



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE MINAS GERAIS
REITORIA
OUVIDORIA GERAL

Avenida Professor Mário Werneck, nº 2590 – Bairro Buritis – Belo Horizonte – Minas Gerais – CEP: 30.575-180
(31) 2513-5227 – ouvidoria@ifmg.edu.br

Relatório Semestral – Fevereiro a Julho 2017

Belo Horizonte, 31 de Julho de 2017.

Apresentação

A Ouvidoria Geral do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Minas Gerais é uma unidade de assessoramento, com natureza mediadora, sem caráter administrativo, executivo, deliberativo ou decisório, cuja finalidade é aprimorar os canais de comunicação e os relacionamentos interinstitucionais com a comunidade visando ao aperfeiçoamento dos serviços prestados no âmbito institucional. A Ouvidoria Geral foi instituída e regulamentada pela Portaria 686/2014 do IFMG. Em atendimento à Portaria 3681 da CGU, que obriga as Ouvidorias de autarquias federais a repassarem relatórios sobre as manifestações recebidas, o IFMG adotou o e-OUV (Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal), que gera e remete os relatórios exigidos à CGU automaticamente pelo próprio sistema.

Objetivo

Este relatório tem o objetivo de dar transparência às ações da Ouvidoria Geral, auxiliar os gestores do IFMG na tomada de decisões e gestão na melhoria dos serviços ofertados à sociedade, bem como socializar as percepções e os resultados dos trabalhos que são desenvolvidos por essa unidade de Ouvidoria.

Ações adotadas na Ouvidoria

- Criação da página, links e atalhos com informações da Ouvidoria Geral no Portal do IFMG;
- Estabelecimento de fluxos internos para encaminhamento de demandas e respostas relacionadas ao e-OUV e e-SIC (Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão);
- Adequações nos e-mails institucionais;
- Participação na Semana de Ouvidorias da União, promovido pela CGU em Brasília;
- Participação do Curso de Gestão em Ouvidoria da ENAP;
- Participação do Curso Planejamento Estratégico para Organizações Públicas da ENAP;
- Veiculação de matérias jornalísticas sobre a Ouvidoria no portal e jornal institucional do IFMG;
- Levantamento da existência de Ouvidorias Locais nos Campi;



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE MINAS GERAIS
REITORIA
OUVIDORIA GERAL

Avenida Professor Mário Werneck, nº 2590 – Bairro Buritis – Belo Horizonte – Minas Gerais – CEP: 30.575-180
(31) 2513-5227 – ouvidoria@ifmg.edu.br

- Solicitação de publicação de informações mais recorrentes do e-SIC no Portal do IFMG;
- Solicitação de inclusão da sessão Perguntas Frequentes no novo portal no IFMG.

Relatório de Manifestações

e-SIC

Houve um total de 142 pedidos de informações respondidos no período de 01/02/2017 a 31/07/2017.

e-OUV

Houve um total de 51 manifestações no período de 01/02/2017 a 31/07/2017, das quais:

- 18 Denúncias sobre:
 - Concurso;
 - PRONATEC;
 - Gestão de Pessoas;
 - Curso de Pedagogia/Ouro Branco;
 - Curso de Ciência da Computação/Ouro Branco;
 - Auditoria;
 - Curso de Licenciatura em Computação/Ouro Branco;
 - Assédio Sexual (Ouro Preto e São Evangelista);
 - Atendimento/Betim;
 - Assédio moral der professor com alunos/Campus Bambuí;Todas das denúncias foram apuradas, respondidas com esclarecimentos e providências tomadas.
- 00 Elogio;
- 17 Reclamações sobre:
 - Laboratórios/Bambuí;
 - Processo Seletivo/Sabará;
 - Exigências sala de aula (uniforme, ar condicionado desligado)/São João Evangelista;
 - Pagamentos PRONATEC;
 - Porte de drogas/Betim;
 - Abono de faltas/Conselheiro Lafaiete e Bambuí;
 - Pagamento aplicação de prova/Conselheiro Lafaiete;
 - Qualidade de aula/Sabará;
 - Cumprimento de prazos processo seletivo;
 - Atendimento Curso Logística/Sabará.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE MINAS GERAIS
REITORIA
OUVIDORIA GERAL

Avenida Professor Mário Werneck, nº 2590 – Bairro Buritis – Belo Horizonte – Minas Gerais – CEP: 30.575-180
(31) 2513-5227 – ouvidoria@ifmg.edu.br

Todas as reclamações foram respondidas com esclarecimentos e providências tomadas.

- 13 Solicitações sobre;
 - Concurso;
 - PRONATEC (pagamentos, emissão de certificados);
 - Gestão de Pessoas;
 - Pagamentos de contratos (juros, crédito);
 - Processo Seletivo;

Todas as solicitações foram atendidas ou encaminhadas aos setores responsáveis para providências.

- 02 Sugestões.
 - Desburocratização do setor de estágio/Bambuí;
 - Oferecer maior conteúdo sobre sustentabilidade nas disciplinas dos cursos.

As sugestões foram encaminhadas aos setores responsáveis para providências.

Percepções do Ouvidor Geral

De modo a assegurar um atendimento menos impessoal e mais efetivo, seria interessante que cada Campus nomeasse um Ouvidor Local, uma vez que apenas Bambuí e Ouro Branco atendem tal requisito. Dessa forma, vários assuntos corriqueiros seriam prontamente tratados, tornando o atendimento mais rápido e eficaz, fazendo com que a Ouvidoria Geral se tornasse uma instância alternativa e superior no tratamento de questões locais não solucionadas pelo próprio Campus.

Houve um grande número de denúncias e reclamações sobre o PRONATEC, envolvendo questões de pagamento de bolsas, salários, atendimento e emissão de certificado. Estando o projeto sob responsabilidade do IFMG, é preocupante a possibilidade do público vincular uma imagem negativa à instituição como um todo. Providências poderiam ser tomadas para melhorias na gestão do projeto.

Um tema muito recorrente foi o atendimento e relacionamento, em diversos níveis da instituição. Um bom relacionamento entre servidores e alunos é fundamental para se oferecer um bom atendimento. É importante investir em políticas de apoio ao treinamento constante de pessoal para sempre aperfeiçoar a qualidade de atendimento aos públicos interno e externo.

Outro tema abordado mais de uma vez, envolvendo os Campi Ouro Preto e São João Evangelista, foi o de abuso sexual. Sabemos que providências foram tomadas, inclusive processos administrativos abertos nos casos evidenciados, todavia, é importante que projetos de prevenção a abuso sexual, discriminação e apoio à igualdade



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE MINAS GERAIS
REITORIA
OUIDORIA GERAL

Avenida Professor Mário Werneck, nº 2590 – Bairro Buritis – Belo Horizonte – Minas Gerais – CEP: 30.575-180
(31) 2513-5227 – ouvidoria@ifmg.edu.br

de gênero sejam realizados em todos os campi, dada a importância do tema na atualidade e os casos registrados em nossa instituição.

Dois casos no Campus Betim chamaram a atenção: cidadãos que moram nas proximidades do Campus relataram (por telefone) que alunos estão comprando drogas na redondeza e fazendo uso na portaria e até mesmo dentro da escola. Seria aconselhável a realização de projetos de prevenção ao uso de drogas.

Há uma constante dificuldade com relação ao cumprimento de prazos de atendimento no e-SIC e e-OUV estabelecidos em lei, por parte dos servidores responsáveis pelas respostas em cada setor, lembrando que a não observância das disposições da Lei nº 12.527/2011 constituem condutas ilícitas que ensejam responsabilidade do agente público e instituição. Providenciarei a divulgação de uma nota de conscientização sobre a importância de se cumprir os prazos de atendimento para todos os servidores da instituição e solicito que seja reforçado também junto aos dirigentes nas próximas reuniões.

Ademais, dada a ausência de elogios e o baixo número de sugestões na Ouvidoria Geral, me coloco à disposição para auxiliar em eventuais projetos que incentivem o acionamento da Ouvidoria de forma participativa e preventiva, para que o cidadão passe a reclamar menos e a colaborar ativamente e previamente na obtenção de soluções inteligentes, de modo a alcançar a melhoria dos serviços ofertados.

Atenciosamente,

André Luis Resende
Ouvidor Geral do IFMG