



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

RELATORIO Nº2/2024/OUV/COI/IFSULDEMINAS

6 de setembro de 2024

Relatório de Gestão da Ouvidoria 2023

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 2023.

Força de trabalho da unidade de Ouvidoria

A unidade setorial de Ouvidoria do IFSULDEMINAS em 2023 contou com dois servidores e uma estagiária 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.

Número de manifestações recebidas em 2023

O IFSULDEMINAS recebeu por meio da plataforma Fala.BR 311 manifestações em 2023, das quais 249 foram respondidas e 62 arquivadas.

O tempo médio de resposta (TMR) em 2023, foi de 13,17 dias, com 100% de respostas dentro do prazo.

Seguem abaixo, planilhas com o quantitativo de manifestações respondidas em 2023.

Quadro 1. Quantitativo de manifestações respondidas em 2023, através da plataforma Fala.BR

Manifestações respondidas em 2023 - Plataforma Fala.BR	
Tipos de manifestação	Total de manifestações/ano
Reclamação	82
Solicitação	70

Comunicação (denúncia anônima)	60
Denúncia	25
Elogio	08
Sugestão	04
Simplifique	0
	Total ano: 249

Fonte: Fala.BR

Quadro 2. Série histórica de manifestações respondidas no Fala.BR

Ano	Quantidade de manifestações
2014	0
2015	13
2016	26
2017	43
2018	82
2019	156
2020	110
2021	127
2022	204
2023	249

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

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 3. Quantitativo de manifestações respondidas em 2023 através de cada canal de atendimento

Manifestações respondidas em 2023 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	20	03	10	16	20	02	03	12	09	09	04	03	111
WhatsApp	24	16	13	18	29	31	22	38	29	33	14	09	276
Formulário	25	15	18	17	29	26	19	34	28	18	08	05	242
Fala.Br	32	14	23	17	29	21	17	25	15	20	19	17	249
Total de atendimentos/mês	101	48	64	68	107	80	61	109	81	80	45	34	Total ano: 878

Fonte: Ouvidoria IFSULDEMINAS e plataforma Fala.BR

Análise gerencial quanto aos principais motivos das manifestações

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

Quadro 4. O quadro a seguir apresenta os 04 assuntos mais recorrentes em 2023 recebidos na plataforma Fala.BR:

Assunto	Quantidade de manifestações em 2023
Certificado ou Diploma	30
Denúncia de irregularidades de servidores	23
Processo Seletivo	19
Conduta Docente	17
Total	89

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

Os 04 assuntos mais recorrentes em 2023, conforme quadro acima, somam 89 manifestações, perfazendo 36% 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. Solicitações de emissão de certificados/diplomas e reclamações sobre eventuais atrasos nas emissões;
- 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, fraude no auxílio-transporte, entre outros.
- III. Solicitações de auxílio para realização de inscrição em processos seletivos; solicitação para consulta de resultados; solicitação de auxílio para cadastro de nome social no ato da inscrição, reclamação de alteração de prazos do cronograma do Edital.
- IV. Reclamações sobre faltas e atrasos na correção de provas; conflitos entre docentes e alunos em sala de aula; reclamação sobre despreparo de professor para ministrar aula; reclamação sobre forma de avaliação; descumprimento de normas.

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.

As denúncias e reclamações contra servidores são analisadas pela Ouvidoria, e

dependendo da situação, são encaminhadas à Corregedoria para apuração através de Processo Administrativo Disciplinar.

As manifestações relativas a inscrições em processos seletivos, dificuldades com matrículas no Portal gov.br e demais dúvidas sobre Editais de processos seletivos são encaminhadas à Diretoria de Assuntos Estudantis ou às áreas responsáveis de cada unidade.

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.

Ações consideradas exitosas, principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos.

Em 2023, o Ouvidor, juntamente com o Corregedor, a Chefe da Auditoria Interna, a Presidente da Comissão de Ética e a Coordenadora de Integridade, realizaram palestras nas unidades do IFSULDEMINAS com o objetivo de orientar os servidores sobre as atribuições de cada área. O Ouvidor explicou como encaminhar corretamente as manifestações através da plataforma Fala.BR, os prazos para atendimento, os elementos básicos de uma denúncia, entre outras informações.

Pouso Alegre, 06 de setembro de 2024.

Documento assinado eletronicamente por:

- **Gabriel Filipe da Silva, OUVIDOR(A) - FG2 - IFSULDEMINAS - OUV**, em 06/09/2024 16:34:35.

Este documento foi emitido pelo SUAP em 10/07/2024. 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: 463852

Código de Autenticação: 77e4e61979



