

RELATÓRIO ANUAL DE OUVIDORIA: 2024

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MATO GROSSO (UFMT)



OUVIDORIA-GERAL UFMT
(65)3313-7210/OUVIDORIA@UFMT.BR

1. INTRODUÇÃO

Este Relatório Anual apresenta as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da UFMT em 2024, em conformidade com o Art. 60 da Lei nº 13.460/2017 e a Portaria Normativa CGU nº 116/2024. O documento consolida os dados dos relatórios trimestrais e oferece uma visão abrangente sobre a atuação da unidade ao longo do período.

O relatório contempla informações sobre o volume e os tipos de manifestações recebidas, o prazo médio de resposta, o índice de resolatividade e a análise gerencial dos principais temas recorrentes. Também reúne o registro de ações exitosas, as dificuldades enfrentadas e as propostas de melhorias, além de trazer o monitoramento da Carta de Serviços e a análise da força de trabalho disponível.

A Ouvidoria reafirma seu papel como canal legítimo de mediação entre a comunidade acadêmica e a gestão universitária, atuando como instância mediadora nas relações entre os órgãos da universidade e os integrantes das comunidades interna e externa. Sua atuação é pautada pela imparcialidade, pelo sigilo e pela proteção dos direitos dos usuários, não possuindo caráter administrativo, executivo, judicativo ou deliberativo. Ao analisar e encaminhar as manifestações às unidades competentes, busca fortalecer o controle social, a transparência institucional e a melhoria contínua dos serviços prestados.

Assim, este relatório constitui um instrumento estratégico de apoio à gestão da UFMT, contribuindo para a construção de um ambiente mais eficiente, participativo e transparente.

Atenciosamente,

Paulo Sérgio Almeida-Santos

Ouvidoria-Geral

2. FORÇA DE TRABALHO DA UNIDADE

No período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2024, a Ouvidoria da UFMT foi composta por dois servidores efetivos: o Ouvidor-Geral e o Ouvidor-Substituto. Ambos foram responsáveis por atender as demandas da comunidade acadêmica e do público externo, garantindo um atendimento eficiente, transparente e alinhado às melhores práticas de ouvidoria.

Equipe da Ouvidoria-Geral da UFMT

Exercício de 2024

Paulo Sérgio Almeida-Santos

Ouvidor-Geral (cargo em comissão)

Leandro Matos

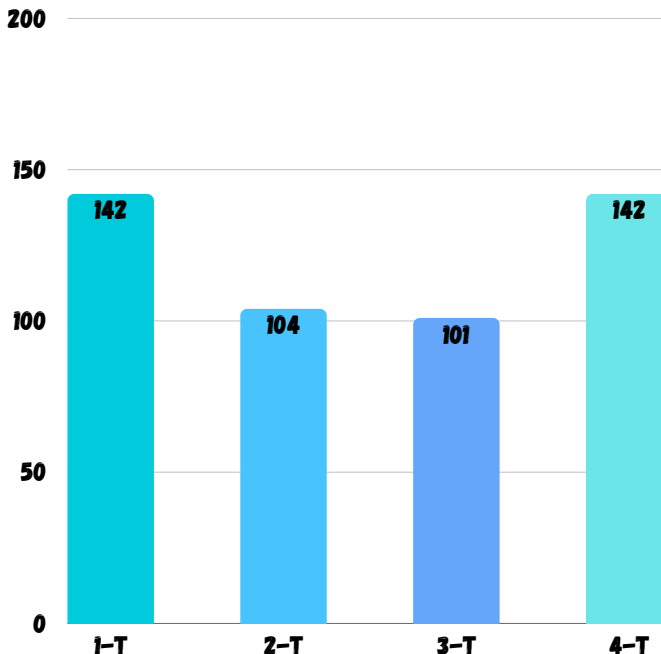
Ouvidor-Substituto (cargo efetivo)

3. NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

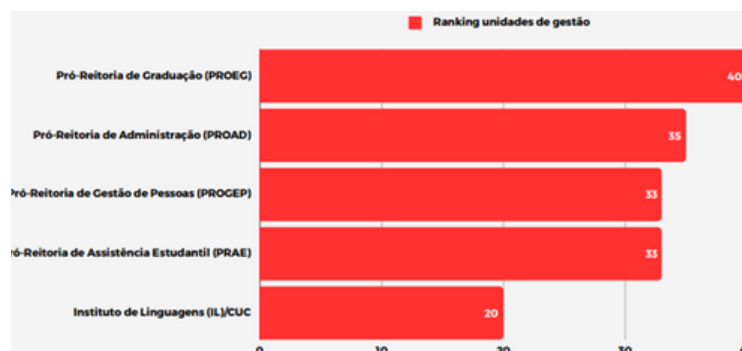
Ao longo do ano, a Ouvidoria da UFMT recebeu um total de 489 manifestações, assim distribuídas: 142 no 1º trimestre, com destaque para fevereiro (60 demandas); 104 no 2º trimestre, com pico em maio (44 demandas); 101 no 3º trimestre, com maior volume em setembro (38 demandas); e 142 no 4º trimestre, sendo novembro o mês com mais registros (62 demandas).

Observa-se uma redução significativa no 2º e 3º trimestres, seguida por um aumento expressivo no último período, retomando o volume inicial. Esse padrão pode estar associado ao calendário acadêmico, que apresenta menor demanda nos meses intermediários, e ao encerramento de atividades institucionais, que tende a gerar um maior número de manifestações no início e no final do ano.

Número de manifestações por trimestre



Top 5 unidades mais demandadas

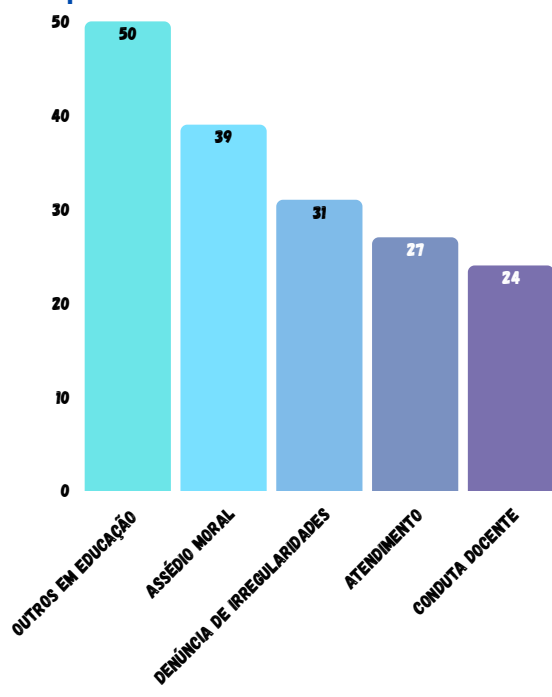


Das manifestações recebidas, até o fechamento do relatório, 372 foram respondidas, 117 arquivadas e 24 encaminhadas a outros órgãos competentes, com um tempo médio de resposta de 8 dias. Esses números demonstram um esforço significativo para atender às demandas com agilidade, reforçando o compromisso da Ouvidoria com a eficiência e a transparência no tratamento das manifestações.

4. ANÁLISE GERENCIAL QUANTO AOS PRINCIPAIS TIPOS E MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES

A análise das estatísticas de manifestações mostra que a maioria dos registros são denúncias (46,8%), seguidas por solicitações (27,2%) e reclamações (22,6%). Esses três tipos de manifestações somam mais de 95% do total, evidenciando que a Ouvidoria é amplamente utilizada para relatar irregularidades, problemas e busca de soluções. Por outro lado, manifestações positivas, como elogios (2,2%) e sugestões (1,3%), são menos frequentes, o que indica oportunidades para incentivar a participação propositiva da comunidade. A ausência de registros na categoria Simplifique pode apontar a necessidade de divulgar mais essa opção ou de avaliar a percepção dos usuários sobre a burocracia institucional.

Top 5 assuntos



Tipo de manifestação

MOTIVO ARQUIVAMENTO	TIPO DE MANIFESTAÇÃO
RECLAMAÇÃO	84 (22.6%)
SOLICITAÇÃO	101 (27.2%)
DENÚNCIA	174 (46.8%)
SUGESTÃO	5 (1.3%)
ELOGIO	8 (2.2%)
SIMPLIFIQUE	()

*Considera apenas as manifestações Respondidas e Em Tratamento.

A análise dos cinco assuntos mais recorrentes revela que as manifestações se concentram principalmente em temas classificados como **"outros em educação"** (50 registros) e **"assédio moral"** (39 registros), evidenciando a necessidade de aprofundar o entendimento sobre demandas educacionais diversas e fortalecer medidas de prevenção e acolhimento em casos de assédio.

"Denúncias de irregularidades" (31 registros) ocupam a terceira posição, apontando para a importância de aprimorar os mecanismos de controle e transparência institucional. Já as manifestações relacionadas ao **"atendimento"** (27 registros) destacam a necessidade de melhorias nos serviços prestados ao público, garantindo mais eficiência e qualidade. Por fim, **"conduta docente"** (24 registros) surge como um tema relevante, indicando a importância de investimentos contínuos na capacitação e no acompanhamento das práticas pedagógicas. Essa análise contribui para a definição de estratégias voltadas ao aprimoramento dos serviços institucionais e ao fortalecimento de um ambiente mais transparente, ético e acolhedor.

5. ANÁLISE DOS PROBLEMAS RECORRENTES E DAS SOLUÇÕES ADOTADAS

#Problemas mais recorrentes...

As manifestações recebidas revelam que os principais desafios enfrentados pela comunidade acadêmica envolvem questões disciplinares, denúncias de assédio e dificuldades em processos administrativos. O assédio moral docente (17 registros) e a infração indisciplinar discente (15 registros) lideram as ocorrências, apontando para a necessidade de fortalecer as diretrizes institucionais de convivência e os mecanismos de prevenção e resolução de conflitos.

A emissão de diplomas e certificados (14 registros), juntamente com a insatisfação no atendimento (14 registros), demonstra fragilidades nos serviços acadêmicos, indicando a necessidade de otimizar processos e aprimorar a comunicação institucional. Além disso, conduta docente (14 registros) e assédio moral discente (12 registros) evidenciam desafios no ambiente acadêmico que exigem medidas preventivas e educativas.

Por fim, as manifestações relacionadas a sistemas (9 registros) sugerem dificuldades operacionais que impactam a rotina acadêmica e administrativa, reforçando a importância de investimentos em tecnologia e suporte técnico.

Essas demandas, embora representem uma parcela significativa das manifestações registradas, envolvem questões estruturais e sensíveis que impactam diretamente a experiência acadêmica e a qualidade dos serviços institucionais.

Top 5 subassuntos



#Soluções adotadas...

Para mitigar os desafios identificados, sugere-se, dentre outras:

- **Prevenção e Mediação de Conflitos** – Implementar programas de conscientização sobre assédio e conduta ética, além de fortalecer canais de denúncia e unidades de apuração.
- **Aprimoramento dos Processos Administrativos** – Automatizar e padronizar procedimentos para emissão de diplomas e certificados, reduzindo prazos e falhas, especialmente de cursos de especialização.
- **Melhoria no Atendimento** – Capacitar servidores para um atendimento mais humanizado e eficiente, com monitoramento da satisfação dos usuários.
- **Fortalecimento da Gestão Docente** – Criar mecanismos de avaliação contínua da conduta docente e fomentar boas práticas pedagógicas.
- **Modernização dos Sistemas** – Investir em melhorias tecnológicas e suporte técnico para otimizar processos acadêmicos e administrativos.

6. AÇÕES CONSIDERADAS EXITOSAS, PRINCIPAIS DIFICULDADES ENFRENTADAS, PROPOSTAS DE AÇÕES PARA SUPERÁ-LAS

#Ações Exitosas:

A Ouvidoria da UFMT tem se consolidado como uma instância permanente de controle e participação social, atuando de forma estratégica para o aprimoramento contínuo da gestão universitária. Suas principais ações exitosas incluem:

1. Manutenção de Canais Otimizados de Comunicação

- Implementação e manutenção de um canal virtual de comunicação, facilitando o contato com a comunidade acadêmica e a sociedade em geral.
- O canal garante orientação ágil tanto para manifestações registradas na Ouvidoria quanto para dúvidas relacionadas aos serviços institucionais, assegurando acessibilidade e transparência.

2. Agilidade e Transparência nas Respostas

- Redução do tempo médio de resposta menor que 8 dias, demonstrando compromisso com a celeridade e a eficiência no tratamento das demandas.
- Comunicações mais claras e objetivas, que facilitam o entendimento dos usuários e contribuem para a rápida resolução de suas solicitações.

3. Gestão Estratégica de Informações

- Elaboração e envio de relatórios gerenciais às unidades administrativas e acadêmicas da UFMT, contendo análises qualitativas e quantitativas das manifestações recebidas.
- Esses relatórios auxiliam os gestores na tomada de decisões informadas e na implementação de melhorias institucionais de forma ágil e direcionada.
- Participação em Câmaras Técnicas da Controladoria Geral da União (CGU): o Ouvidor-Geral é membro da Câmara Técnica de Aplicação da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) nas Ouvidorias, sendo coautor do Guia de Boas Práticas na Aplicação da LGPD nas Ouvidorias Públicas, atualmente em sua 2ª edição, disponível em: https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/central-de-conteudos/produtos_da_renov/guia-de-boas-praticas-dal-gpd-2ed.pdf

Essas ações reforçam o papel da Ouvidoria como ferramenta essencial para o diálogo entre a comunidade e a universidade, promovendo a transparência, a eficiência e a qualidade dos serviços prestados pela UFMT.

6. AÇÕES CONSIDERADAS EXITOSAS, PRINCIPAIS DIFICULDADES ENFRENTADAS, PROPOSTAS DE AÇÕES PARA SUPERÁ-LAS

#Principais Dificuldades:

1. Recursos Humanos e Estrutura Organizacional

- **Vacância do quadro de servidores:** até o fechamento deste relatório anual, a unidade de Ouvidoria conta apenas com a atuação do Ouvidor-Geral, ocupante de cargo em comissão, não dispondo de servidores efetivos que assegurem a continuidade dos serviços da unidade.
- **Acúmulo de funções pelo gestor da unidade de ouvidoria:** o Ouvidor-Geral, além de exercer suas atribuições institucionais, acumula as funções de Autoridade de Monitoramento da LAI e de Encarregado pela Proteção de Dados. Também é responsável pela gestão das páginas da Ouvidoria, do SIC, de Acesso à Informação e da LGPD, pela coordenação da Carta de Serviços e pela administração do sistema e-Agendas.
- **Risco de descontinuidade das ações:** especialmente em razão do término de mandato da gestão, o que pode comprometer a continuidade das iniciativas em andamento.
- **Carência de unidades descentralizadas nos demais campi:** ausência de pontos de atendimento nos campi limita o acesso da comunidade universitária.

2. Independência e Conflito de Interesses

- **Centralização excessiva de funções:** a concentração de atividades como transparência ativa, Carta de Serviços e LGPD na Ouvidoria gera potenciais conflitos de interesse, uma vez que a unidade atua, simultaneamente, como executora, avaliadora e fiscalizadora.
- **Risco à imparcialidade:** a sobreposição de papéis pode comprometer a neutralidade na análise de informações e manifestações recebidas.
- **Interferências institucionais:** questões políticas da universidade podem impactar a autonomia e a independência da Ouvidoria, uma vez que o cargo de Ouvidor-Geral está hierarquicamente ligado à Reitoria.
- **Criação de unidades de ouvidoria paralelas:** criação de canais informais de ouvidoria dentro das unidades acadêmicas, muitas vezes organizados por estudantes, com o objetivo de receber denúncias. Contudo, esses canais não adotam os cuidados e procedimentos formais necessários para garantir o tratamento adequado das informações, preservando os direitos tanto do denunciante quanto do denunciado.
- **Participação da Ouvidoria em espaços decisórios:** a Ouvidoria tem baixa ou quase nenhuma participação nas reuniões da alta gestão e dos conselhos superiores. Além disso, não há evidências de que os relatórios produzidos pela Ouvidoria sejam considerados como subsídio para o processo de tomada de decisão.

6. AÇÕES CONSIDERADAS EXITOSAS, PRINCIPAIS DIFICULDADES ENFRENTADAS, PROPOSTAS DE AÇÕES PARA SUPERÁ-LAS

#Principais Dificuldades:

3. Governança e Conformidade Normativa

- **Atraso na atualização de instrumentos normativos:** Carta de Serviços, Plano de Dados Abertos e políticas de transparência.
- **Adequação insuficiente à LGPD:** necessidade de ações estruturadas de conformidade e proteção de dados pessoais.
- **Cumprimento parcial da Portaria CGU nº 581/2021:** falta de adoção integral do módulo de triagem do Fala.BR.
- **Ausência de câmaras técnicas/unidades correcionais:** para tratar manifestações qualificadas, sobretudo envolvendo estudantes.
- **Inoperância da Comissão de Ética Profissional:** denúncias represadas, risco de prescrição e falta de designação de servidor responsável.
- **Transparência ativa insuficiente:** agendas públicas dos agentes obrigatórios não publicadas de forma regular.

4. Infraestrutura Tecnológica e de Atendimento

- **Equipamentos defasados:** computadores, nobreaks e outros itens de TI inadequados às demandas de atendimento digital e gestão de plataformas.
- **Atendimento de Ouvidoria confundido com serviço de SAC:** comunidade recorre à Ouvidoria por informações básicas (contatos, avisos, informações de editais, etc.) que deveriam estar disponíveis no website da Universidade.
- **Falta de sinalização física:** inexistem placas ou indicações visuais no campus que orientem sobre a localização da Ouvidoria, o que dificulta o acesso e a identificação da unidade pelos usuários.

6. AÇÕES CONSIDERADAS EXITOSAS, PRINCIPAIS DIFICULDADES ENFRENTADAS, PROPOSTAS DE AÇÕES PARA SUPERÁ-LAS

#Propostas de Ações:

1. Recursos Humanos e Estrutura Organizacional

- *Reposição de quadro efetivo*: propor a inclusão de vagas específicas para a Ouvidoria nos próximos concursos públicos da instituição, assegurando a lotação de servidores estáveis e dedicados à unidade. Alternativamente, enquanto não houver concurso, avaliar a realização de processo seletivo interno ou a redistribuição de servidores, de modo a garantir continuidade, memória institucional e a qualidade dos serviços prestados.
- *Descentralização*: criar pontos de atendimento presenciais nos campi do interior e canais digitais específicos para ampliar o acesso da comunidade universitária.
- *Gestão da continuidade*: elaborar plano de transição institucional, prevendo a manutenção das ações em caso de mudança de gestão.

2. Independência e Conflito de Interesses

- *Separação de funções*: redistribuir atividades (como LGPD, Carta de Serviços e Transparência Ativa) para outras unidades administrativas, mitigando conflitos de interesse.
- *Fortalecimento da autonomia*: propor alteração normativa para vincular a Ouvidoria diretamente ao Conselho Universitário ou órgão colegiado, reduzindo interferências políticas.
- *Integração em espaços decisórios*: garantir assento da Ouvidoria, com direito a voz, nas reuniões da gestão superior e dos conselhos, institucionalizando o uso dos relatórios da unidade como subsídio de gestão.
- *Prevenção a canais paralelos*: desenvolver campanha institucional esclarecendo a comunidade sobre o papel oficial da Ouvidoria, além de orientar unidades acadêmicas sobre fluxos adequados de denúncias.

6. AÇÕES CONSIDERADAS EXITOSAS, PRINCIPAIS DIFICULDADES ENFRENTADAS, PROPOSTAS DE AÇÕES PARA SUPERÁ-LAS

#Propostas de Ações:

3. Governança e Conformidade Normativa

- *Atualização normativa*: instituir calendário anual para revisão da Carta de Serviços, Plano de Dados Abertos e demais instrumentos de transparência.
- *Adequação à LGPD*: criar plano de ação estruturado para conformidade, com designação formal de equipe de apoio ao Encarregado de Dados.
- *Cumprimento integral da Portaria CGU nº 581/2021*: implantar o módulo de triagem do Fala.BR e capacitar servidores para seu uso.
- *Câmaras técnicas e correcionais*: propor a criação de instâncias especializadas para análise de manifestações complexas (como assédio e conduta estudantil).
- *Reativação da Comissão de Ética*: designar membros efetivos, instituindo prazos para análise e resolução das denúncias.
- *Fortalecimento da transparência ativa*: observação da legislação quanto ao cumprimento da publicidade da agenda de compromissos públicos pelos agentes obrigatórios (APO) da UFMT.

4. Infraestrutura Tecnológica e de Atendimento

- *Modernização tecnológica*: substituir equipamentos defasados e ampliar infraestrutura digital para garantir maior agilidade no atendimento.
- *Portal informativo*: melhorar o website da Universidade para disponibilizar informações básicas (contatos, editais, comunicados), evitando o uso indevido da Ouvidoria como SAC.
- *Sinalização física*: instalar placas e painéis nos campi indicando a localização da Ouvidoria.
- *Atendimento humanizado*: promover treinamentos para diferenciar demandas de informação de manifestações de ouvidoria.

7. INFORMAÇÕES SOBRE OS SERVIÇOS AVALIADOS

A unidade de Ouvidoria considerou 99% das manifestações solucionadas com o fornecimento de uma resposta conclusiva por meio do sistema Fala.BR. No entanto, as avaliações das respostas indicaram um nível de satisfação razoável, revelando que, muitas vezes, os usuários não se sentem confortáveis com as respostas fornecidas pela Ouvidoria. Isso ocorre porque a resolução final, em diversos casos, depende da unidade técnica responsável, e não diretamente da Ouvidoria.



Os serviços avaliados incluem o atendimento da Ouvidoria e a eficácia do canal de denúncias, com feedbacks que destacaram aspectos positivos relacionados à eficiência e transparência. Como parte das melhorias contínuas, foram implementadas ações como a revisão dos procedimentos de atendimento e a capacitação da equipe para aprimorar a mediação entre usuários e unidades técnicas.

8. MONITORAMENTO DA CARTA DE SERVIÇOS

A Carta de Serviços da UFMT é um documento dinâmico, atualizado continuamente à medida que novos serviços são identificados. A versão mais recente está disponível no site da UFMT, na seção "Serviços", garantindo à comunidade amplo acesso às informações de interesse público.



A UFMT tem realizado ações a fim de mapear os seus principais serviços, considerando cinco aspectos fundamentais:

- Interação – O serviço requer a participação ativa do usuário para ser prestado.
- Personalização – Cada usuário recebe o serviço de forma individualizada, e não de maneira genérica.
- Sufficiência – O processo deve abranger desde a solicitação (inscrição, requisição, convocação, etc.) até a entrega do resultado ou resposta final, seja ela positiva ou negativa.
- Processo Padrão – O serviço segue um fluxo definido, com etapas claras que o usuário deve cumprir, salvo imprevistos.
- Usuário Externo – O serviço deve atender diretamente à população, e não apenas às demandas internas da instituição.

Havendo a identificação de um serviço sob essas premissas, a Carta é atualizada.

9. CONCLUSÃO

O Relatório Anual de Ouvidoria de 2024 evidencia o papel estratégico da Ouvidoria-Geral da UFMT como elo entre a comunidade acadêmica, a sociedade e a gestão universitária. Ao longo do período, foram recebidas 489 manifestações, representando um decréscimo em relação ao ano anterior, mas ainda refletindo a relevância do canal para acolher denúncias, solicitações e reclamações. Do total, 90% foram consideradas solucionadas no sistema Fala.BR, demonstrando compromisso com a celeridade e a transparência. Contudo, os níveis de satisfação revelam a necessidade de fortalecer a mediação com as unidades técnicas responsáveis pelas respostas finais.

Os resultados apresentados também evidenciam avanços, como a manutenção da agilidade no atendimento, a consolidação de relatórios gerenciais e a implementação de ações de comunicação mais claras. Entretanto, persistem desafios estruturais que podem comprometer a efetividade da Ouvidoria, como a vacância de servidores efetivos, o acúmulo de funções no cargo de Ouvidor-Geral, a insuficiente participação em espaços decisórios e a carência de mecanismos de governança e transparência plenamente consolidados.

Nesse contexto, as propostas de ações delineadas ao longo do relatório reforçam a necessidade de:

- recomposição do quadro de pessoal com vagas específicas para a Ouvidoria;
- separação e redistribuição de funções que geram potenciais conflitos de interesse;
- fortalecimento da autonomia e integração da Ouvidoria nos processos decisórios;
- modernização tecnológica e adequação às normas de transparência e proteção de dados.

Assim, a Ouvidoria reafirma seu compromisso em atuar de forma independente, imparcial e acessível, contribuindo para o aprimoramento da gestão universitária e para a construção de um ambiente institucional mais ético, participativo e transparente. O enfrentamento das dificuldades identificadas, aliado à implementação das ações propostas, será determinante para consolidar a Ouvidoria como instrumento essencial de controle social e de promoção da cidadania no âmbito da UFMT.

CONTATOS

Para mais informações, a Ouvidoria da UFMT está à disposição por meio do e-mail: ouvidoria@ufmt.br e pelo telefone (65) 3313-7210.