



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

RELATORIO Nº1/2022/OUV/CORRG/IFSULDEMINAS

5 de abril de 2022

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DE MANIFESTAÇÕES EM OUVIDORIA 2021

SUMÁRIO EXECUTIVO

Em cumprimento ao disposto no art. 14, inc. II, e no art. 15, da Lei nº 13.460/2017, o Ouvidor do Instituto Federal de Educação do Sul de Minas Gerais, titular da unidade setorial de Ouvidoria do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal (SisOuv), apresenta o Relatório Anual de Gestão de Manifestações em Ouvidoria, referente ao exercício de 2021.

O presente Relatório não apresenta informações sobre as manifestações relacionadas à Lei de Acesso à Informação (LAI), pois estas farão parte de outro relatório.

DADOS ESTATÍSTICOS E MOTIVAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

Os dados estatísticos apresentados a seguir têm como referência as estatísticas de manifestações recebidas pelo IFSULDEMINAS em 2021, disponibilizadas no [Painel Resolveu?](#) da Controladoria-Geral da União (CGU).

Para acessar os dados mencionados, acesse o painel e na página inicial selecione a opção “Esfera Federal”. Já no painel, selecione no menu lateral esquerdo a sigla IFSULDEMINAS no campo “Nome do Órgão/Entidade” e no campo “Período do Registro”, insira as datas 01/01/2021 e 31/12/2021. Os dados e os gráficos serão exibidos automaticamente. É possível ampliar a consulta por período (até 2014) e órgãos.

O IFSULDEMINAS recebeu **136** manifestações em 2021, das quais **127** foram respondidas e **09** foram arquivadas.

Quanto aos tipos de manifestação, o quadro a seguir exibe o quantitativo específico recebido em 2021 e a variação percentual em relação aos quantitativos de 2020.

Quadro 1. Variação percentual dos tipos de manifestação em 2021.

Tipo de manifestação	2020	2021	Variação percentual
Reclamação	15	18	16,66%
Solicitação	24	72	200%
Denúncia	07	01	- 85,71%
Sugestão	03	0	- 100%

Elogio	01	0	- 100%
Simplifique	01	0	- 100%
Comunicação	59	36	- 38,98%
Total	110	127	15,45%

Fonte: IFSULDEMINAS (2022), referenciado em dados do painel Resolveu? de Ouvidorias.

O tempo médio de resposta (TMR) em 2021, foi de **9,02** dias, com **100%** de respostas dentro do prazo; já em 2020, o TMR foi de 14,7 dias, com 98% de respostas dentro do prazo.

Quadro 2. O quadro a seguir apresenta os assuntos mais recorrentes em 2021:

Assunto	Quantitativo de manifestações em 2021
Matrículas	39
Conduta Docente	10
Curso Técnico	05
Assédio moral	05
Licitações	05

Fonte: IFSULDEMINAS (2022), referenciado em dados do painel Resolveu? de Ouvidorias.

PONTOS RECORRENTES

Os pontos recorrentes se baseiam nos assuntos que aparecem com maior regularidade, apresentando uma perspectiva geral dos principais fatos correlacionados.

- I. Dificuldades no envio de documentos para matrícula ou na utilização dos canais digitais de matrícula;
- II. Dificuldades relacionadas à etapa de inscrição dos processos seletivos, principalmente quanto à leitura e compreensão dos editais pelos candidatos;
- III. Reclamação contra atividades remotas disponibilizadas por professores e eventuais descumprimentos de atividades e prazos por parte dos professores;
- IV. Alegações de supostas irregularidades envolvendo servidores.

PROVIDÊNCIAS ADOTADAS NAS SOLUÇÕES

Todas as manifestações recebidas pela Ouvidoria do IFSULDEMINAS foram individualmente tratadas, de modo a realizar o melhor atendimento possível para cada caso.

As manifestações relativas a inscrições em processos seletivos, dificuldades com matrículas no Portal gov.br e demais dúvidas sobre Editais de processos seletivos são encaminhadas à Diretoria de Assuntos Estudantis.

O IFSULDEMINAS mantém em seu portal, uma página dedicada a processos seletivos, (<https://portal.ifsuldeminas.edu.br/index.php/vestibular-proen>), onde são publicados manuais, tutoriais, perguntas e respostas, de forma a orientar e sanar dúvidas dos candidatos aos nossos cursos.

Percebemos que muitos candidatos não se atentam a informações e detalhes dos Editais e recorrem à Ouvidoria para sanar suas dúvidas. A Ouvidoria esclarece as dúvidas dos candidatos, dentro da sua possibilidade e encaminha as demais questões à Diretoria de Assuntos Estudantis, como já informado.

As manifestações que envolvem servidores são tratadas diretamente com as unidades onde esses servidores são lotados.

Há o encaminhamento de documento através da plataforma SUAP, onde solicitamos a resposta

do servidor sobre a manifestação recebida.

Em 2021, as manifestações de supostos casos de assédio moral não apresentaram elementos mínimos probatórios que ensejassem a abertura de procedimento investigativo. As reclamações contra condutas de professores foram encaminhadas às unidades e respondidas pelos próprios reclamados. Entendemos que todos os casos foram satisfatoriamente resolvidos, pois não houve reiteração das reclamações.

Documento assinado eletronicamente por:

- **Gabriel Filipe da Silva, OUVIDOR - FG2 - IFSULDEMINAS - OUV**, em 05/04/2022 13:18:48.

Este documento foi emitido pelo SUAP em 05/04/2022. 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: 235461

Código de Autenticação: 3d42ca641a



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