



UNIVERSIDADE FEDERAL DE MATO GROSSO

Ofício nº 292/2020/REITORIA - OUVIDORIA/UFMT

Cuiabá, 15 de outubro de 2020.

À/Ao

Gestão Universitária - Reitoria

Conselho Universitário - CONSUNI

Assunto: Relatório de Atividades Trimestrais da Ouvidoria-Geral da UFMT - 2020.

Prezados Senhores,

CONSIDERANDO o inciso IV do art. 2º da RESOLUÇÃO CONSUNI Nº 07, DE 30 DE MARÇO DE 2016 (Dispõe sobre aprovação do Regimento Interno da Ouvidoria Geral da Universidade Federal de Mato Grosso).

CONSIDERANDO o inciso X do Art. 4º da RESOLUÇÃO CONSUNI Nº 07, DE 30 DE MARÇO DE 2016 (Dispõe sobre aprovação do Regimento Interno da Ouvidoria Geral da Universidade Federal de Mato Grosso).

Submetemos para vossa apreciação o **Relatório de Atividades Trimestrais da Ouvidoria-Geral da UFMT** referente aos meses de janeiro a março (1º trimestre) e abril a junho (2º trimestre), que, em linhas gerais, evidenciam as principais demandas da UFMT durante o primeiro semestre de 2020. Após apreciação e considerações, sugere-se o encaminhamento para amplo conhecimento das unidades administrativas e acadêmicas, para tomada de ações que se façam pertinentes.

Em tempo, informamos que devido à integração entre o e-SIC e o e-OUV na Plataforma Fala.BR (Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação), o relatório do terceiro trimestre (3T/2020) será enviado juntamente com o relatório do quarto trimestre (4T/2020), haja vista a necessidade de reclassificação das demandas por assunto e subassunto a fim de possibilitar análises comparativas com os relatórios anexos.

Ademais, esta Ouvidoria-Geral fica à disposição para quaisquer esclarecimentos que se façam necessários.

Limitado ao exposto, fiquem com nossos votos de estima e consideração.

Atenciosamente,



Documento assinado eletronicamente por **PAULO SERGIO ALMEIDA DOS SANTOS, Ouvidor(a) da Universidade Federal de Mato Grosso**, em 15/10/2020, às 17:14, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.ufmt.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **2933304** e o código CRC **0742A681**.

Referência: Processo nº 23108.079207/2020-66

SEI nº 2933304

Universidade Federal de Mato Grosso - Av. Fernando Corrêa da Costa, n 2367 - Bairro Boa Esperança - Cuiabá/MT - CEP 78060-900

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MATO GROSSO

DESPACHO

Processo nº 23108.079207/2020-66

Interessado: Serviço de Informação ao Cidadão

À Ouvidoria da UFMT,

Ciente do Relatório de Atividades Trimestrais apresentado pela Ouvidoria-Geral da UFMT, referente aos meses de janeiro a março (1º trimestre) e abril a junho (2º trimestre).

À Secretaria da Reitoria,

Encaminho para que sejam tomadas as providências necessárias quanto à divulgação junto as unidades acadêmicas e administrativas, para que tomem conhecimento do Relatório apresentado e tomem as medidas cabíveis, se for o caso.

EVANDRO APARECIDO SOARES DA SILVA

Reitor UFMT



Documento assinado eletronicamente por **EVANDRO APARECIDO SOARES DA SILVA, Reitor(a) da Universidade Federal de Mato Grosso - UFMT**, em 26/10/2020, às 16:05, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.ufmt.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **2941282** e o código CRC **E2DC6D9C**.



RELATÓRIO TRIMESTRAL

1T/2020

Equipe da Ouvidoria-Geral da UFMT

Paulo Sérgio Almeida-Santos
Ouvidora-Geral

Vinicius Pires dos Santos
Ouvidor-Substituto

Apresentação e Resultados

O papel da Ouvidoria consiste em analisar preliminarmente as manifestações, sendo a apuração dos fatos responsabilidade de cada unidade técnica de apuração da UFMT. Assim, nossa atuação buscou atender as melhores práticas de ouvidoria e controle, principalmente no tocante ao ceticismo profissional, conquanto, sem renunciar nosso regimento interno (Resolução CONSUNI/UFMT nº 07/2016), bem como as normas e orientações inerente as atividades de ouvidoria¹.

O relatório que segue é um demonstrativo simples e ágil para conhecer as principais demandas da UFMT no primeiro trimestre de 2020. Portanto, espera-se que este relatório seja útil à Gestão Universitária e a todas unidades da instituição, na tentativa de que vossas prestações de serviços sejam realizadas de modo adequado, observando diariamente os princípios relacionados a boas práticas na prestação dos serviços públicos, nomeadamente da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia.

1. No primeiro trimestre de 2020 **foram recepcionadas 64 manifestações**, com apenas um arquivamento de ofício por parte da Ouvidoria.
2. **O tempo médio de apuração das manifestações**, isto é, em que foi dado uma resposta conclusiva ao usuário, foi de **40 dias**, número abaixo do prazo máximo estabelecido por lei, 60 dias. Apenas a duas manifestações estão com resposta intermediária no sistema Fala.BR².
3. As **principais formas de contato** foram: Fala.BR³, 38; E-mail, 22; SEI, 3, presencial, 1, respectivamente.
4. O **Campus de Cuiabá (CUC) foi o mais representativo entre os campi**, com um total de 48 manifestações, seguido do Campus de Sinop (CUS), 3; Araguaia (CUA), 2; Rondonópolis (CUR), 1. Não houve manifestações cujo fato tenha ocorrido no campus de Várzea Grande (CUVG).
5. No que diz respeito ao **tipo de manifestação, as mais recepcionadas foram**: as denúncias, 21, seguidas das solicitações de providências, 19, e denúncias anônimas (comunicação), 16 (Figura 1, pág. 2).
6. Quanto aos **“TOP 3” assuntos das manifestações, destacam-se**: Sistema de Seleção Unificada (SISU), 11; Agente Público e Recursos Humanos, 7, respectivamente e universidade pública, 6, (Figura 2, pág. 2).
7. Referente aos **“TOP 3” subassuntos das manifestações as “TOP 3”, destacam-se**: Fraude no ingresso por cotas, 7; Descumprimento de horários, 4; Manifestação sem clareza, 4; Abuso de autoridade, 3; Irregularidade em concurso p/ magistério superior, 3; Manutenção de bens e espaço público, 3; e Solicitação de informação, 3, respectivamente, Figura 3, pág. 3).
8. No tocante as **“TOP 3” unidades com maior incidência de manifestações foram**: Universidade Federal de Mato Grosso (REITORIA/CUC)⁴, 8; Secretaria de Gestão de Pessoas (SGP/CUC), 5; Faculdade de Medicina (ICEN/CUR), 4 (Figura 4, pág. 4).
9. Chamamos a atenção para um dos novos assuntos inseridos no Fala.BR no 1º T/2020, **COVID-19**, notoriamente em referência à pandemia do SARS-CoV-2. Neste assunto foram registradas apenas duas manifestações. Uma referente à aglomeração de pessoas no campus universitário de Cuiabá (sem o devido uso de máscara de proteção), e outra solicitando a suspensão das atividades do internato do curso de medicina do campus de Sinop (CUS)⁵.

Ao final deste relatório (Quadro 1, pág. 5) apresentamos um quadro detalhado das manifestações recepcionadas: por tipo, assunto, subassunto, unidade do objeto, subordinação, campus e tipo, a fim de auxiliar as unidades a tomarem ações que fomentem o aprimoramento de vossos serviços nomeadamente em relação ao principal objeto das manifestações de seus usuários.

¹ <<https://www.gov.br/ouvidorias/ouvidorias/legislacao>>.

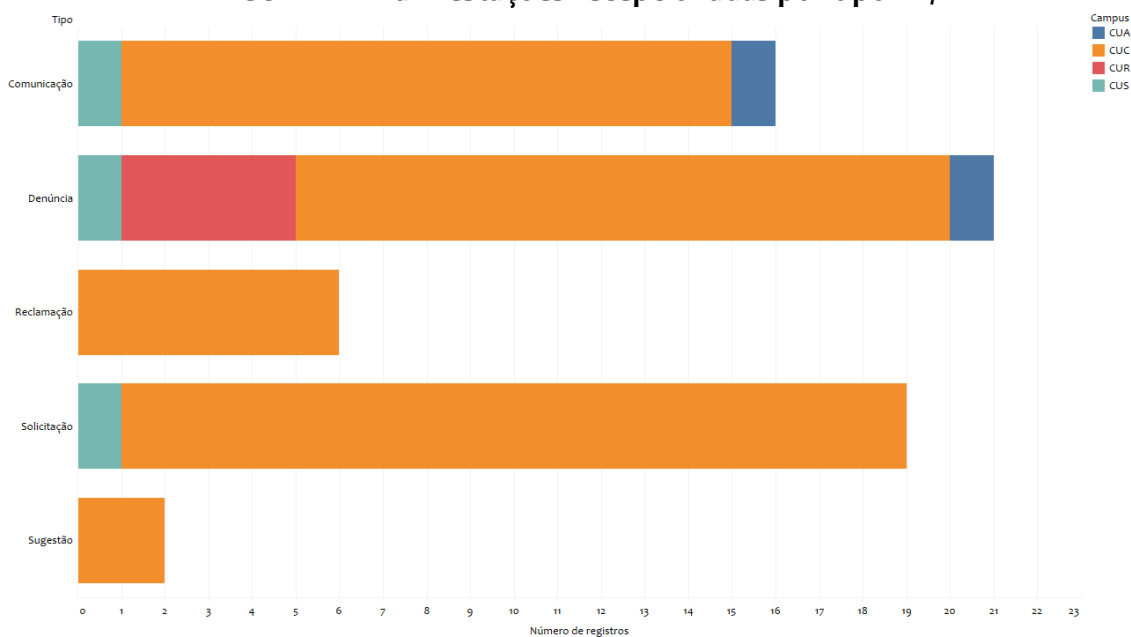
² Quando a Ouvidoria decide enviar ao usuário informações sobre o andamento da manifestação. Não altera o prazo de resposta, nem abre possibilidade de complementação da manifestação). De igual modo, o cidadão também receberá um e-mail de notificação sobre a resposta dada pelo servidor de ouvidoria.

³ Fala.BR: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação.

⁴ Manifestações generalistas em desfavor da instituição UFMT.

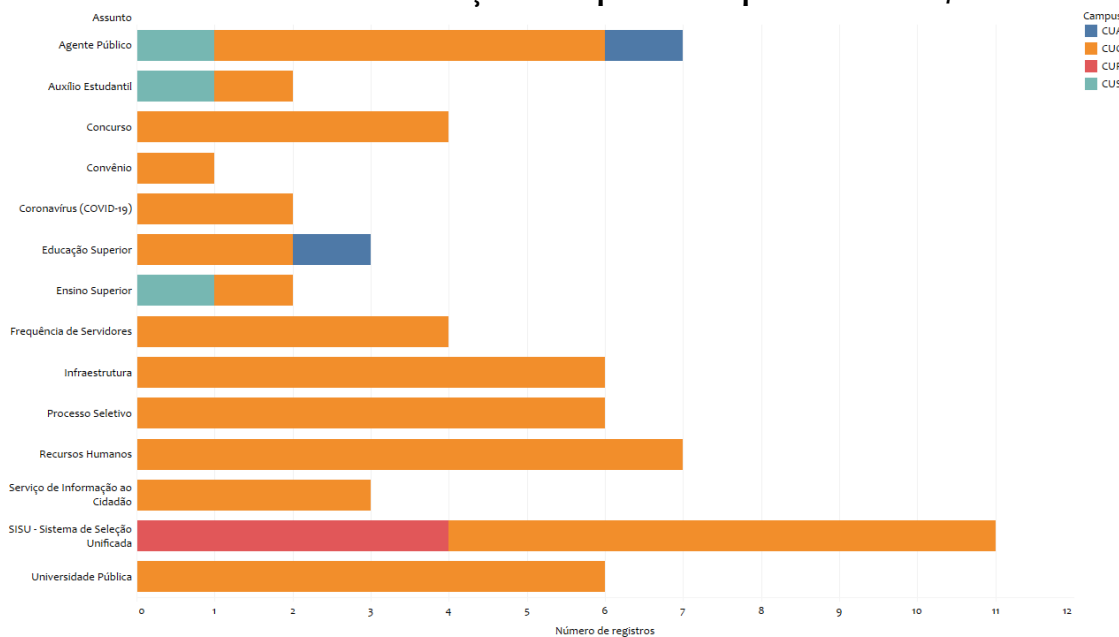
⁵ Quanto à primeira manifestação a Reitoria por meio da SINFRA suspendeu a entrada de pessoas ao campus sem que estejam utilizando máscara, inclusive com alerta mediante placa de sinalização; em relação a segunda manifestação o Diretor do ICS suspendeu por tempo indeterminado as atividades do curso de Medicina.

FIGURA 1 – Manifestações recebidas por tipo: 1T/2020.



Fonte: OUV-UFMT, 1T/2020.

FIGURA 2 – Manifestações recebidas por assunto: 1T/2020.



Fonte: OUV-UFMT, 1T/2020.

FIGURA 3 – Ranking dos subassuntos das manifestações recepcionadas: 1T/2020.

Subassunto	Total de registros	Ranking
Fraude no ingresso por cotas	7	1°
Descumprimento de horários	4	2°
Manifestação sem clareza*	4	
Abuso de autoridade	3	3°
Irregularidade em concurso p/ magistério superior	3	
Manutenção de bens e espaço público	3	
Solicitação de informação	3	
Lista de espera/cronograma	2	4°
Metodologia de ensino e avaliação	2	
Normas técnicas de construções	2	
Recebimento indevido de verbas	2	
Atendimento	1	5°
Funcionamento das atividades acadêmicas	1	
Aglomeração de pessoas no campus (CUC)	1	
Avaliação Médica	1	
Bolsa de Pós-Graduação	1	
Condições de trabalho insalubre de terceirizados	1	
Consulta de Informações	1	
Critérios de avaliação das cotas	1	
Demanda de outro órgão	1	
Desligamento de energia elétrica	1	
Dificuldade em fazer Inscrição	1	
Edital de Seleção do Teatro Universitário	1	
Edital de Tutoria TCE-MT	1	
Emissão de Certificado	1	
Emissão de diploma de pós-graduação	1	
Encargos didáticos	1	
Falta de urbanidade e cortesia	1	
Improbidade administrativa	1	
Irregularidade em processo seletivo de mestrado	1	
Irregularidades em convênio com TCE-MT	1	
Matrícula Compulsória	1	
Morosidade em pagamento	1	
Não cumprimento de prazos e normas procedimentais	1	
Obtenção de vantagem econômica	1	
Omissão em análise de pedido de titulação	1	
Pagamento indevido	1	
Revalidação de diploma de médico	1	
Uso de drogas ilícitas, insegurança em campus	1	
Vagas remanescentes graduação	1	

*Conclusão automática por ausência de complementação pelo usuário. As informações apresentadas não foram suficientes para análise da manifestação.

Fonte: OUV-UFMT, 1T/2020.

FIGURA 4 – Ranking das unidades com maior incidência de manifestações: 1T/2020.

Unidade	Subordinação	Campus	Total de registros	Ranking
Universidade Federal de Mato Grosso*	REITORIA	CUC	8	1°
Secretaria de Gestão de Pessoas	SGP	CUC	5	2°
Faculdade de Medicina	ICEN	CUR	4	3°
Curso de Agronomia	ICAA	CUS	3	4°
Faculdade de Direito	FD	CUC	3	
Fundação Uniselva	Uniselva	CUC	3	5°
Coordenação de Administração Escolar	STI	CUC	2	
Curso de Química	ICET	CUC	2	
Faculdade de Economia	FE	CUC	2	
Hospital Veterinário	FAVET	CUC	2	
Instituto de Geografia, História e Documentação	IGHD	CUC	2	
Secretaria de Tecnologia da Informação	STI	CUC	2	
Biblioteca Central	VICE-REITORIA	CUC	1	6°
Campus Universitário de Cuiabá	REITORIA	CUC	1	
Centro Olímpico de Treinamento	FEF	CUC	1	
Comissão de Heteroidentificação	PRAE	CUC	1	
Comissão Permanente de Pessoal Docente	REITORIA	CUC	1	
Coordenação de Assistência à Saúde do Servidor	SGP	CUC	1	
Coordenação de Desenvolvimento Humano	SGP	CUC	1	
Coordenação de Extensão em Idiomas	IL	CUC	1	
Coordenação do Curso de Medicina	FM	CUC	1	
Curso de Ciências Sociais	ICHS	CUC	1	
Curso de Geografia	ICHS	CUA	1	
Curso de Licenciatura em Matemática	ICET	CUC	1	
Curso de Matemática	ICET	CUC	1	
Faculdade de Administração e Ciências Contábeis	FACC	CUC	1	
Faculdade de Comunicação e Artes	FCA	CUC	1	
Faculdade de Educação Física	FEF	CUC	1	
Faculdade de Geologia	FAGEO	CUC	1	
Faculdade de Medicina	FM	CUC	1	
Gerência de Exames e Concursos	SGP	CUC	1	
Instituto de Ciência Humanas e Sociais	ICHS	CUC	1	
Instituto de Ciências Humanas e Sociais	ICHS	CUC	1	
Pró-Reitoria de Administração	PROAD	CUC	1	
Pró-Reitoria de Ensino de Pós-Graduação	PROPG	CUC	1	
PROCUA	PROCUA	CUA	1	
Teatro Universitário	PROCEV	CUC	1	
Ouvidoria	NA	CUC	1	

*Manifestações generalistas em desfavor da instituição UFMT.

Fonte: OUV-UFMT, 1T/2020.

QUADRO 1 – Detalhamento das manifestações por tipo, assunto, subassunto, unidade do objeto...: 1T/2020.

Assunto	Subassunto	Unidade do Objeto	Subordinação	Campus	Tipo					Total geral
					Comunicação	Denúncia	Reclamação	Solicitação	Sugestão	
Agente Público	Abuso de autoridade	Curso de Agronomia	ICAA	CUS				1		1
		Curso de Química	ICET	CUC		1				1
		Faculdade de Economia	FE	CUC		1				1
	Falta de urbanidade e cortesia	Secretaria de Gestão de Pessoas	SGP	CUC	1					1
	Improbidade administrativa	PROCUA	PROCUA	CUA		1				1
	Obtenção de vantagem econômica	Faculdade de Educação Física	FEF	CUC	1					1
Auxílio Estudantil	Bolsa de Pós-Graduação	Pró-Reitoria de Administração	PROAD	CUC		1				1
	Recebimento indevido de verbas	Instituto de Ciência Humanas e Sociais	ICHS	CUC			1			1
Concurso	Consulta de Informações	Curso de Agronomia	ICAA	CUS		1				1
	Irregularidade em concurso p/ magistério superior	Coordenação de Desenvolvimento Humano	SGP	CUC				1		1
		Faculdade de Geologia	FAGEO	CUC	1					1
Convênio	Irregularidades em convênio com TCE-MT	Secretaria de Gestão de Pessoas	SGP	CUC			1	1	2	
Coronavírus (COVID-19)	Irregularidades em convênio com TCE-MT	Uniselva	UNISELVA	CUC		1				1
	Funcionamento das atividades acadêmicas	Coordenação do Curso de Medicina	FM	CUC				1		1
Educação Superior	Aglomeração de pessoas no campus	Universidade Federal de Mato Grosso	REITORIA	CUC				1		1
	Emissão de certificado	Coordenação de Administração Escolar	STI	CUC				1		1
	Emissão de diploma de pós-graduação	Pró-Reitoria de Ensino de Pós-Graduação	PROPG	CUC	1					1
Ensino Superior	Encargos didáticos	Curso de Geografia	ICHS	CUA	1					1
		Curso de Agronomia	ICAA	CUS	1					1
Frequência de Servidores	Metodologia de ensino e avaliação	Curso de Química	ICET	CUC			1			1
		Curso de Matemática	ICET	CUC	1					1
		Faculdade de Direito	FD	CUC	1					1
Infraestrutura	Descumprimento de horários	Hospital Veterinário	FAVET	CUC	2					2
		Desligamento de energia elétrica	Instituto de Geografia, História e Documentação	IGHD	CUC				1	1
		Biblioteca Central	VICE-REITORIA	CUC			1			1
	Manutenção de bens e espaço público	Faculdade de Administração e Ciências Contábeis	FACC	CUC			1			1
		Instituto de Geografia, História e Documentação	IGHD	CUC				1		1
	Normas Técnicas de Construções	Campus Universitário de Cuiabá	REITORIA	CUC		1				1
		Centro Olímpico de Treinamento	FEF	CUC				1		1

Continua...

Continuação...

Assunto	Subassunto	Unidade do Objeto	Subordinação	Campus	Tipo					
					Comunicação	Denúncia	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total geral
Processo Seletivo	<i>Dificuldade em fazer Inscrição</i>	Coordenação de Extensão em Idiomas	IL	CUC				1		1
	<i>Edital de Tutoria TCE-MT</i>	Fundação Uniselva	UNISELVA	CUC				1		1
	<i>Irregularidade em processo seletivo de mestrado</i>	Faculdade de Comunicação e Artes	FCA	CUC				1		1
	<i>Matrícula Compulsória</i>	Universidade Federal de Mato Grosso	REITORIA	CUC		1				1
	<i>Revalidação de diploma de médico</i>	Faculdade de Medicina	FM	CUC				1		1
	<i>Vagas remanescentes graduação</i>	Faculdade de Economia	FE	CUC		1				1
Recursos Humanos	<i>Avaliação Médica</i>	Coordenação de Assistência à Saúde do Servidor	SGP	CUC			1			1
	<i>Condições de trabalho insalubre de terceirizados</i>	Instituto de Ciências Humanas e Sociais	ICHS	CUC	1					1
	<i>Demanda de outro órgão</i>	Universidade Federal do ABC	NA	CUC		1				1
	<i>Morosidade em pagamento de bolsa</i>	Fundação Uniselva	UNISELVA	CUC	1					1
	<i>Não cumprimento de prazos e normas procedimentais</i>	Secretaria de Gestão de Pessoas	SGP	CUC		1				1
	<i>Omissão em análise de pedido de titulação</i>	Comissão Permanente de Pessoal Docente	REITORIA	CUC				1		1
	<i>Pagamento indevido de verba remuneratória</i>	Secretaria de Gestão de Pessoas	SGP	CUC	1					1
Serviço de Informação ao Cidadão	<i>Solicitação de informação</i>	Curso de Ciências Sociais	ICHS	CUC				1		1
		Gerência de Exames e Concursos	SGP	CUC				1		1
		Universidade Federal de Mato Grosso	REITORIA	CUC				1		1
SISU - Sistema de Seleção Unificada	<i>Atendimento</i>	Coordenação de Administração Escolar	STI	CUC				1		1
	<i>Critérios de avaliação das cotas</i>	Comissão de Heteroidentificação	PRAE	CUC				1		1
	<i>Fraude no ingresso por cotas</i>	Curso de Licenciatura em Matemática	ICET	CUC		1				1
		Faculdade de Direito	FD	CUC		2				2
	<i>Lista de espera/cronograma</i>	Faculdade de Medicina	ICEN	CUC		4				4
		Secretaria de Tecnologia da Informação	STI	CUC	1		1			2
Universidade Pública	<i>Edital de Seleção do Teatro Universitário</i>	Teatro Universitário	PROCEV	CUC		1				1
	<i>Manifestação sem clareza*</i>	Universidade Federal de Mato Grosso	REITORIA	CUC	2	1		1		4
	<i>Uso de drogas ilícitas, insegurança em campus</i>	Universidade Federal de Mato Grosso	REITORIA	CUC		1				1
Total geral					16	21	6	19	2	64

*Conclusão automática por ausência de complementação pelo usuário. As informações apresentadas não foram suficientes para análise da manifestação.

Fonte: OUV-UFMT, 1T/2020.