



**INSTITUTO FEDERAL**  
Sudeste de Minas Gerais



2016 - 2018

# Relatório de Atividades

**Januário Fernandes Costa Neto**

**Ouvidor-Geral**



# SUMÁRIO

<b>Introdução</b> .....	02
<b>1) Acolhimento à Comunidade (dados dos atendimentos)</b> .....	02
A) Ano de 2016 .....	02
B) Ano de 2017 .....	03
C) Ano de 2018 .....	06
<b>2) Ações Desenvolvidas</b> .....	11
A) Projeto Ouvidoria Itinerante .....	11
B) Projeto Primeiros passos para solução pacífica de conflitos ..	16
C) Mediação de conflitos: avançando e desenvolvendo relações saudáveis (curso) .....	17
D) Ciclo de Palestras - Ética, Relações de Trabalho e Saúde Mental .....	23
<b>3) Participação em Eventos</b> .....	24
<b>4) Participação em Comissões</b> .....	24
<b>5) Trabalhos Publicados</b> .....	25
<b>6) Outras Ações</b> .....	25
<b>Considerações Finais</b> .....	26



## Introdução

O presente relatório apresenta as ações realizadas na gestão 2016-2018 da Ouvidoria Geral do IF Sudeste MG.

O principal objetivo desta gestão foi divulgar as possibilidades da Ouvidoria, fazer saber à comunidade que existe um meio institucional de contato para as mais variadas manifestações.

É certo que o pouco tempo de mandato não mudou radicalmente o entendimento da comunidade, mas espera-se que, ao menos, uma nova ideia tenha surgido; que novos passos sejam dados com direção à ampla participação, solução pacífica de conflitos e, principalmente, aumento da confiança e empatia.

## 1) Acolhimento à Comunidade (dados dos atendimentos)

Atendendo à sua razão de existência, ou seja, o atendimento das manifestações oriundas dos cidadãos, a Ouvidoria do IF Sudeste MG conta com Agentes de Ouvidoria lotados nos Campi da Instituição sob a coordenação da Ouvidoria Geral, presente na Reitoria, com vistas a facilitar a captação de demanda. Dessa forma, os atendimentos se dão por meio presencial, e-mail, telefônico e via sistema E-OUV, o qual o IF Sudeste MG é signatário desde novembro de 2016.

### A) Ano de 2016

Em agosto de 2016 teve início o mandato que se encerra agora. Tratou-se de um período de adaptação, inclusive de controles relacionados à recepção de demandas. Portanto, os dados apresentados não envolvem apenas a percepção da gestão que se encerra acerca do que deve ou não ser contabilizado:

Quadro demonstrativo das Manifestações Encaminhadas à Ouvidoria Consolidado - 2016

Canal de Comunicação		Correspondência	Presencial	Site	E-mail	Total
Denúncias	Em tramitação solucionadas		2		5	0
	<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>7</b>
	Em tramitação solucionadas		14	3	45	62
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>14</b>	<b>3</b>	<b>45</b>	<b>62</b>	
Solicitações	Em tramitação solucionadas		10	1	65	76
	<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>1</b>	<b>65</b>	<b>76</b>
	Em tramitação acatadas		9		9	18
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>9</b>	<b>18</b>	
Elogios	Em tramitação Registrados		10		10	20
	<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>20</b>
	Em tramitação Atendidas					0
<b>Total Geral</b>	<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>45</b>	<b>4</b>	<b>134</b>	<b>183</b>



## B) Ano de 2017

No ano de 2017 as disposições das manifestações ocorreram conforma as tabelas a seguir:

### Dados das manifestações recebidas pela Ouvidoria (geral) consolidado

Quadro demonstrativo das Manifestações Encaminhadas à Ouvidoria - 2017

Canal de Comunicação		Correspondência	Presencial	Site	E-mail	Total	Varição %
Denúncias	Em tramitação solucionadas			6	9	15	
	<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>9</b>	<b>15</b>	
Reclamações	Em tramitação solucionadas		6	12	53	71	
	<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>12</b>	<b>53</b>	<b>71</b>	
Solicitações	Em tramitação solucionadas		2		71	73	
	<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>71</b>	<b>73</b>	
Sugestões	Em tramitação acatadas				11	11	
	<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	
Elogios	Em tramitação Registrados				9	9	
	<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	
Total Geral	Em tramitação Atendidas					0	
	<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>18</b>	<b>153</b>	<b>179</b>	

### Dados das manifestações recebidas pela Ouvidoria Campus Barbacena

Quadro demonstrativo das Manifestações Encaminhadas à Ouvidoria - 2017

Canal de Comunicação		Correspondência	Presencial	Site	E-mail	Total	Varição %
Denúncias	Em tramitação solucionadas				3	3	
	<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	
Reclamações	Em tramitação solucionadas				4	4	
	<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	
Solicitações	Em tramitação solucionadas				6	6	
	<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	
Sugestões	Em tramitação acatadas				1	1	
	<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	
Elogios	Em tramitação Registrados					0	
	<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
Total Geral	Em tramitação Atendidas					0	
	<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>14</b>	<b>14</b>	



## Dados das manifestações recebidas pela Ouvidoria Campus Juiz de Fora

Quadro demonstrativo das Manifestações Encaminhadas à Ouvidoria - 2017

Canal de Comunicação		Correspondência	Presencial	Site	E-mail	Total	Variação %
Denúncias	Em tramitação solucionadas				3	0	
	<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	
Reclamações	Em tramitação solucionadas				15	15	
	<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	
Solicitações	Em tramitação solucionadas				27	27	
	<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>27</b>	<b>27</b>	
Sugestões	Em tramitação acatadas				0	0	
	<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
Elogios	Em tramitação Registrados				3	3	
	<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	
Total Geral	Em tramitação Atendidas				0	0	
	<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>48</b>	<b>48</b>	

## Dados das manifestações recebidas pela Ouvidoria Campus Muriaé

Quadro demonstrativo das Manifestações Encaminhadas à Ouvidoria - 2017

Canal de Comunicação		Correspondência	Presencial	Site	E-mail	Total	Variação %
Denúncias	Em tramitação solucionadas				1	0	
	<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	
Reclamações	Em tramitação solucionadas				4	4	
	<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	
Solicitações	Em tramitação solucionadas				5	5	
	<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	
Sugestões	Em tramitação acatadas				1	1	
	<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	
Elogios	Em tramitação Registrados				0	0	
	<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
Total Geral	Em tramitação Atendidas				0	0	
	<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	



### Dados das manifestações recebidas pela Ouvidoria Campus Rio Pomba

**Quadro demonstrativo das Manifestações Encaminhadas à Ouvidoria - 2017**

Canal de Comunicação		Correspondência	Presencial	Site	E-mail	Total	Variação %
Denúncias	Em tramitação solucionadas				0	0	
	<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
Reclamações	Em tramitação solucionadas				9	9	
	<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	
Solicitações	Em tramitação solucionadas				1	1	
	<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	
Sugestões	Em tramitação acatadas				0	0	
	<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
Elogios	Em tramitação Registrados				0	0	
	<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
Total Geral	Em tramitação Atendidas				0	0	
	<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	

### Dados das manifestações recebidas pela Ouvidoria Campus Santos Dumont

**Quadro demonstrativo das Manifestações Encaminhadas à Ouvidoria - 2017**

Canal de Comunicação		Correspondência	Presencial	Site	E-mail	Total	Variação %
Denúncias	Em tramitação solucionadas				0	0	
	<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
Reclamações	Em tramitação solucionadas				2	2	
	<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	
Solicitações	Em tramitação solucionadas				3	3	
	<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	
Sugestões	Em tramitação acatadas				0	0	
	<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
Elogios	Em tramitação Registrados				0	0	
	<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
Total Geral	Em tramitação Atendidas				0	0	
	<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	



## Dados das manifestações recebidas pela Ouvidoria Campus São João Del Rey

Quadro demonstrativo das Manifestações Encaminhadas à Ouvidoria - 2017

Canal de Comunicação		Correspondência	Presencial	Site	E-mail	Total	Variação %
Denúncias	Em tramitação solucionadas					0	
	<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
Reclamações	Em tramitação solucionadas				15	15	
	<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	
Solicitações	Em tramitação solucionadas				20	20	
	<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	
Sugestões	Em tramitação acatadas				6	6	
	<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	
Elogios	Em tramitação Registrados				6	6	
	<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	
Total Geral	Em tramitação Atendidas				0	0	
	<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>47</b>	<b>47</b>	

## Dados das manifestações recebidas pela Ouvidoria Reitoria

Quadro demonstrativo das Manifestações Encaminhadas à Ouvidoria - 2017

Canal de Comunicação		Correspondência	Presencial	Site	E-mail	Total	Variação %
Denúncias	Em tramitação solucionadas			6	2	0	
	<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	
Reclamações	Em tramitação solucionadas	6	12		4	22	
	<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>12</b>	<b>4</b>	<b>22</b>	
Solicitações	Em tramitação solucionadas	2			9	11	
	<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>9</b>	<b>11</b>	
Sugestões	Em tramitação acatadas				3	3	
	<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	
Elogios	Em tramitação Registrados				0	0	
	<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
Total Geral	Em tramitação Atendidas				0	0	
	<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>44</b>	

Importante ressaltar que os Campi Manhuaçu, Bom sucesso, Ubá, Cataguases e Rio Pomba ainda não contam com Agentes de Ouvidoria, sendo as manifestações provenientes tratadas pela Ouvidoria Geral na Reitoria.

## C) Ano de 2018

No ano de 2018 manteve-se a mesma estrutura organizacional da Ouvidoria do IF Sudeste MG, com as seguintes manifestações recebidas até o mês de agosto:



### Dados das manifestações recebidas pela Ouvidoria Consolidado

Quadro demonstrativo das Manifestações Encaminhadas à Ouvidoria - 2018

Canal de Comunicação		Correspondência	Presencial	Site	E-mail	Total	Variação %
Denúncias	Em tramitação solucionadas			3	5	0	
	<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>8</b>	
Reclamações	Em tramitação solucionadas		3	18	62	83	
	<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>18</b>	<b>62</b>	<b>83</b>	
Solicitações	Em tramitação solucionadas		1	8	41	50	
	<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>42</b>	<b>51</b>	
Sugestões	Em tramitação acatadas			1	5	6	
	<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	
Elogios	Em tramitação Registrados				5	5	
	<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	
Total Geral	Em tramitação Atendidas					0	
	<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>30</b>	<b>119</b>	<b>153</b>	

### Dados das manifestações recebidas pela Ouvidoria Campus Barbacena

Quadro demonstrativo das Manifestações Encaminhadas à Ouvidoria - 2018

Canal de Comunicação		Correspondência	Presencial	Site	E-mail	Total	Variação %
Denúncias	Em tramitação solucionadas				1	0	
	<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
Reclamações	Em tramitação solucionadas				17	17	
	<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>17</b>	<b>17</b>	
Solicitações	Em tramitação solucionadas				11	11	
	<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	
Sugestões	Em tramitação acatadas				1	1	
	<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	
Elogios	Em tramitação Registrados					0	
	<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
Total Geral	Em tramitação Atendidas					0	
	<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>29</b>	<b>29</b>	



## Dados das manifestações recebidas pela Ouvidoria Campus Juiz de Fora

Quadro demonstrativo das Manifestações Encaminhadas à Ouvidoria - 2018

Canal de Comunicação		Correspondência	Presencial	Site	E-mail	Total	Varição %
Denúncias	Em tramitação solucionadas				2	0	
	<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	
Reclamações	Em tramitação solucionadas		3		13	0	
	<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>13</b>	<b>16</b>	
Solicitações	Em tramitação solucionadas		1		8	0	
	<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	
Sugestões	Em tramitação acatadas				1	0	
	<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	
Elogios	Em tramitação Registrados				2	0	
	<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	
Total Geral	Em tramitação Atendidas					0	
	<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>26</b>	<b>30</b>	

## Dados das manifestações recebidas pela Ouvidoria Campus Rio Pomba

Quadro demonstrativo das Manifestações Encaminhadas à Ouvidoria - 2018

Canal de Comunicação		Correspondência	Presencial	Site	E-mail	Total	Varição %
Denúncias	Em tramitação solucionadas					0	
	<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
Reclamações	Em tramitação solucionadas				2	0	
	<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	
Solicitações	Em tramitação solucionadas					0	
	<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
Sugestões	Em tramitação acatadas					0	
	<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
Elogios	Em tramitação Registrados					0	
	<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
Total Geral	Em tramitação Atendidas					0	
	<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	



## Dados das manifestações recebidas pela Ouvidoria Campus Santos Dumont

Quadro demonstrativo das Manifestações Encaminhadas à Ouvidoria - 2018

Canal de Comunicação		Correspondência	Presencial	Site	E-mail	Total	Variação %
Denúncias	Em tramitação solucionadas					0	
	<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
Reclamações	Em tramitação solucionadas				2	2	
	<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	
Solicitações	Em tramitação solucionadas				2	2	
	<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	
Sugestões	Em tramitação acatadas				0	0	
	<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
Elogios	Em tramitação Registrados				0	0	
	<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
Total Geral	Em tramitação Atendidas				0	0	
	<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	

## Dados das manifestações recebidas pela Ouvidoria Campus São João Del Rey

Quadro demonstrativo das Manifestações Encaminhadas à Ouvidoria Campus São João Del Rey - 2018

Canal de Comunicação		Correspondência	Presencial	Site	E-mail	Total	Variação %
Denúncias	Em tramitação solucionadas					0	
	<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
Reclamações	Em tramitação solucionadas				12	12	
	<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	
Solicitações	Em tramitação solucionadas				6	6	
	<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	
Sugestões	Em tramitação acatadas				2	2	
	<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	
Elogios	Em tramitação Registrados				3	3	
	<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	
Total Geral	Em tramitação Atendidas				0	0	
	<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>23</b>	<b>23</b>	



## Dados das manifestações recebidas pela Ouvidoria Campus Muriaé

Quadro demonstrativo das Manifestações Encaminhadas à Ouvidoria - 2018

Canal de Comunicação		Correspondência	Presencial	Site	E-mail	Total	Variação %
Denúncias	Em tramitação solucionadas					0	
	<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
Reclamações	Em tramitação solucionadas				2	2	
	<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	
Solicitações	Em tramitação solucionadas				4	4	
	<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	
Sugestões	Em tramitação acatadas				0	0	
	<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
Elogios	Em tramitação Registrados				0	0	
	<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
Total Geral	Em tramitação Atendidas				0	0	
	<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	

## Dados das manifestações recebidas pela Ouvidoria Reitoria

Quadro demonstrativo das Manifestações Encaminhadas à Ouvidoria Reitoria - 2018

Canal de Comunicação		Correspondência	Presencial	Site	E-mail	Total	Variação %
Denúncias	Em tramitação solucionadas			3	2	0	
	<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	
Reclamações	Em tramitação solucionadas			18	14	0	
	<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>18</b>	<b>14</b>	<b>32</b>	
Solicitações	Em tramitação solucionadas			8	10	1	
	<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>11</b>	<b>19</b>	
Sugestões	Em tramitação acatadas			1	1	0	
	<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	
Elogios	Em tramitação Registrados				0	0	
	<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
Total Geral	Em tramitação Atendidas				0	0	
	<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>30</b>	<b>28</b>	<b>58</b>	

Observando os dados apresentados é importante destacar que, enquanto em 2017 o total de manifestações foi de 179, no primeiro semestre de 2018 foram 139, ou seja, 77% do valor total do ano anterior. Nesse sentido, é esperado quase o dobro das manifestações ocorridas no ano anterior para 2018.

## 2) Ações Desenvolvidas

No decorrer do mandato, esse Ouvidor constatou uma série de situações que poderiam ser mitigadas em prol da diminuição a espiral do conflito e consequentemente a insatisfação da comunidade acadêmica.

Essa condição, uma vez compartilhada com representantes de outros órgãos institucionais, que também acompanham insatisfações e conflitos, foi também identificada. Assim, unindo forças para o trabalho em conjunto, estabeleceram as ações que são demonstradas a seguir.

Também foi alvo de análise a baixa participação que a comunidade demonstrava quanto ao uso do canal da Ouvidoria, sendo necessária a criação de um programa para promover e chamar os cidadãos a participar dos processos institucionais.

### A) Projeto Ouvidoria Itinerante

A necessidade de se estabelecer um programa voltado para o incentivo à participação social por meio da Ouvidoria surgiu pela constatação do baixo número de manifestações realizados no ano de 2016. Esse fato, aliado a percepção do Ouvidor de que existia carência quanto à falta de conhecimento de como se atua uma ouvidoria, fez com que o Projeto fosse elaborado.

Além da Ouvidoria Pública, outros canais de comunicação também foram divulgados por meio das Palestras, como o SIC e a Auditoria Interna. Assim, tratou-se de esclarecer aos participantes sobre o número variado de instrumentos de manifestação e busca de informações que estão disponíveis aos Cidadãos.

O projeto Ouvidoria Itinerante se deu por meio do deslocamento do Ouvidor Geral para os Campi da autarquia realizando palestras de divulgação para a comunidade, reunião com os Gestores para promoção e esclarecimentos quanto a atividade da Ouvidoria Pública e atendimento presencial aos cidadãos que optarem por esse meio de manifestação.

Baseia-se em três objetivos básicos:

VALORIZAÇÃO DA  
CIDADANIA

APERFEIÇOAMENTO  
DA GESTÃO

MEDIAÇÃO DAS RELAÇÕES  
ESTADO- CIDADÃO

Para atingimento dessas metas, buscaram-se as seguintes formas de atuação:

➤ **Da Palestra:**

A Palestra é efetuada nos Auditórios dos Campi, com a presença de toda a comunidade acadêmica que se interesse, permitindo ao Ouvidor Geral conceituar o que vem a ser uma Ouvidoria Pública e as possibilidades de manifestação que podem ser submetidas a ela.

Nesse sentido, informações importantes como o direito atinente a cada cidadão de se manifestar junto à Administração Pública, descrever outros canais de comunicação, cobrar e acompanhar o cumprimento de serviços, atuação da Ouvidoria na resolução pacífica dos conflitos, sigilo quanto a pessoa do manifestante bem como os dados das manifestações recebidas pela Ouvidoria, são relatados de maneira que o Cidadão compreenda que por trás do Órgão abstrato (Ouvidoria), existe a pessoa do Ouvidor, aquele que dará tratamento a seu pleito.

Assim, criando maior afinidade pela presença física do Ouvidor, o Cidadão se sente mais a vontade de se manifestar junto a Instituição.

Interessante frisar que após as palestras, os Cidadãos buscavam mais informações acerca dos trabalhos desenvolvidos pela Ouvidoria e relatavam desconhecimento desses canais de comunicação e até mesmo do próprio direito em obter respostas às suas manifestações junto ao poder Público.

Ou seja, a percepção inicial da falta de conhecimento gerar o baixo número de manifestações foi comprovada no dia a dia dos eventos em cada Campus da Autarquia. Aliado a isso, de extrema importância a figura presencial do Ouvidor junto à comunidade na criação de laços mais estreitos, aumentando a confiança no trabalho realizado.

➤ **Das Reuniões com os Gestores dos Campi:**

Da mesma forma que acontece nas palestras, essa iniciativa teve o objetivo de esclarecer aos membros do corpo diretivo dos Campi sobre os direitos que os cidadãos têm de se manifestarem e terem resposta aos seus questionamentos.

Dessa forma, voltado para a busca de abertura de diálogo, foram pontuadas as vantagens que o controle social exercido por meio da Ouvidoria pode trazer no sentido do aprimoramento das ações da gestão, bem como no alcance dos seus objetivos. Atenua-se o





**INSTITUTO FEDERAL**  
Sudeste de Minas Gerais



aspecto inquisitivo da Ouvidoria como órgão de controle, fazendo com que o Gestor a entenda como instrumento de gestão e melhoria dos serviços prestados.

### ➤ **Atendimento Presencial aos Cidadãos:**

O projeto também contou com a possibilidade do Cidadão se manifestar presencialmente. Essa modalidade de atuação permite maior proximidade entre Ouvidor e Cidadão no atendimento das manifestações.

Por vezes, as manifestações realizadas para a Ouvidoria versam sobre temas de bastante significância para o demandante, fazendo com que ele tenha receio em procurar a Administração, seja por medo de possíveis retaliações, seja por descrença em ter sua manifestação resolvida.

**MITOS X VERDADES**  
SOBRE A



**Você possui um instrumento a seu favor e  
provavelmente não sabia.  
Venha se informar!**

Assim, cumpre importante função na “quebra” de temeridades e ideias errôneas quanto a atividade da Ouvidoria Pública.

Seus principais objetivos podem ser descritos como:

- a) promover a aproximação entre a comunidade acadêmica e os setores do IF Sudeste MG que desenvolvem a transparência pública;
- b) elucidar acerca das funções de cada setor;
- c) fortalecer o controle social efetuado pelo cidadão e conscientizar o público interno da importância do tema;
- d) encorajá-los a participar e colaborar.

### ➤ **Histórico da implementação**

Aprovado pelo Magnífico Reitor, o projeto começou a ser implementado pelo Campus mais próximo, qual seja, o situado na cidade de Juiz de Fora. Dessa forma, os ajustes iniciais quanto a divulgação e disposição dos temas junto à comunidade acadêmica foram realizados.

Tendo como disposição a realização de Palestras, reunião com os gestores e disponibilidade de atendimento ao cidadão, o Projeto foi desenvolvido de modo que o Ouvidor Geral passasse três dias em cada Unidade de maior tamanho e dois dias nas Unidades menores. Assim, no primeiro dia foram realizadas no mínimo duas palestras e nos dias seguintes as reuniões e atendimentos.

O período de divulgação teve como responsáveis os setores de comunicação da Reitoria e respectivos Campus, bem como os Agentes de Ouvidoria presentes nas unidades. Contou com chamada pública nos sites institucionais, afixação de cartazes informativos e

envio de e-mails aos servidores e alunos para conhecimento.

O calendário de atividades foi:

<b>Campus</b>	<b>Período de divulgação</b>	<b>Palestras</b>	<b>Atendimento</b>
Barbacena	De 11/09/2017 a 15/09/2017	18/09/2017	19/09/2017 e 20/09/2017
Juiz de Fora	De 29/05/2017 a 02/06/2017	05/06/2017	06/06/2017 e 07/06/2017
Muriaé	De 07/08/2017 a 11/08/2017	14/08/2017	15/08/2017 e 16/08/2017
Rio Pomba	De 12/06/2017 a 16/06/2017	19/06/2017	20/06/2017 e 21/06/2017
Santos Dumont	De 14/08/2017 a 18/08/2017	21/08/2017	22/08/2017 e 23/08/2017
São João Del Rey	De 21/08/2017 a 25/08/2017	28/08/2017	29/08/2017 e 30/08/2017
Bom Sucesso	De 18/09/2017 a 22/09/2017	25/09/2017	26/09/2017

Na execução das atividades, o presente Projeto contou com o número que de participantes nas palestras e atendimentos presenciais que segue:

<b>Campus</b>	<b>Nº de Participantes</b>	<b>Atendimentos</b>
Juiz de fora	20	4
Rio pomba	22	3
Muriaé	246	1
Santos Dumont	106	2
São João Del-Rei	71	0
Barbacena	122	5
Bom Sucesso	76	2

Conforme inicialmente previsto, o custo para realização do projeto permeou basicamente no deslocamento do Ouvidor Geral e confecção dos materiais de divulgação, totalizando assim o custo médio de R\$1.500,00, além do aproveitamento das estruturas existentes de transporte. Demonstrando baixíssimo custo de implementação e possibilidade de reaplicação devido o fato de a cada semestre o quadro social da Instituição ser renovado com o ingresso de novos alunos.

Na maioria dos Campi foi reservado espaço especial para a fala do Ouvidor, entretanto, em um caso esta ocorreu na Semana Acadêmica dos cursos. As falas ocorreram em mais de um turno, com duração média de 35 minutos, além do período para questionamentos e interação com a plateia.

Tratou-se de projeto pioneiro em âmbito do IF Sudeste MG e, como já mencionado, nessa primeira edição, foi encontrado um cenário de pouquíssimo conhecimento acerca do direito ao acesso à Administração Pública. Assim, o processo de conscientização da comunidade passou a ser o mote principal do trabalho desenvolvido.



### ➤ **Relevância da prática**

A “Ouvidoria Itinerante” é uma prática inovadora em relação ao contexto do IF Sudeste MG. Nos anos anteriores, a Ouvidoria permaneceu enclausurada em seu ambiente junto à Reitoria, com contatos virtuais, exclusivos por e-mail. Permanecendo pouquíssimo conhecida e, por consequência, atuante.

Assim, a implantação de um evento que movimentava o setor para cada um dos campi, aproxima a comunidade da Gestão e oferece uma alternativa para a solução de conflitos. Também tem o diferencial de abordar os três objetivos da Ouvidoria, divulgando-a, esclarecendo sobre o uso e atuação, bem como sobre o E-SIC; alertando e conscientizando a Gestão sobre o tema e colocando-o como relevante e necessário para a melhoria da prestação pública; e, finalmente, acolhendo presencialmente as demandas da comunidade, fortalecendo a confiança e transparência.

A ação pode ser considerada econômica. Como se relatou, o deslocamento pessoal do Ouvidor Geral implicou em uma despesa menor que mil e quinhentos reais. Valor diminuto para alcançar mais de 500 pessoas diretamente e, estimasse, mais que o triplo, pelos momentos de divulgação, presença de representantes dos diretórios acadêmicos, e o repasse “boa a boca”. Assim, a prática se mostrou eficiente, do ponto de vista custo-benefício.

A implementação da prática tem como resultado imediato o aumento da confiança na Administração, como capaz de resolver as questões que lhe envolvem. Além disso, já foi possível recolher informações acerca de ansiedades da comunidade, como, por exemplo, a necessidade de amparo maior da Reitoria junto aos Campi avançados, referente à assistência estudantil, bem como encaminhamentos para a auditoria interna, de temas que merecem uma análise mais efetiva do controle realizado.

No que se refere aos gestores locais, foi possível aumentar o conhecimento sobre o sentido do trabalho do ouvidor, bem como promoveu-se verdadeira aproximação, fazendo entender que não se trata de trabalho inquisitorial e sim de resolução pacífica de conflitos e melhoria dos procedimentos e ações de gestão.



Assim, providos de maior capacidade de visualização dos problemas internos, bem como a disponibilidade de profissional para auxiliar, a parceria Ouvidoria e CAS deram mais alguns passos no tema.

## **C) Mediação de conflitos: avançando e desenvolvendo relações saudáveis (curso)**

### **➤ Introdução**

Este projeto inseriu-se no decorrer do processo iniciado em 2017, em que se pretende trazer à Administração Pública conhecimentos e técnicas para a melhoria das relações internas, de forma a melhorar o ambiente organizacional e proporcionar evolução a partir do aproveitamento da parte positiva que um conflito pode trazer. Trata-se de um projeto desenvolvido em parceria entre a Ouvidoria e Coordenação de Assistência ao Servidor.

Em 2017 realizou-se o curso “Primeiros Passos para a Mediação de Conflitos”, momento em que se pretendeu despertar o gestor público, especialmente da cúpula institucional, para a necessidade de perceber e tratar os conflitos. Entretanto, aquele foi, como o próprio nome diz, apenas o primeiro passo. Há que se adentrar pelas técnicas da mediação, angariando técnicas próprias para a solução destes impasses de forma a proporcionar avanço e edificação institucional. Neste sentido, novamente renova-se a parceria entre a UFJF e o IF Sudeste MG, aproveitando-se a expertise que a primeira possui no tema, destacadamente com experiências exitosas na área jurídica.

### **➤ Justificativa**

A atividade de ouvidoria está centrada em alguns pilares básicos, entre estes se encontra a pacificação dos conflitos, a promoção da solução das controvérsias por meio da mediação, no uso do dever de autocontrole da Administração e da busca pela eficiência administrativa. Este dever são só decorre da prática do cargo, como está prevista na própria legislação:

Art. 13. As ouvidorias terão como atribuições precípuas, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:

I - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;

II - acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade; III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;

IV - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;

V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;

VI - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as

manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula; e  
VII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes (1).

Assim, a lei coloca a Ouvidoria como o ponto central desta busca. No entanto, é evidente que não se trata de um conhecimento a ser adquirido e praticado apenas pelo Ouvidor, ao contrário, sabe-se que cabe a toda a Administração Pública o dever de aperfeiçoar a prestação de serviços e o andamento dos processos. Este objetivo pode não ocorrer pela falta das técnicas e instrumentos para lidar com os conflitos, que ocorrem constantemente, visto que são parte da própria natureza humana.

A Coordenação de Assistência ao Servidor (CAS), vinculada à Diretoria de Gestão de Pessoas é responsável, segundo o Regimento Interno da Reitoria, por desenvolver programas que assegurem a melhoria de vida e da saúde dos servidores e propiciar maior integração dos servidores ao ambiente de trabalho. Assim, desenvolve ações que visam valorizar as vivências dos servidores, em uma perspectiva de promoção da saúde, bem-estar e qualidade de vida no trabalho.

Seu trabalho se pauta no atendimento à Política de Atenção à Saúde e Segurança do Trabalho do Servidor Público Federal – PASS (Decreto nº 6833, de 29/04/2009) (2) e demais iniciativas, no que se refere a ações de vigilância, promoção e assistência à saúde do servidor, fundamentadas no conhecimento multidisciplinar e na participação dos servidores em todas as fases do processo de intervenção nos ambientes, para melhor entender a relação saúde-trabalho. Além disso, executa suas atividades de modo a atender à Política Institucional de Promoção à Saúde e Qualidade de Vida (3). A promoção à saúde do servidor, de acordo com a Portaria Normativa nº 3 de 7 de maio de 2010 é:

(...) o conjunto de ações dirigidas à saúde do servidor, por meio da ampliação do conhecimento da relação saúde-doença e trabalho e objetiva o desenvolvimento de práticas de gestão, de atitudes e de comportamentos que contribuam para a proteção da saúde no âmbito individual e coletivo. Tem como principal objetivo o desenvolvimento de práticas de gestão, de atitudes e de comportamentos que contribuam para a proteção da saúde no âmbito individual e coletivo (4)

Em pesquisa realizada pela equipe da CAS (5), verificou-se que uma das avaliações mais negativas em termos do grau de satisfação dos servidores do IF Sudeste MG foi a que se refere ao “Diálogo e comunicação na instituição”, o que mostra que se faz necessário pensar em estratégias que promovam uma comunicação mais saudável entre os trabalhadores.

Assim, observa-se que um projeto de capacitação em mediação de conflito se configura como uma ação promotora de saúde, e se faz importante para a instituição no sentido de auxiliar na promoção de práticas de gestão, atitudes e comportamentos mais humanizados e éticos.

Ressalta-se que este projeto se enquadra como uma ação característica do eixo Política Organizacional da Portaria –R nº 040/2017, que institui a Política de Promoção à Saúde e Qualidade de Vida no Trabalho no âmbito do IF Sudeste MG.

Portanto, é possível afirmar que dentre as capacidades para o exercício da função pública está a aquisição de conhecimentos sobre mediação de conflitos. E assim sendo, é um tema relevante nos termos do Decreto 5.707/06 e passível de ser apoiado como uma capacitação institucional.

### ➤ **Proposta**

A proposta foi a realização de um curso de capacitação em mediação de conflitos de 40 horas, com o seguinte conteúdo:

#### **A - Conteúdo Programático**

- Panorama histórico dos métodos consensuais de solução de conflitos.
- Acesso à justiça, mudança de mentalidade (quebra de paradigma). Cultura da paz e métodos de solução de conflitos. Autocomposição e heterocomposição. Prisma (ou espectro) de processos de resolução de disputas: negociação, conciliação, mediação, arbitragem, processo judicial, processos híbridos.
- Teoria da Comunicação. Comunicação verbal e não verbal. Escuta ativa. Interdisciplinaridade. Moderna Teoria do Conflito. Conceito e estrutura. Aspectos objetivos e subjetivos.
- Negociação. conceito: integração e distribuição do valor das negociações. Técnicas básicas de negociação (a barganha de posições; a separação de pessoas de problemas; concentração em interesses; desenvolvimento de opções de ganho mútuo; critérios objetivos; melhor alternativa para acordos negociados). Outras técnicas (estratégias de estabelecimento de rapport; transformação de adversários em parceiros; recontextualização, formas de perguntas, escuta ativa, produção de opção, teste de realidade ou reflexão, recontextualização, identificação das propostas implícitas, afago, escuta ativa, espelhamento, produção de opção).
- Conceito. Escolas (Harvard e Transformativa). Judicial e extrajudicial, prévia e incidental; etapas – pré-mediação e mediação propriamente dita (acolhida, declaração inicial das partes, planejamento, esclarecimentos dos interesses ocultos e negociação do acordo).
- Formalização do acordo. Dados essenciais (qualificação das partes, número de identificação, natureza do conflito). Redação do acordo: requisitos mínimos e exequibilidade. Etapas (planejamento da sessão, apresentação ou abertura, esclarecimentos ou investigação das propostas das partes, criação de opções, escolha da opção, lavratura do acordo).
- Ética de mediadores. O terceiro facilitador: funções, postura, atribuições, limites de atuação.



#### Bibliografia do curso

DEUTSCH, Morton. *The Resolution of Conflict: Constructive and Destructive Processes*. New Haven and London, 1973: Yale University Press. (versão em português).

FISHER, Roger, URY, William e PATTON, Bruce; *Como chegar ao sim: a Negociação de acordos sem concessões*. Rio de Janeiro: Imago, 2005.

KRZNARIC, Roman; *O Poder da Empatia: a arte de se colocar no lugar do outro para transformar o mundo*. Rio de Janeiro: Zahar, 2015.

MOORE, Christopher W. *O processo de mediação: estratégias práticas para a resolução de conflitos*. Porto Alegre: Artmed, 1998.

ROGERS, Carl R. *Tornar-se pessoa*. São Paulo: Martins Fontes, 2009. SUSSKIND, Richard Obe. *The end of lawyers*. Oxford: OUP Oxford, 2008.

#### **B - Textos**

2.1 - O poder da empatia (hábito 4). Krznaric.

2.2 – Moderna teoria do conflito. Deutsch.

2.3 – Como chegar ao sim. Fisher.

2.4 – Tornar-se pessoa. Rogers.

2.5 – O processo de mediação. Moore.

#### **C – Vídeos**

3.1 – Bridge.

3.2 – Validation.

3.3 - Simpatia e empatia.

3.4 - Tarja Branca.

3.5 - *The monkey business illusion*.

3.6 - Fiat 147.

#### **D – Dinâmicas**

Palito e bola de soprar

Casos práticos (simulações).

Este curso seria voltado, em um primeiro momento, para os psicólogos, representantes da Gestão de Pessoas, Agentes de Ouvidoria e Diretores de Ensino.

O curso será ministrado pelo professor da UFJF, Fernando Guilhon, que possui graduação em Direito pela Universidade Federal de Juiz de Fora (1996) e mestrado em Direito pela Universidade Federal de Minas Gerais (2001). Atuando principalmente nos seguintes temas: Direito Coletivo e Processo do Trabalho, Mediação e Empresas Juniores. O professor recebeu prêmio do Conselho Nacional de Justiça pela instituição de um centro de mediação no escritório escola da Universidade (Dialogar).

#### ➤ **Resultados esperados**

Esperava-se capacitar gestores e demais servidores participantes para atuarem como mediadores em seus ambientes de trabalho, de modo que possam gerir conflitos de forma pacífica e identificarem melhores soluções para os problemas apresentados. Como resultado, pode-se alcançar a melhoria dos ambientes e processos de trabalho, do clima

organizacional, promovendo o aumento da motivação e satisfação dos servidores com o trabalho, através da valorização de relações saudáveis e bem-estar na instituição. Consequentemente, esta ação pode vir a impactar na diminuição dos afastamentos por motivo de saúde, dos índices de absenteísmo e presenteísmo no trabalho.

### ➤ Referências

(1)BRASIL. Lei 13.460/2017. Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Disponível em:<[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2017/lei/L13460.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/L13460.htm)>. Acesso em: 25 de mar. 2018.

(2)BRASIL. Decreto nº 6.833, de 29 de abril de 2009. Institui o Subsistema Integrado de Atenção à Saúde do Servidor – SIASS e o Comitê Gestor de Atenção à Saúde do Servidor. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2007-2010/2009/decreto/d6833.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2009/decreto/d6833.htm)>. Acesso em: 25 mar. 2018.

(3)IF SUDESTE MG. Portaria-R nº 040/2017, de 16 de janeiro de 2017. Institui a Política de Promoção à Saúde e Qualidade de Vida no Trabalho no âmbito do IF SudesteMG e o Programa de Promoção à Saúde e Qualidade de Vida no Trabalho do IF Sudeste MG.

(4)BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Portaria nº 03 de 07 de maio de 2010. Estabelece orientações básicas sobre a Norma Operacional de Saúde do Servidor - NOSS aos órgãos e entidades do Sistema de Pessoal Civil da Administração Pública Federal - SIPEC, com o objetivo de definir diretrizes gerais para implementação das ações de vigilância aos ambientes e processos de trabalho e promoção à saúde do servidor. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 10 maio 2010, Seção 1, p. 80-81. Disponível em: <<http://www.saude.ufu.br/sites/saude.ufu.br/files/Portaria-Normativa-03.pdf>>. Acesso em: 25 mar. 2018.

(5)PINHO; L. S.; FÁVERO, L. L. Perfil de Saúde e Qualidade de Vida no Trabalho dos servidores do IF Sudeste MG. Disponível em: <[https://www.ifsudestemg.edu.br/sites/default/files/RELAT%C3%93RIO%20PERFIL%20DE%20SA%C3%94DE%20E%20QUALIDADE%20DE%20VIDA%20DOS%20SERVIDORES%20\(1\).pdf](https://www.ifsudestemg.edu.br/sites/default/files/RELAT%C3%93RIO%20PERFIL%20DE%20SA%C3%94DE%20E%20QUALIDADE%20DE%20VIDA%20DOS%20SERVIDORES%20(1).pdf)> . Acesso em: 25 mar. 2018.



### ➤ **Resultados alcançados**

Findo o curso de Mediação de Conflitos, capacitaram-se 26 Servidores de diferentes áreas e Campi da Instituição, que agora poderão aplicar no seu cotidiano as técnicas de mediação no intuito de retirar dos conflitos aquilo que eles tem de útil: a possibilidade e oportunidade de melhoria.

Dessa forma, as próximas ações da Ouvidoria serão no intuito de implementar no IF Sudeste MG núcleos de mediação nos Campi com coordenação e orientação técnica dada pela reitoria. O objetivo dessa ação é o empoderamento e respeito à autonomia das partes ora litigantes, fazendo com que se crie a cultura de resolução pacífica, com foco no chamado ganha-ganha, ou seja, uma forma de solução em que se gere acordos de longa duração e capazes de melhorar, definitivamente, as relações, visto a satisfação dos interesses de todos.





INSTITUTO FEDERAL  
Sudeste de Minas Gerais



## D) Ciclo de Palestras – Ética, Relações de Trabalho e Saúde Mental

Evento a ser realizado no dia 27 de agosto deste ano com o objetivo colocar em discussão a ética profissional, abordando dois temas relevantes: assédio moral e a comissão de ética no IF Sudeste MG. O evento será transmitido pela web para aumentar a abrangência e evitar gastos com deslocamento.

**CICLO DE PALESTRAS**

**Ética, Relações de Trabalho e Saúde Mental**

**27/08/2018**

**LOCAL:** Anfiteatro - Bloco Administrativo  
Campus Juiz de Fora

**PALESTRAS:**

**Aspectos Jurídicos do Assédio Moral**  
**Pollana Henrique Martins Hosth**  
Advogada, Professora nos cursos de graduação em Direito, do Centro de Ensino Superior de Valença e de cursos de pós-graduação, da Fundação Educacional Machado Sobrinho.

**Trabalho e saúde mental: uma relação possível?**  
**Leandra Silva Duarte**  
Psicóloga da Universidade Federal de Juiz de Fora atuando no Subsistema de Atenção Integrada à Saúde do Servidor (SIASS/UFJF)

**A Comissão de Ética do IF Sudeste MG**  
**Jefferson de Almida Pinto**  
Professor do Núcleo de História do IF Sudeste MG, membro e presidente da Comissão de Ética Pública do IF Sudeste MG.

Organização:  
Coordenação de Assistência ao Servidor - DGP e Ouvidoria

 



### 3) Participação em Eventos

- ❖ III Encontro de Serviços de Informação ao Cidadão das Instituições Públicas de Ensino Superior e Pesquisa do Brasil. I Encontro de Ouvidorias das Instituições Públicas de Educação Superior e Pesquisa do Brasil. Universidade Estadual de Goiás. 2016.
- ❖ Semana de Ouvidoria e Acesso à Informação. Controladoria-Geral da União, CGU, Brasil. 2017
- ❖ Curso - Mediação de Conflitos: Avançando e Desenvolvendo Relações Saudáveis. (Carga horária: 40h). Instituto Federal do Sudeste de Minas Gerais, IF SUDESTE MG, Brasil. 2018
- ❖ Curso - Portaria CGU Nº 1089/2018 - Capacitação sobre Fluxos de Nepotismo. (Carga horária: 4h). Controladoria-Geral da União, CGU, Brasil. 2018
- ❖ Curso - Programa de Integridade - Regulamentação do Decreto 9.203/2017. (Carga horária: 4h). Controladoria-Geral da União, CGU, Brasil. 2018
- ❖ Mesa Redonda: conduta docente (palestrante) IF Sudeste MG, Barbacena. 2018
- ❖ Semana de Integração Acadêmica do Curso de Administração (palestrante) IF Sudeste MG, Muriaé. 2018

### 4) Participação em Comissões

- ❖ Comissão de Ética Pública do IF Sudeste MG
- ❖ Comissão de Elaboração do Plano de Dados Abertos do IF Sudeste MG (*Portaria-R nº 1186/2017*) – trabalhos finalizados em junho de 2018.
- ❖ Comissão de Elaboração e Implementação da Carta de Serviços ao Cidadão (*Portaria-R nº 149/2017*)
- ❖ Comissão de Elaboração da Política de Segurança da Informação e Comunicações do IF Sudeste MG – trabalhos finalizados em março de 2018.

- ❖ Comissão de Governança e Integridade do IF Sudeste MG  
(*Presidente*)
  
- ❖ Comissão Permanente de Avaliação de Documentos Sigilosos  
(*Portaria-R 278/2018*)

## 5) Trabalhos Publicados

COSTA NETO, J. F.; TEIXEIRA, M. L. F. . O Abuso de Direito no Acesso à Informação.. In: III Encontro de Serviços de Informação ao Cidadão das Instituições Públicas de Ensino Superior e Pesquisa do Brasil, 2016, Pirenópolis-GO. Anais do III Encontro de Serviços de Informação ao Cidadão das Instituições Públicas de Ensino Superior e Pesquisa do Brasil. Goiânia: UEG - Universidade Estadual de Goiás, 2016. v. 01. p. 50-57.

QUEIROZ, G. G.; COSTA NETO, J. F.; TEIXEIRA, M. L. F. "O Acesso à Informação em Concursos Públicos para Seleção de Docentes na Rede Federal de Ensino" ao evento: CONGRESSO INTERNACIONAL DE INOVAÇÃO, POLÍTICAS E GESTÃO PÚBLICA. Espírito Santo: UFES. 2018  
(Aprovado – pendente de publicação)

QUEIROZ, G. G.; COSTA NETO, J. F.; TEIXEIRA, M. L. F. "Acesso à Informação não Nomeado: Possibilidade Jurídica e Necessidade para a Promoção do Direito" ao evento: CONGRESSO INTERNACIONAL DE INOVAÇÃO, POLÍTICAS E GESTÃO PÚBLICA. Espírito Santo: UFES. 2018  
(Aprovado – pendente de publicação)

## 6) Outras Ações

- *Proposta de criação de novo setor.* Trata-se de proposta de reestruturação do setor de Ouvidoria de forma a contemplar outras necessidades associadas à transparência e comunicação com o cidadão, bem como aperfeiçoamento dos trabalhos existentes.
- *Memorando de fortalecimento da transparência ativa.* Trata-se de proposta e orientações para o atingimento das determinações legais relativas à transparência ativa na instituição.
- *Participação no I Concurso de Boas Práticas realizado pela CGU em 2017.*
- *Participação no II Concurso de Boas Práticas em realização pela CGU em 2018* (pendente de encaminhamento).



INSTITUTO FEDERAL  
Sudeste de Minas Gerais



## Considerações Finais

Diante do exposto, cabe a esse Ouvidor relatar que ainda há muito o que ser realizado pelo IF Sudeste MG em se tratando de capacidade de gerenciamento de conflitos e abertura de informações para o público interno e externo. O foco na boa prestação de serviços é uma prioridade legalmente estabelecida e o atingimento deste fim, necessariamente, passa pela abertura de canais fortes com a comunidade.

Apesar desses desafios grandiosos que nossa instituição tem pela frente, tenho fé que conseguiremos, devido a capacidade e boa índole que permeia a maioria de nossos colegas, atingir nossa finalidade de forma suficiente.

Embora tempos difíceis ainda sejam uma realidade, o trabalho contínuo e permanente com vistas a solucionar os problemas trará bons resultados para o clima organizacional e nossa instituição.

Desse modo, agradeço a disponibilidade que encontrei em diversos colegas na ajuda de tratamento das manifestações que chegaram, agradeço as parcerias estabelecidas, especialmente com o CAS e Comissão de Ética Pública, bem como a confiança da Gestão e, principalmente, de toda a comunidade.

## Retomada a "Ouvidoria Itinerante"

Postado em 29/05/2017, por Elisa Franco

 [the-road-forward\\_1232-4352.jpg](#)

Passado o período de férias, a Ouvidoria retoma a série de encontros nos campi para informar e tirar dúvidas sobre os serviços deste setor que se encontram à disposição da comunidade acadêmica. Finalizado nesta quarta (16) o atendimento presencial no *Campus* Muriaé, será a vez do *Campus* Santos Dumont (21/08), seguido dos campi S. J. del-Rei (28/08) e Manhuaçu (4/9). O ciclo se encerra em 11 de setembro, quando haverá palestra no *Campus* Avançado Bom Sucesso.

---

### Ouvidoria Itinerante: confira cronograma de seminários e atendimento nos campi do IF Sudeste MG

Importante instrumento para a promoção da transparência e valorização da cidadania, as ouvidorias são também indicadoras de eficiência, eficácia e efetividade dos serviços públicos, bem como fonte de informações estratégicas para a tomada de decisão. Mas, com base nas demandas recebidas na Ouvidoria-Geral do IF Sudeste MG, é possível observar que predomina o desconhecimento quanto a estes benefícios que extrapolam o caráter individual. Isto porque diversos problemas são vivenciados diariamente em todas as unidades, mas não necessariamente chegam à Ouvidoria de maneira significativa, privando o IF da oportunidade de usá-los para diversas finalidades positivas. Pensando nisso, o ouvidor-geral do IF Sudeste MG criou o projeto "Ouvidoria Itinerante", que busca, entre outras metas, promover a aproximação entre a comunidade acadêmica do IF Sudeste MG e os setores que desenvolvem a transparência pública na instituição, a saber:

- ouvidor-geral;
- agentes de ouvidoria;
- gestão do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC);
- autoridades de monitoramento das leis de acesso à informação e dados abertos;
- setores de Comunicação dos campi.

Com a Ouvidoria Itinerante, aliada à distribuição de material informativo, todos os campi terão a oportunidade de conhecer melhor a ouvidoria e os serviços que se colocam à disposição da comunidade, por meio de seminários que promoverão o contato coletivo direto, estendendo-se em atendimentos personalizados nos dias seguintes. Assim, espera-se aumentar o interesse pelo serviço e a procura pelos agentes de ouvidoria, ampliando também o conhecimento sobre direitos de acesso à gestão e transparência, de uma forma geral. As palestras serão voltadas para alunos e servidores.

**Confira abaixo o cronograma de visitas (onde a primeira data indica o seminário e a segunda, o atendimento direto):**

Campus Juiz de Fora: 5 de junho / 6 e 7 de junho

Campus Rio Pomba: 19 de junho/ 20 e 21 de junho

Campus Muriaé: 14 de agosto/ 15 e 16 de agosto

Campus Santos Dumont: 21 de agosto/ 22 e 23 de agosto

Campus São João del-Rei\*: 28 de agosto / 29 e 30 de agosto

Campus Manhuaçu\*: 4 de setembro/ 5 e 6 de setembro

Campus Barbacena: 18 de setembro / 19 e 20 de setembro

Campus Av. Bom Sucesso: 11 de setembro/ 12 e 13 de setembro

*\*datas sujeitas a alteração*

Para o ouvidor-geral do IF Sudeste MG, Januário Fernandes, a ouvidoria só será capaz de cumprir suas atribuições se aproximar-se do cidadão, sendo capaz de acolhê-lo em sua demanda, daí a relevância da manutenção de canais diversos para o contato. "Evidentemente, a economicidade e eficiência nos exigem modos virtuais de atendimento, entretanto, de nenhuma forma é possível dispensar a presença física da ouvidoria, de forma a propiciar maior confiança e segurança para o cidadão que a procura".

Texto: Elisa Franco  
Ascom/ Reitoria  
Última atualização: 30/05/2017

# Reitora promove oficina: “Primeiros passos para a solução pacífica de conflitos”

Postado em 06/11/2017, por Assessoria de Comunicação Reitoria

 [destaque\\_oficina.png](#)

A oficina “Primeiros passos para a solução pacífica de conflitos” será realizada no dia 13 de novembro, às 14h no auditório da Reitoria (12º andar), com o professor e mediador Fernando Guilhon. Este evento, promovido em conjunto pela Coordenação de Assistência ao Servidor (Gestão de Pessoas), Ouvidoria e Comissão de Ética do IF Sudeste MG, tem a finalidade de iniciar a discussão e capacitação de gestores acerca da solução pacífica de conflitos, oferecendo reflexões e técnicas para lidar com as dificuldades surgidas com a convivência.

O público-alvo do evento são servidores que, precipuamente, lidam com conflitos humanos constantemente como: integrantes da Gestão de Pessoas, agentes de ouvidoria, membros da Comissão de Ética, chefes de departamento, entre outros. Confira todas as informações no anexo.

O professor Fernando Guilhon possui graduação em Direito pela Universidade Federal de Juiz de Fora (1996) e mestrado em Direito pela Universidade Federal de Minas Gerais (2001). Atualmente é professor efetivo da UFJF, atuando principalmente nos seguintes temas: Direito Coletivo e Processo do Trabalho, Mediação e Empresas Juniores.

Ascom/Reitoria  
06/11/2017

## Anexo

## Tamanho

---

[Oficina "Oficina “Primeiros passos para a solução pacífica de conflitos”](#)

118.34 KB

---

# Professores do Campus participam de mesa redonda sobre conduta docente

Postado em 19/02/2018, por Assessoria de Comunicação Reitoria  
Campus Barbacena

O campus Barbacena realizou uma mesa redonda sobre conduta docente para os professores da instituição, nesta sexta, 16. Na ocasião, Ouvidor Geral do IF Sudeste MG, Januário Fernandes Costa Neto, falou sobre a ética docente e o conceito de governança pública. “Nós vamos abordar o assunto da ética com a governança porque elas estão inteiramente ligadas, porque um dos objetivos da governança é exatamente trazer uma ética padrão para o serviço público, aquilo que a sociedade espera da gente”, disse. O Ouvidor apresentou ainda os setores de governança de controle do IF Sudeste MG. “Mostrar os nossos setores, o que é alternância, o que é a ouvidoria, a comissão de processos administrativos disciplinares, a auditoria e a comissão de ética”, concluiu.



URL (em 13/08/2018 - 13:57): <https://www.ifsudestemg.edu.br/node/15810>

Publicado em *Instituto Federal Sudeste de Minas Gerais - IF Sudeste MG* (<https://www.ifsudestemg.edu.br>)

[Início](#) > Curso "Mediação de Conflitos: Avançando e Desenvolvendo Relações Saudáveis" começa dia 07 de maio

# Curso "Mediação de Conflitos: Avançando e Desenvolvendo Relações Saudáveis" começa dia 07 de maio

Postado em 03/05/2018, por Assessoria de Comunicação Reitoria

 [banner\\_curso-mediacao.png](#)

No dia 07 de maio de 2018, no Campus Juiz de Fora, será ministrada a primeira aula do curso "Mediação de Conflitos: Avançando e Desenvolvendo Relações Saudáveis"; na sala A 209, das 13:00 às 18:00 horas. O curso é fruto de uma parceria firmada entre a Ouvidoria e a Coordenação de Assistência ao Servidor do IF Sudeste MG. A capacitação em mediação de conflito se configura como uma ação promotora de saúde, e se faz importante para a instituição no sentido de auxiliar na promoção de práticas de gestão, atitudes e comportamentos mais humanizados e éticos.

O projeto pretende capacitar gestores e demais servidores para atuarem como mediadores em seus ambientes de trabalho, de modo que possam gerir conflitos de forma pacífica e identificarem melhores soluções para os problemas apresentados. Como resultado, pode-se alcançar a melhoria dos ambientes e processos de trabalho, do clima organizacional, promovendo o aumento da motivação e satisfação dos servidores com o trabalho, através da valorização de relações saudáveis e bem-estar na instituição.

Ascom/Reitoria  
03/05/2018

URL (em 13/08/2018 - 13:56): <https://www.ifsudestemg.edu.br/node/16382>