



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sul de Minas Gerais - Reitoria
Avenida Vicente Simões, 1.111, Nova Pousa Alegre, Pousa Alegre / MG, CEP 37553-465 - Fone: (35) 3449-6150

Assuntos mais frequentes

Ano de 2020 - Link dos dados abertos

<https://portal.ifsuldeminas.edu.br/index.php/component/content/article/189-ouvidoria2/3279-ouvidoria-dados-de-atendimento-do-ano-2020>

1º semestre de 2020 - Referente aos atendimentos prestados no e-mail, formulário e WhatsApp

Legenda

- ++++ --> Mais frequente
- +++ --> Frequência média
- ++ --> Frequente
- + --> Quase frequente
- + --> Pouco frequente

Matrícula (Vestibular)

- ++++ Cidadã tem dúvida de entregar a documentação para a pré-matrícula
- ++++Cidadão tem dúvidas quanto a documentação que deve separar para as ações afirmativas
- ++++Cidadão foi aprovado no curso superior de engenharia química mas não sabe como deve proceder para realizar a matrícula
- ++++Cidadão solicita o comprovante de matrícula
- +++Cidadão quer saber de sua situação de matrícula se está confirmada
- ++++Cidadão tem a pré-matrícula indeferida e perguntou como pode abrir recurso
- ++++Cidadão tem dúvida da documentação exigida no edital de matrículas
- +++Cidadão disse que a escola em que concluiu o ensino médio fechou e não consegue entregar o histórico escolar
- +++Cidadão deseja verificar se sua inscrição no curso FIC de educação inclusiva foi confirmada
- +++Cidadão questiona a documentação para comprovação de renda
- ++Após feita a matrícula quer saber qual é o material que será utilizado em sala de aula
- ++Cidadão se atrasou para a entrevista de heteroidentificação
- +Cidadão fez vestibular mas não concluiu o ensino fundamental e gostaria de saber se pode fazer a matrícula
- +Cidadão solicita informações quanto ao cancelamento da matrícula no IF Machado e nova matrícula no IF Muzambinho
- +Cidadão maior de idade pergunta se a mãe pode fazer a matrícula por ela

Observações: Em razão da complexidade do vestibular é preciso um espaço único que apresente as informações o mais claro possível referente aos procedimentos da matrícula, a lista neste vestibular em específico girou muito em razão da falta de compreensão por parte dos candidatos no procedimento de preenchimento das vagas a quais foram classificados.

Secretaria (Discentes)

- ++++ Cidadão gostaria de receber o certificado do ENCCEJA por correios ou e-mail
- +++Cidadão questionou como deve proceder para emitir a sua carteira de estudante pois as informações fornecidas pelo campus não foram claras
- +++Discente vai iniciar as aulas e questionou horário
- +++Cidadão gostaria de saber como deve proceder para solicitar alojamento
- ++Cidadão quer saber qual é a roupa e material que deve providenciar e dia de início das aulas
- ++Cidadão quer saber como funciona o refeitório do campus
- ++ Discente é veterano e gostaria de informações de como obtém o passe escolar
- ++Cidadão solicita informações sobre aproveitamento de Curso Integral de Técnico em Agropecuária realizado na

rede privada para o mesmo Curso no IF Inconfidentes

Observação: Após a pré matrícula deferida muitos cidadãos não compreenderam que estavam matriculados no IFSULDEMINAS. Após feita a pré-matrícula as unidades poderiam elaborar uma cartilha e ou uma maneira de esclarecer aos candidatos que a matrícula deu certo. Esse período foi marcado por uma alta rotatividade do preenchimento das vagas. Uma cartilha informativa também dos serviços prestados pelo IFSULDEMINAS é importante para que o aluno matriculado saiba quais são os meios de acesso.

Atendimento geral

- +++ Dificuldades de acesso do SUAP
- ++Cidadão tentou falar por toda a manhã no campus Machado e não obteve êxito
- ++Cidadão solicita o contato da secretaria do campus Três Corações
- ++Cidadão quer ter acesso ao cardápio da cantina referente ao mês de fevereiro mas está desatualizado
- ++Cidadão reclamou que houve aumento do ticket alimentação no refeitório e não houve notificação no site sobre esse aumento
- ++ Cidadão gostaria de ter acesso ao calendário acadêmico
- ++O uso do uniforme para alunos dos cursos técnicos será obrigatório?
- ++Fez matrícula para o curso técnico em contabilidade mas não sabe qual é o local de estudo
- ++Gostaria de saber como usar a internet do campus
- ++Discente solicita informações quanto ao funcionamento da Secretaria do Campus Passos
- ++Solicita contato do campus Muzambinho da unidade de produção agrícola
- ++Cidadão solicita o contato da EMBRAPA
- ++Docente não consegue contato com o setor de gestão de pessoas
- ++Cidadão Solicita contato do campus Muzambinho

Observação: As questões levantadas nesse tema também estão alinhavadas com a falta de informação do discente sobre os serviços prestados, especialmente no ato da matrícula e de como o cidadão pode acessar esses serviços. Uma dificuldade frequente é encontrarem os contatos específicos uma vez que a Instituição conta com um site bastante amplo, os discentes ficam bastante confusos de onde devem acessar.

Auxílio Estudantil

- ++++Cidadão tem interesse em edital para auxílio estudantil e quer saber como deve proceder
- ++++Discente está com dúvida como deve proceder para o termo de compromisso do edital de auxílio estudantil
- +++Dificuldade de acesso ao sistema do auxílio estudantil
- ++Cidadão solicita informações quanto ao depósito de auxílio
- ++Discente deseja saber qual horário a Assistente Social estará no Campus para entregar a documentação referente ao Auxílio Estudantil
- ++Cidadão solicita o e-mail do Assistente Social do Campus Passos

Observação: É frequente os discentes não saberem o horário de atendimento das Assistentes sociais nos campi e assim frequentemente ficam em dúvidas sobre o pagamento, previsão e documentação que deve ser encaminhada para a manutenção do benefício.

Transferência de cursos

- ++++ Cidadão questionou como pode proceder para transferência do curso de ciências biológicas para agronomia
- ++++ Cidadão gostaria de transferir filho para o campus Inconfidentes e tem dúvidas de como proceder
- ++++Discente gostaria de realizar transferência de curso técnico integrado de Machado para Pouso Alegre

Observação: A Instituição não deixa claro aos cidadãos em uma página única como funciona o processo de transferência. O caso do ensino médio também é frequentemente questionado. Seria mais informativo uma página específica para isto.

Vestibular

- ++++Cidadão está questionando o resultado como funciona as listas
- ++++Cidadão precisa alterar login da inscrição de vestibular
- ++++Cidadão não compreendeu a dinâmica do resultado do vestibular ao que se refere da cota e da ampla concorrência e não foi fazer a pré-matrícula no prazo estabelecido
- ++++Cidadão tem dúvida quanto a sua classificação na lista das ações afirmativas e ampla concorrência
- ++++Cidadão questiona como pode proceder por ingresso via ENEM
- ++++Solicita a lista de classificação do vestibular
- ++++Cidadão quer saber como funciona a convocação pessoal dos cursos técnicos
- ++++Cidadão quer saber qual é a nota de corte do Sisu no IFSULDEMINAS
- ++++ O candidato tem dúvidas sobre o que é CDI
- ++++Cidadão preocupado com a confirmação do pagamento do boleto que pagou de vestibular

++++Cidadão estava com dificuldade de encontrar o resultado preliminar e a convocação para a pré matrícula do edital 15/2020 das vagas remanescentes do edital 143/2019
++++Cidadão perguntou se a segunda chamada dos cursos técnicos saiu
++++Cidadão está confuso quanto a segunda chamada pois o seu nome que era excedente saiu da lista
+++Cidadão questiona se pode fazer dois cursos simultâneos no IFSULDEMINAS
+++Cidadão está com dificuldade de acessar o resultado da análise da pré matrícula
+++Cidadão solicitou o link da lista das notas do ENEM
+++Cidadão questionou quando sairá a lista da segunda chamada do SISU
+++Cidadão tem dúvida quanto a convocação pessoal
+++Cidadão quer saber o horário que pode fazer a matrícula, qual dia, como deve proceder para comprovar a cota.
+++Cidadão solicita informações sobre vestibular regular pro meio do ano
+++Cidadão quer saber se haverá a terceira chamada no edital dos cursos técnicos
+++Cidadão está com dificuldade de emitir o cdi do edital 143/2019
+++Cidadão perguntou o que pode ser feito a partir do resultado preliminar
+++Cidadão está preocupado com a confirmação da inscrição que realizou no processo seletivo
+++Cidadão está confuso quando ao período de recurso
+++Cidadão tem interesse em participar do processo seletivo das vagas remanescentes
+++Cidadão tem interesse em participar do processo seletivo das vagas remanescentes
+++Cidadão fez a inscrição no vestibular para o polo errado
+++Cidadão solicita edital do processo seletivo de curso superior
++Cidadão pergunta se pode cursar o terceiro ano do ensino médio junto com o curso técnico
++Cidadão tem dificuldade de acesso no sistema de inscrição do processo seletivo
++Inscrição do cidadão não apareceu no resultado da pré matrícula em relação a análise das ações afirmativas
++Cidadão quer alterar a inscrição feita para o vestibular no edital 143/2019
+Cidadão questionou se pode alterar a ação afirmativa escolhida no ato da inscrição
+Cidadão gostaria de informações sobre o curso de extensão Educação Especial e Inclusiva

Observação: A quantidade de informação, a linguagem, a disposição das informações referente aos processos seletivos (vestibular) para o público tem sido um processo de difícil compreensão. O cidadão não está familiarizado com os termos utilizados e com a dinâmica dos processos seletivos, nesse caso em específico muitas pessoas perderam suas vagas por não compreender a dinâmica. Infográficos, vídeos e a centralização das informações disponibilizadas pode ser um caminho que ajude a facilitar a compreensão do cidadão.

Ingresso no IFSULDEMINAS

++++Cidadão tem dúvidas de quais são as formas de ingresso no IFSULDEMINAS
++++Cidadão tem interesse em estudar no IFSULDEMINAS
++++Cidadão quer saber o link do edital de seleção para cursos técnicos
++++Cidadão tem interesse em fazer um curso em pedagogia
+++Cidadão quer saber o link do edital de seleção para o curso técnico em cafeicultura
+++Cidadã questiona o lançamento de edital para curso técnico em cafeicultura
+++Cidadão solicita informações quanto à forma de ingresso no curso de Medicina Veterinária do Campus Muzambinho
++Cidadão está interessado em curso técnico em edificações no campus Poços de Caldas
Cidadão está com dificuldade de entender os meios de ingresso nos cursos superiores
++Cidadão questiona se tem curso técnico em administração disponível para vestibular
++Cidadão gostaria de entender melhor sobre os cursos de extensão ofertados no edital 02/2020 - do campus Poços de Caldas

Observação: Em razão do oferecimento de cursos serem feitos por unidades espalhadas o cidadão fica muito confuso de onde deve encontrar o edital de seu interesse. Aqui na Ouvidoria para respondermos os questionamentos feitos normalmente é feita uma pesquisa no Google para identificar a unidade ofertante, seria o ideal que fosse todos os editais em aberto disponíveis em um só local.

Cursos

+++Cidadão solicita informações sobre o Curso EaD - Curso Técnico em Cafeicultura - Campus Muzambinho
+++Cidadão solicita informações sobre ingresso no Curso de Medicina Veterinária do Campus Muzambinho
+++Cidadão pede Informações sobre o curso técnico em vigilância em saúde EAD
++Gostaria de saber se o curso Tecnólogo em Gestão Ambiental é presencial ou EAD? Bem como quais são os horários de aula do referido curso no Campos Inconfidentes.
++ Cidadão gostaria de saber a previsão de lançamento de vagas para o curso de pós -graduação EaD em Gestão Estratégia de Negócios
++Cidadão solicita informações sobre o curso Técnico em Enfermagem do Campus Passos
++Cidadão solicita informações sobre o Curso Técnico em Segurança do Trabalho

Observação: Essas dúvidas são gerais e corriqueiras, mesmo com uma página centralizadora, é interessante para as unidades ofertantes perceberem o nível de interesse dos cidadãos referente aos cursos ofertados.

COVID- 19

- +++Discente solicita informações quanto à suspensão das aulas em razão da pandemia
- +++ Cidadão questiona a abertura de novos editais para cursos de ensino médio
- +++Discentes manifestaram em desacordo com as aulas remotas do Campus Machado, alegaram dificuldades de acesso
- ++Cidadão questionou a respeito da suspensão dos processos seletivos e quando haverá novas inscrições
- ++ Cidadão quer informação sobre a continuidade o pagamento da bolsa
- ++Cidadão questiona como deve proceder para realizar suas inscrições nos atuais editais vigentes 81/2020 - 82/2020 , 50/2020 e 96/2020.
- ++ Cidadão questionou o período de inscrição para o ENEM com o atual contexto
- + Docente manifestou desacordo com a suspensão das aulas remotas do Campus Pouso Alegre

Observação: Esse período ampliou a participação da comunidade externa interessada nos cursos FIC, nas inscrições para os cursos presenciais e na informação de previsão de abertura de novos editais para o ensino médio.

1º semestre de 2020 - Referente aos atendimentos prestados no Fala.BR

- ++++Cidadão questiona a didática de professores do curso de Medicina Veterinária
- Casos reportados a Direção que proferiu as respostas junto à coordenação de ensino e do curso

- ++++ Cidadão questionou a legalidade dos atos praticados pela Direção e sua equipe de gestão do Campus Pouso Alegre

- ++++ Cidadão tem interesse em realizar aproveitamento de concurso público
- Foi esclarecido que o setor progep@ifsuldeminas.edu.br é responsável em tratar o referido assunto. Cidadão também foi informado quando a lista de manifestação de interesse em aproveitamento no IFSULDEMINAS

- ++++Cidadão solicita o certificado do ENCCEJA
- Foi orientado a acessar o site com as orientações do pedido de certificação

- +++Cidadão questiona qual o regime com o período da pandemia

- +++Cidadão não conseguia encontrar o IFSULDEMINAS na lista do SISU
- Foi esclarecido que a grafia de pesquisa do IFSULDEMINAS estava diferenciada que era preciso escrever IF SUL DE MINAS

- ++ Cidadão questiona a legalidade da ocupação de vagas em concurso

- ++Interesse da Instituição de aproveitamento em concurso

1º semestre de 2020 - Referente aos atendimentos prestados no e-SIC

- +++++Cidadão faz pesquisa de pós graduação com dados do IFSULDEMINAS e solicita dados específicos
- +++++Interesse da Instituição de aproveitamento em concurso
- +++++Solicitação de certificado do Encceja
- +++Cidadão solicita cópia de processos licitatórios
- ++Informação sobre políticas específicas no Instituto
- ++Quantidade de código de vagas desocupados -Qrsta

Observação: As informações fornecidas pela PROGEP e PPPI tem sido basilares para o atendimento em prazo curto e de esclarecimento dos pedidos levantados.

Documento assinado eletronicamente por:

- **Pamela Helia de Oliveira, OUVIDOR - RET - OUV**, em 15/06/2020 21:12:15.

Este documento foi emitido pelo SUAP em 15/06/2020. 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: 68827

Código de Autenticação: 96d8414074



Documento eletrônico gerado pelo SUAP (<https://suap.ifsuldeminas.edu.br>)
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sul de Minas Gerais