

RELATÓRIO GERENCIAL 2018

4.3.1 Canais de acesso do cidadão

O IFMT conta com dois canais de acesso ao cidadão: Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) e Ouvidoria. Ambos funcionam de segunda a sexta-feira, na sede da Reitoria, com atendimento ao público, das 8 às 12h e das 14 às 17h. Além do atendimento presencial, os usuários podem solicitar informações dos serviços pelos e-mails: sic@ifmt.edu.br e ouvidoria@ifmt.edu.br

Esses canais de informação atendem tanto o público interno como externo. Os usuários podem registrar suas manifestações conforme sua necessidade. Se for pedido de informação, este deverá registrar pelo sistema e-SIC, acessado pelo no link: <https://esic.cgu.gov.br/sistema/site/index.aspx>. Os pedidos registrados têm prazo para ser respondido, conforme a Lei de Acesso a Informação, Lei nº 12.527/2011 e Decreto nº 7.724/2012.

No portal do IFMT, no link <http://ifmt.edu.br/conteudo/pagina/servico-de-informacao-ao-cidadao-sic/> o usuário terá acesso a todas as informações sobre o Sistema de Informação do Cidadão.

Se o usuário desejar manifestar elogio, sugestão, solicitação, reclamação, denúncia e Simplifique poderá fazê-lo pelo sistema e-OUV, no link: <https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/Manifestacao/RegistrarManifestacao.aspx>

A Lei Nº 13.460, de 26 de junho de 2017, o Decreto Nº 9.094, de 17 de julho de 2017 e a Instrução Normativa 05/2018 são as legislações que regulamentam o serviço de ouvidoria e podem ser acessadas em <http://ifmt.edu.br/conteudo/pagina/ouvidoria/>. Nesse link, o usuário poderá ter informações mais detalhadas sobre o serviço de ouvidoria do IFMT.

No painel *E aí, Resolveu*, do Governo Federal, que pode ser acessado em: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm> selecionando a “esfera federal” o usuário tem acesso aos dados da ouvidoria de todos os órgãos federais. Para ver o funcionamento do IFMT, deve-se preencher NOME DO ÓRGÃO / ENTIDADE e terá acesso. Os filtros permitem selecionar datas e temas. No ano de 2018, conforme a figura 1, o IFMT recebeu 352 manifestações. Destas 346 foram respondidas e 6 arquivadas. Os motivos do arquivamento foram por duplicidade de pedido.



Figura 1 Fonte: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

O Regimento Geral do IFMT é o documento interno onde constam as competências do Ouvidor e da autoridade de monitoramento do SIC. O SIC e OUVIDORIA do IFMT atuam conjuntamente.

4.3.2 Relatório dos pedidos de acesso à informação e solicitantes

No ano de 2018 o SIC-IFMT recebeu 146 pedidos de informações, média mensal de pedidos: 12,17. Em 2017, foram 126 pedidos. 100% dos pedidos foram respondidos (Fig. 2).

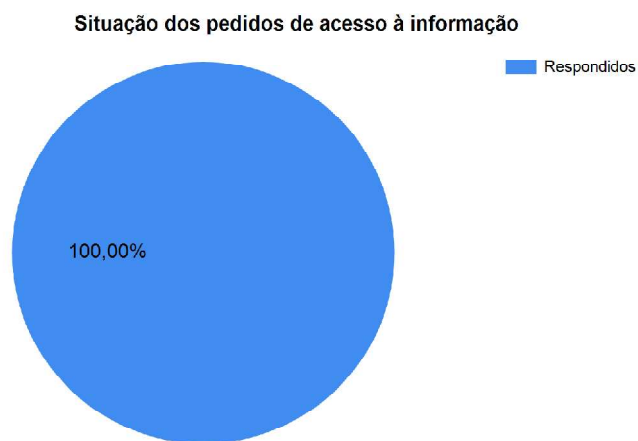


Figura 2 Fonte <https://esic.cgu.gov.br/sistema/Relatorios/Anual/RelatorioAnualPedidos.aspx>

Em se tratando de reclamação no sistema e-sic, o IFMT, no ano de 2018, registrou duas reclamações, sendo que uma delas gerou recurso (Fig. 2).

Reclamações no período:	2
% de pedidos que geraram reclamações:	1,37%
% de reclamações respondidas:	100%
% de reclamações não respondidas ou em tramitação:	0%
% de reclamações que geraram recursos:	50%

Figura 3Fonte: <https://esic.cgu.gov.br/sistema/Relatorios/Anual/RelatorioAnualRecursos.aspx>

Quadro 6.1.1.1 - Características dos pedidos de acesso à informação

Características dos pedidos de acesso à informação			
Total de perguntas:	291	Total de solicitantes:	123
Perguntas por pedido:	1,99	Maior número de pedidos feitos por um solicitante:	4
		Solicitantes com um único pedido:	108

Figura 4 Fonte: <https://esic.cgu.gov.br/sistema/Relatorios/Anual/RelatorioAnualPedidos.aspx>

Os usuários do SIC podem, num mesmo pedido de informação, solicitar vários temas, conforme sua necessidade. O quadro a seguir demonstra os temas mais recorrentes.

Quadro 6.1.1.2 – Os 10 temas mais recorrentes das solicitações

Temas das solicitações (Top 10)		
Categoria e assunto	Quantidade	% de Pedidos
Trabalho - Profissões e ocupações	47	32,19%

Trabalho - Política trabalhista	20	13,70%
Ciência, Informação e Comunicação - Informação - Gestão, preservação e acesso	10	6,85%
Trabalho - Legislação trabalhista	10	6,85%
Economia e Finanças - Administração financeira	8	5,48%
Educação - Legislação educacional	6	4,11%
Educação - Gestão escolar	6	4,11%
Ciência, Informação e Comunicação - Ciência e Tecnologia	6	4,11%
Educação - Profissionais da educação	5	3,42%
Educação - Educação profissional e tecnológica	5	3,42%

Figura 5 Fonte: <https://esic.cgu.gov.br/sistema/Relatorios/Anual/RelatorioAnualPedidos.aspx>

O tema mais procurado refere-se a profissões e ocupações, 32, 19%. Em 2017, esse registro foi maior, 35,71%.

Resposta aos pedidos de acesso à informação

O tempo médio de resposta aos pedidos de acesso à informação foi de 10, 47 dias. Em 2017, o tempo foi menor, 9,56 dias. O prazo máximo legal é de 20 dias, podendo ser prorrogado por mais 10 dias. Portanto, o IFMT cumpriu e antecipou todos os prazos de resposta aos pedidos de informação.

Tempo médio de resposta: 10,47 dias

	Quantidade	Porcentagem dos pedidos
Prorrogações:	5	3,42 %

Figura 6 Fonte: <https://esic.cgu.gov.br/sistema/Relatorios/Anual/RelatorioAnualPedidos.aspx>

Figura 6.1.2.1 Pedidos por tipo de resposta

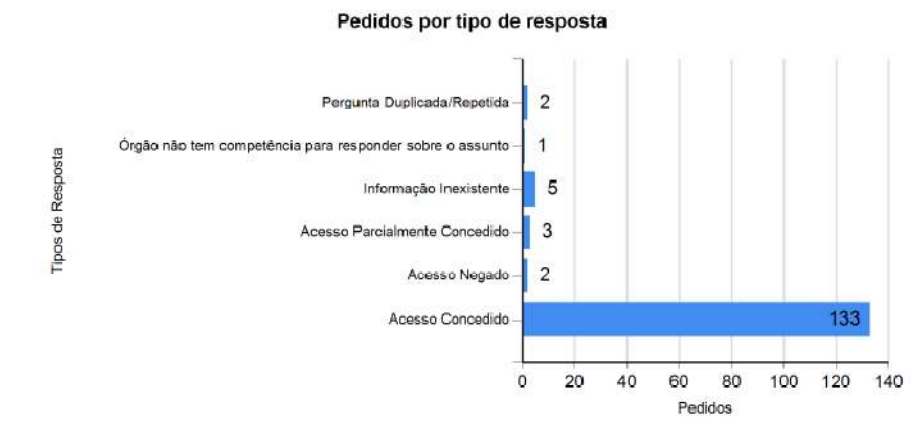


Figura 7 Fonte: <https://esic.cgu.gov.br/sistema/Relatorios/Anual/RelatorioAnualPedidos.aspx>

Foram encaminhadas 144 respostas via sistema, com avisos por e-mail, e 02 resposta pessoalmente.

Meios de envio de resposta		
Meio	Quantidade	% de Pedidos
Pelo sistema (com avisos por email)	144	98,63 %
Buscar/Consultar pessoalmente	2	1,37 %

Figura 8 Fonte: <https://esic.cgu.gov.br/sistema/Relatorios/Anual/RelatorioAnualPedidos.aspx>

4.3.3 Perfil do solicitante

1,63% solicitantes eram pessoas jurídicas e 98,37% foram pessoas físicas. Considerando o gênero, 46,28% feminino, 45,45% masculino e 8,26% optaram por não responder. A maior parte dos solicitantes foi constituída por servidores público federal 41,32%. Em se tratando de nível de escolaridade, 27,27% possuía pós-graduação e 9,992% optou por não informar. conforme quadro 6.1.2.1.

Quadro 6.1.3.1– Perfil dos solicitantes, por profissão e nível de escolaridade.

Profissão	
Servidor público federal	41,32%
Estudante	17,36%
Não Informado	10,74%
Professor	9,92%
Outra	6,61%
Servidor público municipal	4,96%
Empregado - setor privado	4,13%
Servidor público estadual	4,13%
Profis. Liberal/autônomo	0,83%

Figura 9 Fonte: <https://esic.cgu.gov.br/sistema/Relatorios/Anual/RelatorioAnualPedidos.aspx>

Escolaridade	
Ensino Superior	28,10%
Mestrado/Doutorado	27,27%
Pós-graduação	27,27%
Não Informado	9,92%
Ensino Médio	6,61%
Ensino Fundamental	0,83%

Figura 10 Fonte: <https://esic.cgu.gov.br/sistema/Relatorios/Anual/RelatorioAnualPedidos.aspx>

50 solicitantes responderam ser do estado de Mato Grosso. Em segundo lugar, 13, de Minas Gerais e 10 do Distrito Federal. Também 10 optaram por não revelar a localização, conforme quadro abaixo.

Quadro 6.1.3.2 – Localização dos solicitantes e pedidos, por Estado da Federação Brasileira.

Localização dos solicitantes			
Estado	# de solicitantes	% dos solicitantes	# de pedidos
AC	3	2,48%	4
AL	1	0,83%	1
AM	2	1,65%	2
AP	3	2,48%	3
BA	3	2,48%	3
CE	4	3,31%	4
DF	8	6,61%	10
ES	1	0,83%	1
GO	6	4,96%	6
MA	1	0,83%	1
MG	10	8,26%	13
MS	5	4,13%	5
MT	38	31,40%	50
PA	1	0,83%	1
PB	3	2,48%	3
PE	2	1,65%	2
PI	3	2,48%	3

PR	2	1,65%	2
RJ	4	3,31%	7
RN	1	0,83%	1
RS	5	4,13%	5
SC	1	0,83%	1
SE	2	1,65%	3
SP	3	2,48%	3
Não Informado	9	7,44%	10

Figura 11 Fonte: <https://esic.cgu.gov.br/sistema/Relatorios/Anual/RelatorioAnualPedidos.aspx>

4.3.4 Carta de serviços ao usuário

A Carta de Serviços ao Usuário é regulamentada pelas mesmas legislações da Ouvidoria, já citadas e tem por objetivo informar o cidadão dos serviços prestados pelo órgão ou entidade, das formas de acesso a esses serviços e dos respectivos compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

A primeira edição da Carta foi em 2013, a segunda, 2016 e ambas podem ser acessadas no link <http://ifmt.edu.br/conteudo/pagina/carta-de-servicos-ao-cidadao/>

A terceira edição foi publicada em julho de 2018 e está disponível em: http://ifmt.edu.br/media/filer_public/e0/fa/e0fa7835-b66a-475e-b023-cf420ec9db9c/carta_servicos_ao_usuario_v9.pdf

4.3.5 Aferição do grau de satisfação dos cidadãos-usuários

Sobre a recomendação da AUDIN, a PRODIN registra que realizou em 2017 pesquisa de satisfação dos usuários sob a luz do Decreto nº 6.932/2009 (Artigo 12), cujo resultado encontra-se disponível em http://prodin.ifmt.edu.br/media/filer_public/c4/e4/c4e48ad5-8dd9-4511-b4dc-6422cd8a7149/relatorio_2017_-_2.pdf.

Porém, com a emissão do *Regimento Geral* do IFMT - resolução CONSUP nº 25/2018, compreende-se que a pesquisa de satisfação encontra-se atribuída a Ouvidoria do IFMT - Art. 130. Compete à Ouvidoria do IFMT: XV - identificar e interpretar, anualmente, o grau de satisfação dos usuários com relação aos serviços públicos prestados.

Outro ponto importante sobre o tema diz respeito ao Decreto nº 9.094/2017 trata sobre a pesquisa de satisfação, afirmando no Art. 20.

Os órgãos e as entidades do Poder Executivo federal deverão utilizar ferramenta de pesquisa de satisfação dos usuários dos seus serviços, constante do Portal de Serviços do Governo federal, e do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, e utilizar os dados como subsídio relevante para reorientar e ajustar a prestação dos serviços.

Nesse sentido, a PRODIN encontra-se à disposição para auxiliar nos mecanismos de fortalecimento das ferramentas que ampliem a governança e que protegem a integridade institucional e, considerando o exposto acima, a pesquisa de satisfação não foi realizada em 2018.

Por sua vez, a ouvidoria registra que devido as mudanças nas legislações e necessidades de orientação por parte do governo federal de como deveria ser realizada esta pesquisa, conforme regulamenta o Decreto 9094/2017, supracitado, compreende que pesquisas de satisfação devem ser ajustadas nas instâncias prestadoras de serviço e que tanto a ouvidoria como o sic, a partir do momento que o usuário registra sua manifestação e esta é respondida, automaticamente o atendimento é avaliado. Os sistemas e-ouv e e-sic já apresentam ferramentas de avaliação desses serviços.

Verifica-se, ainda, que tanto no Regimento Geral, como no Decreto 9094/2017, não estão atribuídas aos órgãos de assessoramento, SIC e E-ouv criar pesquisas e aplicar, mas sim “identificar e interpretar”. Ou seja, cabe a esses órgãos verificar a satisfação para sugerir melhorias, conforme está na legislação “utilizar os dados como subsídio relevante para reorientar e ajustar a prestação dos serviços”.

No ano de 2018, 28 usuários, dentre os 352 que utilizaram do serviço de ouvidoria, responderam ao questionário da ouvidoria, conforme dados abaixo, gerados pelo sistema e-ouv.

Resposta	Referência	A sua demanda foi atendida?	Você está satisfeita(o) com o atendimento prestado por esta ouvidoria?	O que o(a) levou a classificar dessa maneira- [Qualidade da resposta]	O que o(a) levou a classificar dessa maneira- [Prazo]	O que o(a) levou a classificar dessa maneira- [Qualidade do sistema e-OUV]	Nº Manifestação
19/12/2018 10:56:33	19/12/2018 10:22:00	Não	(3) Regular	Sim	-	-	23546.043687/2018-43
19/12/2018 11:11:42	19/12/2018 11:09:58	Sim	(5) Muito Satisfeito	Sim	Sim	Sim	23546.043686/2018-07
23/12/2018 19:21:18	21/12/2018 14:33:26	Sim	(1) Muito Insatisfeito	Sim	Sim	Sim	23546.043633/2018-88
17/12/2018 12:01:56	17/12/2018 11:19:17	Não	(1) Muito Insatisfeito	Sim	-	-	23546.043143/2018-81
19/12/2018 11:33:12	19/12/2018 10:26:35	Sim	(4) Satisfeito	Sim	-	-	23546.043109/2018-15
21/01/2019 11:57:36	21/01/2019 11:34:45	Sim	(5) Muito Satisfeito	Sim	-	Sim	23546.040620/2018-57
16/11/2018 16:53:09	16/11/2018 16:06:26	Sim	(5) Muito Satisfeito	-	-	Sim	23546.039368/2018-33
31/10/2018	31/10/2018	Sim	(5) Muito	-	Sim	-	23546.037464/2018-

19:40:58	19:14:20		Satisfeito				47
13/11/2018	13/11/2018	Parcialmente					23546.037006/2018-
14:26:32	12:33:03	Atendida	(4) Satisfeito	-	Sim	Sim	16
22/10/2018	17/10/2018	Parcialmente					23546.034875/2018-
22:21:47	13:36:40	Atendida	(4) Satisfeito	Sim	Sim	-	81
31/10/2018	31/10/2018						23546.034852/2018-
21:46:25	16:31:26	Não	(4) Satisfeito	Sim	-	-	76
16/10/2018	16/10/2018		(1) Muito				23546.031523/2018-
14:45:24	10:13:14	Sim	Insatisfeito	Sim	-	-	73
23/10/2018	23/10/2018		(5) Muito				23546.031523/2018-
13:35:06	13:32:34	Sim	Satisfeito	Sim	-	-	73
04/09/2018	04/09/2018	Parcialmente	(5) Muito				23546.029484/2018-
20:23:53	19:20:30	Atendida	Satisfeito	Sim	Sim	Sim	44
23/08/2018	22/08/2018		(5) Muito				23546.028969/2018-
09:03:49	10:16:21	Sim	Satisfeito	Sim	Sim	Sim	11
03/09/2018	03/09/2018		(1) Muito				23546.027706/2018-
16:28:36	14:06:06	Não	Insatisfeito	Sim	-	-	94
28/08/2018	28/08/2018		(1) Muito				23546.026571/2018-
10:33:47	10:07:51	Sim	Insatisfeito	-	-	Sim	40
30/06/2018	29/06/2018						23546.023703/2018-
09:08:44	09:15:23	Não	(2) Insatisfeito	Sim	-	-	81
28/06/2018	28/06/2018		(1) Muito				23546.023498/2018-
14:28:02	11:25:03	Não	Insatisfeito	Sim	Sim	-	54
03/10/2018	24/11/2016		(5) Muito				23546.015894/2016-
16:09:23	18:11:19	Sim	Satisfeito	Sim	Sim	Sim	46
14/02/2019	14/02/2019		(1) Muito				23546.006153/2019-
19:34:27	11:48:19	Sim	Insatisfeito	Sim	Sim	Sim	17
25/02/2019	25/02/2019		(5) Muito				23546.005685/2019-
18:31:26	10:26:57	Sim	Satisfeito	-	Sim	-	37
20/02/2019	20/02/2019	Parcialmente					23546.005619/2019-
12:03:54	11:52:40	Atendida	(3) Regular	Sim	-	-	67
08/02/2019	08/02/2019						23546.004907/2019-
12:58:58	12:07:22	Sim	(4) Satisfeito	Sim	Sim	Sim	02
26/02/2019	25/02/2019	Parcialmente	(5) Muito				23546.004830/2019-
08:48:54	09:59:24	Atendida	Satisfeito	Sim	-	-	62
04/02/2019	04/02/2019	Sim	(5) Muito	Sim	-	-	23546.004186/2019-

10:13:30	10:04:20		Satisfeito				22
03/10/2018	01/02/2018		(5) Muito				23546.002550/2018-
16:07:29	15:42:55	Sim	Satisfeito	Sim	Sim	Sim	39
05/02/2019	04/02/2019		(1) Muito				23546.002335/2019-
11:37:41	11:26:35	Sim	Insatisfeito	Sim	Sim	Sim	19

4.3.6 Mecanismos de transparência das informações relevantes sobre a atuação da unidade

O usuário do serviço público também poderá ter acesso a várias outras informações sobre o IFMT acessando o site do IFMT e dos campi. Todos buscam cumprir a Transparência Ativa e informa em seus portais, além da carta de serviço ao usuário, os serviços prestados pelas assessorias, diretorias, pró-reitorias, como, por exemplo, no link www.ifmt.edu.br, na aba “Institucional” estão disponíveis a relação de programas e ações do IFMT; informações sobre as auditorias realizadas pelos órgãos de controle e auditoria interna; convênios; despesas (Portal da Transparência); licitações e contratos; servidores; perguntas frequentes da sociedade, entre outras.

Em se tratando da pesquisa de satisfação do E-sic, segue em anexo todo o relatório referente ao ano de 2018. Esta pesquisa também é automática, isto é, o próprio sistema a disponibiliza, com perguntas objetivas, e a resposta do usuário é facultativa, assim como é da ouvidoria.