



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

Tema	Ocorrências	Situação e considerações
Alojamento	4	<p>Sobre como solicitar alojamento.</p> <p>Todas as demandas são provindas de alunos 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>

Tema	Ocorrências	Situação e considerações
Aproveitamento de concurso/ Redistribuição	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>

Tema	Ocorrências	Análise
Auxílio Estudantil	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>

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

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

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

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

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

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

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

Tema	Ocorrências	Análise
Vestibular	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

Tema	Ocorrências	Análise
Aproveitamento de disciplina	2	- Procedimento para a dispensa

Tema	Ocorrências	Análise
Biblioteca	1	- Contato

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

Tema	Ocorrências	Análise
EAD	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

Tema	Ocorrências	Análise
Pós Graduação	8	- Cursos ofertados - Processo seletivo

Tema	Ocorrências	Análise
Intercâmbio	1	- Público alvo

Tema	Ocorrências	Análise
Concurso	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

Tema	Ocorrências	Análise
Pagamento de bolsas de tutoria	3	- Reclamações referentes a atraso

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