

**OBJETIVO: RELATAR AS AÇÕES DA GESTÃO DE OUVIDORIA OCORRIDAS NO ANO DE 2019.**

**Missão:** atender o público externo e interno considerando a tríade: eficácia, eficiência e efetividade, princípios basilares para a gestão pública e alcance da integridade.

**Visão:** ser reconhecida como instrumento positivo para melhoria de prestação dos serviços públicos.

Relatório a ser encaminhado para a CGU/OGU, CGUMT-NAOP; Reitor IFMT; Pró-Reitores IFMT; Diretores de Campi; Diretorias Sistêmicas; Procuradoria, Corregedoria e Comissão de Ética IFMT.

Relatório a ser publicado no portal do Instituto [www.ifmt.edu.br](http://www.ifmt.edu.br) e na página da ouvidoria [www.ouvidoria.ifmt.edu.br](http://www.ouvidoria.ifmt.edu.br)

Ouvidora: Maristela Abadia Guimarães  
Portaria N°. 935/2017  
Ouvidor substituto: Luiz Alberto Rodrigues Gonçalves  
Portaria N° 2.908/2018

## **PREÂMBULO**

- A ouvidoria do IFMT compõe a Rede Nacional de Ouvidorias Federais e atua em conformidade com legislações nacionais e tratados internacionais, quando for o caso.
- O princípio básico do atendimento estabelece-se pelo exercício da cidadania e instrumento de diálogo entre o usuário do serviço público e a instituição.
- A ouvidoria do IFMT compõe as Comissões Permanentes do IFMT de Integridade e de Avaliação de Documentos Sigilosos.
- É instância única para recebimento de manifestações, incluindo denúncias.
- Os trabalhos demandados pelo Serviço de Informação ao Cidadão é ação conjunta de ouvidoria que, concomitante à função, também exerce a gestão SIC e Autoridade de Monitoramento do SIC, objetivando o cumprimento da Transparência Ativa.
- O atendimento às manifestações são feitas, preferencialmente, pelo Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, todavia são feitos atendimentos presenciais, por telefone e por e-mail institucional: [ouvidoria@ifmt.edu.br](mailto:ouvidoria@ifmt.edu.br).
- A ouvidoria tem página onde divulga como entrar em contato com a ouvidoria, legislações, entre outros e pode ser acessada em <http://ouvidoria.ifmt.edu.br/>
- No portal do IFMT <http://ifmt.edu.br/> na página principal, há botões com links que dão acesso diretamente: à ouvidoria, ao sistema fala.br e ao painel Resolveu.

## **AÇÕES COTIDIANAS DESENVOLVIDAS NO ANO DE 2019**

1. Atendimento às manifestações e pedido de informações e tratamento das demandas em tempo hábil.
2. Recebimento de denúncias e encaminhamento de processos à corregedoria e Comissão de Ética.
3. Busca de diálogo com todos os setores do IFMT e, em se tratando do atendimento ao SIC, para maior agilidade, cada campus/setor reitoria tem representante responsável por coletar as informações solicitadas e as encaminha à gestão do SIC, estes também são responsáveis por monitorar e atualizar as informações no portal IFMT de seu campus de lotação e Reitoria (setores).

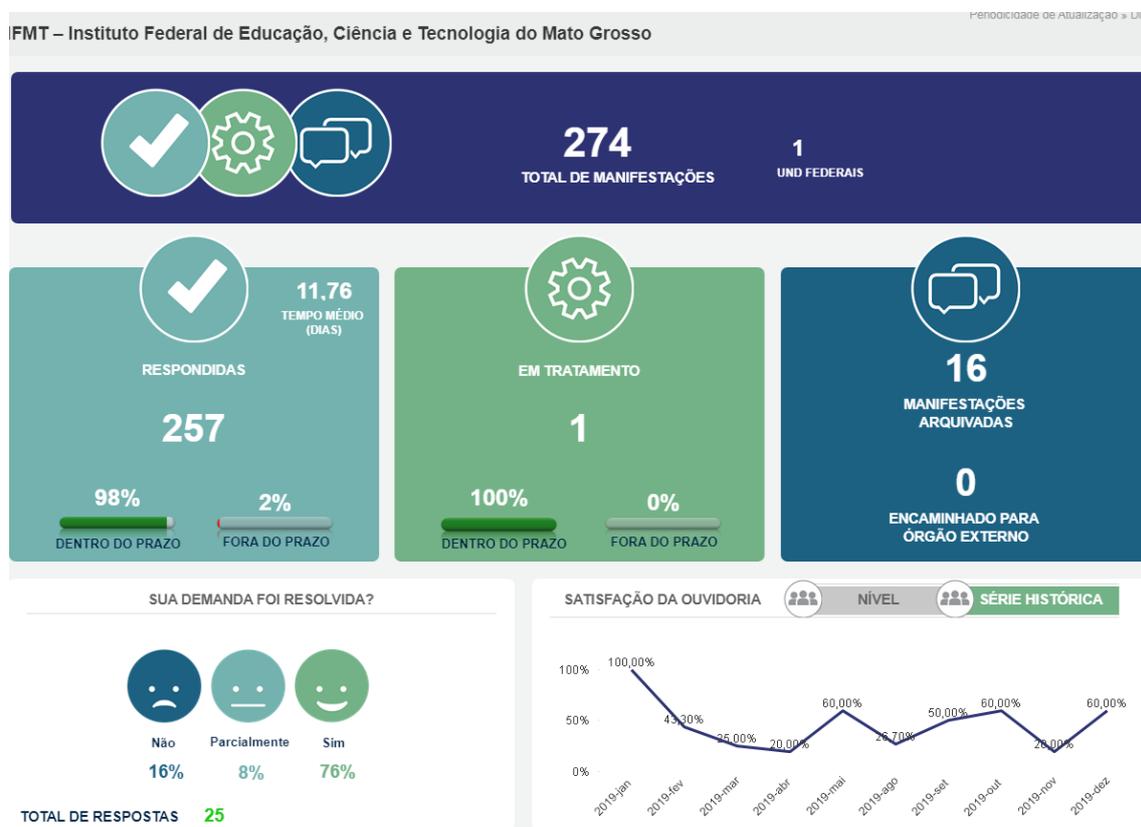
## **TIPIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES NO SISTEMA FALA.BR**

No período de 01 de janeiro de 2019 a 23 de dezembro de 2019<sup>1</sup>, a ouvidoria do IFMT recebeu 274 manifestações. Destas, 257 foram respondidas dentro do prazo, com

---

<sup>1</sup> O Painel Resolveu somente permitiu o acesso até a data de 23 de dezembro de 2019.

resultado, portanto, de 98% de atendimento e 2% fora do prazo. O atraso se deu em função de que algumas instâncias demorarem a responder e, todas, sem exceção, receberam alerta de vencimento e necessidade de cumprimento do pedido, conforme demonstrado no gráfico a seguir, retirado do Portal *Resolveu?*.



Todas as manifestações arquivadas, num total de 16, foram justificadas e ocorreram, em sua maioria, por serem genéricas e não conter dados que pudessem identificar campus, por exemplo.

Em se tratando de tipos de manifestações, observa-se que a ouvidoria do IFMT recebeu 102 comunicações, 67 solicitações de providências, 47 reclamações e 27 denúncias. Destas, 23 foram encaminhadas para a Corregedoria<sup>2</sup> para tratamento e 9 delas se referiram a um único campus.

Para a Comissão de Ética foram encaminhados 4 processos, dois consistiram em reclamações, como solicitação de envio à Comissão.

O grau de satisfação com o atendimento da ouvidoria do IFMT atingiu a média de 76%.

Neste período, a ouvidoria recebeu e distribuiu às instâncias competentes 13 elogios.

<sup>2</sup> Antes do encaminhamento para corregedoria, a ouvidoria, preliminarmente, dialoga com a Corregedoria para verificar se os procedimentos/tratamentos de ouvidoria estão adequados, se o encaminhamento deverá ser feito para a Corregedoria, de modo que este setor proceda juízo de admissibilidade, ou Comissão de Ética.



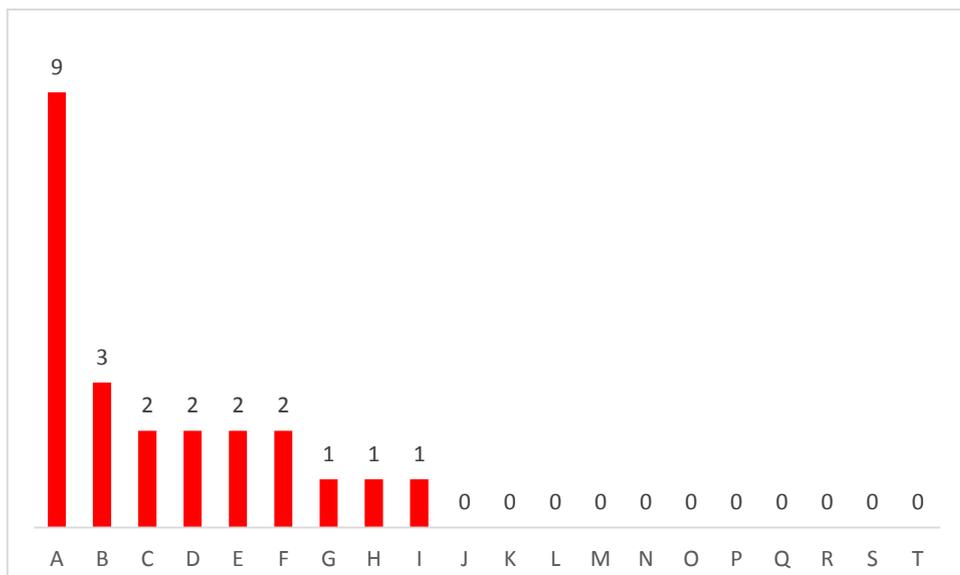
Os assuntos tratados são variados, conforme pode ser visto na demonstração acima.

## **REFERENTE A DENÚNCIAS RECEBIDAS E ENCAMINHADAS À CORREGEDORIA**

O IFMT possui 19 campi, 5 são avançados e a Reitoria, com 14 setores<sup>3</sup>. Destes Campi, 8 tiveram processos abertos. Em se tratando da reitoria, encaminhou-se 2 processos de setores diferentes. 11 campi não tiveram nenhum processo aberto por esta ouvidoria.

Dos 8 campi com denúncias encaminhadas, levantou-se que: um campus teve 9 processos encaminhados, o que representa a quase totalidade de processos abertos; em seguida, outro com 3; 3 campi com dois processos cada; 3 campi com um processo cada e reitoria, cada setor teve um processo encaminhado, demonstrados na tabela a seguir, Os campi e reitoria foram identificados de A a T, a reitoria é a letra “F”.

<sup>3</sup> Organograma atualizado pode ser acessado em: [http://ifmt.edu.br/media/filer\\_public/66/19/6619bbcf-cd9c-4eea-a545-1dfe992724a2/ordem\\_administrativa\\_66\\_2019\\_-\\_rtr-srda\\_rtr-cg\\_rtr-gab\\_rtr\\_ifmt\\_1.pdf](http://ifmt.edu.br/media/filer_public/66/19/6619bbcf-cd9c-4eea-a545-1dfe992724a2/ordem_administrativa_66_2019_-_rtr-srda_rtr-cg_rtr-gab_rtr_ifmt_1.pdf)



**Fonte:** do autor, com auxílio análise administrador externo.

Ao observar os dados, nota-se que um único campus (A) teve 9 processos abertos, seguido de outro com 3 (B). Portanto, estes números demonstram que o IFMT tem baixo índice de processos de denúncia abertos, ao considerar que em 11 não houve nenhum processo aberto, e os 6 restantes, 3 tiveram 2 (C a E), e 3 tiveram 1 processo somente (G, H, e I). Em se tratando da Reitoria, dos 14 setores, somente dois tiveram abertura de processos (F).

Em graus de excelência têm-se os níveis, conforme campi e reitoria:

A	9	Alto
B	3	Médio
C	2	Médio
D	2	Médio
E	2	Médio
F	2	Médio
G	1	Baixo
H	1	Baixo
I	1	Baixo
J	0	Zero
K	0	Zero
L	0	Zero
M	0	Zero
N	0	Zero
O	0	Zero
P	0	Zero
Q	0	Zero
R	0	Zero
S	0	Zero
T	0	Zero

Analisa-se, conforme os graus atribuídos de alto a zero:

*Grau alto* para o campus A com 9 processos. Neste Campus é preciso uma força tarefa para procurar entender o que acontece para que este campus tenha tantos processos: orientação, motivos que não deveriam virar processo e viram, ou se são problemas mesmo que se concentraram neste campus. São levantamentos e perguntas a serem respondidas em um trabalho posterior, após diálogo com a gestão do campus.

*Grau médio*: B a F (3 e 2 processos): implantar força tarefa para procurar diminuir os números de processos e verificar o que pode ser feito para que esses números não aumentem, já que não são números comprometedores, mas possíveis e necessários de trabalhar para que se possa reduzi-los.

*Grau Baixo*: G a I, 1 processo: realizar trabalho preventivo e orientativo a partir da leitura e estudo dos processos para que, na medida do possível, seja possível zerar o número de processos no próximo ano e que processos não se repitam. Esses campi, todavia, têm um resultado por si só muito satisfatórios.

*Grau Zero*: J a T (0 processos): avaliar estes campi para compreender como são executadas as suas atividades para que se possa orientar os demais campi que tiveram processos. Com o estudo desses campi será possível verificar quais são as estratégias de solução de problemas para promover uma orientação aos demais campi que tiveram processos.

Portanto, se os problemas desses campi (alto e médio) forem corrigidos e mantidos a quase nulidade de processos, o IFMT poderá ser visto como uma Instituição em que os princípios de governança são com eficiência aplicados e onde há efetividade na gestão de riscos.

Possivelmente, o IFMT poderá, comparativamente, estar entre as instituições com melhor gestão entre os Institutos Federais, haja vista os órgãos de controle atuar como instâncias gestoras e reguladoras, com amplo apoio da alta gestão.

Por conseguinte, há 1 campi que acumulam metade dos processos, o que nos leva a compreender que o problema não é do IFMT em si, porque este tem um índice baixo de processos. Ou seja, 23 processos não representam a estrutura geral do IFMT, mas sim de um campus em específico que elevaram o índice, embora o campus com 3 e 2 processos também precisam ser analisados com mais atenção.

Destarte, urge uma estratégia de prevenção local, com força tarefa e ação específica nesses dois campi, em que sejam propostas e implementadas ações diretamente nos 2 campi.

No geral, o IFMT não tem problema específico de gestão de riscos no que se referem a denúncias. O problema foi localizado, e se exige que se busquem soluções para resolução desses problemas de modo que, ao final de 2020, possamos ter uma nova leitura dos números e responder a pergunta feita no final de 2019: **que instituição estamos sendo? Este é o desafio proposto, cuja resposta deverá ser dada no Relatório Gerencial de 2020 e pautará o Plano de Trabalho de 2020 desta ouvidoria/sic.**

## OUTRAS ATIVIDADES

### Reuniões

#### 1. Interna com setores da Reitoria

De março a maio, a ouvidoria visitou todos os setores da reitoria e se reuniu com todos os servidores, de acordo com o setor, e apresentou o funcionamento da instância. Levou

para conhecimento as legislações, ouviu sugestões dos servidores participantes e respondeu dúvidas. De todas as reuniões foram lavradas atas e feito Relatório final e enviado ao Gabinete do Reitor para conhecimento.

## **2. Colégio de Dirigentes - CODIR**

Duas reuniões foram feitas. Uma no início do ano para boas-vindas e outra no final do ano quando se fez um balanço sobre os trabalhos de ouvidoria e reflexão sobre a atuação da ouvidoria no ano de 2019, a reflexão se pautou na questão: O papel do IFMT é educacional. Assim, a ouvidoria deve-se perguntar para o exercício de sua função: que instituição estamos sendo? Esta pergunta ficou em aberto para a reflexão de todos os presentes.

## **3. Corregedoria**

Em diferentes momentos, e de acordo com a necessidade, ouvidoria e corregedoria se reuniram para dialogar sobre procedimentos e tratativas de demandas, com intuito de prestar atendimento adequado e justo às demandas recebidas.

## **4. Gabinete Reitor**

Foram feitas, ao todo, seis reuniões com o reitor e/ou diretoria executiva com objetivo de expor demandas, prestar informação sobre andamentos de ouvidoria, dialogar sobre as novas legislações e busca de apoio institucional nas ações de ouvidoria.

## **5. CGU**

1ª Reunião Técnica das Unidades de Gestão da Integridade, no dia 23 de julho de 2019, representando o Presidente da Comissão do IFMT.

## **6. Reunião Comissão Integridade**

Participação em três reuniões como membro da Comissão Permanente de Integridade

## **7. Reunião Comissão Permanente de Avaliação de Documentos Sigilosos**

Duas reuniões foram realizadas, uma no primeiro semestre e outra no segundo para criação da comissão e estabelecimento de critérios para trabalhos da Comissão.

## **8. Auditoria**

Reunião realizada entre o auditor, gabinete, pró-reitoria de desenvolvimento institucional e ouvidoria para tratar sobre pesquisa de satisfação institucional.

## **9. Comissão Permanente de Avaliação**

Realizada uma reunião, com o presidente da Comissão, no primeiro semestre, para apresentação da ouvidoria.

## **10. Reunião com a Comissão interna para avaliação do Departamento de Ensino a Distância**

Reunião realizada com o objetivo de dialogar sobre o funcionamento da ouvidoria e demandas recebidas no sistema e-ouv sobre DEaD. Foi produzido um texto por e-mail, cujo conteúdo versou sobre o atendimento de ouvidoria e apoio ao setor. Durante visita da Comissão avaliadora, no quesito ouvidoria, o IFMT obteve nota máxima: 5,0.

## **Mini-Curso**

**1.** Ministrado pela ouvidoria um mini-curso no campus Cuiabá-Octayde durante a Jornada de Ensino, Pesquisa e Extensão, voltada para servidores e estudantes do Campus.

*Conteúdo:* Apresentar Coletâneas; funções de ouvidoria; Sistema e-Ouv; tratamento de denúncias; Transparência; Proteção de Dados Pessoais; Visitando as páginas: e-ouv. E aí, Resolveu? Painel Lei de Acesso à Informação; Atividades

A proposta inicial era realizar um mini-curso em todos os campi no ano de 2019, todavia por questões de recursos humanos e financeiros não foi possível, bem como é

necessário aceite dos campi para que o trabalho seja realizado. Nesse sentido, no ano de 2020, esta proposta e ação continuam.

### **Cursos Gratuitos Feitos**

1. Tratamento de Denúncias em Ouvidoria- Cuiabá/MT  
08 a 10 de outubro de 2019.
2. Gestão de Ouvidoria (ENAP)  
22 de março a 21 de abril
3. Fundamentos de Integridade Pública – Prevenindo a corrupção  
Início: novembro – em andamento.

### **Cursos Ministrados**

1. Capacitação Tessitura Projeto de Pesquisa para Seleção Stricto Sensu  
Voltado para servidores com interesse em se capacitar.  
Carga horária: 20h. Gratuito.

### **DIFICULDADES ENCONTRADAS DE 2017 A 2019**

Uma das maiores dificuldades encontradas e que impactam no trabalho da ouvidoria/sic e exercício do papel de ouvidoria tem sido, desde sua implantação, o estabelecimento de diálogo com algumas instâncias de gestão, tanto da reitoria como dos campi, que, apesar de ter já se passado dois anos de efetiva implementação da ouvidoria/sic, ainda parecem não compreender:

- a. as legislações que amparam as atividades de ouvidoria/sic;
- b. parecem discordar da base da lei de acesso à informação: *transparência é regra, sigilo é exceção*, e, portanto, o Portal de alguns campi e setores da reitoria nem sempre atendem à Transparência Ativa;
- c. apesar de haver uma Ordem Administrativa que ampara o encaminhamento de manifestações à ouvidoria, de acordo com o regulamento e Lei maior, alguns ainda enviam ao gabinete da reitoria;
- d. parecem entender a ouvidoria como *entrave* à gestão e não órgão de gestão e apoio.

À parte disso, destaca-se o apoio incondicional da gestão máxima do Órgão ao exercício da função de ouvidoria/sic e ampla liberdade para condução dos trabalhos, em respeito às normas e legislações constitucionais.

### **PROPOSTAS DE DESAFIOS PARA 2020**

1. Realizar mini-cursos nos campi do IFMT durante as jornadas de Ensino, Pesquisa e Extensão.
2. estande no Workif 2020 para atendimento do público.
3. enfrentamento dos riscos observados neste Relatório.
4. participação efetiva em todas as reuniões do Codir e Consup do IFMT no ano de 2020 para verificação de disparidades e acompanhamento das ações desenvolvidas.
5. Participação nas semanas pedagógicas dos campi e Pró-Reitoria de Ensino e/ou conselhos de classe para acompanhamento e proposição de diálogo, de modo a minimizar riscos e evasões de estudantes.
6. Contar com um espaço próprio para ouvidoria.
7. Ter mais um servidor designado para trabalhar na ouvidoria.

Maristela Abadia Guimarães  
Ouvidoria/SIC- Cuiabá, 06 de janeiro de 2020.