

# RELATÓRIO TRIMESTRAL DE OUVIDORIA

**Abril a Junho de 2025**

Ouvidoria Setorial da Universidade do Estado de Mato Grosso – UNEMAT

|                                            |                                  |                                |                                         |
|--------------------------------------------|----------------------------------|--------------------------------|-----------------------------------------|
| <b>98</b>                                  | <b>83</b>                        | <b>15</b>                      | <b>15</b>                               |
| <b>manifestações<br/>(todos os canais)</b> | <b>registros no Fale Cidadão</b> | <b>outros canais digitais</b>  | <b>pendentes<br/>final do trimestre</b> |
| 27.7% do total anual                       | 84.7% do trimestre               | e-mail/telefone, por diferença | 18.1% da base Fale Cidadão              |

O segundo trimestre apresentou 98 manifestações. Foram 83 registros no Fale Cidadão e 15 manifestações nos demais canais.

Houve distribuição relativamente próxima entre denúncias (30), solicitações (28) e reclamações (20). Esses três tipos concentraram 94.0% da base.

Ensino Superior tornou-se o principal foco temático, com 34 ocorrências, seguido de Apuração de Responsabilidades e Ação Disciplinar, com 13. Juntos, os dois grupos responderam por 56.6% dos registros detalhados.

Em termos de natureza, a categoria mais frequente foi Denúncia, com 30 registros. O principal ponto recorrente foi Ensino Superior, com 34 ocorrências. A base também indica 77 manifestações originadas em Mato Grosso (92.8% dos registros do Fale Cidadão).

## 1. Metodologia

Este relatório apresenta o recorte trimestral das manifestações de 2025. As análises por natureza, perfil, área, tipificação, localidade, efetividade e tempo de resposta utilizam a base gerencial do Fale Cidadão.

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.

## 2. Manifestações

O trimestre somou 98 manifestações. O Fale Cidadão representou 84.7% desse volume, com 83 registros, enquanto 15 ocorrências foram atribuídas aos demais canais digitais.

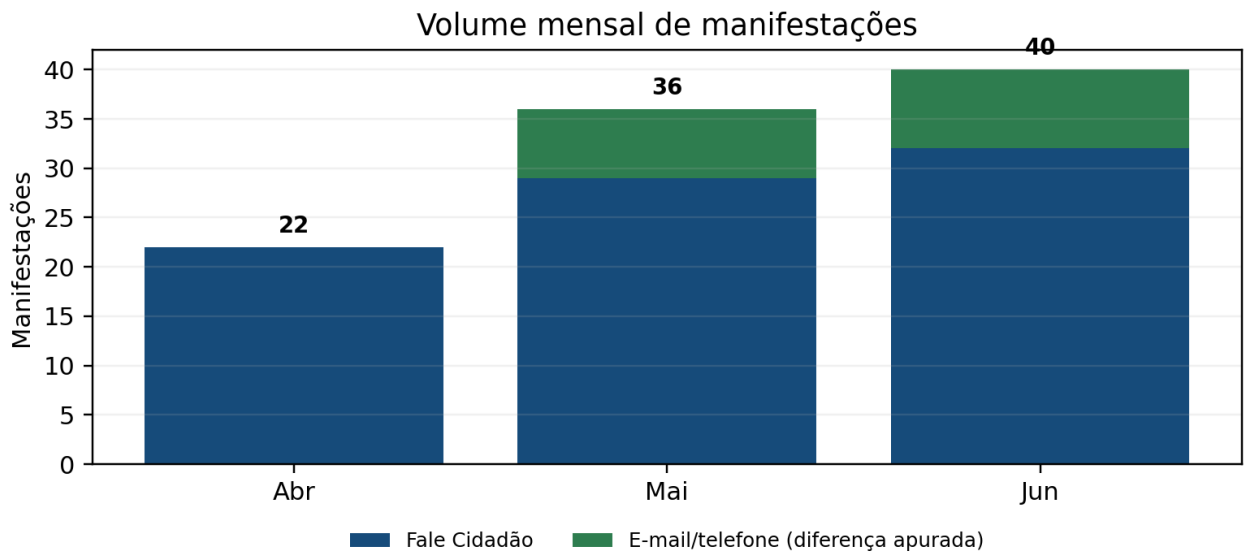


Figura 1. Volume mensal do trimestral - Fale Cidadão e demais canais digitais.

| Mês   | Total | Fale Cidadão | Demais canais |
|-------|-------|--------------|---------------|
| Abril | 22    | 22           | 0             |
| Maio  | 36    | 29           | 7             |
| Junho | 40    | 32           | 8             |

### 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.

Natureza das manifestações – Fale Cidadão

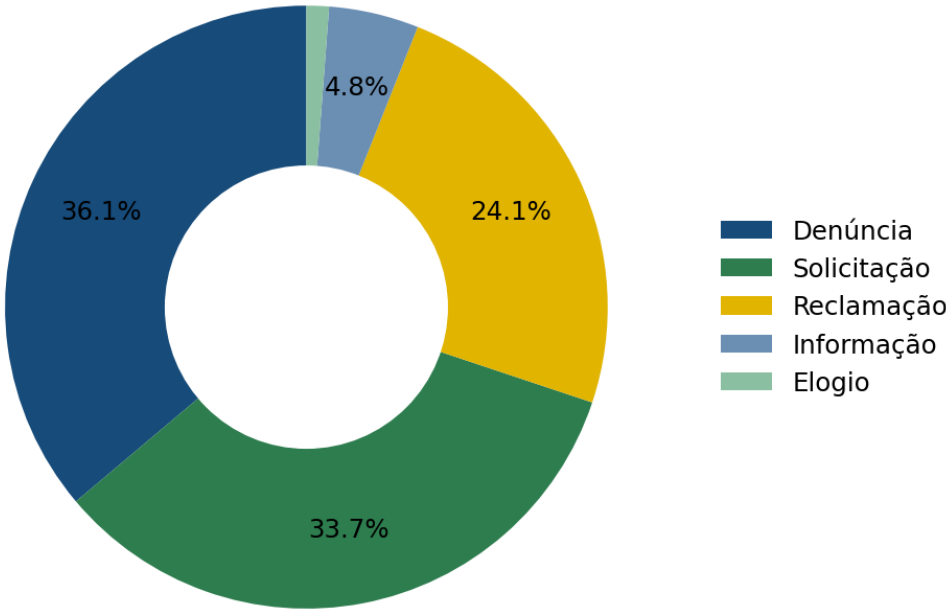


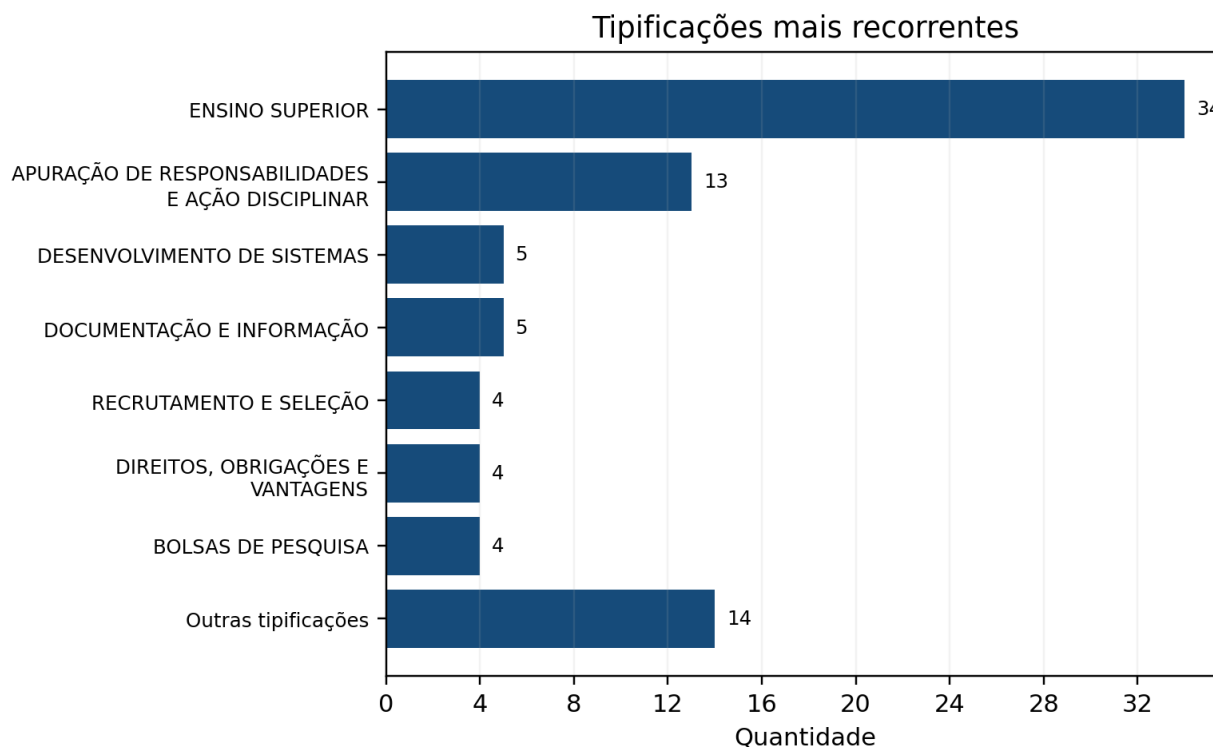
Figura 2. Distribuição das manifestações do Fale Cidadão por natureza.

| Natureza    | Quantidade | Participação |
|-------------|------------|--------------|
| Denúncia    | 30         | 36.1%        |
| Solicitação | 28         | 33.7%        |
| Reclamação  | 20         | 24.1%        |
| Informação  | 4          | 4.8%         |
| Elogio      | 1          | 1.2%         |

Denúncias e reclamações reuniram 50 registros (60.2% da base trimestral), indicador para estimar o peso das manifestações que relatam desconformidades, conflitos ou insatisfação com serviços e condutas. Solicitações somaram 28 registros (33.7%).

## 4. Tipificações

A tipificação permite identificar os assuntos que reaparecem com maior frequência. O acompanhamento trimestral desses temas é relevante para orientar medidas preventivas, revisão de fluxos, comunicação institucional e priorização das unidades responsáveis.



*Figura 3. Tipificações mais recorrentes do trimestre.*

As duas tipificações de maior frequência concentraram 47 manifestações (56.6% do Fale Cidadão). Esse grau de concentração indica que uma parcela expressiva 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 39 registros (47.0% do Fale Cidadão).

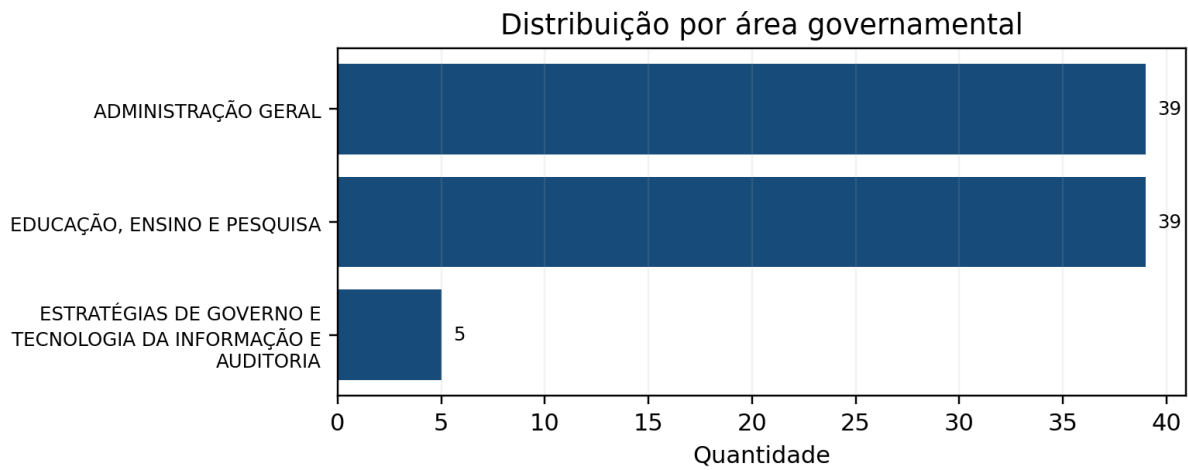


Figura 4. Área governamental associada às manifestações do Fale Cidadão.

## 5. Perfil e origem das manifestações

No recorte territorial, 77 das 83 manifestações detalhadas tiveram origem em Mato Grosso (92.8%). As demais foram registradas a partir de outras unidades da Federação.

### Perfil declarado dos usuários

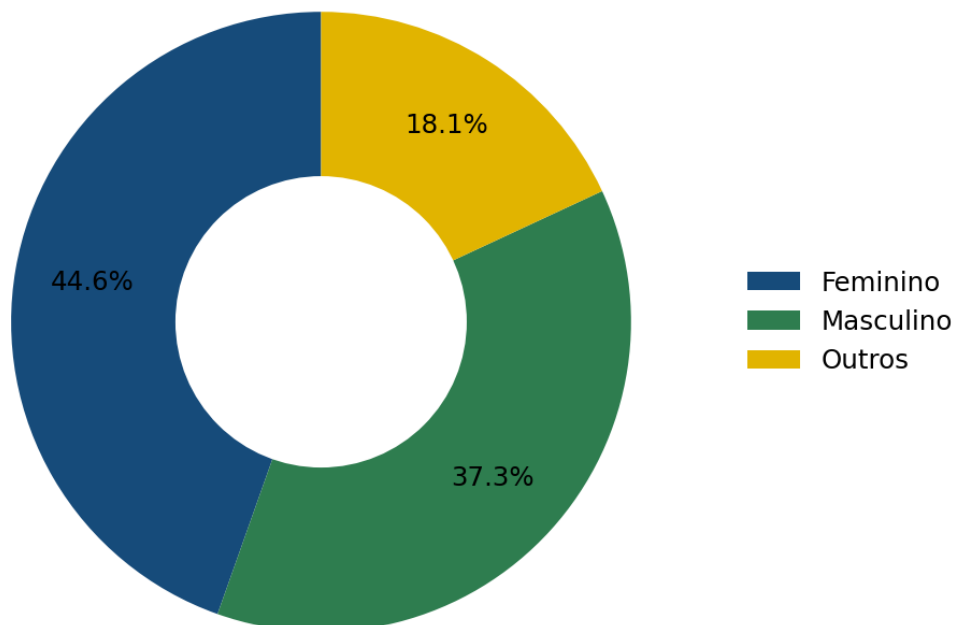


Figura 5. Perfil declarado dos usuários na plataforma Fale Cidadão.

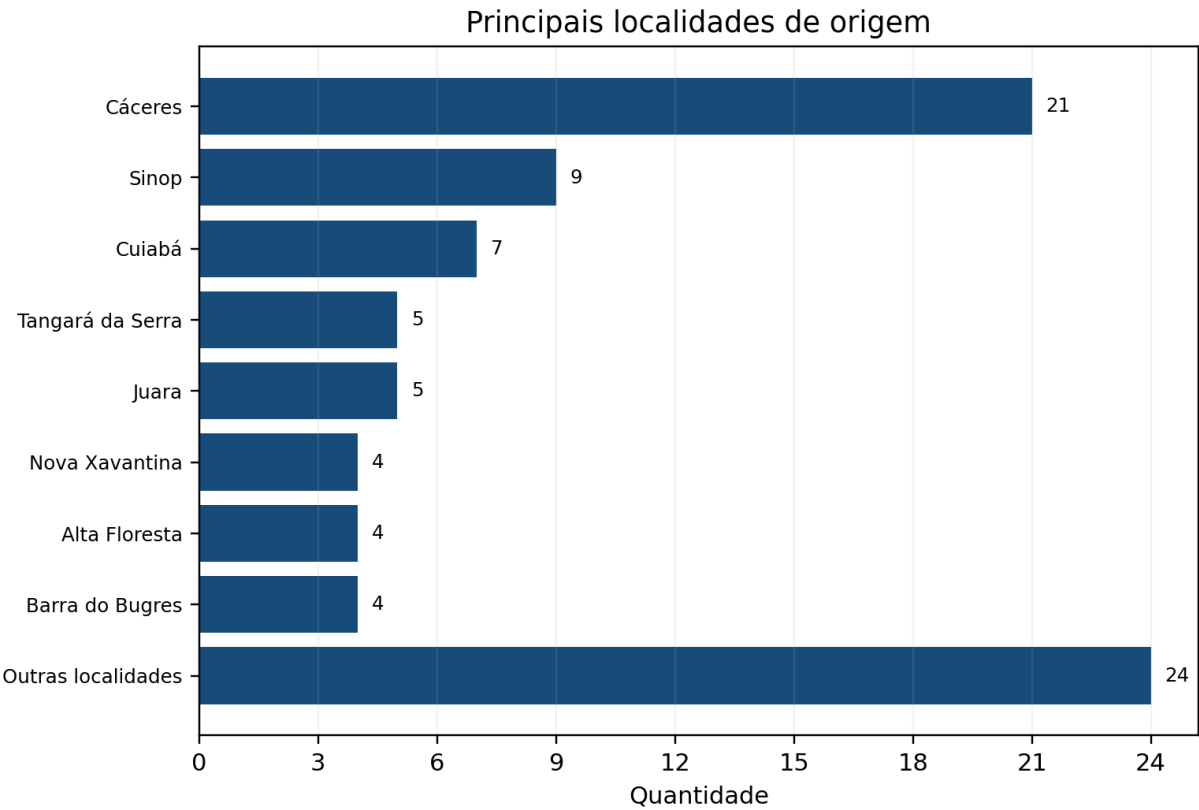
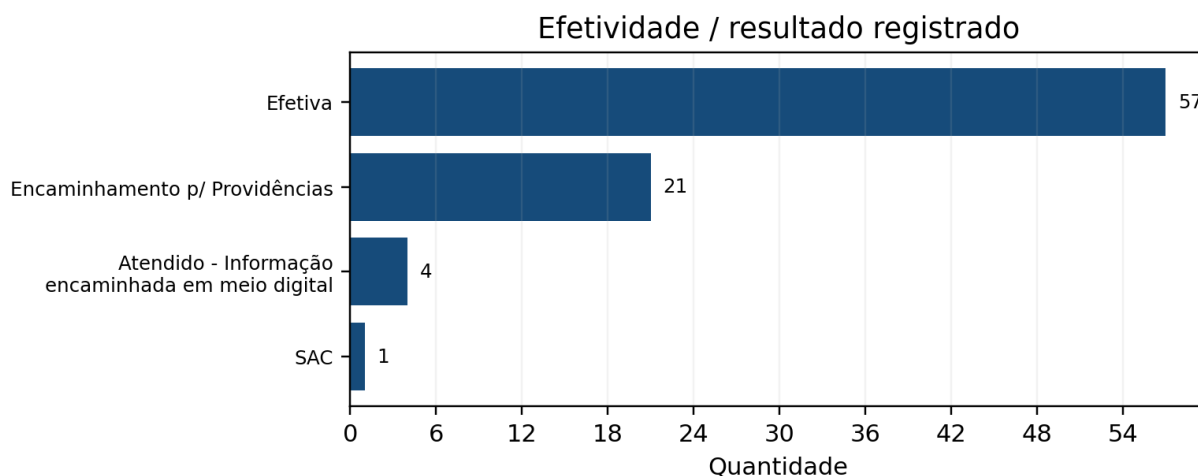


Figura 6. Localidades com maior número de manifestações no trimestre.

| Localidade       | Quantidade | Participação |
|------------------|------------|--------------|
| Cáceres          | 21         | 25.3%        |
| Sinop            | 9          | 10.8%        |
| Cuiabá           | 7          | 8.4%         |
| Tangará da Serra | 5          | 6.0%         |
| Juara            | 5          | 6.0%         |
| Nova Xavantina   | 4          | 4.8%         |
| Alta Floresta    | 4          | 4.8%         |
| Barra do Bugres  | 4          | 4.8%         |

6. Providências adotadas e efetividade registrada

Às providências mais adotadas foram encaminhadas para o *setor responsável*, a *Unidade Setorial de Correição* – no caso de Denúncias, *orientação* e *mediação*.



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

| Classificação registrada                          | Quantidade | Participação |
|---------------------------------------------------|------------|--------------|
| Efetiva                                           | 57         | 68.7%        |
| Encaminhamento p/ Providências                    | 21         | 25.3%        |
| Atendido - Informação encaminhada em meio digital | 4          | 4.8%         |
| SAC                                               | 1          | 1.2%         |

A classificação “Efetiva” aparece em 57 registros (68.7%), enquanto “Encaminhamento p/ Providências” totaliza 21 ocorrências (25.3%). As demais categorias refletem atendimento de informação, disponibilização em transparência, necessidade de complemento, atendimento parcial ou outras situações expressamente registradas na base.

### 6.1 Situação no encerramento do trimestre

|                                 |                            |                            |                              |
|---------------------------------|----------------------------|----------------------------|------------------------------|
| <b>68</b>                       | <b>15</b>                  | <b>7.5 dias</b>            | <b>5 dias</b>                |
| respondidas até a data de corte | pendentes na data de corte | média até a resposta final | mediana até a resposta final |
| 81.9% do Fale Cidadão           | 18.1% 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 de resposta disponível na planilha gerencial.

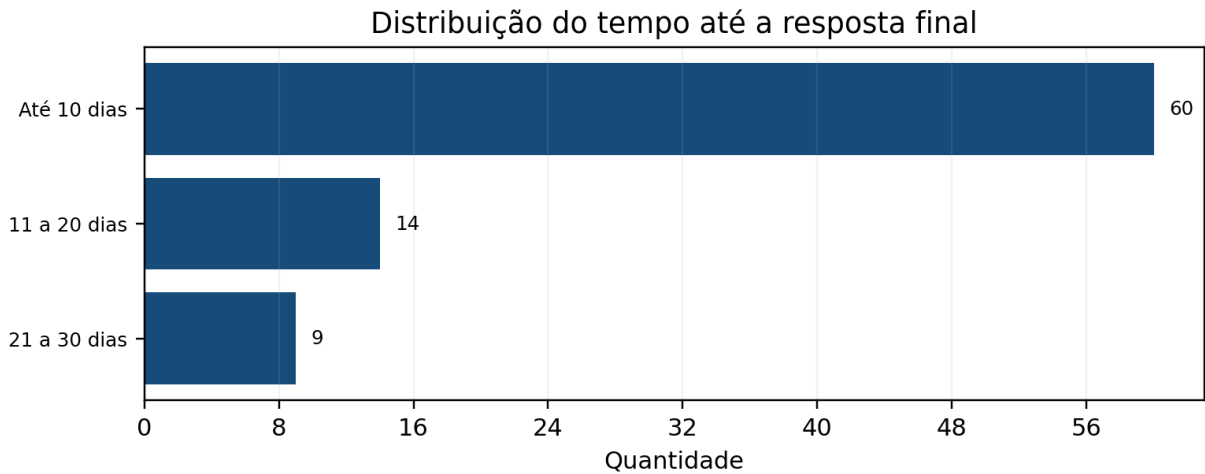


Figura 8. Distribuição das manifestações por faixa de tempo até a resposta final registrada.

| Faixa        | Quantidade | Participação |
|--------------|------------|--------------|
| Até 10 dias  | 60         | 72.3%        |
| 11 a 20 dias | 14         | 16.9%        |
| 21 a 30 dias | 9          | 10.8%        |

Na base gerencial atualizada, 83 manifestações foram respondidas em até 30 dias (100.0% 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.

- Manter monitoramento específico de “Ensino Superior”, principal tipificação do trimestre, com acompanhamento das unidades responsáveis e dos padrões de reincidência.
- Consolidar fluxo de encaminhamento e retorno das manifestações relacionadas à apuração de responsabilidades, preservando rastreabilidade, prazos e comunicação ao cidadão.
- Acompanhar o estoque de 15 manifestações que ultrapassaram o encerramento do trimestre sem resposta registrada até a data de corte.
- Preservar o desempenho de tempo de resposta e utilizar alertas preventivos para evitar crescimento de casos acima de 30 dias.

- Utilizar os dados agregados de natureza, tipificação e localidade em reuniões de gestão, priorizando ações preventivas nas áreas com maior recorrência.

### 8.1 Quadro consolidado de indicadores

| Indicador                          | Resultado       | Leitura               |
|------------------------------------|-----------------|-----------------------|
| Manifestações – todos os canais    | 98              | 27.7% do total anual  |
| Registros Fale Cidadão             | 83              | 84.7% do trimestre    |
| Demais canais digitais             | 15              | 15.3% do trimestre    |
| Denúncias                          | 30              | 36.1% do Fale Cidadão |
| Reclamações                        | 20              | 24.1% do Fale Cidadão |
| Solicitações                       | 28              | 33.7% do Fale Cidadão |
| Principal tipificação              | Ensino Superior | 34 registros          |
| Principal localidade               | Cáceres         | 21 registros          |
| Origem em Mato Grosso              | 77              | 92.8%                 |
| Resposta classificada como efetiva | 57              | 68.7%                 |
| Encaminhamento p/ Providências     | 21              | 25.3%                 |
| Respondidas até o fim do trimestre | 68              | 81.9%                 |
| Pendentes no fim do trimestre      | 15              | 18.1%                 |
| Tempo médio até resposta final     | 7.5 dias        | Mediana: 5 dias       |

À apreciação superior.

Cáceres-MT, 07 de Julho de 2025.

Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Marcia Cristina Dal Toé  
Assessora de Gestão de Ouvidoria