



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MEC - SETEC
Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia de Mato Grosso

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DE OUVIDORIA/SIC/AML

REUNIÃO COM OS CAMPI DO IFMT

Cuiabá, 23 de setembro de 2021

1. Introdução

Este Relatório de Atividades tem como objetivo descrever as atividades realizadas conforme previsto no Plano de Trabalho 2021 desta Ouvidoria, SIC e Transparência Ativa, Tema 2: Cursos e Reuniões, Item 4: reuniões com os servidores dos campi/IFMT, prevista a partir do mês de abril. As reuniões com os campi iniciaram-se em junho, pois se compreendeu necessário aguardar a posse da nova gestão e modelamento da estrutura organizacional da Reitoria e demais unidades do IFMT.

2. Metodologia das Atividades

Foi realizada uma reunião por dia, no período de 02 de junho de 2021 a 30 de julho de 2021, das 15h às 17h. No item 5, estão descritas as reuniões em ordem cronológica. Como recurso foram utilizados eslaides, tomando-se o cuidado para manter o mesmo conteúdo em todos os encontros, porém o material foi adaptado em conformidade com cada campi. O diálogo foi livre e aberto em todos os momentos.

3. Meio para realização das reuniões

Todas as reuniões foram feitas via *google meet*.

4. Registro

Para todas as reuniões foram feitas atas e estão disponíveis no Suap, no modo público.

5. Datas, campi e número de participantes

02 de junho de 2021

Campus Confresa - 40 participantes

07 de junho de 2021

Campus Avançado de Tangará da Serra - 23 participantes

08 de junho de 2021

Campus Avançado de Guarantã do Norte - 13 participantes

09 de junho de 2021

Campus Barra do Garças - 28 participantes

10 de junho de 2021

Campus Cuiabá - Bela Vista - 23 participantes

11 de junho de 2021

Campus Alta Floresta - 42 participantes

14 de junho de 2021

Campus Várzea Grande - 19 participantes

21 de junho de 2021

Campus Primavera do Leste - 57 participantes

22 de junho de 2021

Campus Pontes e Lacerda - Fronteira Oeste - 19 participantes

23 de junho de 2021

Campus Sorriso - 30 participantes

24 de junho de 2021

Campus Rondonópolis - 48 participantes

25 de junho de 2021

Campus Cáceres - Professor Olegário Baldo - 35 participantes

28 de junho de 2021

Campus São Vicente - 37 participantes

29 de junho de 2021

Campus Avançado de Sinop - 26 participantes

30 de junho de 2021

Campus Avançado de Lucas do Rio Verde - 25 participantes

02 de julho de 2021

Campus Juína - 57 participantes

05 de julho de 2021

Campus Avançado de Diamantino - 16 participantes

06 de julho de 2021

Campus Cuiabá - Octayde Jorge da Silva - 26 participantes

30 de julho de 2021

Campus Campo Novo do Parecis - 39 participantes

Conforme descrito, a ouvidoria reuniu-se com 19 campi, dialogando com um total de 603 participantes entre servidores, representantes discentes e pais de alunos.

Conteúdo apresentado em todas as reuniões

UGI - o que é?

O Diretor executivo explanou sobre a Unidade de Gestão de Integridade do IFMT, sua regulamentação (Decreto 9.203/2017) e demais atos normativos (Portarias), composição e definição. Explicou que se trata de uma metodologia de governança autônoma, que tem como escopo a busca e manutenção da integridade institucional nos quesitos de controle interno do IFMT. Está vinculada diretamente à alta Administração e órgãos de controle do executivo federal, especialmente à Controladoria Geral da União.

Ouvidoria - competências e atribuições

Objetivo: apresentar a ouvidoria e o sistema de maturidade voltado às boas práticas.

SISTEMA Fala.BR plataforma única e integrada

- Ouvidoria/SIC/AML

- Conselho de usuários

Explanção sobre as competências, composição e atribuições da Ouvidoria, do SIC-Serviço de Informação ao Cidadão e da Transparência Ativa sob sua responsabilidade. A Ouvidora pontuou que a Ouvidoria é a instância oficial no âmbito do Poder Executivo Federal que recebe as manifestações dos usuários, faz a tratativa preliminar, verifica a materialidade mínima, encaminha para o gestor máximo e recebe a devolutiva para a decisão administrativa final, observando os seguintes princípios: regularidade, continuidade, eficácia, segurança, generalidade, atualidade, transparência e cortesia.

Ouvidoria trata de Manifestações : simplifique, elogio, sugestão, solicitação de providências, reclamação, denúncia e comunicação. Lei 13.460/2017); Decreto 9492/2018; IN 07/2019; Portaria 581/2021.

Atribuições:

As ouvidorias terão como atribuições precípuas, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:

I - promover a participação do usuário na administração pública; II - acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade; III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços; IV - auxiliar na prevenção e correção de atos e procedimentos que estejam sendo praticados de forma contrária à Lei nº 13.460/2017; V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário; XIII - aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações.

(AML)

AML – Carta de Serviço ao Usuário e manter atualizadas no Portal os serviços do setor. Faz-se a verificação periódica. Todos os setores devem trabalhar e atender em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.

Corregedoria: competências e atribuições

O Corregedor apresentou o site da Corregedoria e explicou os trâmites internos do setor, sua composição e explicou que o trabalho da corregedoria é decorrente do poder hierárquico tendo como objetivo principal a aplicação do regime disciplinar previsto na Lei 8.112/90. Pontuou também que o papel da Corregedoria é atuar como órgão de controle investigando e prevenindo possíveis infrações disciplinares, assim como mitigar riscos e vulnerabilidades dentro do serviço público federal, observadas as garantias do contraditório e ampla defesa, com parecer da Procuradoria Jurídica e Instruções Normativas da Controladoria Geral da União.

Dificuldades encontradas

Todos os dirigentes dos campi foram receptivos ao convite. Houve pouca participação dos estudantes e pais; todavia não é possível precisar o motivo, uma vez que os convites direcionados aos discentes foram realizados pelos próprios campi. Salienta-se também que a ouvidoria precisou sugerir os servidores participantes (gestão, equipe multidisciplinar, representantes conselhos entre outros) por causa do ambiente *meet* que permite até 250 pessoas e um número grande de participantes impacta sobre o sinal de internet.

Resultados

As reuniões tiveram ampla participação, foram bastante dialógicas e um excelente modo da Ouvidoria/SIC/AML se aproximar de servidores e servidores do IFMT, independente da função de cada um(a) e unidade de lotação. Tais momentos oportunizaram a apresentação do funcionamento do setor, suas atribuições, elucidação de dúvidas e trocas e aprimoramento das relações interpessoais. Nestas reuniões, o enfoque maior foi sobre a importância das boas práticas na prestação do serviço público. Considera-se que os resultados esperados foram atingidos e, a partir delas, foram feitas Recomendações a setores como Proen, de modo a sugerir melhorias na prestação de serviços. Todas as recomendações foram respondidas e uma acatada parcialmente, outra integral e outra não acatada. Em todos os campi, a ouvidoria ressaltou a importância do mapeamento de fluxo de processos para que as competências de cada setor sejam feitas de forma orgânica e transparente.

Documento assinado eletronicamente por:

- **Maristela Abadia Guimaraes, COORDENADOR - FG0001 - RTR-OUV**, em 24/09/2021 09:26:38.

Este documento foi emitido pelo SUAP em 23/09/2021. Para comprovar sua autenticidade, faça a leitura do QRCode ao lado ou acesse <https://suap.ifmt.edu.br/autenticar-documento/> e forneça os dados abaixo:

Código Verificador: 243509

Código de Autenticação: 1dd430b972

