



RELATÓRIO DE GESTÃO TRIMESTRAL

(01 de abril até 30 de junho de 2024)

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 2024 no período 01 de abril até 30 de junho.

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/>.

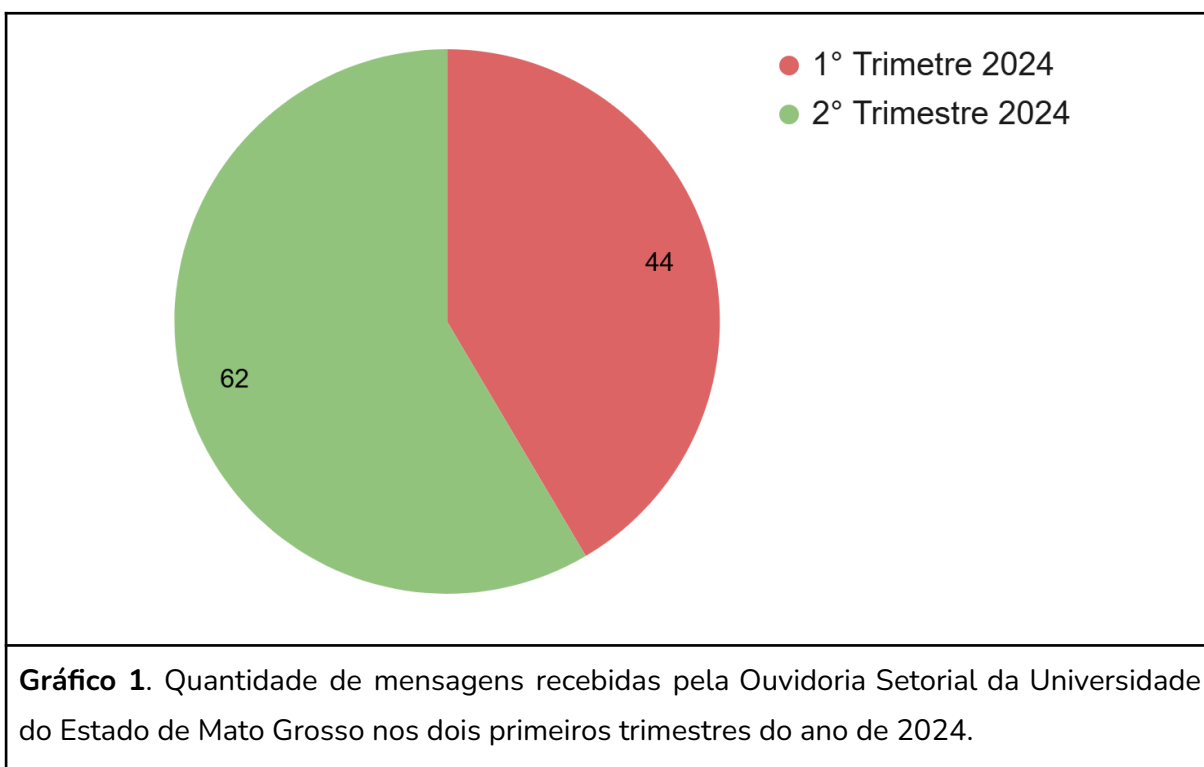
1 ATENDIMENTOS NÃO REGISTRADOS NO FALE CIDADÃO

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 segundo trimestre de 2024 a Ouvidoria Setorial da UNEMAT recebeu um total de 62 mensagens, o que representa um aumento de 40,9% no número de mensagens em relação ao primeiro trimestre de 2024 no qual foram recebidas 44 mensagens. O **Gráfico 1** mostra o comparativo de mensagens recebidas nos dois primeiros trimestres de 2024.



3 MENSAGENS RECEBIDAS POR MÊS

Em média, a Ouvidoria Setorial da Unemat recebeu 20,6 mensagens por mês. O mês que apresentou maior número de mensagens recebidas foi maio, com 32 mensagens e o mês com menor número de mensagens foi abril, com 13 mensagens. O número total de mensagens recebidas em cada mês pode ser observado no **Gráfico 2**.

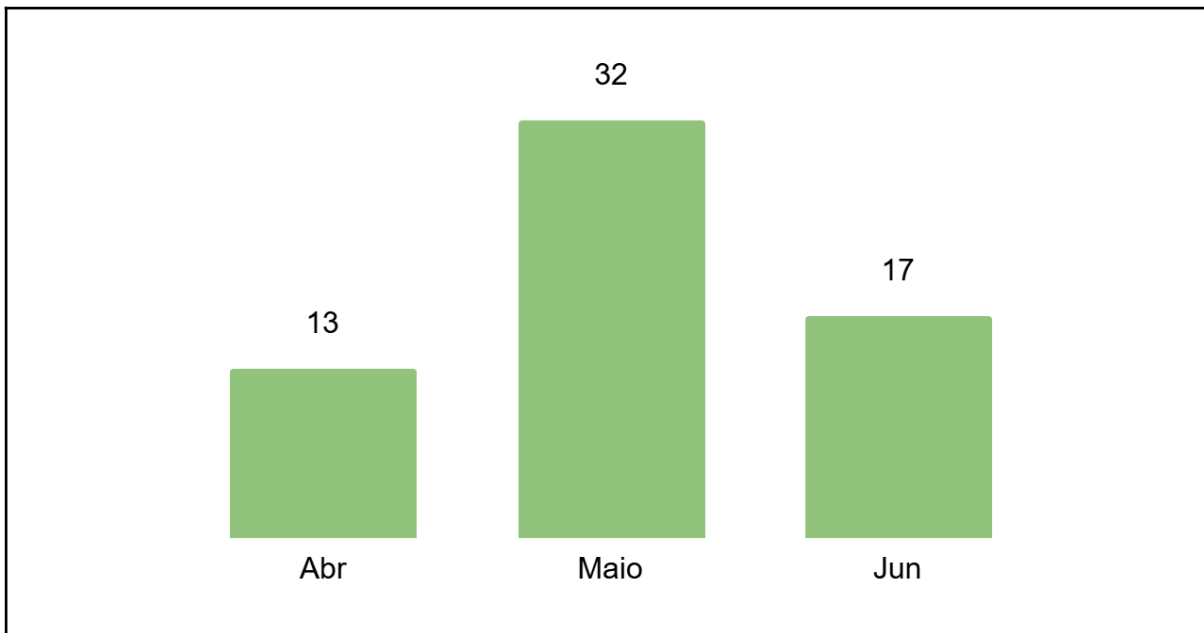


Gráfico 2. Quantidade de mensagens recebidas pela Ouvidoria Setorial da Universidade do Estado de Mato Grosso, por mês no segundo trimestre do ano de 2024.

4 PERFIL DO USUÁRIO E LOCAL DE ORIGEM DAS MENSAGENS

Pessoas que se declararam do sexo feminino enviaram 34 mensagens, ou seja, 54,8%, ao passo que pessoas que se declararam do sexo masculino enviaram 23 mensagens, o que corresponde a 37,1%, e 5 mensagens foram enviadas por pessoas que informaram o sexo como “outro”, sendo estes 8,1%.

O Estado de Mato Grosso originou 90,3% das mensagens recebidas pela Ouvidoria Setorial da UNEMAT, sendo que os outros 9,7% 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 (19,3%), Sinop (19,3%) e Pontes e Lacerda (16,1%). 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

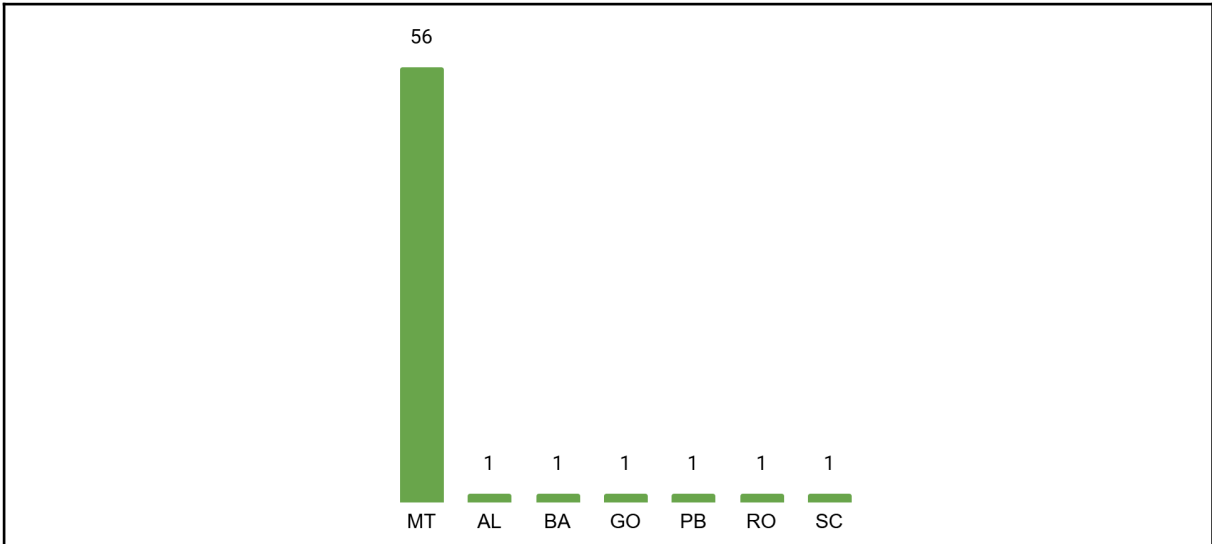


Gráfico 3. Quantidade de mensagens recebidas pela Ouvidoria Setorial da Universidade do Estado de Mato Grosso, por Estado da Federação no segundo trimestre de 2024.

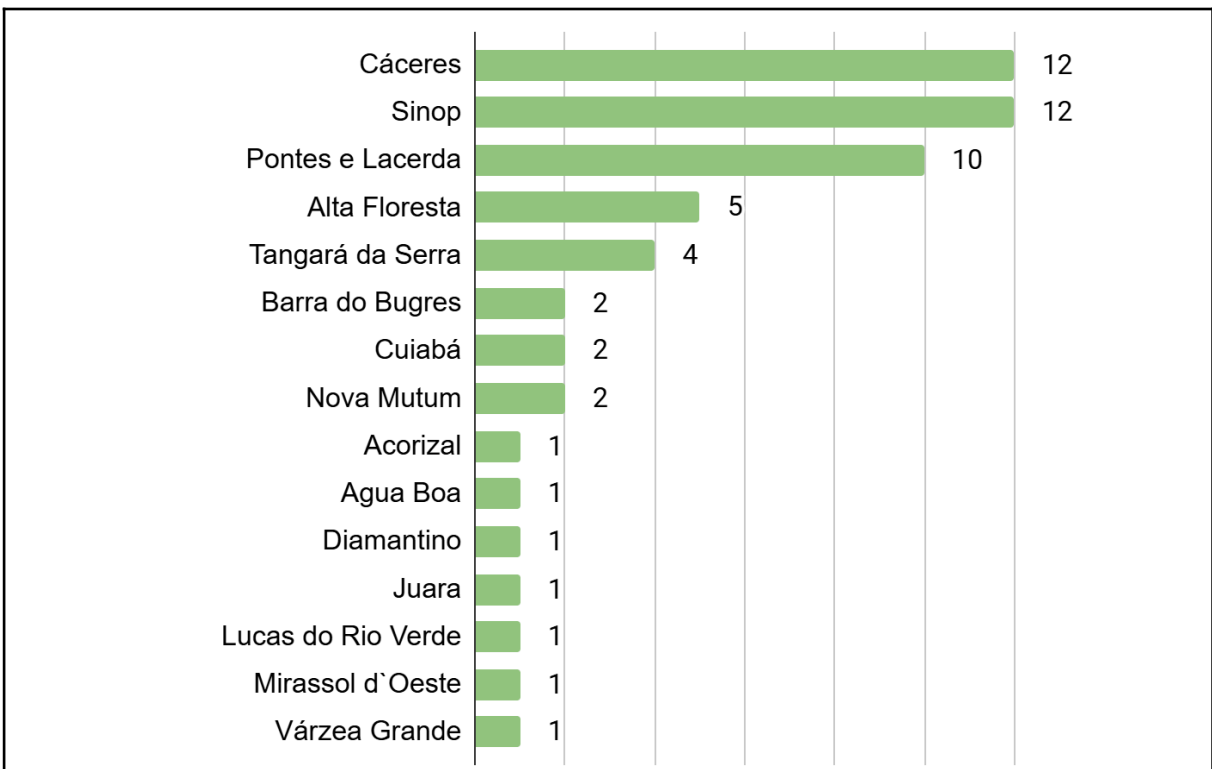
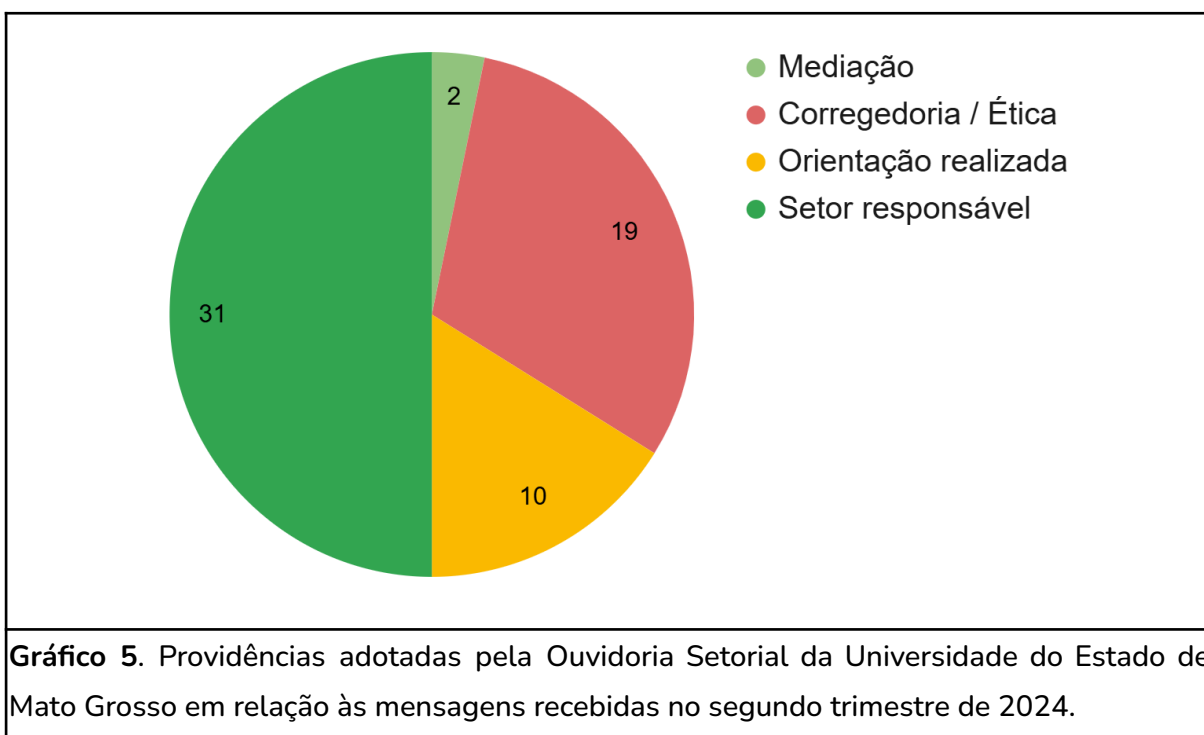


Gráfico 4. Quantidade de mensagens recebidas pela Ouvidoria Setorial da Universidade do Estado de Mato Grosso, por cidade no Estado de Mato Grosso no segundo trimestre de 2024.



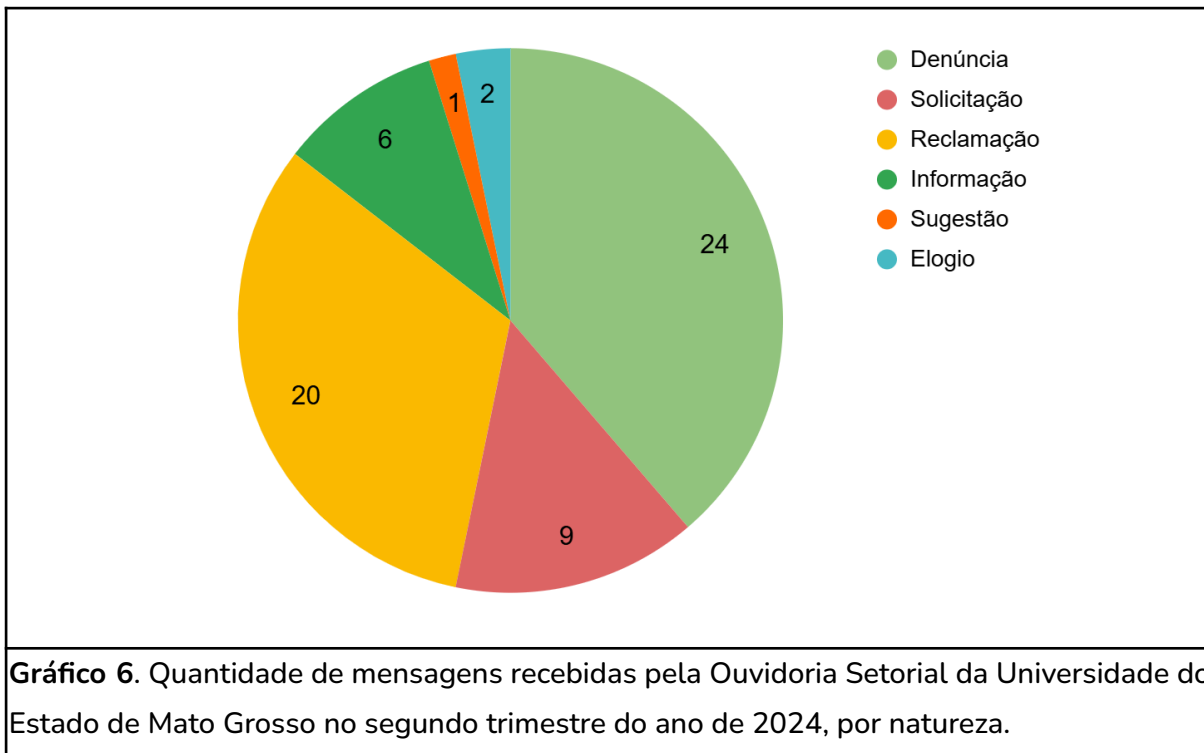
5 MENSAGENS RESPONDIDAS, TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA E PROVIDÊNCIAS

Das 62 mensagens recebidas no segundo semestre de 2024, 51 foram respondidas no mesmo trimestre e 11 foram respondidas nos trimestres subsequentes. O tempo médio de resposta foi de 16,7 dias, sendo que 72,6% das mensagens foram respondidas em até 15 dias. As providências adotadas em relação às mensagens podem ser observadas no **Gráfico 5**.



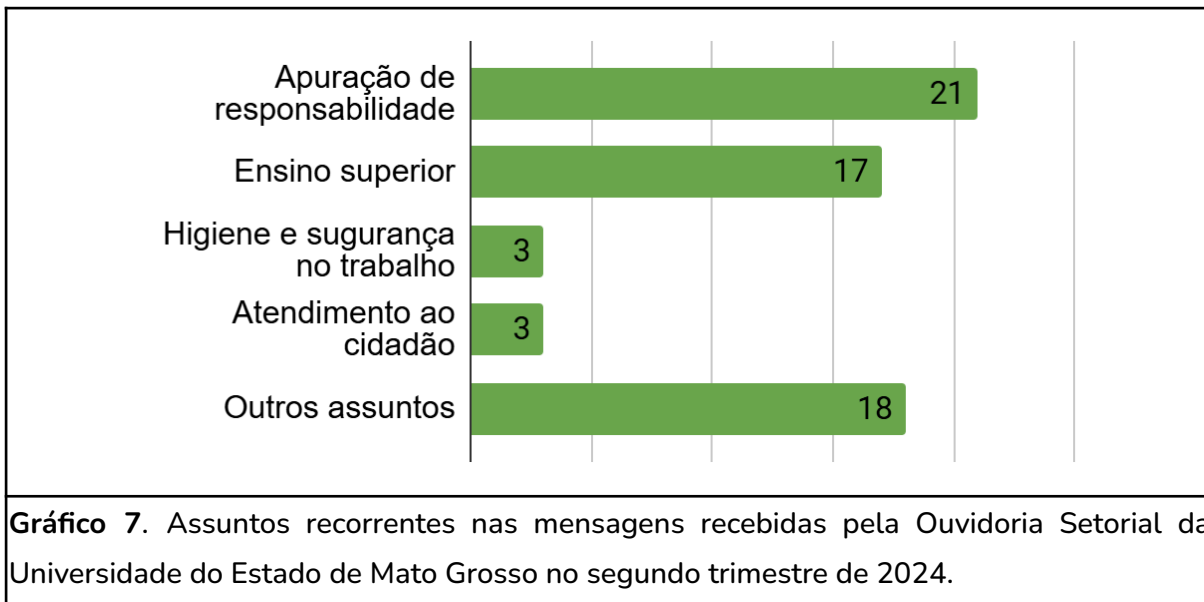
6 MENSAGENS POR NATUREZA

Das 62 mensagens recebidas pela Ouvidoria Setorial da Universidade do Estado de Mato Grosso no segundo trimestre do ano de 2024, 24 foram denúncias, o que corresponde a 38,7% do total, seguidas por 20 reclamações, 9 solicitações, 6 pedidos de informação, 2 elogios e 1 sugestão. 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 "Apuração de responsabilidade" com 21 mensagens; "Ensino superior" com 17 mensagens; "Higiene e segurança no trabalho" com 3 mensagens e "Atendimento ao cidadão" com 3 mensagens. E outros diversos assuntos com um total de 18 mensagens. Os principais assuntos recorrentes podem ser observados no **Gráfico 7**.



8 EVENTOS, CURSOS E AÇÕES (REALIZAÇÃO OU PARTICIPAÇÃO)

1 - Participação da ouvidora Marcia Cristina Dal Toé no evento **ÉTICA EM AÇÃO: SERVIDORES NA TRILHA DA INTEGRIDADE - UNEMAT**, com carga horária de 3h30m, realizado no município de Cáceres MT, no dia 05 de abril de 2024.

2 - Participação da ouvidora Marcia Cristina Dal Toé no **ENCONTRO DOS 20 ANOS DE OUVIDORIA GERAL DO ESTADO MATO GROSSO: INOVAÇÃO ESTRATÉGIAS PARA A OUVIDORIA PÚBLICA**, realizado no município de Cuiabá MT, no dia 08 de maio de 2024. com carga horária de 8 horas.

3 - Palestra ministrada pelo secretário Paulo Roberto Furlanetto Amorim sobre o **FUNIONAMENTO DA OUVIDORIA SETORIAL DA UNEMAT** para a comunidade acadêmica do campus universitário de Pontes e Lacerda no dia 26 de abril de 2024.

4 - Palestra ministrada pelo secretário Paulo Roberto Furlanetto Amorim sobre o **FUNIONAMENTO DA OUVIDORIA SETORIAL DA UNEMAT** para os alunos do curso de



Ciências da Natureza (turmas de Vila Bela da Santíssima Trindade e de Nova Lacerda) nos dias 14 e 21 de junho respectivamente.

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, julho de 2024.

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