



RELATÓRIO DE GESTÃO

(01 de janeiro até 31 de dezembro de 2023)

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 2023 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/>.

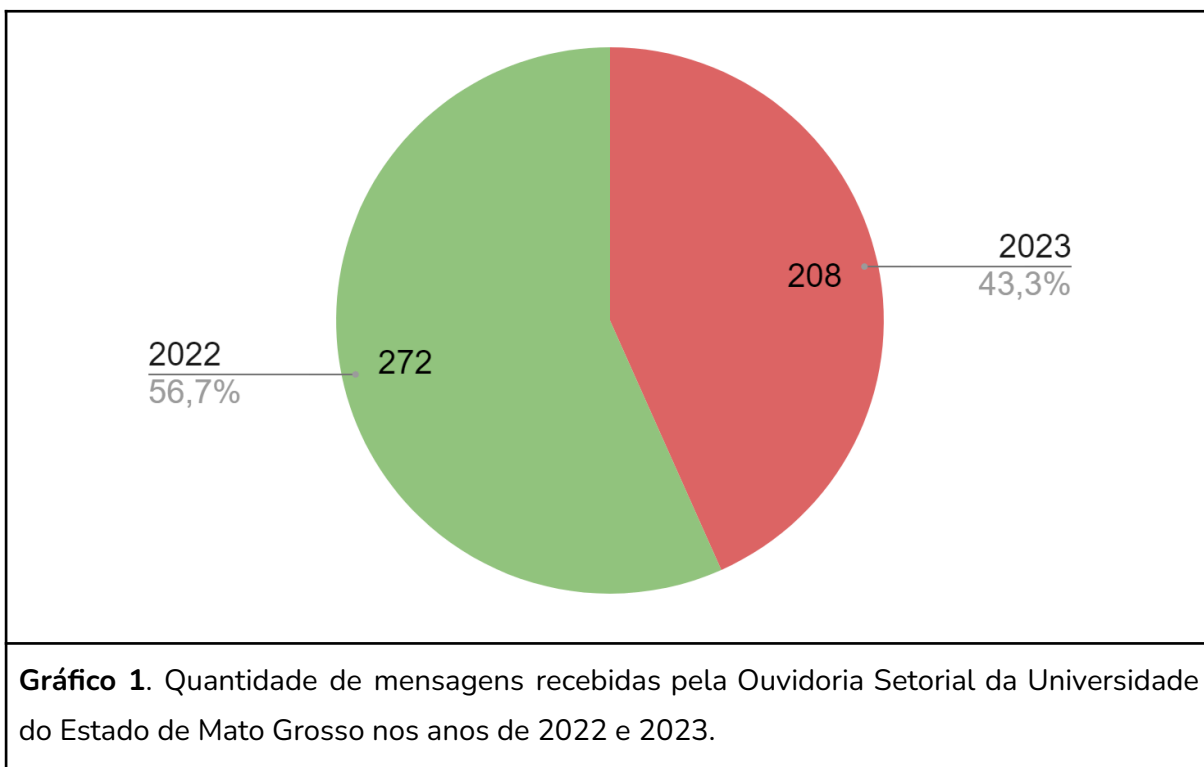
1 ATENDIMENTOS NÃO REGISTRADOS NO FALE CIDADÃO

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 ano de 2023 a Ouvidoria Setorial da UNEMAT recebeu um total de 208 mensagens, o que representa um decréscimo de 23,5% no número de mensagens em relação ao ano de 2022 no qual foram recebidas 272 mensagens. O **Gráfico 1** mostra o comparativo de mensagens recebidas em 2022 e no ano anterior.



3 MENSAGENS RECEBIDAS POR MÊS

Em média, a Ouvidoria Setorial da Unemat recebeu 17 mensagens por mês. O mês que apresentou maior número de mensagens recebidas foi outubro, com 28 mensagens e o mês com menor número de mensagens foi dezembro, com 6 mensagens. O número total de mensagens recebidas em cada mês pode ser observado no **Gráfico 2**.

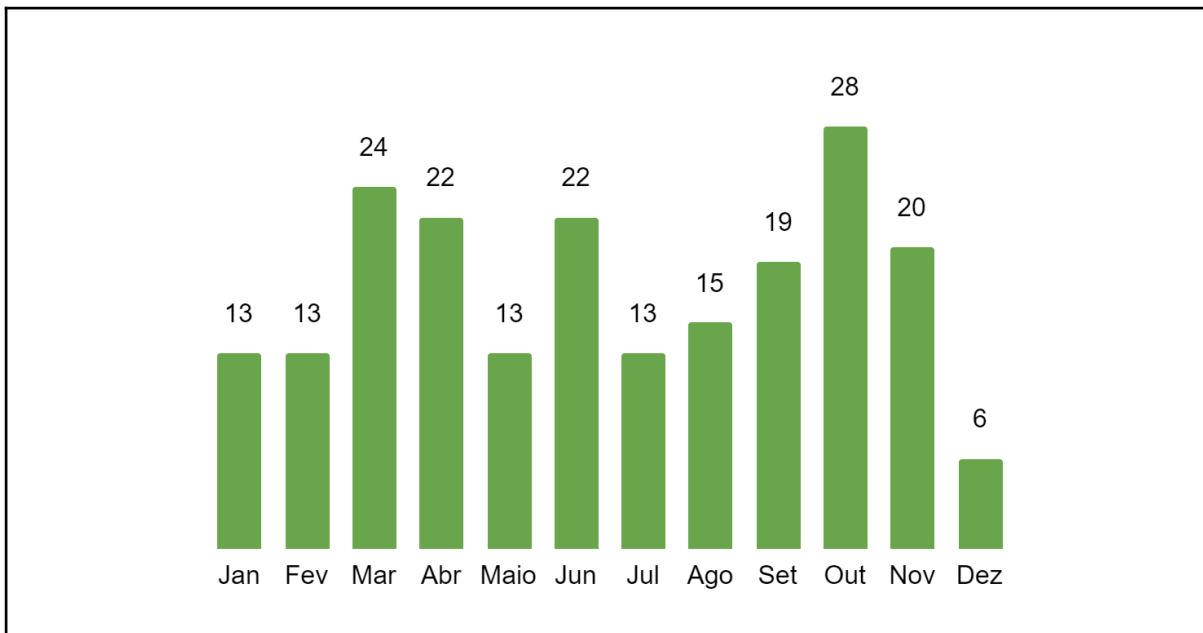


Gráfico 2. Quantidade de mensagens recebidas pela Ouvidoria Setorial da Universidade do Estado de Mato Grosso, por mês no ano de 2023.

4 PERFIL DO USUÁRIO E LOCAL DE ORIGEM DAS MENSAGENS

Pessoas que se declararam do sexo feminino enviaram 83 mensagens, ou seja, 40%, ao passo que pessoas que se declararam do sexo masculino enviaram 98 mensagens, o que corresponde a 47%, e 27 mensagens foram enviadas por pessoas que informaram o sexo como “outro”, sendo estes 13%.

O Estado de Mato Grosso originou 84% das mensagens recebidas pela Ouvidoria Setorial da UNEMAT, sendo que os outros 16% 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 Cáceres (28%) e Tangará da Serra (9%) e Cuiabá (8%). 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

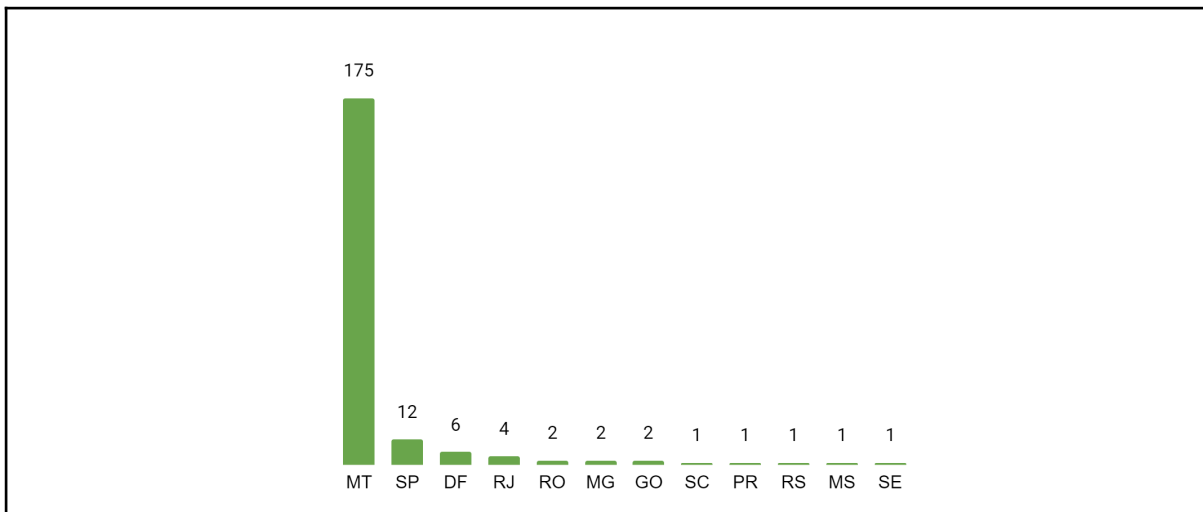


Gráfico 3. Quantidade de mensagens recebidas pela Ouvidoria Setorial da Universidade do Estado de Mato Grosso, por Estado da Federação no ano de 2023.

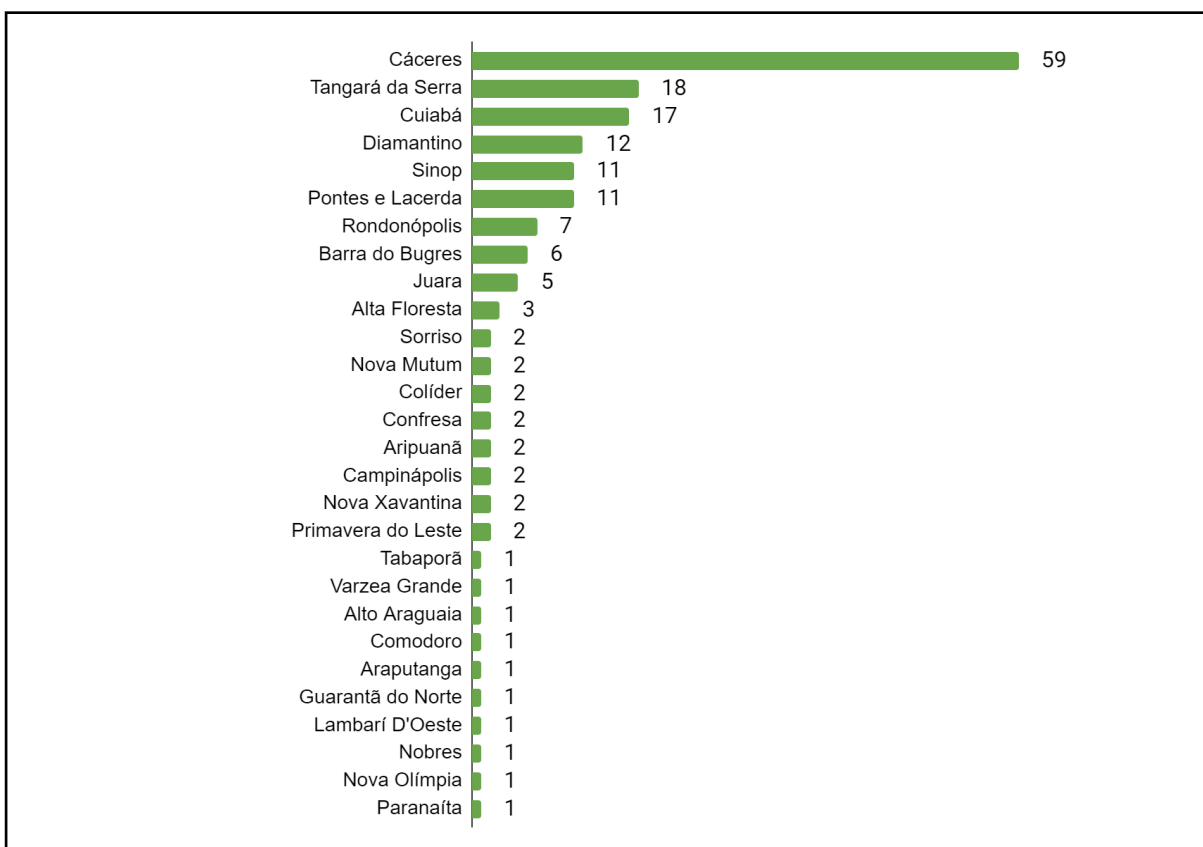
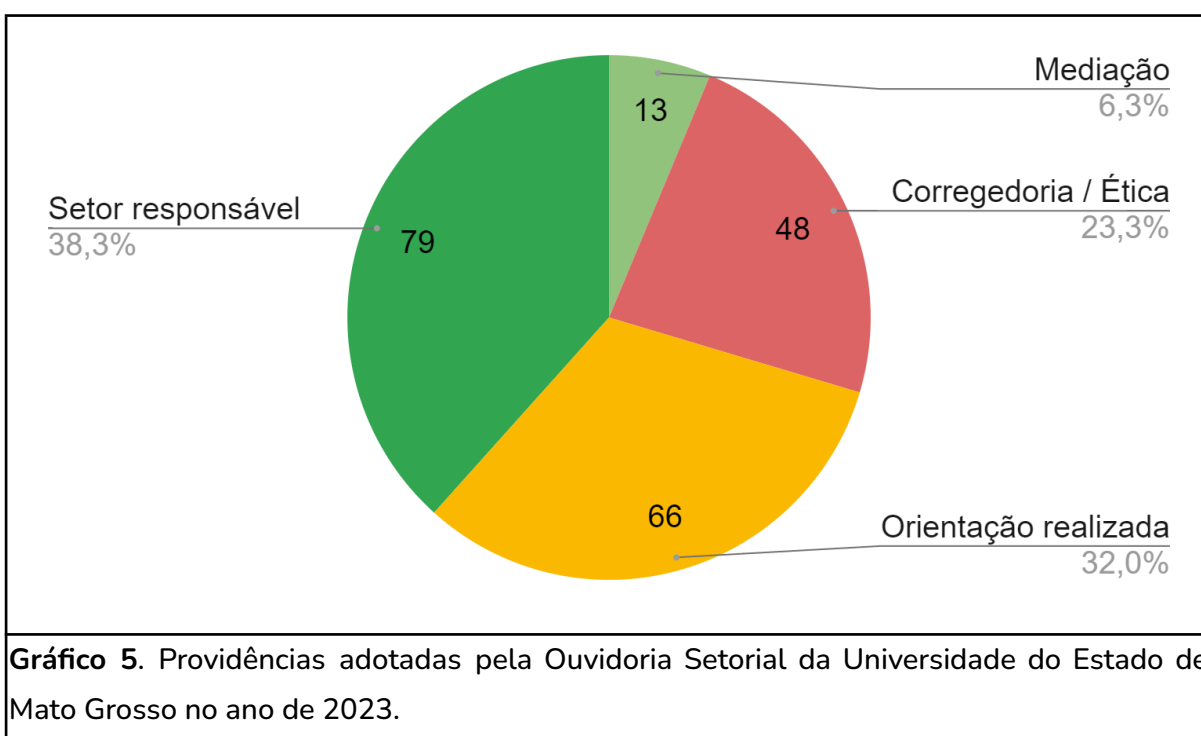


Gráfico 4. Quantidade de mensagens recebidas pela Ouvidoria Setorial da Universidade do Estado de Mato Grosso, por cidade no Estado de Mato Grosso no ano de 2023.



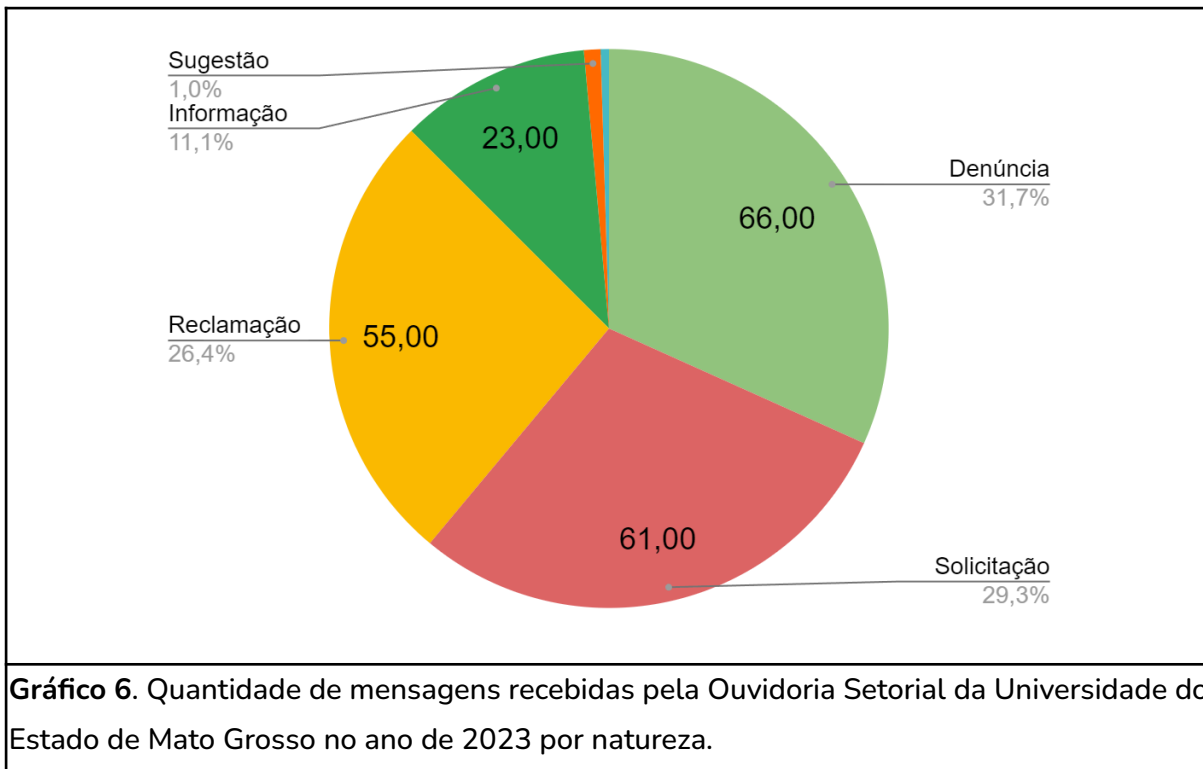
5 MENSAGENS RESPONDIDAS, TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA E PROVIDÊNCIAS

Das 208 mensagens recebidas em 2023, 204 foram respondidas no mesmo ano e 4 foram respondidas em 2024. O tempo médio de resposta foi de 17 dias, sendo que 63% das mensagens foram respondidas em até 16 dias. As providências adotadas em relação às mensagens podem ser observadas no **Gráfico 5**.



6 MENSAGENS POR NATUREZA

Das 208 mensagens recebidas pela Ouvidoria Setorial da Universidade do Estado de Mato Grosso no ano de 2023, 66 foram denúncias, o que corresponde a 32% do total, seguidas por 61 solicitações, 55 reclamações, 23 pedidos de informação, 2 sugestões e 1 elogio. Conforme **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 2023 foram "Ensino superior" com 56 mensagens; "Assuntos disciplinares" com 45 mensagens; "Assuntos de pessoal" com 31 mensagens; "Documentação e informação" com 20 mensagens e "Recrutamento e seleção" com 13 mensagens. E outros diversos assuntos com um total de 43 mensagens. Os principais assuntos recorrentes podem ser observados no **Gráfico 7**.

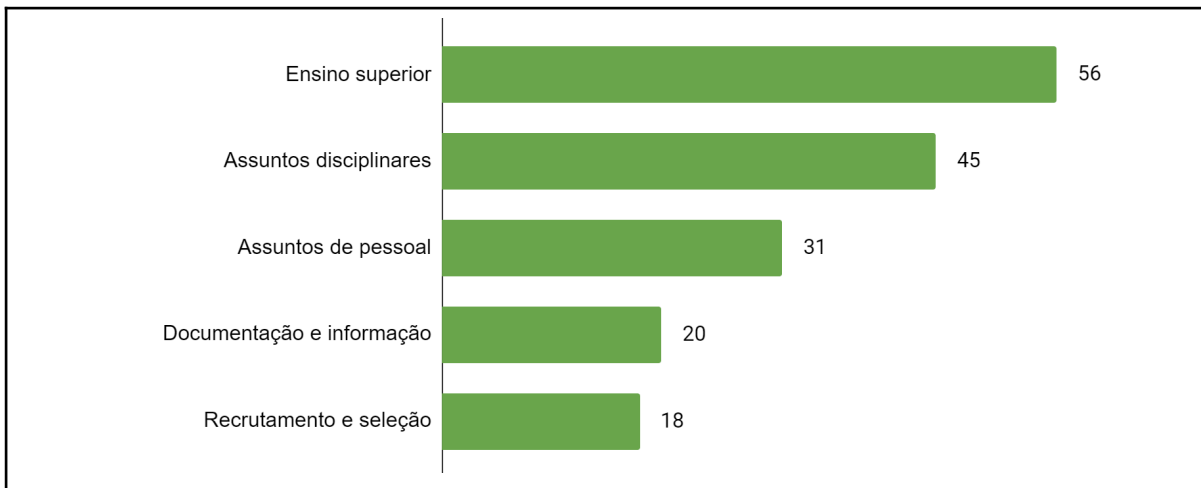


Gráfico 7. Assuntos recorrentes nas mensagens recebidas pela Ouvidoria Setorial da Universidade do Estado de Mato Grosso no ano de 2023.

8 EVENTOS, CURSOS E AÇÕES (REALIZAÇÃO OU PARTICIPAÇÃO)

No ano de 2023 os servidores da Ouvidoria Setorial da Unemat foram homenageados em cerimônia na Assembléia Legislativa do Estado de Mato Grosso. Nesta ocasião a profa. Dr^a. Marcia Cristina Dal Toé e o servidor técnico Paulo Roberto Furlanetto Amorim receberam Moção de Aplausos

“pelo belíssimo trabalho como Ouvidor e por atuar na defesa de direitos, receber reclamações e denúncias, e ainda recomendar medidas para a correção de atos contrários à norma ou regras da boa administração, auxiliando e informando a sociedade a existência desta importante ferramenta de comunicação”. (Figura 1).



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



O evento ocorreu no dia 18 de setembro de 2023. Mais informações sobre a solenidade podem ser observadas nos registros da Assembléia Legislativa através do link abaixo: <https://www.al.mt.gov.br/midia/texto/ouvidores-sao-homenageados-em-solenidade-na-almt/visualizar>



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 2**.



À apreciação superior.

Cáceres-MT, 29 de fevereiro de 2024.

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