



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

---

Documento assinado eletronicamente por **PAULO SERGIO ALMEIDA DOS SANTOS, Ouvidor(a) da**



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](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](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 4T/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](mailto: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 ouvidoria<sup>1</sup>.

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 a boas práticas na prestação dos serviços públicos, nomeadamente da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia.

1. No último trimestre de 2020 **foram recepcionadas 166 manifestações**, um acréscimo de 102%, aproximadamente, em comparação ao trimestre anterior, 82 registros. A taxa de arquivamento de manifestações no período foi de 8,6%<sup>2</sup>, mesmo percentual do terceiro trimestre.
2. Os **principais meios de contato** foram: E-mail, 125; Plataforma Fala.BR, 36; e outros<sup>3</sup>, 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 2018<sup>4</sup>.
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**, neste último trimestre, foram a comunidade externa, 114, seguido de discentes, 23; docentes e técnicos, ambos, oito registros, respectivamente. Ressalta-se que 13 registros não permitiu a identificação dos usuários.
5. **As manifestações em sua maioria foram em desfavor** das unidades da UFMT, 154; seguido de docentes, 9; técnico-administrativos, 2 e discente, 1, respectivamente.
6. **O tempo médio de apuração das manifestações**, isto é, em que foi dado uma resposta conclusiva ao usuário, foi de **30 dias**, aproximadamente, número abaixo do prazo máximo estabelecido por lei, 60 dias<sup>5</sup>. Este número foi consideravelmente abaixo do trimestre anterior, 40 dias, aproximadamente.
7. O **Campus de Cuiabá (CUC) foi o mais representativo entre os campi**, com um total de 152 manifestações, seguido do Campus do Araguaia (CUA), 7; e Sinop (CUS), 6. Ademais, esta Ouvidoria recepcionou ainda, uma manifestações da Universidade Federal de Rondonópolis (UFR)<sup>6</sup>.
8. Quanto aos **“TOP 3” assuntos das manifestações, destacam-se**: ‘Processo Seletivo’, 109; ‘Atendimento’, 13; ‘Acesso à Informação’ e Educação Superior, ambos, 9.
9. Referente aos **“TOP 3” subassuntos das manifestações, destacam-se**: ‘Revalidação de diploma médico’, 107; ‘Solicitações Diversas’, 17; e ‘Atendimento diversos’, 12, respectivamente (Figura 4, pág. 5).
10. No tocante às **“TOP 3” unidades com maior incidência de manifestações foram**: ‘Faculdade de Medicina’, 110; ‘Coordenação de Administração Escolar (CAE)’, 5 e ‘Secretaria de Gestão de Pessoas (SGP)’, ambos cinco registros; ‘Pró-Reitoria de Pós-Graduação (PROPG)’, 4 e ‘Universidade Federal de Mato Grosso (UFMT)’, ambos quatro registros, respectivamente, (Figura 5, pág. 6).
11. Atinente às **“TOP 3” Unidades Técnicas de Apuração (UTA)**, as mais demandadas foram: ‘Faculdade de Medicina’, 107; ‘Ouvidoria’, 2; ‘PROAD-CPPAD’ e REITORIA-GAB, ambos cinco 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.

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

<sup>2</sup> 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.

<sup>3</sup> 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).

<sup>4</sup> Art. 16 Lei nº 13.460/2017.

<sup>5</sup> 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/13637.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2018/Lei/13637.htm)).

<sup>6</sup> 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/>)

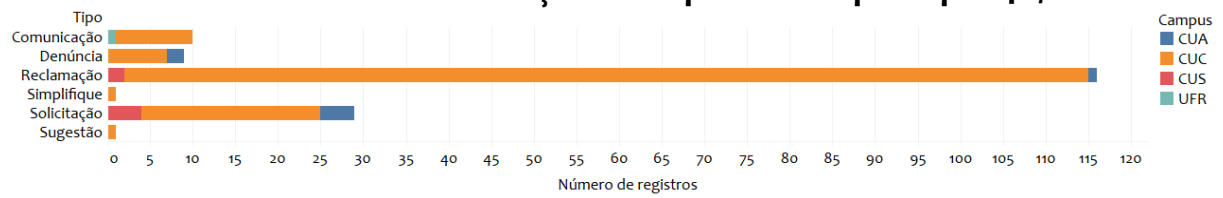
<sup>7</sup> Sendo: presencial = 1; carta = 1; telefone/WhatsApp = 3.

<sup>8</sup> 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).

<sup>9</sup> Art. 16 Lei nº 13.460/2017.

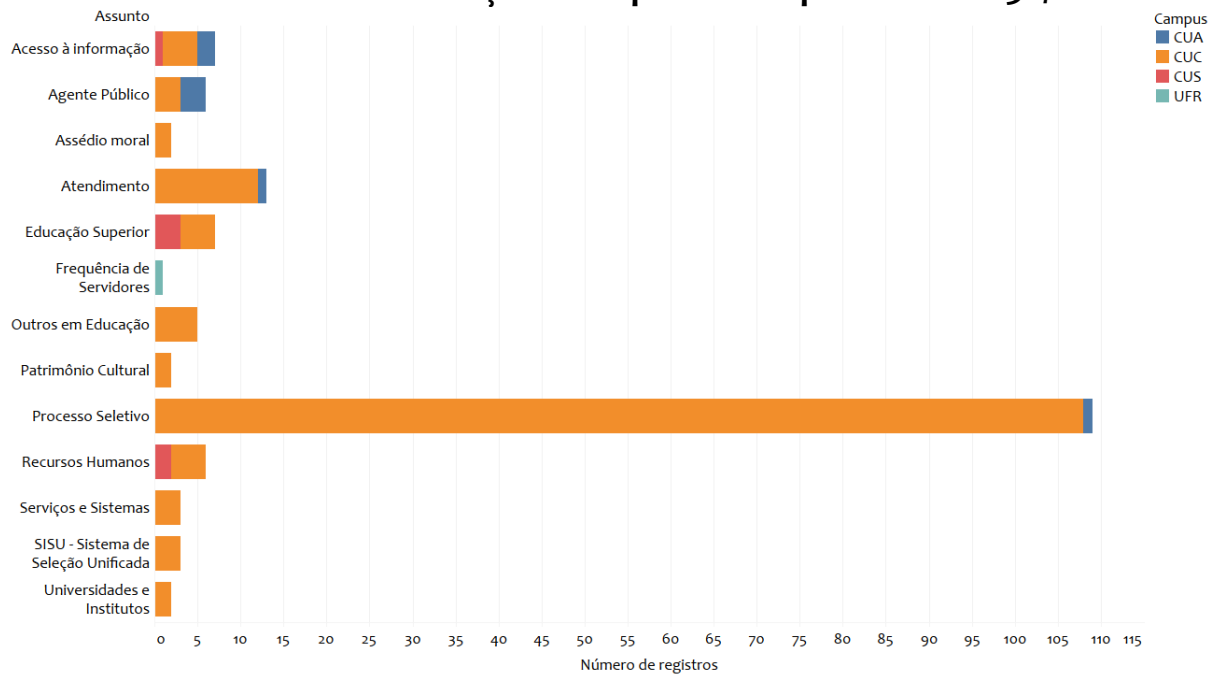
<sup>10</sup> A UFR foi desmembrada da UFMT conforme a LEI Nº 13.637, DE 20 DE MARÇO DE 2018 ([http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2015-2018/2018/Lei/13637.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2018/Lei/13637.htm)).

**FIGURA 1 – Manifestações recepcionadas por tipo: 4T/2020**



Fonte: OUV-UFMT, 4T/2020.

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



Fonte: OUV-UFMT, 4T/2020.

FIGURA 3 – Dados do “Painel Resolveu?” de 01/10/2020 a 31/12/2020



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:  
 4T/2020**

Subassunto	Número de registros	Ranking
Revalidação de diploma médico	107	1°
Solicitação diversas	17	2°
Atendimento diversos	12	3°
Diplomas, certificados e revalidação*	4	4°
Flexibilização	4	
Abuso de autoridade	3	5°
Folha de pagamento	3	
Assédio moral organizacional	2	
Falta de zelo com acervos de artes plásticas, fotográficas etc.	2	6°
Prevaricação	2	
Acúmulo de cargos e salários	1	
Conduta docente	1	
Desburocratização de inscrição	1	
Fraude no ingresso por cotas	1	
Frequência de docentes	1	
Manifestação sem clareza	1	7°
Mobilidade acadêmica	1	
Mobilidade e acessibilidade urbana	1	
Progressão funcional	1	
Sugestões diversas	1	

Fonte: OUV-UFMT, 4T/2020.

\*exceto diploma médico.



**FIGURA 5 – Ranking das unidades com maior incidência de manifestações:  
4T/2020**

Unidade do Objeto	Subordinação	Campus	Número de registros	Ranking
Faculdade de Medicina	FM	CUC	110	1°
Coordenação de Administração Escolar	STI	CUC	5	2°
Universidade Federal de Mato Grosso*	REITORIA	CUC	4	3°
Comissão de Ética Profissional	REITORIA	CUC	3	
Pró-Reitoria de Assistência Estudantil	PRAE	CUC	3	
Pró-Reitoria de Pós-Graduação	PROPG	CUC	3	4°
Secretaria de Gestão de Pessoas	SGP	CUC	3	
Coordenação de Engenharia de Software	STI	CUC	2	
Museu de Arte e de Cultura Popular	PROCEV	CUC	2	
Pós-graduação em Psicologia	IE	CUC	2	
Pró-Reitoria de Cultura, Extensão e Vivência	PROCEV	CUC	2	5°
Pró-Reitoria de Ensino de Graduação	PROEG	CUC	2	
Secretaria de Gestão de Pessoas	SGP	CUS	2	
Supervisão de Registro Escolar	PROCUS	CUS	2	
Programa de Pós-graduação em História	IGHD	CUC	1	
Comissão Permanente de Pessoal Docente	REITORIA	CUC	1	
Coordenação de Assistência Social e Saúde	SGP	CUC	1	
Curso de Engenharia Civil	FAET	CUC	1	
Curso de Matemática	ICET	CUC	1	
Curso de Medicina	ICS	CUS	1	
Curso de Psicologia	ICHS	UFR	1	
Curso de Psicologia	IE	CUC	1	
Faculdade de Economia	FE	CUC	1	
Faculdade de Educação Física	FEF	CUC	1	
Hospital Veterinário	HOVET	CUC	1	6°
Instituto de Ciências Exatas e da Terra	ICET	CUC	1	
Instituto de Ciências Exatas e da Terra	PROCUA	CUA	1	
Instituto de Ciências Exatas e Tecnologia	REITORIA	CUA	1	
Ouvidoria-Geral	REITORIA	CUA	1	
Prá-Reitoria Campus Araguaia	REITORIA	CUA	1	
Pró-Reitoria de Pós-Graduação	PROPG	CUS	1	
Pró-Reitoria do Campus Universitário do Araguaia	PROCUA	CUA	1	
Pró-Reitoria do Campus Universitário do Araguaia	REITORIA	CUA	1	
Secretaria de Tecnologia Educacional	SETEC	CUC	1	
Supervisão de Registro Escolar	PROCUA	CUA	1	

\*Manifestações generalistas em desfavor da instituição UFMT.  
Fonte: OUV-UFMT, 4T/2020.

**FIGURA 6 – Unidades técnicas de apuração (UTA) mais demandas: 4T/2020**

UTA	Número de registros	Ranking
FM - DIR	107	1°
OUVIDORIA - REIT	22	2°
PROAD - CPPAD	5	3°
REITORIA - GAB	5	
CEAF - CONSEP	4	4°
PROPG - GAB	4	
PROCUS - SRE	2	5°
SGP - CAP	2	
CEP - REIT	1	6°
HOVET - DIR	1	
IE - DIR	1	
IGHD - DIR	1	
PROCUA - SRE	1	
PROCUS - GAB	1	
PROEG - CEG	1	
SETEC - GAB	1	
SGP - CASS	1	
SGP - CDH	1	
SGP - SPJAC	1	
SGP-CAP	1	
STI - CAE	1	
STI - CES	1	
UFR - REIT	1	

Fonte: OUV-UFMT, 4T/2020.

**QUADRO 1 – Detalhamento das manifestações por tipo, assunto, subassunto, unidade do objeto...: 4T/2020**

Assunto	Subassunto	Unidade do Objeto	Subordinação	Campus	Tipo						
					Comunicação	Denúncia	Reclamação	Simplifíque	Solicitação	Sugestão	Total geral
Acesso à informação	Solicitação diversas	Faculdade de Economia	FE	CUC					1		1
		Pró-Reitoria de Assistência Estudantil	PRAE	CUC					1		1
		Pró-Reitoria de Ensino de Graduação	PROEG	CUC					1		1
		Pró-Reitoria do Campus Universitário do Araguaia	PROCUA	CUA					1		1
			REITORIA	CUA					1		1
		Supervisão de Registro Escolar	PROCUS	CUS					1		1
Universidade Federal de Mato Grosso*	REITORIA	CUC					1		1		
Agente Público	Abuso de autoridade	Comissão de Ética Profissional	REITORIA	CUC		1					1
		Instituto de Ciências Exatas e da Terra	ICET	CUC	1						1
		Instituto de Ciências Exatas e Tecnologia	REITORIA	CUA					1		1
	Acúmulo de cargos e salários	Curso de Matemática	ICET	CUC	1						1
		Prevaricação	Instituto de Ciências Exatas e da Terra	PROCUA	CUA		1				
Prá-Reitoria Campus Araguaia	REITORIA		CUA		1					1	
Assédio moral	Assédio moral organizacional	Pró-Reitoria de Cultura, Extensão e Vivência	PROCEV	CUC		2					2
Atendimento	Atendimento diversos	Comissão de Ética Profissional	REITORIA	CUC			1				1
		Faculdade de Medicina	FM	CUC					2		2
		Hospital Veterinário	HOVET	CUC			1				1
		Pró-Reitoria de Assistência Estudantil	PRAE	CUC					1		1
	Solicitação diversas	Comissão de Ética Profissional	REITORIA	CUC					1		1
		Coordenação de Administração Escolar	STI	CUC					3		3
		Faculdade de Medicina	FM	CUC					1		1
		Ouvidoria-Geral	REITORIA	CUA					1		1
		Pró-Reitoria de Assistência Estudantil	PRAE	CUC					1		1
Secretaria de Gestão de Pessoas	SGP	CUC					1		1		

Continua...

Continuação...

Assunto	Subassunto	Unidade do Objeto	Subordinação	Campus	Tipo						
					Comunicação	Denúncia	Reclamação	Simplifique	Solicitação	Sugestão	Total geral
Educação Superior	Atendimento diversos	Secretaria de Tecnologia Educacional	SETEC	CUC	1						1
	Conduta docente	Programa de Pós-graduação em História	IGHD	CUC		1					1
	Diplomas, certificados e revalidação	Pró-Reitoria de Pós-Graduação	PROPG	CUC			1		1		2
				CUS			1			1	
		Supervisão de Registro Escolar	PROCUS	CUS			1				1
Mobilidade acadêmica	Curso de Medicina	ICS	CUS					1		1	
Frequência de Servidores	Frequência de docentes	Curso de Psicologia	ICHS	UFR	1						1
Outros em Educação	Flexibilização	Coordenação de Engenharia de Software	STI	CUC					1		1
		Curso de Engenharia Civil	FAET	CUC	1						1
		Faculdade de Educação Física	FEF	CUC			1				1
		Pró-Reitoria de Ensino de Graduação	PROEG	CUC					1		1
	Sugestões diversas	Universidade Federal de Mato Grosso*	REITORIA	CUC						1	1
Patrimônio Cultural	Falta de zelo com acervos de artes plásticas, fotográficas etc.	Museu de Arte e de Cultura Popular	PROCEV	CUC		2					2
Processo Seletivo	Atendimento diversos	Curso de Psicologia	IE	CUC					1		1
	Desburocratização de inscrição	Pró-Reitoria de Pós-Graduação	PROPG	CUC				1			1
	Revalidação de diploma médico	Faculdade de Medicina	FM	CUC			106				106
Supervisão de Registro Escolar		PROCUA	CUA			1				1	
Recursos Humanos	Folha de pagamento	Coordenação de Assistência Social e Saúde	SGP	CUC	1						1
		Secretaria de Gestão de Pessoas	SGP	CUS					2		2
	Progressão funcional	Comissão Permanente de Pessoal Docente	REITORIA	CUC	1						1
Serviços e Sistemas	Atendimento diversos	Secretaria de Gestão de Pessoas	SGP	CUC					2		2
		Coordenação de Engenharia de Software	STI	CUC			1				1
SISU - Sistema de Seleção Unificada	Atendimento diversos	Pós-graduação em Psicologia	IE	CUC			2				2
	Atendimento diversos	Coordenação de Administração Escolar	STI	CUC	1				1		2
Universidades e Institutos	Fraude no ingresso por cotas	Curso de Medicina	FM	CUC		1					1
	Manifestação sem clareza	Universidade Federal de Mato Grosso*	REITORIA	CUC	1						1
	Mobilidade e acessibilidade urbana	Universidade Federal de Mato Grosso*	REITORIA	CUC	1						1
<b>Total geral</b>					<b>10</b>	<b>9</b>	<b>116</b>	<b>1</b>	<b>29</b>	<b>1</b>	<b>166</b>

\*Manifestações generalistas em desfavor da instituição UFMT. Fonte: OUV-UFMT, 4T/2020.