



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 Nascimento

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

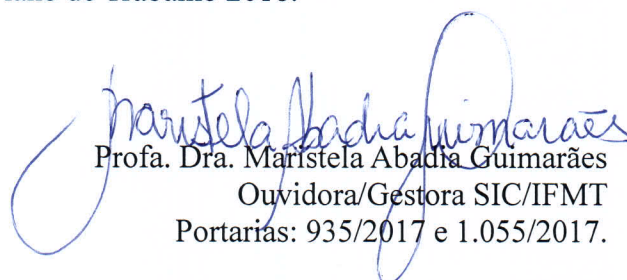
- ✓ Ouvidoria Itinerante – Plano de Trabalho 2018
- ✓ Pesquisa de Satisfação Ouvidoria – Plano de Trabalho 2018
- ✓ Atualização das Competências Ouvidoria/SIC – aguardando aprovação Regimento Geral Consup
- ✓ Recomendações feitas a Setores para aprimoramento trabalho.



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.