



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

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DE OUVIDORIA/CONSELHO DE USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Avaliação de serviços realizada por meio do Conselho de Usuários de Serviços Públicos

1. Introdução

Em atendimento a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, ao Decreto nº 9.492, de 2018 e ao Decreto nº 10.228, de 5 de fevereiro de 2020, este Relatório de Atividades tem como objetivo **apresentar os resultados obtidos por meio das enquetes disponibilizadas na Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos**, sistema gerido pela Controladoria Geral da União, englobando, entre outras informações: a metodologia e os meios de consolidação dos dados coletados; as informações consolidadas das avaliações e das sugestões coletadas por meio do referido sistema; a metodologia dos critérios de seleção para convocação dos candidatos a conselheiros.

2. Metodologia das Atividades

Inicialmente, optou-se por realizar a avaliação dos serviços prestados pela Ouvidoria/IFMT, por meio da avaliação do serviço: "Apresentar Manifestação de Ouvidoria - IFMT". Para tanto, houve a necessidade de inclusão/cadastro do referido serviço no portal gov.br, haja vista que o serviço supracitado não constava na *Carta de Serviços* disponível no referido portal. Após inclusão, foi elaborada consulta na Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos com o objetivo de avaliar o conhecimento dos discentes do IFMT acerca do papel de uma ouvidoria pública e o grau de satisfação em relação aos serviços prestados pela Ouvidoria/IFMT. Posteriormente, foi elaborada uma pesquisa com o mesmo objetivo, porém destinada a todos(as) os(as) usuários dos serviços prestados pelo IFMT, não havendo, neste caso, a necessidade de se voluntariar como conselheiro para participação. Partindo dessa premissa, as informações coletadas possibilitariam a verificação quanto à necessidade de maior publicidade das atribuições da Ouvidoria/IFMT, assim como avaliar o grau de satisfação com os serviços prestados.

3. Perguntas presentes nas enquetes

As enquetes disponibilizadas foram elaboradas com 06 questões, sendo:

Questão	Tipo de Questão	Opções de Resposta	Questão Condicionada
1 - Você sabe o que é uma Ouvidoria Pública?	Escolha simples	Sim/Não	Não
2 - Já ouviu falar da Ouvidoria do IFMT?	Escolha simples	Sim/Não	Não
3 - Por qual meio de comunicação tomou conhecimento dos trabalhos desenvolvidos pela Ouvidoria do IFMT?	Escolha simples	Site Institucional Redes Sociais (Facebook, Instagram, etc.) Televisão Outros	Condicionada à questão 2, nos casos que a resposta fosse Sim.
4 - Já usou os serviços da Ouvidoria do IFMT?	Escolha simples	Sim/Não	Não
5 - Como considera o atendimento?	Texto longo	-	Condicionada à questão 4, nos casos que a resposta fosse Sim.
6 - Gostaria de deixar			

sugestões para aprimoramento do serviço da Ouvidoria do IFMT?	Texto longo	-	Não
---	-------------	---	-----

Conforme o *Guia metodológico de avaliação de serviços públicos por meio da Plataforma Virtual dos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos* da Controladoria Geral da União:

Escolha Simples: as perguntas do tipo escolha simples, permitem que o respondente escolha uma, dentre várias opções de respostas predefinidas.

Texto Longo: as perguntas de texto longo permitem que o respondente responda à questão por meio de texto livre limitado a 8 mil caracteres.

4. Metodologia e critérios de seleção para convocação dos conselheiros:

Definição do público: Primeiramente houve a definição do público para o qual a consulta seria destinada. O público selecionado foram os discentes do IFMT. Embora alguns servidores(as) e egressos utilizem os serviços ofertados pelo instituição, os estudantes matriculados representam o maior percentual de usuários.

Método de seleção: para seleção e convite dos discentes, no primeiro momento, realizou-se 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, que informassem o campus, nome, representação, curso e e-mail de todos os discentes que se enquadrassem no referido critério.

Justificativa para utilização do método de seleção: o critério utilizado levou em consideração o fato do ambiente virtual do *google meet* ter um limite para acessos simultâneos, o que impossibilitaria a realização de reuniões com todos os discentes do IFMT ao mesmo tempo. Optou-se pela realização de reuniões por meio de ambiente virtual em razão da suspensão das atividades presenciais, método adotado para contenção do avanço da pandemia COVID-19.

5. Registro

Para todas as reuniões foram feitas atas e estão disponíveis no SUAP, no modo público. Links para acesso:

https://suap.ifmt.edu.br/documento_eletronico/visualizar_documento/229634/

https://suap.ifmt.edu.br/documento_eletronico/visualizar_documento/234307/

https://suap.ifmt.edu.br/documento_eletronico/visualizar_documento/249852/

Também houve publicização das reuniões e da criação do Conselho de Usuários no site institucional e nas redes sociais oficiais do IFMT:

Link para acesso: <https://ifmt.edu.br/conteudo/noticia/ouvidoria-se-reuniu-com-alunos-para-apresentacao-da-plataforma-do-conselho-de-usuarios-dos-servicos-publicos/>

Instagram - IFMT Oficial



ifmt_oficial • Seguindo



A Ouvidoria do Instituto Federal de Mato Grosso se reuniu na última sexta-feira, dia 20 de agosto, com 31 estudantes de diversos campi da instituição para apresentação da Plataforma do Conselho de Usuários dos Serviços Públicos, ambiente virtual gerido pela Controladoria Geral da União - CGU, e verificar se os discentes presentes tinham interesse em se tornar conselheiros.

Leia mais em: ifmt.edu.br

29 sem



Foi uma excelente reunião!



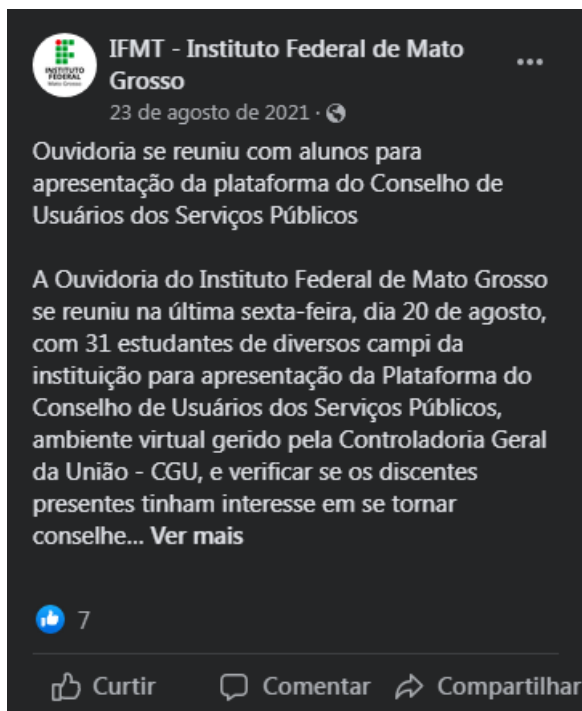
29 sem Responder



Curtido por [lucirlenesilveira](#) e outras pessoas

23 DE AGOSTO DE 2021

Facebook - IFMT



6. Metodologia e meios de consolidação dos dados coletados.

A princípio, no dia 20/08/2021, foi disponibilizada consulta para avaliação dos serviços de Ouvidoria pelos conselheiros. Aguardou-se o início das reuniões com os discentes para disponibilização da enquete, de forma a demonstrar como se dava o acesso à Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos; como se tornar conselheiro e sanar dúvidas pertinentes ao preenchimento da consulta. O fechamento da consulta ocorreu no dia 10/11/2021.

A Portaria CGU nº 581, de 2021, estabelece o número mínimo de 30 conselheiros para que uma consulta possa ser lançada.

Devido à baixa adesão de conselheiros, apesar das diversas formas de engajamento, seguindo as orientações do *Guia metodológico de avaliação de serviços públicos por meio da Plataforma Virtual dos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos*, foi elaborada/disponibilizada uma pesquisa, no dia 03/11/2021, a fim de complementar os dados obtidos por meio da consulta aberta para os conselheiros. O fechamento da pesquisa ocorreu no dia

03/12/2021.

Conforme o referido Guia a distinção entre consultas e pesquisas consiste em:

Consultas: são as enquetes direcionadas aos Conselheiros para que estes realizem as avaliações individualizadas dos serviços públicos. O órgão ou entidade deve produzir e enviar consultas aos seus conselheiros, no mínimo, a cada doze meses, nos termos do disposto no caput do Art. 24-F do Decreto nº 9.492, de 2018. A iniciativa das consultas é do órgão ou entidade da administração pública federal.

Pesquisa: são enquetes que não necessitam de um perfil específico para serem produzidas e compartilhadas, e podem também ser enviadas a qualquer usuário do serviço, sem a necessidade de que ele tenha se voluntariado como conselheiro. As pesquisas, assim como as consultas, devem estar vinculadas a um serviço público. As pesquisas possuem dois tipos de formuladores principais: • Agentes de ouvidoria ou gestores que buscam complementar dados sobre a experiência dos usuários de seus serviços, conduzindo pesquisas específicas com amostras predeterminadas ou não; • Cidadãos que buscam informações sobre o desempenho da prestação de determinado serviço.

Print Screen - Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos



The image is a screenshot of the 'Conselho de Usuários' (Users' Council) platform. The header shows the 'gov.br' logo and navigation links for COVID-19, Access to Information, Participation, Legislation, and Government Organs. The main title is 'Conselho de Usuários' with a version number '2.0.4'. Below the title, there are links for 'Início' and 'Ouvidorias.gov', and a user profile for 'Olá Hagata!'. The main section is titled 'Enquetes da Ouvidoria' (Surveys of the Ombudsman). Below this, there is a table with columns: '#', 'Título', 'Autor', 'Data de Publicação', 'Tipo do Usuário', 'Órgão/Entidade responsável pelo Serviço', and 'Ações'. The table contains two rows of survey data.

#	Título	Autor	Data de Publicação	Tipo do Usuário	Órgão/Entidade responsável pelo Serviço	Ações
940	Avaliação sobre o conhecimento dos discentes acerca do papel de uma ouvidoria pública e do grau de satisfação em relação aos serviços prestados pelo Ouvidoria do IFMT.	Hagata Guimarães de Andrade	20/08/2021	Ouvidoria	• IFMT – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Mato Grosso	
2392	Avaliação sobre o conhecimento dos usuários dos serviços prestados pelo Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Mato Grosso acerca do papel de uma ouvidoria pública e do grau de satisfação em relação aos serviços prestados pela Ouvidoria do IFMT.	Hagata Guimarães de Andrade	03/11/2021	Ouvidoria	• IFMT – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Mato Grosso	

Matérias divulgadas na página (site institucional) do IFMT

Ouvidoria do IFMT realiza Pesquisa de Avaliação sobre os serviços prestados pelo setor

Publicado por: Rectoria / 9 de Novembro de 2021 às 09:06

A Ouvidoria do IFMT convida os (as) estudantes, servidores(as) e demais usuários dos serviços prestados pelo IFMT a participarem da pesquisa de avaliação da referida unidade, a fim de avaliar o conhecimento dos usuários dos serviços prestados pelo 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.



A enquete pode ser acessada diretamente por meio do link:

<https://conselhousuarios.cgu.gov.br/public/enquetes/93a1fae6-69fc-4fab-9a69-d14c7e61480c>



A pesquisa está disponível na Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos, ambiente gerido pela Controladoria Geral da União. Para acessar a plataforma é necessário ter um cadastro Gov.br, que é o cadastro único para serviços prestados pelo Governo Federal. Em seguida, basta acessar a referida plataforma disponível no endereço eletrônico: [Conselhos de Usuários \(cgu.gov.br\)](https://conselhousuarios.cgu.gov.br)

Não é necessário se cadastrar como conselheiro para responder a pesquisa; todavia aos interessados em se tornar conselheiros e também, àqueles que desejem conhecer o papel do Conselho de Usuários de Serviços Públicos do IFMT, foi elaborado um vídeo de apresentação desse novo mecanismo de participação, acompanhamento e avaliação dos serviços públicos.



A+ A- A

Ouvidoria: Pesquisa de Avaliação sobre os serviços prestados pelo setor deve ser respondida até o dia 03/12

Publicado por: Reitoria / 24 de Novembro de 2021 às 15:30

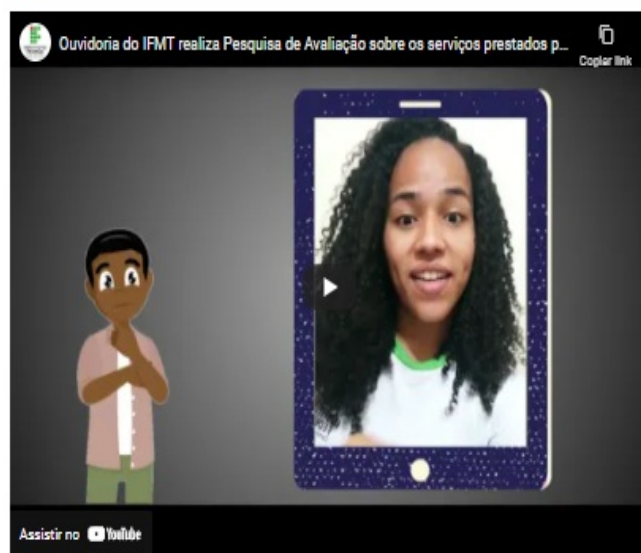
A Ouvidoria do IFMT informa alteração da data para responder a pesquisa de avaliação até o dia 03/12. Destinada a comunidade acadêmica interna e demais usuários dos serviços prestados pelo Instituto Federal, a fim de avaliar o conhecimento dos usuários dos serviços prestados da instituição acerca do papel de uma Ouvidoria Pública. Sendo assim, 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.



A enquete pode ser acessada diretamente por meio do link: <https://conselhodeusuarios.cgu.gov.br/public/enquetes/93a1fae8-69fc-4fab-9a69-d14c7e61480c>

Para acessar a plataforma é necessário ter um cadastro Gov.br, que é o cadastro único para serviços prestados pelo Governo Federal. Em seguida, basta acessar a referida plataforma disponível no endereço eletrônico: Conselhos de Usuários (cgu.gov.br)

Não é necessário se cadastrar como conselheiro para responder a pesquisa; todavia aos interessados em se tornar conselheiros e também, àqueles que desejem conhecer o papel do Conselho de Usuários de Serviços Públicos do IFMT, foi elaborado um vídeo de apresentação desse novo mecanismo de participação, acompanhamento e avaliação dos serviços públicos.



Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Mato Grosso
Avenida Sen. Filinto Müller, 953 - Bairro: Quilombo - CEP: 78043-409
Telefone: (65) 3816-4100
Cuiabá/MT

Por não se tratar de enquetes permanentes, a Unidade responsável optou por realizar a extração/consolidação dos dados somente após o fechamento dos questionários. Todavia foram realizados constantes monitoramentos da participação dos voluntários/conselheiros e, à medida que se verificava pouca participação, novas ações eram realizadas.

A consolidação dos dados coletados foi realizada pela própria Plataforma do Conselho de Usuários de Serviços Públicos, que entre as funcionalidades disponíveis está: criação de gráficos simples com base nas respostas coletadas e visualização das avaliações de forma resumida, individualizada e ao longo do tempo.

A Plataforma também permite que os dados sejam trabalhados no formato “csv” para geração e comunicação de informações estratégicas para subsidiar a tomada de decisão do gestor do serviço público.

7. Informações consolidadas das avaliações e das sugestões coletadas por meio da Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos.

Previamente serão apresentados neste Relatório, os dados pertinentes ao número de voluntários que participaram das enquetes. Em seguida constarão, por meio de gráficos extraídos da Plataforma Virtual do

Conselho de Usuários de Serviços Públicos, os resumos das respostas dos conselheiros e participantes da pesquisa.

Ao final do tópico serão apresentadas as considerações da Unidade.

Relação de conselheiros cadastrados na Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos

gov.br

CORONAVÍRUS (COVID-19)

ACESSO À INFORMAÇÃO

PARTICIPE

LEGISLAÇÃO

ÓRGÃOS DO GOVERNO

CONTRALADORA-GERAL DA UNIÃO (CGU)

Conselho de Usuários 794

ALTO CONTRASTE

VLBRAS

Início

Ouvidorias.gov

Olá Hagata! Sair

Gestão de Conselheiros

Filtros

Id	Nome do Conselheiro	Serviços
130636	Rosa Cristina Azevedo Gois	- Todos
220810	Van Lee Batista Barbosa Araujo	- Todos
1176007	Daniel Olinto Silva Alves	- Todos
3498925	Roberta de Sousa Costa	- Todos
3592906	Jhoana Freitas Cecatto	- Todos
3643224	Enilza de Souza Rocha	- Todos
3812618	Júlia Fidêncio Batista	- Todos
3818442	Daniela Jheniffer Martins do Nascimento	- Apresentar Manifestação de Ouvidoria - IFMT
3862064	Wéliri Vinicius Rodrigues Correa	- Todos
3939398	Rayssa Trajano Ribeiro	- Todos
3940124	Kauã Valdir Riscarolli Pereira	- Apresentar Manifestação de Ouvidoria - IFMT
4116953	IVANI DA SILVA	- Todos

PÁGINA 1 DE 1

15 por página

<<

<

1

>

>>

Exportar

Registro de número de participantes - pesquisa

gov.br

CORONAVÍRUS (COVID-19)

ACESSO À INFORMAÇÃO

PARTICIPE

LEGISLAÇÃO

ÓRGÃOS DO GOVERNO

CONTRALADORA-GERAL DA UNIÃO (CGU)

Conselho de Usuários794

ALTO CONTRASTE

VLBRAS

Início

Ouvidorias.gov

Olá Hagata! Sair

Formas de visualização das respostas:

RESUMIDA

AO LONGO DO TEMPO

INDIVIDUALIZADA

Resposta da Enquete: "AVALIAÇÃO SOBRE O CONHECIMENTO DOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE MATO GROSSO ACERCA DO PAPEL DE UMA OUVIDORIA PÚBLICA E DO GRAU DE SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA OUVIDORIA DO IFMT."

1 de 166

Quadro resumo

Conselho de Usuários de Serviços Públicos IFMT	
Número de conselheiros cadastrados	12
Discentes - IFMT	7
Não pertencem ao quadro de servidores e/ou discentes do IFMT	5
Responderam à enquete	4
Optaram por avaliar apenas 01 serviço	2
Optaram por avaliar todos os serviços do IFMT	10

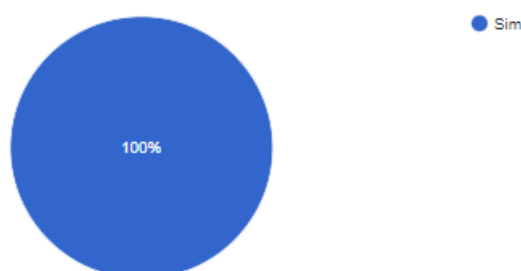
Pesquisa (aberta)	
Número de participantes	165

Em relação ao quadro resumo acima, é importante destacar que foi contabilizada a participação de 165 respondentes, diferente do "Registro de número de participantes - pesquisa" extraído da Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos, no qual consta 166 participantes.

Foram contabilizadas 165 respostas de modo a não prejudicar os resultados obtidos, haja vista que a primeira participação no preenchimento da enquete foi realizada pela Ouvidora Titular. Tal ação teve como objetivo experienciar a jornada dos voluntários durante o preenchimento da enquete, de forma a evitar possível desestímulo decorrente de instabilidades apresentadas pelo referido sistema.

8.1 Respostas Conselheiros

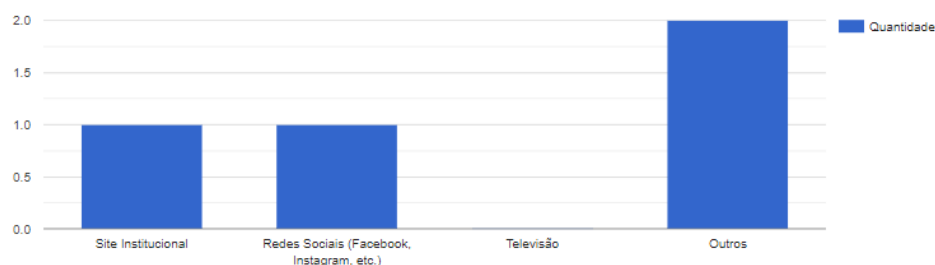
Você sabe o que é uma Ouvidoria Pública?



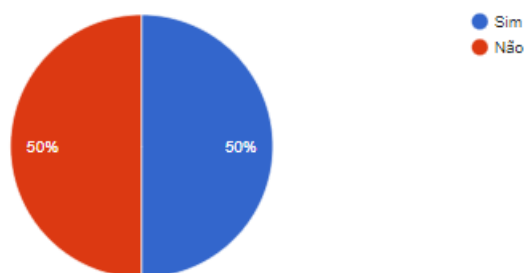
Já ouviu falar da Ouvidoria do IFMT?



Por qual meio de comunicação tomou conhecimento dos trabalhos desenvolvidos pela Ouvidoria do IFMT?



Já usou os serviços da Ouvidoria do IFMT?



Como considera o atendimento?

Bom

Achei um pouco complexo, pois o processo é meio longo então acho que pode desanimar algumas pessoas.

Gostaria de deixar sugestões para aprimoramento do serviço de Ouvidoria do IFMT?

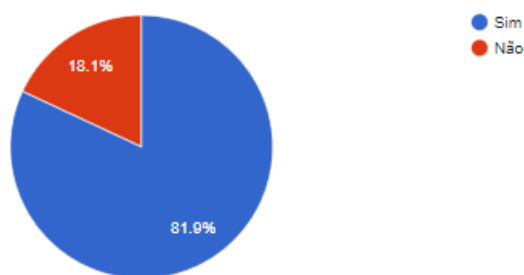
Não há resposta para essa pergunta

Considerações:

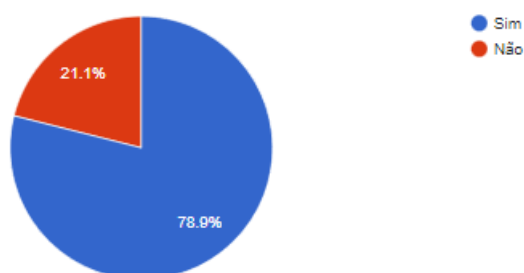
- Conforme informado no quadro resumo apresentado no início deste tópico, embora 12 pessoas tenham se voluntariado como conselheiros, apenas 04 responderam à consulta;
- Não foram apresentadas sugestões
- Ao considerar a gama de usuários que utilizam os serviços ofertados pelo IFMT, o baixo número de respondentes se mostra pouco representativo, impossibilitando a verificação quanto à satisfação percebida pelo usuário.

8.2 Respostas pesquisa:

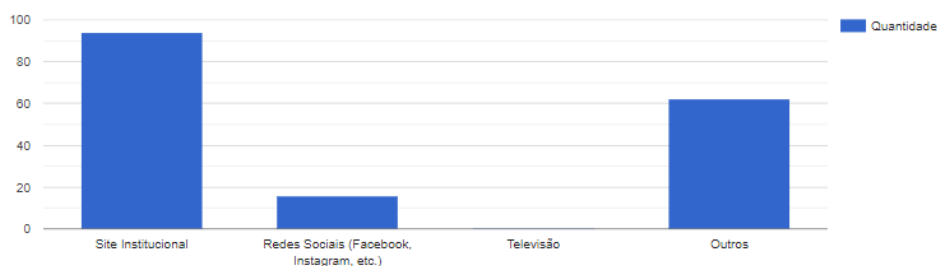
Você sabe o que é uma Ouvidoria Pública?



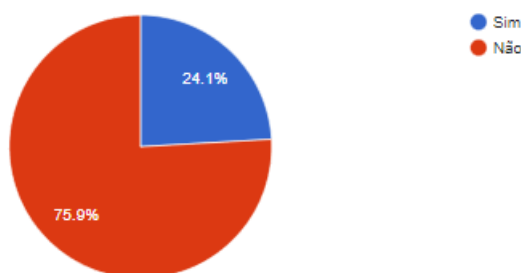
Já ouviu falar da Ouvidoria do IFMT?



Por qual meio de comunicação tomou conhecimento dos trabalhos desenvolvidos pela Ouvidoria do IFMT?



Já usou os serviços da Ouvidoria do IFMT?



Como considera o atendimento?

Não há resposta para essa pergunta

Em relação a questão 6: Gostaria de deixar sugestões para aprimoramento do serviço de Ouvidoria do IFMT?

Devido ao número de sugestões apresentadas houve a necessidade de exportar as respostas para o excel, conforme planilha abaixo:

Gostaria de deixar sugestões para aprimoramento do serviço de Ouvidoria do IFMT?
maior divulgação nos campi
Sugiro que seja trabalhado uma maior aproximação da ouvidoria e dos campus, que seja apresentado no início do ano para os novos alunos.
Que promovam cursos para a formação no novos ouvidores.
Sugiro que a Ouvidoria fortaleça o trabalho de divulgação dos serviços oferecidos à comunidade.
Maior divulgação nós campi por meio de cartazes ou banners.
O desenvolvimento de campanhas contínuas acerca do papel que a Ouvidoria tem.
Ter mais funcionários
Não sei como funciona, mas ações como essa deveriam acontecer com maior frequência. Isso ajuda na visibilidade e atuação junto aos alunos e servidores, e comunidade em geral parabéns!
Gostaria de mais pessoas trabalhando no setor.
Mapear e divulgar em quais aspectos (administrativos, pedagógicos etc.) o IFMT recebe mais denúncias, reclamações, solicitações, elogios etc.
Ampliar a divulgação dos serviços da Ouvidoria nos campi, contemplando a comunidade interna e externa .
Aumentar a equipe de trabalho
Continuar com o olhar inclusivo para todas, todos e todes , garantindo o exercício da participação cidadã, junto a administração pública!
Importante dar visibilidade através das mídias de grande massa
Melhorar a visibilidade e acessibilidade dos recursos da ouvidoria no site institucional, além de melhorar a política de divulgação e visibilidade dos serviços nós campi.
A ouvidora é muito competente e exerce seu trabalho com maestria. Acredito que possa trabalhar mais em conjunto com a Corregedoria e com a Comissão de Ética e trazer a excelência para a Integridade.
Que o usuário conheça os resultados efetivos das demandas da Ouvidoria em nível institucional.
Gostaria que a ouvidoria entrasse em contato com os servidores para avaliar a gestão dos campi do IFMT, seria uma forma de prevenir problemas futuros e esclarecer dúvidas que temos em relação ao trabalho

da gestão e nosso trabalho enquanto servidores.
NO início do ano letivo, é interessante apresentar o serviço para os estudantes. Alguns desconhecem o serviço.
Já que pertencem ao órgão a que se vincula, as ouvidorias deveriam tratar das questões que envolvem os setores ou servidores de forma mais proeficiente e educativa, antes que os problemas existam ou se tornem mais graves.
publicação de resultados provenientes dos debates com a Ouvidoria.
Continuar com os trabalhos de orientação.

Considerações:

- Grande maioria dos respondentes conhece e/ou já ouviu falar da Ouvidoria do IFMT ;
- O principal meio de divulgação e acesso aos serviços realizados pela Ouvidoria/IFMT é o site institucional, seguido respectivamente de: outros meios de comunicação não informados e das redes sociais oficiais da instituição;
- Não foram apresentadas respostas para a questão 05: **Como considera o atendimento?**.
- Dos 165 participantes 22 apresentaram sugestões sendo a maior parte relacionada à necessidade de maior divulgação das competências e resultados das demandas atendidas pela Ouvidoria, representando 54,54% das sugestões apresentadas.
- Houve considerações quanto à necessidade de aumento do corpo de trabalho da Unidade, 13,63% das sugestões apresentadas.
- Também foram apresentadas percepções dos voluntários quanto aos serviços prestados pela Ouvidoria, críticas e elogios em relação à Unidade e/ou atuação da Ouvidora, os quais seguem transcritos abaixo:

Percepções
Ouçó falar que a Ouvidoria do IFMT desempenha excelente trabalho.
Acredito que funcione muito bem
Não. Estou satisfeita com a atuação
O que ouvi/acompanhei o trabalho sempre foi muito prestativo.
Não, não acho necessário uma melhora rápida agora, ela vem com o tempo.
Sempre fui muito bem atendida, não tenho sugestões.
Estou satisfeito com os serviços disponíveis.

Críticas
Que realmente solucionasse....visto que a resposta que me enviaram..... procurar o responsável pelo IF local..... então pra que a ouvidoria.....
deixar de ser órgão do reitor (isso mesmo), passar a ser um órgão do usuário, deixar de ser um cabide de aliados e ter pessoas compromissadas como o usuários, SEM IDEOLOGIAS pessoais latentes.....
Trabalhar para o usuário e não para o reitor
deixar de ser puxadinho da reitoria (fofoqueira), ser éticos (com absoluta) certeza não são.....
Quando solicitar o sigilo que ele seja garantido.
Que fique a serviço da instituição e não da reitoria.
Que tenham mais empatia com o servidor e menos corporativismo no tocante a gestão e gestores.
Para aprimorar deverá mudar a ouvidora Grossa, Repleta de Crenças antigas, Feminista, dentre outros.
Vocês sabem o que é uma Ouvidoria Pública? "É um órgão de apoio estratégico e especializado, além de eficaz mediadora na busca de soluções de conflitos e eficiente agente promotor de mudanças. Atenta aos princípios constitucionais de legalidade, moralidade, impessoalidade e eficiência, a Ouvidoria é um canal de comunicação, imparcial e independente, consolidada como instrumento de

democracia participativa." SÓ QUE VCS NÃO SABEM, favor estudar um pouco mais sobre ética, a ética de vcs não é a ética do usuário
Só atender as pessoas como gostariam de ser atendidos...com menos arrogância, com mais educação, respeito e empatia. SÓ ISSO. Principalmente a senhora Maristela. Um poço de arrogancia.

Elogios
Parabéns pelo excelente trabalho realizado.
Parabenizo a ouvidora pelo excelente trabalho desenvolvido no IFMT.
Não, apenas elogios!
Gosto do trabalho. Acredito que todos os questionamentos foram respondidos. Questionamentos estes, que não tem o objetivo de confrontar, mas sim entender/tirar dúvidas.

9. Dificuldades encontradas

Conforme descrito no Relatório de Atividades 04/2021-RTR-OUV/RTR/IFMT, que trata da Criação do Conselho de Usuários de Serviços Públicos do IFMT, 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 às dificuldades informadas pelos discentes grande parte relatou dificuldades para realização do cadastro único Gov.BR, principalmente no que concerne à recuperação de senha.

Além das reuniões, houve ampla divulgação no site institucional e redes sociais oficiais do IFMT, conforme pode ser observado nos tópicos 5 e 6 deste relatório, de conteúdo com o objetivo de engajar conselheiros. Também foi criado/editado um vídeo institucional, que teve a participação de um servidor e uma discente da Instituição o qual encontra-se disponível em: <https://ifmt.edu.br/conteudo/noticia/ouvidoria-do-ifmt-realiza-pesquisa-de-avaliacao-sobre-os-servicos-prestados-pelo-setor/>.

No dia 24/11/2021, a Ouvidoria do IFMT reuniu-se com o presidente da Comissão Própria de Avaliação - CPA/IFMT com o objetivo de alinhar e planejar ações pertinentes à avaliação dos serviços institucionais. Compreendeu-se necessária a realização da reunião pelo fato da Ouvidoria constatar um retrabalho em relação à avaliação dos serviços institucionais, as quais podem ser realizadas por meio dos questionários de avaliação institucional disponibilizados pela referida Comissão e também por meio da Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos.

A referida reunião culminou no OFÍCIO Nº 37/2021 - RTR-CPA/RTR/IFMT (anexo a este Relatório), atendendo à solicitação da Ouvidoria, por meio do qual o presidente da Comissão Própria de Avaliação do IFMT detalha toda a metodologia de trabalho da referida comissão. O documento servirá de subsídio ao desenvolvimento de ações por parte da Ouvidoria/IFMT, no que concerne à avaliação dos serviços institucionais.

10. Resultados e Planejamento de Ações Futuras

Embora grande parte dos voluntários que responderam as enquetes conheçam ou já tenham ouvido falar da Ouvidoria do IFMT, com base nas sugestões apresentadas, compreende-se necessária maior publicidade das atribuições e atividades desenvolvidas pelo setor.

Ademais, pretende-se o atendimento/adoção de todas as sugestões apresentadas e a publicização do Relatório na internet, para os gestores e também para os conselhos superiores do IFMT. Será ainda encaminhado à CGUOUV e publicizado no sistema e-aud.

Documento assinado eletronicamente por:

- **Hagata Guimaraes de Andrade**, ASSISTENTE EM ADMINISTRACAO, em 18/03/2022 10:42:12.
- **Maristela Abadia Guimaraes**, COORDENADOR - FG0001 - RTR-OUV, em 18/03/2022 10:51:01.

Este documento foi emitido pelo SUAP em 08/03/2022. 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: 320670

Código de Autenticação: 624dd2a709

