



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 – Agosto 2017 a Janeiro 2018

Belo Horizonte, 31 de Janeiro de 2018.

Apresentação

A Ouvidoria Geral do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Minas Gerais, prestes a completar um ano da implantação do e-OUV (Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal) em fevereiro de 2018, apresenta seu segundo Relatório Semestral, de forma a aprimorar os canais de comunicação e os relacionamentos interinstitucionais com a comunidade, visando ao aperfeiçoamento dos serviços prestados no âmbito institucional, além de garantir a transparência e efetividade das ações envolvendo a Ouvidoria e a Instituição.

Mais do que repassar e-mails aos setores responsáveis pelas respostas às manifestações recebidas, a Ouvidoria Geral se empenha em acolher as demandas de alunos, colaboradores, fornecedores e todos os cidadãos interessados, garantindo atendimento concreto e incentivando 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 e 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 a todas demandas registradas no site “Reclame Aqui” desde 2014;
- Aprimoramento de fluxos internos para encaminhamento de demandas e respostas relacionadas ao e-OUV e e-SIC (Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão);
- Participação na Reunião de Ouvidorias Federais para implantação da Plataforma de Cidadania Digital, promovida pela CGU no Rio de Janeiro;
- Participação do Curso de Elaboração de Plano de Dados Abertos da ENAP;
- Divulgação da Ouvidoria no portal, redes sociais e jornal institucional do IFMG;



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

- Levantamento da existência de Ouvidorias Locais nos Campi.

Relatório de Manifestações

e-SIC

Houve um total de 90 pedidos de informações respondidos no período de 01/08/2017 a 31/01/2018.

e-OUV

Houve um total de 65 manifestações atendidas no período de 01/08/2017 a 31/01/2018, das quais:

- 22 Denúncias sobre:
 - Processo Seletivo;
 - Auxílio e Assistência estudantil;
 - Concurso Público;
 - PRONATEC;
 - Gestão de Pessoas;
 - Remoção;
 - Atendimento;
 - Planejamento e Orçamento no Campus Bambuí;

Dada a improcedência, todas as denúncias foram apuradas, respondidas com esclarecimentos e providências tomadas.

- 00 Elogio;

- 25 Reclamações sobre:
 - Processo Seletivo;
 - Atendimento;
 - Administração;
 - Infraestrutura da Reitoria;
 - PRONATEC;
 - Gestão de Pessoas;
 - Ensino;
 - Concurso Público;

Todas as reclamações foram respondidas com esclarecimentos e providências tomadas.

- 17 Solicitações sobre:
 - Concurso;
 - PRONATEC (pagamentos, emissão de certificados);



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

- Gestão de Pessoas;
- Processo Seletivo;
- Ensino;
- Arquivos;
- Administração.

Todas as solicitações foram atendidas.

- 01 Sugestão (encaminhada ao Reitor para análise de aplicabilidade):
 - Criação de Programa de Motivação de Permanência do servidor no campus de posse;

Percepções do Ouvidor Geral

De modo a assegurar um atendimento menos impessoal e mais eficaz na atuação conjunta da Ouvidoria Geral e *Campi*, a criação de Ouvidorias Locais tem se mostrado de grande importância e efetividade no acolhimento das manifestações. Atualmente, Ouro Branco, Governador Valadares, e Ribeirão das Neves atendem tal requisito, além de Bambuí que já conta com Ouvidoria há tempos e agora se prepara para atender suas manifestações no e-OUV. Questões locais como divergências entre alunos e professores passarão a ser prontamente tratadas, tornando o atendimento mais rápido e eficaz, fazendo com que a Ouvidoria Geral se torne, cada vez mais, uma instância alternativa e superior no tratamento de temas mais complexos. É importante incentivar a criação de Ouvidorias Locais em todos os *Campi* do IFMG.

O tema mais abordado nas manifestações foi o Processo Seletivo 2018/1, em virtude de intercorrências no processo e ansiedade dos candidatos, que relataram dificuldades na inscrição; instabilidade no portal; respostas automáticas e/ou insatisfatórias dadas pelo e-mail indicado nos Editais (ingresso@ifmg.edu.br); demora nas respostas aos e-mails enviados; chamadas telefônicas não atendidas no número da Diretoria de Avaliação Educacional; demora na publicação dos resultados; retificações nos resultados publicados. Manifestações negativas têm chegado inclusive por outros canais: Redes Sociais, e-mail da Diretoria de Comunicação, telefones da Diretoria de Comunicação e Ouvidoria, e-mail da Ouvidoria, e-OUV e e-SIC. Averiguações mostram-se necessárias no software utilizado, no fluxo interno e no número de servidores dedicados às tarefas relacionadas ao Processo Seletivo. Seria interessante que, ao final do processo, houvesse uma reunião entre os setores envolvidos para discutir melhorias.

Novamente 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, resalto a necessidade de providências para melhorias na gestão e comunicação clara aos



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

envolvidos de que o projeto enfrenta dificuldades em virtude do repasse de recursos pelo MEC, o que, muitas vezes, extrapola o controle da Instituição.

Recebemos também manifestações a respeito de Concurso Público, Remoção e Auxílio Estudantil. Denúncias improcedentes foram feitas devido à falta de informação do cidadão. Sabemos do compromisso que o IFMG tem com o cumprimento das leis e lisura dos resultados, no entanto, o público carece de mecanismos de divulgação dos processos mais transparentes, de fácil acesso, que beneficiem o acompanhamento por parte da comunidade externa de que tudo está sendo feito dentro da legalidade.

O atendimento e relacionamento nos diversos níveis da instituição, o que inclui a Administração, Planejamento, Orçamento e Gestão de Pessoas, na Reitoria e nos *Campi*, continua sendo abordado nas manifestações. O público espera mais eficiência evoluindo qualidade de serviços, clareza, simplificação, empatia, ética, bom senso e prazos a serem cumpridos em vários tipos de atendimentos, além de esclarecimentos e justificativas em função de prorrogações e negativas. Um bom relacionamento interno é fundamental para se oferecer atendimento de qualidade. É importante investir em políticas de apoio ao treinamento constante de pessoal para sempre aperfeiçoar a qualidade de atendimento aos públicos interno e externo.

Houve manifestações a respeito da infraestrutura do prédio da Reitoria: banheiros interditados, falha no sistema de ar condicionado, falta de água, limpeza externa dos vidros das janelas, interrupções no funcionamento dos elevadores, demora nas manutenções e reformas. Assim que possível, espera-se que seja concedida prioridade ao atendimento das manifestações ainda não contempladas.

Continuo encontrando dificuldades 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 constitui condutas ilícitas que ensejam responsabilidade do agente público e instituição. Foi realizada divulgação de uma nota de conscientização para todos os servidores da instituição sobre a importância de se cumprir os prazos de atendimento. Solicito que mais uma vez 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