



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 – 37550-000 – Pousa Alegre/MG
Fone: (35) 3449-6176 / E-mail: ouvidoria@ifsuldeminas.edu.br

RELATÓRIO DE ATENDIMENTO DE OUVIDORIA

PRIMEIRO SEMESTRE DE 2018

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

ESPECIFICIDADES DO ATENDIMENTO:

PÚBLICO	NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES	TIPO DE MANIFESTAÇÃO	
Comunidade Externa	377	Denúncia	5
		Dúvidas	326
		Reclamação	38
		Solicitação	4
		Sugestão	4

Aluno de Educação a Distância (EAD)	66	Denúncia	48
		Dúvida	17
		Reclamação	1
Aluno Presencial	87	Denúncia	5
		Dúvida	60
		Reclamação	1
		Solicitação	20
		Sugestão	1
Egressos	26	Denúncia	4
		Dúvida	22
Funcionário (efetivo ou terceirizado) do IFSULDEMINAS	16	Denúncia	1
		Dúvida	6
		Reclamação	8
		Solicitação	1

SUMÁRIO

Acesso a Plataforma/ Webgiz/Site da Instituição/Site do Campus	4
Aproveitamento de Concurso/Redistribuição	5
Auxílio Estudantil	5
Carteirinha de estudante	6
Certificado/ Certificação	6
Concurso	6
Contratos e Licitações	7
Curso	7
Curso EAD	9
Intercâmbio	11
Matrícula	11
Pagamento de bolsas de tutoria	12
Pós Graduação	13
Solicitações	13
Trabalhar no IFSULDEMINAS	14
Vestibular	14

Tema	Ocorrências	Análise
<p style="text-align: center;">Acesso a Plataforma/ Webgiz/Site da Instituição/Site do Campus</p>	<p>22</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Dúvidas e Informações: <ul style="list-style-type: none"> - Acesso; - Acesso ao site da Instituição; - Acesso ao site do Campus; - Confirmar presença no webgiz; - E-mail institucional; - Problemas para visualizar as respostas dos tutores; ● Reclamação: <ul style="list-style-type: none"> - Acessar o webgiz fora do campus; - Demora para receber senha após o cadastro; - Falhas para acesso; - Não consegue acesso porque o email está cadastrado está incorreto; - Problemas com acesso ao site da Instituição; - Problemas com acesso ao site do Campus; - Problemas de acesso a plataforma para realizar as atividades da semana;

Tema	Ocorrências	Análise
<p style="text-align: center;">Aproveitamen to de Concurso/Re distribuição</p>	<p>1</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Dúvidas e Informações <ul style="list-style-type: none"> - 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.

Tema	Ocorrências	Análise
Auxílio Estudantil	74	<ul style="list-style-type: none"> ● Dúvidas e Informações <ul style="list-style-type: none"> - Ajuda de custo; - Ajuda para transporte; - Bolsas CTF; - Depósito; - Depósito de EVACT; - Entrevista; - Inscrição; - Lançamento do Edital; - Pagamento; - Pagamento retroativo; - Perda de login e senha; - Perda do prazo para inscrição; - Política com os discentes; - Possibilidade para alunos EAD; - Possibilidade; - Preenchimento incorreto; - Quais são os auxílios; - Recuperar senha; - Requisitos;Quais são os auxílios; ● Reclamação <ul style="list-style-type: none"> - Atraso no pagamento; - Cadastro; - Confusão com o cadastro - IFPI - Pagamento incorreto; - Problemas para realizar a inscrição;

Tema	Ocorrências	Análise
Carteirinha de estudante	1	<ul style="list-style-type: none"> ● Dúvidas e Informações: <ul style="list-style-type: none"> - Como solicitar;

Tema	Ocorrências	Análise
Certificado/ Certificação	23	<ul style="list-style-type: none"> ● Dúvidas e Informações: <ul style="list-style-type: none"> - Certificação pelo do ENEM (ENCCEJA) - Confecção; - Disponibilização de código de validação; - Possibilidade de envio do certificado; - Solicitação de 1° e 2° via;

Tema	Ocorrências	Análise
Concurso	15	<ul style="list-style-type: none"> ● Dúvidas e Informações <ul style="list-style-type: none"> - Documentos necessários; - Local e data da prova; - Processo seletivo para professor de Inglês EAD; - Processo seletivo para Prof. de Apoio; - Processo seletivo para tutoria; - Quais concursos estão em aberto; - Quando será a contratação; - Validade do concurso; ● Reclamação <ul style="list-style-type: none"> - Desclassificação; - Edital; ● Denúncia

		<ul style="list-style-type: none"> - Abertura de novo concurso público pelo IFSULDEMINAS, quando ainda há concurso válido em vigência; ● Sugestão - Centralizar as publicações dos editais em um único canal de informação;
--	--	---

Tema	Ocorrências	Análise
Contratos e Licitações	3	<ul style="list-style-type: none"> ● Dúvidas: - Contato para contratação; - Sobre licitações para empresa negativada; - Usinas Fotovoltaicas;

Tema	Ocorrências	Análise
Curso	71	<ul style="list-style-type: none"> ● Denúncia - Abordagem policial dentro do Campus; - Comportamento homofóbico do professor; - Exposição de imagens indevidas de aluno; ● Dúvidas e Informação - Acesso aos horários e materiais necessários e área do aluno; - Agendar visita; - Calendário acadêmico; - Campus; - Curso PNAE; - Cursar ao mesmo tempo curso no IF e outro em faculdade particular; - Desistência; - Documentos necessários;

- Edital de dependência;
- Equivalência de matérias;
- Especialização em cafeicultura;
- Horário das provas;
- Horário do curso;
- Início do curso;
- Ingresso MedioTec;
- Ingresso no IFSULDEMINAS;
- Ingresso Pós Graduação;
- Nota do SISU;
- Novas turmas;
- Oferta de curso;
- Página do PNAE;
- Previsão de abertura de inscrições;
- Quantas vagas o curso oferece;
- Reingresso;
- Tempo de expedição de documentos referentes ao curso;
- Troca de curso;

- **Reclamação**

- Aulas durante a greve dos caminhoneiros;
- Conduta do professor;
- Correção da prova;
- Falta de professores;
- Infraestrutura do curso;
- Mudança na carga horário do curso;
- Problemas para realizar a inscrição no curso do PNAE;

- **Sugestão**

- Achado geológico para estudo;
- Criação de Polos;
- Prazo maior para a inscrição de servidores do IFAM;

Tema	Ocorrências	Análise
<p style="text-align: center;">Curso EAD</p>	<p style="text-align: center;">109</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Dúvidas e Informações <ul style="list-style-type: none"> - Acesso ao curso; - Aulas presenciais; - Conferência; - Convocação para Web; - Curso de Café Gourmet; - Curso de Cafeicultura; - Curso de formação pedagógica; - Distribuição de vagas; - Especialização; - Gratuidade; - Ingresso; - Inscrições; - Inglês Sem Fronteiras; - Informações sobre o início do curso; - MBA; - Mudança de email incorreto; - Novas turmas; - Possibilidade de realizar curso ead e presencial ao mesmo tempo; - Possibilidade de aulas de reforço; - Possibilidade de reingresso no curso depois de abandoná-lo; - Quais cursos oferecidos nos polos; - Quais cursos oferecidos - Recuperação de senha; - Requerimento de DP; - Polos; - Possibilidade de retirar dados do sistema; ● Reclamação <ul style="list-style-type: none"> - Conteúdo do curso;

		<ul style="list-style-type: none"> - Críticas ao desenvolvimento do Curso Técnico Modelagem de Vestuário - Campus Monte Sião; - Dependência; - Problema com a avaliação do professor no fórum; - Problemas com a realização de nota;
--	--	--

Tema	Ocorrências	Análise
Estágio	12	<ul style="list-style-type: none"> ● Dúvidas e Informações <ul style="list-style-type: none"> - Edital de residência pedagógica; - Oferta; - Procedimento do estágio obrigatório; ● Reclamação <ul style="list-style-type: none"> - Discriminação de gênero no processo seletivo de intercâmbio de estágio do IF Inconfidentes com o IF Goiano;

Tema	Ocorrências	Análise
Funcionário do IFSULDEMINAS	6	<ul style="list-style-type: none"> ● Denúncia <ul style="list-style-type: none"> - Acusações de funcionário do IFSULDEMINAS a aluno; - Atos impróprios de servidor do IFSULDEMINAS em áudios; - Falta de publicidade da portaria de feriados para os funcionários do IFSULDEMINAS. - Legalidade de servidor que participou ativamente de campanha eleitoral;

		<ul style="list-style-type: none"> - Prestação de conta de diária; - Recadastramento anual de funcionária;
--	--	--

Tema	Ocorrências	Análise
Intercâmbio	2	<ul style="list-style-type: none"> ● Dúvidas e Informações - Possibilidade de Mobilidade Estudantil;

Tema	Ocorrências	Análise
Matrícula	54	<ul style="list-style-type: none"> ● Dúvida - Autodeclaração de fenótipo; - Cancelamento da matrícula; - Comprovante de renda; - Data; - Declaração de matrícula; - Desistência; - Deferimento; - Documentação necessária; - Documentação necessária para comprovar a cota; - Entrevista racial; - Matrícula para excedentes; - Matrícula incorreta; - Número da matrícula; - Possibilidade de envio de documentos por email; - Procedimento de rematrícula; - Procedimento de matrícula; - Rematrícula; ● Reclamação - Cancelamento da matrícula; - Dependência; - Indeferimento;

		<ul style="list-style-type: none"> - Falta de clareza no edital; - Matrícula indevida; - Rematrícula; <ul style="list-style-type: none"> ● Denúncia - Matrícula realizada de forma irregular;
--	--	---

Tema	Ocorrências	Análise
Pagamento de bolsas de tutoria	9	<ul style="list-style-type: none"> ● Reclamação - Atraso de pagamento (mais de 6 meses) dos Colaboradores Bolsistas dos programas de EaD do IFSULDEMINAS - Campus Muzambinho - Atraso de pagamento de bolsistas de tutoria;

Tema	Ocorrências	Análise
Pós Graduação	19	<ul style="list-style-type: none"> ● Dúvidas e Informações - Como funciona a Pós; - Como concorrer para Pós; - Informações sobre PROFEPT; - Informações sobre os Campi; - Matrícula PROFEPT; - Novas turmas; - Pagamento de boleto; - Quais são os cursos oferecidos; - ● Reclamação - Cotas PROFEPT; - Divulgação; - Inscrição PROFEPT;

		<ul style="list-style-type: none"> - Não encontrar o edital; - Problemas com o edital do PROFEPT;
--	--	---

Tema	Ocorrências	Análise
Solicitações	19	<ul style="list-style-type: none"> ● Dúvidas e Informações <ul style="list-style-type: none"> - Acesso às câmeras da biblioteca para recuperar documentos; - Aquisição de café produzido pelo IFSULDEMINAS; - Boletins de Serviço; - Certidão de tempo de serviço aluno aprendiz; - Contato de Diretor; - Contato com ex-alunos para oferecer vaga; - Contato de professor; - Informações sobre o NIT; - Informações sobre Políticas de Inclusão Social do IF; - Possibilidade de Bovinocultura; - Possibilidade de liberar o Corem antes da colação de grau; - Possibilidade de publicação de artigo; - Possibilidade de submeter artigo pelo IFSULDEMINAS; - Propaganda da FAPEMIG; - Propaganda de pesquisa; - Propaganda de seminário na Área de Alimentos; - Propaganda de Workshop na Área de Alimentos; ● Reclamação

		<ul style="list-style-type: none"> - Projeto Cras -Dificuldade de agendamento de horários para desenvolver atividades no poliesportivo
--	--	---

Tema	Ocorrências	Análise
Trabalhar no IFSULDEMINAS	10	<ul style="list-style-type: none"> ● Dúvidas e Informações <ul style="list-style-type: none"> - Dúvida se há a possibilidade de envio de currículo; - Edital para Tutoria nos pólos; - Envio de currículo; - Formas de ingresso; - O IF não disponibiliza no site oportunidades de empregos; - Oferecimento de vaga;

Tema	Ocorrências	Análise
Vestibular	92	<ul style="list-style-type: none"> ● Denúncia <ul style="list-style-type: none"> - Beneficiamento à candidata; - Candidato se recusa a obedecer os fiscais; - Comprovante De Inscrição; ● Dúvida/Informação <ul style="list-style-type: none"> - Acesso de informação; - Alterar a inscrição; - Bolsa de estudo; - Cancelar a inscrição; - Chamada oral; - Classificação; - Como realizar a inscrição; - Cotas; - Concorrência; - Datas de divulgação das notas;

		<ul style="list-style-type: none">- Formulário socioeconômico;- Gabarito;- Inscrição;- Isenção de taxa;- Lista de chamada;- Local da prova;- Matérias;- Mudança do curso escolhido;- Nota necessária para tal curso;- Possibilidade de alterar os dados;- Procedimento do vestibular;- Resultado;- Recursos;- Resultado do ENCCEJA;- SISU;- Segunda chamada <p>● Reclamação</p> <ul style="list-style-type: none">- Edital confuso;- Erro no procedimento para o resultado;- Matéria da prova difícil;- Nota da Redação;- Redação;
--	--	--