

SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MEC-SETEC  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE MATO GROSSO  
OUVIDORIA/SIC

## PLANO DE TRABALHO OUVIDORIA/SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

JANEIRO A DEZEMBRO DE 2018

Apresentado para análise e ciência do Reitor, prof. Willian Silva de Paula, em 18 de dezembro de 2017.

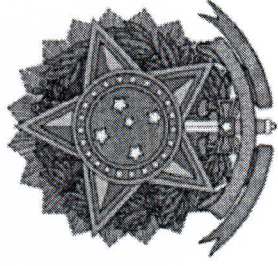
*De acordo com o Planejamento  
do Ouvidoria/Sic*

*04/05/18*

*Gláucia Mara de Barros*

**Gláucia Mara de Barros**  
Reitora Substituta  
Instituto Federal de Educação, Ciência  
e Tecnologia de Mato Grosso  
Portaria Nº. 877, de 20/04/2017

*Profa. Maristela Abadia Guimarães*  
Ouvidora/Autoridade Monitoramento SIC  
Portaria Nº. 935, de 27 de abril de 2017/OUV  
Portaria Nº 1.055, DE 11 de maio de 2017/SIC.



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MEC-SETEC  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE MATO GROSSO  
OUVIDORIA/SIC**

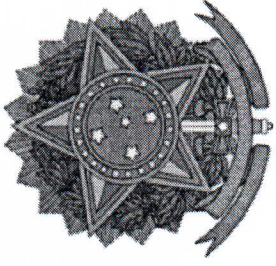
O Plano Anual de Trabalho da Ouvidoria e do Serviço de Informação ao Cidadão do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Mato Grosso – IFMT foi elaborado em conformidade com a Lei 12.527/11, Instrução Normativa Nº 1 da Ouvidoria-Geral da União da Controladoria-Geral da União, de 05 de novembro de 2014 e Lei 13.460/2017 e respectivos Decretos, e será executado de janeiro a dezembro de 2018.

**FUNCIONAMENTO DO TRABALHO**

Ouvidoria/SIC são instâncias de controle e de assessoramento vinculados administrativamente ao Gabinete do Reitor, com competências determinadas no *Regimento Geral-IFMT*. A autonomia do trabalho se concretiza pelas características de de a) transversalidade, transita por toda os campi; b) proatividade, capacidade para antecipar o problema e buscar solução; c) Consultiva, subsidia a melhoria nos processos e busca aprimorar os controles e d) propositiva, – cria, sugere mudanças e utiliza meios para promover essas mudanças.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Suzel'.





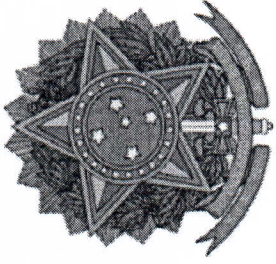
**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**MEC-SETEC**  
**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE MATO GROSSO**  
**OUIDORIA/SIC**

**CRONOGRAMA DAS ATIVIDADES**

ATIVIDADES	JAN	FEV	MAR	ABR	MAIO	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Atendimento e tratamento das manifestações Ouv/SIC de modo a promover articulação, em caráter permanente, com as instâncias internas e externas com vista ao aprimoramento da gestão pública.	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Divulgar a unidade de Ouv/SIC e os seus serviços no Portal IFMT	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Garantir o direito constitucional de acesso às informações, independente das solicitações dos cidadãos (salvo aquelas cuja confidencialidade esteja prevista no texto legal).	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Implantar Ouv/SIC Itinerante	x											
Implantar Pesquisa Satisfação Ouvidoria					x							
Organizar Roteiro e calendário de viagem para os campi	x	x										
Elaborar Relatório Trabalho Ouv/SIC itinerante					x	x	x	x	x	x	x	x
Publicar Portal Relatório de Trabalho Ouv/SIC itinerante												x

*Handwritten signature*



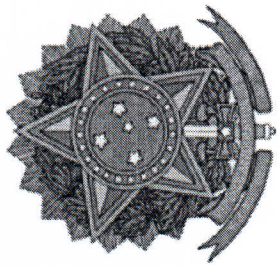


**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**MEC-SETEC**  
**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE MATO GROSSO**  
**OUVIDORIA/SIC**

ATIVIDADES	JAN	FEV	MAR	ABR	MAIO	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Execução Ouv/SIC Itinerante					X	X	X	X	X	X	X	
Portaria de Nomeação Ouvidor/Gestor SIC substituto	X											
Participação em curso de capacitação Ouv/SIC					X				X			
Finalizar Carta de Serviços a Usuários	X	X										
Publicar Carta de Serviços a Usuários			X									
Finalizar Relatório da Comissão da Carta de Serviços a Usuários			X									
Finalizar Manual de Redação Oficial do IFMT		X										
Publicar Manual de Redação Oficial do IFMT				X								
Verificação de Atualização do Portal IFMT Reitoria e Campi					X						X	
Preencher Transparência Ativa					X						X	

*Handwritten signature*

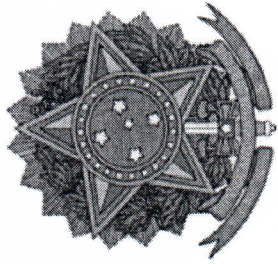




**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**MEC-SETEC**  
**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE MATO GROSSO**  
**OUVIDORIA/SIC**

ATIVIDADES	JAN	FEV	MAR	ABR	MAIO	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Verificação Atualização Comissões Permanentes site IFMT	x											
Criar Modelo de Relatório para Informação Classificada (ação conjunta com Correição, DSGP, Procuradoria)					x	x						
Disponibilizar Relatório de Informação Classificada para Transparência Ativa (Relatório alimentado pela Correição, DSGP, procuradoria)										x		
Palestra sobre Importância da Ouvidoria nos Órgãos Públicos para Reitoria		x										
Oferecer cursos e/ou palestras à comunidade acadêmica								x	x	x	x	
Linha de telefone móvel para Ouv/SIC para garantir atendimento via celular					x							
Participação CODIR/CONSUP para apresentação do Plano de Trabalho 2018	x	x										
Participação CODIR/CONSUP para apresentação Relatório Anual 2018											x	x
Publicar Relatório Anual Ouv/SIC no portal IFMT												

*Handwritten signature*



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**MEC-SETEC**  
**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE MATO GROSSO**  
**OUIDORIA/SIC**

Ao final de 2018, a ouvidoria/SIC deve: analisar o Cronograma e verificar o que foi e não foi realizado; detectar problemas; indicar soluções e, a partir dessas ações, elaborar *Relatório da Ouvidoria/SIC 2018*, que deve ser entregue para ciência ao Reitor do Instituto e disponibilizado para todas as pró-reitorias e diretores dos Campi para conhecimento e trâmites e disponibilizado para consulta na Página da Ouvidoria/SIC.

Este Plano de Trabalho, após aprovado, será publicado no Portal do IFMT, no link disponível para Ouvidoria e SIC.

Cuiabá, 18 de dezembro de 2017.

*Handwritten signature*