



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sul de Minas Gerais
IFSULDEMINAS

RELATORIO Nº1/2025/OUV/COI/IFSULDEMINAS

31 de março de 2025

Relatório de Gestão da Ouvidoria 2024

Em cumprimento ao disposto no artigo 14, II e artigo 15 da Lei nº 13.460/2017, o Ouvidor do Instituto Federal de Educação do Sul de Minas Gerais (IFSULDEMINAS), apresenta o Relatório Anual de Gestão da Unidade Setorial de Ouvidoria do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv), referente ao exercício de 2024.

1. Força de trabalho da unidade de Ouvidoria

A unidade setorial de Ouvidoria do IFSULDEMINAS em 2024 contou com dois servidores e um estagiário em sua equipe.

O atual titular da unidade de Ouvidoria foi nomeado em 03 de maio de 2021, por meio da Portaria nº 530/2021 e reconduzido através da Portaria nº 1.207/2024.

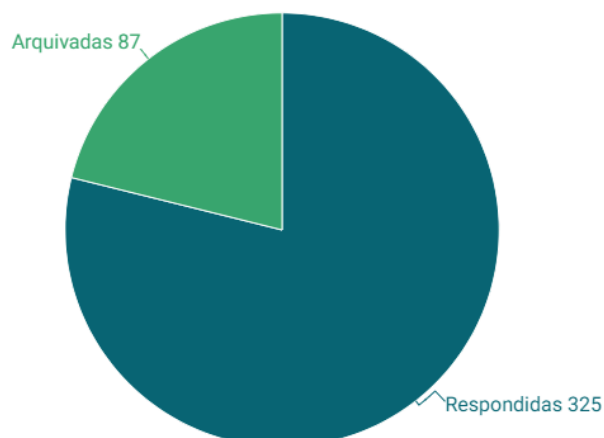
2. Manifestações de Ouvidoria

Número de manifestações recebidas em 2024

Gráfico 1

Manifestações recebidas em 2024 via Fala.BR

Foram recebidas 412 manifestações em 2024

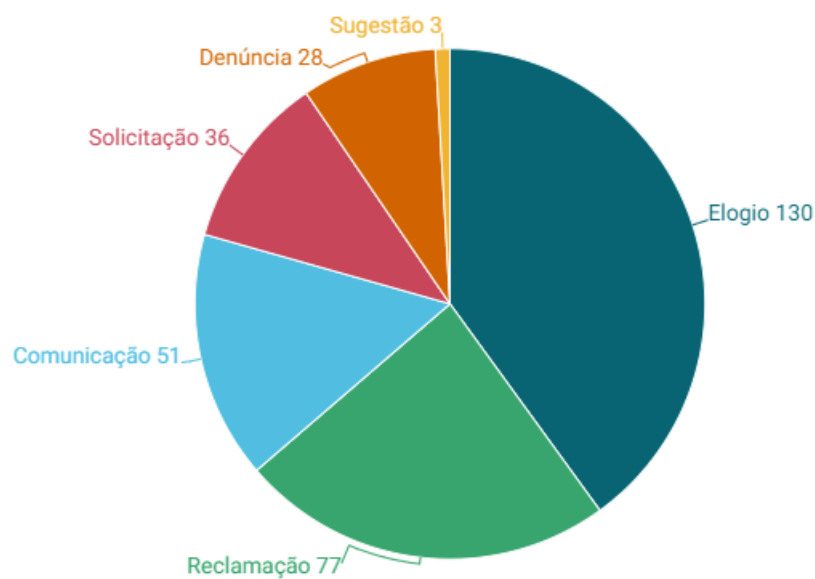


Fonte: Fala.BR

O tempo médio de resposta (TMR) em 2024, foi de 17,98 dias; sendo que o tempo previsto legalmente para resposta é de 30 dias, prorrogáveis por mais 30 dias.

Quantitativo de manifestações separadas por tipos

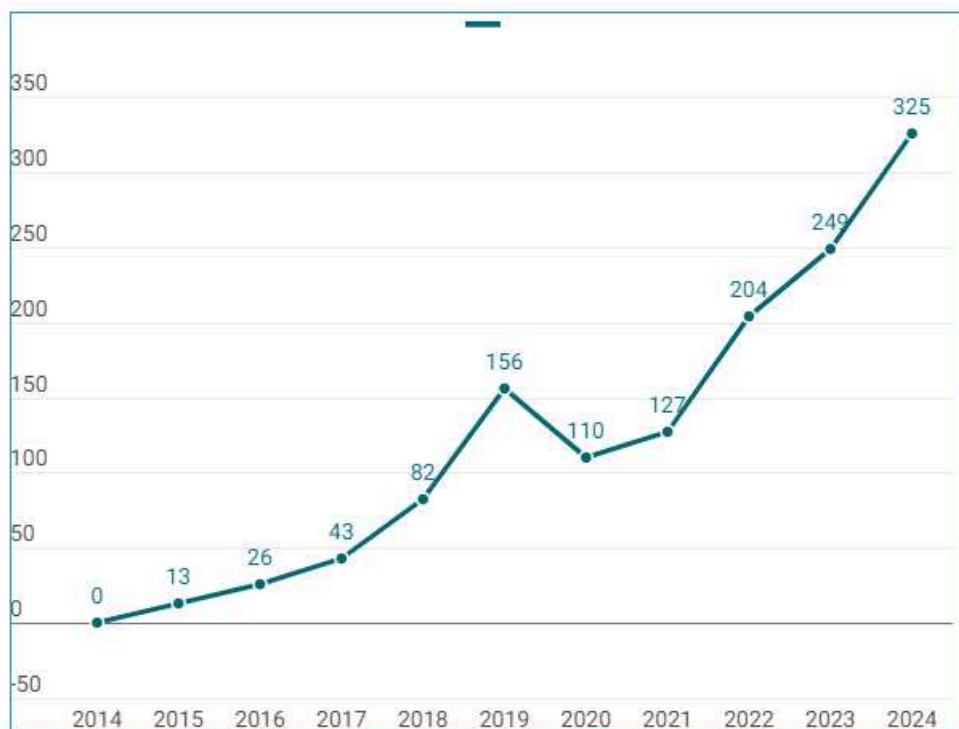
Gráfico 2



Fonte: Fala.BR

A grande quantidade de manifestações do tipo Elogio deve-se à campanha da Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas em comemoração ao Dia do Servidor Público.

Gráfico 3



Fonte: Fala.BR

Além das manifestações recebidas diretamente na plataforma Fala.BR, a unidade setorial de Ouvidoria do IFSULDEMINAS recebe demandas da comunidade interna e externa através de outros canais de atendimento, tais como, e-mail, whatsapp, formulário eletrônico e telefone.

Estamos cientes da previsão do artigo 13, I, da Portaria 581/2021:

Art. 13. As manifestações deverão ser apresentadas preferencialmente em meio eletrônico por meio da Plataforma Fala.BR ou por sistema a esta integrado, observando-se que:

I - as manifestações recebidas em outros meios serão digitalizadas e inseridas imediatamente no sistema a que se refere o caput, após autorização prévia do manifestante, inclusive quanto à criação de cadastro, se necessário;

Ocorre que, por sermos um Instituto Federal de Educação, onde ofertamos cursos técnicos e superiores, recebemos diariamente diversos questionamentos de estudantes acerca de matrícula, transferência, resultados de processos seletivos, dificuldade com inscrição e uso de portais.

Tais questionamentos, apesar de não serem considerados manifestações de ouvidoria, por não se enquadrarem em nenhuma das classificações do Decreto nº 9.492/2018 (reclamação, denúncia, elogio, sugestão, solicitação de providências), nem de manifestação do tipo simplifique regida pelo Decreto nº 9.094/2017, compõem uma parte expressiva das manifestações recebidas, e entendemos que tais demandas não podem deixar de constar do presente relatório.

O controle do tratamento das manifestações recebidas via e-mail, whatsapp, formulário eletrônico e telefone, é realizado através de planilha atualizada em nuvem (google drive) e publicizada através da página da Ouvidoria no portal do IFSULDEMINAS (<https://portal.ifsuldeminas.edu.br/index.php/ouvidoria>).

Quadro 1. Quantitativo de manifestações respondidas em 2024 através de cada canal de atendimento

Manifestações respondidas em 2024 em cada canal de atendimento														
Canais	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total de atendimentos por canal/ano	
E-mail	09	19	13	13	10	06	05	12	04	05	02	05	103	
WhatsApp	28	16	17	09	03	07	04	04	11	06	11	01	117	
Formulário	20	09	-	12	-	05	-	02	-	-	-	-	48	
Fala.Br	11	28	34	23	10	05	25	13	16	141	09	10	325	
Total de atendimentos/mês	68	72	64	57	23	23	34	31	31	152	22	16	Total ano: 593	

Fonte: Ouvidoria IFSULDEMINAS e plataforma Fala.BR

3. Análise gerencial quanto aos principais motivos das manifestações

Análise quanto aos principais motivos das manifestações recebidas através da plataforma Fala.BR:

Quadro 2. O quadro a seguir apresenta os 04 assuntos mais recorrentes em 2024 recebidos na plataforma Fala.BR:

Assunto	Quantidade de manifestações em 2024
Relações de Trabalho	120
Denúncia de irregularidades de servidores	37
Certificado ou Diploma	17
Curso Técnico	12
Total	186

Fonte: Painel Resolveu? (<http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>)

Os 04 assuntos mais recorrentes em 2024, conforme quadro acima, somam 186 manifestações, perfazendo 57% de todas as manifestações recebidas através da plataforma Fala.BR.

Os pontos recorrentes se baseiam nos assuntos que aparecem com maior regularidade, apresentando uma perspectiva geral dos principais fatos correlacionados:

I. O assunto "relações de trabalho" refere-se ao termo utilizado pela Ouvidoria para agrupar as manifestações de elogio.

A grande quantidade de manifestações do tipo elogio devem-se ao trabalho da equipe de Qualidade de Vida do Servidor em promover a importância do elogio entre os colegas de trabalho, promovido por ocasião da comemoração do Dia do Servidor.

II. Denúncias e reclamações sobre descumprimento de normativas internas; descumprimento de ordens superiores; atrasos em publicação de notas e preenchimento de documentos; falta de registro de ponto; problemas de relacionamento dos docentes com alunos e entre servidores, entre outros.

III. Solicitações de certificados e diplomas. Egressos entraram em contato com a Ouvidoria para solicitar a emissão e/ou reclamar sobre o atraso na emissão dos certificados e diplomas.

IV. O assunto "curso técnico" engloba diversas demandas de alunos e candidatos sobre a oferta dos referidos cursos, incluindo dúvidas sobre ingresso, horários e reclamações.

4. Análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas

Todas as manifestações recebidas pela Ouvidoria do IFSULDEMINAS foram individualmente tratadas, de modo a realizar o melhor atendimento possível para cada caso.

Os elogios foram encaminhados à equipe de Qualidade de Vida do Servidor para posterior envio aos servidores.

As denúncias e reclamações contra servidores são analisadas pela Ouvidoria, e dependendo da situação, são encaminhadas à Corregedoria ou à Comissão de Ética para apuração através do respectivo processo cabível.

As manifestações relativas a diplomas e certificados são encaminhadas às unidades competentes para análise e emissão dos referidos documentos, quando cabível.

Da mesma forma, as manifestações classificadas como "curso técnico" são analisadas individualmente para o melhor tratamento.

O IFSULDEMINAS mantém em seu portal, uma página dedicada a processos seletivos, (<https://portal.ifsuldeminas.edu.br/index.php/vestibular-proen>), onde são publicados manuais, tutoriais, perguntas e respostas, de forma a orientar e sanar dúvidas dos candidatos aos nossos cursos.

Percebemos, no entanto, que muitos candidatos não se atentam a informações e detalhes dos Editais e recorrem à Ouvidoria para sanar suas dúvidas.

5. Ações exitosas, principais dificuldades e propostas para superá-las

Em 2024, a Ouvidoria não conseguiu atualizar seu Regimento Interno e criar os fluxos de tratamento das manifestações.

Neste exercício de 2025, os objetivos da Ouvidoria são atualizar seu Regimento Interno, sendo que o atual é de 2010 e criar os fluxos de tratamento de manifestações, conforme recomendação da Controladoria-Geral da União.

A Ouvidoria, ainda, realizará atendimentos presenciais nos Campi, com o objetivo de se aproximar da comunidade escolar.

6. Avaliação de Serviços

Não foram realizadas avaliações em 2024, conforme orientação da Ouvidoria-Geral da União. Aguarda-se os ajustes legais ao contexto das instituições de ensino.

7. Atualização de Carta de Serviços

Em 2024 não houve atualização da Carta de Serviços.

Documento assinado eletronicamente por:

- **Gabriel Filipe da Silva, OUVIDOR(A)** - FG2 - IFSULDEMINAS - OUV, em 31/03/2025 16:40:59.
- **Cleber Avila Barbosa, REITOR(A)** - CD1 - IFSULDEMINAS, em 31/03/2025 16:54:02.

Este documento foi emitido pelo SUAP em 26/02/2025. Para comprovar sua autenticidade, faça a leitura do QRCode ao lado ou acesse <https://suap.ifsuldeminas.edu.br/autenticar-documento/> e forneça os dados abaixo:

Código Verificador: 530154

Código de Autenticação: aa39b8d8a0

