



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

2T/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 segundo 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.

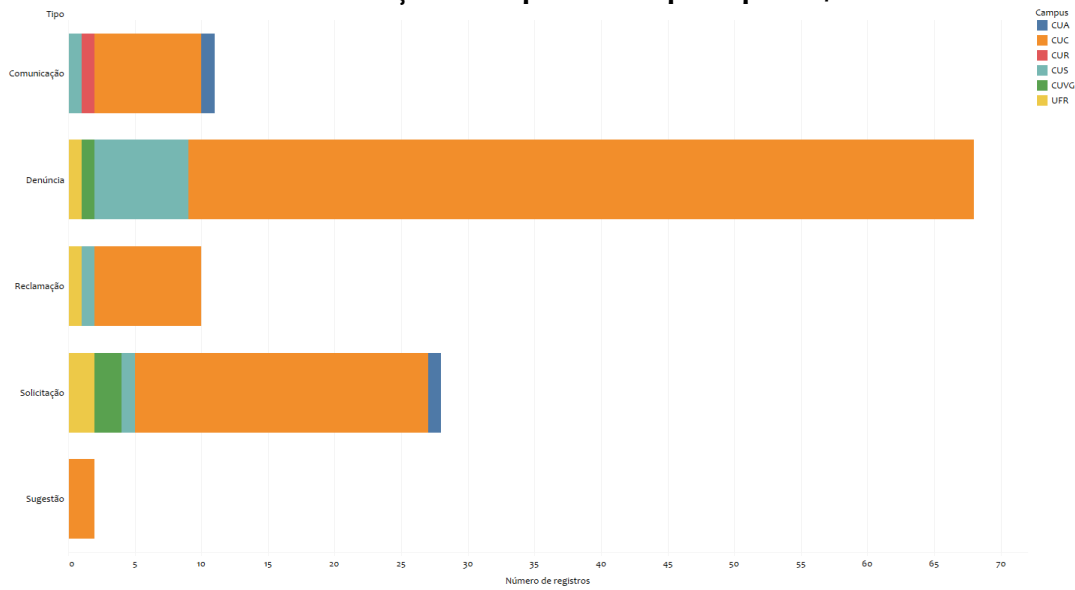
1. No segundo trimestre de 2020 **foram recepcionadas 119 manifestações**, um aumento expressivo em quase 86% em relação ao primeiro trimestre, razão do movimento nas redes sociais denominado “fraudadores de cotas”². Neste sentido, a Comissão Permanente de Acompanhamento e Homologação de Matrículas por Ações Afirmativas, tem se dedicado a implementar e aprimorar os procedimentos de heteroidentificação, bem como apurar com o devido rigor todas as denúncias envolvendo fraudes nos processos seletivos de ingresso. E para tanto publicou em 23/06/2020 a Portaria GR nº 272, com a finalidade de instituir os procedimentos para apuração de denúncias de supostas fraudes no Processo Seletivo SISU 2020 – 1ª Edição e anteriores. Em razão da pandemia do COVID-19, essas manifestações ainda estão em apreciação junto às comissões de heteroidentificação de cada campus universitário da UFMT.
2. **O tempo médio de apuração das manifestações**, isto é, em que foi dado um uma resposta conclusiva ao usuário, foi de **47 dias**, número abaixo do prazo máximo estabelecido por lei, 60 dias.
3. Os **principais meios de contato com os nossos usuários** foram: Fala.BR³, 32; e E-mail, 87 manifestações, respectivamente.
4. **O Campus de Cuiabá (CUC) foi o mais representativo entre os campi**, com um total de 99 manifestações, seguido do Campus de Sinop (CUS), 10; Araguaia (CUA), 2; e Várzea Grande (CUVG), 3, respectivamente. Ademais, a Ouvidoria-Geral da UFMT recepcionou cinco manifestações da Universidade Federal de Rondonópolis (UFR).
5. No que diz respeito ao **tipo de manifestação, as mais recepcionadas foram**: as denúncias, 68, seguidas das solicitações de providências, 28; reclamações, 10; denúncias anônimas (comunicação), 11 e duas sugestões (Figura 1, pág. 3).
6. Quanto aos **“TOP 3” assuntos das manifestações, destacam-se**: Sistema de Seleção Unificada (SISU), 83; Serviços e Sistemas, 8, e Processo Seletivo, 5, respectivamente (Figura 2, pág. 3). Isto se deve ao movimento “fraudadores de cotas” destacado no item 1.
7. Referente aos **“TOP 3” subassuntos das manifestações, destacam-se**: Fraude no ingresso por cotas, 69; Indeferimento de matrícula, 11; Suporte técnico, 6, respectivamente (Figura 3, pág. 4). Isto se deve ao movimento “fraudadores de cotas” destacado no item 1.
8. No tocante as **“TOP 3” unidades com maior incidência de manifestações foram**: Curso de Medicina (CUC), 35; Coordenação de Administração Escolar, 10; e Curso de Medicina (CUS), 8, respectivamente, (Figura 4, pág. 5). Isto se deve ao movimento “fraudadores de cotas” destacado no item 1, em que a maioria das supostas fraudes têm ocorrido no Curso de Medicina.

Ao final deste relatório (Quadro 1, pág. 6) 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.

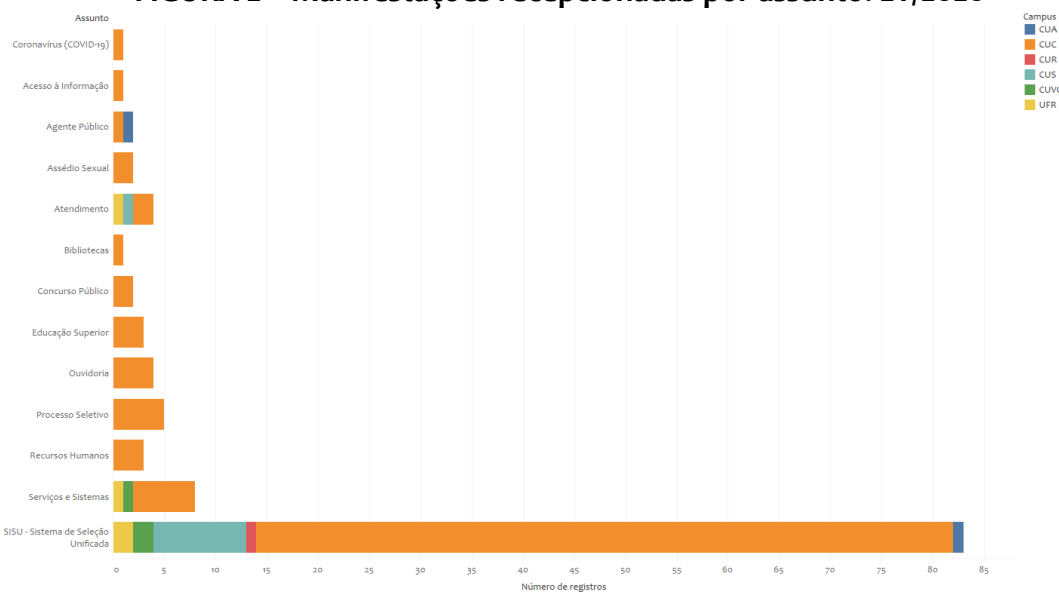
¹ <<https://www.gov.br/ouvidorias/ouvidorias/legislacao>>.

² Movimento em redes sociais a fim de divulgar supostas fraudes no sistema de cotas raciais das universidades federais.

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

FIGURA 1 – Manifestações recebidas por tipo: 2T/2020

Fonte: OUV-UFMT, 2T/2020.

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

Fonte: OUV-UFMT, 2T/2020.

FIGURA 3 – Ranking dos subassuntos das manifestações recepcionadas: 2T/2020

Subassunto	Ranking	Total de registros
Fraude no ingresso por cotas	1°	69
Indeferimento de matrícula	2°	11
Suporte técnico	3°	6
Revalidação de diploma estrangeiro	4°	4
Demanda de Ouvidoria Externa	5°	3
Dúvidas gerais		3
Emissão de documentos escolares		2
Omissão em prestação de serviço	6°	2
Uso indevido de rede social		2
Solicitação de informações		2
Abuso de autoridade		1
Aglomeração de pessoas		1
Aproveitamento em concurso		1
Cancelamento de matrícula		1
Desvio de função		1
Exoneração de servidor		1
Falta de urbanidade e cortesia		1
Ineficiência na prestação de serviços	7°	1
Manifestação sem clareza		1
Morosidade em avaliação médica		1
Não cumprimento de prazos e normas procedimentais		1
Negligência em atendimento		1
Processo seletivo de mestrado		1
Restrição a empréstimo de livros		1
Violação de dados pessoais		1

Fonte: OUV-UFMT, 2T/2020.

FIGURA 4 – Ranking das unidades com maior incidência de manifestações: 2T/2020

Unidade do Objeto	Subordinação	Campus	Ranking	Total de Registros
Curso de Medicina	FM	CUC	1º	35
Coordenação de Administração Escolar	STI	CUC	2º	10
Curso de Medicina	ICS	CUS	3º	8
Curso de Medicina Veterinária	FAVET	CUC	4º	6
Curso de Psicologia	IE	CUC	4º	6
Curso de Publicidade e Propaganda	IL	CUC	5º	4
Secretaria de Tecnologia da Informação	STI	CUC	5º	4
Universidade Federal de Mato Grosso*	REITORIA	CUC	5º	4
Curso de Enfermagem	FAEN	CUC	6º	3
Demanda Externa	DEMANDA EXTERNA	CUC	6º	3
Secretaria de Gestão de Pessoas	SGP	CUC	6º	3
Coordenação de Engenharia de Software	STI	CUC	6º	2
Curso de Arquitetura e Urbanismo	FAET	CUC	6º	2
Curso de Direito	FD	CUC	6º	2
Curso de Engenharia Civil	FAET	CUC	6º	2
Programa de Pós-Graduação em Direito	FD	CUC	6º	2
Supervisão de Registro Escolar	PROCUVG	CUVG	6º	2
Supervisão de Registro Escolar	UFR	UFR	6º	2
Biblioteca Central	VICE-REITORIA	CUC	7º	1
Coordenação de Assistência à Saúde do Servidor	SGP	CUC	7º	1
Coordenação de Desenvolvimento Humano	SGP	CUC	7º	1
Curso de Agronomia	ICAA	CUS	7º	1
Curso de Educação Física	FEF	CUC	7º	1
Curso de Engenharia Elétrica	FAET	CUC	7º	1
Curso de Engenharia Florestal	FENF	CUC	7º	1
Curso de Engenharia Mecânica	ICAT	UFR	7º	1
Curso de Engenharia Química	IENG	CUVG	7º	1
Curso de Filosofia	ICHS	CUC	8º	1
Curso de Medicina	ICEN	CUR	8º	1
Curso de Medicina	ICEN	UFR	8º	1
Fácil Consultoria	FACC	CUC	8º	1
Gerência de Exames e Concursos	PROAD	CUC	8º	1
Ouvidoria-Geral	REITORIA	CUC	8º	1
Pró-Reitoria do Campus Universitário do Araguaia	PROCUA	CUA	8º	1
Secretaria de Relações Internacionais	SECRI	CUC	8º	1
Supervisão de Registro Escolar	PROCUA	CUA	8º	1
Supervisão de Registro Escolar	PROCUS	CUS	8º	1

*Manifestações generalistas em desfavor da instituição UFMT.

Fonte: OUV-UFMT, 2T/2020.

QUADRO 1 – Detalhamento das manifestações por tipo, assunto, subassunto, unidade do objeto...: 2T/2020

Assunto	Subassunto	Unidade do Objeto	Subordinação	Campus	Tipo					Total Geral
					Comunicação	Denúncia	Reclamação	Solicitação	Sugestão	
Coronavírus (COVID-19)	Aglomeracao de pessoas	Universidade Federal de Mato Grosso	REITORIA	CUC		1				1
Acesso à Informação	Solicitação de informações	Universidade Federal de Mato Grosso	REITORIA	CUC				1		1
Agente Público	Abuso de autoridade	Pró-Reitoria do Campus Universitário do Araguaia	PROCUA	CUA	1					1
	Desvio de função	Secretaria de Relações Internacionais	SECRI	CUC		1				1
Assédio Sexual	Uso indevido de rede social	Secretaria de Tecnologia da Informação	STI	CUC			1			1
		Universidade Federal de Mato Grosso	REITORIA	CUC		1				1
Atendimento	Falta de urbanidade e cortesia	Curso de Agronomia	ICAA	CUS			1			1
	Ineficiência na prestação de serviços	Coordenação de Desenvolvimento Humano	SGP	CUC				1		1
	Omissão em prestação de serviço	Curso de Medicina	FM	CUC				1		1
Bibliotecas	Restrição a empréstimo de livros	Supervisão de Registro Escolar	UFR	UFR			1			1
		Biblioteca Central	VICE-REITORIA	CUC			1			1
Concurso Público	Aproveitamento em concurso	Secretaria de Gestão de Pessoas	SGP	CUC				1		1
	Solicitação de informações	Gerência de Exames e Concursos	PROAD	CUC				1		1
Educação Superior	Cancelamento de matrícula	Coordenação de Administração Escolar	STI	CUC				1		1
	Emissão de documentos escolares	Coordenação de Administração Escolar	STI	CUC				1		1
		Programa de Pós-Graduação em Direito	FD	CUC			1			
Ouvidoria	Demanda de Ouvidoria Externa	Demanda Externa	DEMANDA EXTERNA	CUC	1		2			3
	Manifestação sem clareza*	Ouvidoria-Geral	REITORIA	CUC			1			1
Processo Seletivo	Processo seletivo de mestrado	Programa de Pós-Graduação em Direito	FD	CUC					1	1
	Revalidação de diploma estrangeiro	Curso de Engenharia Civil	FAET	CUC				1		1
		Curso de Medicina	FM	CUC		1	1			2
		Universidade Federal de Mato Grosso	REITORIA	CUC	1					
Recursos Humanos	Exoneração de servidor	Secretaria de Gestão de Pessoas	SGP	CUC				1		1
	Morosidade em avaliação médica	Coordenação de Assistência à Saúde do Servidor	SGP	CUC					1	1
	Não cumprimento de prazos e normas procedimentais	Secretaria de Gestão de Pessoas	SGP	CUC	1					1

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

Continua...

Continuação...

Assunto	Subassunto	Unidade do Objeto	Subordinação	Campus	Tipo					Total Geral		
					Comunicação	Denúncia	Reclamação	Solicitação	Sugestão			
Serviços e Sistemas	Negligência em atendimento	Secretaria de Tecnologia da Informação	STI	CUC			1			1		
	Suporte técnico	Coordenação de Administração Escolar	STI	CUC				1		1		
		Coordenação de Engenharia de Software	STI	CUC				2		2		
		Curso de Engenharia Mecânica	ICAT	UFR				1		1		
		Fácil Consultoria	FACC	CUC				1		1		
		Supervisão de Registro Escolar	PROCUVG	CUVG				1		1		
Violação de dados pessoais	Secretaria de Tecnologia da Informação	STI	CUC		1				1			
SISU - Sistema de Seleção Unificada	Dúvidas gerais	Coordenação de Administração Escolar	STI	CUC				1		1		
		Secretaria de Tecnologia da Informação	STI	CUC				1		1		
		Supervisão de Registro Escolar	PROCUA	CUA				1		1		
	Fraude no ingresso por cotas	Curso de Arquitetura e Urbanismo	FAET	CUC		2					2	
		Curso de Direito	FD	CUC		2					2	
		Curso de Educação Física	FEF	CUC		1					1	
		Curso de Enfermagem	FAEN	CUC		2		1			3	
		Curso de Engenharia Civil	FAET	CUC		1					1	
		Curso de Engenharia Elétrica	FAET	CUC		1					1	
		Curso de Engenharia Florestal	FENF	CUC		1					1	
		Curso de Engenharia Química	IENG	CUVG		1					1	
		Curso de Medicina	FM	CUC		4	28					32
			ICEN	UFR		1						1
				UFR			1					
			ICS	CUS		1	7					8
		Curso de Medicina Veterinária	FAVET	CUC		5					5	
	Curso de Psicologia	IE	CUC		6					6		
	Curso de Publicidade e Propaganda	IL	CUC		4					4		
	Indeferimento de matrícula	Coordenação de Administração Escolar	STI	CUC				6			6	
		Curso de Filosofia	ICHS	CUC		1					1	
		Curso de Medicina Veterinária	FAVET	CUC			1				1	
			PROCUS	CUS					1		1	
		Supervisão de Registro Escolar	PROCUVG	CUVG					1		1	
UFR			UFR					1		1		
Total Geral					11	68	10	28	2	119		

Fonte: OUV-UFMT, 2T/2020.