



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 – Fevereiro 2018 a Julho 2018

Belo Horizonte, 31 de Julho de 2018.

Apresentação

A Ouvidoria Geral do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Minas Gerais, após completar um ano da implantação do e-OUV (Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal), em fevereiro de 2018, apresenta seu terceiro 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 às demandas registradas no site “Reclame Aqui”;
- 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 Comissão para Elaboração do Plano de Dados Abertos do IFMG;
- Divulgação da Ouvidoria no portal, redes sociais e jornal institucional do IFMG;
- Auxílio na implantação das Ouvidorias Locais nos Campi.



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 de Manifestações

e-SIC

97 pedidos de informações foram respondidos no período de 01/02/2018 a 31/07/2018.

e-OUV

65 manifestações foram atendidas no período de 01/02/2018 a 31/07/2018, das quais:

- 13 Denúncias sobre:
 - Gestão de Pessoas;
 - Auditoria;
 - Concurso Público;
 - Administração;
 - Frequência de Servidores.

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

- 02 Elogios:
 - Atendimento nas Secretarias dos *Campi* Bambuí e Betim.
- 26 Reclamações sobre:
 - PRONATEC;
 - Atendimento;
 - Processo Seletivo;
 - Administração;
 - Gestão de Pessoas;
 - Procuradoria;
 - Auxílio Estudantil;
 - Infraestrutura no prédio da Reitoria;
 - Concurso Público.

Todas as reclamações foram respondidas com esclarecimentos e providências tomadas.

- 20 Solicitações sobre:
 - Concurso;
 - PRONATEC;
 - Gestão de Pessoas;
 - Processo Seletivo;
 - Ensino;
 - Administração.



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

Todas as solicitações foram atendidas.

- 02 Sugestões (encaminhadas ao Reitor para análise de aplicabilidade):
 - Oferta dos Cursos de Administração e Ciências Contábeis no Campus Sabará;
 - Oferta do Curso de Administração no Campus Ipatinga.

Percepções do Ouvidor Geral

Com a implantação das Ouvidorias Locais, estamos garantindo um atendimento menos impessoal e mais eficaz nos *Campi*. Atualmente, Bambuí, Betim, Congonhas, Conselheiro Lafaiete, Formiga, Itabirito, Governador Valadares, Ouro Branco, Ouro Preto, Piumhi, Ponte Nova, Ribeirão das Neves, Sabará e São João Evangelista atendem tal requisito. Os demais *campi* ainda não apresentaram portaria indicando ouvidor local, conforme solicitação do Gabinete enviada via SEI. Questões locais como divergências entre alunos e professores já estão sendo prontamente tratadas, tornando o atendimento mais rápido e eficaz, possibilitando que o Ouvidor Geral atue em temas mais complexos, participando de Comissões e Processos Administrativos Disciplinares. Mais uma vez, saliento a importância da criação de Ouvidorias Locais em todos os *Campi* do IFMG.

Embora possa ser constatada melhorias na qualidade dos serviços prestados nos setores, além da intensificação na fiscalização de retornos satisfatórios na Ouvidoria Geral, houve uma considerável diminuição no número de denúncias e reclamações sobre o PRONATEC, envolvendo questões de pagamento de bolsas, salários, atendimento e emissão de certificado. Todavia, o projeto ainda é um dos que mais recebe manifestações negativas nesta Ouvidoria.

Recebemos também manifestações a respeito de Concurso Público, Gestão de Pessoas e Auditoria. Alguns servidores não estão satisfeitos com o atendimento recebido no âmbito da PROGEP – Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas. Sabemos do compromisso que o IFMG tem com o cumprimento das leis e lisura dos resultados, no entanto, é solicitado um atendimento mais eficaz e satisfatório.

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 envolvendo 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. Embora algumas melhorias já estejam sendo percebidas, é necessário aprimorarmos constantemente o relacionamento interno, de modo a 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.



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

Algumas das manifestações a respeito da infraestrutura do prédio da Reitoria ainda não foram atendidas, como reparo nos banheiros interditados e disponibilização de bebedouros em todos os andares do edifício. Assim que possível, espera-se que seja concedida prioridade ao atendimento das manifestações ainda não contempladas.

Outra melhoria constatada foi no cumprimento de prazos de atendimento no e-SIC e e-OUV estabelecidos em lei, por parte dos servidores responsáveis pelas respostas em cada setor. Sinal de que nosso trabalho, mesmo que ao longo prazo, está promovendo mudanças culturais na instituição, garantindo a observância das disposições da Lei nº 12.527/2011.

Observou-se também o aumento no número de elogios e sugestões na Ouvidoria Geral. A Ouvidoria Geral continua 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