



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

## RELATÓRIO DE ATIVIDADES DE OUVIDORIA/SIC/AML

### REUNIÃO COM SETORES DA REITORIA

Cuiabá, 28 de maio 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 da/reitoria, prevista a partir do mês de abril. As reuniões iniciaram-se em maio, pois compreendeu-se necessário aguardar a posse da nova gestão e modelamento da estrutura organizacional da Reitoria.

#### 2. Metodologia das Atividades

Foram realizadas duas reuniões por dia, no período de 10 a 24 de maio de 2021, das 8 às 9h e das 14, às 15h. No item 5, estão descritas as reuniões por ordem de horário: o primeiro setor a reunião aconteceu no período matutino; o segundo, vespertino. Quando aconteceu somente uma reunião no dia, o período está referenciado. 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 setor. 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, setores e número de servidores participantes

##### 10 de maio de 2021

*Diretoria de Política de Ingresso e Seleções* - 4 servidores

*Diretoria de Comunicação* - 7 servidores

##### 11 de maio de 2021 - período matutino

*Diretoria Sistêmica de Relações Internacionais*, 5 servidores -

##### 12 de maio de 2021

*Procuradoria do IFMT*, 4 servidores

*Pró-Reitoria de Extensão*, 5 servidores

##### 13 de maio de 2021 - período matutino

*Pró-Reitoria de Pesquisa e Inovação*, 9 servidores

##### 14 de março de 2021 - período matutino

*Auditoria*, 6 servidores

##### 17 de maio de 2021- período vespertino

*Diretoria Sistêmica de Tecnologia de Informação, 8 servidores*

18 de maio de 2021

*Pró-reitoria de Ensino, 13 servidores*

*Gabinete Reitoria, 5 servidores*

19 de maio de 2021

*Pró-Reitoria de Administração, 11 servidores*

*Diretoria Sistêmica de Assistência Estudantil, Inclusão e Diversidade, 3 servidores*

20 de maio de 2021 - período vespertino

*Diretoria Sistêmica de Planejamento e Captação de Recursos, 9 servidores*

21 de maio de 2021 - período vespertino

*Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas, 5 servidores*

24 de maio de 2021 - período matutino

*Centro de Referência em Educação a Distância, 7 servidores*

Conforme descrito, a ouvidoria reuniu-se com 15 setores da reitoria, dialogando com um total de 101 servidores.

#### **Conteúdo apresentado em todas as reuniões**

*ouvidoria do IFMT: competências e atribuições.*

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

SISTEMA Fala.BR

- ouvidoria/SIC/AML

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

Boas Práticas - Os serviços públicos e o atendimento do usuário serão realizados de forma adequada, observados os seguintes princípios:

• Regularidade, • Continuidade, • Efetividade • Segurança • Atualidade • Generalidade • Transparência e • Cortesia.

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)

*SIC:* Pedido de informação e pesquisa. Cada setor precisará ter um representante para atender demandas SIC – Conforme pedido por e-mail em: 03 de maio com prazo de resposta até 10 de maio. Setor que não respondeu, os pedidos serão enviados ao gestor do setor. O tempo de resposta de cada pedido é de acordo com o objeto, prazo máximo 20 dias corridos. Se prorrogado, com justificativa específica para 7 dias corridos.

*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.

#### **Dificuldades encontradas**

Expressiva maioria foi receptiva ao convite. Somente 3 setores não agendaram no tempo solicitado, cabendo à ouvidoria fazer a agenda.

#### **Resultados**

Considera-se positivo e importante essas reuniões, pois é o momento de o setor de Ouvidoria/SIC/AML se aproximar de servidores e servidores do IFMT, independente da função de cada um(a) e apresentar o funcionamento do setor, explicar que ouvidoria não é só denúncia, mas sim várias formas de manifestação. É um espaço de diálogo e oportunidade de estabelecer trocas e aprimorar as relações interpessoais. Nestas reuniões, o enfoque maior foi sobre a importância das boas práticas na prestação do serviço público.

Documento assinado eletronicamente por:

- **Maristela Abadia Guimaraes, COORDENADOR - FG0001 - RTR-OUV**, em 28/05/2021 18:21:44.

Este documento foi emitido pelo SUAP em 28/05/2021. 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: 188790

Código de Autenticação: 52702e366d

