



RELATÓRIO DE GESTÃO - ANO 2020

1 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 Anual de Gestão, referente às mensagens recebidas no ano de 2020.

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/>.

2 ATENDIMENTOS NÃO REGISTRADOS NO FALE CIDADÃO

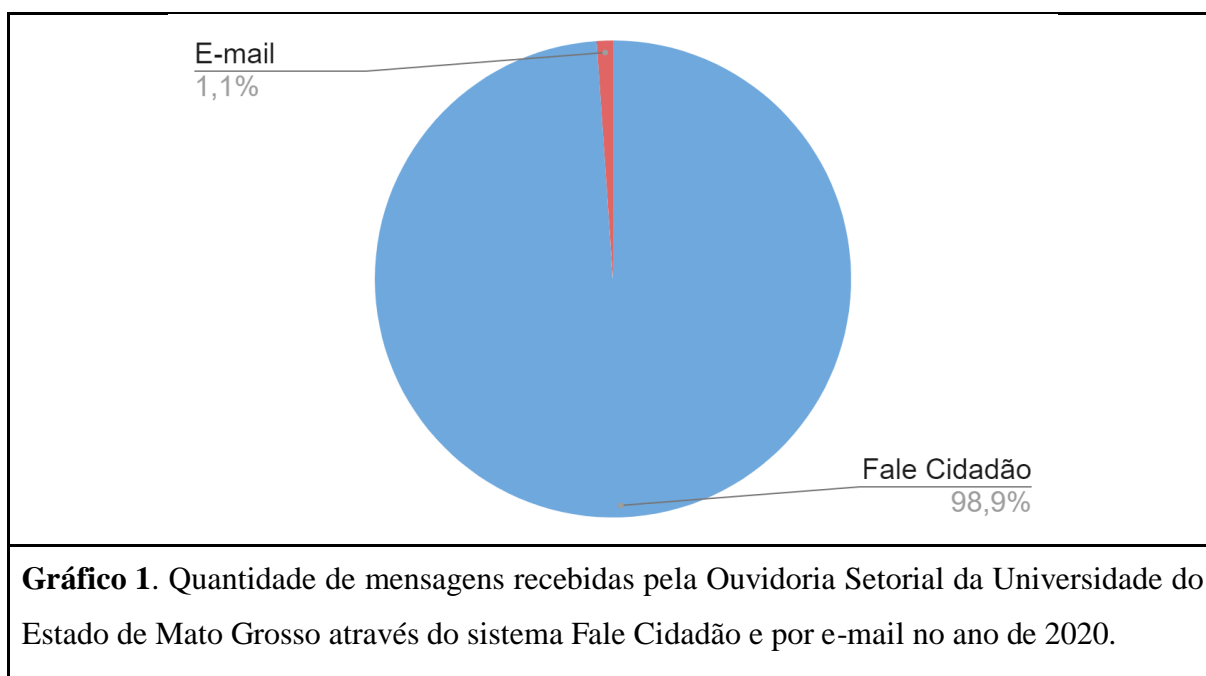
Embora a Ouvidoria Setorial da UNEMAT disponha de sala na sede da universidade e de servidor no local, não houveram atendimentos presenciais, tanto pela falta de procura por parte dos cidadãos ou por causa das limitações impostas pela pandemia do coronavírus. Também não houveram atendimentos telefônicos. Por outro lado, houve apenas 1 atendimento



por e-mail. O e-mail da Ouvidoria Setorial da Universidade do Estado de Mato Grosso é ouvidoria@unemat.br.

3 MENSAGENS RECEBIDAS

No ano de 2020 a Ouvidoria Setorial da UNEMAT recebeu um total de 91 mensagens, sendo 90 através do sistema Fale Cidadão e 1 através do e-mail institucional da Ouvidoria. O **Gráfico 1** mostra que 98,9% das mensagens recebidas foram pelo sistema Fale Cidadão e 1,1% por e-mail.

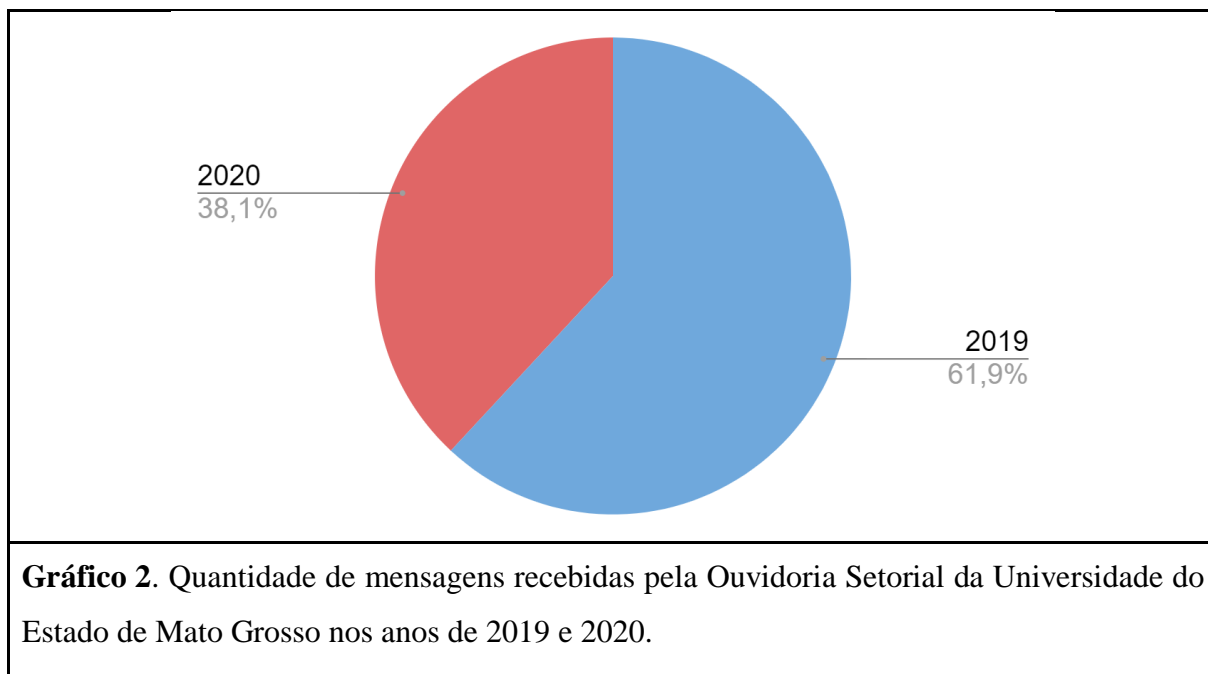


4 MENSAGENS RECEBIDAS EM COMPARAÇÃO COM O ANO ANTERIOR

No exercício de 2020 recebemos na Ouvidoria Setorial da UNEMAT um total de 91 mensagens, o que representa uma redução de 38,1% no número de mensagens recebidas em relação ao ano de 2019 no qual foram recebidas 148 mensagens. Acreditamos que essa

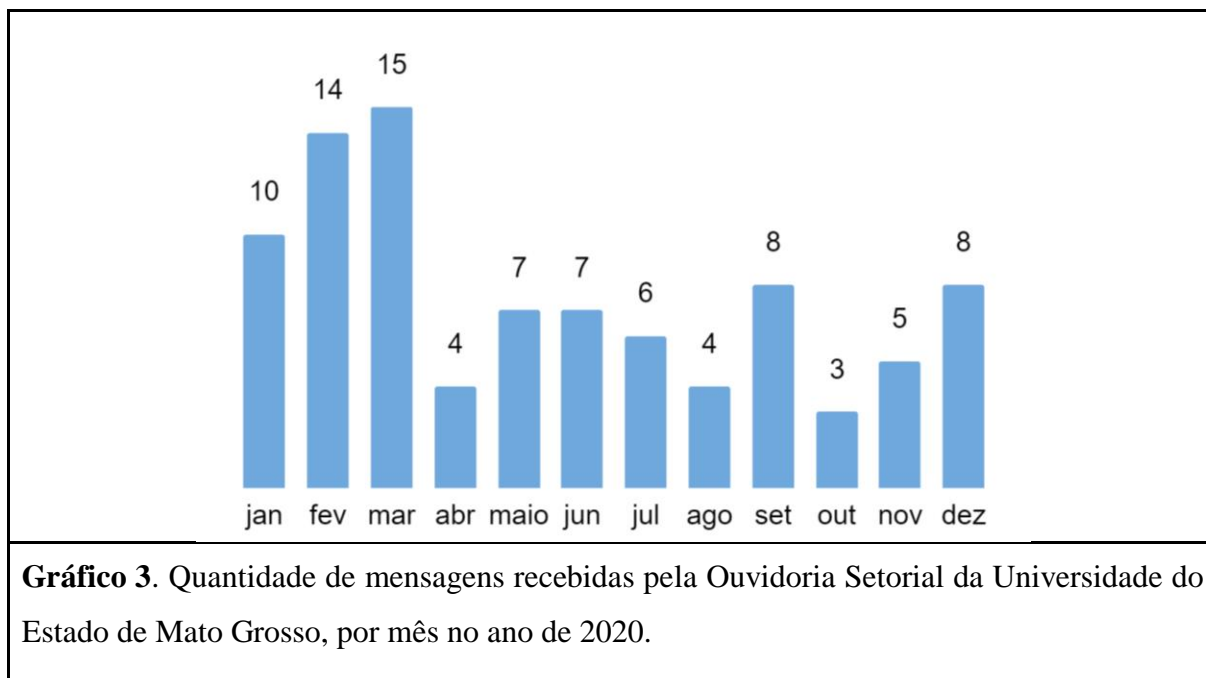


diminuição ocorreu devido a pandemia do coronavírus, uma vez que as aulas foram suspensas na instituição em 17 de março. O **Gráfico 2** mostra o comparativo de mensagens recebidas em 2020 e no ano anterior.



5 MENSAGENS RECEBIDAS POR MÊS

O mês que apresentou maior número de mensagens recebidas foi março, com 15, e o mês com menor número de mensagens foi outubro, com apenas 3. O primeiro trimestre (período anterior a pandemia de Covid-19) apresentou média de 13 mensagens por mês, ao passo que a média dos últimos três trimestres foi de 5,77 mensagens por mês. Uma queda considerável no número de mensagens recebidas. O número total de mensagens recebidas em cada mês pode ser observado no **Gráfico 3**.



6 PERFIL DO USUÁRIO E LOCAL DE ORIGEM DAS MENSAGENS

Pessoas que se declararam do sexo feminino enviaram 41 mensagens ao passo que pessoas que se declararam do sexo masculino enviaram 37 mensagens, 13 mensagens foram enviadas por pessoas que não informaram o sexo.

O Estado de Mato Grosso originou 66% das mensagens recebidas pela Ouvidoria Setorial da UNEMAT, sendo que os outros 34% das mensagens são provenientes de outros Estados da Federação, conforme o **Gráfico 4**. Dentro do Estado de Mato Grosso as cidades que mais originaram mensagens foram Cáceres (13%), Cuiabá (12%) e Tangará da Serra (8%). As quantidades de mensagens por cidade do Estado de Mato Grosso podem ser observadas no **Gráfico 5**.

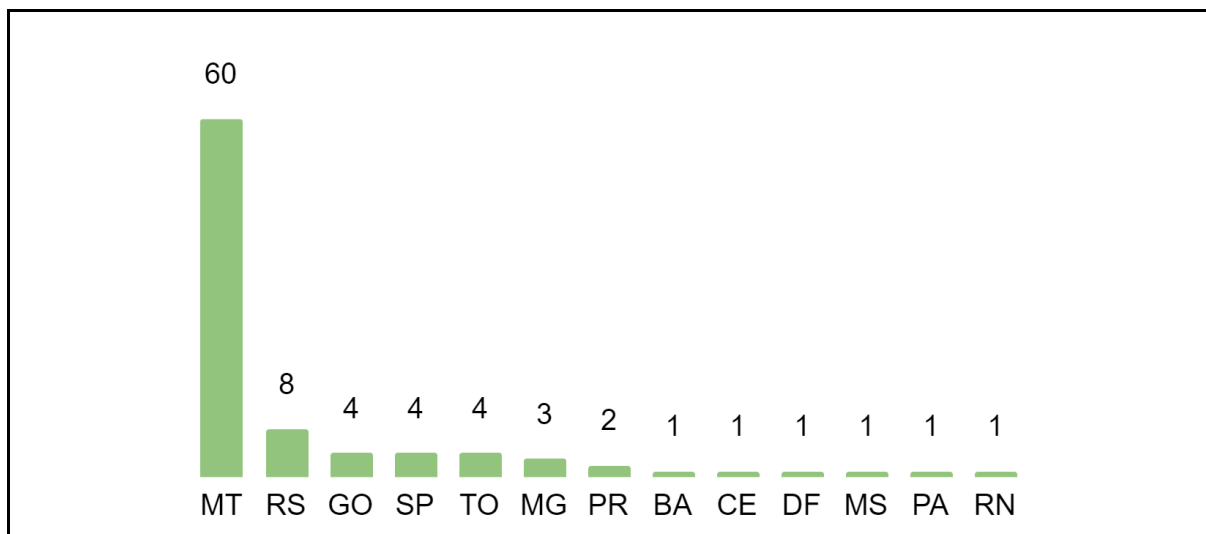


Gráfico 4. Quantidade de mensagens recebidas pela Ouvidoria Setorial da Universidade do Estado de Mato Grosso, por Estado da Federação no ano de 2020.

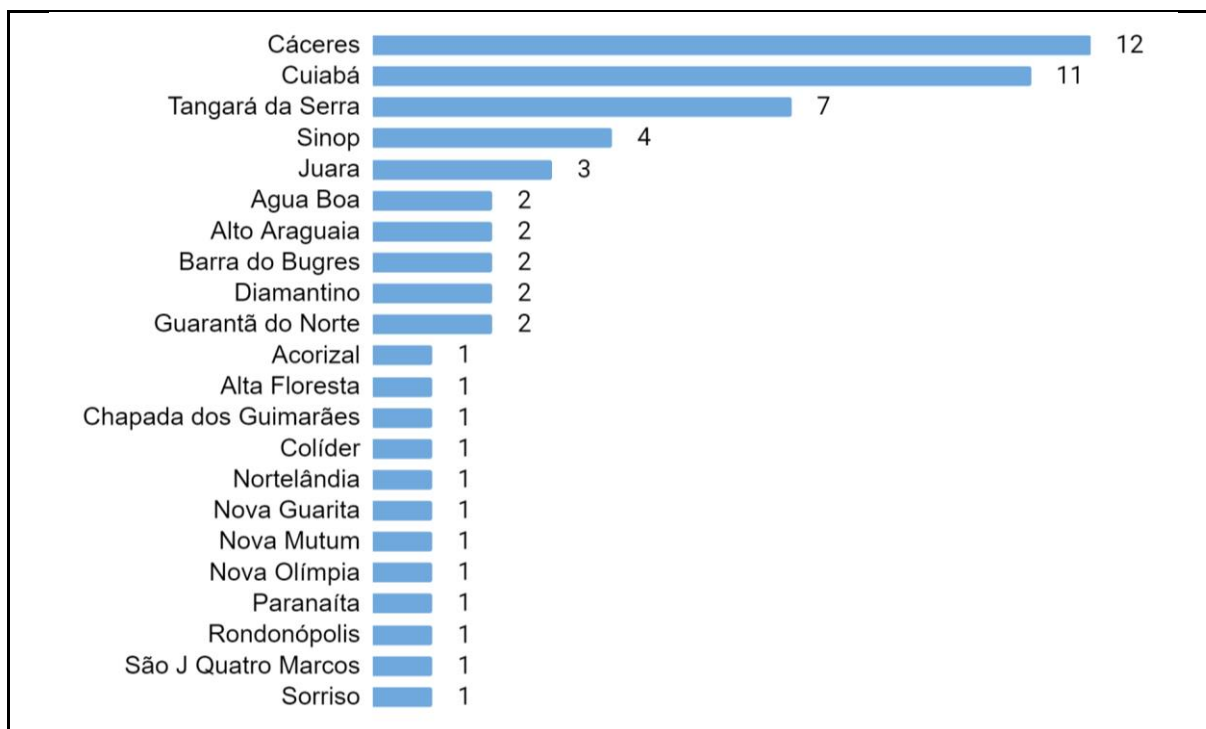


Gráfico 5. Quantidade de mensagens recebidas pela Ouvidoria Setorial da Universidade do Estado de Mato Grosso, por cidade no Estado de Mato Grosso no ano de 2020.



7 MENSAGENS RESPONDIDAS, ARQUIVADAS E EM TRATAMENTO

Durante o ano de 2020 a Ouvidoria Setorial da Universidade do Estado de Mato Grosso respondeu um total de 104 mensagens. Neste total também foram incluídas mensagens recebidas em anos anteriores como 2018 e 2019. Nove mensagens foram arquivadas: 8 por falta de complementação e 1 por ausência de requisitos mínimos para atendimento, conforme é mostrado no **Gráfico 6**. Um total de 95 mensagens foram finalizadas. No dia 31 de dezembro de 2020, apenas 3 mensagens aguardavam tratamento.

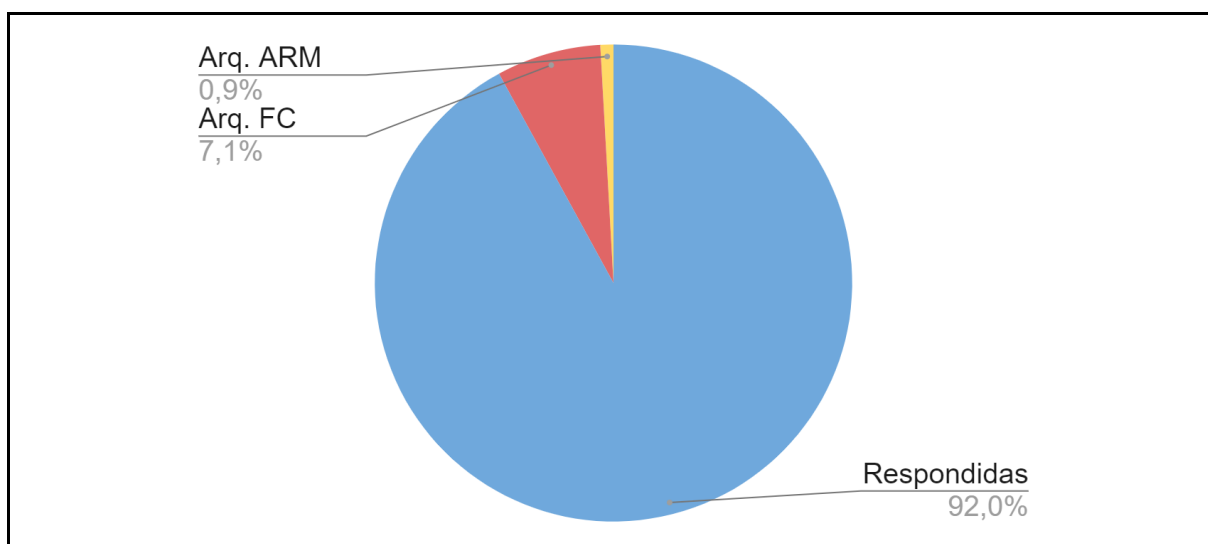


Gráfico 6. Quantidade de mensagens respondidas, arquivadas por falta de complemento (Arq. FC) e arquivadas por ausência de requisitos mínimos para atendimento (Arq. ARM) pela Ouvidoria Setorial da Universidade do Estado de Mato Grosso no ano de 2020.

8 MENSAGENS RESPONDIDAS E O TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

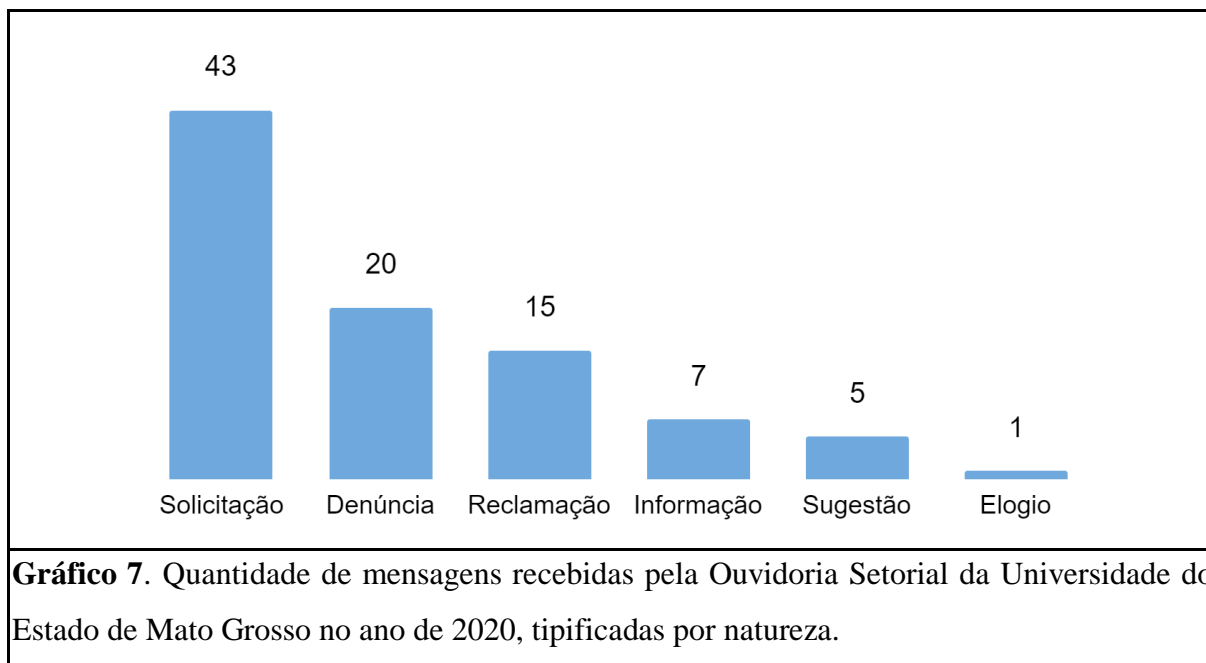
Considerando todas as mensagens respondidas em 2020, inclusive as recebidas em anos anteriores e que ainda estavam em tratamento, observa-se que 41 mensagens (43,15%) tiveram tempo de resposta inferior a 30 dias, e o total de mensagens respondidas obteve tempo médio geral de resposta de 151,4 dias. Considerando apenas as mensagens recebidas e respondidas no



ano de 2020, observa-se que 41 mensagens (50%) do total de mensagens tiveram tempo de resposta inferior a 30 dias, e tempo médio geral de resposta de 88,8 dias.

9 MENSAGENS POR NATUREZA

Das 91 mensagens recebidas pela Ouvidoria Setorial da Universidade do Estado de Mato Grosso no ano de 2020, 43 mensagens foram solicitações, o que corresponde a 47,2% do total, seguida por 20 mensagens contendo denúncias, ou seja, 22% do total de mensagens recebidas foram denúncias. O total de mensagens recebidas por natureza pode ser observado no **Gráfico 7**.

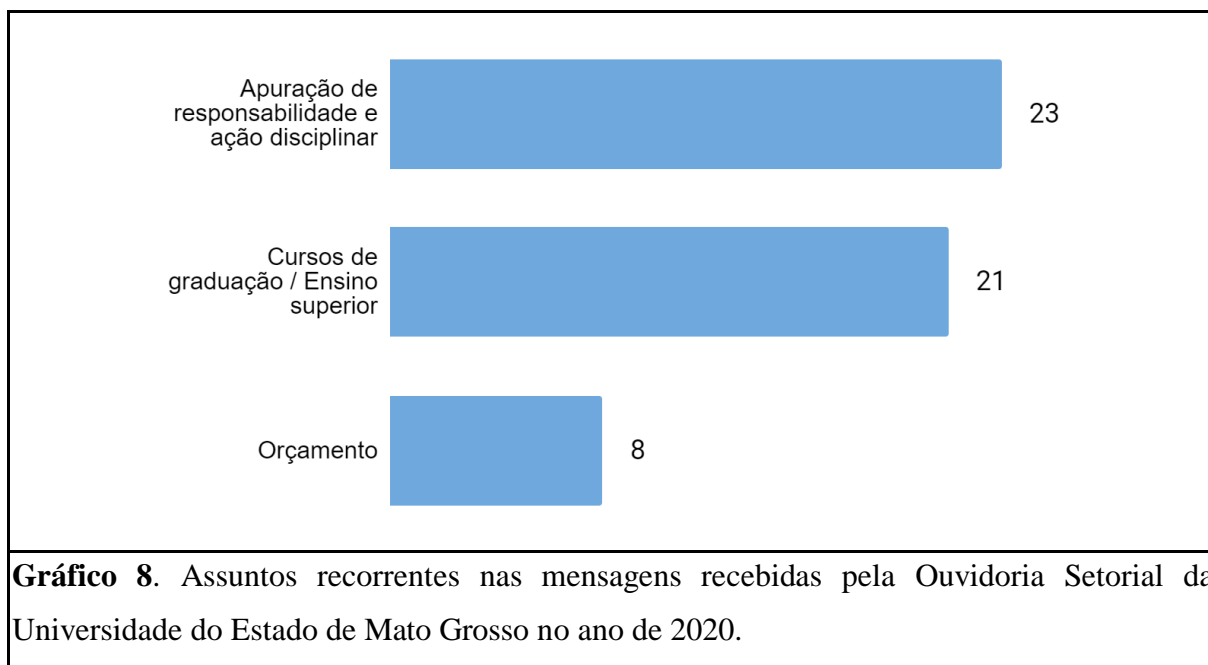


10 ASSUNTOS RECORRENTES

O assunto mais recorrente nas mensagens recebidas pela Ouvidoria Setorial da Universidade do Estado de Mato Grosso foi “Apuração de responsabilidade e ação disciplinar”



com 23 mensagens, depois foi “Cursos de graduação/ Ensino superior” com 21 mensagens, e “Orçamento” com 8 mensagens, conforme vemos no **Gráfico 8**.



11 PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PARA ASSUNTOS RECORRENTES

A instituição buscou aproximar os setores de Ouvidoria, Unidade Setorial de Correição (antiga Comissão Permanente de Processos Administrativos) e Comissão de Ética objetivando dar maior celeridade às demandas contendo denúncias. Os setores para os quais as mensagens recorrentes foram enviadas podem ser observados na **Tabela 1**.



Tabela 1. Principais assuntos recorrentes nas mensagens recebidas pela Ouvidoria Setorial da Universidade do Estado de Mato Grosso no ano de 2020 e os respectivos setores para os quais as mensagens foram enviadas.

Assuntos recorrentes (em negrito) e setor de destino	Qtde
Apuração de responsabilidades e ação disciplinar	23
Reitoria e Pró-Reitorias: Pró-Reitoria de Administração PRAD, Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação PRPPG, Pró-Reitoria de Ensino de Graduação PROEG	9
Comissão Permanente de Processos Administrativos CPPA ou Comissão de Ética	6
Direção de Campus Universitário: Tangará da Serra e Barra do Bugres	4
Resposta direta ao cidadão ou falta de complemento	4
Cursos de graduação / ensino superior	21
Pró-Reitoria de Ensino de Graduação - PROEG	6
Supervisão de Concursos e Vestibulares - COVEST	5
Divisão de Educação à Distância - DEAD	3
Resposta direta ao cidadão ou falta de complemento	5
Coordenação de Curso	1
Supervisão de Expedição e Registro de Diplomas SERD	1
Orçamento	8
Pró-Reitoria de Gestão Financeira PGF	7
Falta de complemento	1

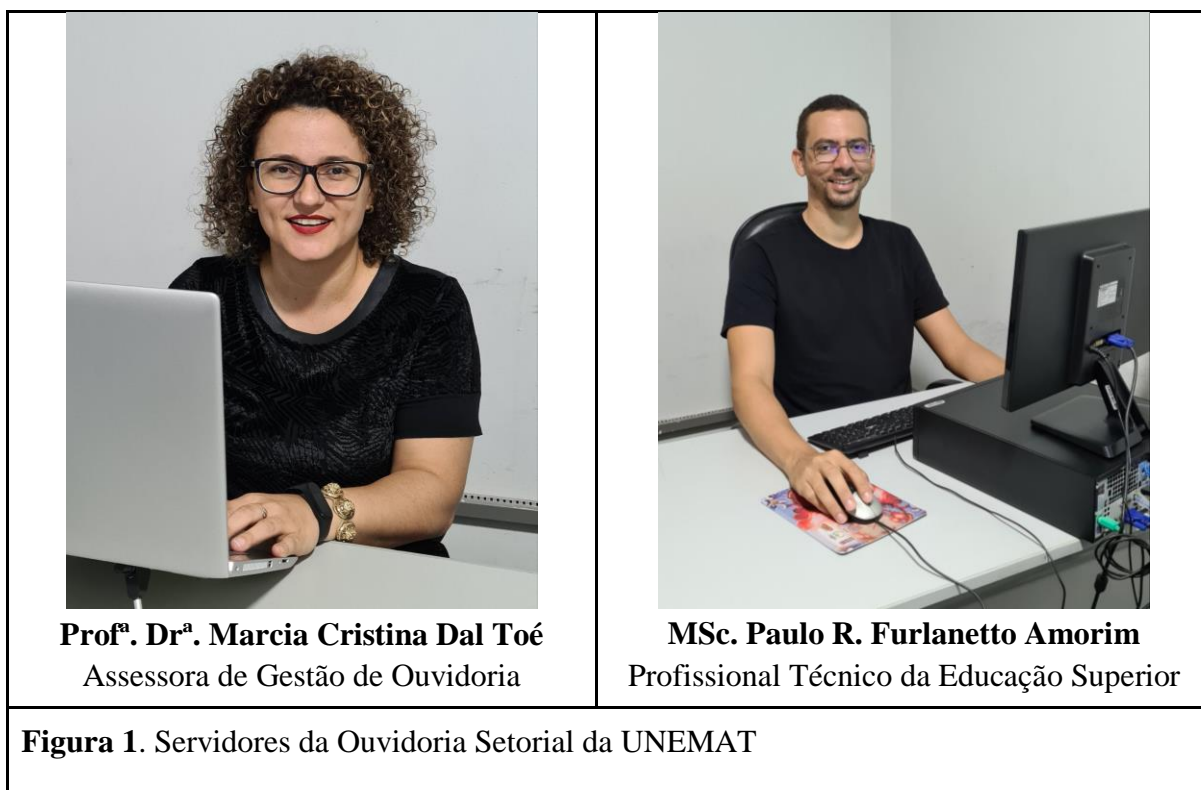


12 EVENTOS, CURSOS E AÇÕES

No ano de 2020 a Ouvidoria Setorial da Unemat participou de eventos transmitidos ao vivo pela Controladoria Geral do Estado de Mato Grosso e de cursos de Ouvidoria oferecidos pela Escola de Governo.

13 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 mostra a **Figura 1**.



A Profª. Drª. Marcia Cristina Dal Toé assumiu a Ouvidoria em maio de 2020, através da Portaria 653/2020. Nesse primeiro ano, o objetivo era zerar as demandas que estavam em



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



atraso, algumas referentes aos anos de 2018 e 2019, o que foi alcançado em dezembro de 2020. Ao mesmo tempo em que foram tratadas as mensagens recebidas em 2020.

No ano de 2021 pretende-se: **I.** Divulgar a Ouvidoria para os docentes, os servidores, os acadêmicos e a comunidade externa; **II.** Fortalecer a Ouvidoria através da promoção de políticas de gestão que resultem na melhoria dos trabalhos realizados pela instituição; **III.** Facilitar o acesso aos canais de atendimento oferecidos pela Ouvidoria.

À apreciação superior.

Cáceres-MT, 10 de abril de 2021.

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

Prof. Dr. Rodrigo Bruno Zanin
Reitor da UNEMAT