



INSTITUTO FEDERAL
Sudeste de Minas Gerais

RELATÓRIO 2023

OUVIDORIA-GERAL



Januário Fernandes Costa Neto
Ouvidor-Geral do IF Sudeste MG

André Diniz de Oliveira
Reitor do IF Sudeste MG

Wilker Rodrigues de Almeida
Pró-Reitor de Ensino

Maurício Henriques Louzada Silva
Pró-Reitor de Pesquisa, Pós-Graduação e Inovação

Rosana Machado de Souza
Pró-Reitora de Extensão

Raquel Fernandes
Pró-Reitora de Desenvolvimento Institucional

Alice Aleixo Fonseca
Pró-Reitora de Administração

Kelly Cristina Maia Silva
Diretora de Gestão de Pessoas

Equipe da Ouvidoria

Januário Fernandes Costa Neto
Cristina Thielmann Martins (SIC)
Isabela Matos Botelho Luz

SUMÁRIO

01. Introdução

02. Acolhimento à Comunidade

03. Tratamento de Demandas e
Mediação

04. Atividades Administrativas e
Assessoramento

INTRODUÇÃO



O presente relatório visa dar publicidade às ações desenvolvidas pela Ouvidoria Pública do IF Sudeste MG no ano de 2023, 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.

As informações apresentadas no presente relatório serão dispostas de forma a englobar a atuação da Ouvidoria em toda a instituição. Importa destacar que inclui a atuação da equipe, incluindo o atendimento presencial de São João del-Rei.

Conforme preconizado nas múltiplas normas sobre o tema, a Ouvidoria é órgão institucional de apoio à governança com a finalidade de promover a interlocução entre a sociedade e o IF Sudeste MG, além da mediação de conflitos internos e externos, contemplando a melhoria do serviço público pela percepção do usuário.

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 setorial, telefone e plataforma de reuniões virtuais.

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

Segue o quadro de disposição das manifestações realizadas no ano de 2023 pela Ouvidoria do IF Sudeste MG, conforme “Manifestações de Ouvidoria”:

Tabela 01 - Manifestações de Ouvidoria

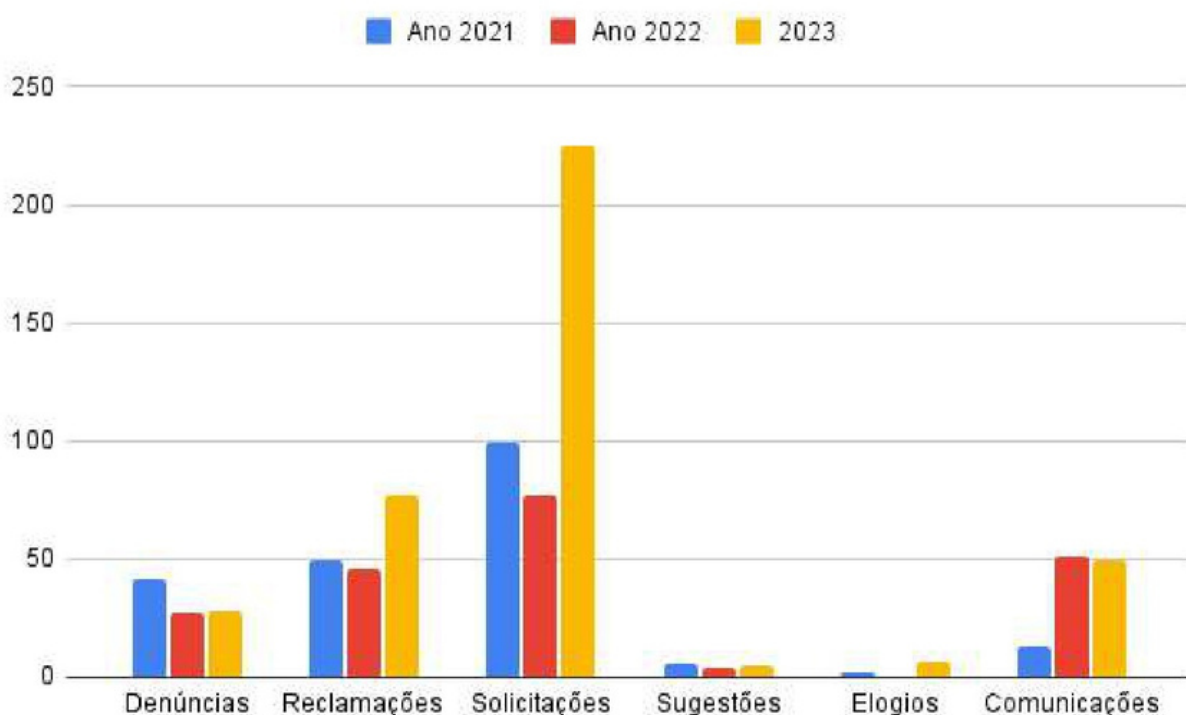
	Telefone	Presencial	FalaBR	E-mail	Total
Denúncias			05	23	28
Reclamações			18	59	77
Solicitações	110		10	105	225
Sugestões			03	02	05
Elogios			02	05	07
Comunicações			49		49
Total geral:					391

Fonte: elaborado pelo autor, 2023.

ACOLHIMENTO À COMUNIDADE

Dos dados ora dispostos, pode-se aferir que os números de manifestações no ano de 2023 tiveram aumento. O Gráfico 01, “Manifestações de Ouvidoria: um comparativo”, deixa mais evidente o aumento percebido.

Gráfico 01 - Manifestações de Ouvidoria: um comparativo



Fonte: elaborado pelo autor, 2023.

ACOLHIMENTO À COMUNIDADE

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 a Comissão de Ética e Corregedoria.

Analisando comparativamente as manifestações do ano de 2023 com as de 2022, observa-se que o número de manifestações registradas na plataforma Fala.BR caiu de 99 para 87, enquanto as registradas pelo e-mail subiram de 106 para 194. Ao que parece, a comunidade entende o e-mail como meio mais acessível para a busca de atendimento. Sempre valendo-se do serviço da ouvidoria para a solução de dificuldades que não foram sanadas por outros caminhos institucionais.

Quanto a queda do número de manifestações via plataforma FalaBR, demonstra a necessidade de mais esforços no sentido de empreender comunicações a fim de que o cidadão possa utilizar o referido sistema como meio principal de atendimento e tramitação das manifestações recebidas pela Ouvidoria.

A Ouvidoria também realizou atendimentos por meio telefônico, foram contabilizados 110 ligações, sempre solicitando informações sobre como acessar os serviços da Ouvidoria, outros serviços da instituição, canais organizacionais, entre outros.

ACOLHIMENTO À COMUNIDADE

Conforme o comparativo dos anos de 2022 e 2023, a totalidade das manifestações passaram de 205 para 281 quando referidos os canais FalaBR e E-mail, acréscimo de 76 manifestações. No ano de 2023 foram contabilizadas as manifestações realizadas por meio telefônico (o que não ocorreu nos anos anteriores), fazendo o número total chegar a 391.

O aumento do quantitativo de manifestações está atrelado ao próprio funcionamento do canal. Quanto mais a Ouvidoria atua na solução das demandas e consegue êxito na intermediação de possibilidades, mais é reconhecida como um canal funcional pela comunidade e assim, aumenta o fluxo de procura.

TRATAMENTO DE DEMANDAS E MEDIÇÃO



No ano de 2023 a Ouvidoria deu seguimento às ações de atendimento à estrutura organizacional, 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 91 reuniões (por meio da ferramenta Google Meet) e de forma presencial. Dessas, a Ouvidoria buscou subsídios para o tratamento das demandas, bem como acolher as dificuldades dos atendidos.

Também existiram ações no sentido da busca de soluções pacíficas de conflitos. No ano de 2023 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.

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.

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 presencial, sem registro específico, portanto, não constam dados específicos no presente relatório.

A) Participação em Comissões e Comitês

I) 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, 04 reuniões ao longo de 2023. Dos temas tratados, houve a observância da necessidade de criação da política de combate ao assédio e à violência em âmbito do IF Sudeste MG, cabendo à Ouvidoria, a participação na construção do documento, bem como a promoção das ações junto ao tema.

ATIVIDADES ADMINISTRATIVAS E DE ASSESSORAMENTO

II) Comissão Permanente de Avaliação de Documentos Sigilosos (Portaria GABREITOR/IFMGSE nº 371/2019)

Trata-se de comissão de apoio ao Reitor para a identificação de informações sigilosas no âmbito do IF Sudeste MG, nos termos da Lei 12.527/11, artigos 23 e seguintes. A comissão também pode opinar sobre outras restrições de acesso que não dados pessoais. A reunião ocorre uma vez ao ano.

III) Comissão de Revisão do Regulamento Disciplinar Discente

No ano de 2024 a Ouvidoria integrou a comissão responsável pela revisão do Regulamento Disciplinar Discente, designada pela Portaria GABREITOR nº 839/2023.

Foi decidido iniciar os trabalhos com a proposta de atualização do Regulamento Disciplinar Discente e, após aprovação pelos órgãos competentes, proceder à criação dos manuais e procedimentos a fim de parametrizar as ações disciplinares em âmbito do IF Sudeste MG. Tendo encerrado o ano de 2023, a presente comissão retornará os trabalhos no mês de fevereiro de 2024.

IV) 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 03 reuniões no sentido de alinhamento de atuação dos órgãos responsáveis pelo direcionamento das ações institucionais no que tange à Integridade, bem como a formulação de ações junto ao plano de integridade de 2023.

Quanto às ações realizadas em sede do Plano de Integridade, serão dispostas em relatório próprio após apreciação do Conselho Superior.

Podem ser destacadas ações voltadas de combate ao assédio e à violência no IF Sudeste MG, com a aprovação da política de combate ao assédio (https://www.ifsudestemg.edu.br/documentos-institucionais/unidades/reitoria/comissoes-e-comites/cgpi/resolucao-consu-no20_2023.pdf/view) e curso de treinamento à então criada rede de acolhimento às vítimas na organização (<https://www.ifsudestemg.edu.br/noticias/reitoria/2023/11/if-sudestemg-realiza-a-primeira-etapa-de-curso-para-rede-de-acolhimento>).



ATIVIDADES ADMINISTRATIVAS E DE ASSESSORAMENTO

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

No ano de 2023, dando continuidade ao programa de avaliação da maturidade das Ouvidorias públicas implementado pela OGU, a Ouvidoria do IF Sudeste MG deu andamento ao desenvolvimento das ações do seu plano de ações.

Podem ser destacadas as ações que versaram sobre a atualização das cartas de serviços aos cidadãos e ações de monitoramento dos dados abertos PDA 2022 - 2024.

Restaram ações planejadas a serem executadas, o que será replanejado para o ano de 2024.

C) Monitoramento dos dados abertos e do cumprimento do Plano de Dados Abertos em vigor (PDA, 2022 - 2024)

Em relação a divulgação dos dados no Portal Oficial do IF Sudeste MG, em <https://dados.ifsudestemg.edu.br/>, identificou-se que os dados Institucional, de Pessoas e de Processo Seletivo atendem ao planejamento institucional e são passíveis de entendimento pelo cidadão. Os demais dados, Administrativo, de Ensino, de Extensão e de Pesquisa apresentaram informações as quais o cidadão não tem como entender ou a informação é inexistente.

ATIVIDADES ADMINISTRATIVAS E DE ASSESSORAMENTO

Sobre a abertura de novas bases, previstas no Plano de Dados Abertos 2022-2024, em <https://www.ifsudestemg.edu.br/documentos-institucionais/dados-abertos/planos-de-dados-abertos/plano-de-dados-abertos-2022-2024.pdf>, para dezembro de 2023, que trata das Necessidades Especiais Específicas e Almojarifado, não houve, até o momento qualquer solicitação, por parte do setor/unidade responsável, de inclusão das informações no portal e tampouco justificativa para a não abertura.

Da análise realizada concluiu-se que há necessidade de uma ação efetiva dos setores /unidades responsáveis pela validação dos dados no sentido de fazer cumprir o PDA 2022-2024, e executar o monitoramento constante dos dados sob sua responsabilidade. O relatório completo consta do documento de ordem 2 do Processo Administrativo N° 23223.003500/2023-89.

D) Atualização das Cartas de Serviço ao Cidadão

Após a edição da Portaria GABREITOR n° 624/2023 que designou os membros para comporem a comissão de elaboração e revisão das cartas de serviços do IF Sudeste MG, foram realizadas ações no sentido de atualizar junto a todos os setores institucionais os serviços prestados à comunidade.

Os documentos atualizados se encontram em processo de revisão e diagramação para posterior envio aos órgãos competentes de análise e aprovação.

ATIVIDADES ADMINISTRATIVAS E DE ASSESSORAMENTO

E) Participação em eventos

- Participação nas aulas inaugurais de boas vindas aos estudantes do Campus Barbacena no dia 01/03/2023 a fim de promover os trabalhos da Ouvidoria, colocando os serviços à disposição dos estudantes
- ENPEX - Encontro de Ensino, Pesquisa e Extensão do IFRO dia 31/08 online para falar do papel do gestor na mediação de conflitos.
- Participação nas reuniões ocorridas em todos os campi do IF Sudeste MG acerca da estrutura institucional de suporte à saúde física e mental dos Servidores. Os eventos contaram com a participação do Reitor, Coordenação de Atenção à Saúde e Segurança do Trabalho e Ouvidoria a fim de discutir com a comunidade sobre ações que possam aprimorar as relações bem como estruturas de suporte à comunidade acadêmica.

CONCLUSÃO

01. O ano de 2023 foi marcado pelo aumento significativo no número das manifestações enviadas para a Ouvidoria, bem como ações de apoio à gestão.

02. 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.

03. Assim, elenca-se como propósitos para o ano de 2024 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.

FALE CONOSCO!



Contato:

IF Sudeste MG - Reitoria
Av. Luz Interior, 360, 9º andar, bairro Estrela Sul
CEP: 36030-776 - Juiz de Fora - MG

Telefone: (32) 984351029
E-mail: ouvidoria@ifsudestemg.edu.br



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO SUDESTE DE MINAS
GERAIS

INFORMAÇÕES Nº 338/2024 - REIOUV (11.01.01.04)

Nº do Protocolo: NÃO PROTOCOLADO

Juiz de Fora-MG, 07 de Março de 2024

Relatrio_2023.pdf

Total de páginas do documento original: 18

(Assinado digitalmente em 07/03/2024 13:49)

JANUARIO FERNANDES COSTA NETO

COORDENADOR

2815767

Para verificar a autenticidade deste documento entre em <https://sig.ifsudestemg.edu.br/documentos/> informando seu número: **338**, ano: **2024**, tipo: **INFORMAÇÕES**, data de emissão: **07/03/2024** e o código de verificação: **e474d3c968**