

RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA

Janeiro a Dezembro
de 2025

UNEMAT

UNIVERSIDADE DO ESTADO DE MATO GROSSO



UNIVERSIDADE DO ESTADO DE MATO GROSSO

Otaviano Olavo Pivetta
Governador

Dimorvan Alencar Brescancim
Secretário de Estado De Ciência, Tecnologia e Inovação

Vera Maquêa
Reitora

Alexandre Porto
Vice-reitor

Nilce Maria
Pró-reitora de Ensino de Graduação

Áurea Ignácio
Pró-reitora de Pesquisa e Pós-Graduação

Everton Nascimento
Pró-reitor de Extensão e Cultura

Juliana Matiello
Pró-reitora de Assuntos Estudantis

Valter Gustavo Danzer
Pró-reitor de Administração

Tony Hirota
Pró-reitor de Gestão Financeira

Darlan Guimarães
Pró-reitor de Planejamento e Tecnologia da Informação

1 APRESENTAÇÃO

Em cumprimento à Orientação Técnica nº 0004/2020 da Ouvidoria-Geral do Estado, ao Decreto Estadual nº 195/2019 e à Lei Federal nº 13.460/2017, a Ouvidoria Setorial da Universidade do Estado de Mato Grosso – UNEMAT apresenta o Relatório de Gestão referente às manifestações recebidas no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2025.

A atuação da Ouvidoria integra a Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual, observando os princípios da Ouvidoria Pública, especialmente quanto à transparência, participação social, eficiência e controle social da Administração Pública. Compete à Ouvidoria a recepção, análise, tratamento e encaminhamento das manifestações como denúncias, reclamações, solicitações, elogios, sugestões e pedidos de acesso à informação, registradas por meio dos canais oficiais de atendimento, relacionadas à prestação de serviços públicos no âmbito do Poder Executivo Estadual.

Além da mediação junto aos órgãos e unidades competentes para a adequada resposta ao cidadão, a Ouvidoria exerce papel estratégico ao produzir diagnósticos e análises gerenciais das demandas recebidas, contribuindo para o aperfeiçoamento dos processos institucionais e para a melhoria contínua dos serviços prestados à sociedade.

O registro das manifestações pode ser realizado por meio do sistema oficial “Fale Cidadão”, disponibilizado pela Ouvidoria-Geral do Estado de Mato Grosso em seu portal eletrônico institucional - <https://ouvidoria.cge.mt.gov.br/>.

Para fins de consolidação e análise dos dados apresentados neste relatório, esclarece-se que os itens 1 e 3 contemplam a totalidade das manifestações recebidas pela Ouvidoria Setorial da UNEMAT, incluindo aquelas registradas na plataforma Fale Cidadão e as recebidas por telefone e e-mail institucional. Já os itens 4 a 7 referem-se exclusivamente às manifestações cadastradas no sistema Fale Cidadão, conforme parâmetros da base de dados oficial da Rede de Ouvidorias.

1 ATENDIMENTOS NÃO REGISTRADOS NO FALE CIDADÃO

A Ouvidoria Setorial da UNEMAT está instalada na sede administrativa da Universidade e conta com uma servidora designada para o atendimento ao público. No exercício de 2025, não houve registro de atendimentos presenciais, concentrando-se as demandas nos canais digitais de atendimento.

Os atendimentos foram realizados exclusivamente por meio do telefone institucional (65) 98120-0209, via ligações e WhatsApp, e pelo e-mail oficial ouvidoria@unemat.br, evidenciando a consolidação dos meios digitais como principais instrumentos de acesso à Ouvidoria.

No período analisado, foram recebidas 24 manifestações por telefone e 34 por e-mail, totalizando 58 registros não cadastrados na plataforma Fale Cidadão. Esse cenário demonstra a preferência dos usuários por canais eletrônicos, que proporcionam maior agilidade, comodidade e acessibilidade no encaminhamento das demandas.

2 MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

No exercício de 2025, a Ouvidoria Setorial da UNEMAT registrou um total de 354 manifestações, das quais 296 foram formalizadas por meio da plataforma Fale Cidadão e 58 recebidas por e-mail ou telefone.

A Figura 1 apresenta o comparativo das manifestações registradas no período de 2020 a 2025. Em relação a 2024, quando foram contabilizadas 309 manifestações, observa-se um acréscimo de 14,56% no ano de 2025.

Esse resultado evidencia o fortalecimento da Ouvidoria Setorial no âmbito institucional, refletindo as ações contínuas de divulgação e orientação promovidas pela Universidade, incluindo a realização de palestras e atividades informativas nos diversos campus da instituição.

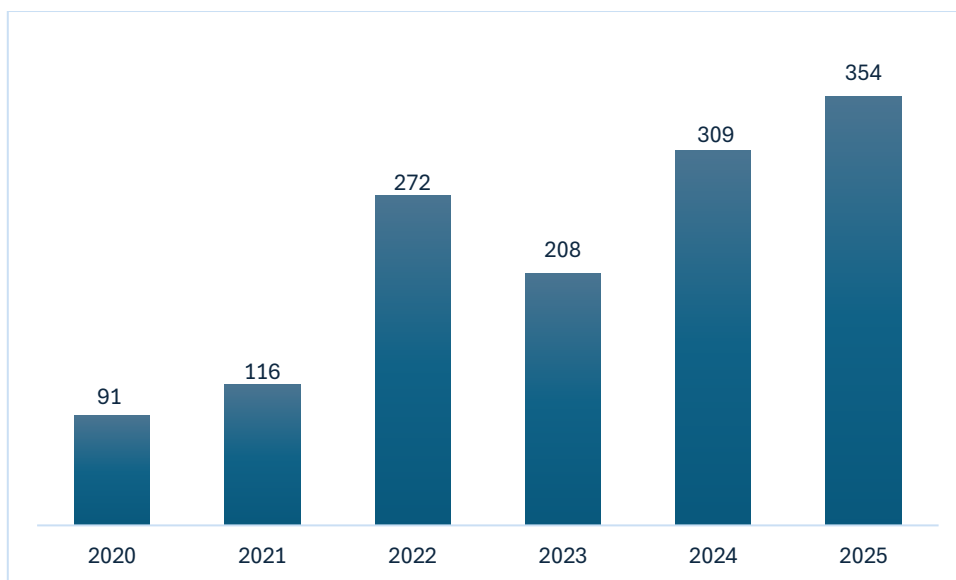


Figura 1. Quantidade de manifestações recebidas pela Ouvidoria Setorial da UNEMAT

3 MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR MÊS

A distribuição mensal das 354 manifestações registradas em 2025 demonstra variação ao longo do exercício, conforme observado na Figura 2. Destacam-se os meses de outubro com 51 registros, junho com 40 registros e novembro com 42 registros, que apresentaram os maiores quantitativos no período analisado. Em média, a Ouvidoria Setorial da UNEMAT recebeu 29,5 mensagens por mês.

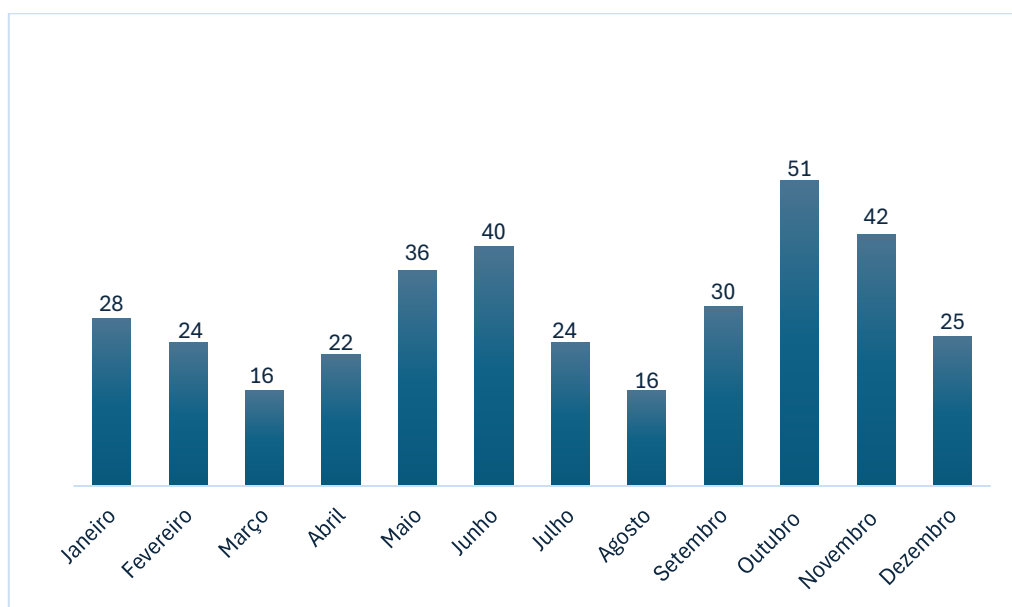


Figura 2. Quantidade de manifestações por mês no ano de 2025.

4 PERFIL DO USUÁRIO / LOCAL DE ORIGEM DAS MENSAGENS

Em relação ao perfil dos usuários, o volume de participações apresentou um equilíbrio exato entre os gêneros masculino e feminino, com 131 manifestações de cada grupo. As demais manifestações foram realizadas por usuários que se identificaram na categoria 'Outros', somando 34 envios. Essa distribuição está detalhada na Figura 3.

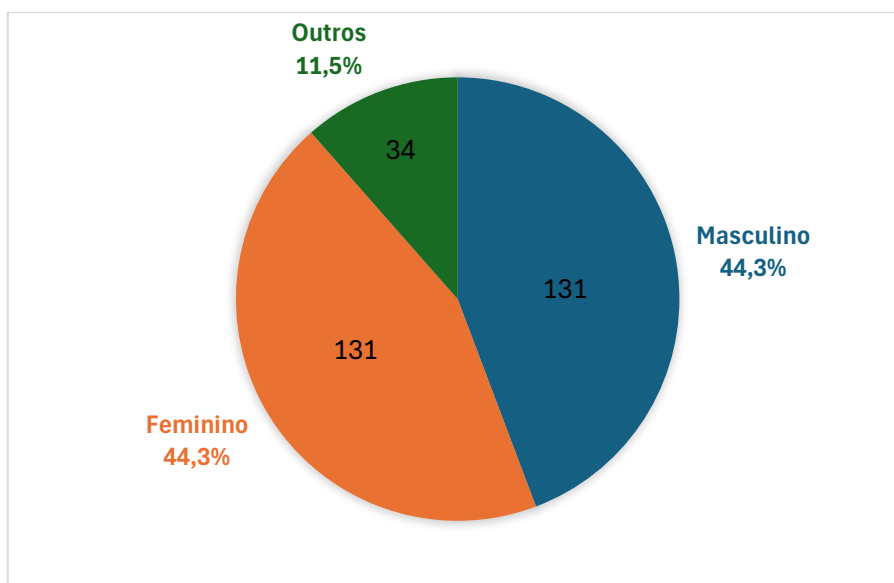


Figura 3. Perfil dos usuários das manifestações recebidas

A maioria das manifestações teve origem no Estado de Mato Grosso (MT), totalizando 262 registros (88,5%). As demais participações, provenientes de outras unidades da Federação, somaram 11,5% do volume total, conforme ilustrado na Figura 4.

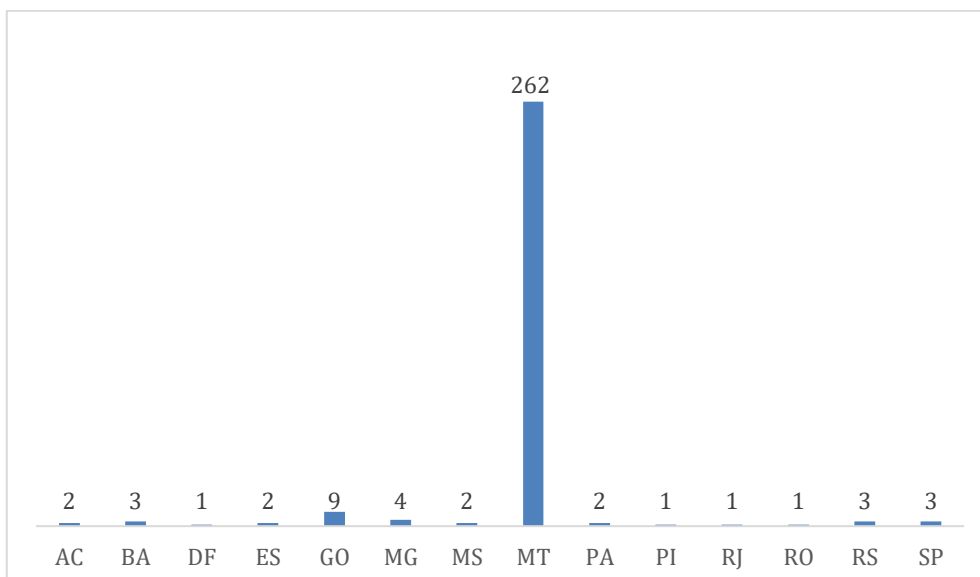


Figura 4. Quantidade de manifestações recebidas por Estado da Federação.

A Figura 5 apresenta os municípios de Mato Grosso com o maior volume de participações. Destaca-se a cidade de Cáceres, que registrou 92 manifestações no período.

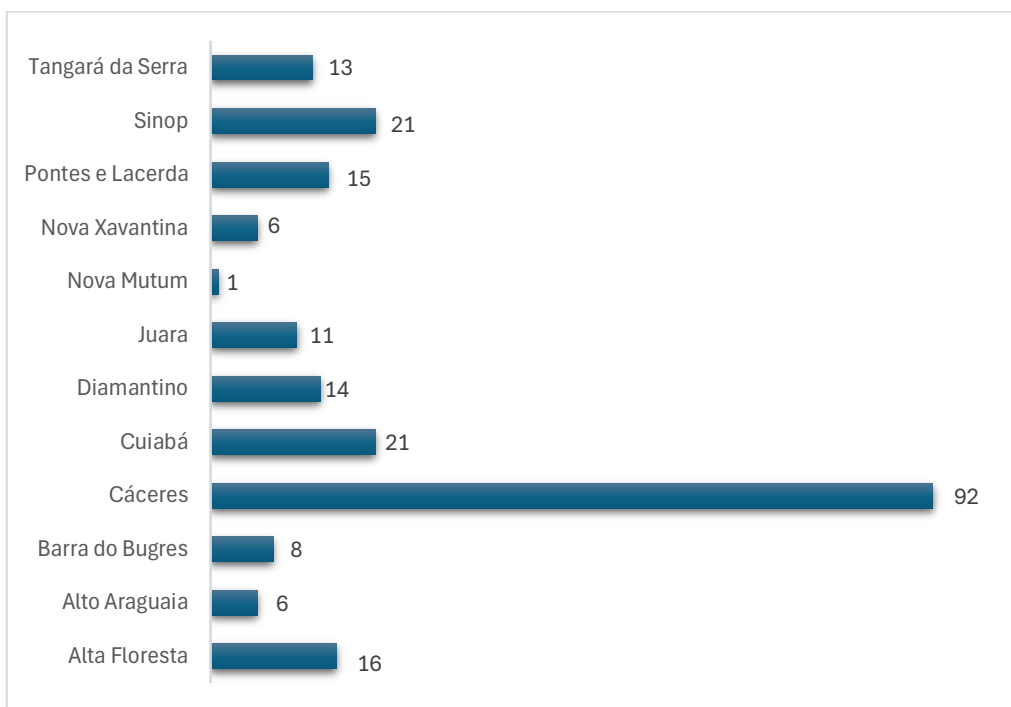


Figura 5. Quantidade de manifestações recebidas por município de Mato Grosso

5 MENSAGENS RESPONDIDAS, TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA E PROVIDÊNCIAS

Das 296 mensagens recebidas através do Fale Cidadão em 2025, apenas duas ainda estavam em tratamento na data de 31/12/2025 e 294 foram respondidas/finalizadas no mesmo ano. O número de mensagens respondidas no prazo de até 30 dias foram de 246, ou seja, 83% das mensagens. O tempo médio de resposta foi de 15 dias, sendo que 71% das mensagens foram respondidas em menos de 20 dias.

As providências adotadas em relação às manifestações podem ser observadas na Figura 6, onde 186 manifestações foram encaminhadas para o “Setor responsável”, 54 foram para a “Unidade Setorial de Correição (USC)”, 50 manifestações foram dadas “Orientação”, 4 para o “Conselho de Ética” e somente 2 para “Mediação”.

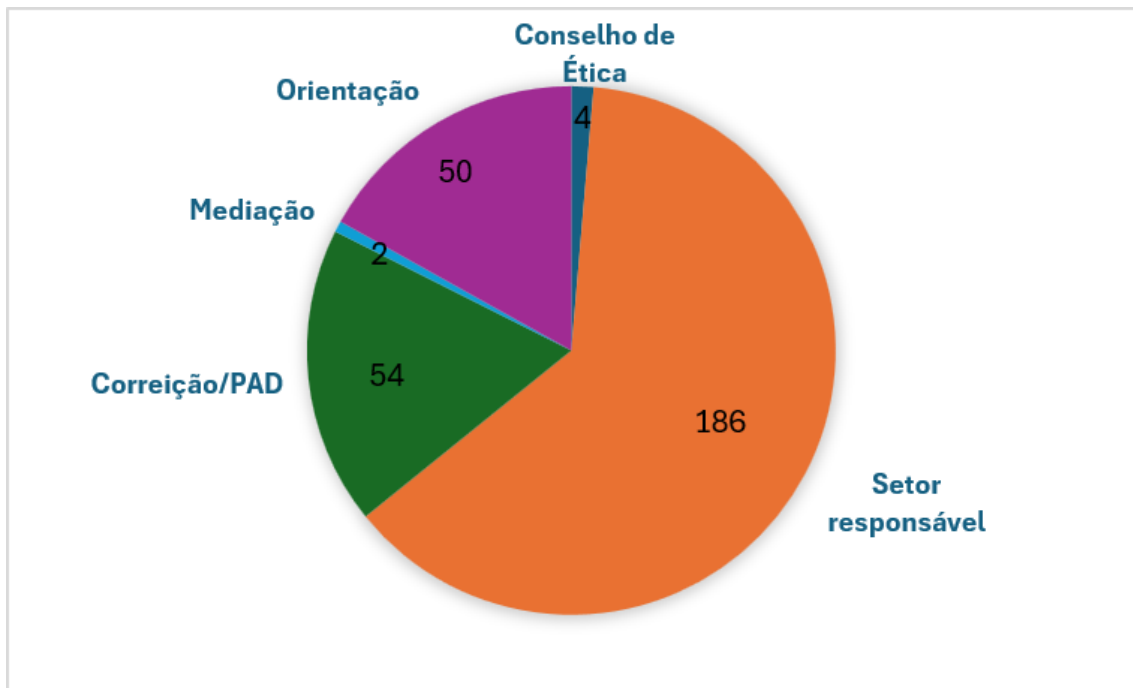


Figura 6. Providências adotadas pela Ouvidoria Setorial da UNEMAT

6 MENSAGENS POR NATUREZA

No sistema Fale Cidadão as manifestações são listadas nas seguintes naturezas: denúncia, reclamação, solicitação, sugestão, elogio e informação (que se referem aos pedidos de acesso à informação, conforme a Lei de Acesso à Informação – LAI).

A natureza das 296 mensagens recebidas pela Ouvidoria Setorial da UNEMAT no ano de 2025, foram 110 denúncias, o que corresponde a 37% do total, seguidas por 90 solicitações, 75 reclamações, 16 pedidos de informação, 4 elogios e 1 sugestão, conforme podemos verificar na Figura 7.

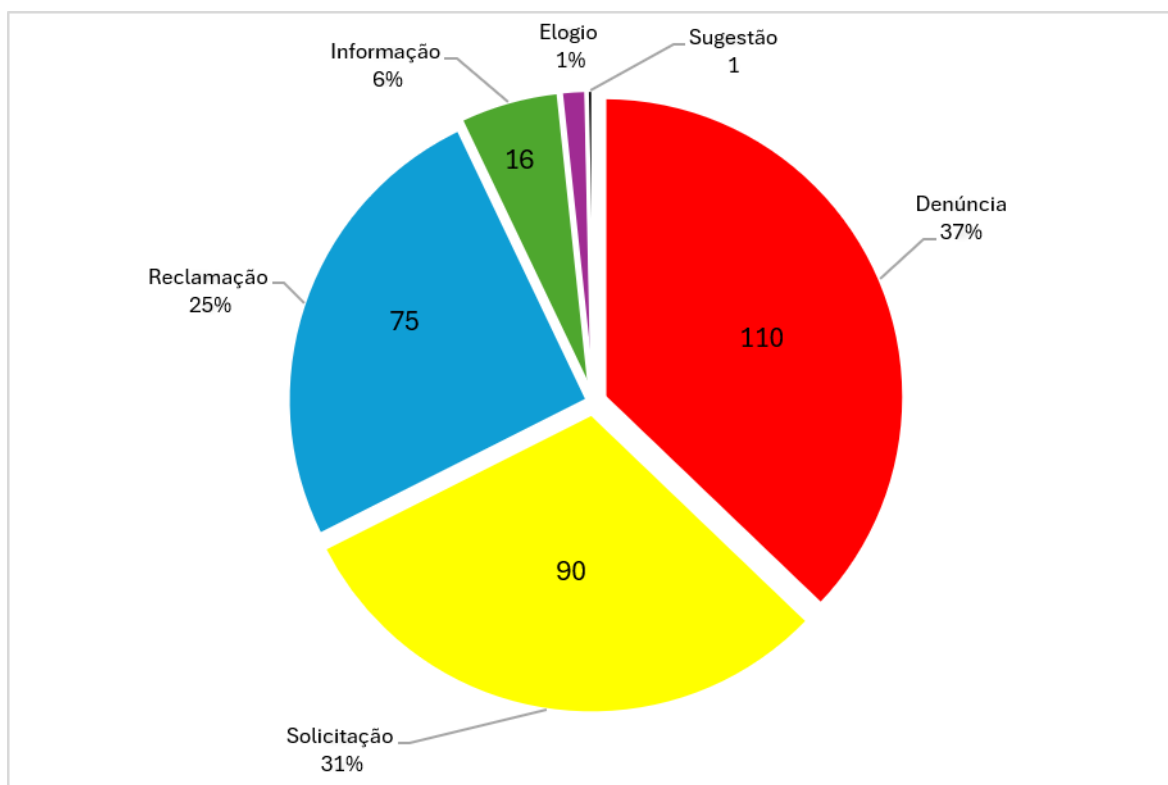


Figura 7. Quantidade de mensagens recebidas por natureza no ano de 2025.

7 TIPIFICAÇÕES RECORRENTES

Os assuntos recorrentes nas mensagens recebidas pela Ouvidoria Setorial da UNEMAT em 2025 foram: “*Ensino superior*” com 124 mensagens; “*Apuração de responsabilidades e ação disciplinar*” com 53 mensagens; “*Recrutamento e seleção*” com 16 mensagens; “*Documentação e informação*” com 14 mensagens; “*Outros assuntos referentes a pessoal*” com 10 mensagens; “*Desenvolvimentos de sistemas*” com 8 mensagens; e “*Bolsas de Pesquisa*” com 7 mensagens. Outros assuntos com menos recorrência totalizaram 64 mensagens. Os principais assuntos recorrentes podem ser observados na Figura 8.

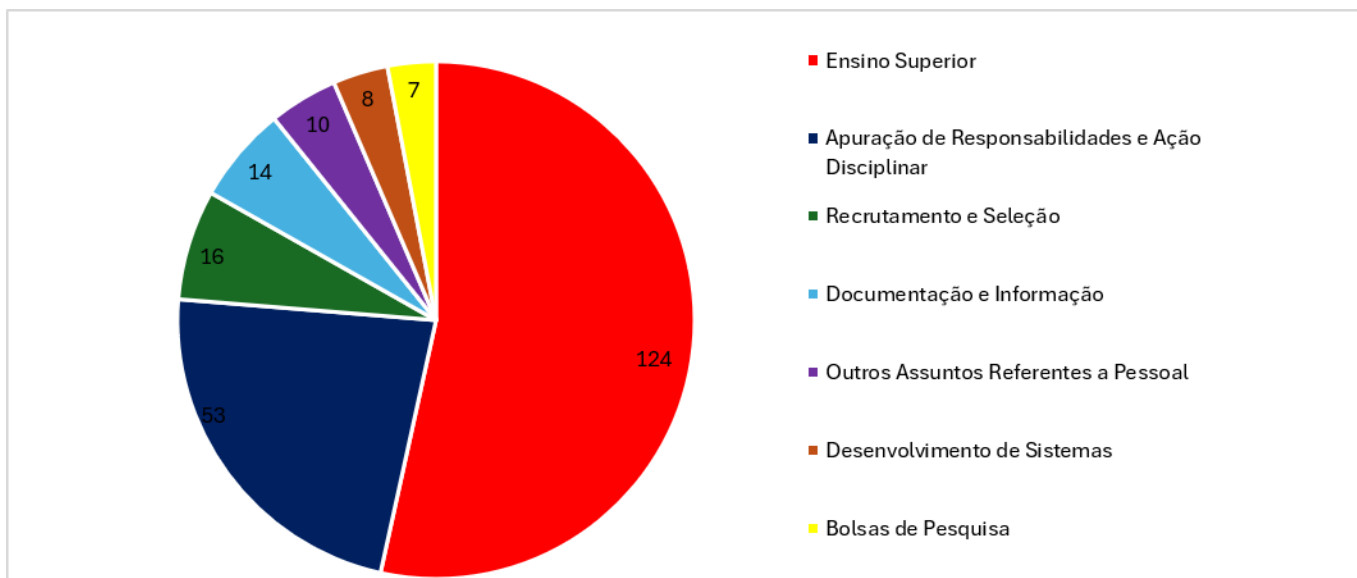


Figura 8. Assuntos recorrentes nas mensagens recebidas

8 SELO DIAMANTE EM OUVIDORIA E TRANSPARÊNCIA



A Universidade do Estado de Mato Grosso foi uma das sete instituições a receber o Selo Diamante de Ouvidoria e Transparência, do Programa de Integridade do Governo de MT.

A cerimônia de premiação ocorreu em 02/04/2025, durante a abertura do 2º Encontro de Ouvidoria e Transparência do Poder Executivo Estadual, em Cuiabá-MT.

A UNEMAT atingiu um índice de 96% de aderência aos requisitos relacionados a critérios de Transparência Ativa, Passiva e Ouvidoria. A responsável pela autoavaliação foi a Ouvidora da UNEMAT, a Professora Marcia Cristina Dal Toé. Foram avaliados 68 aspectos, dentre os quais:

Transparência Ativa: divulga informações sobre locais e horários de atendimento, organograma atualizado, planejamento estratégico, estrutura organizacional atualizada, contatos dos setores e redes sociais?

Transparência Passiva: Índice de cumprimento do prazo de resposta lei de acesso à informação (LAI) e Índice de atendimento LAI.

Ouvidoria: A ouvidoria setorial/especializada está diretamente subordinada à autoridade máxima do órgão ou da entidade, tem ouvidor setorial/especializado e a estrutura física mínima que possibilite o atendimento ao cidadão.



9 EVENTOS, CURSOS E AÇÕES

A Ouvidora Setorial da UNEMAT esteve presente, na pessoa da Professora Doutora Marcia Cristina Dal Toé (Ouvidora UNEMAT), nos seguintes eventos em 2025:

- ✚ **Palestrante** no evento **I Seminário de Enfrentamento ao Assédio e à Violência**, promovido pela UNEMAT, ministrando a atividade Mesa-redonda: UNEMAT E COMBATE AO ASSÉDIO, em Cáceres-MT, nos dias 26 e 27 de agosto de 2025, com carga horária de 2 horas.
- ✚ Participação em **Elaboração de Relatórios de Ouvidoria (Exclusivo para Servidores das Ouvidorias Setoriais)**, promovido pela Controladoria Geral do Estado de Mato Grosso (CGE-MT), em Cuiabá-MT, no dia 12 de fevereiro de 2025, com carga horária de 4 horas.
- ✚ Participou na **Semana do Ouvidor - Ouvidoria 360º. Escutar, Inovar e Evoluir**, promovida pela Agência de Regulação dos Serviços Públicos Delegados do Estado de Mato Grosso (AGER/MT), realizada no dia 17 de março de 2025, com carga horária de 4 horas.
- ✚ Participação **Ouvidoria Day**, forma online, promovido pelo Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso (TCE/MT), nos dias 20 e 21 de março de 2025, com carga horária de 12 horas.
- ✚ Participação na palestra **Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD): Implicações e Aplicações no Contexto Acadêmico e Institucional**, promovida pela Câmara de Gestão, Governança e Legislação da Associação Brasileira dos Reitores das Universidades Estaduais e Municipais (ABRUEM), realizada no dia 11 de março de 2025, online, com carga horária de 4 horas.
- ✚ Participação no **I Seminário Nacional de Ouvidorias 2025** ocorrido entre os dias 25 e 27 de junho de 2025, no Tribunal de Contas do Estado de Minas Gerais (TCE/MG), em Belo Horizonte-MG;
- ✚ Participação no **Tricotando sobre Ouvidoria - 2ª Edição**, forma online, promovido pelo Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso (TCE/MT), o dia 17 de julho de 2025, com carga horária de 3 horas.

- ✚ Participação I **Seminário de Enfrentamento ao Assédio e à Violência** realizado em 26/08/2025 a 27/08/2025, promovido pela UNEMAT, em Cáceres-MT, contabilizando carga horária total de 16 horas.
- ✚ Participação na **Oficina Linguagem Simples (Turma 03)**, promovido pela Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão (SEPLAG/MT), realizado no período de 11/09/2025 a 11/09/2025, em Cuiabá-MT, com carga horária de 8 horas.
- ✚ Participou do **XII Encontro dos Serviços de Informações aos Cidadãos (SICs) das Instituições Públicas de Ensino Superior e Pesquisa do Brasil**, em Marechal Deodoro - Alagoas, de 17 a 19 de novembro de 2025, carga horária de 16 horas.

10 QUANTIDADE DE SERVIDORES NA OUVIDORIA

Atualmente, a Ouvidoria Setorial da UNEMAT conta somente com a Professora Doutora Marcia Cristina Dal Toé, que ocupa o cargo de Assessora de Gestão de Ouvidoria desde 2019. Para cumprir os requisitos do cargo fez **Pós-Graduação em Ouvidoria Pública e Privada** pela IBRA. A Professora Marcia Cristina Dal Toé, tem doutorado em Engenharia Elétrica pela UNESP (2014), Ilha Solteira – SP, mestrado em Modelagem Matemática pela UNIJUI (2005) e possui graduação em Matemática Licenciatura Plena pela UFSM (2003). É professora efetiva da Universidade do Estado de Mato Grosso (UNEMAT) desde 2006, lotada na FACET, Campus de Cáceres-MT, e concursada na Área de Cálculo. É professora do Programa de Mestrado Profissional em Matemática (PROFMAT/Barra do Bugres) e da Pós-Graduação Lato Sensu em Modelagem Matemática e Estatística na Educação da Universidade Federal de Alfenas (UNIFAL/MG).

À apreciação superior.

Cáceres-MT, 28 de maio de 2026.

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