



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

RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA GERAL – JULHO 2019

Apresentação

A Ouvidoria Geral do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Minas Gerais, por meio do e-OUV (Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal) e e-SIC (Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão) 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 adotadas na Ouvidoria

- Atendimento às demandas registradas no site “Reclame Aqui”;
- Início de testes para integração do e-OUV com o SEI;
- Atuação na construção da Política de Governança do IFMG;
- Atuação na manutenção do Plano de Dados Abertos do IFMG;
- Intermediação presencial de conflitos nos *Campi* do IFMG;
- Divulgação do Painel de Monitoramento da Lei de Acesso a Informação do Governo Federal junto aos dirigentes;
- Adequações nas instruções contidas na página da Ouvidoria Geral;
- Registro de manifestações junto à CGU para sugerir melhorias no tratamento de denúncias anônimas infundadas e difamatórias;
- Habilitação de acesso no e-OUV para o Ouvidor Local do *Campus* Bambuí, devido à alta demanda de manifestações locais.

Relatório de Manifestações

e-SIC

Houve um total de 96 pedidos de informações respondidos no período de 01/02/2019 a 31/07/2019.

e-OUV

Houve um total de 111 manifestações atendidas no período de 01/02/2019 a 31/07/2019 (aumento de 70% em relação ao período de 01/02/2018 a 31/07/2018), das quais:

- 26 Comunicações sobre:
 - Gestão de Pessoas;
 - Administração;
 - Concurso Público;
 - Ensino;
 - Frequência de servidores;
 - Conduta de docentes.

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

- 12 Denúncias sobre:
 - Ensino Médio;
 - Processo Seletivo;
 - Assédio Moral;
 - Assédio Sexual;
 - Concurso Público.

Todas as denúncias foram apuradas, respondidas com esclarecimentos e, quando necessário, providências

tomadas junto à Corregedoria Geral do IFMG ou, arquivadas, quando improcedentes.

- 04 Elogios sobre:
 - Tecnologia da Informação;
 - Infraestrutura;
 - Assistência Estudantil.

Todas os elogios foram encaminhados às chefias responsáveis.

- 45 Reclamações sobre:
 - Processo Seletivo;
 - Ensino Superior;
 - Curso Técnico;
 - Concurso Público;
 - Administração;
 - Atendimento;
 - Assistência Estudantil;
 - Gestão de Pessoas.

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

- 22 Solicitações sobre:
 - Ouvidoria;
 - Administração;
 - Matrícula;
 - Assistência Estudantil;
 - Gestão de Pessoas;
 - Declarações;
 - Concurso.

Todas as solicitações foram atendidas.

- 02 Sugestões sobre:
 - Gestão de Pessoas;
 - Gestão de Ensino.

Todas as sugestões foram encaminhadas às áreas responsáveis.

Percepções do Ouvidor Geral

Houve um aumento significativo de manifestações na Ouvidoria Geral, comprovando o fortalecimento e consolidação de nossas Ouvidorias. Continuamos empenhados na implantação das Ouvidorias Locais em todos os *campi* para a efetividade do acolhimento das manifestações, assegurando um atendimento menos impessoal e mais eficaz, de modo a privilegiar a ação conjunta entre Ouvidoria Geral e os *Campi*. Arcos, Ibirité, Ipatinga e Santa Luzia ainda não contam com Ouvidores Locais.

A presença do Ouvidor Geral nos campi mais uma vez se mostrou eficiente e satisfatória em auxiliar na mediação de conflitos, desta vez um conflito entre servidores. Existe a intenção de realizar eventos na Reitoria com todos os Ouvidores do IFMG, no entanto, devido a questões de ordem orçamentária, tais ações deverão ser postergadas e adaptadas de modo a serem realizadas à distância, via videoconferência, por exemplo. Há também o intento de se formar uma junta de conciliação, para que possamos integrar uma equipe de servidores que atuará de maneira preventiva a evitar e sanar maiores conflitos.

Algumas manifestações merecem destaque: No Campus Governador Valadares, em atendimento a reclamação de um aluno, foi montada uma Comissão, composta por Psicóloga, Pedagogo, Técnica em Enfermagem e um Representante da Direção de Ensino, para estruturar um projeto a ser desenvolvido a partir do segundo semestre de 2019, de modo a abordar o tema de Adoecimento Mental de Discentes, Docentes e Técnicos Administrativos. O Campus Bambuí foi a unidade que recebeu todos os quatro elogios no último semestre, relacionados a Tecnologia da Informação, Infraestrutura e Assistência Estudantil.

Outro ponto a ser abordado é o fato de que algumas pessoas, de forma anônima, estão se utilizando do e-SIC e e-OUV para atacar injustamente servidores da instituição, por motivação pessoal, ideológica e/ou político-partidária. Mesmo num cenário político polarizado, é importante evidenciar que denúncias vazias, apenas com conteúdo calunioso, difamatório ou injurioso, independente dos temas abordados, serão sumariamente arquivadas, conforme orientações da CGU. Nenhum processo ou procedimento formal pode ser instaurado tendo como fundamento “apenas” a denúncia anônima. A Ouvidoria Geral da União já se manifestou sobre o assunto, reafirmando que nenhuma manifestação anônima pode justificar, “isoladamente”, a abertura de processo ou procedimento formal na unidade de Ouvidoria. Infelizmente algumas pessoas tem utilizado a Ouvidoria Geral de forma irresponsável, inserindo denúncias anônimas sem materialidade e comprovação suficientes, movidas exclusivamente por interesse próprio em difamar o agente público indevidamente.

Instituição e sociedade devem se atentar para o fato de que, se for caracterizada a má-fé do denunciante, este poderá ser responsabilizado civil e penalmente pelos seus atos. Quem realiza, intencionalmente, uma denúncia falsa ou simula provas para iniciar uma investigação contra terceiros, atua de má-fé e não está coberto pela proteção do anonimato. Portanto, devemos utilizar os canais com responsabilidade e seriedade. Resguardado o direito ao anonimato do cidadão, uma manifestação na CGU foi registrada por mim, de modo que possamos aprimorar o combate a eventuais irregularidades relacionadas ao uso criminoso de denúncias anônimas.

Alcançamos excelentes avanços com relação ao cumprimento de prazos estabelecidos em lei no atendimento a pedidos de informação, por parte dos servidores responsáveis pelas respostas. Após o lançamento do Painel de Monitoramento da Lei de Acesso a Informação do Governo Federal, pudemos constatar que, durante os últimos três anos e meio, nosso trabalho em equipe no atendimento ao cidadão via e-SIC, fez com que o IFMG saltasse da 222ª posição em 2016 para a 38ª posição em 2019 no ranking em andamento do Painel da LAI em tempo de resposta e grau de satisfação (entre 303 órgãos federais), o que comprova o cumprimento da legislação pertinente e contribui, de forma significativa, na consolidação de uma imagem de transparência e eficiência da nossa instituição.

Ademais, sigo incentivando o registro de sugestões e elogios na Ouvidoria Geral e continuo à disposição para auxiliar em eventuais projetos que viabilizem o acionamento da Ouvidoria de forma participativa e preventiva, para que o cidadão obtenha melhores experiências e satisfação ao utilizar os serviços prestados, colaborando previamente na obtenção de soluções inteligentes, de modo a aprimorar o serviço público como

um todo.

Atenciosamente,

Belo Horizonte, 14 de agosto de 2019.



Documento assinado eletronicamente por **Andre Luis Resende, Ouvidor(a) Geral**, em 14/08/2019, às 18:07, 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 **0381905** e o código CRC **FF37FF95**.

23208.003380/2019-21

0381905v1