



**INSTITUTO  
FEDERAL**  
Mato Grosso

Reitoria

---

**RELATÓRIO GERENCIAL DE OUVIDORIA/SIC/AUTORIDADE DE  
MONITORAMENTO DA LAI DO IFMT - ANO 2020**

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE MATO GROSSO - IFMT  
Maristela Abadia Guimarães  
Ouvidora Titular  
Gestora do SIC  
Autoridade de Monitoramento da LAI  
31 de janeiro de 2021

Dedica-se este *Relatório* a todos os servidores e servidoras do IFMT e seus familiares, cujas vidas foram ceifadas no ano de 2020, vitimados pela Covid-19. Em nome do servidor *Helton Pereira Bastos*, que arduamente atuou na Gestão dos Dados de Transparência Ativa; a ele, nossa saudade e gratidão!



**INSTITUTO FEDERAL**  
Mato Grosso

Ouvidoria / SIC

## SUMÁRIO

### RELATÓRIO GERENCIAL DE OUVIDORIA/SIC/AUTORIDADE DE MONITORAMENTO DA LAI DO IFMT - ANO 2020 .....

<b>1. INTRODUÇÃO.....</b>	<b>3</b>
Figura 1: Página Ouvidoria/Sic IFMT .....	3
<b>2. HISTÓRICO INSTITUCIONAL: unidades administrativas e Carta de Serviços ao Usuário .....</b>	<b>4</b>
<b>3. DESCRIÇÃO DAS AÇÕES E ATIVIDADES REALIZADAS DURANTE O ANO DE 2021.....</b>	<b>4</b>
<b>3.1 Ações e Atividades de Ouvidoria .....</b>	<b>4</b>
Figura 2: Quantitativo de manifestações .....	5
Figura 3: Total de manifestações recebidas e respostas .....	6
Figura 4: Webinar Integridade .....	7
Figura 5: Curso Ouvidoria/SIC .....	8
Figura 6: Campanha Publicitária.....	9
Figura 7: Campanha Publicitária.....	10
Figura 8: Campanha Publicitária.....	10
Figura 9: Campanha valores no IFMT .....	11
Figura 10: Moção de Aplausos .....	11
<b>3.2 Ações e Atividades do Sistema de Informação ao Cidadão - SIC .....</b>	<b>11</b>
Figura 11: Total de pedidos de informação ano 2020 .....	12
Figura 12: Recursos sic 2020 .....	12
<b>3.3 Ações e Atividades da Autoridade de Monitoramento da LAI .....</b>	<b>13</b>
Figura 13: Quantidade de itens preenchidos TA IFMT.....	14
Figura 14: Itens avaliados pela CGU .....	14
<b>4. DIFICULDADES E DESAFIOS.....</b>	<b>15</b>
Figura 15: Mensagem de fim de ano.....	15
<b>5. CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>16</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>16</b>

## 1. INTRODUÇÃO

Este documento objetiva relatar os trabalhos realizados e desenvolvidos pelo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), Autoridade de Monitoramento da LAI (AML) e Ouvidoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Instituto Federal de Mato Grosso – IFMT no ano de 2020.

No IFMT, os três setores são atendidos por uma servidora que atua, ao mesmo tempo, como gestora do SIC, como Autoridade de Monitoramento da LAI (AML), responsável por monitorar e acompanhar o sistema de transparência ativa da Instituição, e como ouvidora titular. Essas funções de titularidade são, quando necessárias, exercidas também por servidor substituto<sup>1</sup>.

O atendimento é feito de quatro formas: presencial, suspenso desde março de 2020 devido à pandemia do coronavírus; por telefone (65 3616-4155); e-mail ([ouvidoria@ifmt.edu.br](mailto:ouvidoria@ifmt.edu.br) e [sic@ifmt.edu.br](mailto:sic@ifmt.edu.br)) e pelo sistema Fala.BR<sup>2</sup>.

O SIC atende pedidos de informações, conforme regulamentado pela Lei de Acesso à Informação (Lei 12.527/2011); a ouvidoria, por sua vez, atende manifestações, cujas tipologias estão divididas em: comunicação, elogio, sugestão, reclamação, denúncia e solicitação de providências, em conformidade com a Lei 13.460/2017; e também o Simplifique (Decreto 10.279, de 18 de março de 2020, que altera o Decreto 9.094, de 17 de julho de 2017).

A Ouvidoria/SIC do IFMT conta com uma página institucional (Figura 1) onde estão registradas todas estas informações, cujo acesso pode ser feito pelo link <http://ouvidoria.ifmt.edu.br/>.

FIGURA 1: PÁGINA OUVIDORIA/SIC IFMT

The screenshot shows the website interface for the IFMT Ouvidoria/SIC. At the top, there is a navigation menu with links: 'Ouvidoria/SIC', 'Contato / Manifestação', 'Composição', 'Plano de Trabalho/ Relatórios', and 'Legislação'. Below this is a secondary menu with 'BRASIL', 'CORONAVÍRUS (COVID-19)', 'Simplifique!', 'Participe', 'Acesso à informação', 'Legislação', and 'Canais'. The main header features the IFMT logo and the text 'INSTITUTO FEDERAL Mato Grosso Ouvidoria / SIC'. A search bar is present with the text 'Buscar notícias, eventos e mais...' and a 'Buscar' button. Below the header, there are social media icons for Facebook, Twitter, and YouTube, and a 'Mapa do site' link. The main content area is titled 'Ouvidoria do IFMT' and contains the following text: 'A Ouvidoria do Instituto Federal de Mato Grosso (IFMT) atende ao público interno e externo e atua conjuntamente com o Serviço de Informação ao Cidadão. Instrumento de cidadania, é uma instância que atua no sentido de garantir os direitos dos usuários, em conformidade com as legislações vigentes, dentre elas a Lei Nº 13.460, de 26 de junho de 2017, Decreto Nº 9.094, de 17 de julho de 2017, Instrução Normativa 05/2018 e Regimento Geral - 2018.' Below this, there is a paragraph: 'O Reitor do IFMT assinou em 24 de janeiro de 2020 Ordem Administrativa nº 02/2020 que estabelece fluxo interno para tratamento de denúncias no âmbito do IFMT que substitui a Ordem Administrativa 060, de 24 de outubro de 2018.'

<sup>1</sup> Os dados dos servidores titular e substituto estão disponíveis em:

[http://ouvidoria.ifmt.edu.br/conteudo/pagina/composicao\\_ouvidoria/](http://ouvidoria.ifmt.edu.br/conteudo/pagina/composicao_ouvidoria/) Acesso em: 11 jan. 2021.

<sup>2</sup> A plataforma Fala.Br pode ser acessada no link:

<https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2fManifestacao%2fGerenciarManifestacaoServidor.aspx>

## 2. HISTÓRICO INSTITUCIONAL: UNIDADES ADMINISTRATIVAS E CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

O IFMT foi criado em 2008 pela Lei 11.892 e possui 19 unidades, denominadas campi ou campi avançados e Reitoria, referenciados a seguir.

### **Sede administrativa:**

Reitoria – Cuiabá.

### **Campi – relacionados pela ordem alfabética:**

Alta Floresta; Barra do Garças; Cáceres; Campo Novo do Parecis; Confresa; Cuiabá-Bela Vista; Cuiabá-Octayde Jorge da Silva; Juína; Pontes e Lacerda; Primavera do Leste; Rondonópolis; São Vicente; Sorriso e Várzea Grande.

### **Campi Avançados - relacionados pela ordem alfabética:**

Diamantino; Guarantã do Norte; Lucas do Rio Verde; Sinop e Tangará da Serra.

Os dados de toda a estrutura organizacional do IFMT estão dispostos na *Carta de Serviços ao Usuário*<sup>3</sup>, assim organizada: a) apresentação; b) contatos reitoria; c) órgãos máximos da Instituição; d) canais de comunicação com a sociedade; e) pró-reitorias; f) diretorias sistêmicas; g) campi.

Este documento passará por atualização a partir de abril de 2021, quando tomarão posse o reitor e os diretores eleitos em dezembro de 2020, por meio de pleito realizado em conformidade com a Resolução 56, de 22 de setembro de 2020<sup>4</sup>.

De acordo com a Plataforma Nilo Peçanha<sup>5</sup>, o IFMT oferta, distribuídos nas 19 unidades, 238 cursos, com 20.393 alunos. Destes, 2.208 são estudantes na modalidade Ensino a Distância.

Considerando o número de servidores, são 1.044 docentes e 860 técnicos administrativos<sup>6</sup>.

Somando-se estudantes e servidores, tem-se a estimativa de mais de 22 mil usuários ativos, e este é o público interno atendido pela Ouvidoria/SIC IFMT. As instâncias também atendem a público externo e a servidores aposentados, não computados nos números acima.

O lema da Ouvidoria/SIC do IFMT consiste em servir a todos, indistintamente, procurando levar um atendimento rápido, eficaz e humanizado a quem recorre aos nossos serviços.

## 3. DESCRIÇÃO DAS AÇÕES E ATIVIDADES REALIZADAS DURANTE O ANO DE 2020

### 3.1 Ações e Atividades de Ouvidoria

De acordo com o Plano de Trabalho programado para 2020<sup>7</sup>, várias seriam as ações/atividades. Todavia, a partir de março, com a pandemia, tornou-se necessário reprogramar a proposição. Desse modo, as atividades descritas nesta seção, em muitas partes, estarão dissonantes do previsto.

---

<sup>3</sup> A terceira edição da *Carta de Serviços ao Usuário* foi atualizada em 2018 e está disponível para acesso livre em: [http://ifmt.edu.br/media/filer\\_public/e0/fa/e0fa7835-b66a-475e-b023-cf420ec9db9c/carta\\_servicos\\_ao\\_usuario\\_v9.pdf](http://ifmt.edu.br/media/filer_public/e0/fa/e0fa7835-b66a-475e-b023-cf420ec9db9c/carta_servicos_ao_usuario_v9.pdf) Acesso em : 11 jan. 2021.

<sup>4</sup> Documento disponível e para acesso livre pelo link:

[http://processoeleitoral.ifmt.edu.br/media/filer\\_public/50/27/502767cd-c589-49da-9618-e07a3958374c/resolucao\\_no\\_056\\_-\\_22092020\\_-\\_deflagrar\\_eleicoes\\_para\\_reitor\\_e\\_diretores-gerais.pdf](http://processoeleitoral.ifmt.edu.br/media/filer_public/50/27/502767cd-c589-49da-9618-e07a3958374c/resolucao_no_056_-_22092020_-_deflagrar_eleicoes_para_reitor_e_diretores-gerais.pdf) Acesso em: 11 jan. 2021.

<sup>5</sup> Dados obtidos para o ano de 2019. Os dados de 2021 somente serão atualizados após 31 de janeiro. O link para acesso é: <http://plataformanilopecanha.mec.gov.br/2020.html> Acesso em: 10 jan. 2021.

<sup>6</sup> Os quantitativos estão em consonância com os dados da Comissão Eleitoral Central 2020.

<sup>7</sup> O Plano de Trabalho 2020 encontra-se disponível para consulta em: [http://ouvidoria.ifmt.edu.br/media/filer\\_public/b2/ab/b2ab65e2-67ee-48e9-871e-eea5434e58d3/plano\\_trabalho\\_ouvidoria\\_sic\\_2020.pdf](http://ouvidoria.ifmt.edu.br/media/filer_public/b2/ab/b2ab65e2-67ee-48e9-871e-eea5434e58d3/plano_trabalho_ouvidoria_sic_2020.pdf)

Até 18 de março de 2020, os trabalhos foram normalmente realizados. A partir dessa data, a Ouvidoria e o SIC do IFMT tiveram de se adaptar e passaram a atender somente por telefone, e-mail e pelo sistema SiSOuv do governo federal – FalaBr.

Os setores não possuem um telefone móvel para atendimento, por isso o número fixo 65 3616-4155 foi redirecionado para o celular particular da ouvidora e gestora do SIC titular através do sistema de comunicação *Siga-me*. Todas as ligações foram atendidas, independentemente de dia e horário, e todos os serviços que chegaram através desse meio foram direcionados aos setores de competência ou tratados somente pela Ouvidoria/SIC, quando não requeriam encaminhamentos.

Considerando a modalidade do trabalho remoto, os setores, em vários momentos, exigiram atendimento fora do horário de trabalho normal, haja vista o aumento das demandas via telefone, cujas ligações, como já mencionado, foram recebidas em qualquer horário e dia, inclusive aos fins de semana.

Referente ao *recebimento de manifestações*, de 1º de janeiro de 2020 a 31 de dezembro do mesmo ano, a Ouvidoria recebeu, pelo sistema Fala.Br, 196 manifestações. De todas as tipologias, a mais demandada foi solicitação de providências, seguida por comunicação e, em terceiro, por denúncia. Neste período, não tivemos nenhum pedido de simplificação de prestação de serviços públicos, e somente 2 sugestões foram feitas e recebidos 11 elogios, conforme demonstrado na Figura 2.

FIGURA 2: QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES

	RECLAMAÇÃO	28 (15,6%)
	SOLICITAÇÃO	67 (37,2%)
	DENÚNCIA	24 (13,3%)
	SUGESTÃO	2 (1,1%)
	ELOGIO	11 (6,1%)
	COMUNICAÇÃO	48 (26,7%)
	SIMPLIFIQUE	0 (0,0%)

Fonte: imagem adaptada do Portal *E aí, Resolveu?*

Consulta IFMT no link <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

Das 196 manifestações recebidas, apenas uma estava em aberto no último dia do ano e se encontrava dentro do prazo de resposta. Destas, 16 foram arquivadas, e o maior motivo de arquivamento foi por demanda registrada em duplicidade, e todas, sem exceção, foram tratadas dentro do prazo, conforme Figura 3.

FIGURA 3: TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS E RESPOSTAS



Fonte: imagem adaptada do Portal *E aí, Resolveu?*

Consulta IFMT no link <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

Quando finalizado o atendimento, ao usuário do serviço público é oferecida a possibilidade de avaliar os serviços prestados. Todavia não é habitual receber esse retorno. Do total de atendimentos feitos, somente 23 responderam ao formulário, cujo resultado foi : 26,10% demonstraram-se insatisfeitos; 17,40% demonstraram-se satisfeitos; muito satisfeitos, 30,4%.

Todos esses resultados são públicos e podem ser pesquisados por qualquer cidadão pelo Painel Resolveu, no link <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>. Ao acessá-lo, o usuário poderá visualizar todos os dados aqui apresentados, bem como os de todas as instituições públicas que fazem uso da plataforma SisOuv – Fala.Br.

Compreende-se que a avaliação precisa ser melhorada e, para tal, será implantado o Conselho de Usuários do Serviço Público.

A Ouvidoria do IFMT atende a todas as manifestações conforme as atribuições precípuas descritas na Lei 13.460/2017.

Em se tratando de comunicação ou denúncias, quando estas são, pela materialidade, encaminhadas às instâncias de corregedoria, comissão de ética ou auditoria (de acordo com as competências de cada um), ao final, o manifestante recebe o documento de despacho da Ouvidoria e/ou número do processo aberto para que possa ser feito o acompanhamento na instância seguinte.

Em 2020, das manifestações recebidas pela Ouvidoria do IFMT, 1 tramitou para a Auditoria; 6 foram enviadas à Comissão de Ética; 14, para a Corregedoria.

Após envio a estas instâncias, as tratativas passam a ser de competência/responsabilidade daquele setor, que, ao final do processo, encaminha a finalização a esta Ouvidoria, que reabre a manifestação e anexa o despacho recebido do setor. Assim, o atendimento ao usuário se completa integralmente.

As atividades de ouvidoria exigem constantes treinamentos, aprimoramentos e atualizações, considerando que as legislações têm sido reatualizadas por meio de decretos, portarias, instruções normativas<sup>8</sup>.

Em 2020, a ouvidora titular realizou as *capacitações* enumeradas a seguir, todas gratuitas.  
1. “Práticas em ouvidoria: descomplicando o tratamento de denúncias”, ofertado em 16 de junho de 2020, pelo Programa de Formação Continuada de Ouvidorias – Profoco/CGU;

<sup>8</sup> Para conhecimento das legislações de ouvidoria, pode-se acessar: [http://ouvidoria.ifmt.edu.br/conteudo/pagina/legislacao\\_ouvidoria/](http://ouvidoria.ifmt.edu.br/conteudo/pagina/legislacao_ouvidoria/); todas elas também estão disponíveis no portal do governo federal <http://www4.planalto.gov.br/legislacao/>.

2. “Fundamentos da Integridade Pública - Prevenindo a Corrupção”, ofertado de 7 de novembro de 2019 a 7 de janeiro de 2020, pelo Instituto Serzedello Corrêa, Escola Superior do Tribunal de Contas da União;
3. “Ética, Conduta e Disciplina: o que aprendemos até agora?”, ofertado em 26 de agosto de 2020, pela Rede GIRC - Governança, Integridade, Riscos e Controles;
4. “Proteção de Dados Pessoais no Setor Público”, de 7 de maio a 6 de junho de 2020, dividido em 4 módulos - Módulo 1 - O Tratamento de Dados Pessoais no Setor Público; Módulo 2 - O Ciclo de Vida dos Dados Pessoais; Módulo 3 - Medidas de Segurança no Tratamento dos Dados Pessoais; Módulo 4 - Relatório de Impacto à Proteção de Dados Pessoais, promovido pela Escola Nacional de Administração Pública;
5. “Avaliação de Serviços e Conselho de Usuários de Serviços Públicos”, dividido em 4 módulos, que iniciaram em 24 de agosto e finalizaram em 2 de setembro de 2020, sendo: Módulo 1 - O Conselho de Usuários e a avaliação de serviços públicos; Módulo 2 - Preparando o terreno para a avaliação de serviços por meio da Plataforma Virtual do Conselho de Usuários; Módulo 3 - Da teoria à prática: a Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos; Módulo 4 - Consolidando dados e colocando a mão na massa, promovido por Profoco CGU;
6. “As Instituições de Ensino terão que entrar em conformidade com a LGPD”, realizado no dia 5 de agosto de 2020, promovido por Doutorize Educacional.

Além de se capacitar, é importante que a Ouvidoria também ofereça  **cursos** e divulgue seu trabalho por meio de **palestras e outras modalidades**.

Em janeiro de 2020, convidada pela diretoria de ensino de Várzea Grande, conjuntamente com a Corregedoria, dialogou com os servidores sobre o funcionamento do setor durante a Semana Pedagógica do Campus. A apresentação foi feita em 28 de janeiro.

Em 21 de maio de 2020, conjuntamente com as demais instâncias que compõem a Unidade de Gestão de Integridade do IFMT, a Ouvidoria apresentou o trabalho desenvolvido no IFMT desde 2017, conforme Figura 4, a seguir.

FIGURA 4: WEBINAR INTEGRIDADE



Fonte: imagem retirada da notícia: “IFMT realiza nesta quinta-feira (21/05) a webinar ‘Conhecendo as instâncias da integridade no IFMT’”.

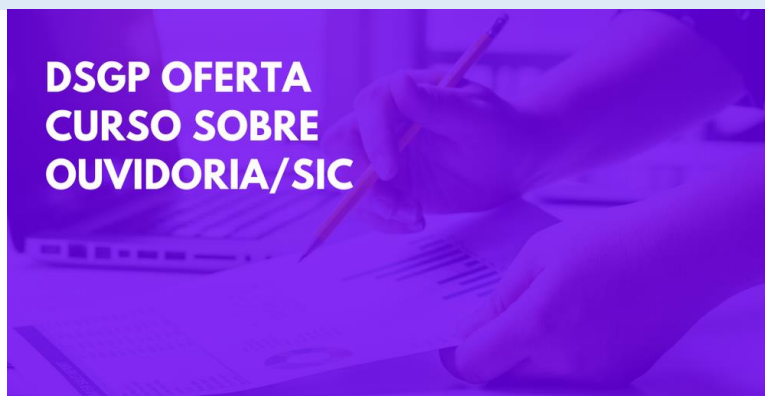
Link: [http://ifmt.edu.br/conteudo/noticia/i\\_fmt-realiza-na-quinta-feira-2105-webinar-conhecendo-instancias-da-integridade-no-ifmt/](http://ifmt.edu.br/conteudo/noticia/i_fmt-realiza-na-quinta-feira-2105-webinar-conhecendo-instancias-da-integridade-no-ifmt/).

Em 7 de outubro de 2020, pela plataforma *Google Meet*, a Ouvidoria participou do evento “Conversa de Classe: Ataques virtuais em sala de aula: como professores e estudantes podem se proteger”, promovido pelo Sinasefe-MT, e abordou o tema “tratativas de ouvidoria sobre crimes na internet”.

De 16 a 19 de novembro de 2020, foi ofertado, pelo Departamento de Desenvolvimento de Pessoas, o curso “Ouvidoria/SIC”, com carga horária de 12 horas (Figura 5, abaixo). A abertura

do curso foi feita pela coordenadora do Núcleo de Ações de Ouvidoria e Prevenção da Corrupção da Controladoria-Regional da União no Estado de Mato Grosso. Participaram também do curso o ouvidor da Universidade Federal de Mato Grosso e a ouvidora do Instituto Federal de Mato Grosso do Sul, que apresentaram o funcionamento de suas ouvidorias. Inscreveram-se 28 pessoas, sendo 4 vagas ofertadas para a UFMT como parceria e 25 realizaram a capacitação. Os temas tratados no curso foram: o que é SIC; o que é ouvidoria; legislações que normatizam os trabalhos dos setores de ouvidoria/SIC; Sistema Fala.Br; tipos de manifestações. O curso foi bem avaliado pelos participantes, que sugeriram novas ofertas com carga horária maior para contemplar mais conteúdos.

FIGURA 5: CURSO OUVIDORIA/SIC



Fonte: imagem retirada da notícia veiculada no Portal do IFMT: “DSGP oferece curso aos servidores sobre Ouvidoria/SIC”

Link: <http://ifmt.edu.br/conteudo/noticia/dsgp-oferece-curso-aos-servidores-sobre-ouvidoriasic/>.

Em se tratando dos órgãos colegiados do IFMT, em 27 de outubro de 2020, a Ouvidoria apresentou ao Conselho Superior do IFMT – Consup o formato dos trabalhos de ouvidoria.

Destaca-se que a Ouvidoria, desde 2017, dialoga com o Colégio de Dirigentes – Codir, em dois momentos — ordinariamente, no início e no final do ano, e extraordinariamente, sempre que necessário. Esses diálogos serão estendidos ao Consep e Consup a partir de 2021, haja vista a importância de divulgar os trabalhos, conforme Parecer 00349/2019/PFE-IFMT/PFIFMATO GROSSO/PGF/AGU.

Referindo-se a participações em *reuniões*, a Ouvidoria do IFMT esteve presente sempre que convocada, convidada e responsável pela organização.

Das convocações, elencamos: a) CGU/OGU/NAOP, em 5 de junho, convocou o IFMT e a UFMT para reunião referente a procedimentos de manifestação de ouvidorias federais (UFMT/IFMT) e cumprimento/debate/orientação sobre as normas de ouvidoria, com os seguintes encaminhamentos/proposições: dialogar com a Instituição sobre o papel da integridade: prevenção de ilícito para evitar excesso de judicialização de processos; necessidade de organizar cronograma de reuniões com os campi para tratar desses aspectos; participação da Auditoria nos acompanhamentos da Transparência Ativa e encaminhamentos de procedimentos de ouvidoria conforme temas; indicação de compreender as organizações como uma visão macro sobre integridade, uma ação educativa; b) Reunião Geral do Sisouv, em 2 de julho de 2020, para tratar da implementação do Conselho de Usuários do Serviço Público; c) Reunião da CGU/NAOP com ouvidores federais, em 27 de outubro de 2020, para orientações e diálogo sobre legislações e procedimentos.

Das reuniões com as comissões de que a Ouvidoria é membro, elencamos: a) Comissão Permanente de Avaliação de Documentos; nessa Comissão, em 2020, a Ouvidora exerceu função de presidente e, posteriormente, de secretária, função encerrada em dezembro de 2020, e em 2021,



fará parte somente como membro; b) Unidade de Gestão de Integridade, com participação em reuniões ordinárias sempre que chamada.

Também realizou reuniões com o Gabinete da Reitoria, a Auditoria e a Corregedoria sempre que houve necessidade. Participou, ainda, no mês de setembro, de reunião entre as ouvidorias dos institutos, a convite da Ouvidoria do IFC, para tratar da LGPDP e conhecer a experiência deste Instituto, e também de reunião com a UFRN para conhecer o programa Kairós, desenvolvido por esta universidade, cujo propósito é a automação de tarefas, controle, redução de tempo no atendimento ao cidadão, entre outros benefícios.

Por fim, em 10 de novembro de 2020, a Ouvidoria e a Corregedoria reuniram-se com os membros da Comissão Eleitoral Central do IFMT (CEC) para explicar o funcionamento dos setores para apoio à CEC, quando necessário. E, no dia da eleição, a Ouvidoria fez plantão para atendimento de possíveis ocorrências. Não houve registro de nenhuma ocorrência.

Em se tratando de *eventos externos*, a Ouvidoria do IFMT participou do XX Fórum Nacional de Ouvidores Universitários e de Hospitais de Ensino, no período de 18 a 21 de agosto de 2020, quando foram tratados os temas: Participação e transparência: fundamentos da democracia; Como manter e superar a expectativa do usuário em tempos de pandemia; Competências emocionais e interpessoais; Entendendo a Portaria 1.181, de 2020; Ouvidoria home office: desafios e descobertas.

Em prol da comunidade externa, foi realizada, em parceria com a Escola Superior de Defensoria Pública de Mato Grosso, o Gabinete da Reitoria, a Ascom, o Campus Rondonópolis e o Numdi, a “*Campanha* Solidária Abraços à Vida”, que distribuiu máscaras, álcool 70%, brinquedos e roupas para as populações migrantes de Cuiabá em situação de sociovulnerabilidade.

A Ouvidoria do IFMT também realizou *campanhas publicitárias* no portal do Instituto e em suas redes sociais (Facebook, Instagram e Twitter), com material recebido da CGU/OGU para divulgação dos trabalhos que desenvolve, conforme solicitado no Parecer 00349/2019/PFE-IFMT/PFIFMATO GROSSO/PGF/AGU, já citado neste Relatório (Figuras 6 a 8).

FIGURA 6: CAMPANHA PUBLICITÁRIA



FIGURA 7: CAMPANHA PUBLICITÁRIA



FIGURA 8: CAMPANHA PUBLICITÁRIA



A CGU, por sua vez, lançou a campanha “Valores do Serviço Público”, cujo objetivo era compreender os conceitos dos valores existentes na Administração Pública, para, após, escolher quais valores irão orientar e balizar a cultura da Administração Pública. Conjuntamente com a Integridade do IFMT, a Ouvidoria trabalhou na divulgação da campanha<sup>9</sup>, fazendo o lançamento interno em 10 de outubro (Figura 10), e obtivemos excelente resultado nas duas edições. Na primeira, ficamos em segundo lugar em número de respondentes entre os institutos, Cefets e Colégio Pedro II, ficando atrás somente do Cefet-RJ. Já na segunda edição, obtivemos o primeiro lugar, com maior número de respondentes, entre os institutos, Cefets e Colégio Pedro II.

<sup>9</sup> A Campanha foi publicada pela Ascom e pode ser acessada pelo link <http://integridade.ifmt.edu.br/conteudo/pagina/valores/>.

FIGURA 9: CAMPANHA VALORES NO IFMT



Como reconhecimento pelos trabalhos realizados desde 2017, a Controladoria-Geral da União e o Núcleo de Ações e Prevenção da Corrupção (CGU/NAOP) indicaram a Ouvidoria do IFMT (Figura 11) para recebimento de Moção de Aplausos, em Sessão Solene da Assembleia Legislativa de Mato Grosso, em 16 de março de 2020, data que se comemora o Dia do Ouvidor<sup>10</sup>.

FIGURA 10: MOÇÃO DE APLAUSOS



Encerrando os relatos das ações e atividades de ouvidoria do ano de 2020, ratifica-se que, apesar das dificuldades advindas com a pandemia, o trabalho foi executado administrativamente com compromisso e visando à eficácia, eficiência e efetividade.

### 3.2 Ações e Atividades do Sistema de Informação ao Cidadão - SIC

O SIC do IFMT atende conjuntamente com a Ouvidoria. Essa sistemática é aceita pela CGU/OGU, que entende serem as legislações que subsidiam os atendimentos desses setores equivalentes. Confirma-se isto com as seguintes dimensões: até 2017, antes de haver a Lei 13.460/2017, a baliza que suleava os trabalhos de atendimentos da Ouvidoria era a Lei 12.527/2011. Outro dado a se considerar é que, a partir de agosto de 2020, o Sistema Fala.Br foi

<sup>10</sup> A Ascom divulgou, em nota, no link <http://ifmt.edu.br/conteudo/noticia/ouvidoria-do-ifmt-e-uma-das-homenageadas-em-sessao-solene-na-almt/>, e a Assembleia Legislativa de Mato Grosso divulgou a Sessão Solene em <https://www.al.mt.gov.br/midia/texto/56/deputado/ouvidores-de-mt-recebem-homenagem-na-almt/visualizar>.

unificado, passando a atender a Ouvidoria e o e-Sic numa única plataforma. E, por fim, vários cursos que são realizados pela CGU/OGU tratam conjuntamente das duas temáticas.

Especificamente sobre Lei de Acesso à Informação, que é a base dos trabalhos do SIC, em 2020, foi feita capacitação específica sobre o tema, oferecida pelo Profoco – Programa de Formação Continuada de Ouvidorias, “LAIve: a Live da Lai”, ocorrida em 4 dias do mês de junho. Dividida em módulos, foram tratados os temas: Introdução à Lei de Acesso à Informação; É ou não é informação?; Chegou um pedido, e agora?; Publicidade e restrições e o poder de conhecer.

O SIC, ao contrário da Ouvidoria, que trabalha com 6 tipologias mais o Simplifique, atende somente a pedidos de informação, que devem estar em transparência ativa ou informação pró-ativa. Ressalta-se que o mote do SIC é “transparência é regra, sigilo é exceção”. Essas informações são acompanhadas e monitoradas pela Autoridade de Monitoramento da LAI. Em outras palavras, SIC e LAI são convergentes.

Em se tratando da gestão do SIC, O IFMT, no período de 1º de janeiro de 2020 a 31 de dezembro do mesmo ano, atendeu a 155 pedidos de informação (Figura 11), encerrando o ano com todas as demandas atendidas e com tempo médio de atendimento de menos de 8 dias.

FIGURA 11: TOTAL DE PEDIDOS DE INFORMAÇÃO ANO 2020

IFMT – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Mato Grosso

CATEGORIA DO ÓRGÃO: AUTARQUIA

VISÃO GERAL

PEDIDOS RECEBIDOS

155

RANKING

160º/301

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

7,49 dias

Tempo médio que o órgão leva para responder os pedidos de acesso à informação.

RANKING

38º/301

STATUS DOS PEDIDOS

155 (100,00%)



Do número total de pedidos, 23 receberam recursos em primeira instância. Destes, 16 foram resolvidos nessa instância; 4 foram para a segunda instância e 3 para instância subsequente, CGU. Os que foram remetidos para CGU, a instância considerou perda de objeto e/ou que o atendimento feito fora adequado. Nenhum pedido foi tramitado para 4ª instância Comissão Mista de Reavaliação de Informações – CRMI (Figura 12).

FIGURA 12: RECURSOS SIC 2020

TOTAL DE RECURSOS

23

1ª INSTÂNCIA

69,6%

16

CHEFE HIERÁRQUICO

2ª INSTÂNCIA

17,4%

4

AUTORIDADE MÁXIMA DO ÓRGÃO

3ª INSTÂNCIA

13,0%

3

CGU

4ª INSTÂNCIA

0,0%

0

CMRI

Os temas mais demandados de pedido de informação se referem a quantitativos de estudantes com deficiência; busca por cargos vagos e ocupados; dados para pesquisa científica de mestrado e doutorado.

As informações contidas nas Figuras 11 e 12 são públicas e retiradas do *Painel Lei de Acesso a Informação*<sup>11</sup>. Nesse painel, o usuário pode acessar dados de todas as instituições públicas federais que fazem uso da plataforma Fala.Br.

Um ponto positivo do atendimento é que 18 campi e os setores da Reitoria, exceto um, contam com um representante para o SIC, responsável por buscar o atendimento das demandas, o que reduz o tempo para atender, agiliza os procedimentos e organiza, pois sistematiza a padronização dos envios de demandas tanto para tratar como para responder ao solicitante.

O IFMT precisa ainda melhorar o atendimento da transparência ativa em todos os seus setores, uma vez que, para o cumprimento total, é necessário engendrar esforços institucionais e redimensionar a cultura organizacional com vistas à compreensão de que o usuário do serviço público precisa ser atendido em menor tempo possível e com menos burocracia. Quanto maior a transparência, menos serão os pedidos de acesso a informação, posto que o usuário poderá encontrar o que precisa no portal da Instituição.

### 3.3 Ações e Atividades da Autoridade de Monitoramento da LAI

A Autoridade de Monitoramento da LAI (AML) de uma instituição pública tem a função de garantir, através de monitoramento, o cumprimento da transparência ativa daquele órgão.

Destarte, compete à AML: monitorar o portal institucional, o Plano de Dados Abertos, a Carta de Serviços ao Usuário, promovendo sua atualização sempre que necessário; responder a formulários de transparência ativa do Fala.Br; responder e atender à CGU, sempre que solicitado; e, com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, Lei 13.709/2018, e suas determinações seguintes, garantir a transparência com regulatório de Proteção de Dados em conformidade com as normas constitucionais.

Assim posto, no ano de 2020, a AML do IFMT trabalhou com os setores da Unidade de Gestão de Integridade e Comitê de Governança Digital<sup>12</sup>, para acompanhar e orientar as mudanças e os avanços no fluxo de documentos do IFMT e mapeamento de processos.

Para o ano de 2021, vários desafios precisam ser enfrentados, como ampliar o trabalho de monitoramento nesses setores, auxiliando-os, sempre que necessário, e ampliar o monitoramento para o Comitê de Tecnologia Digital do IFMT<sup>13</sup>; SUAP; CPADS e CPAD, de modo que o Guia de Transparência Ativa<sup>14</sup> do Governo Federal seja efetivamente cumprido em toda a Instituição.

Necessário se faz que, até março de 2021, esteja nomeado o encarregado de Dados Titular para atuar como canal de comunicação entre o controlador, os titulares dos dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).

Encerrado o ano de 2020, a transparência ativa do IFMT apresentava o seguinte panorama: dos 49 itens exigidos, todos estavam preenchidos (Figura 13)<sup>15</sup>.

---

<sup>11</sup> O acesso ao Painel é feito pelo link <http://paineis.cgu.gov.br/lai/index.htm>.

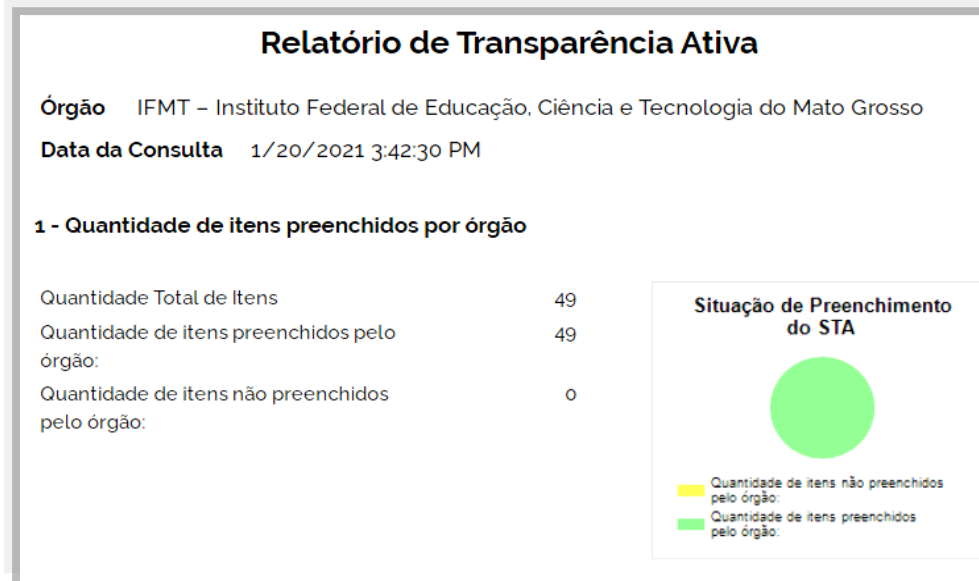
<sup>12</sup> Instituído em conformidade com o Decreto 10.332, de 28 de abril de 2020, <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/decreto-n-10.332-de-28-de-abril-de-2020-254430358>. Internamente, o Comitê é regulamentado pela Portaria 1.508/2020 - RTR-SRDA/RTR-CG/RTR-GAB/RTR/IFMT, de 28 de julho de 2020.

<sup>13</sup> Comitê de Tecnologia da informação – DSTI CTI - <http://cti.ifmt.edu.br/>

<sup>14</sup> Manual que orienta sobre as informações obrigatórias de transparência: <https://www.gov.br/acessoainformacao/pt-br/lai-para-sic/guias-e-orientacoes/gta-6a-versao-2019.pdf>.

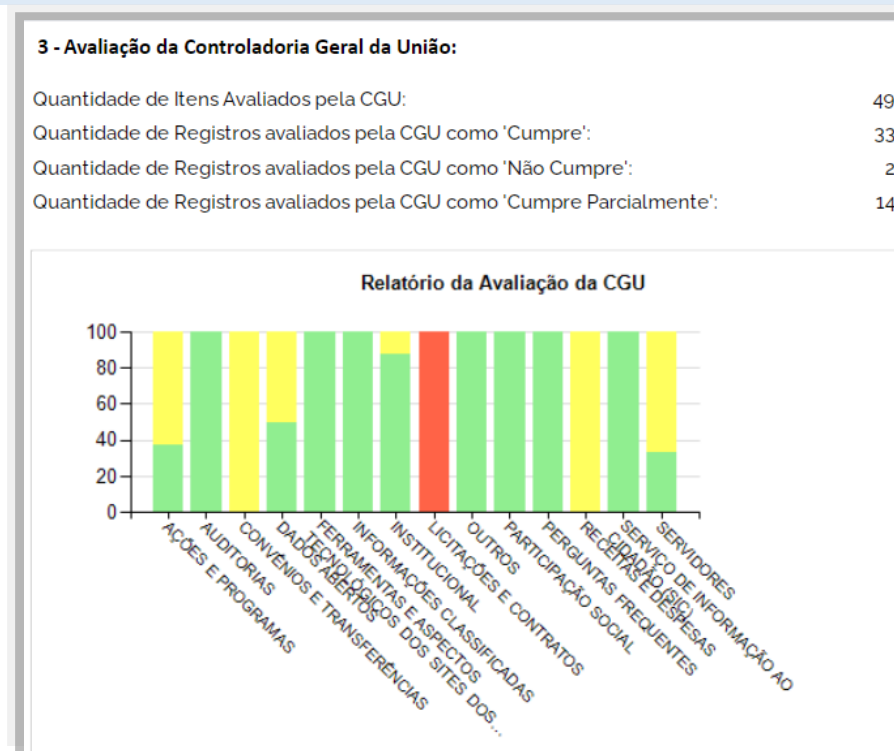
<sup>15</sup> Os gráficos são gerados pelo Sistema Fala.Br em Transparência Ativa. Necessário uso de senha para acesso.

FIGURA 13: QUANTIDADE DE ITENS PREENCHIDOS TA IFMT



No entanto, quando os itens foram avaliados pela CGU, o Órgão analisou que 33 dos itens preenchidos pelo IFMT cumpriam integralmente as exigências, 14 parcialmente e 2 não cumpriam (Figura 14). Estes 16 itens serão monitorados integralmente no ano de 2021.

FIGURA 14: ITENS AVALIADOS PELA CGU



Este resultado foi alcançado por força-tarefa realizada pelo presidente da Unidade de Gestão de Integridade, pela Ascom<sup>16</sup> e pela AML.

#### 4. DIFICULDADES E DESAFIOS

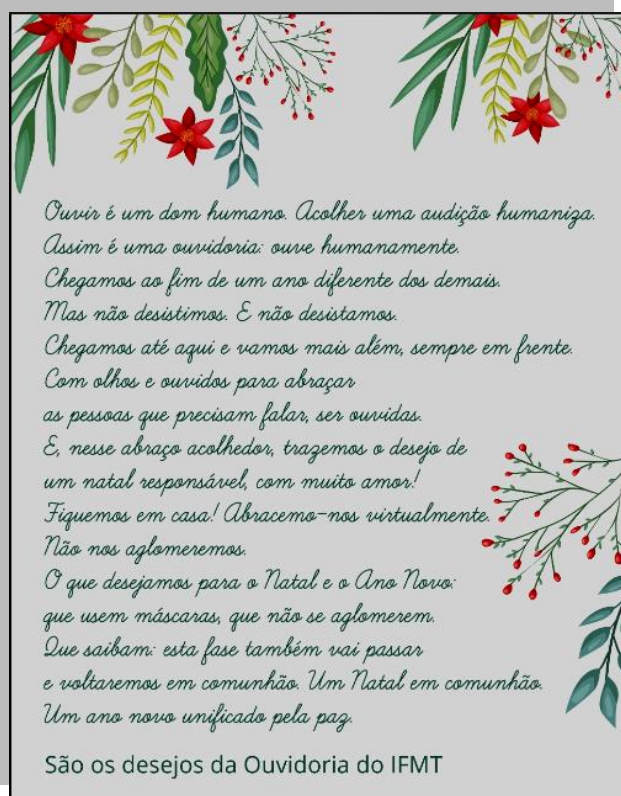
Compreende-se que as dificuldades encontradas referem-se, conforme o *Relatório Gerencial de 2019*, à cultura no comportamento organizacional do serviço público, a qual precisa ser analisada, e, então, serem promovidas mudanças para que a efetividade da prestação do serviço público seja alcançada, sem necessidade de punir, mas sim de sensibilizar para a prática de um trabalho humanizado, efetivo, eficiente e que, conseqüentemente, gerará novos valores tanto para o servidor público como para o órgão.

Não basta tão somente desenvolver técnicas e gerar produtos e ferramentas eficazes, é preciso investir nas relações interpessoais e na afetividade, de modo que se promova a responsabilidade para o exercício da função.

Destaca-se que as mudanças comportamentais são mais difíceis de serem feitas nos postos de alta e média gestão, conforme observado ao longo dos anos de exercício na função.

Assim posto, será preciso promover amplos debates entre a Ouvidoria/Sic/AML e demais instâncias, de modo que possam, interagindo entre si, ouvir e se fazer ouvir, numa audição compartilhada. Nesse sentido, ao final de 2020, a mensagem deixada pela Ouvidoria foi: é preciso humanizar e se humanizar.

FIGURA 15: MENSAGEM DE FIM DE ANO



Em síntese, as dificuldades serão enfrentadas, com vistas a cumprir as normas regulatórias das três instâncias aqui relatorizadas, ampliando os diálogos com todos os setores, e em conformidade com o *Plano de Trabalho 2021*, anexo a este documento.

<sup>16</sup> Deixa-se registrado, neste *Relatório*, a colaboração efetiva do servidor Helton Pereira Barros, *in memoriam*.

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

As ações de ouvidoria, SIC e AML são conjuntas e equivalentes e ocorrem na direção de compreender que *um erro em qualquer um desses setores é um erro de integridade*, assim como *transparência é regra e sigilo é exceção*, o que significa que os trabalhos têm sido realizados com vistas em todo o processo de governança e na gestão de riscos. Todo trabalho realizado é feito de modo dialógico, as ações são compartilhadas, as tomadas de decisões são refletidas em busca da eficácia, eficiência e efetividade.

Com o processo de maturidade da Ouvidoria do IFMT, alcançado ao longo de três anos na função e com autonomia para execução dos trabalhos, sempre orientada pela CGU/OGU — com o subsídio da Corregedoria, Auditoria e Procuradoria e confiança da gestão máxima do Instituto —, os resultados que os três setores colhem é fruto de um empenho árduo e incessante.

A maturidade leva-nos à compreensão que a governança é um processo circular em que não há uma instância que se sobreponha à outra. Para uma instituição funcionar maduramente, todos os elos precisam estar em dialogia e interagir.

Compreende-se, por fim, que dividir competências é importante para que cada setor, cada instância, seja um elo de uma longa corrente, cada um a cumprir sua parte, e, nesse processo, se veja no todo. Assim, o todo se completa com as partes unidas, o que somente foi compreendido ao longo dos processos de trabalho da Ouvidoria/Sic e LAI.

Considera-se, portanto, que o IFMT tem caminhado em busca da maturidade institucional, uma vez que o ensino, a extensão e a pesquisa, baluartes para a existência da Instituição, têm sido promovidos pelo fortalecimento dos processos de controle.

O Plano de Trabalho de 2021, apresentado anexo a este Relatório, será executado considerando que

As limitações a serem superadas pelas instituições públicas estão relacionadas principalmente à sua cultura organizacional e gestão da informação. Dessa forma, para uma intervenção no ambiente em tela, com o objetivo de ampliar a efetividade da lei nessas instituições, é preciso considerar que esses desafios e possíveis impactos não podem ser analisados de maneira parcial ou aleatória. É preciso considerar cada organização como um todo, incluindo um maior envolvimento de diferentes esferas da administração pública e da sociedade civil nessa discussão. Dessa mesma forma, os benefícios de programas que promovam a interação e debate dos problemas e oportunidades das áreas envolvidas poderão ir além do cumprimento da LAI e impactar positivamente na melhoria e compartilhamento de experiências no ambiente de trabalho de todos os envolvidos (GOMES; MARQUES; PINHEIRO, 2016, p. 17).

Este Relatório será apresentado nas instâncias colegiadas do IFMT, nas primeiras reuniões do ano de 2021, e ficará disponível na página da Ouvidoria, podendo ser consultado pelas comunidades interna e externa do IFMT.

## REFERÊNCIAS

CGU. **Painel Lei de Acesso a Informação**. Disponível em: <http://paineis.cgu.gov.br/lai/index.htm>. Acesso em: vários momentos.

CGU. **Painel Resolveu?**. Disponível em: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>. Acesso em: vários momentos.

GOMES, Simone R. Luiz; MARQUES, Rodrigo M.; PINHEIRO, Marta M. Kerr. A cultura organizacional e os desafios da Lei de Acesso à Informação nas instituições públicas brasileiras. **R. Agora**: Pol. públ. Comun. Gov. inf., Belo Horizonte, v. 1, n. 1, p. 4-25, jan./jun. 2016. Disponível em: Acesso em: vários momentos.

IFMT. **Carta de Serviços ao Usuário**. 3. ed. 2018. Disponível em: <http://ifmt.edu.br/conteudo/pagina/carta-de-servicos-ao-usuario/>. Acesso em: vários momentos.



OUVIDORIA IFMT. **Plano de Trabalhos e Relatórios.** Disponível em: [http://ouvidoria.ifmt.edu.br/conteudo/pagina/plano\\_ouvidoria/](http://ouvidoria.ifmt.edu.br/conteudo/pagina/plano_ouvidoria/). Acesso em: vários momentos.

*Maristela Abadia Guimarães*  
Ouvidora Titular/Gestora SIC/AML  
Portaria 935/2017