



UNIVERSIDADE FEDERAL DE MATO GROSSO

Ofício nº 80/2021/REITORIA - OUVIDORIA/UFMT

Cuiabá, 06 de abril de 2021.

Ao

GABINETE DA REITORIA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE MATO GROSSO.

Assunto: *Relatórios Trimestrais de Atividades da Ouvidoria-Geral da UFMT: 3º & 4º trimestres de 2020.*

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, os **Relatórios Trimestrais de Atividades da Ouvidoria-Geral da UFMT referentes ao período de 1º de julho a 31 dezembro de 2020 (3401956 e 3401962)**, os quais em linhas gerais, evidenciam as principais demandas da UFMT durante o terceiro e quarto trimestre do referido ano. Após as devidas análises, sugere-se o encaminhamento dos documentos para amplo conhecimento das unidades administrativas e acadêmicas da UFMT, para tomada de ações que se façam pertinentes.

P.S. À Equipe da Ouvidoria-Geral da UFMT, recomenda-se que, após as deferências dos relatórios pelo Magnífico Reitor, que seja feita a publicação dos documentos na página eletrônica desta unidade, bem como na página de Acesso à Informação da Universidade.

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



Universidade Federal de Mato Grosso, em 06/04/2021, às 23:20, 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 **3401823** e o código CRC **DD5D4298**.

Referência: Processo nº 23108.026554/2021-77

SEI nº 3401823

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 23108.026554/2021-77

Interessado: @interessados_virgula_espaco@

1) Vistos e analisados os autos, manifestamos ciência e anuência quanto aos relatórios apresentados pela Ouvidoria Geral (docs. SEI 3401956 e 3401962);

2) À **SECOMM**, para publicação dos documentos na página eletrônica desta unidade, bem como na página de Acesso à Informação da Universidade.

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 09/04/2021, às 16:07, 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 **3409431** e o código CRC **9F9D2779**.



RELATÓRIO TRIMESTRAL

3T/2020

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. 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 terceiro trimestre de 2020. Portanto, espera-se que este relatório seja útil à Gestão Universitária e as demais unidades da instituição, na tentativa de que a vossa prestação de serviço seja realizada de modo adequado, observando diariamente os princípios relacionados as boas práticas na prestação dos serviços públicos, nomeadamente da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia.

1. No terceiro trimestre de 2020 **foram recepcionadas 82 manifestações**, apresentando um decréscimo de 30%, aproximadamente, em comparação ao trimestre anterior, 119 registros. A taxa de arquivamento no período foi de 8,5%.²
2. Os **principais meios de contato** foram: E-mail, 40; Plataforma Fala.BR, 32; e Sistema SEI, 10 manifestações, respectivamente. Não obstante, lembramos que a Plataforma Fala.BR é o canal oficial para o registro de demandas, conforme dispõe o Art. 16 do DECRETO Nº 9.492, DE 5 DE SETEMBRO DE 2018³.
3. No que diz respeito aos **tipos de manifestação, as mais recepcionadas foram**: solicitações de providências, 33; seguidas das reclamações, 23; denúncias anônimas (comunicação), 14; denúncias não anônimas, 9, duas sugestões e apenas um elogio (Figura 1, pág. 3).
4. Os **principais usuários da Ouvidoria**, no terceiro trimestre de 2020, foram discentes, 34; seguidos da comunidade externa, 17; docentes, 13; técnicos, 3 registros, respectivamente. Ressalta-se que 15 registros não permitiu a identificação dos usuários.
5. **As manifestações em sua maioria foram em desfavor** das unidades da UFMT, 62; seguido de docentes e discentes, ambos nove registros; e técnico-administrativos, 2, respectivamente.
6. **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 dias⁴. Este número também foi ligeiramente abaixo do trimestre anterior, 47 dias, aproximadamente.
7. O **Campus de Cuiabá (CUC) foi o mais representativo entre os campi**, com um total de 66 manifestações, seguido do Campus do Araguaia (CUA), 9; e Sinop (CUS), 2. Ademais, a Ouvidoria-Geral da UFMT recepcionou ainda cinco manifestações da Universidade Federal de Rondonópolis (UFR)⁵.
8. Quanto aos **“TOP 3” assuntos das manifestações, destacam-se**: ‘Outros em Educação’, 22; ‘Recursos Humanos’, 13; ‘SISU - Sistema de Seleção Unificada’, 13; e ‘Acesso à Informação’, 9.
9. Referente aos **“TOP 3” subassuntos das manifestações, destacam-se**: ‘Flexibilização’, 22; ‘Atendimento Diversos’, 19; ‘Solicitações Diversas’, 10, respectivamente (Figura 4, pág. 5).
10. No tocante às **“TOP 3” unidades com maior incidência de manifestações foram**: ‘Pró-Reitoria de Assistência Estudantil (PRAE)’, 12; ‘Secretaria de Gestão de Pessoas (SGP)’, 6; e ‘Comissão Permanente de Pessoal Docente (CPPD)’ e ‘Coordenação de Administração Escolar (CAE)’, ambos com cinco registros, respectivamente, (Figura 5, pág. 6).
11. Atinente às **“TOP 3” Unidades Técnicas de Apuração (UTA)**, as mais demandadas foram: ‘CEAF’⁶, 22; ‘STI-CAE’, 9; e REITORIA-GAB, 6, respectivamente (Figura 6, pág. 7).

Ao final deste relatório (Quadro 1, pág. 7) 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.

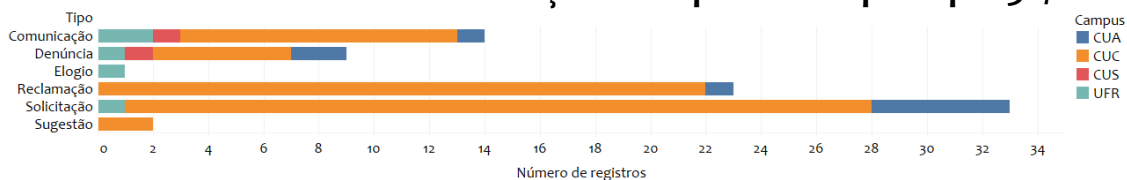
³ As manifestações serão apresentadas preferencialmente em meio eletrônico, por meio do Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo federal - e-Ouv, de uso obrigatório pelos órgãos e pelas entidades da administração pública federal a que se refere o art. 2º. (Art. 16/ DECRETO Nº 9.492, DE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

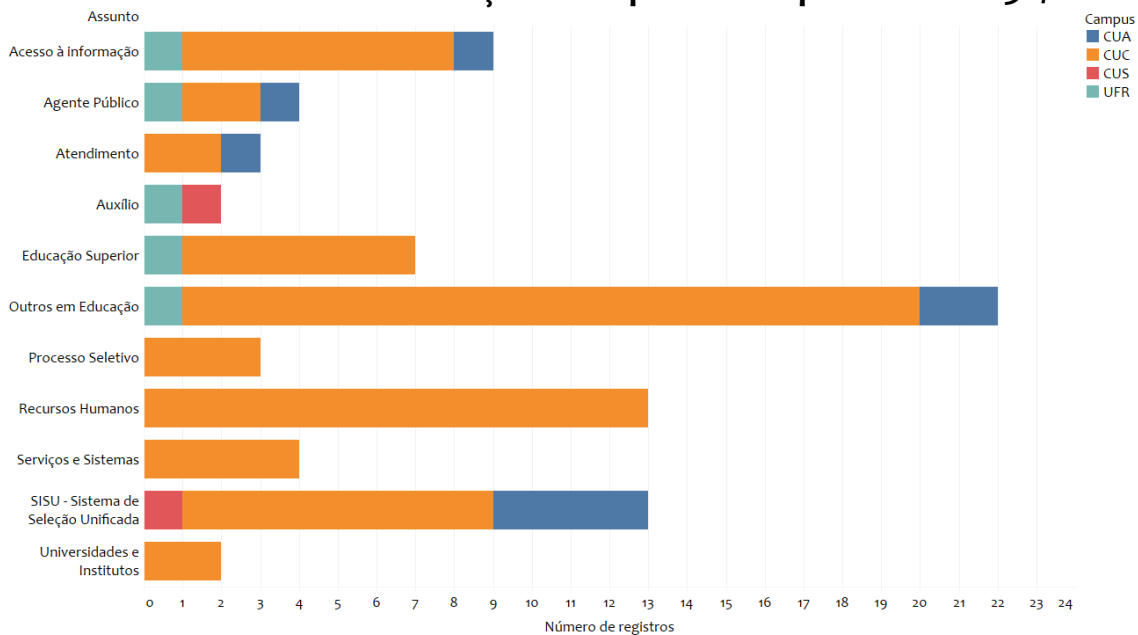
⁶ Comissão Especial para Acompanhamento da Flexibilização (CEAF) vide RESOLUÇÃO CONSEPE N.º 32, DE 08 DE JULHO DE 2020 (<https://www.ufmt.br/flexibiliza/docs/sobre/>)

FIGURA 1 – Manifestações recepcionadas por tipo: 3T/2020



Fonte: OUV-UFMT, 3T/2020.

FIGURA 2 – Manifestações recepcionadas por assunto: 3T/2020



Fonte: OUV-UFMT, 3T/2020.

FIGURA 3 – Dados do “Painel Resolveu?” de 01/07/2020 a 30/09/2020



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:
 3T/2020**

Subassunto	Número de registros	Ranking
Flexibilização	22	1°
Atendimento diversos	19	2°
Solicitação diversas	10	3°
Progressão funcional	6	4°
Folha de pagamento	4	5°
Fraude no ingresso por cotas	4	
Acúmulo de cargos e salários	2	
Mobilidade acadêmica	2	
Movimentação de pessoal	2	6°
Recebimento indevido de verbas	2	
Falta de urbanidade	2	
Comissões e conselhos superiores	1	
Elogio diversos	1	
Mobilidade e acessibilidade urbana	1	
Prevaricação	1	7°
Revalidação de diploma médico	1	
Sugestões diversas	1	
Uso indevido do patrimônio público	1	

Fonte: OUV-UFMT, 3T/2020.

**FIGURA 5 – Ranking das unidades com maior incidência de manifestações:
3T/2020**

Unidade do Objeto	Subordinação	Campus	Número de registros	Ranking
Pró-reitoria de Assistência Estudantil	PRAE	CUC	12	1°
Secretaria de Gestão de Pessoas	SGP	CUC	6	2°
Comissão Permanente de Pessoal Docente	REITORIA	CUC	5	3°
Coordenação de Administração Escolar	STI	CUC	5	
Coordenação de Engenharia de Software	STI	CUC	3	4°
Faculdade de Medicina	FM	CUC	3	
Comissão Permanente de Processo Administrativo Disciplinar	PROAD	CUA	2	
Curso de Ciências Contábeis	FACAP	UFR	2	5°
Curso de Engenharia Elétrica	FAET	CUC	2	
Gerência de Protocolo Central	PROAD	CUC	2	
Ouvidoria-Geral	REITORIA	CUC	2	
Supervisão de Registro Escolar	PROCUA	CUA	2	
Colégio Eleitoral Especial	ORG. COLEGIADOS	CUC	1	
Comissão Permanente de Processo Administrativo Disciplinar	PROAD	CUC	1	6°
Coordenação de Pós-Graduação em Química	ICET	CUC	1	
Coordenadora do Programa de Pós-Graduação em Estudos de Linguagem	IL	CUC	1	
Curso de Administração	FACC	CUC	1	
Curso de Agronomia	FAZZ	CUC	1	
Curso de Arquitetura e Urbanismo	FAET	CUC	1	
Curso de Biologia	IB	CUC	1	
Curso de Direito	ICHS	CUA	1	
Curso de Direito do Araguaia	ICHS	CUA	1	
Curso de Educação Física	FEF	CUC	1	
Curso de Engenharia Civil	FAET	CUC	1	
Curso de Engenharia Florestal	ICAA	CUS	1	
Curso de Engenharia Mecânica	ICAT	UFR	1	
Curso de Geografia	ICHS	UFR	1	
Curso de Psicologia	IE	CUC	1	
Curso de Química	FAET	CUC	1	
Curso EaD de Graduação Licenciatura em Pedagogia	IE	CUC	1	
Faculdade de Direito	FD	CUC	1	
Faculdade de Medicina	FM	CUA	1	
Faculdade de Medicina	ICS	CUS	1	
Faculdade de Medicina Veterinária	FAVET	CUC	1	
Gerência de Protocolo Central	PROAD	CUC	1	
Instituto de Ciências Humanas e Sociais	PROCUA	CUA	1	
Pró-Reitoria de Ensino de Graduação	PROEG	CUC	1	
Pró-Reitoria de Pós-Graduação	PROPG	CUC	1	
Programa de Pós-Graduação em Educação	IE	CUC	1	
Secretaria de Gestão de Pessoas	REITORIA	CUC	1	
Secretaria de Tecnologia da Informação	STI	CUC	1	
Secretaria de Tecnologia Educacional	SETEC	CUC	1	
Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)	REITORIA	CUC	1	
Supervisão de Assistência Estudantil	PROCUA	CUA	1	
Supervisão de Documentação e Intercâmbio	STI	CUC	1	
Supervisão de Pagamento de Pessoal	SGP	CUC	1	
Universidade Federal de Mato Grosso*	REITORIA	CUC	1	
Universidade Federal de Rondonópolis*	UFR	UFR	1	

*Manifestações generalistas em desfavor da instituição UFMT.
Fonte: OUV-UFMT, 3T/2020.

FIGURA 6 – Unidades técnicas de apuração (UTA) mais demandas: 3T/2020

UTA	Número de registros	Ranking
CEAF	22	1°
STI - CAE	9	2°
REITORIA-GAB	6	3°
PROAD - CPPAD	4	4°
SGP - GAB	4	
FM - DIR	3	5°
UFR	3	
IE - DIR	2	6°
PROCUA - SRE	2	
SGP - CAP	2	
SGP-GAB	2	
STI - CES	2	
SGP-GAB	1	
FD - DIR	1	7°
GPC - PROAD	1	
GPC-PROAD	1	
ICAA - DIR	1	
ICET - DIR	1	
IL - DIR	1	
ORG. COLEGIADOS	1	
OUVIDORIA	1	
OUVIDORIA-GAB	1	
PRAE - Pró-Reitor	1	
PROCUS - SRE	1	
PROEG-GAB	1	
PROPG-GAB	1	
REITORIA-CEP	1	
SDI - CAE	1	
SETEC - DIR	1	
SGP - SPJAC	1	
SIC	1	
SINFRA - GAB	1	
STI - GAB	1	

Fonte: OUV-UFMT, 3T/2020.

QUADRO 1 – Detalhamento das manifestações por tipo, assunto, subassunto, unidade do objeto...: 3T/2020

Assunto	Subassunto	Unidade do Objeto	Subordinação	Campus	Tipo							
					Comunicação	Denúncia	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total geral	
Acesso à informação	Elogio diversos	Curso de Geografia	ICHS	UFR			1				1	
	Solicitação diversas	Comissão Permanente de Processo Administrativo Disciplinar	PROAD	CUA					1		1	
		Curso de Educação Física	FEF	CUC					1		1	
		Curso EaD de Graduação Licenciatura em Pedagogia	IE	CUC					1		1	
		Ouvidoria-Geral	REITORIA	CUC					1		1	
		Secretaria de Tecnologia Educacional	SETEC	CUC					1		1	
		Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)	REITORIA	CUC					1		1	
		Supervisão de Documentação e Intercâmbio	STI	CUC					1		1	
Agente Público	Acúmulo de cargos e salários	Coordenação de Pós-Graduação em Química	ICET	CUC	1						1	
		Faculdade de Medicina Veterinária	FAVET	CUC	1						1	
	Prevaricação	Instituto de Ciências Humanas e Sociais	PROCUA	CUA					1		1	
	Uso indevido do patrimônio público	Universidade Federal de Rondonópolis	UFR	UFR	1						1	
Atendimento	Falta de urbanidade	Ouvidoria-Geral	REITORIA	CUC					1		1	
	Solicitação diversas	Pró-reitoria de Assistência Estudantil	PRAE	CUC				1			1	
		Comissão Permanente de Processo Administrativo Disciplinar	PROAD	CUA					1		1	
Auxílio	Recebimento indevido de verbas	Curso de Ciências Contábeis	FACAP	UFR		1					1	
		Curso de Engenharia Florestal	ICAA	CUS	1						1	
Educação Superior	Atendimento diversos	Coordenação de Administração Escolar	STI	CUC					1		1	
		Curso de Ciências Contábeis	FACAP	UFR					1		1	
		Faculdade de Direito	FD	CUC					1		1	
		Pró-Reitoria de Pós-Graduação	PROPG	CUC					1		1	
	Conduta docente	Curso de Química	FAET	CUC		1					1	
	Mobilidade acadêmica	Faculdade de Medicina	FM	CUC	1							1
		Pró-Reitoria de Ensino de Graduação	PROEG	CUC						1		1
Outros em Educação	Flexibilização	Pró-reitoria de Assistência Estudantil	PRAE	CUC				8	3		11	
		Coordenação de Engenharia de Software	STI	CUC		1					1	
		Curso de Administração	FACC	CUC				1			1	
		Curso de Agronomia	FAZZ	CUC				1			1	
		Curso de Biologia	IB	CUC		1					1	
		Curso de Direito do Araguaia	ICHS	CUA	1						1	
		Curso de Engenharia Civil	FAET	CUC				1			1	
		Curso de Engenharia Elétrica	FAET	CUC		2					2	
		Curso de Engenharia Mecânica	ICAT	UFR	1						1	
		Curso de Psicologia	IE	CUC				1			1	

Continua...

Continuação...

Assunto	Subassunto	Unidade do Objeto	Subordinação	Campus	Tipo							
					Comunicação	Denúncia	Elogio	Redamação	Solicitação	Sugestão	Total geral	
		Supervisão de Assistência Estudantil	PROCUA	CUA				1			1	
Processo Seletivo	Atendimento diversos	Faculdade de Medicina	FM	CUC	1						1	
		Programa de Pós-Graduação em Educação	IE	CUC				1			1	
	Revalidação de diploma médico	Faculdade de Medicina	FM	CUC				1			1	
Recursos Humanos	Folha de pagamento	Secretaria de Gestão de Pessoas	REITORIA	CUC					1		1	
			SGP	CUC					2		2	
		Supervisão de Pagamento de Pessoal	SGP	CUC				1			1	
	Movimentação de pessoal	Secretaria de Gestão de Pessoas	SGP	CUC	1				1		2	
		Comissão Permanente de Pessoal Docente	REITORIA	CUC	3			2			5	
	Progressão funcional	Secretaria de Gestão de Pessoas	SGP	CUC				1			1	
Sugestões diversas	Secretaria de Gestão de Pessoas	SGP	CUC						1	1		
Serviços e Sistemas	Atendimento diversos	Coordenadora do Programa de Pós-Graduação em Estudos de Linguagem	IL	CUC					1		1	
		Gerência de Protocolo Central	PROAD	CUC	1						1	
		Gerência de Protocolo Central	PROAD	CUC				1	1		2	
SISU - Sistema de Seleção Unificada	Atendimento diversos	Coordenação de Administração Escolar	STI	CUC					4		4	
		Coordenação de Engenharia de Software	STI	CUC				2			2	
		Secretaria de Tecnologia da Informação	STI	CUC				1			1	
		Supervisão de Registro Escolar	PROCUA	CUA					2		2	
	Fraude no ingresso por cotas	Curso de Arquitetura e Urbanismo	FAET	CUC	1						1	
		Curso de Direito	ICHS	CUA		1					1	
		Faculdade de Medicina	FM	CUA		1					1	
		ICS	CUS		1					1		
Universidades e Institutos	Comissões e conselhos superiores	Colégio Eleitoral Especial	ORG. COLEGIADOS	CUC					1		1	
	Mobilidade e acessibilidade urbana	Universidade Federal de Mato Grosso*	REITORIA	CUC				1			1	
Total geral						14	9	1	23	33	2	82

*Manifestações generalistas em desfavor da instituição UFMT.

Fonte: OUV-UFMT, 3T/2020.