



UNIVERSIDADE FEDERAL DE MATO GROSSO

Ofício nº 181/2025/REITORIA - OUVIDORIA/UFMT

Cuiabá, 05 de agosto de 2025.

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

Magnífica Reitora,

PROF.^a MARLUCE APARECIDA SOUZA

Assunto: ***Relatório Trimestral de Ouvidoria - 2T/2025.***

Considerando a **Resolução CONSUNI-UFMT nº 41, de 25 de agosto de 2021**, que dispõe sobre a 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 o 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 abril, maio e junho de 2025 (8219658), o qual, em linhas gerais, evidencia as principais demandas da UFMT durante o segundo trimestre de 2025.

Como destaque, informamos que entre as manifestações registradas no segundo trimestre de 2025, **de um total de 159**, destacaram-se cinco temas mais citados pelos usuários. O "**assédio moral**" foi o assunto mais recorrente, **totalizando 23 registros**, evidenciando a necessidade de atenção contínua à cultura organizacional e às relações acadêmica e de trabalho na instituição. Em seguida, a "**denúncia de irregularidades de servidores**" foi o segundo tema mais demandado, com **15 manifestações**, refletindo a relevância do fortalecimento dos mecanismos de integridade e fiscalização interna. Na sequência, temas classificados como "**outros em administração**" somaram **14 registros**, abrangendo diversas questões administrativas não categorizadas em tópicos específicos, mas que impactam o cotidiano acadêmico e institucional. A "**conduta docente**" apareceu com **10 registros**, indicando preocupações relacionadas ao comportamento de professores em sala de aula e nas interações institucionais. Por fim, "**outros em educação**" foi citado em **9 manifestações**, reunindo temas diversos associados ao ambiente educacional, incluindo metodologias de ensino, práticas pedagógicas e questões acadêmicas gerais.

Adicionalmente, no âmbito dos **pedidos de acesso à informação (LAI)**, foram registrados **78 requerimentos** no período. Dentre estes, os temas mais demandados pelos solicitantes foram: **Recursos Humanos** (16 pedidos), **Outros em Pesquisa e Desenvolvimento** (14 pedidos), **Informações Processuais** (6 pedidos), **Outros em Administração** (5 pedidos) e **Outros em Educação** (4 pedidos). Esses dados refletem as principais áreas de interesse da sociedade em relação à transparência e acesso a informações da Universidade.

Para fomentar e promover o controle social no âmbito universitário, sugerimos a ampla divulgação do referido relatório (8219658) 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

OUVIDORIA-GERAL DA UFMT

Universidade Federal de Mato Grosso

□ **Campus Universitário Cuiabá – Bloco Casão, Térreo**

Cuiabá – MT | CEP: 78060-900

□ **(65) 3313-7210 | ✉ ouvidoria@ufmt.br**

□ **<https://ufmt.br/unidade/ouvidoria>**

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



Documento assinado eletronicamente por **PAULO SERGIO ALMEIDA DOS SANTOS, Ouvidor(a) da Universidade Federal de Mato Grosso**, em 05/08/2025, às 17:56, 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 **8219604** e o código CRC **AA5D56A4**.

Referência: Processo nº 23108.066192/2025-81

SEI nº 8219604

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

2T/2025



Relatório Trimestral de Ouvidoria

JUNHO DE 2025

EQUIPE DE OUVIDORIA

Paulo Sérgio Almeida-Santos
Ouvidor-Geral

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.

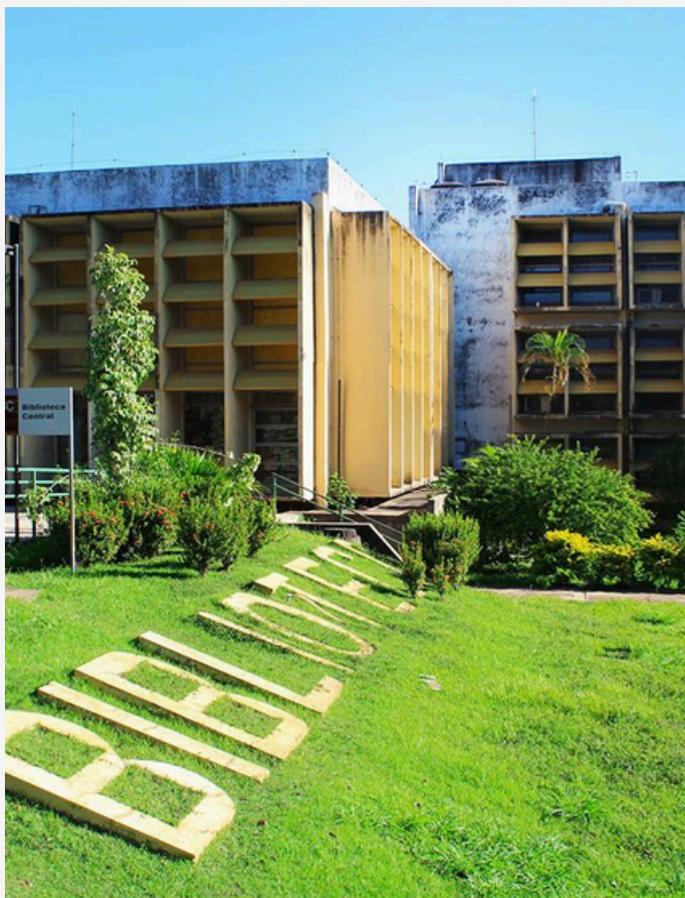
Saudações Acadêmicas!

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 segundo trimestre de 2025.**



Espera-se, portanto, que este relatório, além de servir como **instrumento de controle social e transparência para todas as partes interessadas**, seja útil à alta administração e às demais unidades da Universidade, contribuindo para o aprimoramento contínuo dos serviços prestados. Busca-se, assim, a observância diária dos princípios que regem as boas práticas na prestação dos serviços públicos: **regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, abrangência, transparência e cortesia**, conforme estabelece a Lei n.º 13.460/2017.

Atenciosamente,
Equipe da Ouvidoria-Geral/UFMT



Manifestações em números

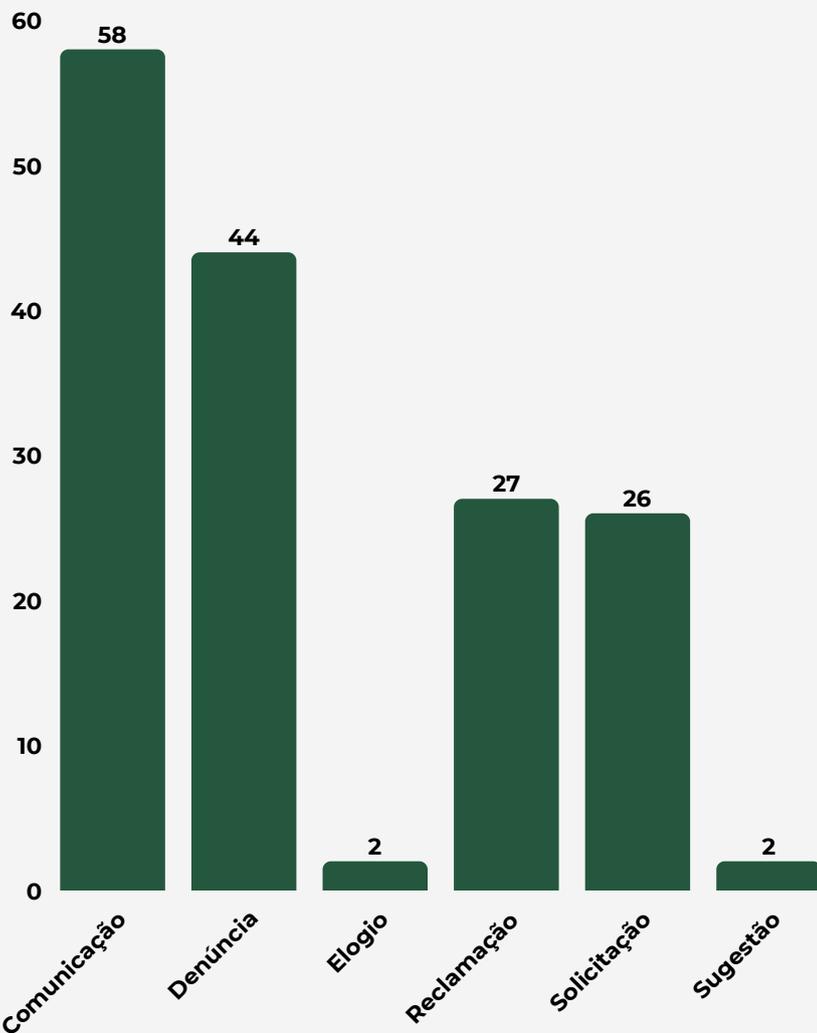
No **segundo trimestre de 2025**, a Ouvidoria recebeu um **total de 159 manifestações**, representando um acréscimo superior a 21% em relação ao trimestre anterior, com 131 registros.

O mês com maior número de demandas foi **junho, com 67** manifestações, seguido por **maio, com 53**, e **abril, com 39** registros.

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

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 respeitamos e 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 **denúncias, um total de 102**, que não foram **arquivadas (um total de 29)** automaticamente por ausência de informações mínimas para o encaminhamento ou por falta de elementos suficientes para apuração pelas unidades correicionais ainda continuam em análise até o fechamento deste relatório, a fim de verificar sua admissibilidade por parte das referidas unidades, em particular a Corregedoria-Geral e Comissões investigativas de Institutos e Faculdades 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

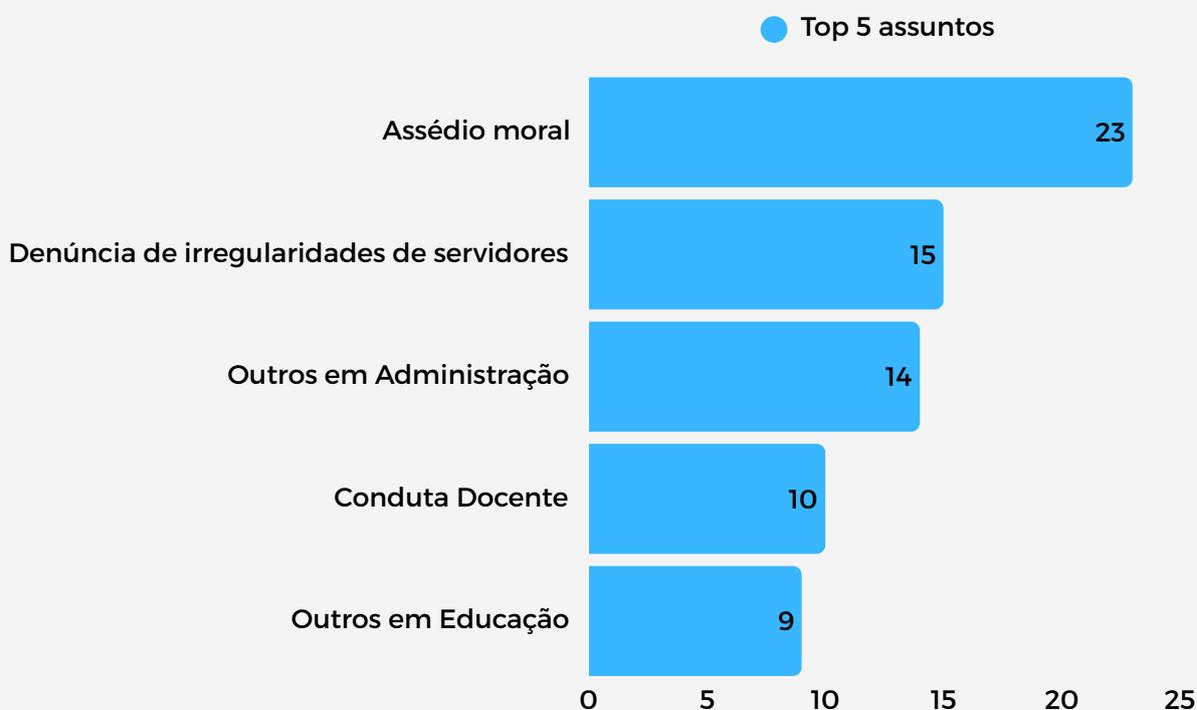
Todas as **27 reclamações e 26 solicitações de providências** foram respondidas pelas unidades, e uma resposta conclusiva foi fornecida aos usuários via Plataforma Fala.BR. Observou-se o esforço das unidades da UFMT em resolver os casos, garantindo a regularidade, continuidade, efetividade, segurança, transparência e cortesia nos serviços prestados.

ELOGIOS & SUGESTÕES 03

No segundo trimestre de 2025, a UFMT recebeu **dois elogios e duas sugestões** por meio do canal Fala.BR. Um dos elogios destacou a atuação do professor Frederico Aires Brito, coordenador do PPGEEN, pela dedicação e apoio aos estudantes, enquanto o outro reconheceu o atendimento eficiente da equipe da Gráfica da UFMT, em especial do servidor Sr. Alcione, no apoio ao Laboratório de Ornitologia. As sugestões encaminhadas trataram da incorporação de livro digital com conteúdo pedagógico ao acervo da biblioteca e da melhoria nas condições de atendimento da unidade móvel da MTU durante o cadastro do transporte estudantil, com proposta de realocação para espaço coberto e adequado.

Assuntos mais frequentes

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



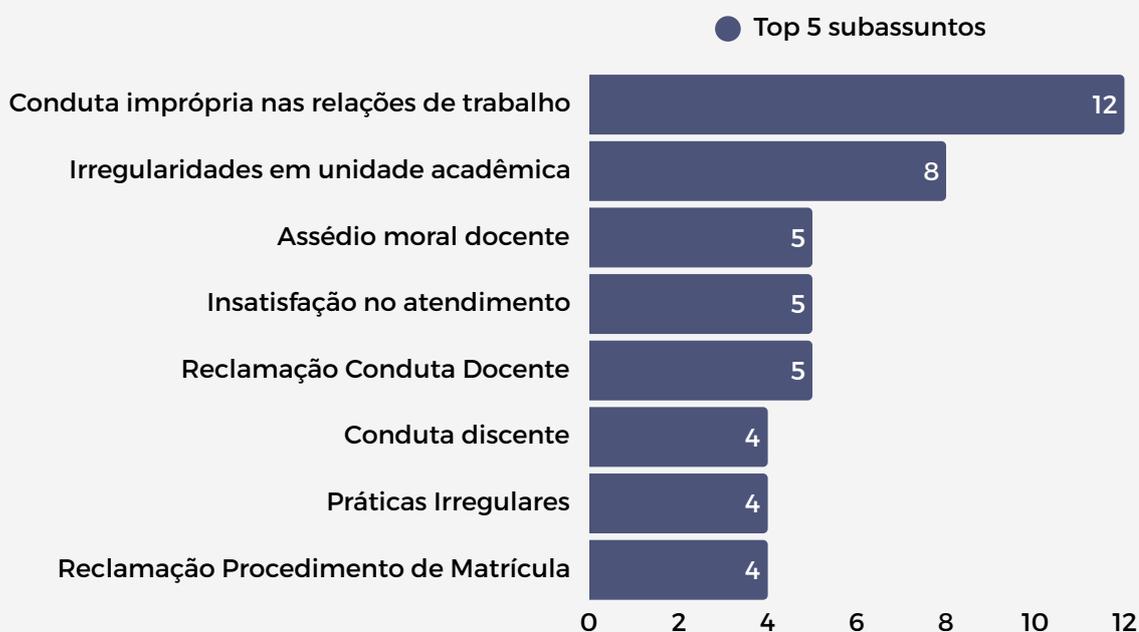
Para melhorar nossos serviços, as unidades da UFMT estão sempre implementando melhorias específicas em cada um dos assuntos mais frequentes, visando criar um ambiente mais eficiente e acolhedor para todos.

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.



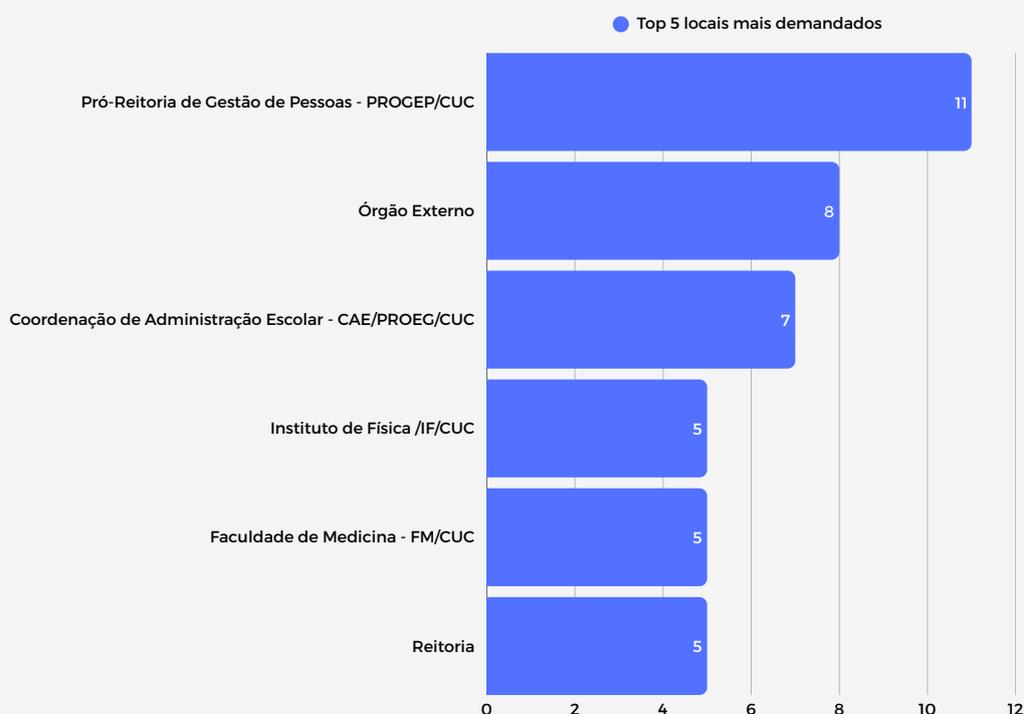
Para melhorar nossos serviços, as unidades da UFMT estão sempre realizando melhorias específicas em cada um dos principais subassuntos, com o objetivo de criar um ambiente mais eficiente e acolhedor para todos.

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.

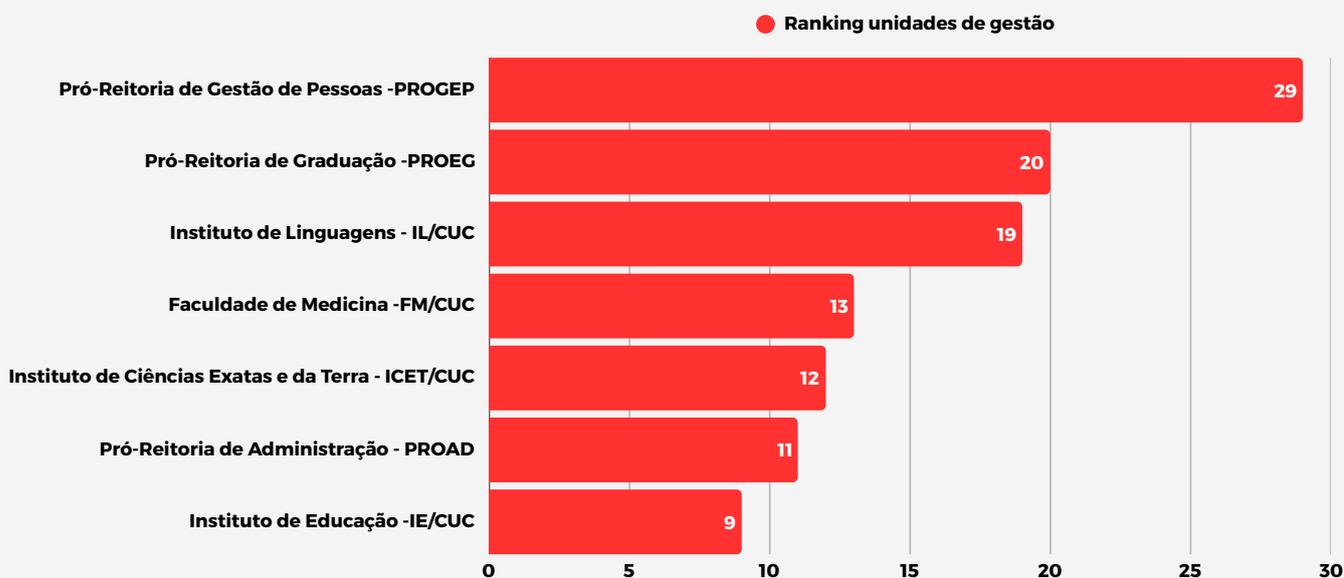


As manifestações ocorridas nesses locais correspondem a **mais de 25%** das demandas recebidas pela Ouvidoria no trimestre.

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 38%** das manifestações recebidas pela Ouvidoria no acumulado até o trimestre (290).

No acumulado, os campi mais demandados são **Cuiabá e Várzea Grande** (n=247), seguidos pelo **Campus do Araguaia** (n=14) e pelo **Campus de Sinop** (n=10), respectivamente.

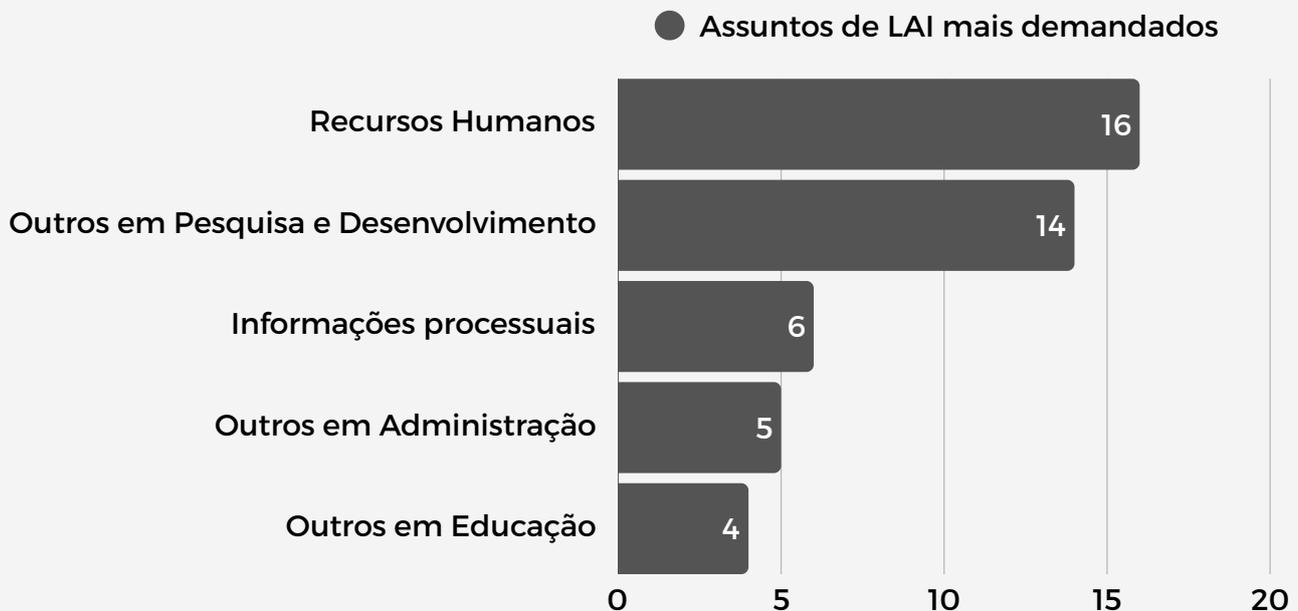
Além disso, **19 manifestações** são oriundas de entes externos e da Fundação Uniselva.

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.



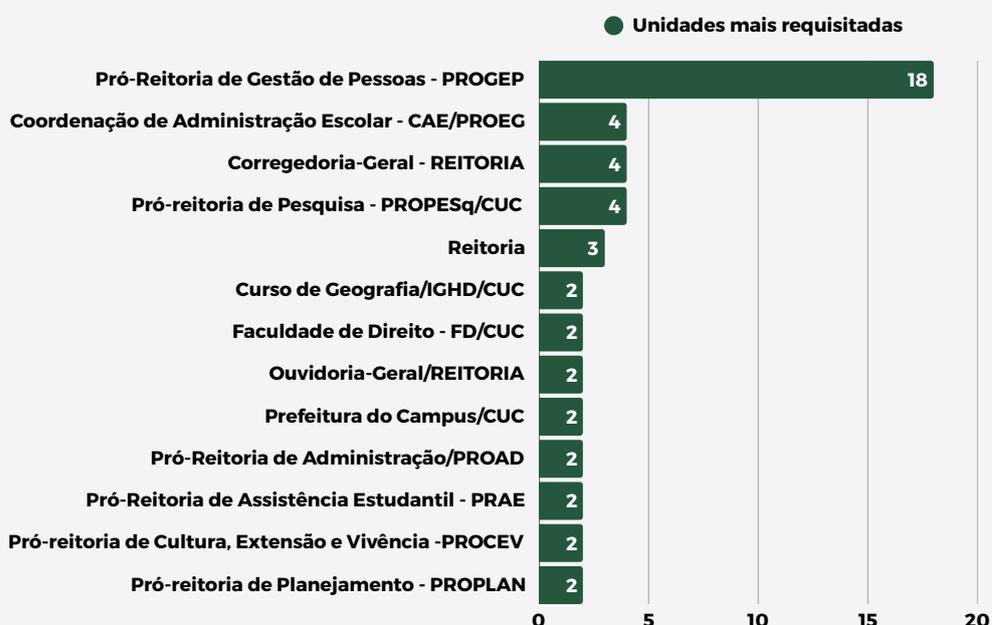
Durante o período analisado, mais de 57% dos pedidos de acesso à informação protocolados na Plataforma Fala.BR estavam relacionados a esses assuntos

Tempo médio de respostas aos pedidos de acesso à informação: 17 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 62% dos requerimentos recebidos pelo SIC/Ouvidoria no período.

Dos 78 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 da redução na força de trabalho da Ouvidoria no último trimestre, do volume de manifestações registradas no período e da limitada quantidade de avaliações sobre os serviços oferecidos, considera-se que as unidades acadêmicas e administrativas da UFMT conseguiram, de forma geral, atender satisfatoriamente às principais demandas dos usuários no segundo trimestre de 2025.

Ao longo do período, a Ouvidoria recebeu um total de **159 manifestações e 78 pedidos de acesso à informação**. Comparando com o trimestre anterior, houve um aumento de 21% nas manifestações e de 30% nos pedidos de acesso à informação.

Por fim, reforçamos que continuamos dedicados à nossa missão de manter os canais de comunicação entre a gestão e os usuários dos serviços da UFMT sempre disponíveis. **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.**



Atenção! Para registrar uma manifestação ou solicitar um pedido de acesso à informação 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)/ouvidoria@ufmt.br, para orientações ou esclarecimentos (ou escaneie o QR Code ao lado).

Ouvidoria-Geral da UFMT uma instância permanente de controle e participação social com a finalidade de aprimoramento da Gestão Universitária.