



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 Pousa Alegre – 37553-465 – Pousa Alegre/MG
Fone: (35) 3449-6176 / E-mail: ouvidoria@ifsuldeminas.edu.br

RELATÓRIO DE ATENDIMENTO DE OUVIDORIA **ANO DE 2019**

Registros providos dos Canais de Atendimento: E-mail da Ouvidoria, Email do Fale Conosco e Formulário Online.

RELATÓRIO ANÁLITICO

Assuntos mais frequentes

Ano 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.

Observação: 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.

Observação: 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.

Observação: 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 reincidentes 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 demandando em termos de dúvidas e isso continua frequente, o desafio institucional permanece afim 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.