



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

RELATORIO Nº2/2023/OUV/CGOI/IFSULDEMINAS

13 de março de 2023

## **Relatório de Gestão da Ouvidoria 2022, conforme Portaria nº 581, de 09 de março de 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 2022.

### **Força de trabalho da unidade de Ouvidoria**

A unidade setorial de Ouvidoria do IFSULDEMINAS conta com dois servidores e uma estagiária 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 2022**

O IFSULDEMINAS recebeu no Fala.BR 223 manifestações em 2022, das quais 204 foram respondidas e 19 foram arquivadas.

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.

Seguem abaixo, planilhas com o quantitativo de manifestações recebidas em 2022.

Quadro 1. Quantitativo de manifestações recebidas em 2022, através da plataforma Fala.BR

<b>Manifestações recebidas em 2022- Plataforma <a href="#">Fala.BR</a></b>	
<b>Tipos de manifestação</b>	<b>Total de manifestações/ano</b>
Reclamação	62

Comunicação (denúncia anônima)	58
Solicitação	51
Denúncia	31
Elogio	02
Sugestão	0
Simplifique	0
	<b>Total ano: 204</b>

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
2022	204

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

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.

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>).

Quadro 3. Quantitativo de manifestações recebidas em 2022 através de cada canal de atendimento

Manifestações recebidas em 2022 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	114	127	130	14	133	127	145	32	10	07	09	07	<b>855</b>
WhatsApp	35	33	26	0	01	0	16	26	20	11	09	11	<b>188</b>
Formulário	08	04	03	03	09	10	08	22	09	15	02	10	<b>103</b>
Telefone	0	03	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>3</b>
Fala.Br	05	17	18	12	10	16	15	29	21	20	17	24	<b>204</b>
<b>Total de atendimentos/ mês</b>	<b>162</b>	<b>184</b>	<b>177</b>	<b>29</b>	<b>153</b>	<b>153</b>	<b>184</b>	<b>109</b>	<b>60</b>	<b>53</b>	<b>37</b>	<b>52</b>	<b>Total ano: 1353</b>

### **Análise gerencial quanto aos principais motivos das manifestações**

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

Quadro 4. O quadro a seguir apresenta os 03 assuntos mais recorrentes em 2022 recebidos na plataforma Fala.BR:

<b>Assunto</b>	<b>Quantidade de manifestações em 2022</b>
Conduta docente	28
Denúncia de irregularidades de servidores	24
Matrículas	16

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

Os 03 assuntos mais recorrentes em 2022, conforme quadro acima, somam 68 manifestações, perfazendo 33,33% 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. Denúncias e reclamações de alunos sobre comportamentos de professores considerados inadequados, tais como, assédio moral; falta de orientação de trabalho de conclusão de curso- Código Verificador: Código de Autenticação: 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.

### **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 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.

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

Em 2022 não foram publicadas enquetes para avaliação dos serviços do IFSULDEMINAS.

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

Foi contratada uma estagiária para atuação junto à Ouvidoria e Corregedoria. Ela presta apoio no acompanhamento de atendimentos, elaboração de planilhas e realiza atendimentos via whatsapp.

Foi elaborado, com apoio da Assessoria de Comunicação, cartaz para divulgação dos serviços da Ouvidoria. Este cartaz contém informações gerais sobre a Ouvidoria e código QR para acesso direto aos canais de atendimento. O referido cartaz foi encaminhado aos Campi para ampla divulgação.

Pouso Alegre, 13 de março de 2023.

Documento assinado eletronicamente por:

- **Gabriel Filipe da Silva, OUIDOR - FG2 - IFSULDEMINAS - OUV**, em 13/03/2023 15:23:59.

Este documento foi emitido pelo SUAP em 09/03/2023. 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: 333762  
Código de Autenticação: 36c2f204ee



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