



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

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DE OUVIDORIA/SIC/AML
Criação do Conselho de Usuários de Serviços Públicos do IFMT

Cuiabá, 08 de novembro 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 7: Criar o Conselho de Usuários de Serviços Públicos/Ouvidoria, colocar em funcionamento e produzir relatórios com vistas ao aprimoramento do trabalho (Decreto nº 10.228/2020, que estabelece regras e procedimentos para Criação do Conselho de Usuários de Serviços Públicos), prevista a partir do mês de abril. As reuniões com os discentes iniciaram-se em agosto, 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

Foram realizadas três reuniões sendo, duas para apresentação do Conselho de Usuários de Serviços Públicos e uma para verificação das principais dificuldades encontradas para responder a enquete e também ouvir opiniões sobre a criação de cadastro, acesso e navegação na Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos. As reuniões foram realizadas no período de 20 de agosto de 2021 a 05 de outubro de 2021, das 16h às 17h. No item 5 estão descritas as reuniões em ordem cronológica. Como recurso foram utilizados eslaides, o *Guia do Usuário do Conselho de Usuários de Serviços Públicos*, documento elaborado pela Controladoria Geral da União - CGU, assim como demonstração diretamente na Plataforma Virtual do Conselho de Usuários dos Serviços Públicos de como realizar o acesso, se cadastrar como conselheiro, participar do fórum de melhorias e como selecionar os serviços e/ou órgãos e entidades para os quais o usuário queira se tornar conselheiro. O critério utilizado para seleção e convite dos discentes foi, no primeiro momento, realizar reuniões com os líderes de sala de todos os cursos, representantes do grêmio estudantil, representantes dos conselhos e colegiados do IFMT. Para tanto, foi solicitado aos Representantes do SIC dos Campi, no dia 06 de agosto de 2021, que informassem o campus, nome, representação, curso e e-mail de todos os discentes que se enquadrassem no referido critério, estabelecendo como prazo final para envio das informações o dia 11 de agosto de 2021. Doze campi responderam dentro do prazo, cinco encaminharam as informações após o prazo estabelecido e dois campi não atenderam a solicitação. O critério utilizado levou em consideração o fato do ambiente virtual do *google meet* ter um limite para acessos simultâneos, o que impossibilita a realização de reuniões com todos os discentes do IFMT ao mesmo tempo. As reuniões foram realizadas via *google meet* em razão da suspensão das atividades presenciais, método adotado para contenção do avanço da pandemia COVID-19. 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, número de convidados e número de participantes

20 de agosto de 2021

242 discentes convidados - 32 participantes

31 de agosto de 2021

223 discentes convidados - 15 participantes

05 de outubro de 2021

49 discentes convidados - 02 participantes

Conforme descrito, a ouvidoria reuniu-se com 47 discentes.

Conteúdo apresentado em todas as reuniões

O que são os Conselhos de Usuários

Os conselhos de usuários de serviços públicos são um mecanismo de participação direta dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos. De acordo com o art. 18 da Lei n 13.460/2017, os conselhos de usuários de serviços públicos possuem as seguintes atribuições: I - acompanhar e participar da avaliação da qualidade e da efetividade da prestação dos serviços públicos; II - propor melhorias na prestação dos serviços públicos e contribuir para a definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário; e III - acompanhar e auxiliar na avaliação da atuação das ouvidorias do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal.

Como os conselheiros colaborarão para a melhoria dos serviços públicos

Os Conselheiros poderão (i) responder consultas encaminhadas pela ouvidoria do órgão a fim de coletar dados sobre a qualidade da prestação de serviços e (ii) propor ideias para melhoria de serviços públicos, apoiar e comentar ideias de outros conselheiros.

Todas as interações entre ouvidorias e conselheiros se darão integralmente por meio da Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos.

A participação nos conselhos de usuários é remunerada ?

Não. O art. 24-F, § 2º do Decreto n. 9.492/2018 prevê que a participação nos conselhos de usuários de serviços públicos será considerada prestação de serviço público relevante, não remunerada.

Quem pode gerar pesquisas na Plataforma virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos?

As pesquisas direcionadas a Conselheiros (consultas) somente poderão ser realizadas pela unidade de Ouvidoria responsável pela supervisão do serviço ao qual estes se voluntariaram.

Todavia, qualquer pessoa, seja agente público ou cidadão, pode criar um perfil na Plataforma e gerar, de forma simples e gratuita, enquetes para subsidiar suas próprias consultas, desde que estejam vinculadas a algum serviço constante na Plataforma.

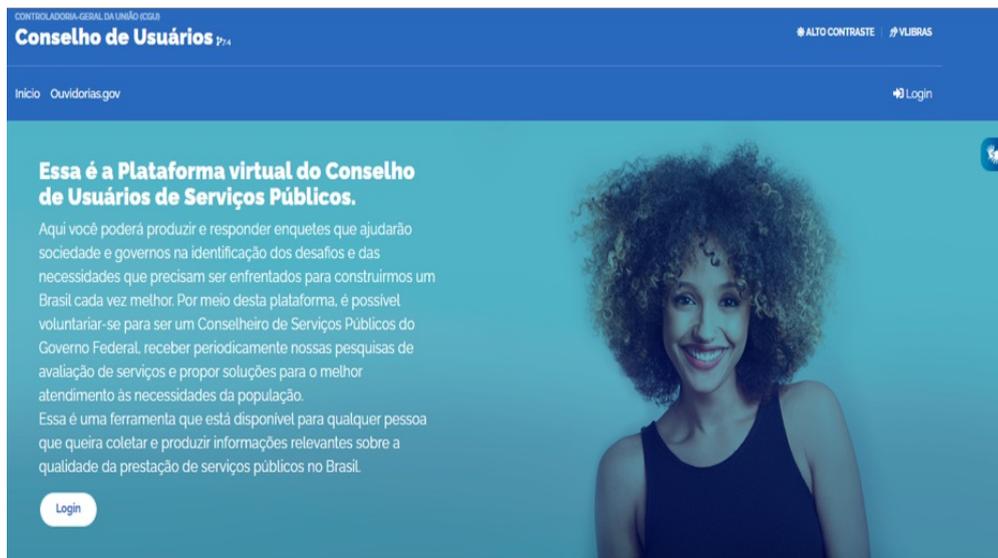
Cadastro

Para acessar a plataforma com tranquilidade você precisa ter um cadastro Gov.br, que é o cadastro único para serviços prestados pelo Governo Federal.

Acessando a Plataforma

Depois de criar o cadastro no Gov.br você poderá acessar a Plataforma do Conselho de Usuários, disponível no

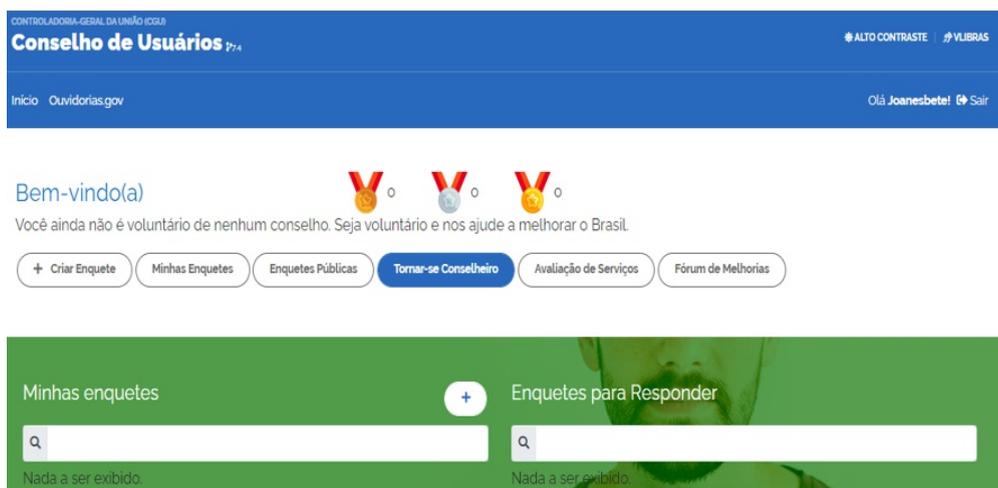
endereço: <https://conselhodeusuarios.cgu.gov.br>



Em seguida basta efetuar o *login* com o usuário que você criou no gov.br. Lembre-se de autorizar a utilização dos seus dados pessoais, lembrando que eles estão protegidos nos termo da Lei nº 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário do Serviço Público) e da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados).

Como se tornar um conselheiro

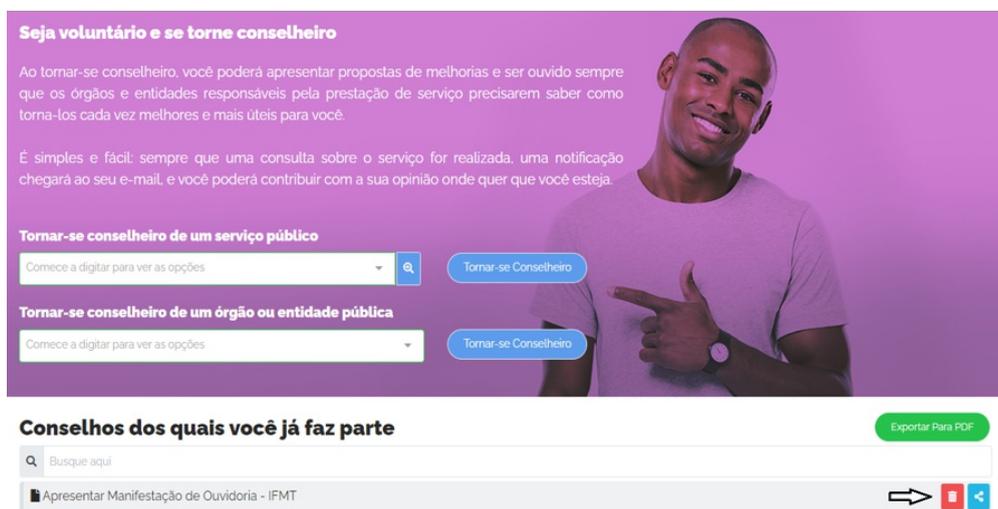
Para se tornar um conselheiro basta escolher essa opção e escolher o serviço que você deseja avaliar.



Escolhendo os serviços públicos ou os órgãos ou entidades dos quais deseja ser conselheiro

Ao selecionar ser conselheiro de um órgão ou entidade, você se voluntaria para ser conselheiro de todos os serviços associados àquele órgão.

A qualquer momento o voluntário pode escolher deixar de ser conselheiro (basta clicar no ícone em vermelho).



A Plataforma também permite que o voluntário compartilhe em suas redes sociais que tornou-se conselheiro.

Compartilhamento de Conselheiro

Mostre para seus contatos que você tornou-se Conselheiro

<https://conselhodeusuarios.cgu.gov.br/share/04dde77e142d47728ed1d9e20589ae18>

Copiar Link

Compartilhe em suas redes sociais:

Facebook

Twitter

WhatsApp

Email

Notificação para participação de nova enquete.

Foi demonstrado como as notificações são encaminhadas para os conselheiros e como é possível localizar a consulta disponível para participação dentro da Plataforma do Conselho de Usuários de Serviços Públicos.

Enquete a ser disponibilizada

Em relação aos serviços ofertados pelo IFMT, inicialmente foi disponibilizada consulta sobre o serviço: Apresentar Manifestação de Ouvidoria – IFMT.

O objetivo da presente consulta consistia em avaliar o conhecimento dos discentes do IFMT acerca do papel de uma ouvidoria pública. A partir dessa premissa, possibilitar a verificação quanto a necessidade de maior publicidade das atribuições da Ouvidoria/IFMT, assim como avaliar o grau de satisfação com os serviços prestados.

Participando do Fórum de Melhorias

O Fórum de Melhorias serve para compartilhar as propostas dos conselheiros para aprimoramento da prestação do serviço público. Além de publicar a sua proposta de melhoria, você também pode apoiar e comentar as propostas de outros conselheiros.

Somente conselheiros cadastrados poderão registrar, apoiar ou comentar uma proposta de melhoria.

Como cadastrar uma proposta de melhoria

Foi demonstrado o passo a passo de como cadastrar uma proposta no Fórum de Melhorias, como comentar e apoiar as propostas cadastradas por outros conselheiro e exibido um exemplo de proposta cadastrada na referido fórum.

Material de consulta e canais para esclarecimentos de dúvidas

Houve a disponibilização do link para acesso ao *Guia do Conselheiro de Serviços Públicos*, documento elaborado pela Controladoria Geral da União, assim como informados o endereço de e-mail e os números de telefones institucionais da Ouvidoria/IFMT.

Dificuldades encontradas

Embora o convite para participação nas reuniões de apresentação do Conselho de Usuários de Serviços Públicos tenha sido enviado para um número expressivo de discentes, 465 ao todo, apenas 47 discentes participaram das reuniões, correspondendo a pouco mais de 10% do total de convidados. Posteriormente à realização das reuniões, no dia 06/10/2021, foi encaminhado um e-mail de apresentação do Conselho de Usuários de Serviços Públicos para 88 discentes, os quais não foram convidados para participação das reuniões em decorrência do número limitado de participantes permitido no ambiente virtual do *google meet*. No período de 09/10/2021 a 14/10/2021 a Plataforma Virtual do Conselho de Usuários apresentou instabilidade e o as inconsistências verificadas foram informadas, via e-mail, para Ouvidoria Geral da União. Não é possível precisar se o ocorrido impossibilitou e/ou desmotivou a participação de novos usuários; todavia a Ouvidoria do IFMT não recebeu relatos de usuários sobre problemas para acessar a plataforma durante o referido período. Em relação as dificuldades informadas pelos discentes grande parte relatou dificuldades para realização do cadastro único Gov.BR, principalmente no que concerne à recuperação de senha.

Resultados

Ainda que durante as reuniões os discentes tenham se demonstrado empolgados com essa nova forma de interação entre a Administração Pública e os usuários dos serviços públicos, poucos estudantes se cadastraram como conselheiros, apenas 07 no total. Além dos 07 discentes, 05 usuários também se cadastraram como conselheiros do IFMT, todavia tais usuários não pertencem ao grupo de discentes e/ou servidores(as) da referida Instituição. Dos 12 conselheiros apenas 04 responderam a enquete. Considerando que houve baixo engajamento de conselheiros para formação do Conselho de Usuários de Serviços Públicos do IFMT a Ouvidoria do IFMT adotou as seguintes medidas: seguindo as orientações do *Guia Metodológico de Avaliação de Serviços Públicos por meio*

da Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos, de autoria da Controladoria Geral da União, foi disponibilizada uma enquete pública com o mesmo objetivo, descrição e perguntas da enquete disponibilizada para os conselheiros, a qual pode ser acessada por meio do link: <https://conselhodeusuarios.cgu.gov.br/share/6531f28aa7cf4557bbeca899d08de4e5>; foi solicitado à Assessoria de Comunicação do IFMT a divulgação de matéria informando a disponibilização da enquete, acompanhada de um vídeo elaborado pela Ouvidoria do IFMT, com a participação de uma discente e um servidor, contendo uma breve apresentação do papel do Conselho de Usuários de Serviços Públicos (link para acesso: [Reitoria \(ifmt.edu.br\)](http://Reitoria.ifmt.edu.br)); também foram realizados convites, via whatsapp e e-mail, para participação na enquete pública. Considerando que os dados obtidos por meio da consulta acerca da "Avaliação sobre o conhecimento dos discentes acerca do papel de uma ouvidoria pública e do grau de satisfação em relação aos serviços prestados pela Ouvidoria do IFMT" foram pouco representativos, o presente relatório buscou se ater somente as ações e atividades de criação do Conselho de Usuários de Serviços Públicos do IFMT. Os resultados obtidos por meio da consulta disponibilizada para os conselheiros, juntamente com os dados a serem obtidos por meio da enquete pública, serão apresentados de forma pormenorizada em relatório distinto, atendo-se ao estabelecido no inciso I do Artigo 24-H. do Decreto nº 9.492, de 2018.

Documento assinado eletronicamente por:

- **Maristela Abadia Guimaraes, COORDENADOR - FG1 - RTR-OUV**, em 09/11/2021 11:01:31.
- **Hagata Guimaraes de Andrade, ASSISTENTE EM ADMINISTRACAO**, em 09/11/2021 13:08:56.

Este documento foi emitido pelo SUAP em 08/10/2021. 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: 250294

Código de Autenticação: eede3d3f53

