



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 - JANEIRO 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 quinto 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 o debate das questões abordadas junto à Gestão.

Objetivo

Este relatório tem como objetivo principal 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 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

- Atendimento do Questionário da CGU sobre maturidade das Ouvidorias;
- Levantamento de informações para serem publicadas no Portal do IFMG em Transparência Ativa;
- Atendimento às demandas registradas no site “Reclame Aqui”;
- Participação na reunião de Ouvidorias da Rede Federal de Ensino sobre Teletrabalho;
- Realização do 1º Encontro de Ouvidorias do IFMG;
- Implantação do Fala.BR nas Ouvidorias Locais do IFMG;
- Criação das Câmaras de Conciliação e Mediação de Conflitos do IFMG, em parceria com a Corregedoria Geral e Gabinete do Reitor;
- Intermediação remota de conflitos nos *Campi* do IFMG;
- Adequações na página da Ouvidoria Geral;
- Conclusão de cursos sobre Ouvidoria junto à CGU.

Relatório de Manifestações no Fala.BR

Houve um total de 34 manifestações atendidas no período de 01/08/2020 a 31/01/2021 (diminuição de 15% em relação ao semestre anterior), das quais:

- 09 Comunicações sobre:
 - Ensino;
 - Atendimento ao Público;
 - Assédio Moral;
 - Gestão de Pessoas.

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

- 03 Denúncias sobre:
 - Administração;
 - Assédio Moral.

Todas as denúncias foram apuradas, respondidas com esclarecimentos e, quando necessário, providências tomadas junto à Corregedoria Geral do IFMG ou, arquivadas, quando improcedentes.

- 03 Elogios sobre:
 - Acesso à informação;
 - Compras.

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

- 07 Reclamações sobre:
 - Concurso;
 - Ensino Técnico;
 - Ensino Superior.

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

- 10 Solicitações sobre:
 - Certificados;
 - Administração;
 - Licitação;
 - Ensino.

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

- 02 Sugestões sobre:
 - Oferta de cursos.

As sugestões foram encaminhadas à áreas responsáveis.

Percepções do Ouvidor Geral

Provavelmente em decorrência do ensino remoto emergencial e trabalho remoto, em mais um semestre consecutivo, houve diminuição no registro de manifestações na Ouvidoria Geral, As aulas continuam sendo ministradas à distância, sem previsão de 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 ou prejudicado.

A exemplo disso, ocorreu, virtualmente, o 1º Encontro de Ouvidorias do IFMG, promovido pela Ouvidoria Geral, com participação dos Ouvidores Locais dos Campi, que contou com a participação do Reitor na abertura; apresentação do histórico da Ouvidoria Geral; divulgação de projetos relacionados às Ouvidorias; demonstração de funcionalidades do Fala.BR (Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação) e; por fim, uma roda de conversa entre os Ouvidores. Tivemos um retorno muito positivo sobre o evento, em virtude da troca de experiências e capacitação acerca do Fala.BR, uma vez que o sistema está sendo implantado nas Ouvidorias Locais.

A Ouvidoria Geral ainda realizou ou participou de outras ações como a reunião de Ouvidorias da Rede Federal de Ensino sobre Teletrabalho; conclusão de diversos cursos sobre Ouvidoria junto à CGU; em parceria com a Corregedoria Geral e Gabinete do Reitor, trabalhamos na criação das Câmaras de Conciliação e Mediação de Conflitos, que passa a ser mais um espaço de diálogo destinado à resolução de situações funcionais de conflitos no IFMG.

Durante mais um semestre desafiador para alunos e servidores, em termos de trabalho e ensino remotos, apesar da temporária diminuição do registro de manifestações na Ouvidoria Geral, aproveitamos o tempo para realizar as ações mencionadas e nos capacitar. É esperado que a pandemia seja controlada no país com a vacinação para que, assim, possamos voltar a realizar nossas atividades presenciais.

Belo Horizonte, 05 de fevereiro de 2021.



Documento assinado eletronicamente por **Andre Luis Resende, Ouvidor(a) Geral do IFMG**, em 26/02/2021, às 14:23, 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 **0747838** e o código CRC **29F5D8F9**.

23208.000445/2021-00

0747838v1