



UNIVERSIDADE FEDERAL DE MATO GROSSO

Ofício nº 97/2025/REITORIA - OUVIDORIA/UFMT

Cuiabá, 08 de maio de 2025.

À Gestão Superior da Universidade Federal de Mato Grosso (UFMT)

Magnífica Reitora,

PROF.^a MARLUCE APARECIDA SOUZA

Assunto: ***Relatório Trimestral de Ouvidoria - REITORIA - OUVIDORIA/UFMT /2025 - 1T/2025.***

Senhora Reitora,

Considerando a RESOLUÇÃO CONSUNI-UFMT N.º 41, DE 25 DE AGOSTO DE 2021, que dispõe sobre alteração e atualização do Regimento Interno da Ouvidoria Geral da Universidade Federal de Mato Grosso.

Considerando os objetivos da Ouvidoria-Geral da UFMT, dentre os quais, ser uma instância permanente de controle e participação social para aprimoramento da Gestão Universitária.

Apraz cumprimentá-la cordialmente, ao tempo em que vimos respeitosamente SUBMETER para vossa apreciação e conhecimento o Relatório Trimestral de Atividades da Ouvidoria referente aos meses de janeiro, fevereiro e março de 2025 (7896414), o qual em linhas gerais evidencia as principais demandas da UFMT durante o - quarto trimestre de 2024.

Para fomentar e promover o controle social no âmbito universitário, sugerimos a ampla divulgação do relatório (7896414) para a comunidade acadêmica da UFMT.

Sem mais para o momento, renovamos nossos protestos de estima e elevada consideração e nos colocamos à disposição para maiores esclarecimentos.

Paulo Sérgio Almeida-Santos

Ouvidor-Geral

(65)3313-7210

ouvidoria@ufmt.br



Documento assinado eletronicamente por **PAULO SERGIO ALMEIDA DOS SANTOS, Ouvidor(a) da Universidade Federal de Mato Grosso**, em 09/05/2025, às 10:42, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



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 **7893538** e o código CRC **CE093135**.

Referência: Processo nº 23108.035339/2025-91

SEI nº 7893538

Universidade Federal de Mato Grosso - Av. Fernando Corrêa da Costa, n 2367 - Bairro Boa Esperança - Cuiabá/MT - CEP 78060-900

1T/2025



Relatório Trimestral de Ouvidoria

MARÇO DE 2025

EQUIPE DE OUVIDORIA

Paulo Sérgio Almeida-Santos
Ouvidor-Geral

Leandro Matos
Ouvidor-Substituto

Contatos:

☎ (65)3313-7210

@ouvidoria@ufmt.br



Universidade Federal de Mato Grosso - UFMT



CAMPUS CUIABÁ/VARZEÁ GRANDE

- Mais de 60 Cursos de Graduação Presencial
- Mais de 53 Cursos de Pós-graduação *Stricto-Sensu*
- Mais de 14,5 mil estudantes de Graduação e Pós-graduação *Stricto-Sensu*
- Mais 2,6 mil servidores docentes e TAE

<https://www.ufmt.br/>



CAMPUS ARAGUAIA

- Mais de 16 Cursos de Graduação Presencial
- Mais de 4 Cursos de Pós-graduação *Stricto-Sensu*
- Mais de 2,5 mil estudantes de Graduação e Pós-graduação *Stricto-Sensu*
- Mais 300 servidores docentes e TAE

<https://www.ufmt.br/campus/araguaia>



CAMPUS SINOP

- Mais de 11 Cursos de Graduação Presencial
- Mais de 4 Cursos de Pós-graduação *Stricto-Sensu*
- Mais de 3,2 mil estudantes de Graduação e Pós-graduação *Stricto-Sensu*
- Mais 350 servidores docentes e TAE

<https://www.ufmt.br/campus/sinop>

Ouvidoria- Geral da UFMT

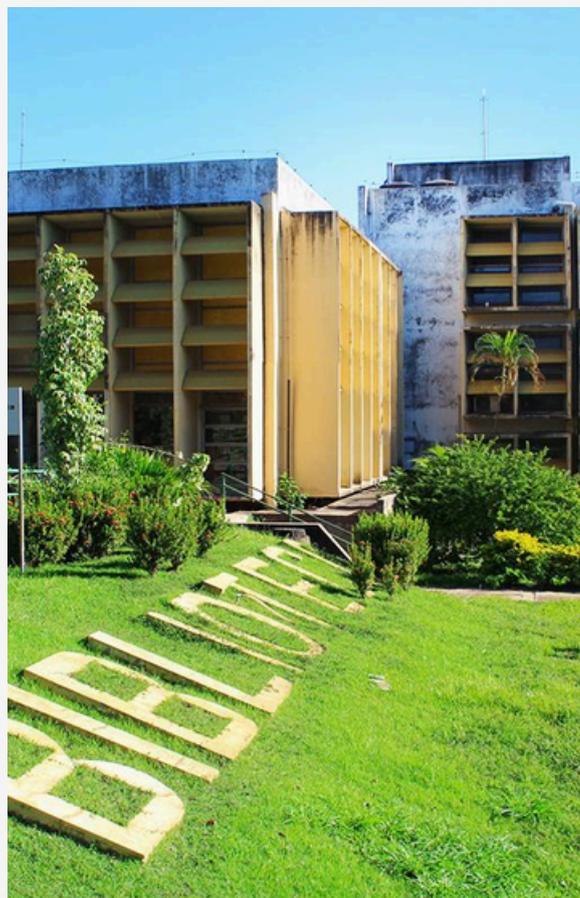
Uma instância permanente de controle e participação social com a finalidade de aprimoramento da Gestão Universitária.

Saudações!

A função da Ouvidoria é realizar a análise preliminar das manifestações direcionadas à UFMT, enquanto a apuração dos fatos cabe a cada unidade técnica da Instituição.

No entanto, ao realizar nossas atividades, fomentando o controle social no âmbito universitário e salvaguardando os direitos dos usuários dos serviços prestados pela UFMT, buscamos seguir as melhores práticas de ouvidoria, especialmente em relação ao ceticismo e à imparcialidade profissional.

Nossa atuação segue rigorosamente nosso regimento interno e todas as normas pertinentes, incluindo o respeito à legislação de proteção ao denunciante e a garantia de um fluxo de atendimento adequado.



O relatório que segue é um demonstrativo simples e ágil a fim de conhecermos as principais demandas da UFMT no primeiro trimestre de 2025.

Espera-se, assim, que este relatório seja útil para a alta administração universitária e demais unidades da instituição, a fim de garantir que os serviços prestados sejam adequados, observando diariamente princípios de boas práticas na prestação de serviços públicos: regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, abrangência, transparência e cortesia, conforme estabelecido na Lei nº 13.460/2017.

Atenciosamente,

Equipe da Ouvidoria-Geral UFMT



Manifestações em números

No primeiro trimestre de 2025, a Ouvidoria recebeu um total de **131 manifestações**, representando um ligeiro decréscimo de 7,7% em relação ao trimestre anterior, com 101 registros.

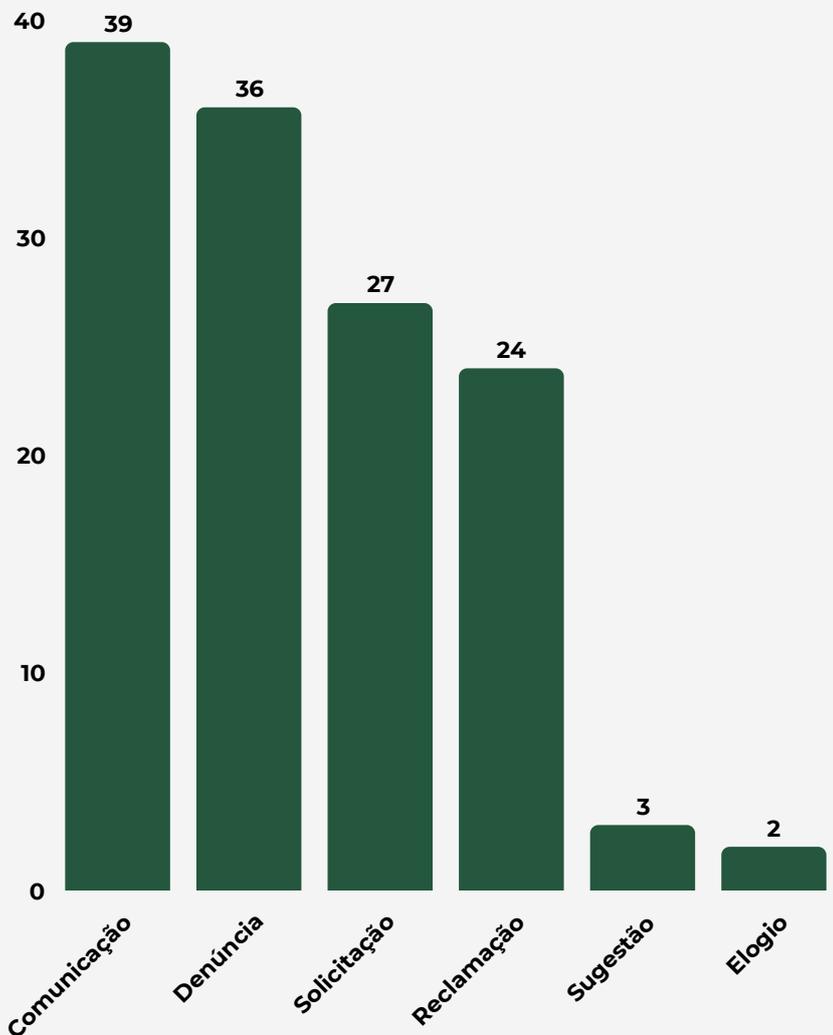
O mês com maior número de demandas foi março, com 57 manifestações, seguido por fevereiro, com 52, e janeiro, com 22 registros.

Durante o mesmo período, a Ouvidoria manteve, em média, 30 atendimentos através do seu "Balcão Virtual" (*WhatsApp* e *e-mail*).

A taxa de arquivamento de manifestações foi de 17%.

Para uma atuação mais efetiva das unidades de apuração, é importante que o usuário traga o máximo de informações possíveis quanto ao fato/ato a ser denunciado.

Não se preocupe, nós garantimos a proteção total da identidade de nossos usuários.



PRINCIPAIS AÇÕES

A Ouvidoria exerce apenas um papel mediador nas relações envolvendo as instâncias universitárias e os integrantes das comunidades interna e externa da UFMT, não possuindo, portanto, caráter administrativo, executivo, judicativo ou deliberativo.

A apuração dos fatos compete às unidades apuratórias e correicionais da UFMT, por exemplo: Corregedoria, Comissão de Ética Profissional, Comissões investigativas dos Institutos e Faculdades etc.



DENÚNCIAS 01

As manifestações que não foram arquivadas automaticamente devido à falta de informações mínimas para apuração ainda continuam sendo analisadas para verificar se são admissíveis pelas unidades correicionais, em particular a Corregedoria-Geral e a Comissão de Ética Profissional da UFMT. **Dúvidas relacionadas ao andamento dessas apurações podem ser dirimidas através dos contatos da Ouvidoria: (65)3313-7210 (Tel./WhatsApp) ou ouvidoria@ufmt.br**

02 RECLAMAÇÕES & SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIAS

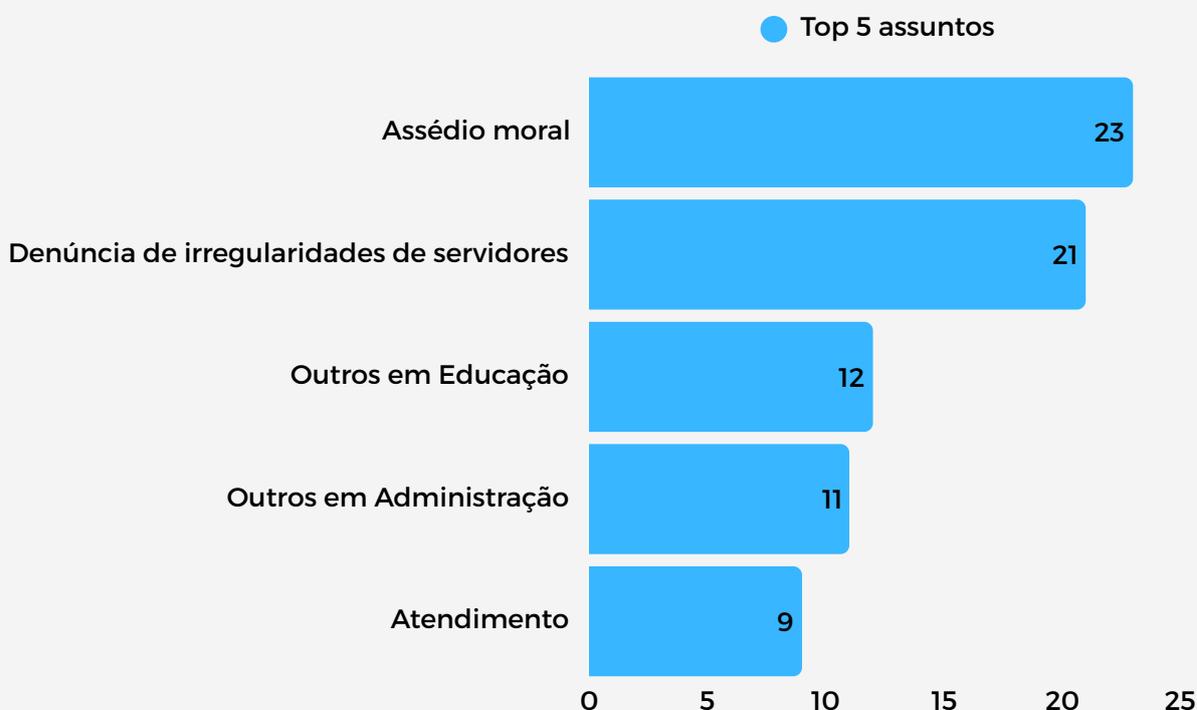
Todas as reclamações e solicitações foram respondidas pelas unidades, e uma resposta conclusiva foi fornecida aos usuários via Plataforma Fala.BR. Observou-se o esforço das unidades da UFMT em resolver os casos, garantindo a regularidade, continuidade, efetividade, segurança, transparência e cortesia nos serviços prestados.

ELOGIOS & SUGESTÕES 03

No trimestre, foi registrado um elogio reconhecendo o atendimento de excelência prestado pela Coordenação de Administração Escolar (CAE/PROEG), com destaque para a Gerência de Expedição, Registro e Revalidação de Diplomas, pela cordialidade, disponibilidade e clareza nas orientações aos estudantes. Também foram recebidas três sugestões de melhoria. A primeira solicitou a incorporação de um livro digital com capítulos sobre práticas pedagógicas ao acervo da biblioteca da UFMT, com o objetivo de ampliar o acesso dos estudantes ao conteúdo. A segunda sugeriu a instalação de lixeiras seletivas e a criação de projetos voltados à sustentabilidade e à inclusão de idosos, como hortas comunitárias, oficinas de reciclagem e educação ambiental. A terceira tratou da necessidade de reforçar a segurança em espaços de convivência no campus, como o parque aquático e a Praça do Verde, diante da presença de usuários de drogas nesses locais. As sugestões foram encaminhadas às unidades competentes para análise.

Assuntos mais frequentes

As classificações mais frequentes representam as opções disponíveis para categorizar o conteúdo de cada tipo de manifestação recebida pela Ouvidoria.



Para melhorar nossos serviços, as unidades da UFMT estão sempre implementando melhorias específicas em cada um dos assuntos mais frequentes, visando criar um ambiente mais eficiente e acolhedor para todos.

Se você tem sugestões de melhoria, não hesite em compartilhá-las conosco! Juntos, podemos aprimorar continuamente os serviços oferecidos pela UFMT. Utilize a Plataforma Fala.BR para registrar suas ideias de melhoria, simplificação ou qualquer proposta que ajude a tornar nossos serviços mais eficientes e acessíveis.

Sua participação é fundamental para construir uma universidade cada vez melhor e mais transparente!

Subassuntos mais recorrentes

Os subassuntos são uma especificação dos temas relacionados aos tipos de manifestação recebidos pela Ouvidoria.



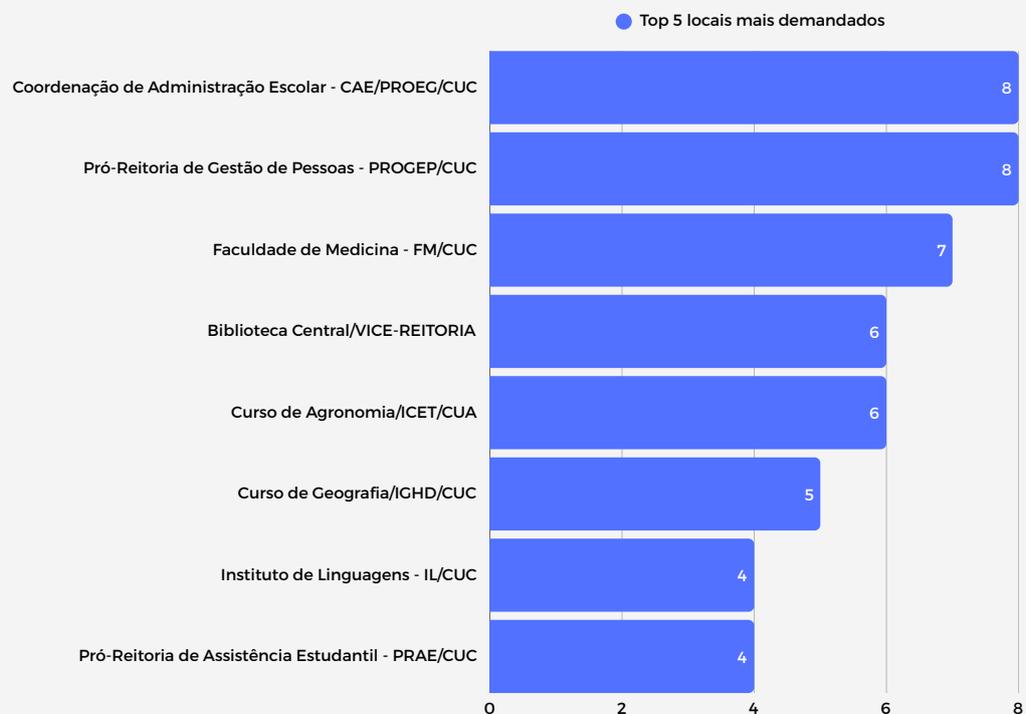
Para melhorar nossos serviços, as unidades da UFMT estão sempre realizando melhorias específicas em cada um dos principais subassuntos, com o objetivo de criar um ambiente mais eficiente e acolhedor para todos.

Se você tem sugestões de melhoria, não hesite em compartilhá-las conosco! Juntos, podemos aprimorar continuamente os serviços oferecidos pela UFMT. Utilize a Plataforma Fala.BR para registrar suas ideias de melhoria, simplificação ou qualquer proposta que ajude a tornar nossos serviços mais eficientes e acessíveis.

Sua participação é fundamental para construir uma universidade cada vez melhor e mais transparente!

Locais mais demandados

A importância dos locais mais demandados possibilita na capacidade de identificar áreas de foco para melhorias e alocar recursos de forma eficiente.

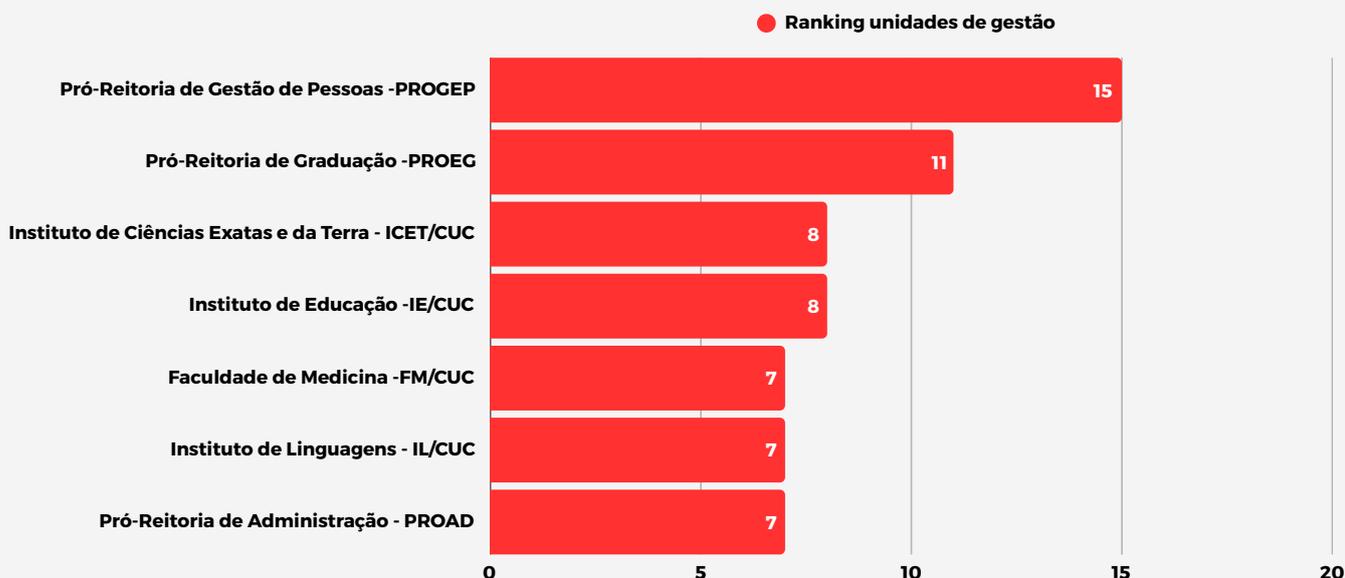


As manifestações ocorridas nesses locais correspondem a mais de 37% das demandas recebidas pela Ouvidoria no trimestre.

Ao identificar os locais ou áreas onde há maior demanda, é possível compreender quais são as necessidades mais urgentes ou críticas. Isso permite direcionar esforços e recursos de maneira mais eficiente, concentrando-os onde são mais necessários e onde podem gerar um impacto mais significativo em termos de melhorias.

Ranking unidades de Gestão

O ranking das unidades de gestão mais demandadas nas manifestações de ouvidoria é crucial para identificar áreas de melhoria e direcionar recursos de forma eficaz.



As demandas dessas unidades de gestão representam mais de 32% das manifestações recebidas pela Ouvidoria no acumulado até o trimestre (131).

Os Campi mais representativos foram Cuiabá (110), seguido do Araguaia (9) e Sinop (7), manifestações respectivamente. (*5 são outros ou externos).

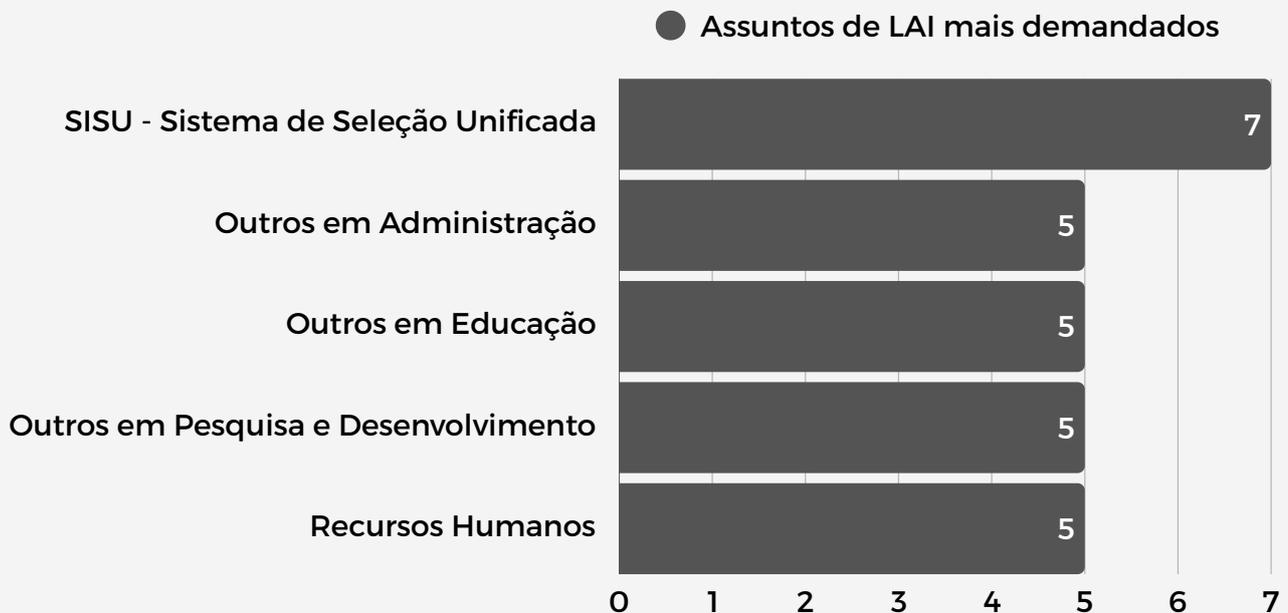
Atenção!!!

O fato de uma unidade estar no topo do ranking de manifestações da Ouvidoria não significa, necessariamente, que ela não esteja seguindo as boas práticas do serviço público.

Esse destaque pode, em alguns casos, ser resultado de demandas sazonais relacionadas à própria atividade da unidade.

Assuntos de LAI mais demandados

Os temas mais solicitados através da Lei de Acesso à Informação (LAI) evidenciam a importância de promover sua divulgação por meio da transparência passiva, utilizando políticas de dados abertos.



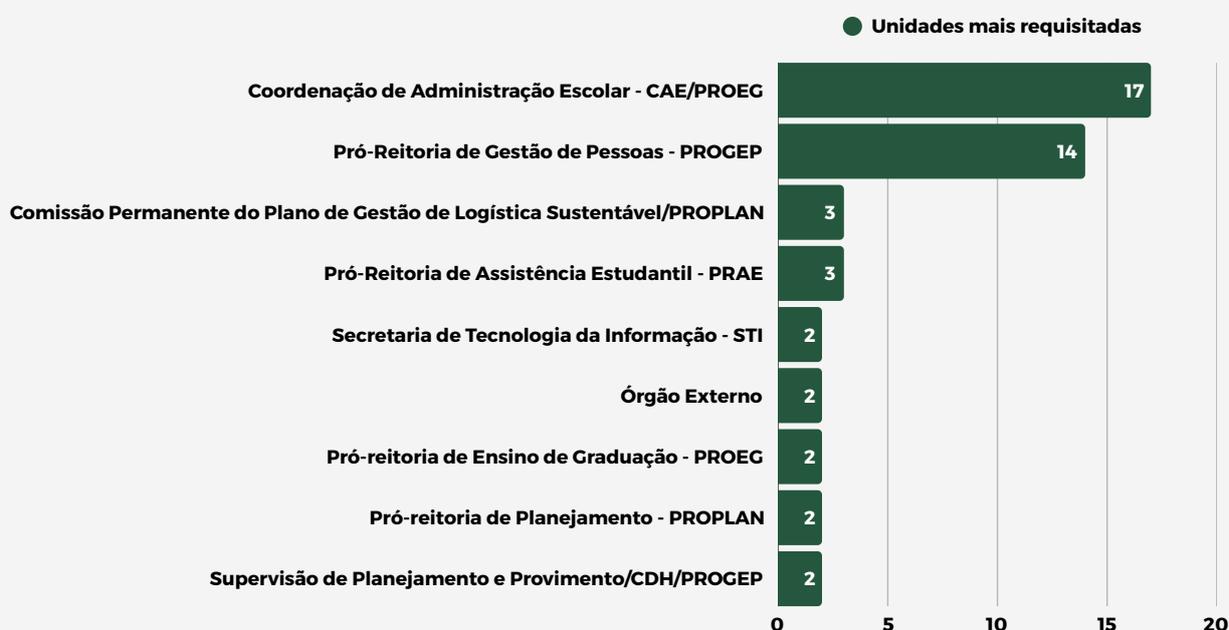
Durante o período analisado, mais de 70% dos pedidos de acesso à informação protocolados na Plataforma Fala.BR estavam relacionados a esses assuntos

Tempo médio de respostas aos pedidos de acesso à informação: 7 dias.

Os pedidos de acesso à informação devem ser respondidos dentro de 20 dias, podendo esse prazo ser estendido por mais 10 dias mediante justificativa expressa.

Unidades mais requisitadas

A análise do *ranking* das unidades mais demandadas por pedidos de LAI destaca a necessidade de aumentar a disponibilidade de informações por meio da transparência passiva, utilizando políticas de dados abertos.



Os pedidos de informações junto a essas unidades, representaram mais de 78% dos requerimentos recebidos pelo SIC no período.

Dos 60 pedidos de LAI, todos foram respondidos com o devido fornecimento das informações solicitadas.

*Mais detalhes sobre a promoção da transparência ativa no âmbito da UFMT, visite a página de Acesso à Informação da Instituição:
<https://www.ufmt.br/unidade/acessoainformacao>*



Considerações Finais

Apesar do número de manifestações registradas nesse período e da pouca avaliação disponível sobre os serviços oferecidos pela Ouvidoria da UFMT, acreditamos que as unidades acadêmicas e administrativas da instituição conseguiram atender de forma satisfatória às principais demandas dos usuários no primeiro trimestre de 2025.

Ao longo do período, a Ouvidoria recebeu um total de 131 manifestações e 60 pedidos de acesso à informação. Comparando com o trimestre anterior, houve uma redução de 7% nas manifestações e de 2% nos pedidos de acesso à informação.

Continuamos dedicados à nossa missão de manter os canais de comunicação entre a gestão da universidade e os usuários dos nossos serviços sempre abertos. Nosso objetivo é incentivar o exercício da cidadania, o controle social e a participação ativa de todos, sempre buscando melhorar a administração universitária e garantir os direitos de quem utiliza nossos serviços.

A síntese das manifestações por tipo, assunto, subassuntos, unidades de gestão, etc., pode ser obtida na página da Ouvidoria:

https://www.ufmt.br/unidade/ouvidoria/pagina/relatorios/1101#top_page

Para registrar uma manifestação junto à Ouvidoria-Geral da UFMT utilize preferencialmente a Plataforma Fala.BR <<https://falabr.cgu.gov.br/web/home>>, ou entre em contato conosco via *WattsApp* (65-3313-7210), [para orientações ou esclarecimentos.](#)

