



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE MINAS GERAIS
Reitoria
Ouvidoria

Av. Professor Mário Werneck, 2590 - Bairro Buritis - CEP 30575-180 - Belo Horizonte - MG
- www.ifmg.edu.br

RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA GERAL - JULHO 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 (agora sob responsabilidade do Setor de Gestão Documental - SGD) 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 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

- Atendimento ao Questionário da CGU sobre Transparência Ativa;
- Atendimento do Questionário da CGU sobre maturidade das Ouvidorias;
- Levantamento de informações para serem publicadas no Portal do IFMG em Transparência Ativa;
- Atendimento às demandas registradas no site “Reclame Aqui”;
- Atuação na construção do Plano de Integridade do IFMG;
- Intermediação remota de conflitos nos *Campi* do IFMG;
- Adequações na página da Ouvidoria Geral;
- Conclusão de cursos sobre Ouvidoria, Acesso à Informação e Gestão de Riscos.

Relatório de Manifestações

e-SIC (Passou a ser gerido pelo Setor de Gestão Documental - SGD em 14/05/2020 - Portaria 579/2020)

Houve um total de 79 pedidos de informações respondidos no período de 01/02/2020 a 31/07/2020.

Fala.BR

Houve um total de 40 manifestações atendidas no período de 01/02/2020 a 31/07/2020 (diminuição de 48% em relação ao semestre anterior), das quais:

- 11 Comunicações sobre:
 - Educação à Distância;
 - Concurso Público;
 - Atendimento ao Público;
 - Transparência Pública;
 - Acesso à Informação;
 - Gestão de Pessoas;
 - Processo Seletivo.

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

- 04 Denúncias sobre:
 - Ensino Superior;
 - Gestão de Pessoas;
 - Assistência Estudantil.

Todas as denúncias foram apuradas, respondidas com esclarecimentos e, quando necessário, providências tomadas junto à Corregedoria Geral do IFMG ou, arquivadas, quando improcedentes.

- 00 Elogios;

- 13 Reclamações sobre:
 - Ensino Superior;
 - Emissão de certificado;
 - Conduta de servidor;
 - Administração;
 - Ensino;
 - Assistência Estudantil;
 - Contratos;
 - Gestão de Pessoas.

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

a procedência.

- 11 Solicitações sobre:
 - Acesso à Informação;
 - Emissão de certificado;
 - Conduta de servidor;
 - Administração;
 - Ensino;
 - Assistência Estudantil;
 - Contratos;
 - Gestão de Pessoas.

Todas as solicitações foram atendidas.

- 01 Sugestão sobre:
 - Oferta, Ajuste e Matrícula de Disciplina.

A sugestão foi encaminhada à área responsável.

Percepções do Ouvidor Geral

Depois de 4 anos à frente do e-SIC (Sistema Eletrônico do Serviço de Atendimento ao Cidadão), a atribuição foi repassada ao Setor de Gestão Documental - SGD, devido a similaridades com as funções do setor. É com a sensação de dever cumprido que repasso o gerenciamento do e-SIC ao SGD, desejando sucesso e votos de estima para que o atendimento continue a alcançar as mais altas posições no ranking do Painel de Monitoramento da Lei de Acesso a Informação do Governo Federal, em tempo de resposta e grau de satisfação do usuário.

Em mais um semestre consecutivo, houve diminuição de manifestações registradas na Ouvidoria Geral, o que pode indicar que problemas recorrentes estejam sendo resolvidos de forma efetiva. As aulas foram suspensas em Março de 2020 devido a pandemia do novo Coronavírus, com previsão de retorno em Agosto de 2020, na maior parte dos *Campi*, com atividades à distancia. Nesse mesmo período, há de se ressaltar que o corpo técnico do IFMG passou a trabalhar remotamente, quando as atribuições dos setores e reuniões dos gestores passaram a ser realizadas virtualmente, em sistemas e outros meios eletrônicos, sem que o atendimento ao público interno e externo fosse interrompido ou prejudicado.

O IFMG desenvolveu várias ações de apoio ao combate ao Coronavírus, como a realização de *lives* acerca do tema, produção de álcool gel e máscara em alguns *Campi*, instituição de rede para colaboração de ações de combate à Covid-19, dentre outras. Acredito que tenha sido um semestre muito desafiador para alunos e servidores, em termos de adaptações ao trabalho e ensino remotos, além de uma série de protocolos de enfrentamento à pandemia a serem seguidos continuamente. Apesar de todas as dificuldades ainda enfrentadas, espero que possamos colher bons frutos em decorrência dos desafios superados e aprendizados adquiridos durante esse tempo tão adverso de tudo aquilo que já vivenciamos.

Belo Horizonte, 07 de agosto de 2020.



Documento assinado eletronicamente por **Andre Luis Resende, Ouvidor(a) Geral**, em 07/08/2020, às 16:40, 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 **0612042** e o código CRC **34632554**.

23208.002432/2020-86

0612042v1