
2023

RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA DO IFMG



INSTITUTO FEDERAL
Minas Gerais
Reitoria

Instituto Federal de Minas Gerais - IFMG
Marina Lindaura Maranhã Contarine
Ouvidoria do IFMG

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	2
1. A OUVIDORIA DO IFMG.....	3
1.1 Objetivo e atribuições.....	3
1.2 Canais de atendimento.....	4
1.3 Estrutura Física	5
1.4 Força de trabalho.....	5
1.5 Ouvidorias Locais.....	6
2 A OUVIDORIA DO IFMG EM NÚMEROS.....	8
2.1 Motivos e principais tipos de manifestações em 2023.....	9
2.2 Manifestações arquivadas e encaminhadas para outros órgãos em 2023.....	11
2.3 Tempo de resposta, resolutividade pelo órgão e nível de satisfação pelo usuário em 2023.....	12
2.4 Perfil do cidadão que utilizou a Ouvidoria em 2023.....	15
2.5 Manifestações por campi/municípios em 2023.....	16
3 AÇÕES REALIZADAS PELA OUVIDORIA DO IFMG EM 2023.....	19
3.1 Implementação do Módulo de Triagem e Tratamento do Fala.BR.....	19
3.2 Publicação do Regulamento	20
3.3 Ações de Capacitação	20
3.4 Visita da OGU/CGU ao IFMG.....	22
3.5 Parcerias	22
3.6 Visitas Educativas aos Campi.....	25
3.7 Participação em Outras Atividades	26
3.8 Principais desafios	27
4 PLANO DE AÇÃO PARA 2024	28
CONSIDERAÇÕES FINAIS	29
REFERÊNCIAS	30
CONTATO E AGRADECIMENTO	33

INTRODUÇÃO

A Ouvidoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Minas Gerais (IFMG), por meio do Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidorias e Acesso à Informação apresenta seu Relatório de Gestão referente ao ano de 2023, abrangendo o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro.

Este relatório é destinado tanto ao público interno quanto externo da instituição e atende às exigências dos artigos 14 e 15 da Lei nº 13.460, de 2017. Seu principal objetivo dar transparência às ações da Ouvidoria, apresentando um panorama geral das atividades desenvolvidas ao longo do ano, com dados quantitativos e qualitativos e informações das ações realizadas, de forma a subsidiar a tomada de decisões estratégicas e contribuir para o aprimoramento dos serviços e da governança institucional.

Espera-se que as comunidades interna e externa conheçam as questões tratadas pela Ouvidoria e se sintam integradas e participantes na busca por soluções que promovam a melhoria contínua dos serviços prestados pela instituição, reconhecendo os avanços alcançados e sugerindo aperfeiçoamentos com foco na experiência do cidadão.

A Ouvidoria do IFMG reafirma seu compromisso como espaço de escuta e acolhimento das demandas de todos os interessados, assegurando respostas a todas as manifestações recebidas, incentivando a participação social e fortalecendo o diálogo com a gestão em prol do aprimoramento institucional.

1 A OUVIDORIA DO IFMG

A Ouvidoria do IFMG foi instituída pela Portaria IFMG nº 686/2014 e atua como uma unidade de assessoramento de natureza mediadora, sem caráter administrativo, executivo, deliberativo ou decisório. Ela é integrante do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv) e da Rede Nacional de Ouvidorias (Renouv) e está vinculada hierárquica e administrativamente ao Reitor, conforme Regimento Geral e Regimento Interno da instituição.

Além dos documentos mencionados que tratam da Ouvidoria, em 2023, foi publicada a Portaria IFMG nº 1108/2023, que dispõe sobre o Regulamento das Atividades de Ouvidoria, documento que apresenta orientações acerca das atividades, organização e funcionamento da Ouvidoria na instituição. Além disso, aborda o processo de recebimento e tratamento das manifestações, incluindo fluxogramas anexos para cada tipo de manifestação: elogio, reclamação, solicitação, sugestão, denúncia e simplifique.

1.1 Objetivo e atribuições

De acordo com o Regimento Geral do IFMG, o principal objetivo da Ouvidoria é aprimorar os canais de comunicação e fortalecer os vínculos entre a instituição e a comunidade, com foco no aperfeiçoamento contínuo dos serviços prestados.

Nesse sentido, em conformidade com a Portaria IFMG nº 1.108/2023, compete à Ouvidoria acolher e encaminhar as manifestações e reivindicações da comunidade interna e externa, atuando com autonomia no âmbito do IFMG, compreendendo a Reitoria e os campi, na mediação e na defesa de direitos individuais e coletivos, considerando a natureza do instituto como autarquia federal.

Ainda de acordo com a referida portaria, entre as atribuições da Ouvidoria estão: receber e dar tratamento às manifestações dos usuários dos serviços públicos, conforme disposto na Lei nº 13.460/2017; e analisar os dados recebidos ou coletados com o objetivo de produzir informações que contribuam para o aprimoramento da prestação de serviços e para a superação de fragilidades identificadas.

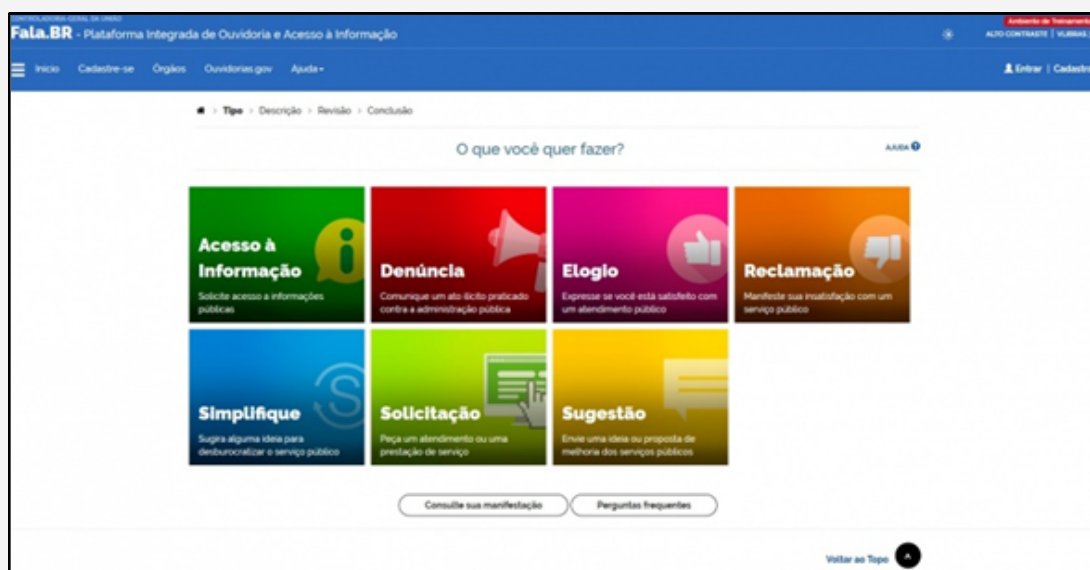
1.2 Canais de Atendimento

A Ouvidoria oferece canais de telefone e e-mail para orientações, esclarecimentos e agendamentos de atendimentos presenciais ou por videochamada, quando estes se fazem necessários em função da distância.

As manifestações são registradas na Plataforma Integrada de Ouvidorias e Acesso à Informação (Fala.BR) e classificadas nas seguintes categorias: denúncias, elogios, reclamações, solicitações, sugestões e pedidos de simplificação (Simplifique).

O Fala.BR é uma plataforma desenvolvida pela Controladoria-Geral da União (CGU) e funciona como um canal unificado para o encaminhamento de manifestações a órgãos e entidades do poder público. A ferramenta garante segurança, rastreabilidade e transparência no tratamento das manifestações, promovendo o acesso ao controle social e a participação cidadã.

Figura 1 - Página da Plataforma Fala.BR



Fonte: Fala.BR, 2024.

Além do registro de manifestações de Ouvidoria, a Plataforma Fala.BR também é utilizada para o envio de pedidos de Acesso à Informação. No IFMG, o Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC), anteriormente sob responsabilidade da Ouvidoria, passou a ser conduzido pelo Setor de Gestão Documental e Protocolo (SGDP/DDI) a partir de 2020, conforme estabelecido pela Portaria IFMG nº 579/2020.

Dessa forma, os pedidos de Acesso à Informação, ainda que registrados na Plataforma Fala.BR, são analisados e respondidos por esse setor.

Mais informações sobre o e-SIC no IFMG estão disponíveis em: [Serviço de Informação ao cidadão e-SIC IFMG](#).

1.3 Estrutura Física

A Ouvidoria está localizada no 11º andar da Reitoria, em Belo Horizonte, Minas Gerais, em uma sala compartilhada com a Assessoria do Gabinete (até outubro de 2023) e, a partir de então, com a Diretoria de Integridade e Normas. O espaço conta com computadores e acesso à internet, e é acessível por meio de dois elevadores e escadas.

Para atendimentos que demandem maior privacidade, há uma sala disponível no 4º andar do prédio, mediante agendamento prévio por meio do Sistema Unificado de Administração Pública (SUAP).

1.4 Força de Trabalho

A Ouvidoria do IFMG é composta por uma titular designada pelo Reitor, com aprovação do Conselho Superior (CONSUP), conforme as Portarias CGU nº 1.181/2020 e nº 3.109/2020. De acordo com essas normativas, o mandato tem duração de três anos, podendo ser prorrogado por igual período.

Desde a assunção da titular, a unidade contou exclusivamente com essa servidora, em regime de 40 horas semanais e com função gratificada (FG1), o que representa um desafio significativo diante do porte do IFMG, que possui 18 unidades e uma Reitoria. Além do atendimento ao público, a servidora é responsável pelo tratamento das manifestações, pelo atendimento às demandas da CGU e de outros órgãos de controle, bem como pela gestão administrativa e operacional da Ouvidoria, concentrando, assim, atividades de natureza operacional e estratégica.

Até novembro/dezembro de 2023, a titular ainda acumulava atribuições no Gabinete do Reitor, o que ampliava os desafios da função. Com a mudança de gestão ao final do ano, passou a dedicar-se exclusivamente à Ouvidoria, criando condições mais favoráveis para o desenvolvimento das atividades da unidade.

1.5 Ouvidorias Locais

Em cada órgão federal, existe apenas uma unidade de Ouvidoria formalmente designada, responsável por representar a instituição e integrar o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (SisOuv) e a Rede Nacional de Ouvidorias (Renouv). No IFMG, essa unidade é a Ouvidoria do Instituto.

No entanto, considerando a realidade institucional e a distância geográfica entre a Reitoria e os campi, desde 2018 foram implementadas as Ouvidorias Locais, que atuam como unidades de apoio vinculadas à Ouvidoria do IFMG e têm a função de auxiliar no atendimento local. Os(as) servidores(as) que atuam nas Ouvidorias Locais exercem funções específicas e permanecem lotados em seus setores de origem nos campi, sem dedicação exclusiva à Ouvidoria e sem função gratificada. Suas designações são feitas por portaria assinada pela Direção-Geral de cada campus.

Dos 18 campi do IFMG, apenas o Campus Ipatinga ainda não conta com uma Ouvidoria Local, realidade que se busca alterar em 2024. Todos os demais já possuem essa organização, incluindo o Campus Arcos, cuja Ouvidoria Local foi implementada em 2023.

Cabe esclarecer que a gestão centralizada de todas as manifestações registradas na Plataforma Fala.BR permanece sob responsabilidade da Ouvidoria do IFMG. Para a realização dos encaminhamentos/tramitação às Ouvidorias Locais, utiliza-se o módulo de triagem e tratamento da plataforma, sendo que os servidores dessas unidades atuam com perfis de "colaboradores" e "atendentes". O perfil de colaborador permite o recebimento das manifestações e a inserção de contribuições, enquanto o de atendente possibilita o registro de manifestações em nome dos cidadãos.

Importante destacar que denúncias envolvendo servidores acusados não são encaminhadas às Ouvidorias Locais, nos campi. Essas manifestações são recebidas diretamente pela Ouvidoria do IFMG via Fala.BR e, posteriormente, direcionadas exclusivamente à Corregedoria do IFMG, unidade responsável pela apuração dos fatos, por meio do módulo de triagem e tramitação da plataforma.

No final de 2023, a Ouvidoria do IFMG participou de reunião do Colégio de Dirigentes para sensibilizar os gestores quanto à importância da indicação de ouvidores(as) locais adjuntos(as), com ênfase na participação de mulheres, visando ao acolhimento de casos de assédio e violência de gênero. A proposta foi formalizada por meio do Ofício nº 416/2023/RE-GAB/Reitoria/IFMG, encaminhado aos gestores dos campi.

Tabela 1 - Ouvidorias Locais - 2023

CAMPUS	SERVIDOR(A)
Arcos	Meriely Ferreira de Almeida
Bambuí	Gilberto Adriano Guimarães
Betim	Davisson Rodrigues Dias
Congonhas	Mariana Condé Reis
Conselheiro Lafaiete	Fabiana de Sousa Cunha Machado
Formiga	Izabele Figueiredo Mascarenhas
Governador Valadares	Mirian Pascoal da Silva
Ibirité	Mônica Lana da Paz
Itabirito	Veríssimo Matias
Ouro Branco	Wander Donizete Bebiano
Ouro Preto	Líria Lara Soares
Piumhi	Luis Roberto Marcelino
Ponte Nova	Ana Karina Guimarães Reis
Ribeirão das Neves	Elmo Batista Júnior
Sabará	Flávio Roberto Nicolau de Mendonça
Santa Luzia	Duglécia dos Santos Rodrigues
São João Evangelista	Alceste Metzker dos Santos Glória

Fonte: Elaborado pela autora, 2024.

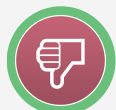
2 A OUVIDORIA DO IFMG EM NÚMEROS

Entre 1º de janeiro e 31 de dezembro de 2023, a Ouvidoria do IFMG recebeu um total de 325 manifestações registradas na Plataforma Fala.BR. Deste total, 46 foram arquivadas, e as demais foram classificadas conforme a tipologia estabelecida:



Comunicação

95 - (34%)



Reclamação

82 - (29,4%)



Denúncia

53 - (19%)



Solicitação

37 - (13,3%)



Elogio

7 - (2,5%)



Sugestão

5 - (1,8%)

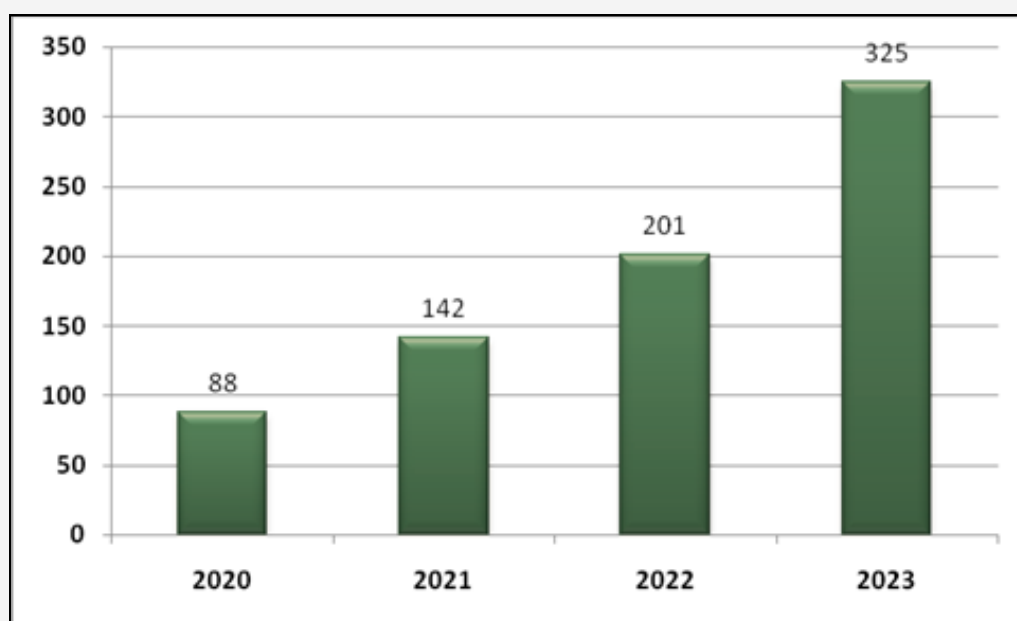


Simplifique

0 - (0%)

Esses números evidenciam o crescimento contínuo da demanda pela Ouvidoria, que vem registrando, ano após ano, um aumento progressivo no número de manifestações recebidas, conforme ilustrado no gráfico a seguir.

**Gráfico 1 - Número de Manifestações de Ouvidoria no Fala.BR
2020 a 2023**



Fonte: Elaborado pela autora com dados do Fala.BR, 2024.

2.1 Motivos e principais tipos de manifestações em 2023

A seguir, são apresentados os números, encaminhamentos e assuntos correspondentes a cada tipo de manifestação, com base nos extratos gerados na Plataforma Fala.BR:



95 comunicações¹. Os assuntos mais recorrentes foram: denúncias de irregularidades (31); conduta docente (11); conduta ética (9); assédio moral (6) e outros em administração (5). Quando o teor se tratava de denúncia, todas foram encaminhadas à Corregedoria do IFMG para apuração e providências. Já as demais, que tratavam de reclamações, mas foram registradas equivocadamente como denúncias anônimas, foram direcionadas aos setores responsáveis, analisadas e respondidas com os devidos esclarecimentos e/ou providências.



82 reclamações. Os assuntos mais recorrentes foram: conduta docente (10); processo seletivo (8); educação superior (6); outros em administração (6); atendimento (5); matrículas (5); curso técnico (4) e educação profissionalizante (4). Todas as reclamações foram respondidas com os devidos esclarecimentos e/ou adoção de providências, conforme a análise dos fatos apresentados. Cabe destacar que, diferentemente dos anos anteriores, temas como certidões, declarações, certificados e diplomas não figuraram entre os assuntos mais recorrentes em 2023.



53 denúncias. Os assuntos mais recorrentes foram: Assédio moral (8); conduta ética (6); discriminação (6); conduta docente (5); dados pessoais - LGPD (5); denúncia de irregularidades (5) e outras em educação (4). Quando procedentes, todas foram encaminhadas à Corregedoria do IFMG para apuração e providências. Os usuários receberam retorno pelo Fala.BR sobre esse encaminhamento. A identidade do denunciante foi protegida em conformidade com o Decreto nº 10.153/2019.



37 solicitações, sendo certificado ou diploma (10); acesso à informação (5) e processo seletivo (4) os assuntos mais recorrentes. Todas foram atendidas ou repassadas orientações ao usuário sobre possibilidades, forma e meio de atendimento do setor responsável. Quando não atendidas, foram prestados os esclarecimentos ao cidadão do motivo.



7 elogios. Os assuntos mais recorrentes foram: serviços e sistemas (3), agente público (1), atendimento (1), outros em esporte e lazer (1) e universidades e institutos (1). Todos os elogios foram encaminhados ao (à) servidor (a)/setor e às chefias imediatas responsáveis pelo (a) servidor (a)/setor elogiado.

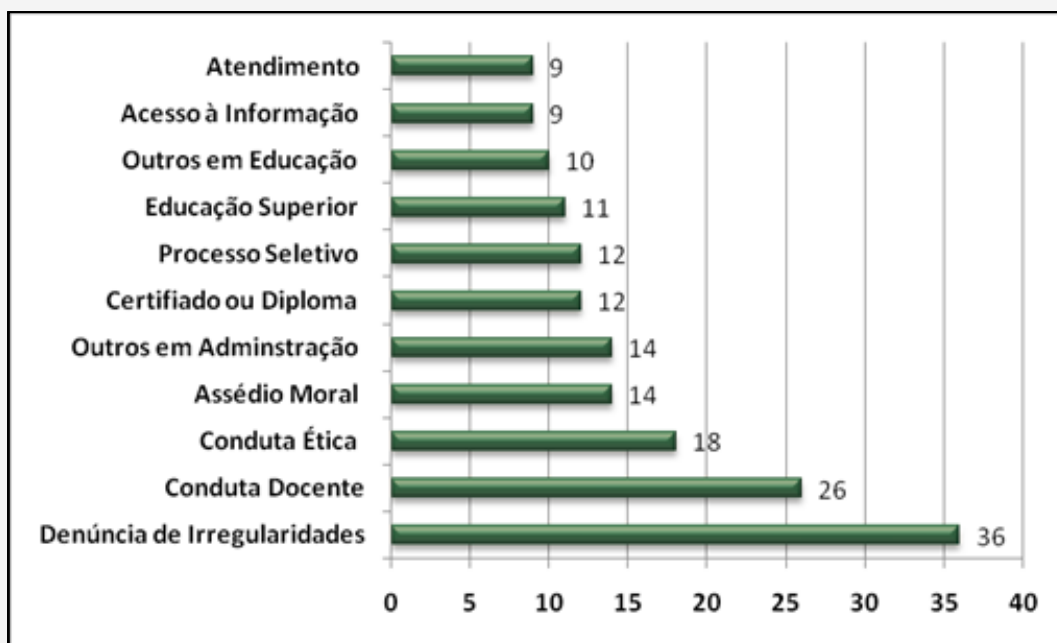


5 sugestões. Os assuntos foram: compras governamentais; infraestrutura e fomento; outros em educação; ouvidoria e transparência ativa. Todas foram encaminhadas aos setores responsáveis para análise sobre a possibilidade de implementação da sugestão ou uma justificativa para a não adoção da proposta.

¹ No Fala.BR, o termo “Comunicação” é usado para identificar denúncias feitas de forma anônima. Nesse caso, não é possível acompanhar a manifestação nem receber resposta. Quando apresentam elementos mínimos de materialidade e autoria, essas comunicações são encaminhadas à Corregedoria para apuração. Por outro lado, quando registradas equivocadamente como denúncia, mas com conteúdo típico de reclamação, são direcionadas às áreas competentes para avaliação e providências cabíveis.

De modo geral, conforme dados do Painel Resolveu (2023) e o Gráfico 2 apresentado a seguir, os principais motivos das manifestações, apresentados como os assuntos com maior número de registros, foram:

Gráfico 2 - Lista de assuntos com maior número de manifestações 2023

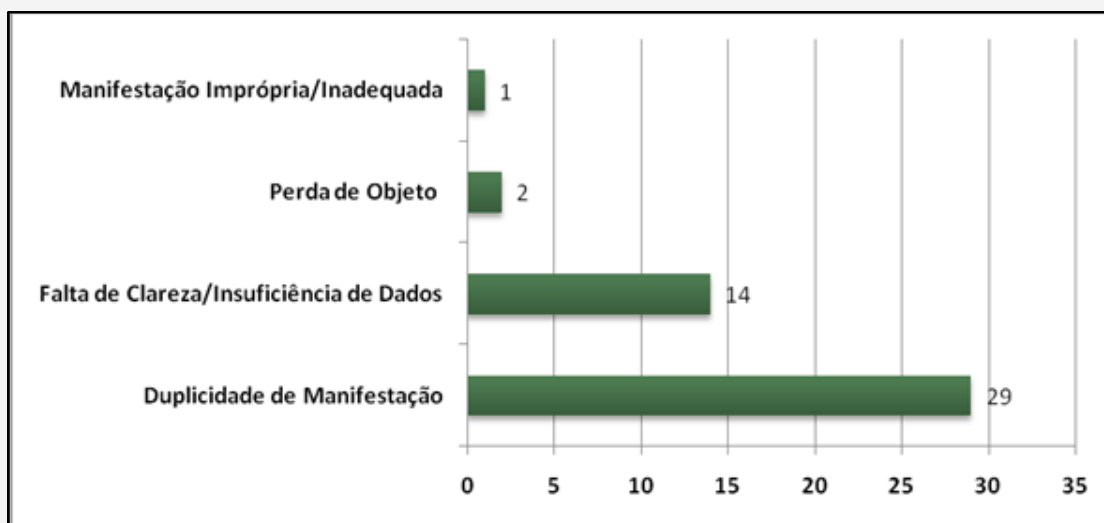


Fonte: Elaborado pela autora com dados do Fala.BR, 2024.

2.2 Manifestações arquivadas e encaminhadas para outros órgãos em 2023

Durante o ano de 2023, das 325 manifestações recebidas, 46 foram arquivadas pela Ouvidoria. Os principais motivos de arquivamento foram: duplicidade de manifestação (29); falta de clareza/insuficiência de dados (14); perda de objeto (2) e manifestação imprópria/inadequada (1).

Gráfico 3 - Motivo de arquivamento de manifestações 2023



Fonte: Elaborado pela autora com dados do Fala.BR, 2024.

Além das manifestações arquivadas, a Ouvidoria do IFMG recebeu 43 manifestações relacionadas a outras instituições, que foram devidamente encaminhadas aos órgãos responsáveis pelo tratamento e retorno ao cidadão. Os usuários foram informados sobre o encaminhamento por meio da Plataforma Fala.BR.

2.3 Tempo de resposta, resolutividade pelo órgão e nível de satisfação pelo usuário em 2023

De acordo com os dados do “Painel Resolveu?” (FIG.5), 98% das manifestações foram respondidas dentro do prazo, e o tempo médio de resposta foi de 16,08 dias.

Figura 2 - IFMG no Painel Resolveu? - 2024



Fonte: Painel Resolveu?, 2024.

A instituição alcançou um índice de resolutividade de 77,78%, o que demonstra que a maioria das manifestações foi resolvida. Já os 22,22% restantes referem-se a denúncias, que requerem processos de apuração e, portanto, maior tempo para finalização.

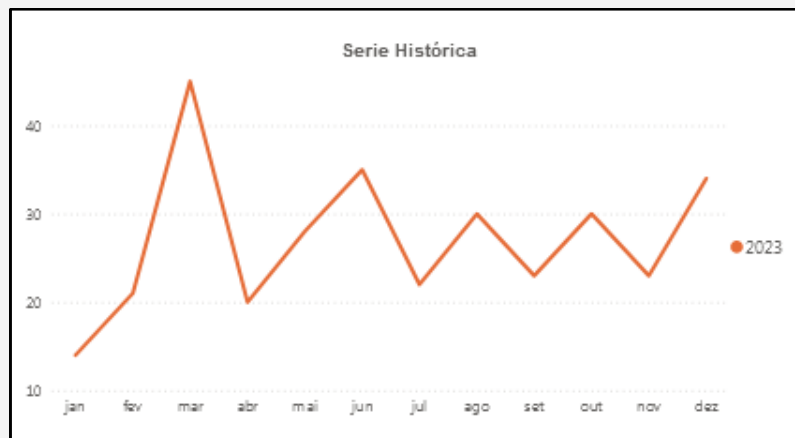
Figura 3 - Resolutividade em 2023



Fonte: Painel Resolveu?, 2024.

Quanto ao registro mensal de manifestações no Fala.BR, os meses de março e junho apresentaram os maiores volumes de registros, enquanto janeiro teve o menor índice. Essa variação pode estar relacionada ao período de férias e à retomada das atividades do calendário letivo.

Figura 4 - Registros mensais em 2023



Fonte: Painel Resolveu?, 2024.

Em relação à satisfação dos usuários, apenas 29 pessoas responderam à pesquisa, indicando uma média de 32,76%, conforme dados do Painel Resolveu?, 2024. Esse resultado representa um desafio, considerando que muitos usuários tendem a avaliar negativamente quando a resposta não atende integralmente às suas expectativas. No entanto, é importante destacar que o tratamento das manifestações segue procedimentos e normativas estabelecidas, que visam assegurar a resolução adequada e responsável das questões apresentadas.

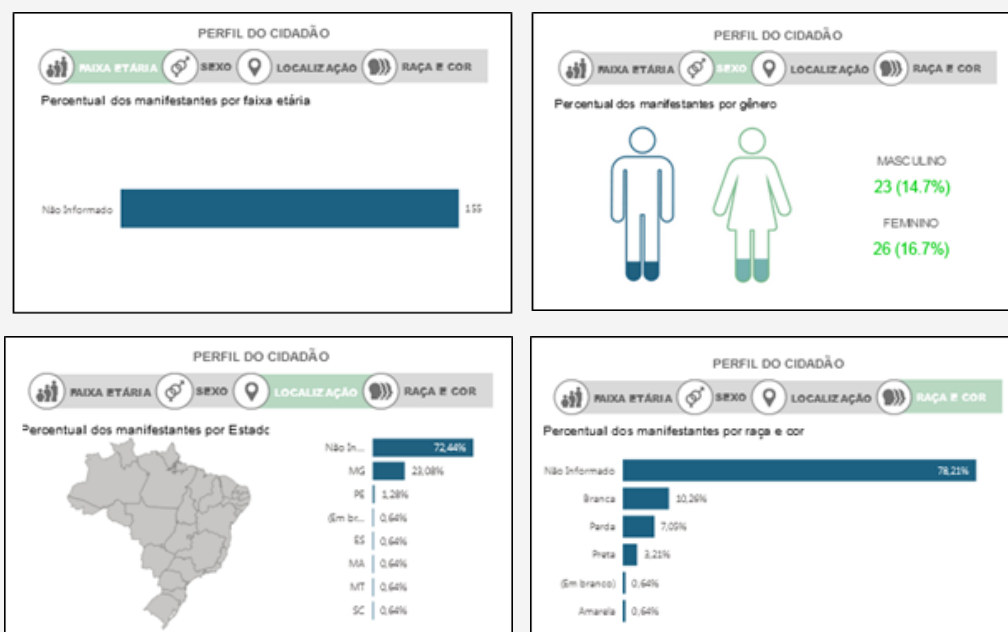
2.4 Perfil do cidadão que utilizou a Ouvidoria em 2023

Quanto ao perfil do cidadão, conforme dados do Painel Resolveu?, nas figuras a seguir, os usuários não informaram a faixa etária em seus perfis na Plataforma Fala.BR.

No que diz respeito ao gênero, entre os que preencheram essa informação, 16,7% se identificaram como do gênero feminino e 14,7% como do gênero masculino. Quanto à raça/cor, apesar de 78,21% dos usuários não terem fornecido essa informação, entre os que responderam, 10,26% se identificaram como brancos, 7,05% como pardos, 3,21% como pretos e 0,64% como amarelos. Os dados referem-se às manifestações registradas na Ouvidoria no ano de 2023.

Sobre a localização, 72,44% dos usuários não informaram seu estado de origem. Entre os que indicaram, 23,08% são de Minas Gerais, 1,28% de Pernambuco, e 0,64% de cada um dos seguintes estados: Espírito Santo, Maranhão, Mato Grosso e Santa Catarina.

Figura 5 - Perfil do cidadão/usuário 2023



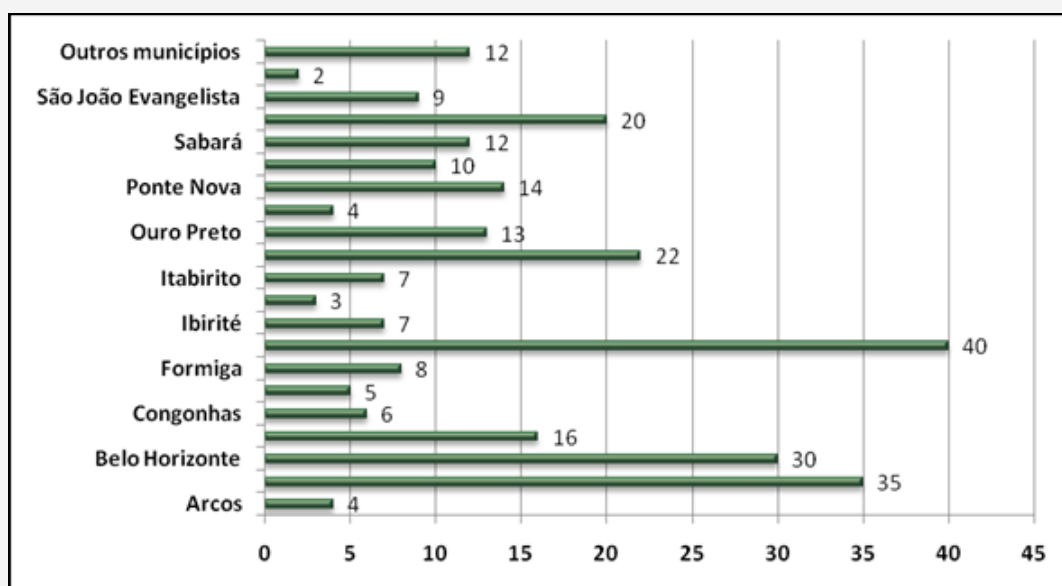
Fonte: Painel Resolveu?, 2024.

2.5 Manifestações por campi/municípios em 2023

O Gráfico 4 apresenta a distribuição do total de manifestações registradas no Fala.BR por município em 2023. Observa-se que Governador Valadares, Bambuí e Belo Horizonte foram os mais mencionados. Outros municípios indicados nas manifestações incluem Ouro Branco (22), Santa Luzia (20), Betim (16), Ponte Nova (14) e Ouro Preto (13).

Por outro lado, alguns municípios registraram baixa quantidade de manifestações, como Piumhi, Ipatinga, Ibirité, Itabirito, Arcos, Formiga, Congonhas e Conselheiro Lafaiete, com variação entre 3 e 8 registros ao longo do ano.

Gráfico 4 - Municípios indicados como local do fato nas manifestações registradas no Fala.BR - 2023.



Fonte: Elaborado pela autora com dados do Fala.BR, 2024.

A Tabela 2 a seguir apresenta um panorama das manifestações registradas no Fala.BR em 2023, distribuídas por cidade e por tipo de manifestação. Ao todo, foram 297 manifestações, com variações significativas entre os municípios e os tipos de manifestação.

Tabela 2 - Manifestações por cidade e classificação - 2023

Cidade	Comunicação	Reclamação	Solicitação	Denúncia	Elogio	Sugestão	Simplifique	Total
Arcos	0	2	2	0	0	0	0	4
Bambuí	10	12	2	4	6	1	0	35
Belo Horizonte	9	8	9	1	0	3	0	30
Betim	6	4	1	5	0	0	0	16
Congonhas	1	4	0	1	0	0	0	6
Conselheiro Lafaiete	0	2	0	3	0	0	0	5
Formiga	2	4	2	0	0	0	0	8
Governador Valadares	29	6	1	4	0	0	0	40
Ibirité	3	0	2	2	0	0	0	7
Ipatinga	0	1	1	1	0	0	0	3
Itabirito	0	5	2	0	0	0	0	7
Ouro Branco	7	6	0	8	1	0	0	22
Ouro Preto	1	6	1	5	0	0	0	13
Piumhi	3	0	1	0	0	0	0	4
Ponte Nova	2	5	0	7	0	0	0	14
Ribeirão das Neves	3	3	1	3	0	0	0	10
Sabará	4	4	1	3	0	0	0	12
Santa Luzia	11	7	1	1	0	0	0	20
São João Evangelista	3	1	1	4	0	0	0	9
Sem indicação	0	0	1	0	0	1	0	2
Outros municípios	1	2	8	1	0	0	0	12
Total	95	82	37	53	7	5	0	279

Fonte: Elaborado pela autora com dados do Fala.BR, 2024.

Conforme dados do Gráfico 4 e da Tabela 2, entre os municípios com maior número de manifestações, Governador Valadares liderou com 40 registros, sendo a maioria do tipo comunicação (29). Bambuí apareceu em segundo lugar com 35 manifestações, distribuídas principalmente entre reclamações (12), comunicações (10), denúncias (4) e elogios (6). Belo Horizonte registrou 30 manifestações, com uma distribuição mais equilibrada entre os tipos: comunicação (9), solicitação (9) e reclamação (8).

Esses dados sugerem maior engajamento da comunidade interna e externa nesses municípios, o que pode estar relacionado à dimensão dos campi, ao grau de implementação da cultura de participação ou à visibilidade da Ouvidoria.

Quanto aos tipos de manifestações predominantes, comunicação foi a categoria mais registrada, com destaque para Governador Valadares (29), Santa Luzia (11) e Bambuí (10). As reclamações também apareceram com frequência, especialmente em Bambuí (12), Belo Horizonte (8), Governador Valadares (6), Ouro Branco (6) e Ouro Preto (6). Já as denúncias tiveram volume significativo em Ouro Branco (8), Ponte Nova (7), Betim (5) e Bambuí (4).

Os elogios foram menos recorrentes (apenas 7 registros), sendo Bambuí o destaque com 6 manifestações positivas. As sugestões (5 no total) também foram pontuais, o que pode indicar a necessidade de maior divulgação desses tipos específicos de participação.

Alguns municípios registraram número reduzido de manifestações, como Ipatinga (3), Arcos (4), Piumhi (4) e Conselheiro Lafaiete (5). Esse cenário pode indicar desconhecimento dos canais de manifestação, sugerindo a importância de ações de sensibilização e divulgação da Ouvidoria nos campi.

3 AÇÕES REALIZADAS PELA OUVIDORIA DO IFMG EM 2023

Em 2023, a Ouvidoria do IFMG deu continuidade a importantes iniciativas voltadas ao fortalecimento de suas atividades. Entre as principais ações realizadas, destacam-se: a execução do plano de ação para a implementação do módulo de triagem e tratamento das manifestações na plataforma Fala.BR; a publicação da portaria institucional que institui o Regulamento das Atividades de Ouvidoria; a participação em capacitações e eventos; além do estabelecimento de parcerias e da realização de visitas educativas aos campi do IFMG. Essas ações são detalhadas a seguir:

3. 1 Implementação do Módulo de Triagem e Tratamento do Fala.BR

Em 2023, a Ouvidoria do IFMG deu continuidade à execução do Plano de Ação para a implementação do Módulo de Triagem e Tratamento do Fala.BR.

A implementação foi realizada junto à Corregedoria do IFMG, sendo realizado o cadastro de uma servidora no perfil de “colaborador” do Fala.BR, permitindo o recebimento direto de denúncias pela plataforma, com tramitação realizada pela Ouvidoria.

Como parte da estratégia de implantação gradativa, o módulo também foi implementado, em caráter piloto, no Campus Ribeirão das Neves. Foram cadastrados(as) servidores(as) no mesmo perfil, possibilitando o encaminhamento das manifestações diretamente pelo sistema.

Vale destacar que, em 2023, o IFMG passou por um processo eleitoral para os cargos de reitor e diretores-gerais. Considerando a importância da participação da nova gestão no processo de implementação, especialmente por se tratar de atores que também precisam ser cadastrados para contribuir no tratamento das manifestações, optou-se por aguardar o resultado das eleições, a posse dos eleitos e a definição de suas equipes para a continuidade das próximas etapas do plano.

O objetivo da implementação do módulo foi o de atender os princípios legais, evitar a replicação desnecessária de informações pessoais em múltiplos sistemas e mitigar riscos de acessos indevidos.

3.2 Publicação do Regulamento

Foi aprovada e publicada a Portaria IFMG nº 1.108/2023, que estabelece o Regulamento das Atividades de Ouvidoria no IFMG. O documento traz diretrizes sobre a organização e funcionamento da Ouvidoria, bem como sobre o recebimento e tratamento das manifestações. Além disso, apresenta fluxogramas específicos para cada tipo de manifestação, promovendo maior clareza e padronização nos procedimentos.

3.3 Ações de Capacitação

Diversas ações formativas foram realizadas ao longo do ano, entre elas a realização da capacitação intitulada “Formação em Gestão de Conflitos em Instituições de Ensino” voltada aos Ouvidores Locais e Mediadores da Câmara de Conciliação e Mediação de Conflitos do IFMG. A iniciativa foi fruto de uma parceria do IFMG com a Universidade Federal de Goiás (UFG) e promovida pelo Gabinete da Reitoria, a Ouvidoria e a Coordenação de Desenvolvimento de Pessoas (CDPES). Com metodologias ativas de aprendizagem, a formação ocorreu em duas etapas: a primeira, teórica, constituída de quatro módulos, distribuídos em 10 encontros virtuais; e a segunda etapa, presencial, com três encontros de imersão em cenários reais, viabilizando a integração de teoria e prática. A carga horária total do curso foi de 64 horas.



Fotos - Formação em Gestão de Conflitos em Instituições de Ensino - IFMG 2023.

Mais informações sobre essa capacitação estão disponíveis em: 1) [Servidores participam de curso de capacitação em gestão de conflitos](#) e 2) [Reitoria promove curso de conciliação e mediação de conflitos](#).

Outro momento formativo foi a participação no Seminário Nacional de Ouvidorias, realizado no CEFET-MG, em Belo Horizonte, com o tema “Ouvidoria Inteligente, Criativa e Participativa”. Na ocasião, os Ouvidores Locais dos campi Arcos e Itabirito também participaram como ouvintes do evento.



Foto - I Seminário Nacional de Ouvidoria em Belo Horizonte 2023.

Mais informações sobre esse evento estão disponíveis em: [Participação do IFMG no Seminário Nacional de Ouvidoria em BH 2023](#).

Já no segundo semestre do ano, a Ouvidoria do IFMG participou da segunda edição do Seminário Nacional de Ouvidorias que ocorreu em São Paulo.



Foto - II Seminário Nacional de Ouvidoria em São Paulo 2023.

3.4 Visita da OGU/CGU ao IFMG

A Reitoria do IFMG recebeu a visita institucional da Sra. Ariana Frances (Ouvidora-Geral da União), Sra. Luciana Seabra (Coordenadora-Geral de Articulação Institucional) e do Sr. Rodrigo Lofrano (Diretor de Proteção e Defesa do Usuário de Serviço Público). O encontro teve como objetivo conhecer os projetos desenvolvidos pela Ouvidoria do IFMG e promover a troca de experiências.



Foto - Ouvidoria-Geral da União visita Reitoria do IFMG, 2023.

Mais informações estão disponíveis em: [OGU visita Reitoria do IFMG.](#)



3.5 Parcerias

A Ouvidoria do IFMG atuou em diversas frentes de parceria ao longo de 2023. Uma das iniciativas foi a atuação com o Coletivo Multicampi BASTA! para a elaboração de uma minuta de resolução que visa instituir uma Política de Prevenção e Enfrentamento à Violência de Gênero, Assédio Sexual e Assédio Moral no âmbito do IFMG. Além disso, foi proposta a criação de um Projeto Pedagógico de Curso (PPC) voltado à temática, com o objetivo de fomentar o debate institucional e promover ações formativas sobre o assunto.

Em dezembro de 2023, foi realizada reunião com a equipe de gestão do IFMG para discussão dessas propostas. Na ocasião, deliberou-se pela constituição de um Grupo de Trabalho (GT) em 2024, responsável pela elaboração da minuta da resolução, pela realização de consulta pública à comunidade acadêmica e, posteriormente, pelo encaminhamento do documento ao Conselho Superior do IFMG para apreciação e deliberação.



Foto - Reunião da Equipe Gestora e Coletivo Basta!, dez. 2023 .

Mais informações estão disponíveis em: [Política de Enfrentamento à Violência de Gênero é proposta a equipe gestora do IFMG.](#)

Na visita realizada à Reitoria do IFMG, a OGU demonstrou interesse na proposta da política institucional e na realização do curso e nesse sentido, foi realizada uma reunião conjunta entre OGU/CGU, a Ouvidoria do IFMG e o Coletivo.



Foto - Reunião OGU/CGU, Ouvidoria do IFMG e Coletivo Basta!, 2023. .

Mais informações estão disponíveis em: [Ouvidoria debate estratégias de combate a violência de gênero e assédio.](#)

A Ouvidoria do IFMG também promoveu, em 2023, importantes trocas de experiências com outras instituições de ensino, como o CEFET-MG e a Universidade Federal do Agreste de Pernambuco (UFAPE). Os diálogos foram especialmente voltados ao conhecimento sobre as Câmaras de Mediação do IFMG, com o objetivo de incentivar boas práticas na resolução de conflitos no ambiente acadêmico.

Além dessas interações, a Ouvidoria participou do "II Encontro das Câmaras de Mediação das IFES: Mediação e o Enfrentamento da Violência no Ambiente Acadêmico", organizado pela Universidade Federal de Goiás (UFG), fortalecendo sua atuação no enfrentamento à violência institucional e na construção de espaços mais seguros e acolhedores nas instituições de ensino.

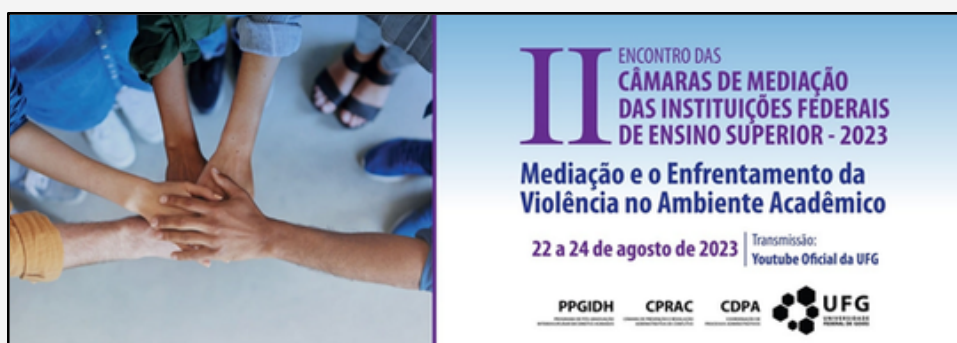


Foto: Divulgação do II Encontro das Câmaras de Mediação das Instituições Federais de Ensino Superior, UFG - 2023.

Mais informações estão disponíveis em: 1) [II Encontro das Câmaras de Mediação das Instituições Federais de Ensino Superior 2023](#) e 2) [II ECM IFES - Práticas restaurativas: possibilidades.](#)



Em agosto de 2023, a Ouvidoria do IFMG também participou de uma entrevista no Programa Rádio IFMG, disponível no Spotify, abordando orientações sobre como registrar denúncias na Ouvidoria, com ênfase nos casos de assédio moral e sexual. A iniciativa buscou ampliar o alcance das informações e fortalecer os canais institucionais de acolhimento e tratamento das manifestações.



Foto - Programa Rádio IFMG, 02 ago. 2023.

Episódio disponível em: [Spotify - Programa Rádio IFMG, 02/08/2023.](#)

3.6 Visitas Educativas aos Campi

A Ouvidoria do IFMG realizou atividades educativas presenciais nos campi Bambuí e Itabirito ao longo de 2023.

Em Bambuí, a ação ocorreu em outubro, durante a VII Semana “A Revolução do Gênero”, com o tema: “Violência e discriminação contra minorias e grupos vulneráveis: como denunciar na Ouvidoria?”.

Já no campus Itabirito, a visita educativa foi realizada em novembro, com o objetivo de dialogar com os servidores sobre o papel da Ouvidoria, os registros na plataforma Fala.BR, as ações de prevenção ao assédio e à discriminação, além da apresentação do Guia Lilás.

As visitas contribuíram para o fortalecimento do vínculo com a comunidade acadêmica, promovendo o diálogo sobre os canais de escuta e os direitos dos usuários de serviços públicos.



Foto - Visita em Itabirito, 2023.



Foto - Visita em Bambuí, 2023.

3.7 Participação em Outras Atividades

Ao longo de 2023, a Ouvidoria do IFMG participou de diversas ações estratégicas desenvolvidas pela Ouvidoria-Geral da União (OGU) e outras instâncias do Sistema de Ouvidorias. Entre as iniciativas, destaca-se a participação na III Maratona de Defesa dos Direitos dos Usuários de Serviços Públicos, reafirmando o compromisso institucional com a escuta qualificada e a defesa dos direitos dos cidadãos.

Nesse período, a Ouvidoria também realizou a atualização de um novo conjunto de dados para a publicação de Dados Abertos (biênio 2022-2023), e atuou no acompanhamento da adequação, atualização e qualidade das informações da Carta de Serviços do IFMG, em articulação com os setores responsáveis.

Além disso, marcou presença nas Assembleias Gerais da Rede Nacional de Ouvidorias, nas reuniões gerais das Unidades Setoriais do Sistema de Ouvidorias (SisOuv) e nas lives promovidas pela OGU/CGU, fortalecendo a atuação em rede e a troca de boas práticas entre as instituições.

Outro momento importante foi a participação na reunião do Colégio de Dirigentes do IFMG, em dezembro de 2023, ocasião em que se discutiu, entre outros temas, a implementação do módulo de triagem e tratamento das manifestações pelo Fala.BR. Na mesma reunião, foi promovida uma sensibilização sobre a importância da presença de mulheres nas Ouvidorias Locais, com o objetivo de garantir um acolhimento mais adequado às vítimas de violência de gênero. Essa orientação foi formalizada por meio do Ofício nº 416/2023/RE-GAB/Reitoria/IFMG.

3.8 Principais desafios

Ao longo de 2023, a Ouvidoria do IFMG enfrentou desafios de ordem estrutural, operacional e institucional, que impactaram na sua capacidade de atuação e planejamento estratégico.

Um dos principais entraves esteve relacionado à limitação da equipe, aliada ao desempenho de atividades concomitantes em outro setor. Durante todo o ano, a Ouvidoria contou com apenas uma servidora, responsável pela titularidade da unidade, pela gestão institucional e pela execução das atividades operacionais e administrativas. Até o final de 2023, essa servidora também exercia funções no Gabinete do Reitor, o que restringiu sua dedicação às demandas da Ouvidoria. Com a mudança de gestão ao final do ano, a titular passou a dedicar-se exclusivamente à Ouvidoria, o que representa um avanço ao proporcionar melhores condições para o desenvolvimento das atividades.

Outro desafio refere-se à infraestrutura física disponível. Até outubro de 2023, a Ouvidoria funcionou em espaço compartilhado com a Assessoria do Gabinete da Reitoria e, posteriormente, com a recém-criada Diretoria de Integridade e Normas. Embora o prédio disponha de uma sala reservada para atendimentos e reuniões, o cenário mais adequado seria a disponibilização de um espaço exclusivo para a Ouvidoria, garantindo maior privacidade e melhores condições de atendimento.

Além desses aspectos, identificou-se um desafio relacionado à natureza das manifestações recebidas. Predominaram reclamações e denúncias, em contraste com o número reduzido de sugestões e elogios. Esse padrão pode indicar tanto o desconhecimento, por parte da comunidade, sobre os demais tipos de manifestação disponíveis na Ouvidoria quanto a necessidade de fortalecimento de uma cultura institucional de participação e controle social.

4 PLANO DE AÇÃO PARA 2024

AÇÕES	RESPONSÁVEIS	PRAZOS
Dar continuidade à Implementação do Módulo de Triagem e Tratamento das Manifestações no Fala.BR	Ouvidoria e Campi	Ao longo do ano de 2024
Realizar as atividades do Grupo de Trabalho (GT) para a construção da Política de Prevenção e Enfrentamento à Violência de Gênero e Assédio	Ouvidoria, Grupo de Trabalho (GT), demais setores envolvidos.	Ao longo do ano de 2024
Implementar Ouvidoria Local no Campus Ipatinga	Ouvidoria, Reitoria e Direção Geral do Campus	Primeiro semestre de 2024
Participação de mulheres nas Ouvidorias Locais nos Campi - Ofício nº 416/2023/RE-GAB/Reitoria/IFMG	Ouvidoria do IFMG e gestores nos campi	Primeiro trimestre de 2024
Realizar visitas aos Campi	Ouvidoria, demais instâncias da integridade e Campi	Ao longo do ano de 2024
Atualizar Carta de Serviços	Ouvidoria, Comunicação, Diretoria de Tecnologia da Informação e setores envolvidos	Ao longo do ano de 2024
Participar de capacitações: Seminário Nacional de Ouvidoria, PROFOCO, ENAP, encontros, workshops e demais eventos.	Ouvidoria	Ao longo do ano de 2024
Realizar evento com Ouvidorias Locais para formação (Encontro Presencial da Ouvidoria do IFMG)	Ouvidoria do IFMG e Ouvidorias Locais	Segundo semestre de 2024
Articular parceria para cadastro de elogios no assentamento funcional dos servidores	Ouvidoria e PROGEP	Segundo semestre de 2024

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O ano de 2023 foi marcado por avanços na consolidação da Ouvidoria do IFMG, com destaque para o fortalecimento da participação social, o aprimoramento do acolhimento das manifestações e a qualificação do atendimento prestado.

Os dados indicam o crescimento da demanda e a ampliação da visibilidade institucional da Ouvidoria, ao mesmo tempo em que evidenciam desafios estruturais, especialmente quanto à necessidade de ampliação da equipe. Tal medida é fundamental para garantir maior eficiência, continuidade e aprimoramento das atividades, bem como para viabilizar o planejamento de ações preventivas e educativas.

Em relação aos indicadores, embora a resolutividade e o prazo de atendimento sejam positivos, a percepção dos usuários pode não refletir esses resultados, sendo influenciada por expectativas que nem sempre se alinham às possibilidades legais e institucionais de resposta. Esse cenário reforça a importância de investir em estratégias de comunicação que promovam maior compreensão sobre o papel da Ouvidoria, os limites de sua atuação e os canais adequados de participação social.

Ainda assim, os avanços observados como o crescimento gradual no registro de manifestações; a publicação da Portaria IFMG nº 1108/2023, que traz o regulamento das atividades de Ouvidoria e os fluxos para cada tipo de manifestação; o início da implementação do módulo de triagem e tratamento do Fala.BR; a interlocução com outros setores e instituições e as ações de sensibilização junto à gestão, demonstram que, mesmo diante das limitações, a unidade tem buscado aperfeiçoar seus fluxos e ampliar sua atuação estratégica no IFMG.

Para 2024, destaca-se a perspectiva de realização de visitas presenciais aos campi do IFMG, com momentos de diálogo junto a gestores, servidores, terceirizados e estudantes. Essas ações visam ampliar a aproximação com a comunidade acadêmica e promover uma melhor compreensão sobre o papel da Ouvidoria, incentivando a participação também por meio de sugestões, elogios e solicitações, e não apenas de reclamações e denúncias.

Por fim, prevê-se a continuidade da elaboração da minuta da Política de Prevenção e Enfrentamento ao Assédio Moral e Sexual no IFMG, no âmbito do grupo de trabalho instituído para essa finalidade, bem como a realização de ações formativas voltadas aos(as) servidores(as) das Ouvidorias Locais e a promoção de encontros para alinhamento de práticas, troca de experiências e fortalecimento institucional.

REFERÊNCIAS

BRASIL. **Lei nº 13.460/2017**. Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm>. Acesso em: mar. 2024.

BRASIL. Controladoria-Geral da União (CGU). **Portaria Normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024**. Estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, instituído pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, no âmbito do Poder Executivo federal, e dá outras providências. Disponível em: <<https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-normativa-cgu-n-116-de-18-de-marco-de-2024-549091878>>. Acesso em: mar. 2024.

BRASIL. **Decreto nº 10.153 de 03 de dezembro de 2019**. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2019/decreto/d10153.htm>. Acesso em: mar. 2024.

INSTITUTO FEDERAL DE MINAS GERAIS - IFMG. **Ouvidoria debate estratégias de combate a violência de gênero e assédio**. Belo Horizonte, jul. 2023. Disponível em: <<https://www.ifmg.edu.br/portal/noticias/ouvidoria-debate-estrategias-de-combate-a-violencia-de-genero-e-assedio>>. Acesso em fev. 2024.

INSTITUTO FEDERAL DE MINAS GERAIS - IFMG. **Ouvidora-geral da União visita Reitoria do IFMG. Belo Horizonte**, jul. 2023. Disponível em: <<https://www.ifmg.edu.br/portal/noticias/ouvidora-geral-da-uniao-visita-reitoria-do-ifmg>>. Acesso em fev. 2024.

INSTITUTO FEDERAL DE MINAS GERAIS - IFMG. **Ouvidores do IFMG participam do Seminário Nacional de Ouvidorias. Belo Horizonte**, jun. 2023. Disponível em: <<https://www.ifmg.edu.br/portal/noticias/ouvidores-do-ifmg-participam-do-seminario-nacional-de-ouvidorias>>. Acesso em fev. 2024.

INSTITUTO FEDERAL DE MINAS GERAIS - IFMG. **Organograma Institucional - IFMG Reitoria**. Disponível em: <https://www.ifmg.edu.br/portal/diretoria-de-desenvolvimento-institucional-ddi/estruturaseregimentos/copy2_of_OrganogramaReitoria2025EORERES12_27.02.2025.pdf>. Acesso em: mar. 2024.

INSTITUTO FEDERAL DE MINAS GERAIS - IFMG. **Política de enfrentamento ao assédio moral, sexual e à violência de gênero é proposta à equipe gestora do IFMG.** Belo Horizonte, dez. 2023. Disponível em: <<https://www.ifmg.edu.br/portal/noticias/politica-de-enfrentamento-a-violencia-de-genero-assedio-sexual-e-moral-e-proposta-a-equipe-gestora-do-ifmg>>. Acesso em fev. 2024.

INSTITUTO FEDERAL DE MINAS GERAIS - IFMG. **Portaria nº 686 de 20 de maio de 2014.** Dispõe sobre a criação da Ouvidoria Geral do IFMG. Disponível em: <<https://www.ifmg.edu.br/portal/ouvidoria/Portaria6862014CriaodaOuvidoriaGeraldolIFMG.pdf>>. Acesso em: mar. 2024.

INSTITUTO FEDERAL DE MINAS GERAIS - IFMG. **Portaria nº 845 de 20 de dezembro de 2021.** Dispõe sobre o Regimento Interno da unidade IFMG-Reitoria. Disponível em: <<https://www.ifmg.edu.br/portal/diretoria-de-desenvolvimento-institucional-ddi/estruturaseregimentos/portaria-no-845-de-20-de-dezembro-de-2021-regimento-interno-ifmg-reitoria.pdf>>. Acesso em: mar. 2024.

INSTITUTO FEDERAL DE MINAS GERAIS - IFMG. **Portaria nº 1108 de 22 de setembro de 2023.** Dispõe sobre Regulamento da Atividade de Ouvidoria no Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Minas Gerais – IFMG. Belo Horizonte, 2024.

INSTITUTO FEDERAL DE MINAS GERAIS - IFMG. **Portaria nº 321 de 08 de março de 2024.** Dispõe sobre constituição de Grupo de Trabalho para construção da Política de Prevenção e Enfrentamento à Violência de Gênero, Assédio Sexual e Assédio Moral do Instituto Federal de Minas Gerais (IFMG). Belo Horizonte, 2024.

INSTITUTO FEDERAL DE MINAS GERAIS - IFMG. **Programa Rádio IFMG - 02/08/2023.** Episódio de podcast. Disponível em: <https://open.spotify.com/episode/3Aiuw0ARHXR65oIZG9t0ky?si=sqx7L_GGS7WovHuwQXFgbA&nd=1&dlsi=008578229011437a>. Acesso em: mar. 2024.

INSTITUTO FEDERAL DE MINAS GERAIS - IFMG. **Reitoria promove curso de conciliação e mediação de conflitos.** Belo Horizonte, 2023. Disponível em: <<https://www.ifmg.edu.br/portal/noticias/reitoria-promove-curso-de-conciliacao-e-mediacao-de-conflitos>>. Acesso em fev. 2024.

INSTITUTO FEDERAL DE MINAS GERAIS - IFMG. **Resolução nº 20 de 08 de outubro de 2021.** Dispõe sobre o Regimento Geral do IFMG. Disponível em: <<https://www.ifmg.edu.br/portal/diretoria-de-desenvolvimento-institucional-ddi/estruturaseregimentos/regimentos/RESOLUON20DE08DEOUTUBRODE2021RegimentoGeraldolIFMG.pdf>>. Acesso em mar. 2024.

INSTITUTO FEDERAL DE MINAS GERAIS - IFMG. **Resolução nº 20 de 08 de outubro de 2021**. Dispõe sobre o Regimento Geral do IFMG. Disponível em: <<https://www.ifmg.edu.br/portal/diretoria-de-desenvolvimento-institucional-ddi/estruturaseregimentos/regimentos/RESOLUON20DE08DEOUTUBRODE2021RegimentoGeraldoIFMG.pdf>>. Acesso em mar. 2024.

INSTITUTO FEDERAL DE MINAS GERAIS - IFMG. **Servidores participam de curso de capacitação em gestão de conflitos**. Belo Horizonte, 2023. Disponível em: <<https://www.ifmg.edu.br/portal/noticias/servidores-participam-de-curso-de-capacitacao-em-gestao-de-conflitos>>. Acesso em fev. 2024.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS - UFG. **II ECM IFES - Práticas restaurativas durante as sessões de mediação: possibilidades (23/08/2023)**. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=47bV5cu9tXU&list=PLTtVU0kdT_nJILUdsQ3Bug7b7h8ICGa4T&index=3>. Acesso em: mar. 2023.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS - UFG. **II Encontro das Câmaras de Mediação das Instituições Federais de Ensino Superior 2023**. Disponível em: <https://eventos.ufg.br/SIEC/portalproec/sites/gerar_site.php?ID_SITE=19261&fbclid=IwAR1CHYC06AYX7jA8zoMlf5bSuTryhTil84pAxeLALwAxuDInle919J4F2kE>. Acesso em: mar. 2023.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS - UFG. **II Encontro das Câmaras de Mediação das Instituições Federais de Ensino Superior 2023 - Canal UFG Oficial**. Disponível em: <https://www.youtube.com/playlist?list=PLTtVU0kdT_nJILUdsQ3Bug7b7h8ICGa4T>. Acesso em: mar. 2023.

CONTATO E AGRADECIMENTO



Ouvidoria do IFMG

Endereço:

Av. Professor Mário
Werneck, 2590 - Buritis,
Belo Horizonte - MG, CEP:
30575-180

Portal do IFMG:

www.ifmg.edu.br

E-mail:

ouvidoria@ifmg.edu.br

Ouvidora: Marina Lindaura
Maranha Contarine



AGRADECIMENTO

A Ouvidoria do IFMG agradece a todos que, de alguma forma, contribuíram para o trabalho realizado em 2023 e mantém-se comprometida com o fortalecimento do diálogo, a escuta qualificada e a melhoria contínua dos serviços públicos.