



INSTITUTO FEDERAL
Sudeste de Minas Gerais

RELATÓRIO: OUVIDORIA PÚBLICA



2021



Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sudeste de Minas Gerais

André Diniz de Oliveira
REITOR

Isaac Euzébio de Faria
PRÓ-REITOR DE ADMINISTRAÇÃO

Damião de Sousa Vieira Júnior
PRÓ-REITOR DE ENSINO

Geraldo Majela Moraes Salvio
PRÓ-REITOR DE PESQUISA, PÓS-GRADUAÇÃO E INOVAÇÃO

Rosana Machado de Souza
PRÓ-REITORA DE EXTENSÃO

Raquel Fernandes
PRÓ-REITORA DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL

Luiz Marcos Soares
DIRETOR DE GESTÃO DE PESSOAS

Januário Fernandes Costa Neto
OUIDOR GERAL DO IF SUDESTE MG

SUMÁRIO

Introdução	1
Acolhimento à Comunidade	2
Ações Desenvolvidas	5
Atividades Administrativas e de Assessoramento	8
Conclusão	10

INTRODUÇÃO

O presente relatório visa dar publicidade as ações desenvolvidas pela Ouvidoria Pública do IF Sudeste MG no ano de 2021, 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.

Tal resolução, trouxe uma série de mudanças acerca dos trabalhos desenvolvidos anteriormente, sendo uma das mais relevantes, a extinção das figuras dos Agentes de Ouvidoria nos Campi e centralização das manifestações em sede da Reitoria e por conseguinte, na atuação exclusiva do Ouvidor-Geral.

Assim, as informações apresentadas no presente relatório, diverge daquilo que foi apresentado em prestações de contas anteriores, e serão dispostas de forma macro, englobando a atuação da Ouvidoria em toda a instituição.

ACOLHIMENTO À COMUNIDADE

Em atenção à sua atividade fundamental, ou seja, atender às manifestações enviadas pelos cidadãos, essa Ouvidoria se fez presente pelos canais Fala.BR, e-mail institucional da Ouvidoria, telefone e plataformas de reuniões virtuais.

O atendimento presencial restou prejudicado devido à pandemia de COVID-19, que trouxe a necessidade do trabalho emergencial remoto em âmbito do IF Sudeste MG, fazendo com que os atendimentos se dessem somente por meio virtual.


Ainda assim, mesmo com a limitação de canais de acesso, a Ouvidoria do IF Sudeste MG foi bastante demandada na busca de fornecimento de informações, resolução de conflitos, análise de denúncias, entre outros.

Segue o quadro de disposição das manifestações realizadas no ano de 2021 pela Ouvidoria do IF Sudeste MG, conforme Tabela 01:

Tabela 01 – Atendimentos da Ouvidoria

Quadro demonstrativo das Manifestações Encaminhadas à Ouvidoria - 2021							
Canal de Comunicação		Correspondência	Presencial	Sistema FalaBR	E-mail	Total	Variação %
Denúncias	Em tramitação solucionadas			33	8	41	
	Total	0	0	33	8	41	
Reclamações	Em tramitação solucionadas			5	44	49	
	Total	0	0	5	44	49	
Solicitações	Em tramitação solucionadas			12	87	99	
	Total	0	0	12	87	99	
Sugestões	Em tramitação acatadas				6	6	
	Total	0	0	0	6	6	
Elogios	Em tramitação Registrados				2	2	
	Total	0	0	0	2	2	
Total Geral	Em tramitação Atendidas					0	
	Total	0	0	50	147	197	

Fonte: elaborado pelo autor, 2022.



Conforme se observa, foram tratadas 197 manifestações, número relevante quando observado o quantitativo de anos anteriores do IF Sudeste MG, levando-se em conta que anteriormente a Ouvidoria contava com Agentes de Ouvidoria, e agora, apenas com o Ouvidor-Geral para atender todo o volume de pedidos.

Diante desse contexto de manifestações, algumas questões merecem destaque de análise em razão, ora pelo número significativo, ora pela relevância dos temas tratados.

Primeiramente cabe destaque às demandas recebidas com vista ao processo seletivo, inscrição e matrícula. Foram recebidas manifestações de diversas espécies, destacando-se as que versaram sobre perda de prazos de recursos e pedidos de revisão devido ao envio de documentos não condizentes com os editais.


Também são dignas de destaque as solicitações referentes aos conflitos interpessoais dentro da comunidade acadêmica. Dificuldades de relacionamento devido à execução dos trabalhos, avaliações de desempenho das chefias para com os subordinados e relação professor e aluno podem ser elencadas.

Cabe ressaltar que todos os processos de mediação tiveram bons frutos e disponibilidade das partes para resolução desses problemas e busca de melhores formas de se relacionar.

Por fim e não menos importante, a Ouvidoria foi acionada para tratamento de situações relacionadas ao desempenho docente em sede do ensino emergencial remoto.

Tratando caso a caso, foi observado que as demandas se repetiam, evidenciando que os problemas enfrentados são de similares entre as unidades,

Essa Ouvidoria agradece imensamente aos gestores envolvidos nos processos de resolução que possibilitaram a abertura do diálogo e força decisória!



o que foi informado às gestões locais e Pró-reitoria pertinente para tratamento e busca de soluções definitivas e amplas.

Assim, essa foi a análise dos acessos à Ouvidoria do IF Sudeste MG no ano de 2021. Porém, a atividade da Ouvidoria não se esgota na simples análise e tratamento das manifestações a ela encaminhadas, cabendo também, atuar num conjunto de ações preventivas e de melhoria da execução dos serviços, o qual veremos a seguir.

AÇÕES DESENVOLVIDAS

No ano de 2021 a Ouvidoria participou de uma série de ações em busca de atendimento à gestão recém-empossada, bem como intervenções no que tange às relações interpessoais em sede do IF Sudeste MG.

Buscando a economicidade associada à efetividade, estabeleceu-se parceria com outra instituição, IF Paraíba, cuja expertise no tema já era conhecida, para que a troca de experiências e reflexão quanto a relação estabelecida entre chefia e servidores subordinados.

A) Curso “Em busca de ambientes produtivos mais saudáveis”

Diante da pluralidade das relações de trabalho, envolvendo diversos colaboradores e sob várias perspectivas, se faz cada vez mais importante o uso de técnicas de relacionamento interpessoal que possam ajudar os gestores de equipes a estabelecerem ambientes produtivos e saudáveis.

É evidente que as pessoas constituem os principais capitais de uma organização, levando essa a sentir os efeitos negativos quando há problemas de relacionamento interpessoal. Destacam-se a queda de produtividade, quebra na coesão do trabalho em equipe, falta de solidariedade e companheirismo. Assim, tanto os servidores como a própria organização são prejudicados.

Na condução dos trabalhos da Ouvidoria do IF Sudeste MG, percebeu-se a grande quantidade de reclamações acerca do relacionamento interpessoal dos servidores, acarretando diversas ações no que concerne à mediação por parte da Ouvidoria para sanar ou diminuir esses problemas.

Curso virtual
**CONSTRUINDO
AMBIENTES PRODUTIVOS
MAIS SAUDÁVEIS**




07 a 09 de dezembro



Izabele Cristina L. D. Ariete

Administradora e Coordenadora de Capacitação e Qualificação do IFPB. Facilitadora de cursos na área de gestão da Enap. Especialista em Gestão Pública e Mestranda em Administração.

Realização: Ouvidoria-Geral do IF Sudeste MG



Dessa forma, em atendimento a um dos princípios basilares da atuação da Ouvidoria Pública, qual seja, a solução pacífica dos conflitos, se fez pertinente a proposta em tela, na busca de capacitar os gestores de equipes do IF Sudeste MG em se tratando do relacionamento estabelecido com seus subordinados, criando canais de comunicação eficientes e eficazes, na busca do desenvolvimento institucional.

O *feedback*, o tema central do curso, destaca-se, pois, possui o objetivo de dar avaliação em forma de resposta, levando a pessoa que o recebe a refletir como o seu comportamento está sendo interpretado pelos outros, gerando aprendizado e desenvolvimento. Além disso, representa forma de valorização dos trabalhos realizados pelas equipes.

O curso foi ministrado nos dias 07 a 09 de dezembro de 2021, contando com carga horária de 10 horas. Foram realizadas práticas e exposições teóricas que levaram os participantes a reflexões sobre o tema.


Conforme o questionário avaliativo do curso, foi demonstrado o sucesso no atingimento de seu objetivo: a aquisição de aptidão para entender os conflitos e mitigá-los e disponibilidade dos participantes em colocá-la em prática no seu dia a dia.

É salutar que ações nesse sentido se repitam no IF Sudeste MG.

B) Encontros virtuais de acolhimento e mediação de conflitos

Conforme mencionado anteriormente, devido às restrições advindas da pandemia de COVID-19, a Ouvidoria teve seu atendimento presencial transferido aos canais virtuais de atuação.

Ainda assim, foram realizadas 21 reuniões (por meio da ferramenta *Google Meet*) de atendimentos aos cidadãos no decorrer do ano de 2021. 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 2021 a Ouvidoria atendeu a 05 ocorrências que necessitaram intervenção por meio da mediação, tendo sido realizadas reuniões virtuais com os envolvidos para atendimentos.

A Ouvidoria também realizou alguns 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 reestabelecimento da confiança na própria administração pública.

ATIVIDADES ADMINISTRATIVAS E DE ASSESSORAMENTO

A Ouvidoria, como órgão de apoio à governança, atua em atividades de assessoramento à alta administração, bem como tem suas próprias atividades de organização que também demandam apresentação no relatório anual.

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, 10 reuniões ao longo de 2021. 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 de reavaliação do programa de integridade do IF Sudeste MG

A Portaria GABREITOR/IFMGSE nº 1024/2021 estabeleceu o grupo de trabalho para a reavaliação do programa de integridade do IF Sudeste MG, sendo a Ouvidoria a líder desse processo de reformulação.

Ao final do mês de dezembro de 2021, após 03 reuniões realizadas pelo grupo, foi entregue a minuta do novo programa de integridade.

Esse documento procurou estabelecer as diretrizes gerais sobre o que vem a ser o programa a ser desenvolvido, criando o comitê de integridade do IF

Sudeste MG, o qual terá a incumbência de elaborar e executar os futuros planos de integridade da instituição.

Cabe registrar que o documento aguarda aprovação pelas instâncias colegiadas superiores.

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

No ano de 2021, a Ouvidoria Geral da União disponibilizou o modelo de maturidade das Ouvidorias Públicas do Brasil. Tal projeto visa avaliar os níveis de capacidade para o exercício das competências atribuídas a determinada instituição, e como a Ouvidoria Pública pode se adequar para o melhor atendimento aos cidadãos.

Assim, a Ouvidoria do IF Sudeste MG, em conjunto com a Pró-reitora de Desenvolvimento Institucional, estabeleceu o diagnóstico do



modelo oferecido no presente, bem como os “níveis alvo” que deverão ser alcançados para o melhor desempenho da Ouvidoria institucional, bem como atendimento e acolhimento aos manifestantes.

Com vistas a alcançar os “níveis alvo” ora estabelecidos, está em curso o desenvolvimento de um plano de ação a ser executado do ano de 2022 em diante.

Os trabalhos desenvolvidos encontram-se registrados no processo SIPAC 23223.004547/2021-06, e o programa pode ser acessado no link: <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/modelo-de-maturidade-em-ouvidoria-publica>.

CONCLUSÃO

O ano de 2021 foi marcado pela continuidade da pandemia de Covid-19 e, por conseguinte, pela permanência do trabalho remoto; além disso, também foi um ano de troca da alta gestão, incluindo a Ouvidoria Geral do IF Sudeste MG. Não obstante, tais fatores não causaram graves prejuízo para os atendimentos e cumprimento dos deveres legais da unidade de Ouvidoria.

A continuidade exitosa pode ser justificada pela já anterior informatização do setor, bem como pela experiência agregada do próprio Ouvidor. Ao contrário, a unidade conseguiu dar seguimento ao aprimoramento de seus deveres, tais como: pacificação dos conflitos, melhoria dos serviços públicos, transparência e acolhimento do cidadão.

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 2022 o próprio 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 do plano de integridade.

QUER SABER MAIS SOBRE ESTE RELATÓRIO OU SOBRE A OUVIDORIA?



<https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx>



ouvidoria@ifsudestemg.edu.br

SOBRE O ACESSO À INFORMAÇÃO

Está sob a égide da Ouvidoria Pública do IF Sudeste MG o Serviço de Informação ao Cidadão, contudo, os dados relativos ao acesso passivo e transparência estão elencados em relatório próprio.

Assim, caso queira informações sobre o tema consulte o relatório próprio no seguinte link: <https://www.ifsudestemg.edu.br/documentos-institucionais/unidades/reitoria/sic/relatorios>