

RELATÓRIO TRIMESTRAL DE OUVIDORIA

Janeiro a Março de 2025

Ouvidoria Setorial da Universidade do Estado de Mato Grosso – UNEMAT

68	63	5	12
Manifestações (todos os canais)	Fale Cidadão	Outros Canais Digitais	Pendentes (final do trimestre)
19.2% do total anual	92.6% do trimestre	e-mail/telefone, por diferença	19.0% da base Fale Cidadão

O trimestre abriu o exercício com 68 manifestações em todos os canais. A base do Fale Cidadão concentrou 63 registros (92.6% do total trimestral), enquanto 5 manifestações foram recebidas pelos demais canais digitais.

Denúncias e reclamações somaram 36 registros (57.1% da base analítica). O conjunto revela demanda relevante por apuração e solução de problemas, sem afastar o peso das solicitações, que totalizaram 21 ocorrências.

Os dois temas mais recorrentes foram Ensino Superior (17) e Apuração de Responsabilidades e Ação Disciplinar (12), que juntos representaram 46.0% das manifestações do Fale Cidadão no trimestre.

Em termos de natureza, a categoria mais frequente foi Denúncia, com 26 registros. O principal ponto recorrente foi Ensino Superior, com 17 ocorrências. A base também indica 51 manifestações originadas em Mato Grosso (81.0% 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.

2. Manifestações

O trimestre somou 68 manifestações. O Fale Cidadão representou 92.6% desse volume, com 63 registros, enquanto 5 ocorrências foram atribuídas aos demais canais digitais no cálculo trimestral.

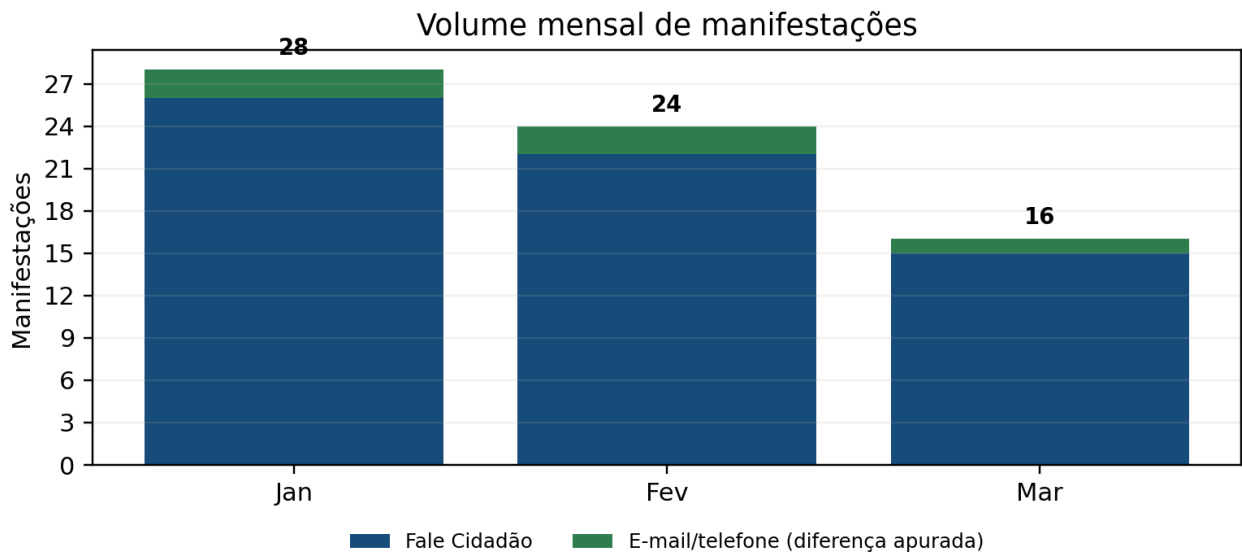


Figura 1. Volume mensal do trimestre - Fale Cidadão e demais canais digitais.

Mês	Total	Fale Cidadão	Demais canais
Janeiro	28	26	2
Fevereiro	24	22	2
Março	16	15	1

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

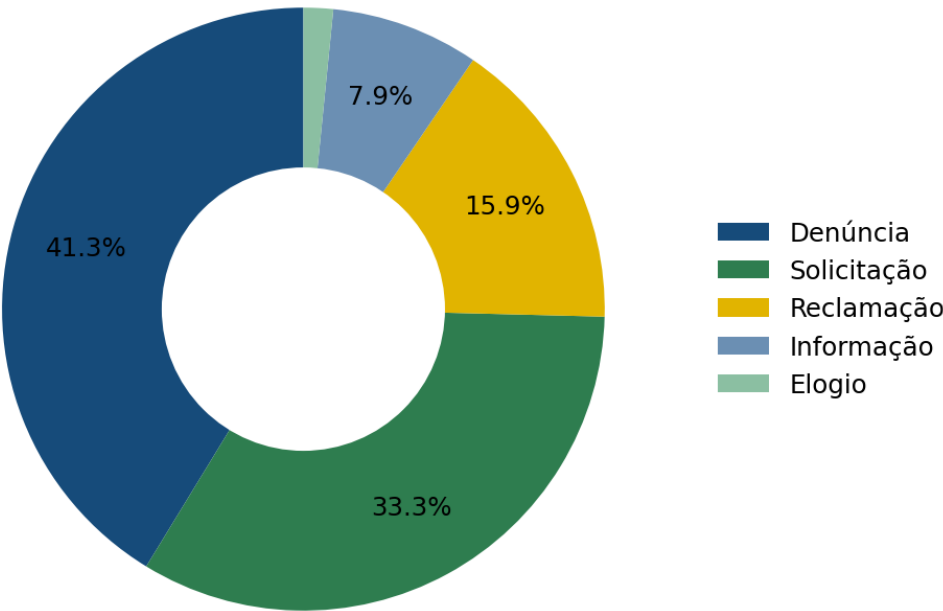


Figura 2. Distribuição das manifestações do Fale Cidadão por natureza.

Natureza	Quantidade	Participação
Denúncia	26	41.3%
Solicitação	21	33.3%
Reclamação	10	15.9%
Informação	5	7.9%
Elogio	1	1.6%

Denúncias e reclamações reuniram 36 registros (57.1% da base trimestral), indicador para estimar o peso das manifestações que relatam desconformidades, conflitos ou insatisfação com serviços e condutas. Solicitações somaram 21 registros (33.3%).

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.

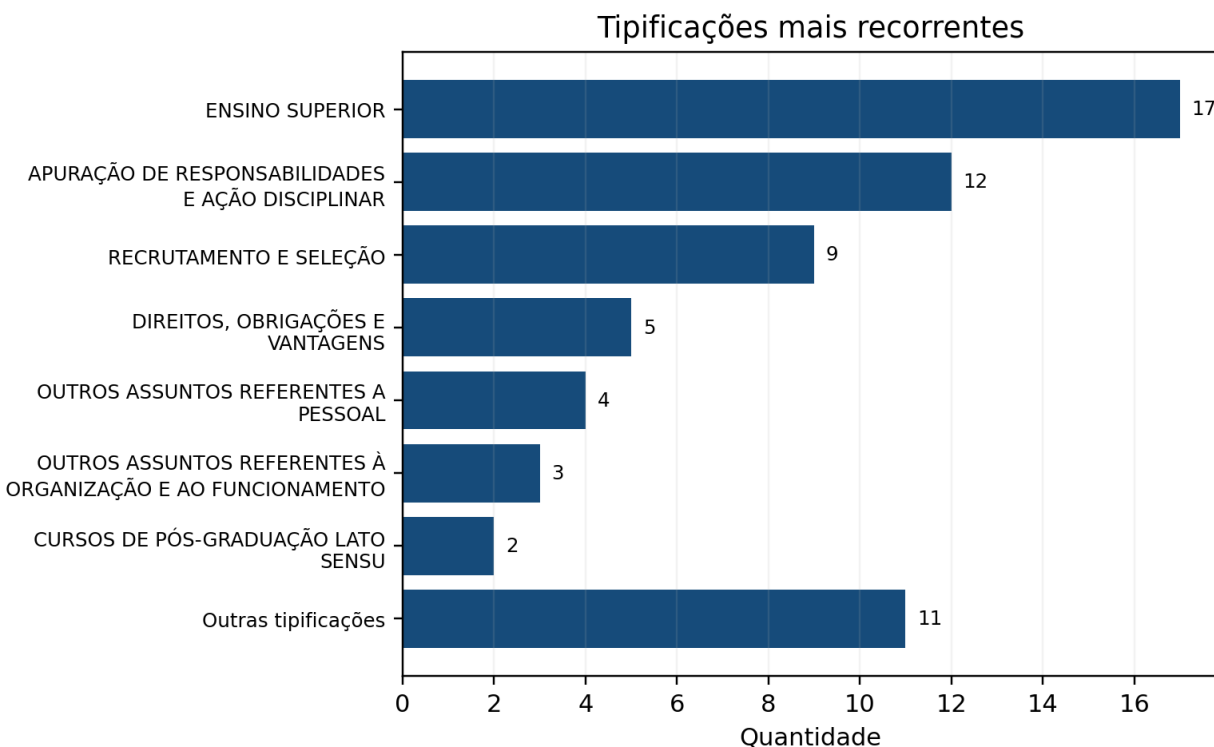


Figura 3. Tipificações mais recorrentes do trimestre.

As duas tipificações de maior frequência concentraram 29 manifestações (46.0% 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 40 registros (63.5% do Fale Cidadão).

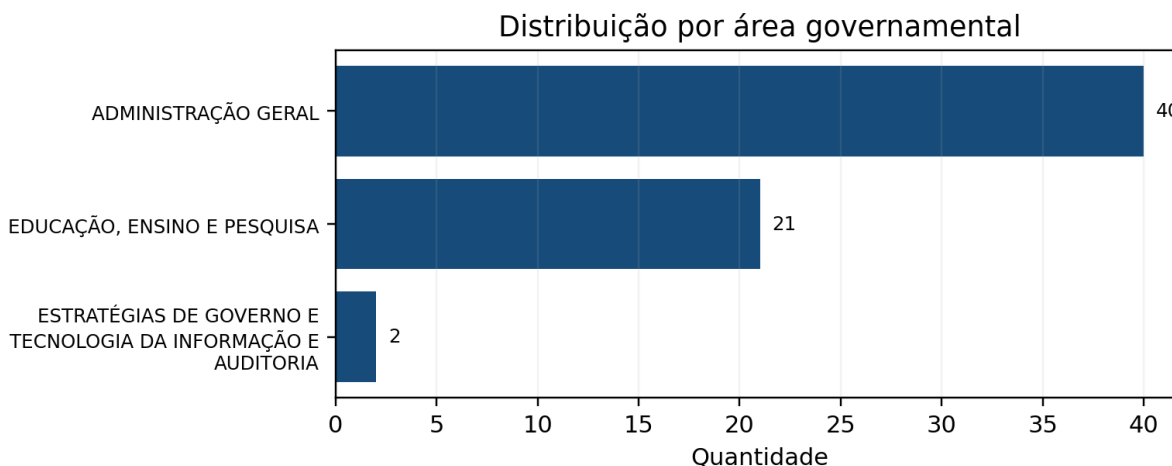


Figura 4. Área governamental associada às manifestações do Fale Cidadão.

5. Perfil e origem das manifestações

No recorte territorial, 51 das 63 manifestações detalhadas tiveram origem em Mato Grosso (81.0%). As demais foram registradas a partir de outras unidades da Federação ou localidades informadas na plataforma.

Perfil declarado dos usuários

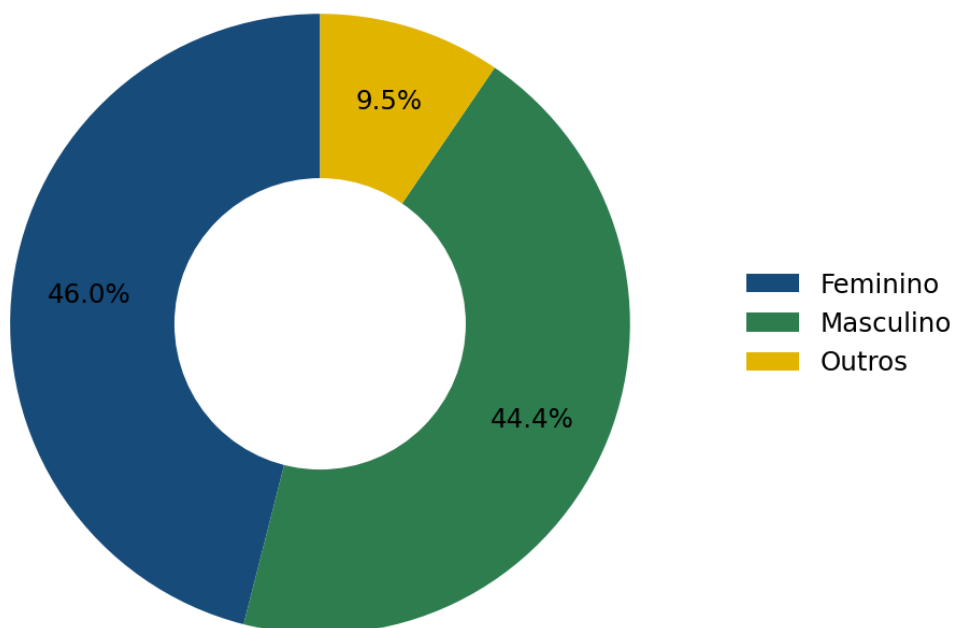


Figura 5. Perfil declarado dos usuários na plataforma Fale Cidadão.

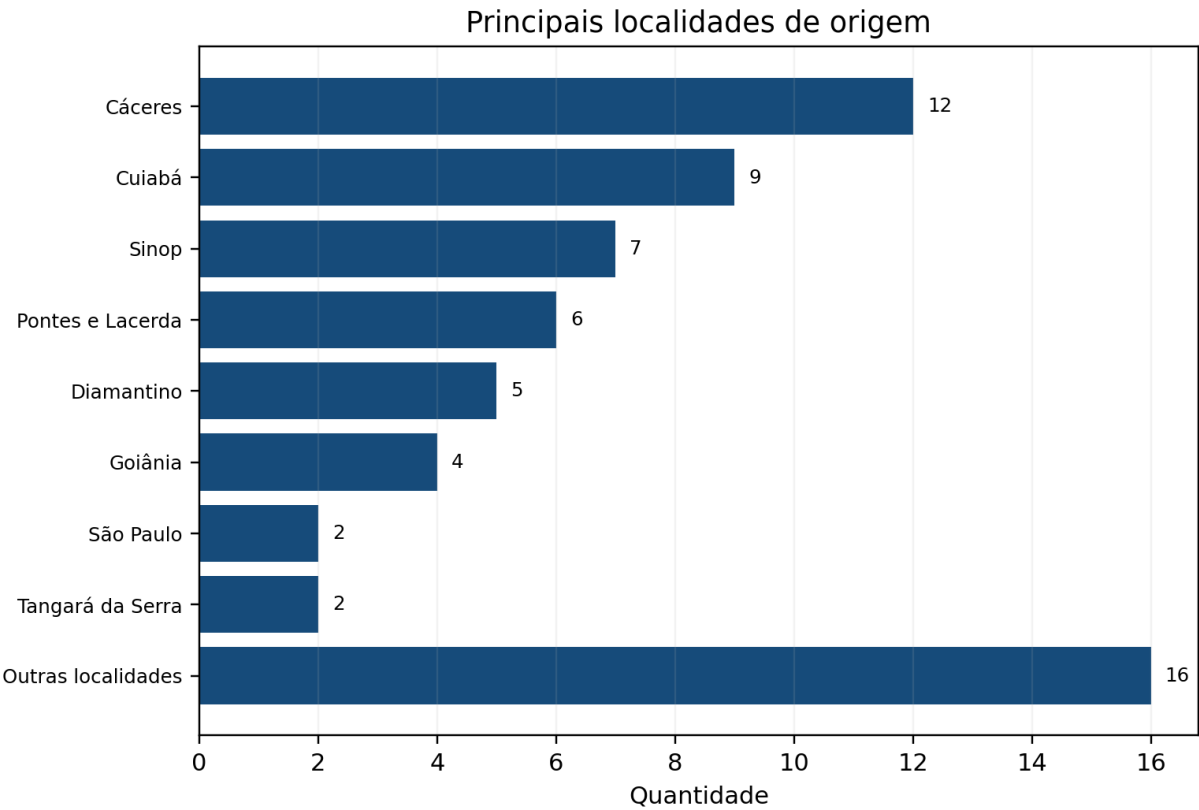


Figura 6. Localidades com maior número de manifestações no trimestre.

Localidade	Quantidade	Participação
Cáceres	12	19.0%
Cuiabá	9	14.3%
Sinop	7	11.1%
Pontes e Lacerda	6	9.5%
Diamantino	5	7.9%
Goiânia	4	6.3%
São Paulo	2	3.2%
Tangará da Serra	2	3.2%

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*.

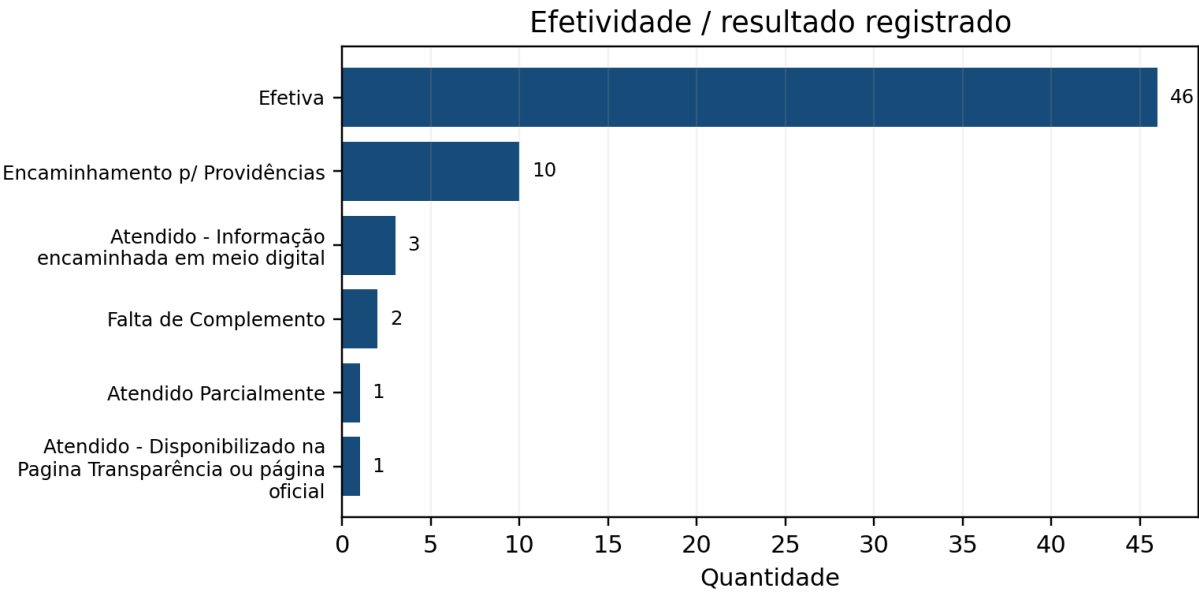


Figura 7. Resultado/efetividade registrado para as manifestações do trimestre.

Classificação registrada	Quantidade	Participação
Efetiva	46	73.0%
Encaminhamento p/ Providências	10	15.9%
Atendido - Informação encaminhada em meio digital	3	4.8%
Falta de Complemento	2	3.2%
Atendido Parcialmente	1	1.6%
Atendido - Disponibilizado na Pagina Transparência ou página oficial	1	1.6%

A classificação “Efetiva” aparece em 46 registros (73.0%), enquanto “Encaminhamento p/ Providências” totaliza 10 ocorrências (15.9%). 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

51	12	16.5 dias	9 dias
respondidas até a data de corte	pendentes na data de corte	média até a resposta final	mediana até a resposta final
81.0% do Fale Cidadão	19.0% 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.

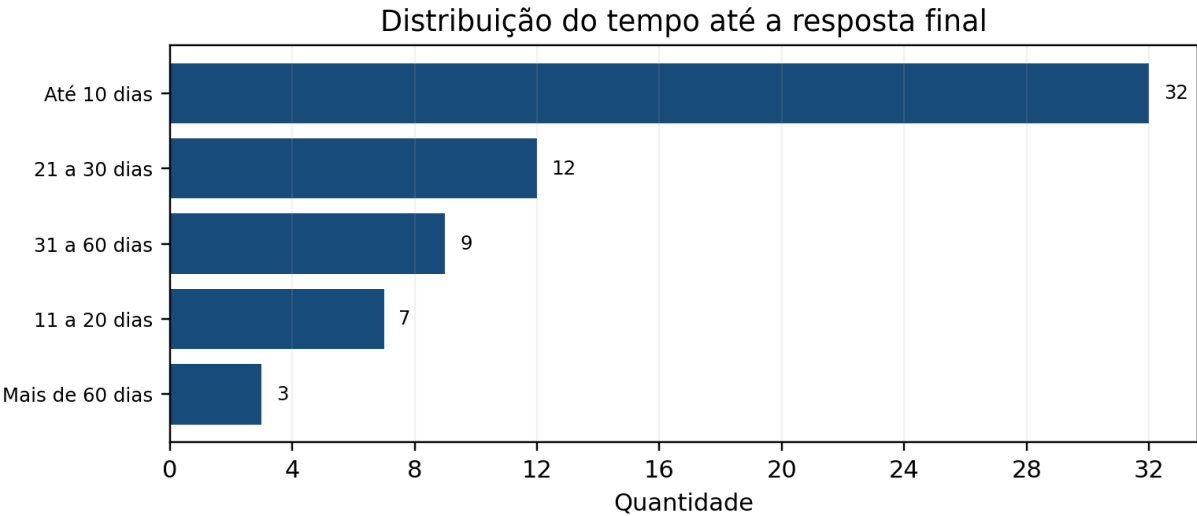


Figura 8. Distribuição das manifestações por faixa de tempo até a resposta final registrada.

Faixa	Quantidade	Participação
Até 10 dias	32	50.8%
21 a 30 dias	12	19.0%
31 a 60 dias	9	14.3%
11 a 20 dias	7	11.1%
Mais de 60 dias	3	4.8%

Na base gerencial, 51 manifestações foram respondidas em até 30 dias (81.0% do Fale Cidadão). A média foi de 16.5 dias e a mediana de 9 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 favorece 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 12 manifestações que ultrapassaram o encerramento do trimestre sem resposta registrada até a data de corte.
- Reforçar o acompanhamento de prazos de resposta, com atenção aos casos que ultrapassam 30 dias, pois a média do trimestre ficou acima de 15 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	68	19.2% do total anual
Registros Fale Cidadão	63	92.6% do trimestre
Demais canais digitais	5	7.4% do trimestre
Denúncias	26	41.3% do Fale Cidadão
Reclamações	10	15.9% do Fale Cidadão
Solicitações	21	33.3% do Fale Cidadão
Principal tipificação	Ensino Superior	17 registros
Principal localidade	Cáceres	12 registros
Origem em Mato Grosso	51	81.0%
Resposta classificada como efetiva	46	73.0%
Encaminhamento p/ Providências	10	15.9%
Respondidas até o fim do trimestre	51	81.0%
Pendentes no fim do trimestre	12	19.0%
Tempo médio até resposta final	16.5 dias	Mediana: 9 dias

À apreciação superior.

Cáceres-MT, 18 de abril de 2025.

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