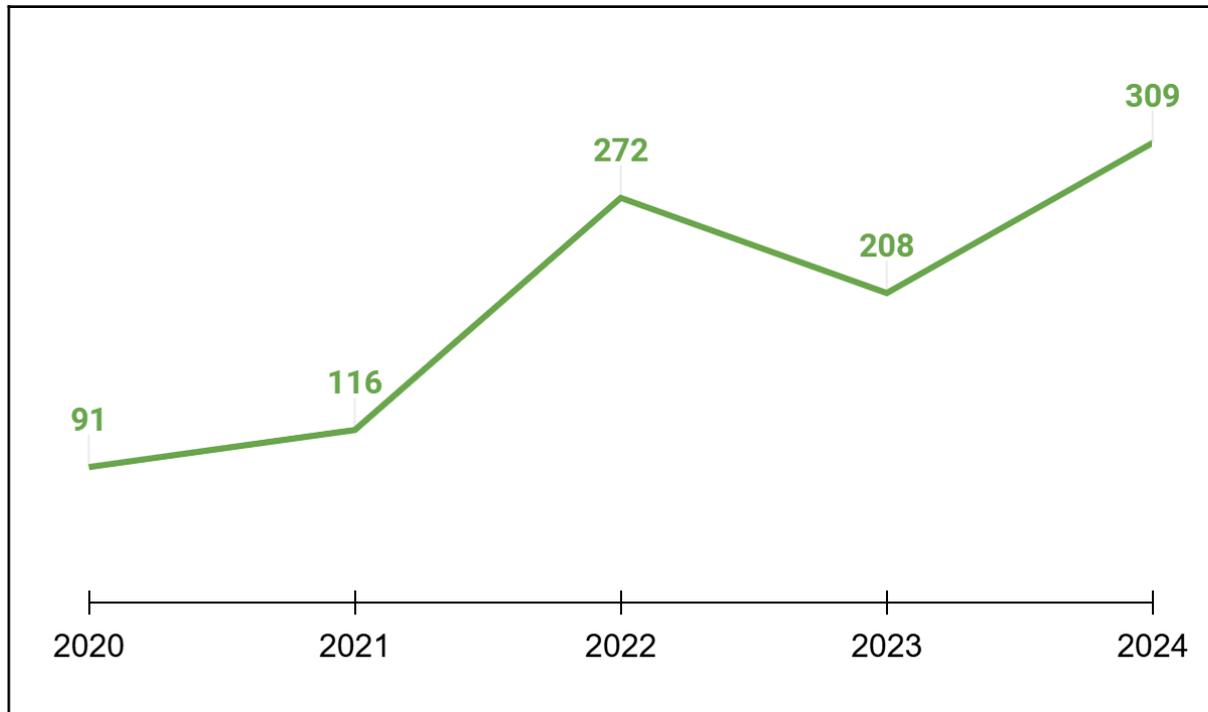


presenciais, tampouco pelo telefone, mas no ano de 2024 recebemos um total de 52 mensagens através do e-mail institucional da Ouvidoria Setorial ([ouvidoria@unemat.br](mailto:ouvidoria@unemat.br)).

## 2 MENSAGENS RECEBIDAS POR ANO

No ano de 2024 a Ouvidoria Setorial da UNEMAT recebeu um total de 309 mensagens, o que representa um acréscimo de 48,5% no número de mensagens em relação ao ano de 2023 no qual foram recebidas 208 mensagens. A **Figura 1** mostra o comparativo de mensagens recebidas de 2020 até 2024.

Observa-se um padrão crescente no número de mensagens recebidas no período. Na nossa opinião, esse aumento reflete as ações de divulgação da Ouvidoria Setorial que vêm sendo realizadas pela universidade, incluindo diversas palestras em vários campus e polos da instituição.

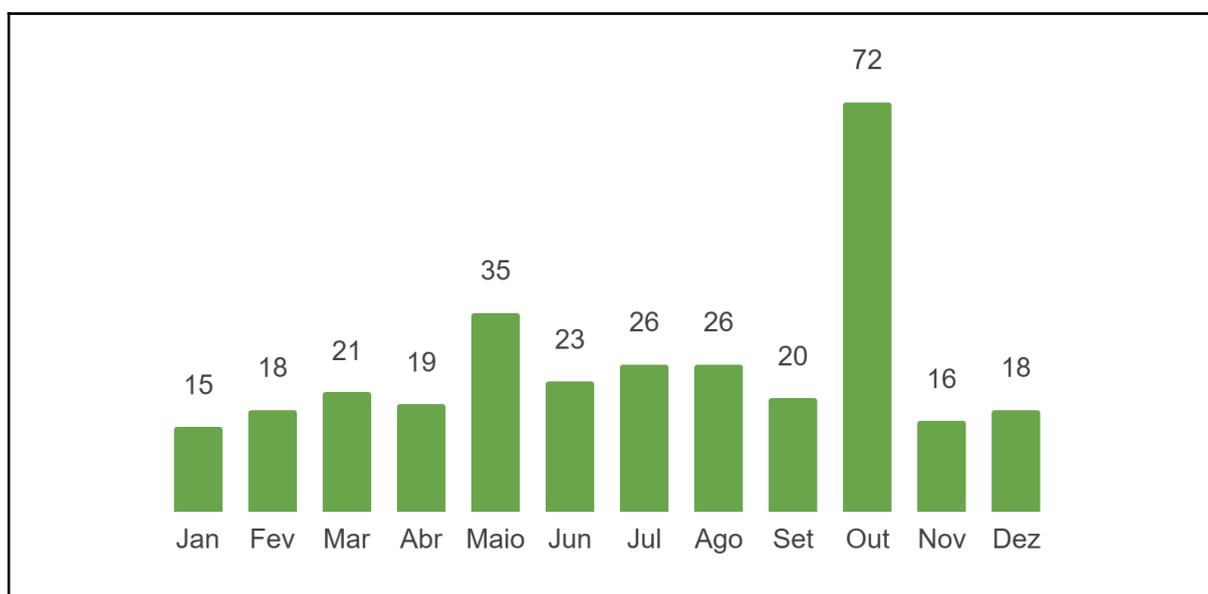


**Figura 1.** Quantidade de mensagens recebidas pela Ouvidoria Setorial da Universidade do Estado de Mato Grosso de 2020 até 2024.



### 3 MENSAGENS RECEBIDAS POR MÊS

Em média, a Ouvidoria Setorial da Unemat recebeu 25,7 mensagens por mês. O mês que apresentou maior número de mensagens recebidas foi outubro, com 72 mensagens e o mês com menor número de mensagens foi janeiro, com 15 mensagens. O número total de mensagens recebidas em cada mês pode ser observado na **Figura 2**.



**Figura 2.** Quantidade de mensagens recebidas pela Ouvidoria Setorial da Universidade do Estado de Mato Grosso por mês no ano de 2024.

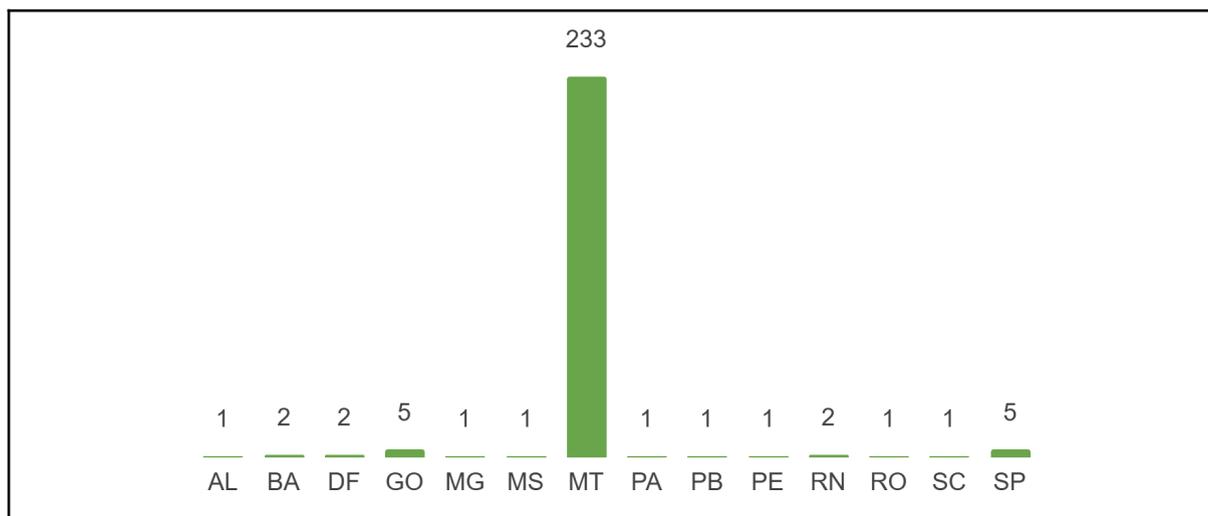
### 4 PERFIL DO USUÁRIO E LOCAL DE ORIGEM DAS MENSAGENS

Pessoas que se declararam do sexo feminino enviaram 128 mensagens, ou seja, 49,8%, ao passo que pessoas que se declararam do sexo masculino enviaram 104 mensagens, o que corresponde a 40,5%, e 25 mensagens foram enviadas por pessoas que informaram o sexo como “outro”, sendo estes 9,7%.

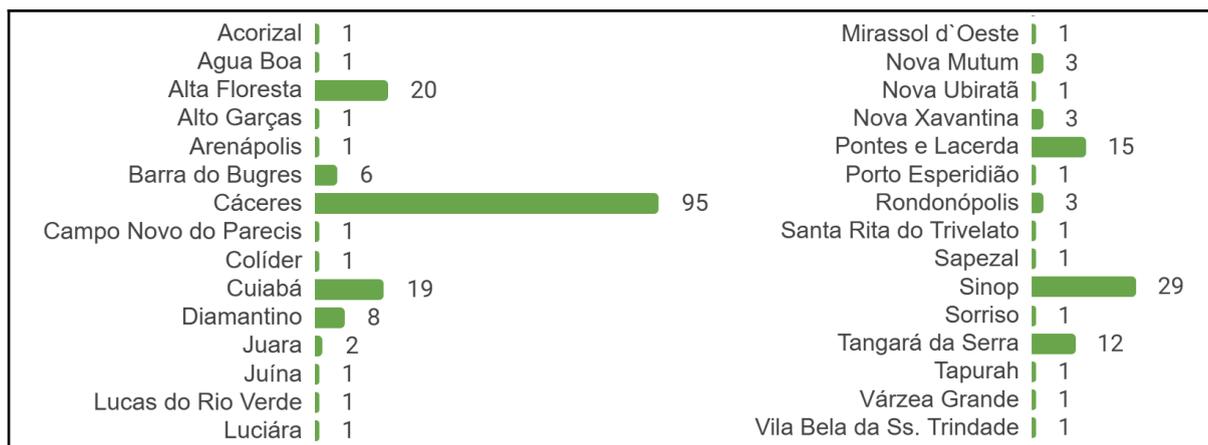
O Estado de Mato Grosso originou 90,7% das mensagens recebidas pela Ouvidoria Setorial da UNEMAT, sendo que os outros 9,3% das mensagens são provenientes de outros Estados da Federação, conforme a **Figura 3**. Dentro do Estado de Mato Grosso as cidades que mais originaram mensagens foram Cáceres (37%), Sinop (11,3%), Alta Floresta (7,8%)



e Cuiabá (7,4%). As quantidades de mensagens por cidade do Estado de Mato Grosso podem ser observadas na **Figura 4**.



**Figura 3.** Quantidade de mensagens recebidas pela Ouvidoria Setorial da Universidade do Estado de Mato Grosso por Estado da Federação no ano de 2024.

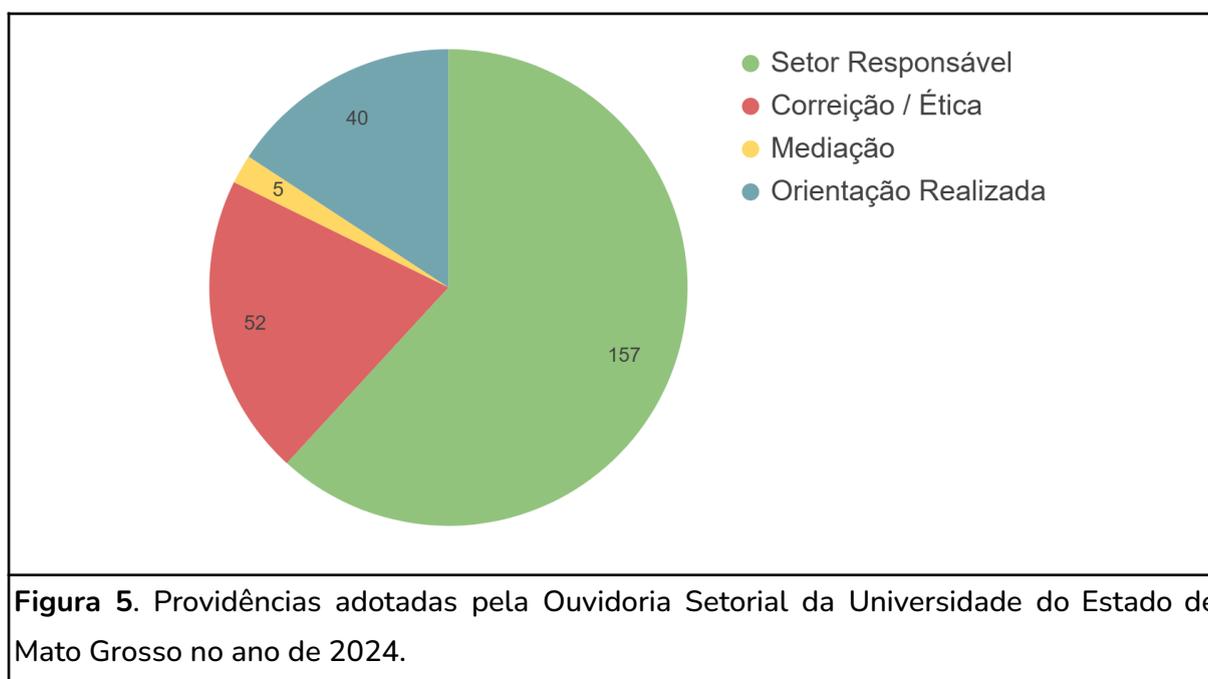


**Figura 4.** Quantidade de mensagens recebidas pela Ouvidoria Setorial da Universidade do Estado de Mato Grosso por cidade do Estado de Mato Grosso no ano de 2024.



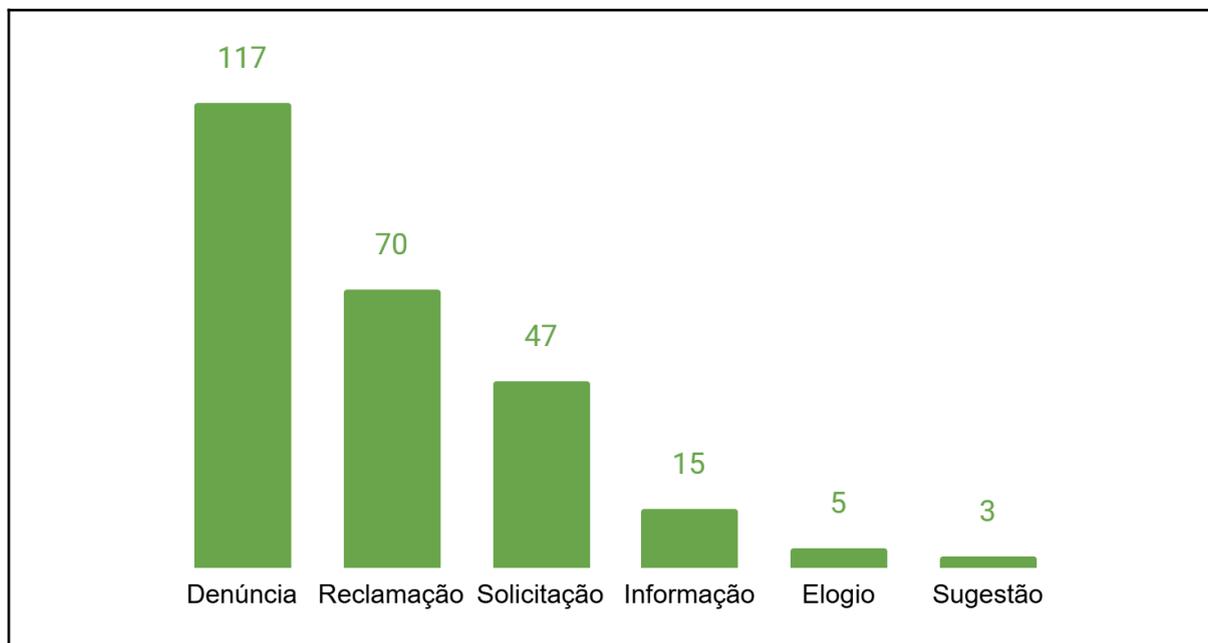
## 5 MENSAGENS RESPONDIDAS, TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA E PROVIDÊNCIAS

Das 257 mensagens recebidas através do Fale Cidadão em 2024, três ainda estavam em tratamento na data de 31/12/2024 e 254 foram respondidas no mesmo ano. Setenta e sete por cento (77%) das mensagens foram respondidas no prazo de até 30 dias. O tempo médio de resposta foi de 22 dias, sendo que 68,5% das mensagens foram respondidas em menos de 20 dias. As providências adotadas em relação às mensagens podem ser observadas na **Figura 5**.



## 6 MENSAGENS POR NATUREZA

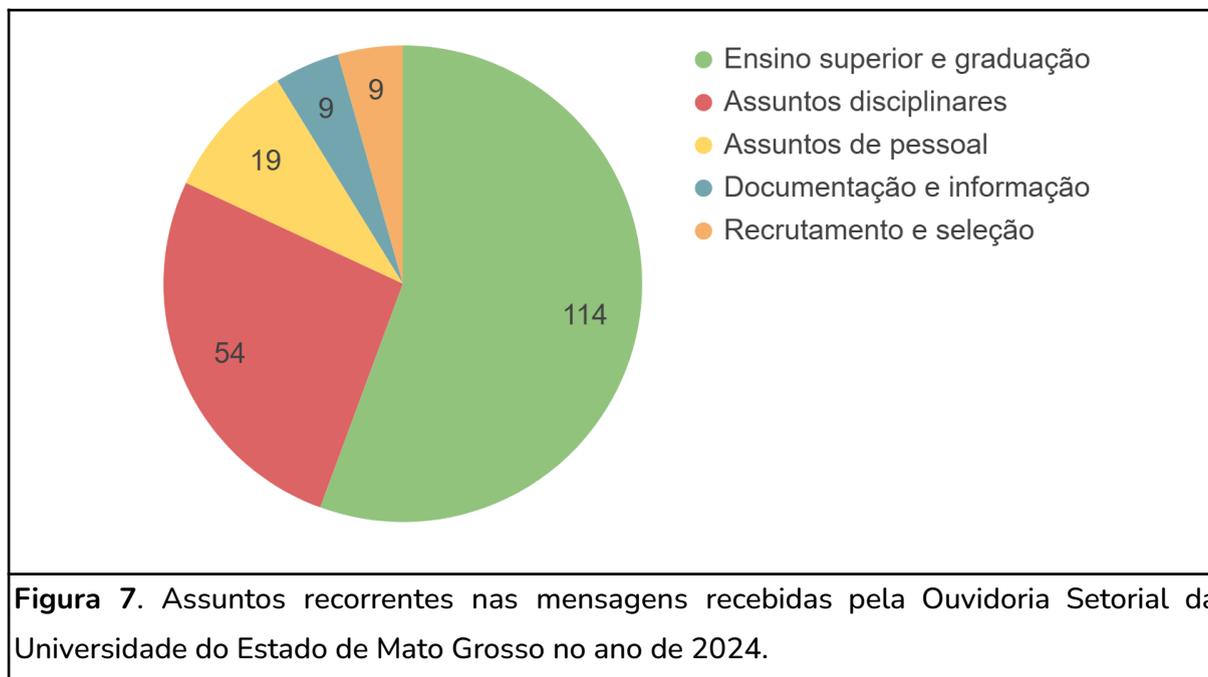
Das 257 mensagens recebidas pela Ouvidoria Setorial da Universidade do Estado de Mato Grosso no ano de 2024, 117 foram denúncias, o que corresponde a 45,5% do total, seguidas por 70 reclamações, 47 solicitações, 15 pedidos de informação, 5 elogios e 3 sugestões. Conforme **Figura 6**.



**Figura 6.** Quantidade de mensagens recebidas pela Ouvidoria Setorial da Universidade do Estado de Mato Grosso no 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 ano de 2024 foram "*Ensino superior e cursos de graduação*" com 114 mensagens; "*Assuntos disciplinares*" com 54 mensagens; "*Assuntos de pessoal*" com 19 mensagens; "*Documentação e informação*" com 9 mensagens e "*Recrutamento e seleção*" também com 9 mensagens. E outros diversos assuntos com um total de 52 mensagens. Os principais assuntos recorrentes podem ser observados na **Figura 7**.



## 8 EVENTOS, CURSOS E AÇÕES (REALIZAÇÃO OU PARTICIPAÇÃO)

No ano de 2024 os servidores da Ouvidoria Setorial da Unemat participaram dos seguintes eventos:

**25 e 26 de Abril de 2024** - Em evento conjunto entre Comissão de Ética, Comissão de Ética no Uso de Animais, e Ouvidoria, o secretário Paulo Roberto Furlanetto Amorim apresentou a estrutura e o funcionamento da Ouvidoria Setorial da Unemat para a comunidade acadêmica do campus universitário de Pontes e Lacerda.

**13 e 20 de junho de 2024** - Durante o período letivo 1/2024 a estrutura e o funcionamento da Ouvidoria Setorial da Unemat foram apresentados pelo secretário Paulo Roberto Furlanetto Amorim aos alunos do curso de Ciências da Natureza das turmas fora de sede nos municípios de Vila Bela da Santíssima Trindade (13/06/ 2024) e Nova Lacerda (20/06/2024).

**15 de outubro de 2024** - Evento Acolher: conhecendo a Unemat, realizado em Cáceres, no qual a ouvidora Profa. Dra. Marcia Cristina Dal Toé apresentou a estrutura e o funcionamento da Ouvidoria Setorial aos servidores recém-empossados no último concurso público da Universidade do Estado de Mato Grosso.



## 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**.



À apreciação superior.

Cáceres-MT, 28 de fevereiro de 2025.

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