



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 – 37550-000 – Pouso Alegre/MG  
Fone: (35) 3449-6150 / E-mail: ouvidoria@ifsuldeminas.edu.br

## RELATÓRIO DE ATENDIMENTO DE OUVIDORIA ASSUNTOS MAIS RECORRENTES PRIMEIRO SEMESTRE DE 2017

**Registros provindos dos canais de acesso: e-mails e formulário online.**

### Sumário

Alojamento.....	2
Aproveitamento de curso/ Redistribuição.....	2
Auxílio Estudantil.....	2
Curso.....	3
Certificado/ Certificação.....	3
Carteirinha de estudante.....	3
Plataforma/ Webgiz.....	4
Estágio.....	4
Matrícula.....	4
PRONATEC.....	4
Vestibular.....	5
Aproveitamento de disciplina.....	5
Biblioteca.....	5
Trabalhar no IFSULDEMINAS.....	5
EAD.....	6
Pós Graduação.....	6
Intercâmbio.....	6
Concurso.....	6
Pagamento de bolsas de tutoria.....	6
Transferências.....	7

<b>Tema</b>	<b>Ocorrências</b>	<b>Situação e considerações</b>
<b>Alojamento</b>	4	<p>Sobre como solicitar alojamento.</p> <p>Todas as demandas são provindas de <b>alunos</b> que desejam saber a previsão de lançamento de edital de alojamento e desejam esclarecimentos de como devem proceder para solicitar alojamento e quem tem direito.</p>

<b>Tema</b>	<b>Ocorrências</b>	<b>Situação e considerações</b>
<b>Aproveitamento de concurso/ Redistribuição</b>	3	<p>Trata de pedido de informação de cidadãos aprovados em concurso público que manifestam interesse para que seja feito aproveitamento de concurso no IFSULDEMINAS e para preenchimento de formulário de interesse.</p>

<b>Tema</b>	<b>Ocorrências</b>	<b>Análise</b>
<b>Auxílio Estudantil</b>	25	<p>10 relatos de dificuldade de acesso ao sistema, 3 relatos de atraso de pagamento da Bolsa, 2 reclamação por ausência de atendimento para sanar dúvidas, 4 dúvidas de como pode ser solicitado o Auxílio, 4 dúvidas quanto as informações do Edital (documentação e cronograma) e 2 dúvidas sobre o Programa de Auxílio Estudantil.</p>

<b>Tema</b>	<b>Ocorrências</b>	<b>Análise</b>
<b>Curso</b>	<b>71</b>	<p><b>1- Dúvidas e Informação</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Oferta de curso, Qual a cidade, Valor, Mais Informações.</li> <li>- Modalidades de curso.</li> <li>- Secretaria.</li> <li>- Informações Administrativas.</li> <li>- Rede Certific.</li> <li>- Acesso de curso em Plataforma (Ead).</li> </ul> <p><b>2 - Sugestão</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tecnólogo de Administração.</li> <li>- Graduação em Serviço Social a Distância.</li> <li>- Técnico em Segurança do Trabalho em Varginha.</li> <li>- Parceria com a Prefeitura de Lavras - Cursos Técnicos.</li> </ul>

<b>Tema</b>	<b>Ocorrências</b>	<b>Análise</b>
<b>Certificado/ Certificação</b>	<b>9</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Inclusão de associação na certificação</li> <li>- Confecção</li> <li>- Solicitação de 1° e 2° via</li> <li>- Certificação através do enem</li> <li>- Declaração de diploma</li> </ul>

<b>Tema</b>	<b>Ocorrências</b>	<b>Análise</b>
<b>Carteirinha de estudante</b>	<b>2</b>	<p>1- Dúvida</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Confecção</li> </ul> <p>2- Reclamação</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Atraso para confecção</li> </ul>

<b>Tema</b>	<b>Ocorrências</b>	<b>Análise</b>
<b>Plataforma/ Webgiz</b>	7	1- Dúvidas: - Acesso  2- Reclamação: - Falhas para acesso

<b>Tema</b>	<b>Ocorrências</b>	<b>Análise</b>
<b>Estágio</b>	9	1-Dúvida - Contrato - Divulgação de estágio - Oferta  2- Reclamação - Horários

<b>Tema</b>	<b>Ocorrências</b>	<b>Análise</b>
<b>Matrícula</b>	18	1-Dúvida - Informações sobre o procedimento - Data - Documentação Necessária - SISU  2-Reclamação - Falta de clareza no edital

<b>Tema</b>	<b>Ocorrências</b>	<b>Análise</b>
<b>PRONATEC</b>	5	1- Dúvida - Oferta de cursos  2- Sugestão - Projeto de Pesquisa  3- Reclamação - Problema com Professor - Emissão de certificado

<b>Tema</b>	<b>Ocorrências</b>	<b>Análise</b>
<b>Vestibular</b>	74	1-Reclamação - Edital confuso - Erro no procedimento para o resultado  2- Dúvida/Informação - Acesso de informação - Procedimento do vestibular, datas entre outros. - Chamada oral - SISU - Inscrição

<b>Tema</b>	<b>Ocorrências</b>	<b>Análise</b>
<b>Aproveitamento de disciplina</b>	2	- Procedimento para a dispensa

<b>Tema</b>	<b>Ocorrências</b>	<b>Análise</b>
<b>Biblioteca</b>	1	- Contato

<b>Tema</b>	<b>Ocorrências</b>	<b>Análise</b>
<b>Trabalhar no IFSULDEMINAS</b>	17	- Formas de ingresso - Dúvida se há a possibilidade de envio de currículo

<b>Tema</b>	<b>Ocorrências</b>	<b>Análise</b>
<b>EAD</b>	86	1-Reclamação - Erro de acesso à plataforma - Problema com professores - Falta de comprometimento com o curso  2- Dúvida - Contato - Falta de informação - Grade do curso - Processo seletivo

<b>Tema</b>	<b>Ocorrências</b>	<b>Análise</b>
<b>Pós Graduação</b>	8	- Cursos ofertados - Processo seletivo

<b>Tema</b>	<b>Ocorrências</b>	<b>Análise</b>
<b>Intercâmbio</b>	1	- Público alvo

<b>Tema</b>	<b>Ocorrências</b>	<b>Análise</b>
<b>Concurso</b>	31	- Inscrição - Problema com o edital (confuso e/ou falha no acesso) - Pré requisitos - Datas de publicações - Local e horário das provas - Nomeação de classificados

<b>Tema</b>	<b>Ocorrências</b>	<b>Análise</b>
<b>Pagamento de bolsas de tutoria</b>	3	- Reclamações referentes a atraso

Tema	Ocorrências	Análise
<b>Transferências</b>	16	<ul style="list-style-type: none"><li>- Datas da publicação do edital</li><li>- Requisitos para ingresso</li><li>- Processo seletivo aplicado para transferência</li></ul>