



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 2019

Apresentação

A Ouvidoria Geral do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Minas Gerais completa dois anos da implantação do e-OUV (Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal) em fevereiro de 2019 e apresenta seu quarto 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 no âmbito institucional, 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 a todas as manifestações recebidas dentro dos prazos estabelecidos em lei 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 às demandas registradas no site “Reclame Aqui”;
- Capacitação do Ouvidor Geral no curso “Estratégias de Marketing Digital”;
- Reunião com a equipe do SGC, para tramitação futura das manifestações no SEI;

- Implementação de documentação da Ouvidoria Geral no SEI;
- Atuação no Plano de Dados Abertos do IFMG;
- Intermediação presencial de conflitos entre alunos e Diretoria de um dos *Campi* do IFMG;
- Levantamento da existência de Ouvidorias Locais nos *Campi*.

Relatório de Manifestações

e-SIC

Houve um total de **99 pedidos** de informações respondidos no período de 01/08/2018 a 31/01/2019 (aumento de 10% em relação ao período de 01/08/2017 a 31/01/2018).

e-OUV

Houve um total de **37 manifestações** atendidas no período de 01/08/2018 a 31/01/2019, das quais:

- 12 Comunicações sobre:
 - Gestão de Pessoas;
 - Documentos de Cursos;
 - Frequência de servidores;
 - Conduta de técnico administrativos;

Novo tipo de manifestação no e-OUV, a Comunicação tem o objetivo de dar ciência à Administração sobre determinado assunto. Todas as comunicações foram encaminhadas aos setores responsáveis, apuradas e respondidas com esclarecimentos.

- 09 Denúncias sobre:
 - Gestão de Pessoas;
 - Pós-Graduação;
 - Biblioteca;
 - Auxílio;
 - Administração;
 - Proteção Social.

Todas das denúncias foram apuradas, respondidas com esclarecimentos e providências tomadas.

- 00 Elogio;

- 09 Reclamações sobre:
 - Processo Seletivo;
 - Coordenações de cursos;
 - Cotas;
 - Racismo;
 - Atendimento;
 - Gestão de Pessoas.

Todas as reclamações foram respondidas com esclarecimentos e providências tomadas, quando confirmadas procedentes.

- 05 Solicitações sobre:
 - Concurso;
 - Educação Superior;
 - Gestão de Pessoas;
 - Convênios e parcerias.

Todas as solicitações foram atendidas.

- 02 Sugestões (encaminhada aos Diretores de *Campi* para análise de aplicabilidade):
 - Implantação do Curso Técnico em Eventos nos *Campi* Conselheiro Lafaiete e Ouro Branco e Bacharel em Administração no *Campus* Ipatinga;

Percepções do Ouvidor Geral

A implantação das Ouvidorias Locais tem se mostrado cada vez mais importante 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*. Apenas os *Campi* Arcos, Ibirité, Ipatinga e Santa Luzia ainda não atendem tal requisito. Continuo, junto ao Gabinete do Reitor, solicitando que os Ouvidores Locais sejam indicados também nestes campi. Prova de que as Ouvidorias Locais têm atingido resultados positivos, é a diminuição de denúncias e reclamações na Ouvidoria Geral. Questões locais como divergências entre alunos e professores estão sendo prontamente tratadas, tornando o atendimento mais rápido e eficaz, fazendo da Ouvidoria Geral uma instância alternativa e superior no tratamento de temas mais complexos. Continua sendo de grande importância a implantação de Ouvidorias Locais em todos os *Campi* do IFMG.

Uma ação que ainda não havia sido realizada foi a presença do Ouvidor Geral em um dos *Campi* durante a Reitoria Itinerante, para mediar um conflito entre Diretoria e alunos de um dos cursos do *Campus* Ribeirão das Neves e, posteriormente, para conversar em particular com a turma. Alcançamos um resultado muito positivo, pois os alunos demonstraram grande satisfação ao serem ouvidos de uma forma tão próxima por um representante da Reitoria, além do auxílio à Direção no alcance de um acordo com os alunos. Dessa

forma, novamente me coloco à disposição para atuar presencialmente nos *Campi* do IFMG em ocasiões e projetos oportunos.

Temas anteriormente abordados em manifestações como o Processo Seletivo e infraestrutura de prédio da Reitoria praticamente deixaram de ser mencionados nas manifestações mais recentes, em virtude de adequações realizadas pela gestão em prol de melhorias. Apesar do transtorno, as reformas na Reitoria foram muito bem recebidas. No entanto, o sistema de ar condicionado ainda é tema de constantes reclamações, uma vez que várias salas não conseguem manter o ambiente com ar refrigerado, dadas as falhas no sistema.

As reclamações sobre o PRONATEC, sobre o atendimento geral e relacionamento interno também diminuíram consideravelmente. Sinal de que os fluxos internos podem estar sendo aprimorados, em busca de mais eficiência envolvendo qualidade de serviços, clareza, simplificação, empatia, ética, bom senso e cumprimento de prazos nos vários tipos de atendimentos, além da apresentação de esclarecimentos e justificativas em função de prorrogações e negativas.

As 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 também diminuíram, no entanto, ainda existem. É sempre importante lembrar 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.

Ademais, dada a ausência de elogios e o baixo número de sugestões na Ouvidoria Geral, continuo 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,

Belo Horizonte, 21 de fevereiro de 2019.



Documento assinado eletronicamente por **Andre Luis Resende, Ouvidor(a) Geral**, em 22/02/2019, às 11:11, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.ifmg.edu.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **0257765** e o código CRC **53B56572**.