



RELATÓRIO DE GESTÃO

(01 jan até 31 dez 2021)

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 2021 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/>.

1 ATENDIMENTOS NÃO REGISTRADOS NO FALE CIDADÃO

Embora a Ouvidoria Setorial da UNEMAT disponha de sala na sede da universidade e de servidor no local, não houveram atendimentos presenciais. Também não houveram atendimentos telefônicos.



2 MENSAGENS RECEBIDAS POR ANO

No ano de 2021 a Ouvidoria Setorial da UNEMAT recebeu um total de 116 mensagens, o que representa um aumento de 27% no número de mensagens em relação ao ano de 2020 no qual foram recebidas 91 mensagens. O Gráfico 1 mostra o comparativo de mensagens recebidas em 2021 e no ano anterior.

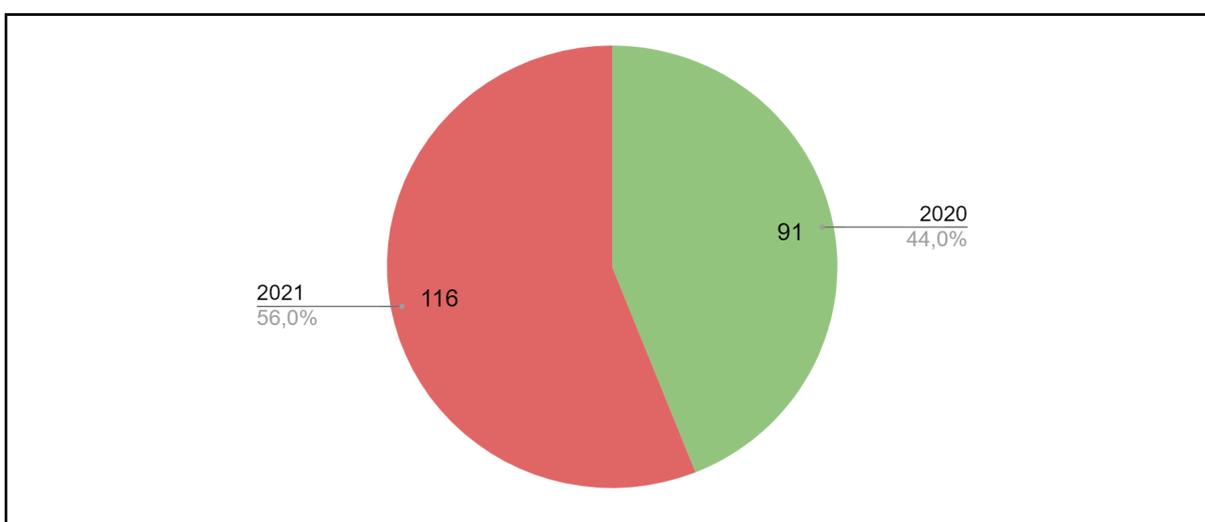
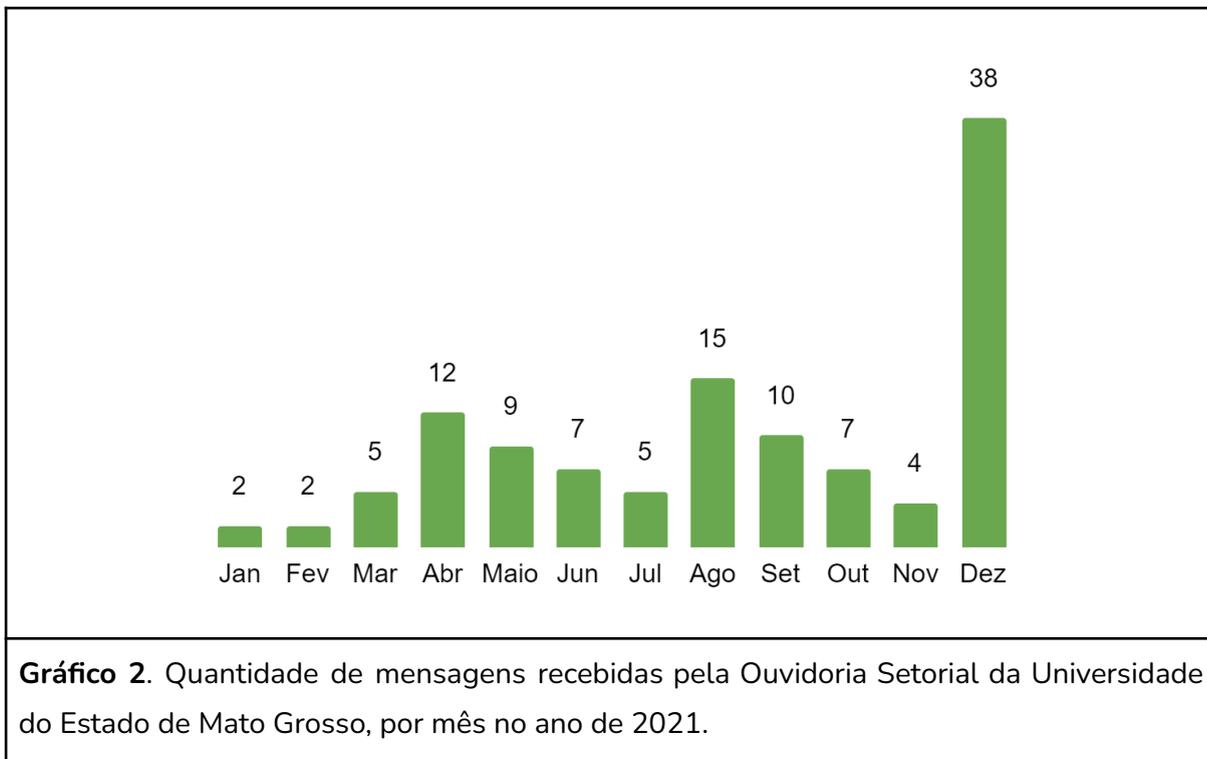


Gráfico 1. Quantidade de mensagens recebidas pela Ouvidoria Setorial da Universidade do Estado de Mato Grosso nos anos de 2020 e 2021.

3 MENSAGENS RECEBIDAS POR MÊS

O mês que apresentou maior número de mensagens recebidas foi dezembro, com 38 mensagens e os meses com menor número de mensagens foram janeiro e fevereiro, com 2 mensagens cada. 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 51 mensagens, ou seja, 44%, ao passo que pessoas que se declararam do sexo masculino enviaram 48 mensagens, o que corresponde a 41%, e 17 mensagens foram enviadas por pessoas que informaram o sexo como “outro”, sendo estes 15%.

O Estado de Mato Grosso originou 85% das mensagens recebidas pela Ouvidoria Setorial da UNEMAT, sendo que os outros 15% 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 Cuiabá (23%), Cáceres (19%) e Sinop (14%). 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

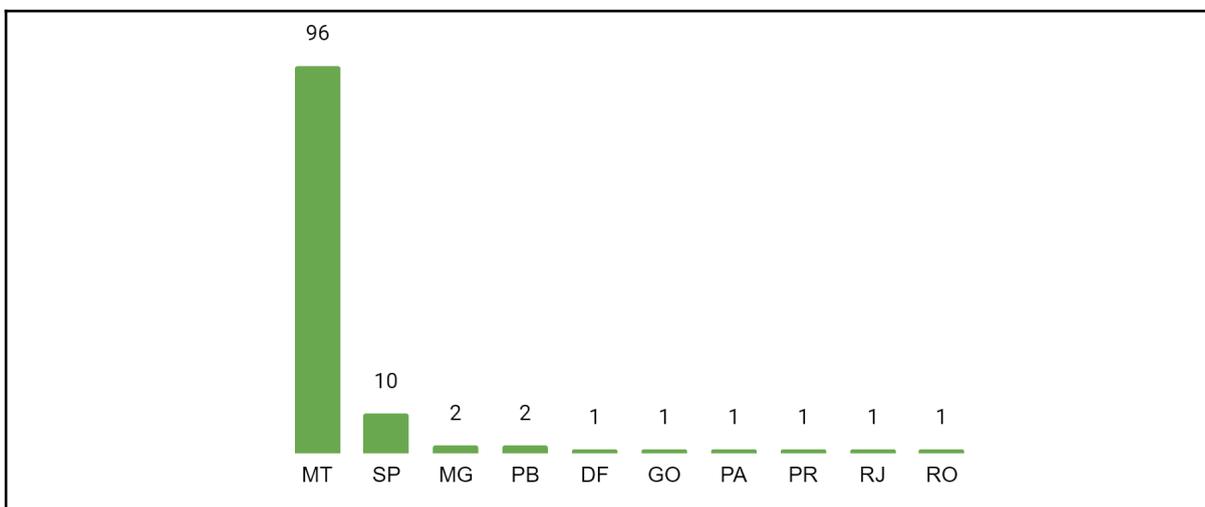


Gráfico 3. Quantidade de mensagens recebidas pela Ouvidoria Setorial da Universidade do Estado de Mato Grosso, por Estado da Federação no ano de 2021.

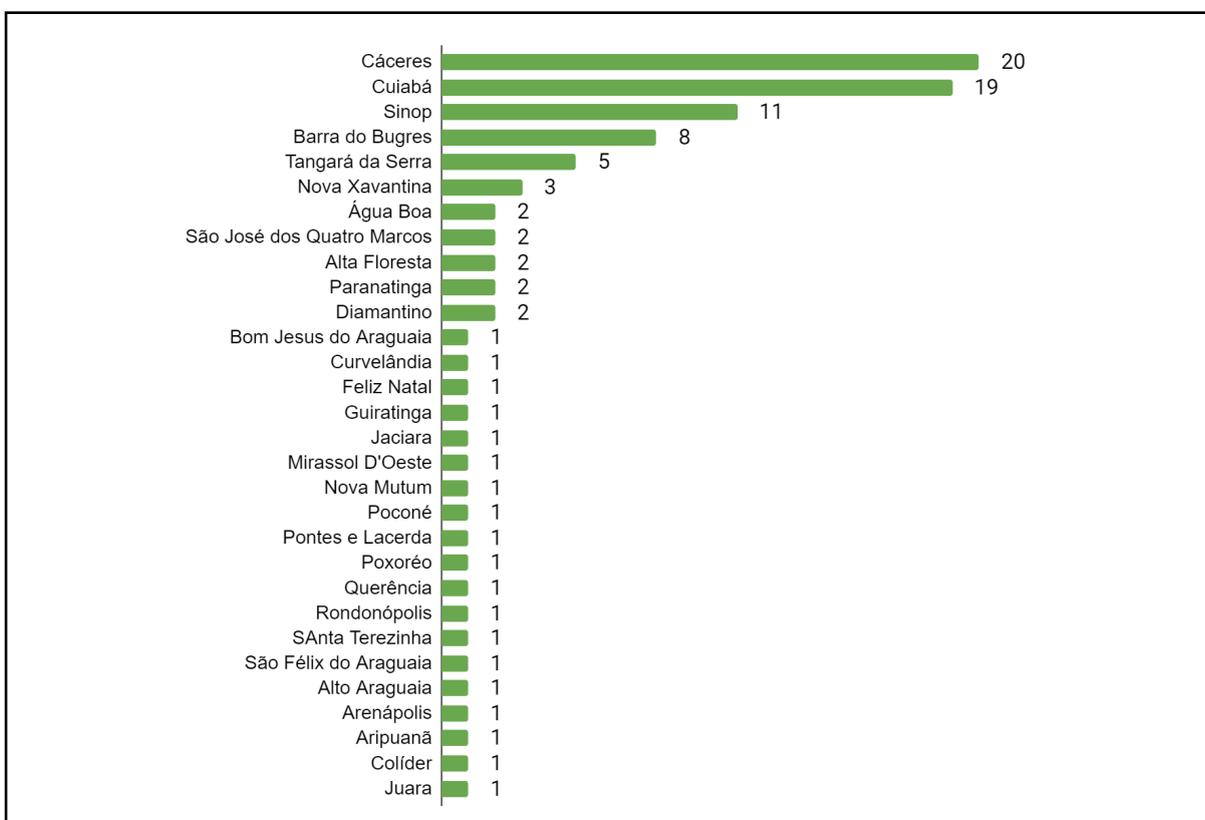
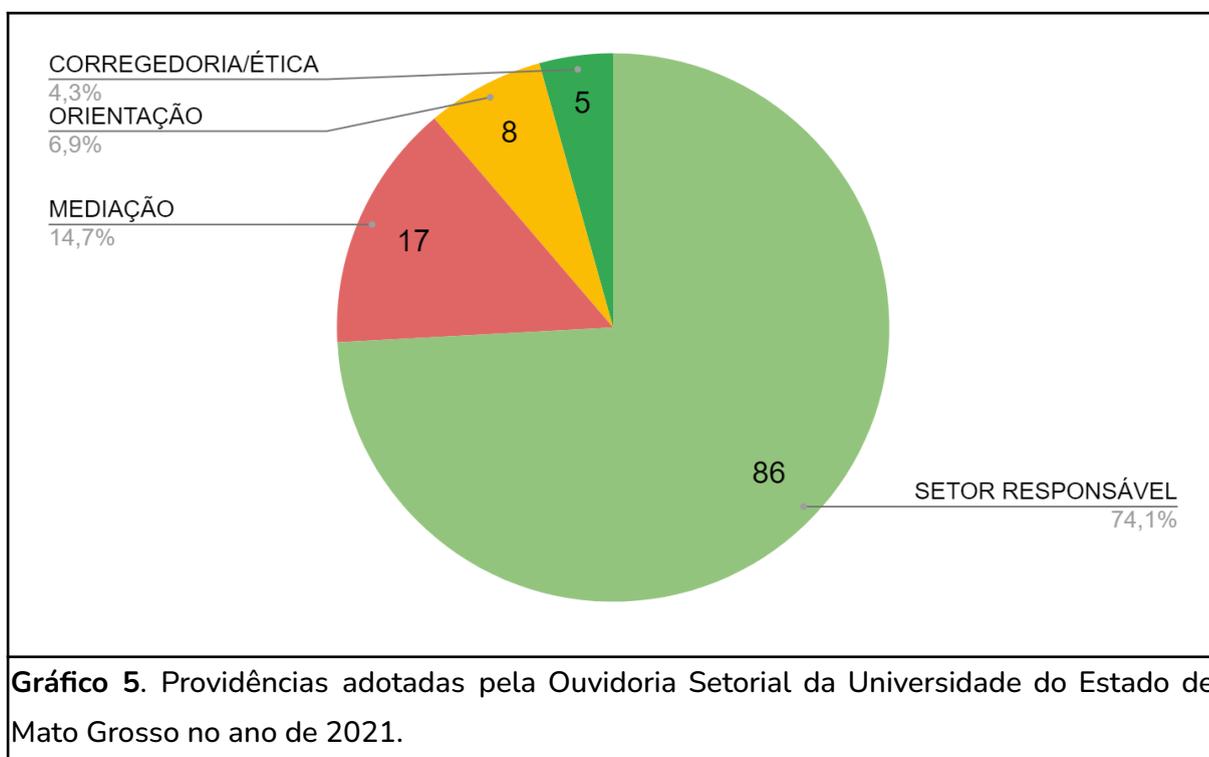


Gráfico 4. Quantidade de mensagens recebidas pela Ouvidoria Setorial da Universidade do Estado de Mato Grosso, por cidade no Estado de Mato Grosso no ano de 2021.



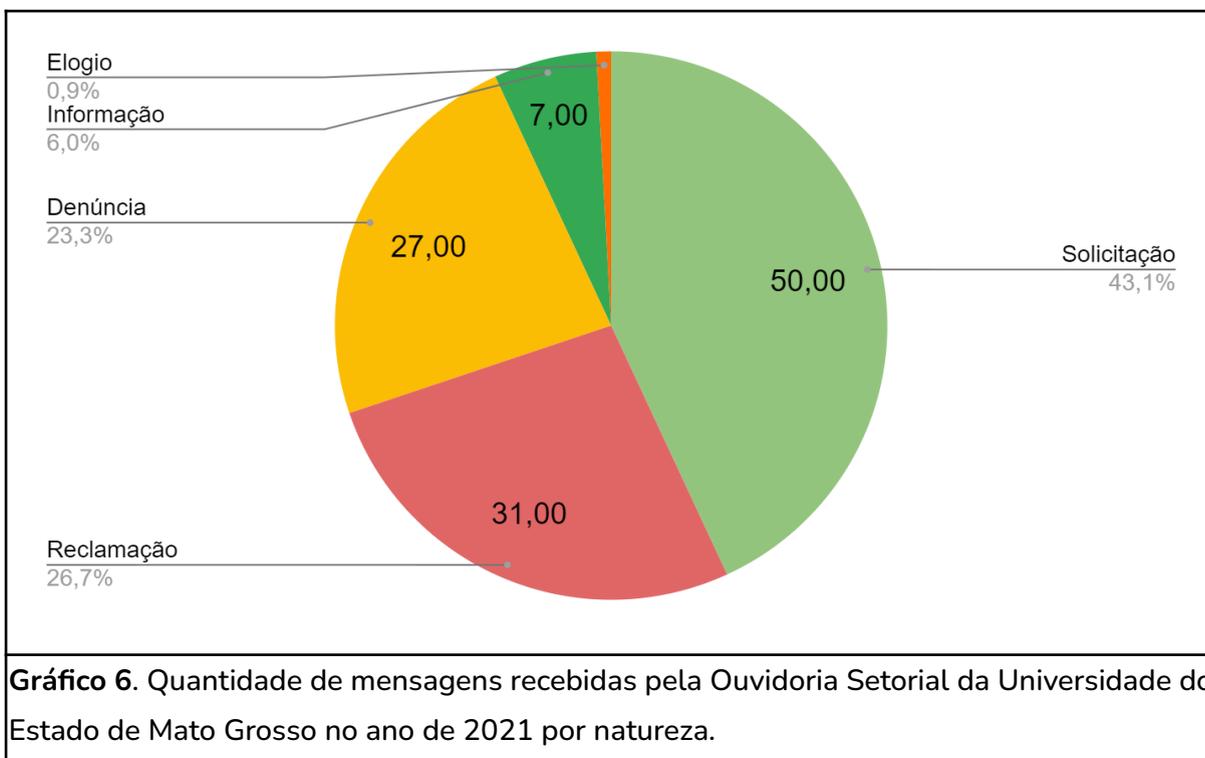
5 MENSAGENS RESPONDIDAS, TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA E PROVIDÊNCIAS

Das 116 mensagens recebidas em 2021, 113 mensagens foram respondidas no mesmo ano, sendo que somente 3 foram respondidas em 2022. O tempo médio de resposta foi de 10 dias, sendo que 90% das mensagens foram respondidas em tempo médio de 6 dias. As providências adotadas em relação às mensagens podem ser observadas no Gráfico 5.



6 MENSAGENS POR NATUREZA

Das 116 mensagens recebidas pela Ouvidoria Setorial da Universidade do Estado de Mato Grosso no ano de 2021, 50 mensagens foram Solicitações, o que corresponde a 43,1% do total, seguida por 31 mensagens contendo Reclamações, ou seja, 26,7%. O total de mensagens recebidas por natureza pode ser observado no Gráfico 6.



7 TIPIFICAÇÕES RECORRENTES

Os assuntos mais recorrentes nas mensagens recebidas pela Ouvidoria Setorial da Universidade do Estado de Mato Grosso no ano de 2021 foram “Cursos de graduação e ensino superior” com 50 mensagens e “Apuração de responsabilidade e ação disciplinar” 17 mensagens. Todos os assuntos podem ser observados no Gráfico 7.

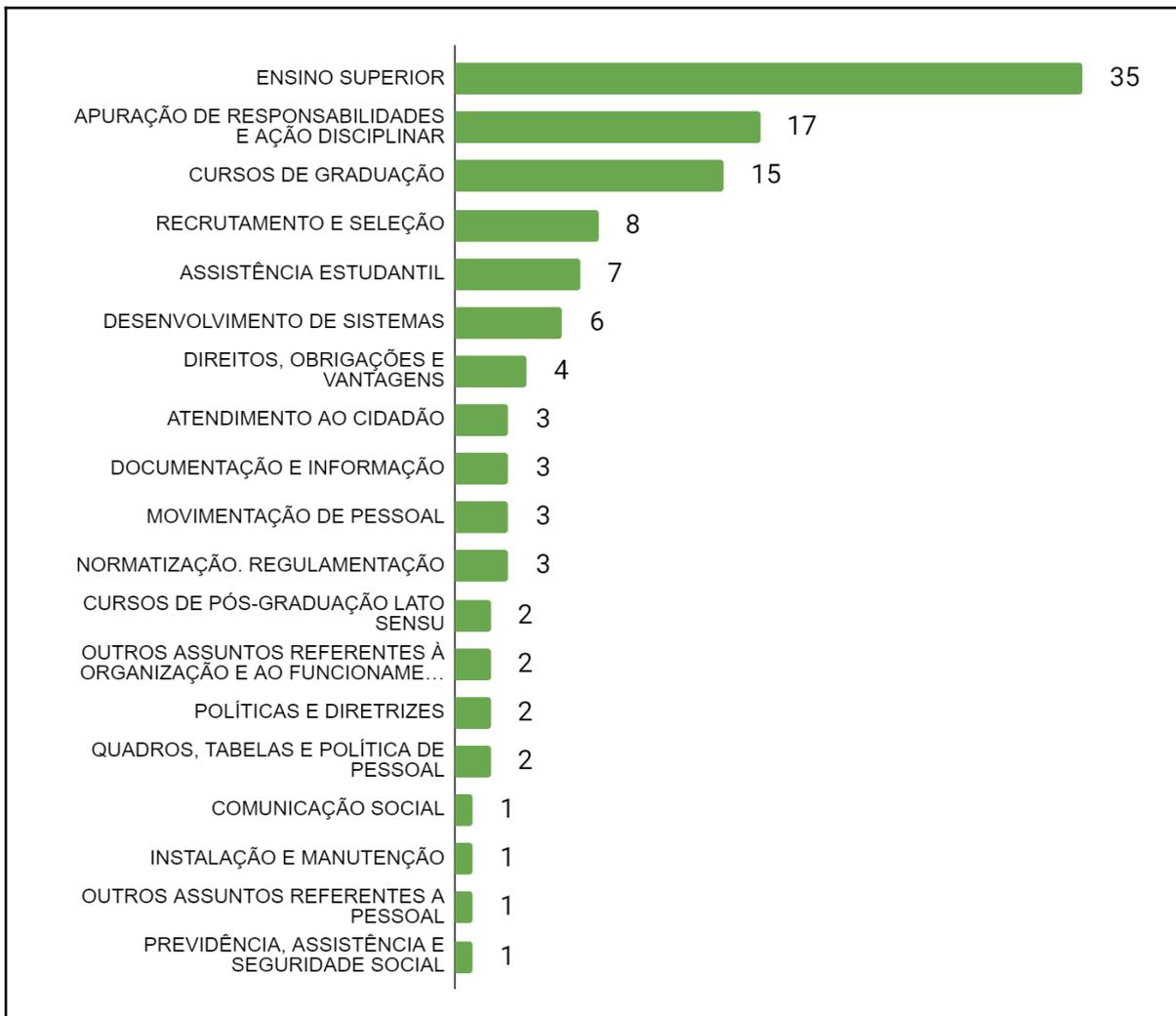


Gráfico 7. Assuntos recorrentes nas mensagens recebidas pela Ouvidoria Setorial da Universidade do Estado de Mato Grosso no ano de 2020.

8 EVENTOS, CURSOS E AÇÕES (REALIZAÇÃO OU PARTICIPAÇÃO)

No ano de 2021 a Ouvidoria Setorial da Unemat participou de eventos transmitidos ao vivo pela Controladoria Geral do Estado de Mato Grosso.

Marcia Cristina Dal Toé: (1) Capacitação em Relação ao Decreto Estadual Nº 806/2021; (2) Os Desafios da Ouvidoria Pública; (3) Capacitação Online: Políticas Públicas e seu Controle; (4) Série Formação Continuada em Ouvidoria - Módulo I; (5) SIGADOC - Chefes de Gabinete e Assessores Diretos dos Titulares dos Órgãos/Entidades.



Paulo Roberto Furlanetto Amorim: (1) Treinamento para operacionalização do Fale Cidadão 2 em 2019; (2) pelo menos duas “lives” promovidas pela Ouvidoria Geral do Estado.

Palestra realizada na V SEMANA PEDAGÓGICA INTEGRADA DA UNEMAT 2022/1 E III CURSO DE FORMAÇÃO CONTINUADA “OS DESAFIOS DA PRESENCIALIDADE DIANTE DA PANDEMIA, no período de 07/02/2022 a 11/03/2022, com o título “A Ouvidoria da Unemat e suas Atribuições”. Palestrantes: Marcia Cristina Dal Toé e Paulo Roberto Furlanetto Amorim.

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 1.



Figura 1. Servidores da Ouvidoria Setorial da UNEMAT.



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



À apreciação superior.

Cáceres-MT, 9 de abril de 2022.

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