

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

PLANO DE TRABALHO OUVIDORIA

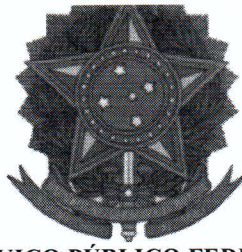
MAIO A DEZEMBRO DE 2017

Apresentado para análise e ciência do Reitor, prof. Willian Silva de Paula, em 19 de maio de 2017.

Profa. Maristela Abadia Guimarães  
Ouvidora  
Portaria no. 935, de 27 de abril de 2017.

IFMT-Reitoria  
**DESPACHO DO REITOR**  
Para: *De acordo.*  
.....  
Data: *22.1.05.2017*

*Willian Silva de Paula*  
Willian Silva de Paula  
Reitor do Instituto Federal de Educação,  
Ciência e Tecnologia de Mato Grosso  
Decreto Presidencial de 11/04/2017



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

**PLANO DE TRABALHO ANUAL (MAIO 2017 – DEZEMBRO 2017)<sup>1</sup>**

O Plano Anual de Trabalho da Ouvidoria Pública do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Mato Grosso – IFMT destaca o objetivo geral, procedimentos, funcionamento do trabalho, metas e plano de ação para o período Maio a dezembro de 2017.

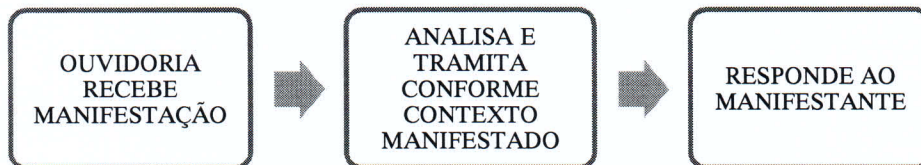
**OBJETIVO GERAL**

Operacionalizar a Ouvidoria Pública do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Mato Grosso, de acordo com o Plano de Desenvolvimento Institucional 2014-2018 - Quadro de Metas 7 – Metas para a Gestão Institucional, *META 06: Instituir a ouvidoria do IFMT.*

**PROCEDIMENTOS**

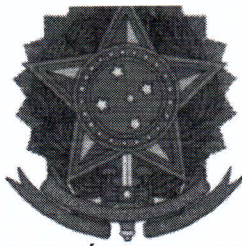
Compete à Ouvidoria Pública do IFMT atender ao público interno e externo e buscar, dentro de suas competências e atribuições, realizar ações para gerir o bom andamento da Instituição em prol de uma gestão participativa e humana.

O trabalho da Ouvidoria faz emergir um Processo de Gestão de Informação.

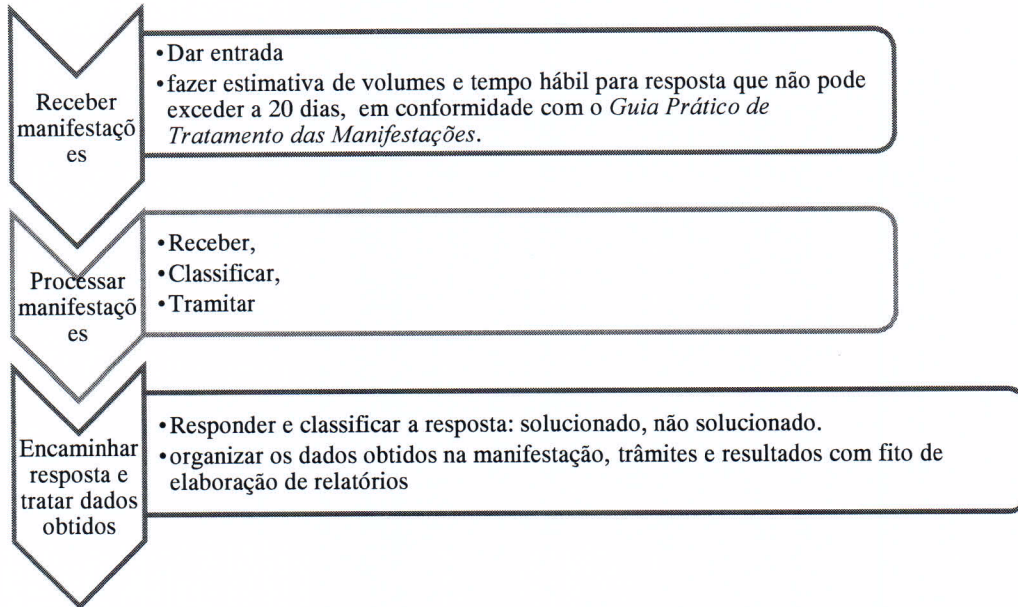


<sup>1</sup> Elaborado com base nas *Orientações para uma implantação de uma unidade de ouvidoria: rumo ao sistema participativo*. 5. ed. Revista e atualizada. Brasília: CGU, 2012. (Coleção OGU).

*Handwritten signature*



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



### FUNCIONAMENTO DO TRABALHO

A Ouvidoria é um órgão de assessoramento, cuja função é apoiar o dirigente máximo da Instituição, com competências determinadas no *Regimento Geral-IFMT* (abril/2013).

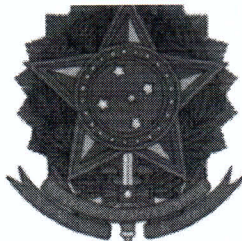
### METAS

As metas estão em conformidade com o *Plano de Desenvolvimento Institucional* – IFMT que estabeleceu a criação do órgão, e decorrerão em consonância com o Plano de Ação para o período Maio de 2017-Dezembro de 2017. Também foram fundamentadas em observância a outros planos de trabalho dos órgãos federais brasileiros, em especial o Plano de Trabalho 2012-2014, do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte - IFRN<sup>2</sup>.

1. Organizar uma estrutura física para o funcionamento e desenvolvimento do serviço de ouvidoria no Instituto Federal;

<sup>2</sup> Disponível em:

<file:///C:/Users/1280175/Downloads/plano%20de%20trabalho%20da%20ouvidoria%20do%20IFRN%20com%20capa%20-1.pdf>

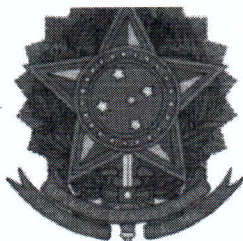


**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**MEC-SETEC**  
**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE MATO GROSSO**  
**OUIDORIA**

2. Construir juntamente com a Assessoria de Comunicação da Reitoria e a Diretoria de TI um canal de comunicação direta entre o usuário interno e externo e o IFMT, através da Home Page do IFMT com um link contendo: o que é a ouvidoria; Currículo do ouvidor; Fale com a ouvidoria, Formulário Eletrônico para recepção das manifestações da comunidade interna e externa; Perguntas e Respostas; Relatórios.
3. Produzir, em conjunto com a Assessoria de Comunicação, material de divulgação: cartazes, banners, panfletos e vídeo sobre o funcionamento e importância do serviço de Ouvidoria na Instituição.
4. Produzir Relatórios que visibilizem o trabalho da Ouvidoria, de modo que seja possível o aprimoramento da Instituição e a gestão de políticas públicas.
5. Elaborar Minuta do Regulamento da Ouvidoria do IFMT para submeter à análise da Procuradoria Federal junto ao IFMT e posteriores trâmites.

**PLANO DE AÇÃO**  
**MAIO 2017 – DEZEMBRO 2017**

<b>OBJETIVOS</b>	<b>AÇÕES</b>	<b>METAS</b>	<b>RESULTADOS ALCANÇADOS</b>
Implantar a unidade de Ouvidoria e promover o seu funcionamento	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Realizar reuniões para definição do trabalho da Ouvidoria.</li><li>2. Realizar capacitação para trabalho.</li><li>3. Apresentar os serviços da Ouvidoria e os seus objetivos.</li><li>4. Apresentar a equipe da Ouvidoria aos servidores dos campi</li><li>5. Realizar reunião com os campi por meio de videoconferência.</li><li>6. Visibilizar cidadão como sujeito de direito</li><li>7. Buscar satisfação do público interno e externo.</li><li>8. Realizar um atendimento</li></ol>	1	

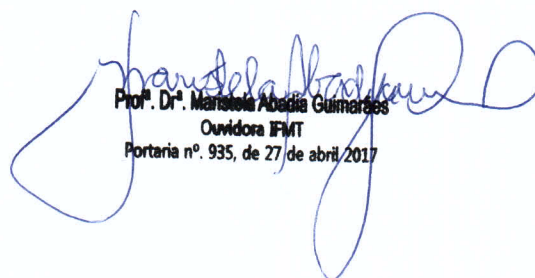


SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MEC-SETEC  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE MATO GROSSO  
OUVIDORIA

	humanizado.		
Divulgar a unidade de Ouvidoria e os seus serviços.	1. Criar/Implantar o layout da página eletrônica da Ouvidoria (link/site). 2. Divulgar o link/ambiente da Ouvidoria na internet.	2 e 3	
Produzir Relatório Anual de atendimento de Ouvidoria	1. Extrair das bases de dados, físicas e eletrônicas, as informações da Ouvidoria. 2. Destacar nos relatórios os casos que tiveram impactos na gestão ou outros julgados relevantes. 3. Apresentação do Relatório Anual aos gestores.	4	
Organizar o trabalho de recepção das manifestações	1. Tipificar manifestações em classes e subclasses, de modo que permita a geração de relatórios em diferentes níveis. 2. Definir prioridades e duração máxima de atendimento das manifestações.	1 e 4	
Regulamentar a Ouvidoria do IFMT	1. Elaborar Minuta do Regulamento da Ouvidoria do IFMT	5	

Ao final deste Plano de Ação, o ouvidor deve: analisar as Metas e o Plano de Ação e verificar o que foi e não foi realizado; detectar problemas; indicar soluções e, a partir dessas ações, elaborar *Relatório da Ouvidoria Maio/Dezembro de 2017*, 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.

Cuiabá, 19 de maio de 2017.

  
Prof.ª Dr.ª Maristela Abadia Guimarães  
Ouvidora IFMT  
Portaria nº. 935, de 27 de abril 2017