



## RELATÓRIO GERENCIAL OUVIDORIA/SIC 2017 ABRIL – DEZEMBRO

**Objetivo:** apresentar o trabalho desenvolvido pela Ouvidoria/SIC no período de abril a dezembro de 2017, em conformidade com os Plano de Trabalho aprovado pelo dirigente máximo do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Mato Grosso.

### *1. Manifestações e atendimentos registrados Sistema e-OUV*

MESES	ELOGIO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	DENÚNCIA	SUGESTÃO	MÊS
ABRIL (27)	0	0	1	0	0	01
MAIO	0	7	1	8	0	16
JUNHO	0	1	2	3	1	07
JULHO	0	4	10	1	0	15
AGOSTO	0	3	3	2	1	09
SETEMBRO	0	3	4	5	0	12
OUTUBRO	0	6	1	6	0	13
NOVEMBRO	0	2	1	8	0	11
DEZEMBRO	2	2	2	3	0	9
ANO	2	28	25	36	2	93

**Síntese:** em 2017, de 27 de abril a 20 de dezembro, a Ouvidoria atendeu a 93 manifestações, destas 4 se encontram na situação de “Resposta Temporária” e 89 concluídas. Dentre as concluídas, 4 foram encaminhadas para a Corregedoria.

### *2. Pedidos de Informações Registrados no e-SIC*

Tipo de acesso	Quantidade
Concedido	92
Negado	06
Parcialmente concedido	02
Informação inexistente	05
Não se trata de pedido de informação	05
Órgão não tem competência para responder sobre o assunto	04
Pergunta duplicada/repetida	02
Total de atendimentos: maio a 31 de dezembro de 2017	116

*Luiza do relato.*

04/10/18

*Gláucia Mara de Barros*

*mag*



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MEC – SETEC  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE MATO GROSSO  
REITORIA/OUVIDORIA

### 3. Capacitações Feitas

Modalidade	Meses	Curso	Carga horária
Enap – A distância - Gratuita	maio	Gestão em Ouvidoria	20h
	junho	Acesso a Informação	20 h
		Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias	20h
	Junho	Controle Social	20h
	Setembro	Dados Abertos	20h
Ética e Serviço Público		20h	
Presencial (Cuiabá) Profoco-CGU - Gratuita	junho	Práticas em Atendimento ao Cidadão em Ouvidoria	20h
Total Carga Horária Capacitações			140h

### 4. Capacitação Ministrada

Curso	Ementa	Número participantes/Carga Horária	Resultado
Redação com foco na elaboração de documentos oficiais	Norma Culta. Princípios da produção textual. Coesão e Coerência. Redação Oficial.	30 vagas 40h Período: agosto a outubro * capacitação gratuita e não remunerada.	Em produção: Manual de Redação Oficial do IFMT

### 5. Reuniões de Trabalho

#### 5.1 Webconferência

Convocação local	Data	Pauta	Participantes
CGU-OGU -Regional/MT	07 agosto	Discussão dos normativos sobre as ouvidorias públicas: A Lei 13.460 de 26 de junho 2017 - Lei de Proteção e Defesa do Usuário de Serviços Públicos. Decreto 9.094 de 17 de julho de 2017	Ouvidorias dos órgãos públicos de todos os Estados
CGU-OGU -Regional/MT	13 novembro	Decreto 9.094/17; Simplifique! Carta de Serviços	Ouvidorias dos órgãos públicos de todos os Estados
Ouvidoria/SIC IFMT/Reitoria	05 julho	O que é o SIC? - Lei de Acesso à Informação – Lei 12.527/2011 - Decreto 7.724/2012 - Compromissos do Representante SIC: - Transparência Ativa - Produzir Carta de Serviço ao Cidadão.	Representantes SIC-IFMT
Ouvidoria/SIC IFMT/Reitoria	14 agosto	Lei 13.460/2017 DECRETO 9094/2017 Carta de Serviços ao Usuário	Representantes SIC-IFMT



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MEC – SETEC  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE MATO GROSSO  
REITORIA/OUVIDORIA

### 5.2 Youtube

Convocação Local	Data	Pauta	Participantes
CGU-OGU Youtube	10 agosto	Plataforma Cidadania Digital Lei 8.936, de 19 de dezembro de 2016	Ouvidorias dos órgãos públicos de todos os Estados

### 5.3 Reuniões Presenciais-Cuiabá

Convocação Local	Data	Pauta	Participantes	Atas
Gabinete Reitor Reitoria Sala de Treinamento	30 maio	Sistema de Transparência Ativa	Pró-Reitorias, Assessorias e Diretorias Sistêmicas	001/SIC-RTR
Presidente Carta Serviço Usuário Reitoria Sala de Treinamento	27 junho	Organização, produção, escritura e atualização da Carta de Serviços ao Cidadão, 3. edição.	Comissão Nomeada por Portaria 1.338, 05 de junho de 2017	001/CSC/SIC/RTR
Presidente Carta Serviço Usuário Reitoria Sala de Treinamento	11 julho	Organização, produção, escritura e atualização da Carta de Serviços ao Cidadão, 3. edição.	Comissão nomeada por Portaria 1.338, 05 de junho de 2017	002/CSC/SIC/RTR
Presidente Carta Serviço Usuário Reitoria Sala de Treinamento	14 agosto	Lei 13.460/2017	Comissão nomeada por Portaria 1.338, 05 de junho de 2017	-
Presidente Carta Serviço Usuário Reitoria PROAD	11 dezembro	Procedimentos para finalização dos trabalhos. Compromissos	Comissão nomeada por Portaria 1.338, 05 de junho de 2017	Relatório Final 2017

### 5.4 Reuniões Presenciais-Brasília

Local/data	Pauta	Documento
Ministério da Transparência 06 julho 2017	Lançamento do Painel de Dados Abertos do Ministério da Transparência/CGU	Relatório de Viagem
Hotel Nacional 25 e 26 de outubro 2017	11º. Seminário Nacional de Ouvidores & Ouvidorias – Ouvidorias: instâncias para o exercício da Cidadania	RELATÓRIO PARTICIPAÇÃO Atividades desenvolvidas no 11º. Seminário Nacional “Ouvidores & Ouvidorias”

*Mag*



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MEC – SETEC  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE MATO GROSSO  
REITORIA/OUVIDORIA

### 5.5 Grupo de Trabalho

Local/data	Participantes	Pauta	Documento
REITORIA Sala de Treinamento 02 e 03 de outubro de 2017	Representantes SIC/Campi Comissão Carta Serviço Usuário Abertura: CGU/OGU Reitor	- Discussão sobre a padronização do Portal dos Campi do IFMT - Produção da Carta de Serviço ao Usuário (CSU).	Mapa de Conteúdo do Portal dos Campi Relatório Referente ao Grupo de Trabalho Realizado nos dias 02 e 03 de outubro de 2017

### 5.6 CODIR

Data	Pauta/objetivo
25 de maio de 2017	Apresentação Ouvidoria/SIC
28 de setembro 2017	Apresentação da Lei 13.460 de 26 de junho 2017 - Lei de Proteção e Defesa do Usuário de Serviços Públicos e do Decreto 9.094 de 17 de julho de 2017
14 de dezembro 2017	Relatório Final do Plano de Trabalho da Ouvidoria

## 6. DOCUMENTOS PRODUZIDOS

### 6.1 Ouvidoria

TIPO	QUANTIDADE	ATENDIDAS	NÃO ATENDIDAS
MEMORANDO	35	-	-
COMUNICAÇÃO	04	04	-
RECOMENDAÇÕES	04	01	03

### 6.2 SIC

TIPO	QUANTIDADE	ATENDIDAS	NÃO ATENDIDAS
MEMORANDO	08	-	-
COMUNICAÇÃO	06	01	05
RECOMENDAÇÕES	-	-	-

### 6.1 Ações Previstas e Não Realizadas em 2017

- ✓ Ouvidoria Itinerante – Plano de Trabalho 2018
- ✓ Pesquisa de Satisfação Ouvidoria – Plano de Trabalho 2018
- ✓ Atualização das Competências Ouvidoria/SIC – aguardando aprovação Regimento Geral Consup
- ✓ Recomendações feitas a Setores para aprimoramento trabalho.

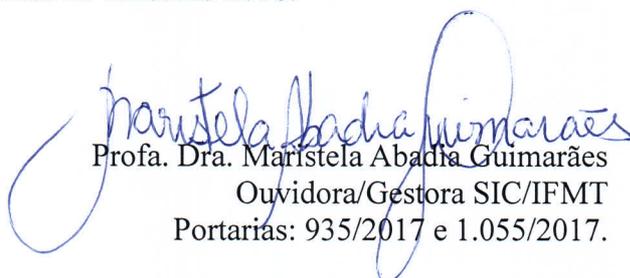


SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MEC – SETEC  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE MATO GROSSO  
REITORIA/OUVIDORIA

### *7. Considerações Finais*

---

Esta Ouvidoria considera cumprido o *Plano de Trabalho de maio a dezembro de 2017*, o qual foi entregue para ciência e aprovação do Reitor em 19 de maio de 2017 e publicado no link da Ouvidoria após aprovação. Foi, portanto, executado e se encerra com este *Relatório Gerencial Ouvidoria/SIC 2017 Abril – Dezembro*, que será publicado no link Ouvidoria para acesso irrestrito; encaminhado para todas as pró-reitorias e campi do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Mato Grosso e apresentado para o Colégio de Dirigentes, na I Reunião de 2018, junto com o Plano de Trabalho 2018.

  
Profª. Dra. Maristela Abadia Guimarães  
Ouvidora/Gestora SIC/IFMT  
Portarias: 935/2017 e 1.055/2017.