



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA**  
**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE MINAS GERAIS**  
**Reitoria**

**Ouvidoria Geral**  
Av. Professor Mário Werneck, 2590 - Bairro Buritis - CEP 30575-180 - Belo Horizonte - MG  
- www.ifmg.edu.br

## **RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA GERAL - JULHO DE 2021**

### **Apresentação**

A Ouvidoria Geral do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Minas Gerais, por meio do Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidorias e Acesso à Informação apresenta seu 9º Relatório Semestral, com o intuito de aprimorar constantemente os canais de comunicação e os relacionamentos interinstitucionais com a comunidade, visando ao aperfeiçoamento dos serviços prestados pelo IFMG, além de garantir a transparência e efetividade das ações envolvendo a Ouvidoria e a Instituição.

A Ouvidoria Geral se empenha em acolher as demandas de todos os interessados, garantindo resposta, em tempo hábil, a todas as manifestações recebidas, de modo a incentivar a participação social e o debate das questões abordadas junto à Gestão.

### **Objetivo**

Este relatório tem como objetivo principal dar transparência às ações da Ouvidoria Geral, incentivar a participação social, auxiliar os gestores do IFMG na tomada de decisões e gestão na melhoria dos serviços ofertados à sociedade ao repassar um panorama geral das questões mais recorrentes, bem como socializar as percepções e os resultados dos trabalhos desenvolvidos por essa unidade de Ouvidoria.

Após a publicação deste relatório, é esperado que as comunidades interna e externa tomem conhecimento das questões tratadas pela Ouvidoria e passem a sentir-se integradas e responsáveis pela elaboração de soluções inteligentes às atividades e serviços prestados pela instituição, elogiando aspectos positivos e sugerindo melhorias a serem implantadas do ponto de vista do cidadão.

### **Ações implementadas pela Ouvidoria**

- Implementação do Conselho de Usuários em parceria com a Controladoria Geral da União - CGU;
- Levantamento e registro de respostas ao Questionário do TCU e-Prevenção;
- Atualização da Carta de Serviços do IFMG na plataforma Gov.Br, em parceria com Diretoria de Tecnologia da Informação e Diretoria de Comunicação do IFMG;
- Criação da enquete piloto do Conselho de Usuários;
- Divulgação e recrutamento de Conselheiros para o Conselho de Usuários;
- Levantamento de informações para serem publicadas no Portal do IFMG em Transparência Ativa;
- Participação na Maratona de Defesa dos Direitos dos Usuários de Serviços Públicos em parceria com Ouvidoria Geral da União e CGU;
- Participação na IV Assembleia da Rede Nacional de Ouvidorias;
- Participação na Consultoria da CGU sobre Riscos à Integridade;
- Atendimento às demandas registradas no site “Reclame Aqui”;
- Elaboração de capacitação sobre o Conselho de Usuários para os Ouvidores de Institutos e

Universidades Federais;

- Realização de reunião entre as Ouvidorias do IFMG;
- Elaboração de treinamento sobre o Fala.BR junto às Ouvidorias Locais do IFMG;
- Manutenção do cadastro dos Ouvidores Locais na Plataforma Fala.Br;
- Criação do grupo de WhatsApp de Ouvidores do IFMG;
- Realização da 1ª mediação das Câmaras de Conciliação e Mediação de Conflitos do IFMG;
- Intermediação remota de conflitos nos *Campi* do IFMG;
- Adequações na página da Ouvidoria Geral;
- Treinamento da nova Ouvidora Adjunta;
- Conclusão de capacitações sobre Ouvidoria junto à CGU.

## Relatório de Manifestações no Fala.BR

Houve um total de 57 manifestações atendidas no período de 01/02/2021 a 31/07/2021 (aumento de 67% em relação ao semestre anterior), das quais:

- 12 Comunicações sobre:
  - Ensino;
  - Atendimento ao Público;
  - Conduta de servidor;
  - Gestão de Pessoas.

Todas as comunicações foram encaminhadas aos setores responsáveis, apuradas e respondidas com esclarecimentos.

- 02 Denúncias sobre:
  - Administração;
  - Ensino.

Todas as denúncias foram apuradas, respondidas com esclarecimentos e, quando procedentes, encaminhadas à Corregedoria Geral do IFMG para providências ou, arquivadas, quando improcedentes.

- 09 Elogios sobre:
  - Atendimento;
  - Relações Institucionais do Campus Bambuí;
  - Departamento de Ciências Agrárias do IFMG Campus Bambuí;
  - Conduta Docente no Campus Bambuí;
  - Núcleo de Apoio às Pessoas com Necessidades Educacionais Específicas no Campus Bambuí;
  - Setor de Gestão Documental na Reitoria.

Todas os elogios foram encaminhados às chefias imediatas responsáveis pelo servidor/setor elogiado.

- 20 Reclamações sobre:
  - Emissão de certificados;
  - Bolsas;
  - Conduta docente;
  - Ensino Superior e Técnico;

- Atendimento;
- Assédio moral.

Todas as reclamações foram respondidas com esclarecimentos e providências tomadas, quando confirmada a procedência.

- 01 Pedido Simplifique sobre:
  - Atendimento na Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas - PROGEP.

O pedido foi encaminhado à PROGEP para análise e futuras implantações.

- 13 Solicitações sobre:
  - Certificados;
  - Atendimento;
  - Concursos;
  - Processo Seletivo;
  - Licitação;
  - Patrimônio;
  - Ensino.

Todas as solicitações foram atendidas ou repassadas instruções de acionamento ao setor responsável..

- 00 Sugestões.

### **Percepções do Ouvidor Geral**

O registro de manifestações na Ouvidoria voltou a crescer, após 2 semestres de queda. Em julho, o IFMG deu início à preparação para o retorno gradual do trabalho presencial, com a publicação da Portaria nº 489/2021 e da Instrução Normativa nº 01/2021, todavia, as aulas continuam sendo ministradas de forma remota, sem previsão de data para retorno presencial. O corpo técnico do IFMG continua a trabalhar remotamente, quando as atribuições dos setores e reuniões dos gestores são realizadas virtualmente, em sistemas e outros meios eletrônicos, sem que o atendimento ao público interno e externo seja interrompido. Algumas reclamações foram registradas sobre o atendimento ao público, que ainda se encontra em processo de adaptação, tanto por parte dos servidores quanto pelo público atendido. A Ouvidoria tem desempenhado papel importante nesse processo.

A exemplo disso, ocorreu, virtualmente, mais uma reunião entre os Ouvidores do IFMG, promovida pela Ouvidoria Geral, com participação dos Ouvidores Locais dos Campi, quando foram tratados assuntos como: apresentação da Ouvidora Adjunta Marina Contarine; atualização dos fluxos das Ouvidorias; apresentação das Câmaras de Conciliação; apresentação do Conselho de Usuários; treinamento do Fala.BR. O Fala.BR segue sendo implantado nas Ouvidorias Locais. O apoio dos Ouvidores Locais e da Ouvidora Adjunta têm sido essencial num momento em que a Ouvidoria Geral tem sido muito demandada no atendimento de solicitações de órgãos externos como a CGU e TCU.

Apesar de todas as dificuldades vivenciadas durante o trabalho remoto na pandemia, a Ouvidoria Geral tem alcançado resultados muito satisfatórios, tendo nosso trabalho reconhecido nacionalmente, em face dos treinamentos que ofertamos junto a Ouvidores de todo o país. Tem sido gratificante poder trocar experiências com outras ouvidorias, de modo que, juntos, estamos aprimorando os serviços prestados

em todos os setores da instituição.

Além disso, implementamos o Conselho de Usuários, que é uma nova forma de participação social direta na avaliação e melhoria dos serviços públicos". Seu objetivo é de conectar os usuários aos gestores responsáveis pelo serviço. O seu funcionamento é virtual, por meio da Plataforma do Conselho de Usuário, desenvolvida pela CGU. Após divulgação via portal do IFMG, redes sociais, e-mail e WhatsApp, contamos com 60 conselheiros cadastrados e a primeira enquete foi finalizada com 30 respondentes, onde inicialmente avaliamos os serviços de emissão de diplomas, matrícula em curso técnico e superior, obtendo uma qualificação boa ou ótima em sua maioria.

Passamos por mais um semestre desafiador, tanto para alunos quanto para servidores. Tem sido relatado em algumas manifestações o esgotamento mental de alunos, ao qual temos solicitado o acompanhamento psicológico em alguns casos. Recomendamos que seja promovida a saúde mental com ações de conscientização, de modo a atravessarmos esses momentos difíceis. Com a vacinação avançando no país, esperamos que, em breve, possamos iniciar o processo de retomada das atividades presenciais.

Belo Horizonte, 20 de agosto de 2021.



Documento assinado eletronicamente por **Andre Luis Resende, Ouvidor(a) Geral do IFMG**, em 24/08/2021, às 11:09, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Marina Lindaura Maranhã Contarine, Ouvidor(a) Adjunto(a)**, em 24/08/2021, às 11:15, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <https://sei.ifmg.edu.br/consultadocs> informando o código verificador **0930886** e o código CRC **5309C835**.

23208.002871/2021-70

0930886v1