



**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 - JANEIRO DE 2020**

### **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) 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 e 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**

- Adesão à Rede Nacional de Ouvidorias como membro pleno;
- Atendimento às demandas registradas no site “Reclame Aqui”;
- Atuação na construção da Política de Governança do IFMG;
- Intermediação presencial de conflitos nos *Campi* do IFMG;
- Elaboração do Relatório de Gestão 2019;
- Adequações nas instruções contidas na página da Ouvidoria Geral;
- Realização de cursos na área de Auditoria Interna.

### **Relatório de Manifestações**

## **e-SIC**

Houve um total de 91 pedidos de informações respondidos no período de 01/08/2019 a 31/01/2020.

## **Fala.BR**

Houve um total de 78 manifestações atendidas no período de 01/08/2019 a 31/01/2020 (diminuição de 30% em relação ao semestre anterior), das quais:

- 31 Comunicações sobre:
  - Administração;
  - Concurso Público;
  - Ensino;
  - Gestão de Pessoas;
  - Conduta de docentes.

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

- 17 Denúncias sobre:
  - Assistência Estudantil;
  - Discriminação;
  - Administração;
  - Racismo;
  - Ensino.

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:
  - Gestão de Pessoas;
  - Curso Superior.

Todas os elogios foram encaminhados às chefias responsáveis.

- 13 Reclamações sobre:
  - Ensino Superior;
  - PRONATEC;
  - Condita de servidor;
  - Administração;
  - Ensino;
  - Assistência Estudantil;
  - Gestão de Pessoas.

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

- 11 Solicitações sobre:
  - Ouvidoria;
  - Administração;
  - Certificado;

- Transportes;
- Concurso Público;
- 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 uma diminuição de manifestações registradas na Ouvidoria Geral, principalmente no número de reclamações, o que pode indicar que os problemas recorrentes estejam sendo resolvidos de forma efetiva.

Mantivemos o excelente avanço com relação ao cumprimento de prazos estabelecidos em lei no atendimento a pedidos de informação, por parte dos servidores responsáveis por respostas do e-SIC. Encerramos 2019 na 36ª posição no ranking do Painel de Monitoramento da Lei de Acesso a Informação do Governo Federal, 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. O número de recursos registrados para contestar as respostas fornecidas diminuiu consideravelmente, sendo apenas 24 recursos em 2019, em comparação a 2016, quando foram registrados 79 recursos.

Devido ao contingenciamento no orçamento das instituições federais de ensino, a realização de eventos da Ouvidoria Geral nos campi tornou-se inviabilizada. Sigo à disposição para auxiliar e realizar projetos dessa natureza, além de incentivar o registro de sugestões e elogios na Ouvidoria Geral.

Belo Horizonte, 18 de fevereiro de 2020.



Documento assinado eletronicamente por **Andre Luis Resende, Ouvidor(a) Geral**, em 21/02/2020, às 16:48, 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 **0513299** e o código CRC **B3D65E9E**.