



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sul de Minas Gerais
Avenida Vicente Simões, 1.111 – Bairro Nova Pouso Alegre – 37553-465 – Pouso Alegre/MG
Fone: (35) 3449-6176 / E-mail: ouvidoria@ifsuldeminas.edu.br

Relatório de Atendimento - Ouvidoria - Assuntos mais recorrentes Primeiro Semestre de 2019

A Ouvidoria do IFSULDEMINAS publica, anualmente, relatórios estatísticos dos atendimentos realizados. A partir de 2018 passou a elaborar o relatórios dos assuntos mais recorrentes, que estão disponibilizados na guia da página institucional, [dados de atendimento](#).

Em atendimento a solicitação do PAINT 2020 realizado pela auditoria, informamos, por ora as seguintes informações concernentes aos assuntos mais recorrentes atendidos no primeiro semestre de 2019.

1) Conflitos interpessoais em relação coordenação x docente x discente, nos seguintes relatos:

- a) Referente a conduta autoritária de docente em sala de aula.
- b) Quanto a didática insatisfatória por parte do docente em sala de aula para que os discentes obtenham êxito nas disciplinas.
- c) Ausência de planejamento das aulas por parte de docentes.
- d) As coordenações de curso não apresentam resoluções satisfatórias, transparentes e imparcial por parte dos conflitos em relação docente x discente.
- e) Informações prestadas pelas coordenações de curso aos discentes, muitas vezes, não estão alinhadas com o serviço de secretaria.
- f) Docentes atrasam no lançamento de notas na plataforma para que os discentes tenham tempo hábil para estudar para provas de

recuperação, se for o caso.

- g) Discentes anseiam por questionários avaliativos feitos para que os apontamentos apresentados para a melhoria do curso sejam devidamente atendidos e resolutivos.

Sugestão: Inserção de políticas que orientem discentes, coordenações e docentes quanto aos direitos e deveres dentro da Instituição. Instrução aos discentes quanto às resoluções e normativa discente para que atuem com autonomia e segurança, no seu papel de discente, na instituição.

- 2) Em períodos de vestibular, no começo do ano, muitas denúncias são enviadas para informar que cidadão ocupou vaga de vestibular que não é de características fenotípicas de raça/cor. Foram realizadas a verificação de heteroidentificação.**

Sugestão: Seja feito um sistema de pré-cadastro e uma pré-análise da própria instituição para que antes da efetivação da matrícula, seja realizada uma triagem dessas inscrições.

- 3) Muitos serviços prestados pelo IFSULDEMINAS desde a Reitoria até os campi não possuem uma clareza quanto ao horário de atendimentos, requisitos de solicitação, prazos e etc, a fim de que o cidadão entenda claramente como deve proceder para solicitar o serviço. É frequente atendermos cidadãos, presencialmente ou por meio de outros canais de atendimento que ficam confusos e insatisfeitos pois não encontram o setor correto e não são previamente orientados de quais documentações ou procedimentos devem realizar para a obtenção do serviço desejado.**

Sugestão: É preciso que seja criada uma ação administrativa junto as coordenações setoriais para que as mesmas se organizem claramente para informar aos cidadãos de como o serviço deve ser acessado. Devido a

ausência de um balizador do serviço prestado pelo setor, muitos casos de insatisfação do atendimento prestado se tornam recorrentes na Ouvidoria. A carta de serviço ao cidadão, regulamentada na lei nº 13.460 de 26 de junho de 2017, é uma ferramenta que permite a melhoria desse serviço no âmbito do IFSULDEMINAS, além de ser uma obrigatoriedade do órgão a fim de atender o programa nacional de gestão pública e desburocratização com o intuito de promover a qualidade do atendimento ao cidadão.

4) Os refeitórios dos campi são alvo de reclamações frequentes, quanto a:

- a) Higiene e limpeza do local.
- b) Baixa qualidade do alimento.
- c) Preço alto.
- d) Livre acesso de animais (especialmente cachorros) dentro do refeitório.
- e) Desperdício de alimentos.

5) Processos seletivos / Editais

- a) É frequente a procura de cidadão que não conseguem realizar a inscrição, especialmente nos campi, em processos seletivos pois os mesmos não são divulgados com os dados corretos, com as devidas retificações, resultados no prazos, para que o cidadão obtenha êxito em sua inscrição, são casos críticos que envolvem a imagem institucional. É preciso que haja uma regulamentação interna para que esses editais sejam objeto de menor erro possível.
- b) É frequente as mudanças no vestibular do IFSULDEMINAS, no entanto devido às especificidades para o ingresso, muitos cidadãos não conseguem compreender as regras institucionais elencadas no edital, quando muitos cidadãos sequer não sabem o significado de edital. Ao longo dos atendimentos de Ouvidoria, desde os relatórios de 2012, o assunto Vestibular é o mais demandado em termos de dúvidas e isso continua frequente, o desafio institucional permanece a

fim de popularizar o processo seletivo de modo que fique claro e simplificado desde a inscrição até a sua matrícula na instituição.

- c) Situação similar ao vestibular ocorre no processo seletivo de Auxílio Estudantil e no serviço de alojamento, é frequente as dúvidas dos cidadãos no processo de inscrição, especificamente quando precisam identificar a qual categoria pertencem (as chamadas L's), o desafio institucional é na simplificação do processo, tendo em vista a realidade instrucional dos cidadãos que buscam esse tipo de serviço.