



UNIVERSIDADE FEDERAL DE MATO GROSSO

Ofício nº 94/2021/REITORIA - OUVIDORIA/UFMT

Cuiabá, 07 de maio de 2021.

Ao

GABINETE DA REITORIA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE MATO GROSSO.

Assunto: *Relatório Trimestral de Ouvidoria: 1º Trimestre de 2021.*

Estimado Magnífico Reitor, Prof. Dr. Evandro Soares da Silva,

CONSIDERANDO o inciso IV do Art. 2º e 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).

CONSIDERANDO o disposto no Art. 14º (II) e 15º da Lei 13.460/2017 (Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública);

SUBMETEMOS ao vosso conhecimento, apreciação e considerações que requeiram, o **Relatório Trimestral de Atividades da Ouvidoria-Geral da UFMT referente ao período de 1º de janeiro a 31 março de 2021 (3490091)**, o qual em linhas gerais, evidencia as principais demandas da UFMT durante o primeiro trimestre do corrente ano. Após as devidas análises, sugere-se o encaminhamento do documento para amplo conhecimento das unidades administrativas e acadêmicas da UFMT, para tomada de ações que se façam pertinentes.

P.S. À equipe da Ouvidoria, recomenda-se que, após as deferências do relatório pelo Magnífico Reitor, que seja feita a publicação do documento na página eletrônica desta unidade, bem como na página de Acesso à Informação da UFMT.

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

Limitado ao exposto, apresento protestos de alta estima e distinta consideração.

PAULO SÉRGIO ALMEIDA-SANTOS

Ouvidor-Geral da Universidade Federal de Mato Grosso



Documento assinado eletronicamente por **PAULO SERGIO ALMEIDA DOS SANTOS, Ouvidor(a) da Universidade Federal de Mato Grosso**, em 07/05/2021, às 15:57, 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 **3490069** e o código CRC **396024D5**.

Referência: Processo nº 23108.035301/2021-94

SEI nº 3490069

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 23108.035301/2021-94

Interessado: Ouvidoria da Universidade Federal de Mato Grosso - UFMT

À Secretaria da Reitoria,

Restituo os autos para que seja feito o encaminhamento do Relatório Trimestral de Atividades da Ouvidoria-Geral da UFMT, referente ao período de 01/01 à 31/03/2021 (Doc 3490091), às unidades acadêmicas e administrativas da UFMT, para conhecimento e ampla divulgação.

À Ouvidoria-Geral da UFMT,

Restituo os autos para que sejam tomadas as providências, quanto à publicação do documento na página eletrônica da unidade, bem como na página de Acesso à Informação da UFMT.

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 11/05/2021, às 11:18, 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 **3495815** e o código CRC **369C2BEF**.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DE MATO GROSSO (UFMT)

RELATÓRIO TRIMESTRAL DE OUVIDORIA

1T/2021

Equipe da Ouvidoria-Geral da UFMT

Paulo Sérgio Almeida-Santos
Ouvidora-Geral

Vinicius Pires dos Santos
Ouvidor-Substituto



Ouvidoria-Geral da UFMT uma instância permanente de controle e participação social com a finalidade de aprimoramento da Gestão Universitária.
ouvidoria@ufmt.br

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. Nos termos do §1º, Art. 1º, do Regimento Interno desta Ouvidoria, esta “*deve exercer papel mediador nas relações envolvendo as instâncias universitárias e os integrantes das comunidades interna e externa, não tendo caráter administrativo, executivo, judicativo ou deliberativo*”. Não obstante, nossa atuação buscou atender as melhores práticas de ouvidoria e controle, principalmente no tocante ao ceticismo profissional, conquanto, sem renunciar ao nosso regimento interno (Resolução CONSUNI/UFMT nº 07/2016), bem como às normas e orientações inerente às atividades de ouvidoria¹.

O relatório que segue é um demonstrativo simples e ágil para conhecermos as principais demandas da UFMT no primeiro trimestre de 2021. Portanto, espera-se que este relatório seja útil à Gestão Universitária e às demais unidades da instituição, na tentativa de que a vossa prestação de serviço seja realizada 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 2021 **foram recepcionadas 54 manifestações**, um decréscimo de 67%, aproximadamente, em comparação ao trimestre anterior, 166 registros. A taxa de arquivamento de manifestações no período foi de 11,11%².
2. O **principal meio de contato** foi a Plataforma Fala.BR, 51; outros³, 3, respectivamente. Não obstante, repise que a Plataforma Fala.BR é o canal oficial para o registro de manifestações, conforme dispõe o Art. 16 do DECRETO Nº 9.492, DE 5 DE SETEMBRO DE 2018⁴.
3. No que diz respeito aos **tipos de manifestação, as mais recepcionadas foram**: denúncias anônimas (comunicação), 23; solicitações de providências, 16; reclamações, 10; e denúncias não anônimas, 5. Não houve sugestões e nem elogios no trimestre em análise (Figura 1, pág. 3).
4. **Os principais usuários da Ouvidoria**, no primeiro trimestre de 2021, foram discentes, 23; seguido da comunidade externa e técnicos, ambos três registros; e apenas uma manifestação por parte de docentes, respectivamente. Ressalta-se que 24 registros não permitiu a identificação dos usuários.
5. **As manifestações em sua maioria foram em desfavor** das unidades da UFMT, 33; seguido de discentes, 15; docentes, 4; e técnico-administrativos, 2, respectivamente.
6. **O tempo médio de apuração das manifestações**, isto é, tempo em que foi dada uma resposta conclusiva ao usuário, foi de **30 dias**, aproximadamente, número abaixo do prazo máximo estabelecido por lei, 60 dias⁵.
7. O **Campus de Cuiabá (CUC) foi o mais representativo entre os campi**, com um total de 48 manifestações, seguido do Campus do Araguaia (CUA), 2; e Sinop (CUS) e Várzea Grande (CUVG), ambos uma manifestação. Ademais, esta Ouvidoria recepcionou ainda, duas manifestações da Universidade Federal de Rondonópolis (UFR)⁶.
8. Quanto aos **“TOP 3” assuntos das manifestações, destacam-se**: ‘Ensino Superior’, 17; ‘SiSU - Sistema de Seleção Unificada’, 14; e ‘Processos Seletivos’, 4, respectivamente (Figura 2, pág. 3).
9. Referente aos **“TOP 3” subassuntos das manifestações, destacam-se**: ‘Fraude no ingresso por cotas’, 14; ‘Auxílio Estudantil’, 4; ‘Revalidação de diploma de médico’, 4; ‘Ausência de atendimento’, ‘Conduta docente’ e ‘Medidas preventivas (COVID-19)’, ambas três manifestações, respectivamente (Figura 4, pág. 5).
10. No tocante às **“TOP 3” unidades com maior incidência de manifestações foram**: ‘Curso de Medicina (FM)’, 14; UFMT, 5⁷; e Faculdade de Medicina (FM), 4, respectivamente, (Figura 5, pág. 6).
11. Atinente às **“TOP 3” Unidades Técnicas de Apuração (UTA)**, as mais demandadas foram: ‘STI-CAE’, 13; ‘SGP-CAP’, 6; ‘Faculdade de Medicina’, e ‘Ouvidoria’, ambos quatro registros, respectivamente (Figura 6, pág. 7).

Ao final deste relatório (Quadro 1, pág. 7-8) 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 Uma manifestação de ouvidoria pode ser arquivada por duplicidade, se apresentada de modo desarrazoada, bem como nos casos em que não haja elementos mínimos indispensáveis à apuração.

³ As manifestações serão apresentadas preferencialmente em meio eletrônico, por meio do Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo federal - e-Ouv, de uso obrigatório pelos órgãos e pelas entidades da administração pública federal a que se refere o art. 2º. (Art. 16/ DECRETO Nº 9.492, DE 5 DE SETEMBRO DE 2018).

⁴ Art. 16 Lei nº 13.460/2017.

⁵ A UFR foi desmembrada da UFMT conforme a LEI Nº 13.637, DE 20 DE MARÇO DE 2018 (http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2018/Lei/L13637.htm).

⁶ Comissão Especial para Acompanhamento da Flexibilização (CEAF) vide RESOLUÇÃO CONSEPE N.º 32, DE 08 DE JULHO DE 2020 (<https://www.ufmt.br/flexibiliza/docs/sobre/>)

⁷ Sendo: presencial = 1; carta = 1; telefone/WhatsApp = 3.

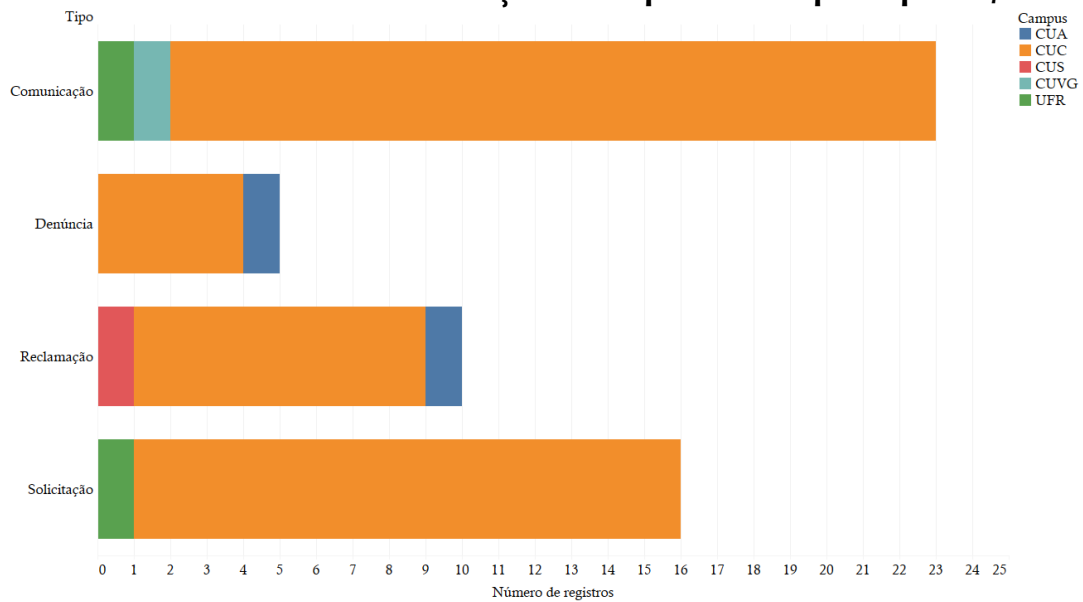
⁸ As manifestações serão apresentadas preferencialmente em meio eletrônico, por meio do Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo federal - e-Ouv, de uso obrigatório pelos órgãos e pelas entidades da administração pública federal a que se refere o art. 2º. (Art. 16/ DECRETO Nº 9.492, DE 5 DE SETEMBRO DE 2018).

⁹ Art. 16 Lei nº 13.460/2017.

¹⁰ A UFR foi desmembrada da UFMT conforme a LEI Nº 13.637, DE 20 DE MARÇO DE 2018 (http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2018/Lei/L13637.htm).

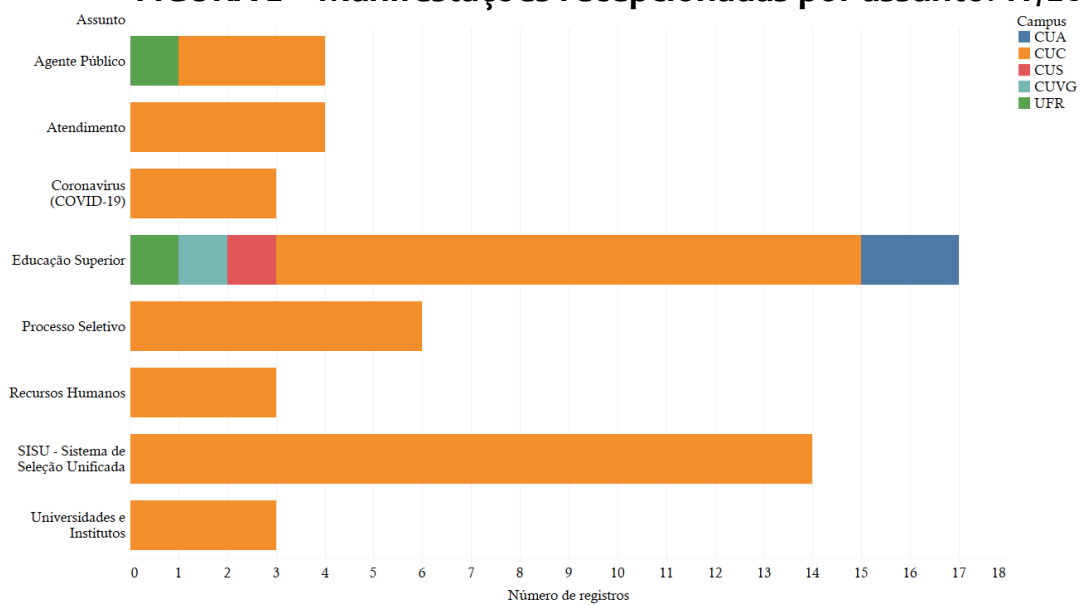
¹¹ Manifestações generalistas em desfavor da instituição.

FIGURA 1 – Manifestações recepcionadas por tipo: 1T/2021



Fonte: OUV-UFMT, 1T/2021.

FIGURA 2 – Manifestações recepcionadas por assunto: 1T/2021



Fonte: OUV-UFMT, 1T/2021.

FIGURA 3 – Dados do “Painel Resolveu?” de 01/01/2021 a 31/03/2021



Fonte: Painel Resolveu? da Controladoria Geral da União (CGU): <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

**FIGURA 4 – Ranking dos subassuntos das manifestações recepcionadas:
 1T/2021**

Subassunto	Número de registros	Ranking
Fraude no ingresso por cotas	14	1°
Diplomas, certificados e revalidação*	7	2°
Auxílio estudantil	4	3°
Revalidação de diploma médico	4	
Ausência de atendimento	3	4°
Conduta Docente	3	
Medidas preventivas	3	
Concurso Público	2	5°
Folha de Pagamento	2	
Uso indevido do patrimônio público	2	
Acúmulo de cargos e salários	1	6°
Acúmulo de funções	1	
Comissões e conselhos superiores	1	
Demandas diversas	1	
Estágio	1	
Falta de urbanidade	1	
Pesquisa	1	
Sindicatos e Entidades Estudantis	1	
Solicitação diversas	1	
Vagas remanescentes e mobilidade acadêmica	1	

Fonte: OUV-UFMT, 1T/2021.
 *exceto diploma médico.

**FIGURA 5 – Ranking das unidades com maior incidência de manifestações:
 1T/2021**

Unidade do Objeto	Subordinação	Campus	Número de registros	Ranking
Curso de Medicina	FM	CUC	14	1°
Universidade Federal de Mato Grosso*	Reitoria	CUC	5	2°
Faculdade de Medicina	FM	CUC	4	3°
Gerência de Exames e Concursos	PROAD	CUC	3	4°
Programa de Educação Tutorial	PROEG	CUC	3	
Faculdade de Administração e Ciências Contábeis	FACC	CUC	2	5°
Pró-Reitoria de Ensino de Graduação	PROEG	CUC	2	
Secretaria de Gestão de Pessoas	SGP	CUC	2	
Supervisão de Pagamento de Pessoal	SGP	CUC	2	6°
Biblioteca Central	BC	CUC	1	
CONSELHO DE ENSINO, PESQUISA E EXTENSÃO	Reitoria	CUC	1	
Coordenação de Políticas de Ações Afirmativas e Assistência Estudantil	PRAE	CUC	1	
Curso de Direito	ICHS	CUA	1	
Curso de Engenharia de Computação	IENG	CUVG	1	
Curso de Engenharia Sanitária e Ambiental	FAET	CUC	1	
Curso de Graduação em Biomedicina	ICBS	CUA	1	
Encaminhada para Entidade Externa	NI	CUC	1	
Gerência de Pessoal	SGP	CUC	1	
Instituto de Ciências Exatas e Naturais	ICEN	UFR	1	
Instituto de Linguagens	IL	CUC	1	
Instituto de Saúde Coletiva	ISC	CUC	1	
Pró-Reitoria de Administração	PROAD	CUC	1	
Pró-Reitoria de Pesquisa	PROPEQ	CUC	1	
Programa de Pós-Graduação em Agronomia	ICAA	CUS	1	
Programa de Pós-Graduação em História	IGHD	CUC	1	
Universidade Federal de Rondonópolis*	UFR	UFR	1	

*Manifestações generalistas em desfavor da instituição.
 Fonte: OUV-UFMT, 1T/2021.

FIGURA 6 – Unidades técnicas de apuração (UTA) mais demandadas: 1T/2021

UTA	Número de registros	Ranking
STI - CAE	13	1°
SGP - CAP	6	2°
FM - Direção	4	3°
Ouvidoria	4	
PRAE - CPAAAE	2	4°
PROAD - GEC	2	
Reitoria - Reitor	2	
BC - Coordenação	1	5°
Consepe - Presidente	1	
FACC - Pós-Graduação	1	
FAET - Coordenação	1	
ICBS - Direção	1	
ICEN - Direção	1	
ICHS - Coordenação	1	
IL - Coordenação do Exame de Proficiência	1	
ISC - Direção	1	
PROAD - CPPAD	1	
PROAD - Pró-Reitor	1	
PROE-GAB	1	
PROEG - CEG - GEMOB	1	
PROEG - CFD	1	
PROEG - Gerência de Programas Especiais	1	
PROPEQ - CEP	1	
PROPG - GAB	1	
PROPG-GAB	1	
Reitoria - Assessoria Especial	1	
Reitoria - Auditoria Interna	1	
Reitoria - Chefe de Gabinete	1	

Fonte: OUV-UFMT, 1T/2021.

QUADRO 1 – Detalhamento das manifestações por tipo, assunto, subassunto, unidade do objeto...: 1T/2021

Assunto	Subassunto	Unidade do Objeto	Subordinação	Campus	Tipo				
					Comunicação	Denúncia	Reclamação	Solicitação	Total geral
Agente Público	Acúmulo de cargos e salários	Universidade Federal de Rondonópolis*	UFR	UFR	1				1
	Acúmulo de funções	Gerência de Pessoal	SGP	CUC	1				1
	Uso indevido do patrimônio público	Encaminhada para Entidade Externa	NI	CUC	1				1
		Universidade Federal de Mato Grosso*	Reitoria	CUC	1				1
Atendimento	Ausência de atendimento	Biblioteca Central	BC	CUC				1	1
		Instituto de Linguagens	IL	CUC				1	1
		Secretaria de Gestão de Pessoas	SGP	CUC			1		1
	Falta de urbanidade	Pró-Reitoria de Administração	PROAD	CUC			1		1
Coronavírus (COVID-19)	Medidas preventivas	Gerência de Exames e Concursos	PROAD	CUC		1			1
		Universidade Federal de Mato Grosso	Reitoria	CUC	2				2
Educação Superior	Auxílio estudantil	Coordenação de Políticas de Ações Afirmativas e Assistência Estudanti	PRAE	CUC				1	1
		Curso de Engenharia de Computação	IENG	CUVG	1				1
		Programa de Educação Tutorial	PROEG	CUC				2	2
	Conduta Docente	Curso de Direito	ICHS	CUA			1		1
		Curso de Graduação em Biomedicina	ICBS	CUA		1			1
		Programa de Pós-Graduação em História	IGHD	CUC		1			1
	Diplomas, certificados e revalidação	Faculdade de Administração e Ciências Contábeis	FACC	CUC				2	2
		Instituto de Ciências Exatas e Naturais	ICEN	UFR				1	1
		Instituto de Saúde Coletiva	ISC	CUC			1		1
		Pró-Reitoria de Ensino de Graduação	PROEG	CUC			1		1
		Programa de Educação Tutorial	PROEG	CUC				1	1
	Estágio	Programa de Pós-Graduação em Agronomia	ICAA	CUS			1		1
	Pesquisa	Curso de Engenharia Sanitária e Ambiental	FAET	CUC			1		1
Vagas remanescentes e mobilidade acadêmica	Pró-Reitoria de Pesquisa	PROPEQ	CUC				1	1	
Processo Seletivo	Concurso Público	Pró-Reitoria de Ensino de Graduação	PROEG	CUC	1				1
	Revalidação de diploma médico	Gerência de Exames e Concursos	PROAD	CUC				2	2
Recursos Humanos	Folha de Pagamento	Faculdade de Medicina	FM	CUC		1		3	4
	Solicitação diversas	Supervisão de Pagamento de Pessoal	SGP	CUC			2		2
		Secretaria de Gestão de Pessoas	SGP	CUC				1	1

Continua...

Continuação...

Assunto	Subassunto	Unidade do Objeto	Subordinação	Campus	Tipo				
					Comunicação	Denúncia	Reclamação	Solicitação	Total geral
SISU - Sistema de Seleção Unificada	Fraude no ingresso por cotas	Curso de Medicina	FM	CUC	13	1			14
Universidades e Institutos	Comissões e conselhos superiores	CONSELHO DE ENSINO, PESQUISA E EXTENSÃO	Reitoria	CUC			1		1
	Demandas diversas	Universidade Federal de Mato Grosso*	Reitoria	CUC	1				1
	Sindicatos e Entidades Estudantis	Universidade Federal de Mato Grosso*	Reitoria	CUC	1				1
Total geral					23	5	10	16	54

*Manifestações generalistas em desfavor da instituição UFMT. Fonte: OUV-UFMT, 1T/2021.