



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE MINAS GERAIS
Reitoria
Ouvidoria
Av. Professor Mário Werneck, 2590 - Bairro Buritis - CEP 30575-180 - Belo Horizonte - MG
- www.ifmg.edu.br

RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA – JANEIRO DE 2022

Apresentação

A Ouvidoria 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 10º 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 se empenha em acolher as demandas e receber as manifestações via Fala.BR de todos (as) os (as) usuários (as), buscando resposta, em tempo hábil, 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, apresentando um panorama geral das questões mais recorrentes, bem como as percepções, resultados dos trabalhos desenvolvidos e planejamento das ações durante o ano que se inicia.

Espera-se que com sua publicação 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

- Capacitações sobre Ouvidorias junto à CGU e Ouvidoria-Geral da União;
- Atendimento às demandas registradas no site “Reclame Aqui”;
- Adequações nas páginas das Ouvidoria Locais e Campanha de divulgação das Ouvidorias Locais nas redes sociais junto à Diretoria de Comunicação e *campi*;
- Apresentação do Conselho de Usuários dos Serviços Públicos no Conselho Superior do IFMG – CONSUP e no Colégio de Dirigentes;
- Criação de duas novas enquetes na Plataforma do Conselho de Usuários;

- Divulgação das novas enquetes e incentivo para inscrição de Conselheiros para o Conselho de Usuários do IFMG;
- Manutenção do cadastro dos (as) Ouvidores (as) Locais na Plataforma Fala.BR;
- Cadastro dos (as) Ouvidores (as) Locais em perfis Colaboradores, com permissão para resposta às manifestações, conforme versão 2.13 da Plataforma Fala.BR;
- Ofício nº 1/2021/RE/OUV/Reitoria/IFMG - Sugestões de implementações ao Fala.BR, elaborado em conjunto e assinado pelos (as) Ouvidores (as) dos Institutos Federais Catarinense, Paraná e de Minas Gerais e CAPES, e enviado à CGU;
- Reunião junto à CGU para sugestões de implementações ao Fala.BR;
- Divulgação entre Ouvidorias Locais e acompanhamento da 2ª Jornada de Enfrentamento à Violência de Gênero do IFMG *Campus* Ouro Preto;
- Realização do 2º Encontro de Ouvidorias do IFMG, que contou com bate papo sobre o tema "Linguagem e Gênero" com a professora Elke Pena, informações sobre o Conselho de Usuários e apresentação sobre Integridade;
- Formulário de levantamento de informações junto às Ouvidorias Locais a respeito da capacitação, prevenção e combate à violência de gênero nos *campi* do IFMG;
- Encerramento das atividades da Ouvidora do *Campus* Ouro Branco, Patrícia Dias, orientações e início das atividades do atual Ouvidor Local, Wander Bebiano;
- Encerramento das atividades da Ouvidora do *Campus* Santa Luzia, Renata Maria da Costa, orientações e início das atividades da atual Ouvidora Local, Flávia Lopes Miranda;
- Participação no V Concurso de Boas Práticas da Rede Nacional de Ouvidoria com as práticas: Implementação de Ouvidorias Locais no IFMG e Criação das Câmaras de Conciliação e Mediação de Conflitos do IFMG.

Relatório de Manifestações no Fala.BR

Além de atendimentos via telefone e e-mail, houve um total de 63 manifestações atendidas por meio da Plataforma Fala.BR no período de 01/08/2021 a 31/01/2022 (aumento de 10% em relação ao semestre anterior), das quais:

- 12 Comunicações sobre: conduta de servidor (a), assédio moral/sexual, atendimento e Educação Superior/Institutos. Todas foram encaminhadas aos setores responsáveis, apuradas e respondidas com esclarecimentos;
- 03 Denúncias sobre: irregularidade de servidores (as), conduta ética e processo seletivo. Todas foram apuradas, respondidas com esclarecimentos e, quando procedentes, encaminhadas à Corregedoria Geral do IFMG para providências ou, arquivadas, quando improcedentes;
- 07 Elogios sobre: atendimento, servidor público, certificação ou diploma, convênio e Ouvidoria. Todos foram encaminhados ao (à) servidor (a)/setor e às chefias imediatas responsáveis pelo (a) servidor (a)/setor elogiado;
- 23 Reclamações sobre: atendimento, certificado, declaração ou diploma, biblioteca, Ensino Superior e licitações. Todas foram respondidas com esclarecimentos e providências tomadas, quando confirmada a procedência;
- 18 Solicitações sobre: licitações, atendimento, certificado, declaração ou diploma. Todas foram atendidas ou repassadas instruções de acionamento ao setor responsável;
- 00 Pedido Simplifique e 00 Sugestões.

Entre os municípios de registro/origem dessas manifestações ou indicados como local do fato no Fala.BR estão:

Município	Quantitativo
Belo Horizonte	12
Sem identificação no Fala.Br	9
BambuÍ	7
Ouro Preto	7
Santa Luzia	6
Sabará	5
Arcos	4
Formiga	3
São João Evangelista	3
Piumhi	2
Ouro Branco	1
Ribeirão das Neves	1
Outras localidades	3

Não foram registradas manifestações ligadas à Betim, Congonhas, Conselheiro Lafaiete, Governador Valadares, Ibirité, Ipatinga, Itabirito e Ponte Nova na Plataforma Fala.BR. Vale reiterar que as Ouvidorias também recebem manifestações presenciais, por telefone ou por e-mail que não estão listadas na tabela acima. A partir da utilização do Fala.BR, tem-se incentivado o registro pela Plataforma aos manifestantes.

Planejamento Anual de Ações da Ouvidoria

Para o ano de 2022, pretende-se:

- Receber e dar tratamento as manifestações de Ouvidoria;
- Mediar conflitos internos, de forma pacífica, por meio das Câmaras de Conciliação e Mediação de Conflitos do IFMG – Portarias nº 959/2020 e nº 398/2021;
- Analisar e elaborar o Regulamento das Atividades de Ouvidoria no IFMG por meio de Comissão responsável – Portaria nº 215/2022;
- Atualizar as informações de Transparência Ativa;

- Atualizar a Carta de Serviços do IFMG na Plataforma Gov.Br;
- Divulgar relatório da última enquete do Conselho de Usuários;
- Divulgar novas enquetes no Conselho de Usuários para Avaliação dos Serviços do IFMG;
- Atuar na Unidade de Gestão de Integridade do IFMG;
- Buscar a implantação de Ouvidoria Local nos *Campi* sem a unidade;
- Fornecer dados institucionais na Plataforma e-Prevenção para o Programa Nacional de Prevenção a Fraude e Corrupção (PNPC);
- Fornecer dados institucionais para o Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP), elaborado pela CGU, no Sistema e-Aud;
- Atuar na implementação dos níveis alvos de Maturidade em Ouvidoria;
- Realizar e participar de capacitações de Ouvidorias;
- Realizar Ouvidoria Itinerante.

Percepções da Ouvidoria

O registro de manifestações atendidas teve leve aumento de 10% em relação ao último semestre (julho de 2021), o que pode indicar efeito positivo da campanha de divulgação das Ouvidorias Locais e da Plataforma Fala.BR por meio das redes sociais.

Após a atualização da Carta de Serviços do IFMG, que ocorreu em conjunto com Diretoria de Tecnologia da Informação e Diretoria de Comunicação, a Ouvidoria implementou o Conselho de Usuários e publicou três enquetes no portal para a avaliação dos serviços oferecidos pelo IFMG. Ao final dessa etapa, 123 usuários (as) se cadastraram como conselheiros (as), a primeira enquete foi finalizada com 30 respondentes e as outras duas com cerca de 40 respondentes cada.

Os dados ligados ao registro de manifestações, o cadastro e a resposta de conselheiros (as) no Conselho de Usuários demonstraram que há interesse e a participação da comunidade na avaliação, aperfeiçoamento e melhoria dos serviços ofertados pela Instituição.

O Fala.BR segue sendo utilizado nas Ouvidorias Locais, na versão 2.13, que permite a cada Ouvidor (a) Local o acesso pelo perfil Colaborador, sendo possível a visualização e a resposta apenas das manifestações de sua unidade. Os temas mais abordados nas manifestações foram atendimentos e certificados/diplomas. Os (as) manifestantes relataram dificuldades na comunicação por e-mail e/ou telefone e demora nas respostas às solicitações.

Em termos de capacitação dos (as) Ouvidores (as), ocorreu o 2º Encontro das Ouvidorias do IFMG, por meio virtual, bem como as formações disponibilizadas pela Ouvidoria-Geral da União e Controladoria-Geral da União.

Atualmente, a Ouvidoria conta com um (a) Ouvidor (a) Local em cada *campus* do IFMG. Os *campi* Arcos e Ipatinga ainda não possuem representantes. Reitera-se a importância de indicação de servidores (as) para a realização dessa atividade, para que essas unidades também possam contar com mais esse espaço de escuta, diálogo e aprimoramento dos serviços públicos.

Salienta-se, também, que este foi mais um semestre desafiador para o IFMG com a retomada das atividades presenciais de forma gradual. Inicialmente, foi publicada a Portaria nº 489/2021, com orientações para as unidades do IFMG sobre o retorno presencial dos setores administrativos, e a Instrução Normativa nº 01/2021, contendo orientações complementares e específicas para o as atividades de ensino, pesquisa e extensão. Posteriormente, foi divulgada a Portaria nº 846/2021 com a exigência do comprovante

de vacinação contra a Covid-19 como um dos protocolos para início às atividades letivas de 2022 nos 18 *campi*. Entende-se que servidores (as) e público atendido passaram por diversos momentos de adaptações considerando o Ensino Remoto Emergencial e a retomada presencial ao longo desse período. A Ouvidoria desempenhou papel importante nesse processo, dando suporte à comunicação, ao relacionamento interinstitucional com a comunidade, mesmo quando em trabalho remoto emergencial.

Cabe reforçar, ainda, que a exigência do comprovante de vacinação contra a Covid-19 pelo IFMG, busca estimular a adesão à imunização contra um vírus que já ceifou a vida de milhares de pessoas. E, dentre outras ações como uso de máscaras e higienização das mãos, cumpre o papel fundamental da Instituição de adotar medidas para combater à pandemia, visando a melhoria das condições de segurança para o desenvolvimento das atividades presenciais, zelando, assim, pela saúde e bem-estar de seus servidores (as), estudantes e colaboradores (as) terceirizados (as).

Espera-se que com o retorno presencial, seja possível realizar a Ouvidoria Itinerante junto aos *campi* do IFMG.

Por fim, registra-se que o servidor André Luis Resende que exerceu o cargo de Ouvidor do IFMG entre o período de 2017 a 2021, recentemente passou a integrar outro setor da Instituição. Manifestamos nosso agradecimento por sua dedicação, responsabilidade e profissionalismo ao longo do período em que exerceu as atividades da Ouvidoria.

Belo Horizonte, 25 de fevereiro de 2022.



Documento assinado eletronicamente por **Marina Lindaura Maranhã Contarine, Ouvidor(a) Geral do IFMG - Substituto**, em 25/02/2022, às 16:42, 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 **1106444** e o código CRC **B9E02701**.