



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 Pouso Alegre, POUZO ALEGRE / MG, CEP 37553-465 - Fone: (35) 3449-6150

RELATORIO Nº2/2022/OUV/CORRG/IFSULDEMINAS

11 de abril de 2022

Relatório Anual de Gestão da Unidade Setorial de Ouvidoria 2021

Em cumprimento às disposições dos artigos 51 e 52 da Portaria CGU nº 581/2021, o Ouvidor do Instituto Federal de Educação do Sul de Minas Gerais (IFSULDEMINAS), apresenta o Relatório Anual de Gestão da Unidade Setorial de Ouvidoria do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv), referente ao exercício de 2021.

Força de trabalho da unidade de Ouvidoria

A unidade setorial de Ouvidoria do IFSULDEMINAS conta com 02 servidores em sua equipe.

O atual titular da unidade de Ouvidoria foi nomeado em 03 de maio de 2021, através da Portaria nº 530/2021.

Número de manifestações recebidas em 2021

O IFSULDEMINAS recebeu no Fala.BR 136 manifestações em 2021, das quais 127 foram respondidas e 09 foram arquivadas.

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.

Seguem abaixo, planilhas com o quantitativo de manifestações recebidas em 2021.

Quadro 1. Quantitativo de manifestações recebidas em 2021 através da plataforma Fala.BR

Manifestações recebidas em 2021- Plataforma Fala.BR													
Tipos de manifestação	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total de manifestações/ano
Solicitação	0	11	20	6	9	2	4	4	6	1	6	3	72

Comunicação	0	8	2	1	2	4	4	2	4	3	5	1	36
Reclamação	1	0	2	1	3	0	0	3	2	1	4	1	18
Denúncia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Sugestão	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Elogio	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Simplifique	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total de manifestações/mês	1	19	24	08	14	06	08	09	12	5	16	5	Total ano: 127

Fonte: Fala.BR

Quadro 2. Série histórica de manifestações recebidas no Fala.BR

Ano	Quantidade de manifestações
2014	0
2015	13
2016	26
2017	43
2018	82
2019	156
2020	110
2021	127

Fonte: Painel Resolveu? (<http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>)

Em relação ao nível de resolutividade das demandas, conforme dados do Painel Resolveu? da CGU, dos 18 usuários que responderam ao questionário disponibilizado após a conclusão dos

protocolos pela unidade de Ouvidoria na plataforma Fala.BR, observou-se que 61% apontaram que houve resolutividade da demanda, 11% informaram resolutividade parcial e 28% apontaram não terem tido a demanda resolvida.

A respeito do nível de satisfação, dos 18 respondentes, 38,89% informaram estar muito satisfeitos com a resposta; 33,33% ficaram satisfeitos, 5,56% informaram satisfação regular e 22,22% muita insatisfação com a resposta. A média de satisfação dos usuários respondentes foi de 66,67%.

Além das manifestações recebidas diretamente na plataforma Fala.BR, a unidade setorial de Ouvidoria do IFSULDEMINAS recebe demandas da comunidade interna e externa através de outros canais de atendimento, tais como, e-mail, whatsapp, formulário eletrônico e telefone.

Estamos cientes da previsão do artigo 13, I, da Portaria 581/2021:

Art. 13. As manifestações deverão ser apresentadas preferencialmente em meio eletrônico por meio da Plataforma Fala.BR ou por sistema a esta integrado, observando-se que:

I - as manifestações recebidas em outros meios serão digitalizadas e inseridas imediatamente no sistema a que se refere o caput, após autorização prévia do manifestante, inclusive quanto à criação de cadastro, se necessário;

Ocorre que, por sermos um Instituto Federal de Educação, onde ofertamos cursos técnicos e superiores, recebemos diariamente diversos questionamentos de estudantes acerca de matrícula, transferência, resultados de processos seletivos, dificuldade com inscrição e uso de portais.

Tais questionamentos, apesar de não serem considerados manifestações de ouvidoria, por não se enquadrarem em nenhuma das classificações do Decreto nº 9.492/2018 (reclamação, denúncia, elogio, sugestão, solicitação de providências), nem de manifestação do tipo simplifique regida pelo Decreto nº 9.094/2017, compõem uma parte expressiva das manifestações recebidas, e entendemos que tais demandas não podem deixar de constar do presente relatório.

Para adequação às normativas vigentes, iniciamos no final de 2021, procedimento para avaliar se as manifestações recebidas se enquadram nas hipóteses de manifestações de ouvidoria, para que elas sejam cadastradas na plataforma Fala.BR.

O controle do tratamento das manifestações recebidas via e-mail, whatsapp, formulário eletrônico e telefone, é realizado através de planilha atualizada em nuvem (google drive) e publicizada através da página da Ouvidoria no portal do IFSULDEMINAS (<https://portal.ifsuldeminas.edu.br/index.php/ouvidoria>).

A página da Ouvidoria será atualizada, de forma a esclarecer aos usuários, que os atendimentos nos canais fora da plataforma Fala.BR serão utilizados apenas para orientações.

Quadro 3. Quantitativo de manifestações recebidas em 2021 através de e-mail, whatsapp, formulário eletrônico e telefone

Manifestações recebidas em 2021 (E-mail, WhatsApp, Formulário Eletrônico e Telefone)													
Tipos de manifestação	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total de manifestações/ano
Pedido de Informação/ Dúvida	93	219	180	205	115	97	96	145	150	104	72	70	1546

Solicitação	19	27	32	24	15	15	15	26	43	18	13	24	271
Reclamação	6	1	9	8	8	1	3	4	5	6	6	1	58
Sugestão	1	3	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	7
Denúncia	0	1	2	0	1	0	0	0	1	0	1	0	6
Elogio	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Total de manifestações/mês	119	251	225	237	140	113	114	176	199	128	92	95	Total ano: 1889

Fonte: Ouvidoria IFSULDEMINAS

Quadro 4. Quantitativo de manifestações recebidas em 2021 em cada canal de atendimento

Manifestações recebidas em 2021 em cada canal de atendimento													
Canais	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total de atendimentos por canal/ano
E-mail	64	164	116	124	82	55	70	120	127	91	52	72	1137
WhatsApp	55	86	110	113	58	58	39	39	58	30	35	19	700
Formulário	0	0	0	0	0	0	4	13	14	7	5	3	46
Telefone	0	0	0	0	0	0	1	4	0	0	0	1	6
Fala.Br	1	19	24	08	14	06	08	09	12	5	16	5	127
Total de atendimentos/mês	120	269	250	245	154	119	122	185	211	133	108	100	Total ano: 2016

Fonte: Ouvidoria IFSULDEMINAS e plataforma Fala.BR

Análise gerencial quanto aos principais motivos das manifestações

a. Análise quanto aos principais motivos das manifestações recebidas através da plataforma Fala.BR:

Quadro 5. O quadro a seguir apresenta os 05 assuntos mais recorrentes em 2021 recebidos na plataforma Fala.BR:

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

Fonte: Painel Resolveu? (<http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>)

Os 05 assuntos mais recorrentes em 2021, conforme quadro acima, somam 64 manifestações, perfazendo a metade de todas as manifestações recebidas através da plataforma Fala.BR.

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.

b. Análise quanto aos principais motivos das manifestações recebidas através de E-mail, whatsapp, formulário eletrônico e telefone:

Quadro 6. O quadro a seguir apresenta os 04 assuntos mais recorrentes em 2021 recebidos através de manifestações via e-mail, whatsapp, formulário e telefone:

Assunto	Quantidade de manifestações em 2021
Processo seletivo/vestibular	582

Dados de cursos	111
Encceja	44
Auxílio Estudantil	25

Fonte: Ouvidoria IFSULDEMINAS

As manifestações com o assunto “processo seletivo/vestibular”, correspondem a 30,8% de todas as demandas recebidas pela Ouvidoria em 2021 através de outros canais que não sejam o Fala.BR.

Somando as demandas referentes aos 04 assuntos do quadro acima, chegamos à porcentagem de 40,33%.

Análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas

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.

Da mesma forma, são publicadas várias informações sobre os cursos ofertados (<https://portal.ifsuldeminas.edu.br/index.php/como-ingressar>).

Percebemos que muitos candidatos não se atentam a informações e detalhes dos Editais e publicações do portal do IFSULDEMINAS 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.

Informações acerca do funcionamento de seus Conselhos de usuários de serviços públicos

Em cumprimento ao disposto nos artigos 18 a 23 da Lei nº 13.460/2017, e nos artigos 24-C a 24-J do Decreto nº 9.492/2018, o IFSULDEMINAS compôs seu Conselho de Usuários de Serviços Públicos em 2021, para avaliação de serviços da sua Carta de Serviços ao Usuário (CSU).

Foram publicadas 06 enquetes para avaliação de 09 serviços:

I. Atendimento da Ouvidoria do IFSULDEMINAS;

II. Participar de Processo seletivo para ingresso em cursos técnicos e Matricular-se em Cursos de Educação Profissional Técnica do IFSULDEMINAS;

III. Participar de Processo seletivo para ingresso em cursos de pós-graduação lato sensu e stricto sensu e Matricular-se em Cursos de Pós-Graduação lato sensu e stricto sensu do IFSULDEMINAS;

IV. Participar de Processo seletivo para ingresso em Curso Superior de Bacharelado, Tecnologia ou Licenciatura e Matricular-se em Curso Superior de Graduação de Bacharelado, Tecnologia ou Licenciatura” do IFSULDEMINAS;

V. Obter certificado ou declaração parcial de proficiência do Ensino Médio pelo Enceja;

VI. Submeter artigos para publicação na Revista Agrogeoambiental" - IFSULDEMINAS.

Para divulgação das enquetes foi publicada [matéria no portal do IFSULDEMINAS](#), no entanto, não foi possível a criação de arte para a divulgação por meio das redes sociais e outras mídias do Instituto.

Para a próxima publicação de enquetes, haverá um maior planejamento na divulgação e orientação aos usuários para participação.

Para divulgação da enquete de avaliação do serviço “Atendimento da Ouvidoria do IFSULDEMINAS”, foi encaminhado o respectivo link através de whatsapp aos contatos da Ouvidoria.

Os usuários do serviço da Ouvidoria responderam à consulta acerca desse serviço no período entre 29 de novembro a 31 de dezembro de 2021.

A enquete foi composta por 07 perguntas e seu título foi “Avaliação do serviço de atendimento da Ouvidoria do IFSULDEMINAS” e **157** cidadãos(ãs) participaram e responderam.

A quinta pergunta da enquete foi “Qual o seu grau de satisfação com o atendimento da equipe da Ouvidoria?”

Houve **102** respostas a esta pergunta, sendo que três respondentes selecionaram duas respostas ao mesmo tempo: dois responderam ótimo e bom e um respondeu regular e ruim.

Das 102 respostas, 59 classificaram o atendimento da Ouvidoria como ótimo; 26 responderam que o atendimento foi bom; 10 classificaram como regular; 04 como péssimo e 03 como ruim.

Apesar do esforço da equipe da Ouvidoria em prestar um atendimento satisfatório, sabemos que nem sempre isso é possível. Para a próxima enquete será acrescentada questão relativa ao motivo da satisfação com o atendimento. Desta forma, teremos mais subsídios para identificar e tentar sanar os problemas e deficiências apontados.

Para as demais enquetes publicadas, devido à equipe reduzida da Ouvidoria e necessidade de atenção a outras demandas, não foi possível realizar uma maior divulgação aos usuários, o que será providenciado para as próximas publicações.

Ações consideradas exitosas, principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos.

Entre as dificuldades encontradas pela Ouvidoria do IFSULDEMINAS está sua equipe reduzida. Somos, atualmente, uma equipe de dois servidores.

Para melhorar nosso atendimento e trabalho administrativo, solicitamos a contratação de estagiário, cujas entrevistas de seleção ocorrerão a partir do dia 19 de abril do corrente ano.

Neste exercício, será necessária a revisão e edição de um novo Regulamento para a Ouvidoria, tendo em vista que o atual documento é de dezembro de 2010.

Serão publicadas ainda, novas enquetes para avaliação dos serviços do IFSULDEMINAS; desta vez com maior envolvimento dos responsáveis pelas áreas a serem avaliadas.

É o Relatório.

Documento assinado eletronicamente por:

- **Gabriel Filipe da Silva, OUVIDOR - FG2 - IFSULDEMINAS - OUV**, em 11/04/2022 17:01:40.

Este documento foi emitido pelo SUAP em 11/04/2022. 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: 237258

Código de Autenticação: 425c59b805



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