



Relatório

Ouvidoria do IF Sudeste MG - 2022

Januário Fernandes Costa Neto
Ouvidor-Geral do IF Sudeste MG

SUMÁRIO

1. Introdução
2. Acolhimento à Comunidade
3. Ações Desenvolvidas
4. Atividades Administrativas e Assessoramento
5. Conclusão

1. Introdução

O presente relatório visa dar publicidade às ações desenvolvidas pela Ouvidoria Pública do IF Sudeste MG no ano de 2022, conforme determinado pela Resolução CONSU nº03/2021, que estabelece no seu artigo 57, parágrafo único, a construção do documento descritivo contendo os trabalhos realizados para posterior apresentação ao Conselho Superior.

Cumpre salientar que no ano de 2022 o IF Sudeste MG migrou a execução dos trabalhos da forma remota para presencial, o que trouxe maiores desafios no sentido das interações e desenvolvimento dos trabalhos sob essa “nova” perspectiva.

As informações apresentadas no presente relatório serão dispostas de forma a englobar a atuação da Ouvidoria em toda a instituição.

2 . Acolhimento à Comunidade

Em atenção à sua atividade fundamental, ou seja, atender às manifestações enviadas pelos cidadãos, essa Ouvidoria atuou de forma presencial, pelos canais Fala.BR, e-mail institucional da Ouvidoria, telefone e plataforma de reuniões virtuais.

Dentre as temáticas recorrentes é possível citar: fornecimento de informações, resolução de conflitos e análise de denúncias.

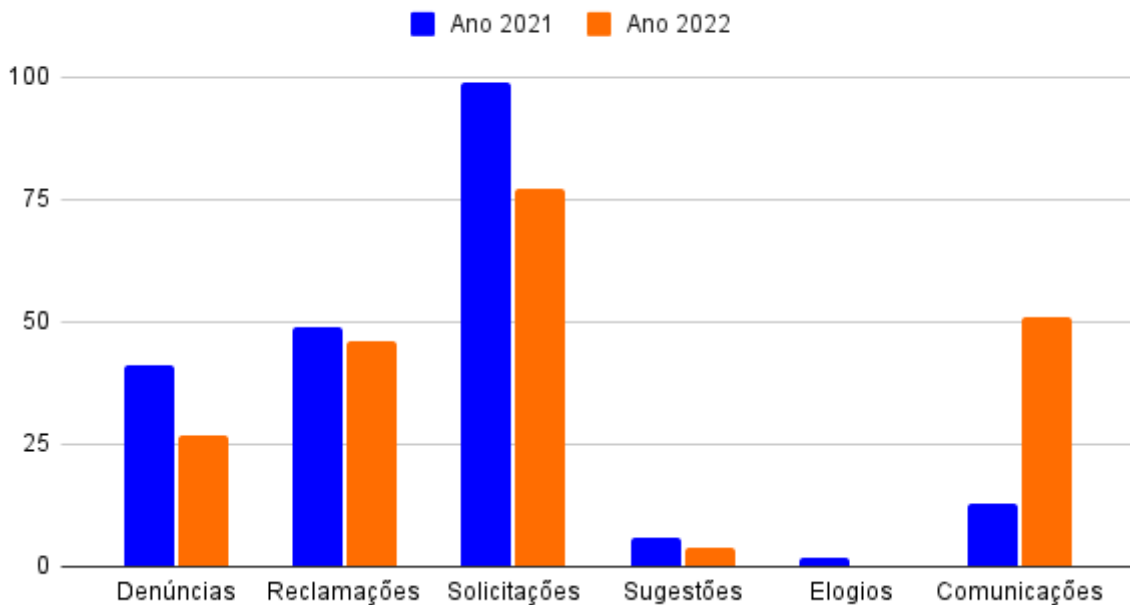
Segue o quadro de disposição das manifestações realizadas no ano de 2022 pela Ouvidoria do IF Sudeste MG, conforme Tabela 01:

	Correio	Presencial	FalaBR	E-mail	Total
Denúncias			14	13	27
Reclamações			17	29	46
Solicitações			17	60	77
Sugestões				04	04
Elogios				00	00
Comunicações			51		51
Total geral:					205

Fonte: elaborado pelo autor, 2023.

Dos dados ora dispostos, pode-se auferir que o número de manifestação no ano de 2022 teve um leve aumento ao do ano de 2021.

Manifestações: comparativo



Fonte: elaborado pelo autor, 2023.

Assim como em 2021, merecem destaque as demandas recebidas acerca do processo seletivo, inscrição e matrícula. Os principais assuntos foram a perda de prazos de recursos e pedidos de revisão, devido ao envio de documentos não condizentes com editais.

Também estiveram sob a atuação da Ouvidoria, reclamações e denúncias que versavam sobre conflitos pessoais, seja de trabalho na relação entre servidores, seja a relação docente e discente, o que mereceu a atuação de outras instâncias de controle além da Ouvidoria, como o caso da Comissão de Ética e Corregedoria.

Analisando comparativamente as manifestações do ano de 2022 com as de 2021, observa-se que o número de manifestações registradas na plataforma Fala.BR cresceu de 50 para 99, enquanto as registradas pelo e-mail caíram de 147 para 106.

Isso se deu em razão dos esforços empreendidos pelo programa de avaliação das Ouvidorias Públicas em vista a sua maturidade de atuação realizado pela OGU no ano de 2021, gerando o plano de ações inicialmente executado em 2022, onde estabelece em uma de suas ações a utilização da plataforma Fala.BR como meio principal de atendimento e tramitação das manifestações recebidas pela Ouvidoria.

Cabe a análise do ano de 2021 onde foram registradas 13 comunicações, em contraste com o ano de 2022 esse número cresceu para 51 registros. Ou seja, um aumento de quase 400%.

As comunicações são manifestações encaminhadas pela plataforma Fala.BR, onde não há a identificação do manifestante, sem possibilidade de resposta ao cidadão por questão do anonimato.

A comunicação é um instrumento controverso, considerando o “anonimato quase total”, mesmo diante da determinação constitucional que não acolhe essa prática (Art. 5º, IV). É bastante utilizado em ambientes políticos, onde conflitos e dissabores gerados pela convivência, muitas das vezes deságuam em manifestações caluniosas, recheadas de sentimentalismos que visam utilizar o órgão de fiscalização como instrumento de perseguição e constrangimento aos seus desafetos e desamores.

Ressalta-se que esse não é o caso da totalidade das manifestação que chegam por meio de comunicação, mas ainda assim, o número crescente merece atuação da instituição no sentido de fomentar a resolução de conflitos de forma pacífica, onde há foco na solução que atenda às partes, sem com isso criar maiores desdobramentos nocivos à convivência que só atrapalham a boa execução dos trabalhos.

Essa Ouvidoria segue atenta a essa atividade, buscando dar atendimento à sua atividade principal que é o fornecimento de informações aos cidadãos e busca da solução pacífica de conflitos, fornecendo fundamental apoio à organização.

3 . Ações Desenvolvidas

No ano de 2022 a Ouvidoria deu seguimento às ações de atendimento à gestão, bem como intervenções no sentido de tratamento dos conflitos levados a seu conhecimento.

Mesmo após o fim das restrições de contato pessoal, a Ouvidoria continuou utilizando de meios virtuais para realização de acolhimento das manifestações e mediação de conflitos, pois essa forma de atuação se mostrou eficaz e econômica, não necessitando o deslocamento do Ouvidor até as unidades fora da Reitoria.

Foram realizadas 28 reuniões (por meio da ferramenta *Google Meet*) de atendimentos aos cidadãos no decorrer do ano de 2022 e 16 de forma presencial. Dessas, a Ouvidoria buscou subsídios para o tratamento das demandas, bem como acolher as dificuldades dos cidadãos.

Também existiram ações no sentido da busca de soluções pacíficas de conflitos. No ano de 2022 a Ouvidoria atendeu a 09 ocorrências que necessitaram intervenção por meio da mediação, tendo sido realizadas reuniões virtuais e encontros presenciais com os envolvidos para atendimentos.

A Ouvidoria também realizou atendimentos por meio telefônico, no entanto, pela ausência de registro específico, deixa de informar aqui com a precisão devida.

Todos os processos de mediação foram exitosos, gerando a pacificação das relações, bem como o restabelecimento da confiança das partes envolvidas após acordos firmados.

4 . Atividades Administrativas e de Assessoramento

A Ouvidoria, como órgão de apoio à governança, atua em atividades de assessoramento à alta administração, além das suas próprias atividades administrativas que também demandam apresentação no relatório anual conforme visto anteriormente.

Insta destacar que a Ouvidoria assessorou diversos gestores no âmbito de sua competência (especialmente solução de conflitos), contudo, várias dessas ocasiões deram-se por meio telefônico, sem registro específico, portanto, não constam dados precisos no presente relatório.

A) Comitê assessor de Governança e Integridade do IF Sudeste MG

Após o início das atividades da nova gestão no ano de 2021, por decisão do Reitor do IF Sudeste MG, foi criado o Comitê Assessor de Governança e Integridade (Portaria GABREITORIA nº 1025/2021), que buscou dar subsídios à alta gestão da instituição acerca dos temas correlatos à governança e integridade.

Foram realizadas, aproximadamente, 03 reuniões ao longo de 2022. Durante as discussões, foi observada a necessidade de reformulação da política de integridade do IF Sudeste MG. Assim, coube a Ouvidoria a liderança do grupo de trabalho referente a essa temática.

B) Comissão Executiva do Programa de Integridade do IF Sudeste MG

Em atendimento à Resolução CONSU N° 29/2022, foi criada a Comissão Executiva do Programa de Integridade do IF Sudeste MG, que tem entre outras atribuições a confecção e execução do Plano de Integridade do IF Sudeste MG.

Foram realizadas reuniões no sentido de alinhamento de atuação dos órgãos responsáveis pelo direcionamento das ações institucionais no que tange à Integridade, bem como a confecção do Plano de Integridade do ano de 2023 que encontra-se em fase de aprovação pelos órgãos colegiados.

Desses encontros, também foi instituído fluxo de denúncias do IF Sudeste MG para melhor direcionamento e atendimento dessa modalidade de manifestação, gerando conhecimento e segurança acerca do seu trâmite.

C) Modelo da Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOUP, Avaliação da Ouvidoria Pública do IF Sudeste MG

No ano de 2022, dando continuidade ao programa de avaliação da maturidade das Ouvidorias públicas implementado pela OGU, a Ouvidoria do IF Sudeste MG deu início ao desenvolvimento das ações do seu plano de ações, elaborado em conjunto com a Pró-reitoria de Desenvolvimento Institucional.

Podem ser destacadas as ações que versaram sobre a criação do fluxo de manifestações, estudos com vista a atualizar as cartas de serviços aos Cidadãos e ações do projeto “I Ciclo de Avaliação da Gestão do IF Sudeste MG”.

Restaram ações planejadas a serem executadas, o que será replanejado para o ano de 2023.

A) I Ciclo de Avaliação da Gestão

D) I Ciclo de Avaliação da Gestão

No ano de 2022 foram iniciadas as ações do projeto “I Ciclo de Avaliação da Gestão”, onde a Ouvidoria buscou aferir as percepções das equipes dos campi (diretores sistêmicos e coordenadores), acerca dos fluxos de trabalhos desenvolvidos em conjunto com a alta gestão presente na Reitoria, tomando como questão central o cumprimento do disposto no artigo 39 do Estatuto do IF Sudeste MG, além de requisitos legais amplos, tais como a eficiência, efetividade e eficácia da atuação dos gestores do órgão central.

Assim, durante o ano de 2022, foram realizadas visitas às unidades com a finalidade de realização de entrevistas com os Diretores Gerais e demais Diretores Sistêmicos. Além disso, foi enviado questionário aos coordenadores setoriais com o fim de captar as percepções desses agentes.

O relatório deste projeto encontra-se em fase final de elaboração para posterior apresentação ao Reitor e demais Pró-reitores.

5 . Conclusão

O ano de 2022 foi marcado pelo fim do trabalho remoto e consequentes desafios que a gestão empossada no ano de 2021 teve em orientar e direcionar os trabalhos realizados na “nova” forma presencial.

No entanto, ainda existem desafios. A Ouvidoria Pública precisa tornar-se ainda mais conhecida pela comunidade externa e interna, bem como aproximar-se cada vez mais da Gestão, em busca de traduzir as necessidades dos cidadãos em melhorias na prestação pública.

Assim, elenca-se como propósitos para o ano de 2023 o aprimoramento da Ouvidoria, por meio de seu plano de ação, surgido da avaliação do modelo de maturidade elaborado pela CGU, campanhas de difusão das atribuições da unidade e liderança das ações do plano de integridade pública do IF Sudeste MG.

