



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sul de Minas Gerais
IFSULDEMINAS

RELATORIO Nº1/2023/OUV/CGOI/IFSULDEMINAS

8 de março de 2023

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA 2022

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 de Gestão da Ouvidoria, referente ao exercício de 2022.

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 2022, 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 01/01/2022 e 31/12/2022. Os dados e os gráficos serão exibidos automaticamente. É possível ampliar a consulta por período (desde 2014) e órgãos.

O IFSULDEMINAS recebeu **223** manifestações em 2022, das quais **204** foram respondidas e **19** foram arquivadas.

Quanto aos tipos de manifestação, o quadro a seguir exhibe o quantitativo específico recebido em 2022 e a variação percentual em relação aos quantitativos de 2021.

Quadro 1. Variação percentual dos tipos de manifestação em 2022.

Tipo de manifestação	2021	2022	Variação percentual
----------------------	------	------	---------------------

Reclamação	18	62	244,44%
Solicitação	72	51	- 29,16%
Denúncia	01	31	3000%
Sugestão	0	0	-
Elogio	0	02	200%
Simplifique	0	0	-
Comunicação (Denúncia anônima)	36	58	61,11%
Total	127	204	-

Fonte: IFSULDEMINAS (2023), referenciado em dados do painel Resolveu? de Ouvidorias.

O tempo médio de resposta (TMR) em 2022, foi de 10,27 dias, com 99% de respostas dentro do prazo; em 2021, o TMR foi de **9,02** dias, com **100%** de respostas dentro do prazo.

Quadro 2. O quadro a seguir apresenta os assuntos mais recorrentes em 2022:

Assuntos	Quantitativo de manifestações em 2022
Conduta docente	28
Denúncia de irregularidades de servidores	24
Matrículas	16
Universidades e Institutos	15
Certificado ou Diploma	14
Curso técnico	09
Educação Superior	09

Fonte: IFSULDEMINAS (2023), 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. Denúncias e reclamações de alunos sobre comportamentos de professores considerados inadequados, tais como, assédio moral; falta de orientação de trabalho de conclusão de curso-

TCC; posicionamentos político/partidários em sala de aula, ausência de publicação de notas de provas.

- II. Denúncias e reclamações de alunos sobre comportamentos de servidores em geral, tais como, alegação de intolerância religiosa; uso inadequado de veículo oficial; acumulação irregular de cargos; descumprimento de carga horária; registro de ponto em local diverso do posto de trabalho, descumprimento de dedicação exclusiva.
- III. Dificuldades na realização de matrículas; no envio de documentos para matrícula ou na utilização dos canais digitais de matrícula;

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 denúncias e reclamações contra servidores são analisadas pela Ouvidoria, e dependendo da situação, são encaminhadas à Corregedoria para apuração através de Processo Administrativo Disciplinar.

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 ou às áreas responsáveis de cada unidade.

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, no entanto, que muitos candidatos não se atentam a informações e detalhes dos Editais e recorrem à Ouvidoria para sanar suas dúvidas.

Pouso Alegre, 08 de março de 2023.

Gabriel Filipe da Silva

Ouvidor

Documento assinado eletronicamente por:

- **Gabriel Filipe da Silva, OUIDOR - FG2 - IFSULDEMINAS - OUV**, em 08/03/2023 15:08:22.

Este documento foi emitido pelo SUAP em 08/03/2023. 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: 333431

Código de Autenticação: 8ad3c64eca



