

RELATÓRIO TRIMESTRAL DE OUVIDORIA

Abril a Junho de 2026

Ouvidoria Setorial da Universidade do Estado de Mato Grosso – UNEMAT

59	58	1	0
Manifestações (todos os canais)	Fale Cidadão	Outros Canais Digitais	Pendentes (final do trimestre)
51,3% do 1º semestre	98,3% do trimestre	WhatsApp (1 registro)	0,0% da base Fale Cidadão

O trimestre registrou 59 manifestações em todos os canais. A base do Fale Cidadão concentrou 58 registros (98,3% do total trimestral), enquanto 1 manifestação foi recebida pelos demais canais digitais.

Denúncias e reclamações somaram 37 registros (63,8% da base analítica). O conjunto revela demanda relevante por apuração e solução de problemas, sem afastar o peso das solicitações, que totalizaram 16 ocorrências.

Os dois temas mais recorrentes foram Apuração de Responsabilidades e Ação Disciplinar (11) e Cursos de Graduação (10), que juntos representaram 36,2% das manifestações do Fale Cidadão no trimestre.

Em termos de natureza, a categoria mais frequente foi Denúncia, com 31 registros. O principal ponto recorrente foi Apuração de Responsabilidades e Ação Disciplinar, com 11 ocorrências. A base também indica 23 manifestações originadas em Mato Grosso (39,7% 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 59 manifestações. O Fale Cidadão representou 98,3% desse volume, com 58 registros, enquanto 1 ocorrência foi atribuída aos demais canais digitais no cálculo trimestral.

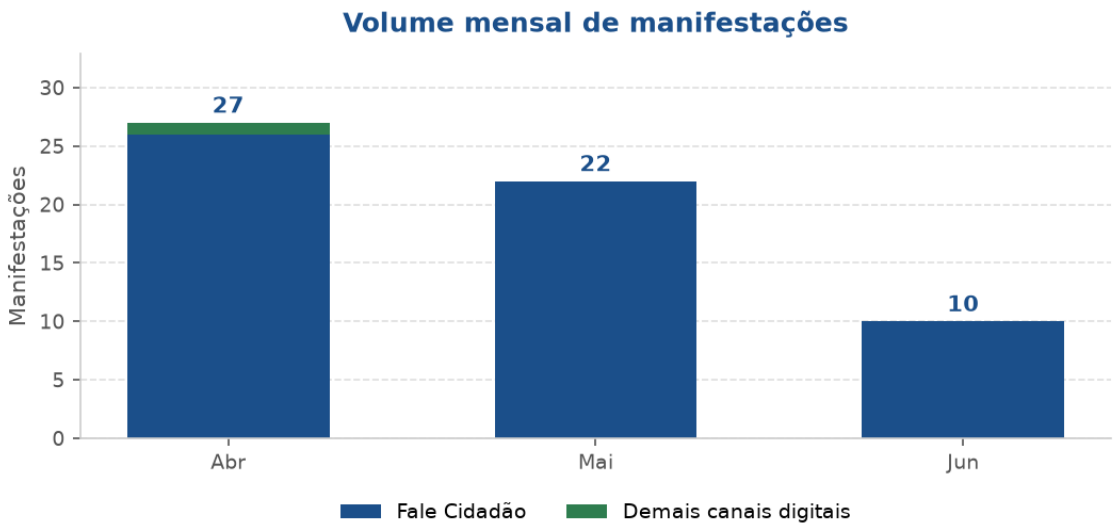


Figura 1. Volume mensal do trimestre – Fale Cidadão e demais canais digitais.

Mês	Total	Fale Cidadão	Demais canais
Abril	27	26	1
Maio	22	22	0
Junho	10	10	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

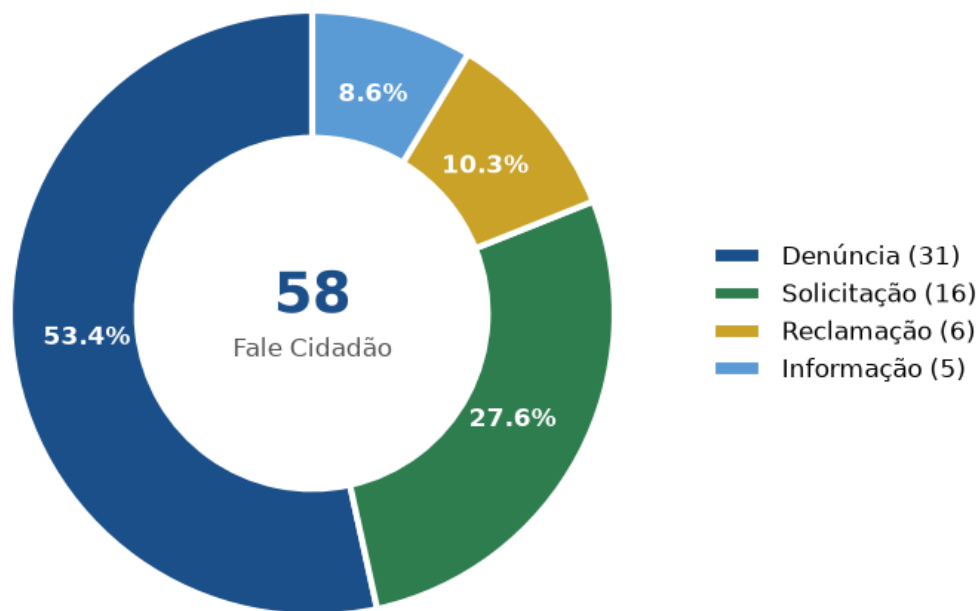


Figura 2. Distribuição das manifestações do Fale Cidadão por natureza.

Natureza	Quantidade	Participação
Denúncia	31	53,4%
Solicitação	16	27,6%
Reclamação	6	10,3%
Informação	5	8,6%

Denúncias e reclamações reuniram 37 registros (63,8% da base trimestral), indicador para estimar o peso das manifestações que relatam desconformidades, conflitos ou insatisfação com serviços e condutas. Solicitações somaram 16 registros (27,6%).

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.

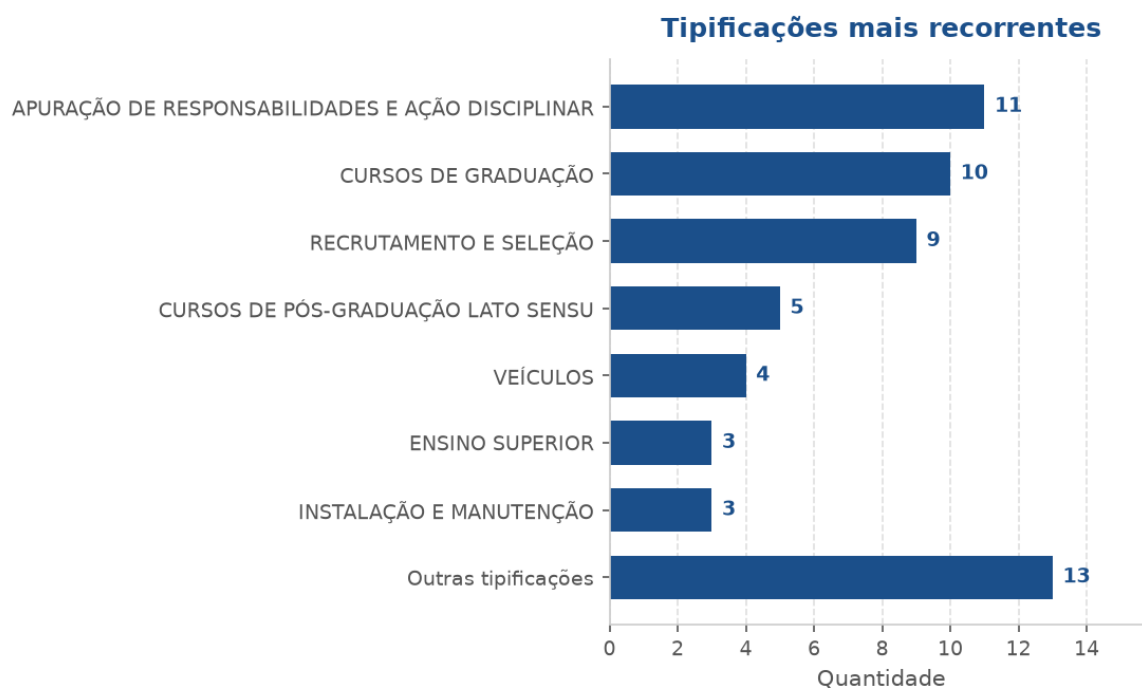


Figura 3. Tipificações mais recorrentes do trimestre.

As duas tipificações de maior frequência concentraram 21 manifestações (36,2% do Fale Cidadão). Esse grau de concentração indica que uma parcela relevante 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 Administração Geral, com 33 registros (56,9% do Fale Cidadão).

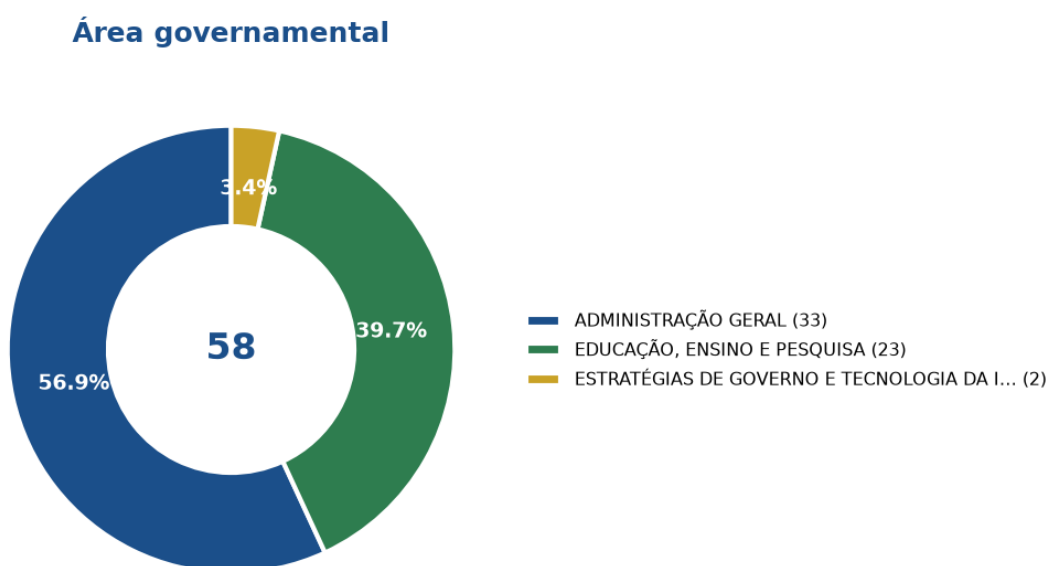


Figura 4. Área governamental associada às manifestações do Fale Cidadão.

5. Perfil e origem das manifestações

No recorte territorial, 23 das 58 manifestações detalhadas tiveram origem em Mato Grosso (39,7%). As demais foram registradas a partir de outras unidades da Federação ou localidades informadas na plataforma, incluindo 23 registros sem cidade informada.

Perfil declarado (sexo)

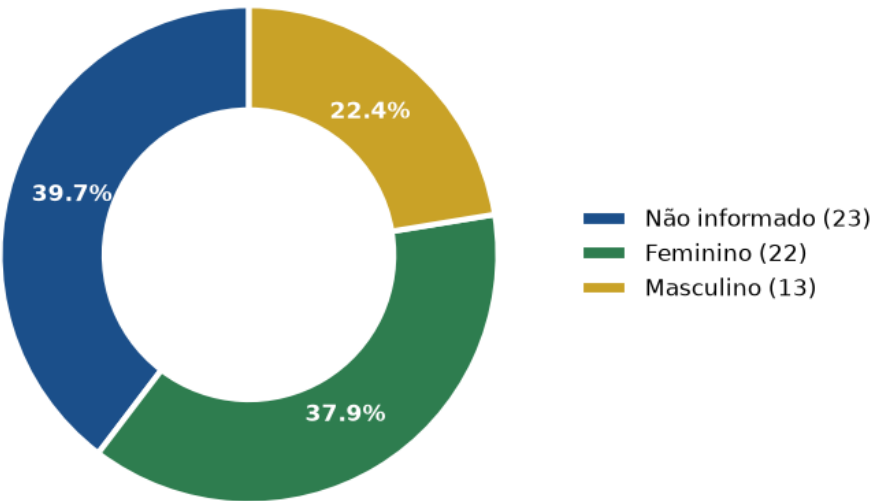


Figura 5. Perfil declarado dos usuários na plataforma Fale Cidadão.

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

Localidade	Quantidade	Participação
Cáceres	9	15,5%
Alta Floresta	4	6,9%
Cuiabá	3	5,2%
Campo Grande	3	5,2%
Rio de Janeiro	2	3,4%
Sinop	2	3,4%

Observação: 23 manifestações (39,7% 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.

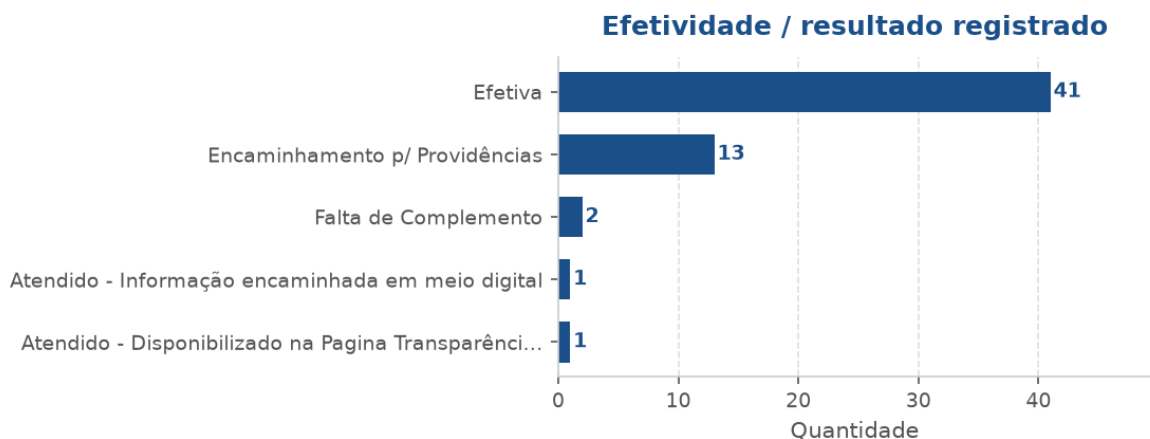


Figura 7. Resultado/efetividade registrado para as manifestações do trimestre.

Classificação registrada	Quantidade	Participação
Efetiva	41	70,7%
Encaminhamento p/ Providências	13	22,4%
Falta de Complemento	2	3,4%
Atendido - Informação encaminhada em meio digital	1	1,7%
Atendido - Disponibilizado na Pagina Transparência ou página oficial - DADOS PESSOAIS	1	1,7%

A classificação “Efetiva” aparece em 41 registros (70,7%), enquanto “Encaminhamento p/ Providências” totaliza 13 ocorrências (22,4%). 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

58	0	7,5 dias	5 dias
respondidas até a data de corte	pendentes na data de corte	média até a resposta final	mediana até a resposta final
100,0% do Fale Cidadão	0,0% 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	40	69,0%
11 a 20 dias	14	24,1%
21 a 30 dias	3	5,2%
31 a 60 dias	1	1,7%

Na base gerencial, 57 manifestações foram respondidas em até 30 dias (98,3% do Fale Cidadão). A média foi de 7,5 dias e a mediana de 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.

- Priorizar o monitoramento de “APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADES E AÇÃO DISCIPLINAR” e “CURSOS DE GRADUAÇÃO”, que juntos reuniram 21 manifestações (36,2% do Fale Cidadão).
- Fortalecer o fluxo de tratamento de denúncias — categoria predominante no trimestre — com articulação à Unidade Setorial de Correição e garantia de sigilo e rastreabilidade.
- Acompanhar o volume de “Encaminhamento p/ Providências” (13 registros; 22,4%), assegurando retorno formal ao cidadão após as providências internas.
- Manter a regularidade de respostas observada no trimestre (nenhuma pendência na data de corte) e preservar a mediana de 5 dias como referência de desempenho.
- Atenção à tipificação de Recrutamento e Seleção e aos temas de cursos de graduação/pós-graduação, orientando comunicação institucional em períodos de processos seletivos e matrícula.
- Aprofundar a qualidade do preenchimento cadastral: parcela expressiva dos registros não informou município/UF de origem (23 casos), o que limita o diagnóstico territorial.

8.1 Quadro consolidado de indicadores

Indicador	Resultado	Leitura
Manifestações – todos os canais	59	51,3% do 1º semestre
Registros Fale Cidadão	58	98,3% do trimestre
Demais canais digitais	1	1,7% do trimestre
Denúncias	31	53,4% do Fale Cidadão
Reclamações	6	10,3% do Fale Cidadão
Solicitações	16	27,6% do Fale Cidadão
Principal tipificação	Apuração de Responsabilidades e Ação Disciplinar	11 registros
Principal localidade	Cáceres	9 registros
Origem em Mato Grosso	23	39,7%
Resposta classificada como efetiva	41	70,7%
Encaminhamento p/ Providências	13	22,4%
Respondidas até o fim do trimestre	58	100,0%
Pendentes no fim do trimestre	0	0,0%
Tempo médio até resposta final	7,5 dias	Mediana: 5 dias

À apreciação superior.

Cáceres-MT, 15 de julho de 2026.

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