



**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 ANUAL DA OUVIDORIA GERAL**

**Referência Ano de 2022**

**Período de 01/02/2022 a 31/12/2022**

### **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 11º Relatório, desta vez em formato anual, 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, apresentando um panorama geral das questões mais recorrentes, bem como as percepções e resultados dos trabalhos desenvolvidos.

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 realizadas pela Ouvidoria**

- Nos termos da Portaria CGU nº 3109/2020 e da Portaria CGU nº 1.181/2020, a Instituição enviou o Ofício nº 83/2022/RE-GAB/Reitoria/IFMG à CGU com indicação de novo servidor ao cargo de titular da unidade. A proposta foi deferida, com retorno por meio do Ofício nº 4062/2022/CGOUV/OGU/CGU;
- Participação na 2ª Maratona de Defesa dos Direitos dos Usuários de Serviços Públicos em parceria com Ouvidoria-Geral da União (OGU) e Controladoria-Geral da União (CGU);
- Participação no Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP), com inserção de dados institucionais no Sistema e-Aud;
- Atualização de um novo conjunto de dados para publicação de Dados Abertos - Biênio 2022-2023;
- Atualização das informações de Transparência Ativa no Portal do IFMG, em parceria com a Diretoria de Comunicação do IFMG (DCOM), bem como inserção dessas informações em formulário próprio no Fala.BR;

- Participação na avaliação realizada pela CGU em todas as Ouvidorias participantes do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal (SisOuv). A unidade de Ouvidoria do IFMG foi avaliada pela CGU em conformidade com os artigos 7º e 11 do Decreto nº 9.492/2018 e o artigo 1º, Anexo I, do Decreto nº 9.681/2019, participando das reuniões propostas e encaminhando as informações solicitadas. O período de amostra analisado foi o de 01/10/2020 a 30/09/2021 (manifestações recebidas e respondidas);
- Participação nas Assembleias da Rede Nacional de Ouvidorias, nas reuniões gerais do SisOuv e nas capacitações oferecidas pela CGU - PROFOCO;
- Realização de mediações de conflito nos *campi*;
- Manutenção do cadastro das Ouvidorias Locais no perfil “Colaborador” na Plataforma Fala.BR;
- Inclusão de todas as Ouvidorias Locais no perfil "Atendente" do Fala.BR para registro de manifestação para o cidadão;
- Elaboração de material de apoio para as Ouvidorias Locais – Manual com orientações sobre o uso do Fala.BR - perfis Colaborador e Atendente;
- Orientações e início das atividades do Ouvidor Local do *Campus* Avançado Itabirito, Veríssimo Matias, em julho de 2022;
- Encerramento das atividades da Ouvidora Local do *Campus* Santa Luzia em janeiro de 2022, Flávia Miranda. Orientações e início das atividades da Ouvidora Local, Edilene Santos. Posteriormente, em agosto de 2022, encerramento das atividades da Edilene Santos e início das atividades da atual Ouvidora Local do *Campus*, Duglécia Rodrigues;
- Encerramento das atividades da Ouvidora Local do *Campus* Betim, em setembro de 2022, Vívian Andaki. Orientações e início das atividades do atual Ouvidor Local, Davisson Dias;
- Acompanhamento de manifestações e reuniões virtuais com as Ouvidorias Locais;
- Construção de proposta inicial de Ouvidoria Itinerante;
- Composição de Comissão para a elaboração do Regulamento de Atividades de Ouvidoria, com a realização de reuniões virtuais, a construção de uma minuta do documento e fluxos das manifestações, assim como uma primeira versão do fluxograma das Câmaras de Conciliação e Mediação de Conflitos;
- Realização da segunda mediação por meio das Câmaras de Conciliação e Mediação de Conflitos, tendo como desfecho a assinatura de um Termo de Acordo pelos envolvidos, conforme dispõe a Portaria IFMG nº 959/2020;
- Emissão e envio do Ofício nº 6/2022/RE-OUV/Reitoria/IFMG aos Comunicadores da Instituição, com orientações sobre as manifestações, especialmente as denúncias;
- Envio do Ofício nº 5/2022/RE-OUV/Reitoria/IFMG e o Ofício nº 7/2022/RE à OGU e da CGU, a respeito do módulo de triagem e tratamento da Plataforma-Fala.BR na Instituição, sendo esse último um plano de ação para tal implementação;
- Elaboração e impressão de 500 cartazes (FIG.1) e 9.400 flyers (FIG.2), em parceria com a Diretoria de Comunicação (DCOM), distribuídos na Reitoria e nos *Campi* com orientações aos usuários;
- Realização de ações interinstitucionais através de um encontro virtual com a Ouvidoria do Instituto Federal do Sertão Pernambucano (IF Sertão-PE) para relato sobre a Câmara de Conciliação e Mediação de Conflitos do IFMG, além de diálogos e videochamada com a Coordenação da Câmara de Prevenção e Resolução Administrativa de Conflitos (CPRAC) da Universidade Federal de Goiás (UFG) para troca de experiências e alinhamento sobre capacitação a ser ofertada aos Ouvidores e Mediadores em 2023;
- Parceria e encontros on-line com o Núcleo de Enfrentamento à Violência de Gênero do IFMG *Campus* Ouro Preto - BASTA!, com o objetivo de organizar ações conjuntas e encontrar caminhos de combate à violência de gênero no âmbito institucional;
- Elaboração de Plano de Ação para a implementação do módulo de triagem e tratamento - Plataforma Fala.BR em todo o IFMG e criação de comissão temporária responsável por tal implementação;
- Atualização da Carta de Serviços na plataforma GOV.BR e inclusão dos serviços de emissão de certificados do Exame Nacional para Certificação de Competências de Jovens e Adultos (ENCCEJA) e emissão de certificados de cursos e eventos de extensão, conforme padronização do [Catálogo de Serviços da Rede Federal de Ensino](#), em conjunto com a Comunicação e Diretoria de Tecnologia da Informação (DTI);
- Atualização da portaria de Autoridade de Monitoramento da LAI;
- Elaboração e divulgação de uma enquete na plataforma do Conselho de Usuários para a avaliação dos serviços de matrícula oferecidos pelo IFMG, obtendo 86 respostas.

**FIGURA 1: Cartaz de divulgação da Ouvidoria - 2022**



**Fonte:** IFMG, 2022.

**FIGURA 2: Flyer de divulgação da Ouvidoria - 2022**



**Fonte:** IFMG, 2022.

## **Relatório de Manifestações no Fala.BR**

Entre o período de 01/02/2022 a 31/12/2022, a Ouvidoria recebeu um total de 197 manifestações registradas no Fala.BR, sendo que 26 foram arquivadas e as demais foram classificadas em:

- 50 Comunicações. Os assuntos mais recorrentes foram: conduta docente; conduta ética; assédio moral e denúncia de irregularidade de servidores. Quando o teor se tratava de denúncia anônima, todas foram encaminhadas à Corregedoria Geral do IFMG para apuração e providências. As demais, que tratavam de reclamações, foram encaminhadas aos setores responsáveis, analisadas e respondidas com esclarecimentos.
- 11 denúncias. Os assuntos mais recorrentes foram: conduta docente; denúncia de irregularidade de servidores e universidades e institutos. Quando procedentes, todas foram encaminhadas à Corregedoria Geral do IFMG para apuração e providências. Os usuários receberam retorno sobre esse encaminhamento;
- 10 elogios. Os assuntos mais recorrentes foram: atendimento; educação profissionalizante; educação superior; universidades e institutos. Todos foram encaminhados ao (à) servidor (a)/setor e às chefias imediatas responsáveis pelo (a) servidor (a)/setor elogiado.
- 76 reclamações. Os assuntos mais recorrentes foram: atendimento; conduta docente; certidões e declarações; certificado ou diploma; curso técnico, universidades e institutos. Todas foram respondidas com esclarecimentos acerca da análise do fato apontado.
- 24 solicitações, sendo certificado ou diploma os assuntos mais recorrentes. Todas foram atendidas ou repassadas orientações ao usuário sobre possibilidades, forma e meio de atendimento do setor responsável.

Os municípios registrados nessas manifestações, indicados como local do fato no Fala.BR, foram:

**TABELA 1: Municípios das manifestações - local do fato**

<b>Município</b>	<b>Quantitativo</b>	<b>Município</b>	<b>Quantitativo</b>
Arcos	2	Ouro Branco	5
BambuÍ	33	Ouro Preto	13
Belo Horizonte	11	Piumhi	11
Betim	6	Ponte Nova	3
Congonhas	3	Ribeirão das Neves	11
Conselheiro Lafaiete	2	Sabará	15
Governador Valadares	18	Santa Luzia	7
Ibirité	5	São João Evangelista	3
Ipatinga	1	Outras localidades	9
Itabirito	3	Sem identificação no Fala.BR	10

**Fonte:** Fala.BR - IFMG, 2022.

## **Análises e Percepções**

Em março de 2022, a instituição passou a contar com uma nova servidora à frente da Ouvidoria Geral do IFMG. Entre os desafios encontrados estava o de dar continuidade as ações já realizadas, como as Ouvidorias Locais e Câmaras de Conciliação e Mediação de Conflitos, bem como implementar novas ações de consolidação e fortalecimento da Ouvidoria na instituição.

Com as Ouvidorias Locais buscou-se o acompanhamento e orientações das atividades para aprimoramento e qualidade dos atendimentos. Foram realizadas reuniões individuais, orientações e a criação de manuais específicos sobre os perfis “Atendente” e “Colaborador” do Fala.BR, bem como a busca de capacitações e parcerias interinstitucionais. No que tange as Câmaras de Conciliação e Mediação de Conflitos, viu-se a necessidade de troca de experiências com outras instituições e formação dos mediadores. Nesse sentido, foram realizados encontros com a UFG para a oferta de uma capacitação aos mediadores e Ouvidores Locais do IFMG.

Buscou-se, também, ampliar a divulgação da Plataforma Fala.BR, que é o canal oficial para registro de manifestações. Além do cadastro das Ouvidorias Locais no perfil “Atendente” para registro de demandas para o cidadão, recebidas presencialmente ou por outros meios de comunicação, foram elaborados e divulgados cartazes e flyers com orientações e um QR Code que direciona o usuário para o sistema Fala.BR. Esse material foi distribuído aos estudantes e afixados em salas de aula, quadros de avisos e áreas de circulação nos *campi*.

Um passo importante, de modo a consolidar e institucionalizar as ações da Ouvidoria, foi a elaboração de uma minuta do Regulamento de Atividades de Ouvidoria no IFMG. O documento foi fruto de um trabalho de uma comissão temporária e apresentou orientações sobre as atividades, organização, funcionamento, bem como recebimento e tratamento das manifestações, além de fluxogramas para cada tipo de manifestação: elogio, reclamação, solicitação, sugestão, denúncia e simplifique. Após sua finalização, a minuta foi enviada ao Gabinete da Reitoria para apreciação e aprovação por meio de portaria.

Outra importante providência adotada foi a elaboração de Plano de Ação para a implementação do módulo de triagem e tratamento de manifestações via Plataforma Fala.BR em todo o IFMG. Para a sua execução foi criada uma comissão temporária, que fará os testes e estudos necessários para cadastro e orientação dos responsáveis em cada *campus* ao longo do próximo ano.

Vale ressaltar, ainda, uma ação fundamental que foi o início da parceria entre a Ouvidoria e o Núcleo BASTA! do IFMG *Campus* Ouro Preto na busca por caminhos de combate à violência de gênero no âmbito institucional.

A respeito das manifestações registradas ao longo de 2022, certidões, declarações, certificados ou diplomas estiveram entre os principais assuntos. Uma solução adotada pelo IFMG foi a implementação, junto ao MEC, do diploma digital, uma inovação que permite a desburocratização da emissão do diploma, com economia de tempo e custo do serviço, tendo a mesma validade jurídica do documento físico. Junto ao diploma, a instituição também passou a emitir o histórico digital.

Ainda quando se trata desse assunto, uma demanda recorrente está relacionada a emissão ou pedidos de informações sobre certificado de conclusão do ensino médio ou de declaração parcial de proficiência com base nos resultados do ENCCEJA. Uma solução adotada pelo IFMG foi a de incluir informações e orientações a esse respeito em sua Carta de Serviços, na plataforma Gov.BR: <<https://www.gov.br/pt-br/servicos/solicitar-emissao-de-certificado-enceja-ifmg>>. Além disso, o setor responsável criou um e-mail específico para tratar dessa demanda: <[enceja.reitoria@ifmg.edu.br](mailto:enceja.reitoria@ifmg.edu.br)>.

A conduta docente também foi um dos principais assuntos apresentados nos registros das manifestações. As reclamações foram enviadas às Diretorias de Ensino, Coordenações e/ou Setores Pedagógicos para solução das demandas, de modo a realizarem orientações aos docentes mencionados. Contudo, analisa-se que ainda se fazem necessárias outras ações institucionais, como a oferta de capacitações específicas a esses docentes, para aprimoramento.

Cabe ainda observar que, atualmente, a titular da Ouvidoria também concilia suas atividades com atribuições no Gabinete da Reitoria. Vale salientar que é extremamente importante que a titular possa se dedicar exclusivamente à Ouvidoria. O olhar e avanço do IFMG sob esse aspecto são necessários para o atendimento de todas as demandas e prazos solicitados pela CGU, bem como para promoção de boas práticas de ouvidoria ativa na instituição, que contribuirão para a qualidade da gestão e melhoria dos serviços públicos prestados.

Para o ano de 2023, pretende-se receber e dar tratamento as manifestações de Ouvidoria; realizar capacitação junto aos mediadores das Câmaras e Ouvidores Locais; participar das capacitações ofertadas pela CGU e outras instituições; atualizar a Carta de Serviços do IFMG na Plataforma Gov.BR; dar continuidade as ações de parceria institucionais como as do Núcleo BASTA!, bem como de parcerias interinstitucionais e, por fim, dar continuidade a realização da implementação do módulo de triagem e tratamento de manifestações via Fala.BR em todo o IFMG, para a salvaguarda dos direitos dos manifestantes, evitar replicação de informações em sistemas variados e mitigar riscos.

Belo Horizonte, fevereiro de 2023.

23208.001541/2022-48

1703811v1



Documento assinado eletronicamente por **Marina Lindaura Maranhã Contarine, Ouvidor(a) do IFMG**, em 11/10/2023, às 14:09, conforme Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <https://sei.ifmg.edu.br/consultadocs> informando o código verificador **1703811** e o código CRC **C6A119A7**.

---