



Ministério da Educação  
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica  
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Mato Grosso do Sul

# RELATÓRIO

## DA OUVIDORIA



**INSTITUTO FEDERAL**  
Mato Grosso do Sul

ABRIL / 2022

### **Missão**

Promover a educação de excelência por meio do ensino, pesquisa e extensão nas diversas áreas do conhecimento técnico e tecnológico, formando profissional humanista e inovador, com vistas a induzir o desenvolvimento econômico e social local, regional e nacional.

### **Visão**

Ser reconhecido como uma instituição de ensino de excelência, sendo referência em educação, ciência e tecnologia no Estado de Mato Grosso do Sul.

### **Valores**

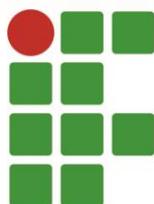
Inovação;

Ética;

Compromisso com o desenvolvimento local e regional;

Transparência;

Compromisso Social.



**INSTITUTO FEDERAL**

Mato Grosso do Sul



**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE MATO GROSSO DO SUL  
IFMS**

Endereço (provisório): Rua Jornalista Belizário Lima, 263 - Campo Grande - MS CEP: 79.004-270  
CNPJ: 10.673.078/0001-20

**IDENTIFICAÇÃO**

RELATÓRIO DA OUVIDORIA EXERCÍCIO DE 2021

Proponente:  
Data de publicação:

**TRAMITAÇÃO**

GABINETE DA REITORIA

Proponente:  
Processo nº:  
Relator:  
Discussão:  
Data da reunião: 00/00/0000  
Aprovação:

**HISTÓRICO**

DATA	ALTERAÇÃO
00/00/0000	
00/00/0000	



## SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO.....</b>	<b>3</b>
<b>1. MANIFESTAÇÕES.....</b>	<b>3</b>
1.1. MANIFESTAÇÕES POR CANAIS DE ENTRADA .....	5
1.2. MANIFESTAÇÕES POR TIPO .....	6
1.3. MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTO .....	9
1.4. MANIFESTAÇÕES POR PÚBLICO.....	11
1.5. MANIFESTAÇÕES RECORRENTES .....	13
1.6. RECOMENDAÇÕES .....	15
1.7. PROVIDÊNCIAS TOMADAS.....	16
<b>2. PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO .....</b>	<b>16</b>



## **INTRODUÇÃO**

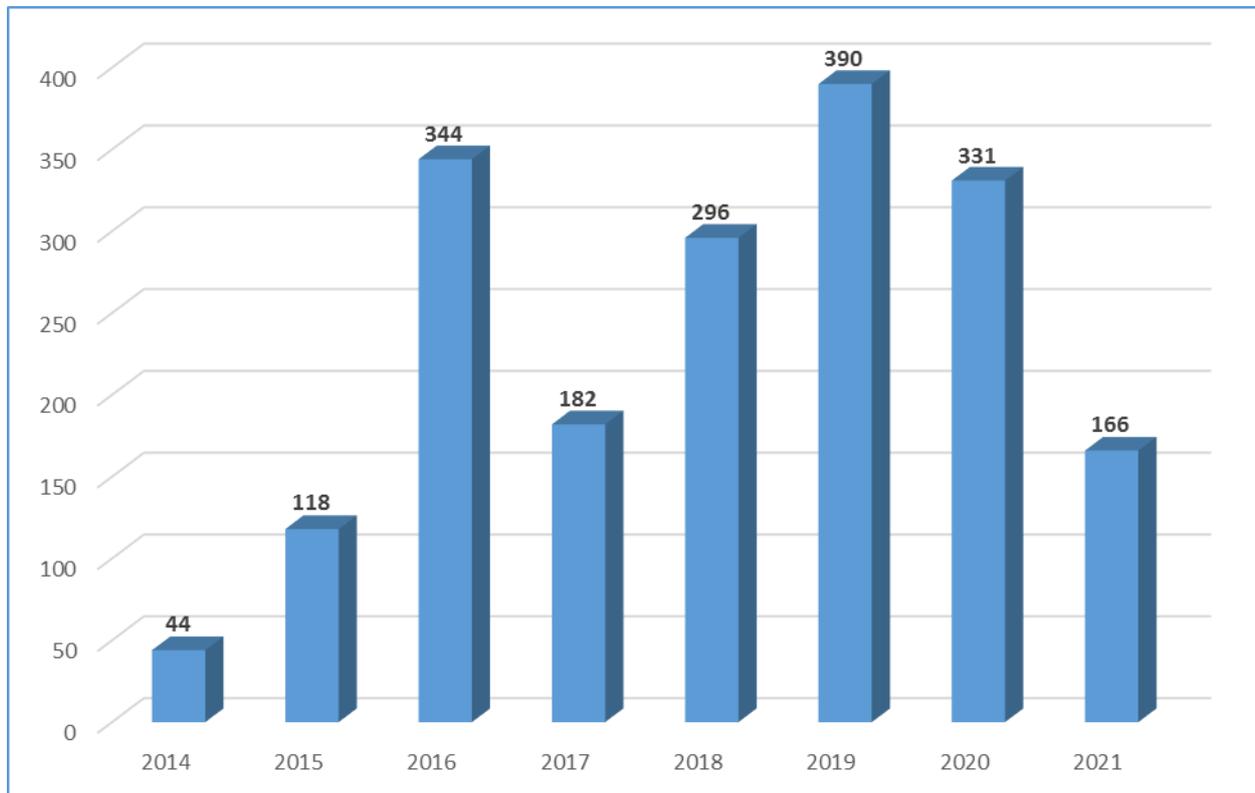
A Ouvidoria do IFMS, instância responsável por receber manifestações dos usuários dos serviços públicos que participam do controle e da melhoria da gestão pública por meio do registro de solicitações de providências, reclamações, denúncias de irregularidades, sugestões e elogios, apresenta o relatório de atividades com base nas demandas recebidas no ano de 2021. O setor, que esteve em trabalho remoto, praticamente, todo o ano de 2021 e contou com a atuação de dois servidores, sendo o Ouvidor e o Gestor do Serviço de Informação ao Cidadão, voltou aos trabalhos presenciais em março de 2022 e está localizado em sede provisória na Rua Jornalista Belizário Lima, 263, no bairro Vila Glória, em Campo Grande, MS. Nesse sentido, o cidadão que deseja realizar sua manifestação tem, novamente, a opção de fazê-la presencialmente, frisando que a Ouvidoria possui sala própria e adotará os cuidados necessários para manutenção da privacidade dos usuários.

### **1. MANIFESTAÇÕES**

A Ouvidoria do IFMS recebeu, em 2021, um total de 166 manifestações, aproximadamente, 14 manifestações por mês. Comparando-se à quantidade registrada no ano anterior (2020), observa-se uma impressionante redução de quase 50% no número de manifestações, configurando-se, assim, no menor registro obtido desde o ano de 2015. Essas oscilações na quantidade de manifestações, no entanto, são comuns e isso fica melhor caracterizado ao se observar o gráfico da série histórica:



Gráfico 1 - Série Histórica de manifestações



Fonte: Ouvidoria, 2022.

Alguns pontos importantes podem explicar essa redução expressiva no número de manifestações em relação ao exercício anterior:

- a) Aceitação e adaptação ao novo formato de aula e atividades: em 2020, com o início da pandemia e a suspensão das atividades letivas presenciais, houve várias manifestações de descontentamento com o novo formato de aula adotado. Vale lembrar que essa situação sanitária surpreendeu a todos e que, nem os estudantes, nem os professores e gestores estavam preparados para uma mudança repentina, como a que presenciamos. Sabe-se que as exigências de planejamento e dedicação são diferentes nos modelos de aula presencial e *on-line*, portanto, em uma mudança tão abrupta, é comum que se percebam incômodos e frustrações de todos os agentes envolvidos; isso tudo somado ao ambiente de medo e de incertezas advindos do quadro sanitário no qual se encontravam o país e o mundo como um todo. Nesse cenário, houve manifestações de descontentamento com a quantidade de atividades postadas e a forma como elas eram apresentadas; para se ter uma ideia, no ano de 2020, a Ouvidoria registrou 20 manifestações sobre o tema “práticas de ensino de



professores”; em 2021, esse número foi reduzido para apenas 4 manifestações. Conclui-se, assim, que aos poucos, estudantes, professores, coordenadores e gestores foram se adaptando às novas exigências e aos novos recursos e a instituição entendendo melhor as necessidades dos estudantes;

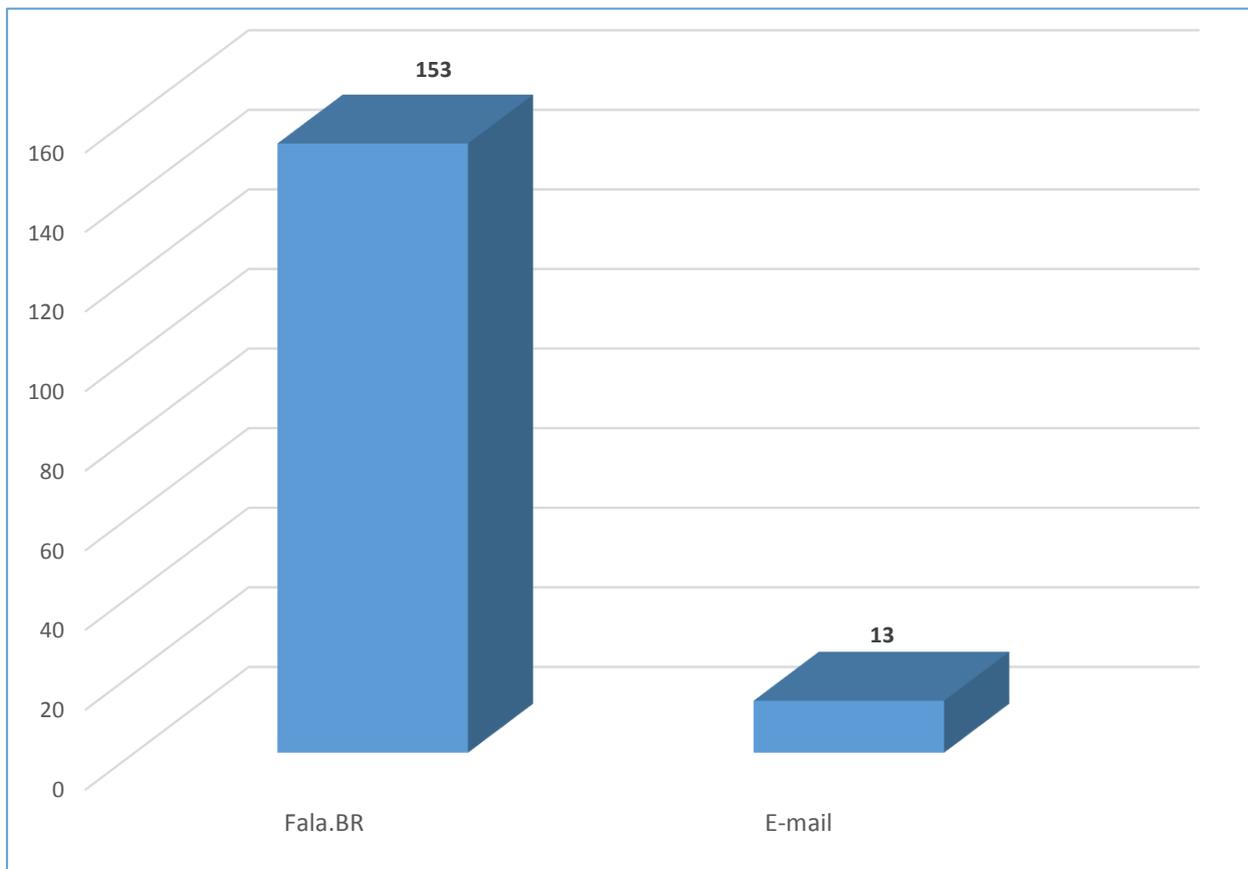
- b) A redução no número de manifestações classificadas como “assuntos diversos”: em 2020, a Ouvidoria registrou 122 manifestações como “assuntos diversos”; já em 2021, o número de manifestações com essa classificação caiu para 39. A respeito de manifestações classificadas como assuntos diversos, maiores explicações serão dadas adiante;
- c) Redução no número de manifestações de conduta de servidor: em 2020, foram 46 manifestações sobre o tema; esse número caiu para 31 em 2021.

Cumpramos ressaltar, ainda, que o prazo médio de resposta do período foi de 19,87 dias (de acordo com o Painel Resolveu CGU: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>) e que todas as manifestações foram respondidas dentro do prazo legal.

### **1.1. MANIFESTAÇÕES POR CANAIS DE ENTRADA**

Em relação aos canais de recebimento de manifestações, em 2021, só houve registros por meio do Sistema Fala.BR e *e-mail*, não tivemos manifestações registradas por carta, nem pessoalmente, até mesmo em virtude da suspensão das atividades presenciais e adoção do trabalho remoto. O gráfico abaixo demonstra a divisão das manifestações por canal de entrada em 2021:

Gráfico 2 – Manifestações por canais de entrada



Fonte: Ouvidoria, 2022.

O Fala.BR continua sendo o principal meio utilizado pelos usuários para registrar manifestações na Ouvidoria do IFMS, sendo que, em 2021, mais de 90% das demandas de ouvidoria foram provenientes desse sistema. Destaca-se que, independentemente do canal de entrada, todas as manifestações são registradas no Fala.BR, conforme Portaria nº 581/2021 da Controladoria-Geral da União (CGU).

## 1.2. MANIFESTAÇÕES POR TIPO

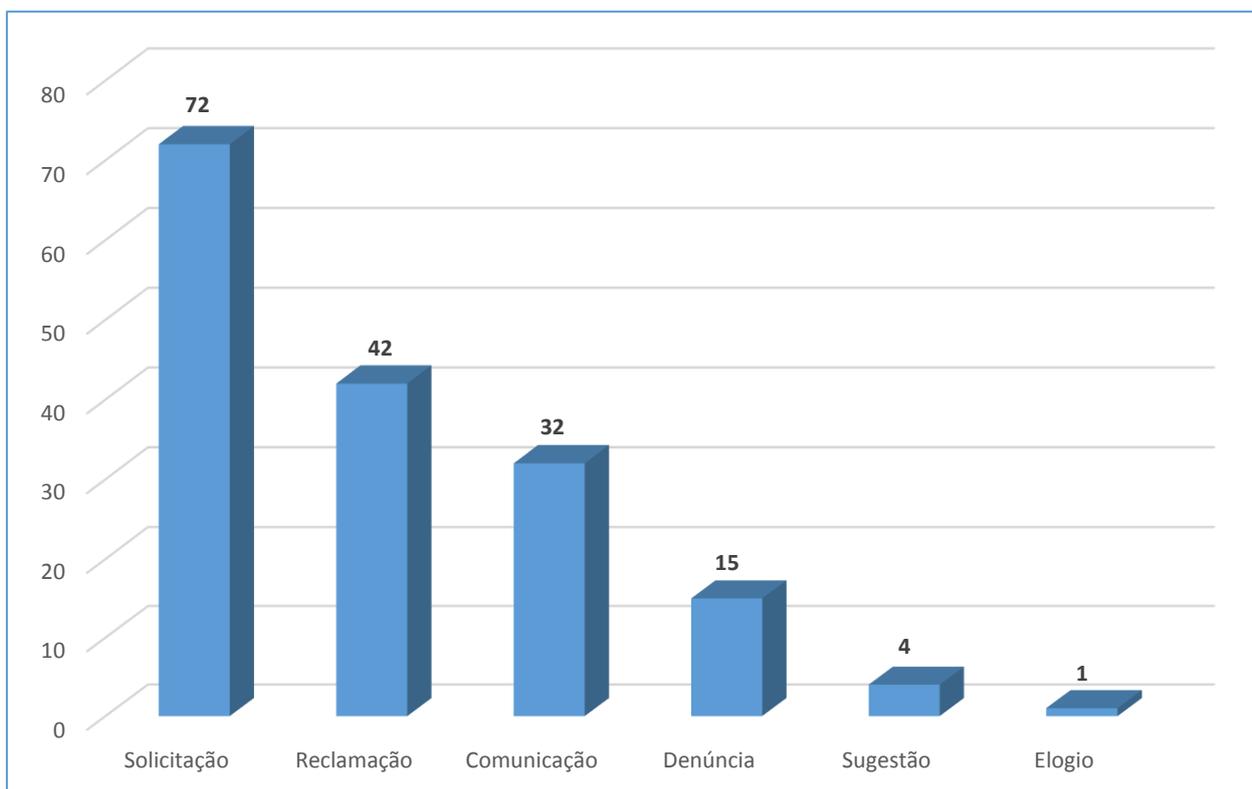
A classificação da manifestação por tipo é feita pelo próprio usuário no momento que ele cadastra a sua demanda no Sistema Fala.BR, cabendo à Ouvidoria do IFMS apenas fazer a reclassificação se, após as análises iniciais, perceber que há uma incoerência entre o tipo de manifestação escolhido pelo usuário e o teor do texto apresentado.

Vale destacar que existem, basicamente, 5 tipos de manifestações, assim, os usuários dos serviços públicos podem fazer Solicitação, Reclamação, Sugestão, Elogio ou Denúncia. Além disso, existe um tipo singular de manifestação, chamada de Comunicação, que só é possível

realizar pelo Sistema Fala.BR quando se tratar de Reclamação ou Denúncia em que o usuário de serviços públicos optar por não informar sua identificação, tornando-se, assim, em uma manifestação anônima.

Portanto, existe a possibilidade de o usuário comunicar uma falha ou uma irregularidade sem a necessidade de fazer nenhum tipo de identificação; para esses casos, cabe destacar que, ao optar por não se identificar, o usuário não receberá um protocolo de atendimento, nem um posicionamento dos desdobramentos de sua comunicação, também não haverá a possibilidade de apresentar maiores informações e/ou elementos de materialidade que embasem a irregularidade apontada, caso haja a necessidade de algum tipo de complementação. A contabilização do número de manifestações por tipo em 2021 ficou da seguinte maneira:

Gráfico 3 – Distribuição das manifestações por tipo



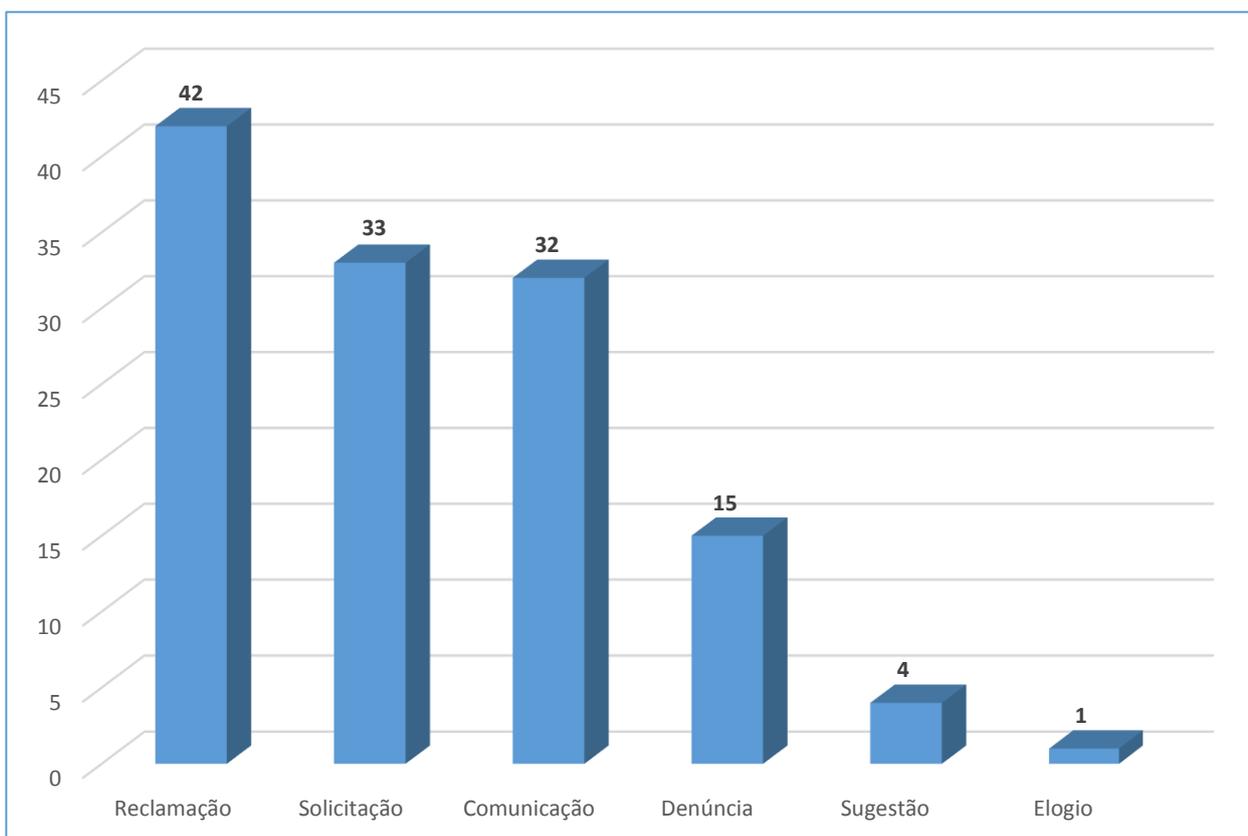
Fonte: Ouvidoria, 2022.

A Solicitação manteve-se como o tipo de manifestação mais registrado na Ouvidoria. Em 2021, foram 72 registros, seguido por Reclamação (42 registros), Comunicação (32 registros), Denúncia (15 registros), Sugestão (4 registros) e, por último, Elogio com apenas um registro. No entanto, apesar de 72 registros do tipo Solicitação, 39 foram classificadas como Assuntos diversos, que são manifestações desarrazoadas, ou seja, demandas que não possuem nenhuma correlação

com os serviços, ou atividades, ligados à atuação do IFMS. Essas manifestações apresentaram temas como pedidos de certificação e/ou histórico escolar de outras instituições (localizadas em outros estados), atestados de matrículas de outras instituições, solicitações sobre a Carteira Nacional de Habilitação, entre outras.

Dessa maneira, em razão de não estarem relacionados às atividades ou aos serviços prestados pelo IFMS, os próximos gráficos não contabilizaram as manifestações classificadas como assuntos diversos. Logo, o gráfico abaixo demonstra a nova configuração da distribuição das manifestações por tipo:

Gráfico 4 – Distribuição das manifestações por tipo – exceto Assuntos diversos



Fonte: Ouvidoria, 2022.

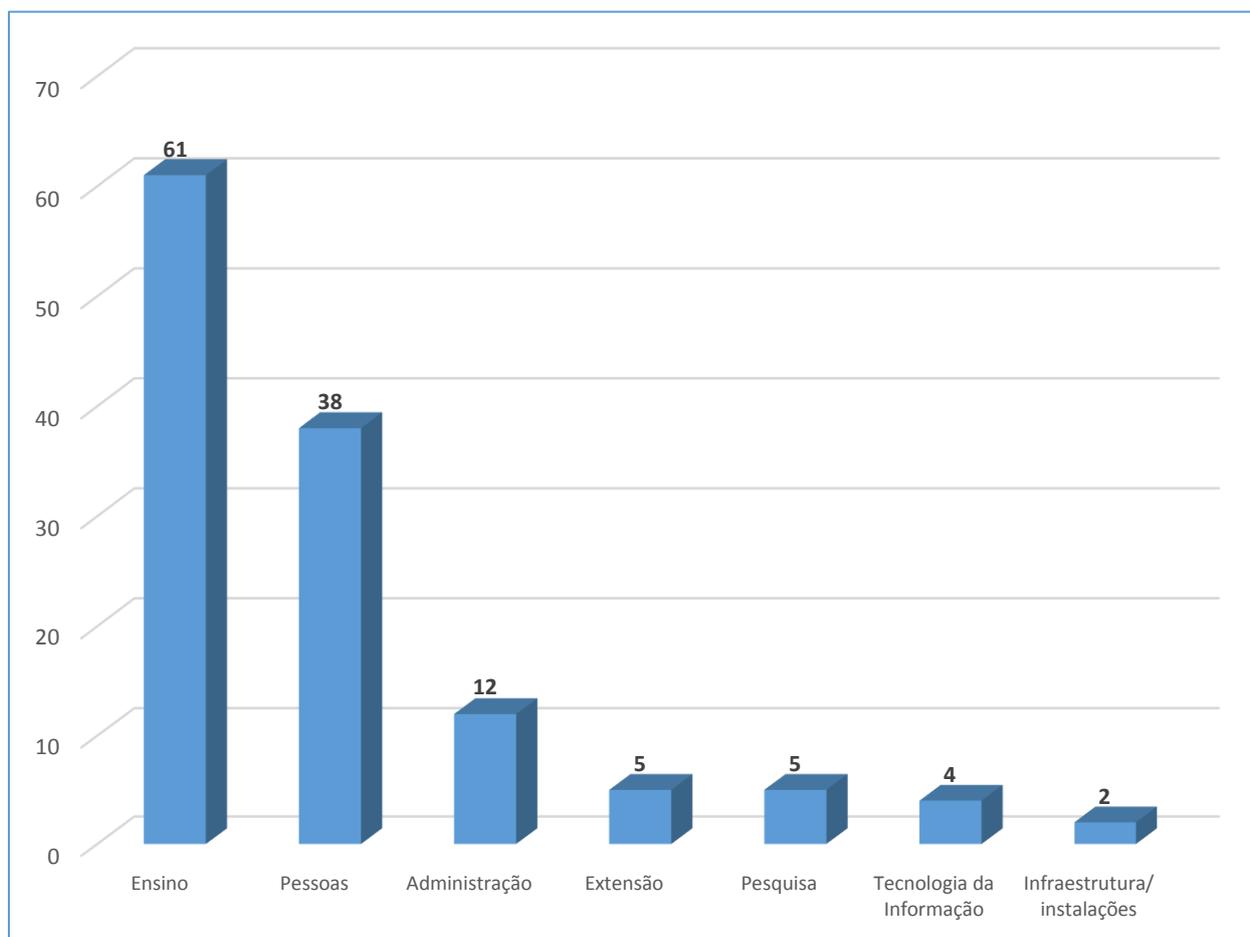
Ao realizar o filtro de manifestações, verifica-se que o tipo de manifestação Reclamação possui o maior número de registros em 2021 (42 manifestações), seguido por Solicitação (34 manifestações), Comunicação (32 manifestações), Denúncia (15 manifestações), Sugestão (4 manifestações) e, por último, Elogio (uma manifestação apenas).



### 1.3. MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTO

A classificação das manifestações por assunto é realizada, exclusivamente, pela Ouvidoria do IFMS de acordo com as demandas recebidas dos usuários. Esses assuntos são divididos em 7 grandes áreas: Ensino, Pesquisa, Extensão, Pessoas, Administração, Tecnologia da Informação e Infraestrutura/Instalações. Veja a seguir a distribuição das manifestações do ano de 2021 por assunto:

Gráfico 5 – Distribuição das manifestações por assunto



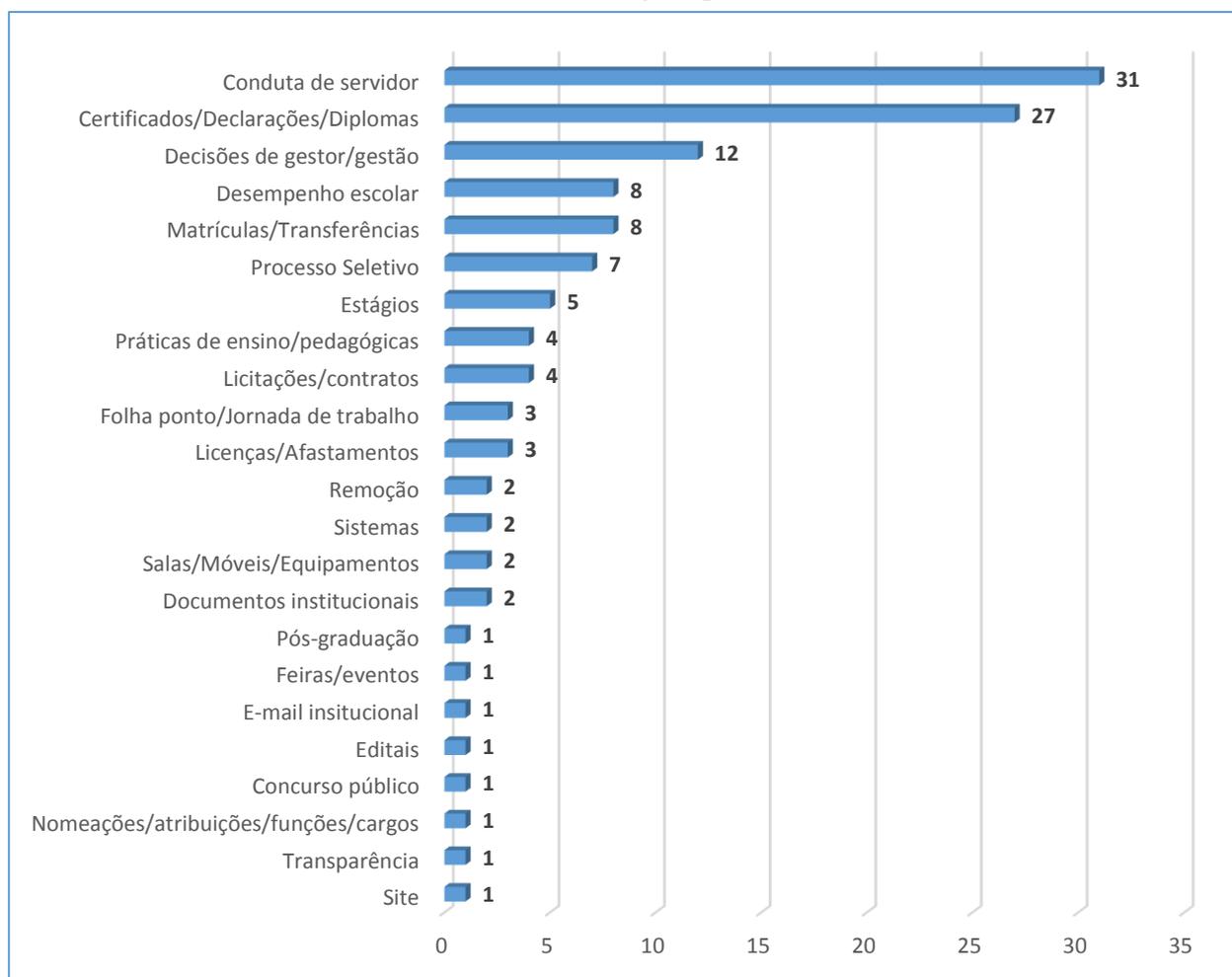
Fonte: Ouvidoria, 2022.

O assunto Ensino foi o que teve a maior quantidade de registros em 2021, sendo que, das 61 manifestações, foram 26 reclamações, 21 solicitações, 10 comunicações, 3 denúncias e uma sugestão. O assunto Pessoas, segundo mais frequente, apresentou 7 reclamações, duas solicitações, 15 comunicações, 12 denúncias, uma sugestão e um elogio; já o assunto Administração teve duas reclamações, 6 solicitações e 4 comunicações; o assunto Extensão contou com duas reclamações, uma solicitação, uma comunicação e uma sugestão; em relação ao assunto Pesquisa, foram duas reclamações, duas solicitações e uma comunicação; para o assunto Tecnologia da Informação,

foram registradas uma reclamação, uma solicitação, uma comunicação e uma sugestão; e por último, o assunto Infraestrutura/instalações apresentou duas reclamações.

Tendo o intuito de melhor caracterizar as demandas recebidas pelos usuários, além do assunto, as manifestações são, também, classificadas quanto ao subassunto, o que permite obter um detalhamento maior daquilo que a Ouvidoria recebe e trata no seu dia a dia. Observe, no Gráfico 6, as manifestações recebidas quanto à sua classificação por subassuntos:

Gráfico 6 – Manifestações por subassuntos



Fonte: Ouvidoria, 2022.

Como pode ser observado no Gráfico 6, os temas mais frequentes nas manifestações foram conduta de servidor, documentos escolares (certificados, declarações, diplomas) e decisões tomadas pelos gestores, ou pela gestão de forma geral. Maiores detalhes sobre as manifestações com os subassuntos mais frequentes serão abordados em tópico à parte.



#### 1.4. MANIFESTAÇÕES POR PÚBLICO

A Ouvidoria também classifica as demandas recebidas em relação ao público que registra sua manifestação e participa da gestão do IFMS e da melhoria dos serviços prestados. Para isso, essa classificação é feita em três diferentes grupos: estudantes, servidores e comunidade externa. Observe abaixo a definição de cada público:

- a) Estudante - pessoa matriculada em quaisquer dos cursos ofertados pelo IFMS;
- b) Servidor - pessoa empossada em cargo público, contratada por meio de processo seletivo e funcionário terceirizado que estejam lotados e/ou em exercício em quaisquer das unidades do IFMS;
- c) Comunidade externa - usuários em geral, tais como: pais de estudantes, ex-estudantes, servidores de outras instituições/órgãos, candidatos que fizeram os exames do Enem/Encceja e solicitaram a certificação do ensino médio ou declaração de proficiência, pessoas jurídicas, candidatos que prestaram concurso público ou participaram de algum outro processo de seleção etc.

Além disso, existem as proteções aos usuários dos serviços públicos e também daqueles que demandam informações custodiadas pela Administração Pública. Essa proteção diz respeito às medidas de preservação da identidade dos usuários, especialmente, em relação àqueles que participam do controle social da Administração Pública por meio do registro de denúncias e comunicações de irregularidades. Dessa maneira, as manifestações são classificadas quanto à preservação da identificação dos usuários do serviço público em:

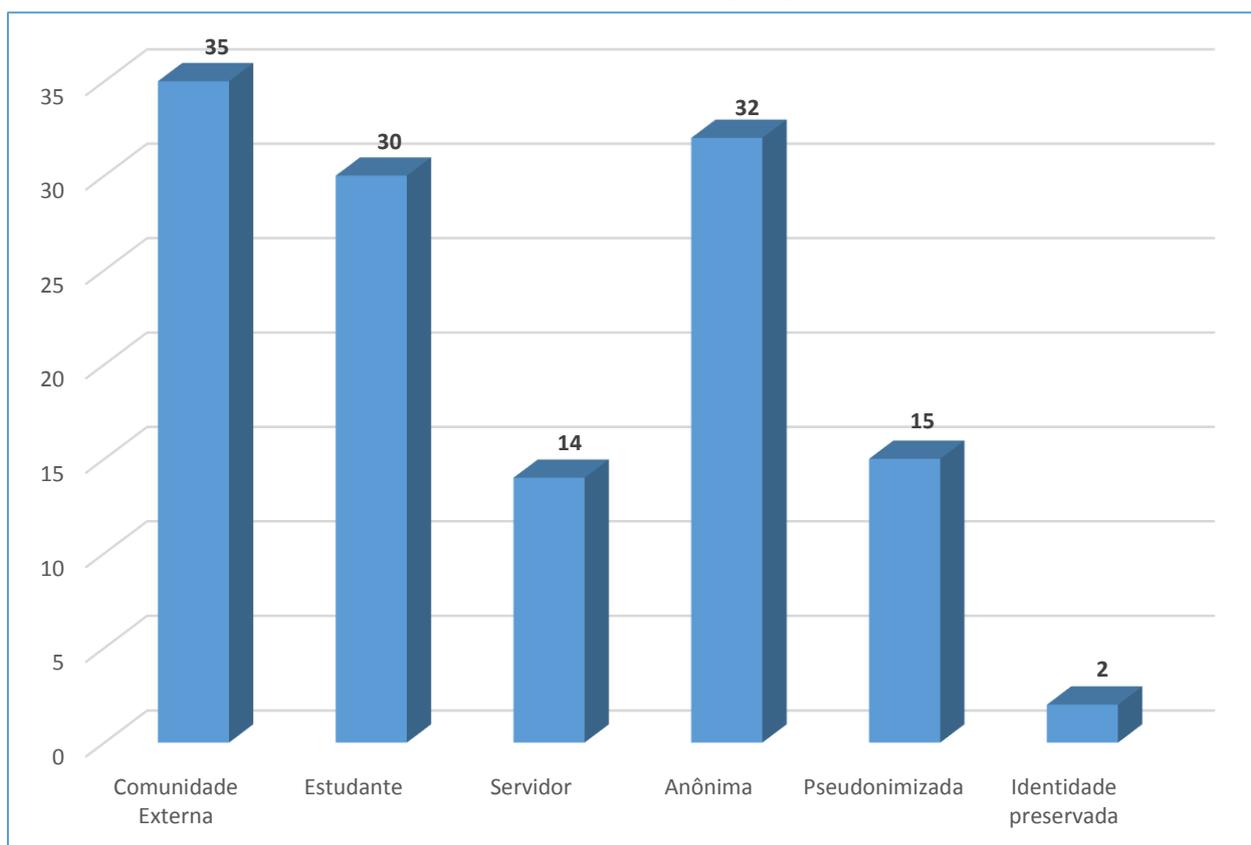
- a) Anônima - usuário que realiza uma manifestação, de reclamação ou de denúncia, sem revelar sua identidade;
- b) Pseudonimizada - a pseudonimização ocorre quando o usuário realiza uma denúncia (manifestação identificada) no Sistema Fala.BR e funciona como uma proteção especial na qual a própria unidade setorial de ouvidoria (a Ouvidoria do IFMS é uma unidade setorial) não tem acesso, de imediato, à identificação do manifestante. Nesses casos, a Ouvidoria poderá acessar os dados de identificação da manifestação apenas quando estritamente necessário para o tratamento da demanda e com a devida justificativa, sendo responsável, ainda, por resguardar a identidade do denunciante;



- c) Identidade preservada - as manifestações com a identidade preservada são aquelas que foram cadastradas, pelo usuário, no Sistema Fala.BR como pedido de acesso à informação (com base na Lei nº 12.527/11) e com a identificação preservada, porém, após a análise do Serviço de Informação ao Cidadão, constata-se que se trata de uma solicitação de providência, ou denúncia, ou reclamação ou qualquer outro tipo de manifestação de ouvidoria e não de uma requisição de informação custodiada pela Administração Pública. Ao ser reclassificada como manifestação de ouvidoria, a identidade do cidadão permanece preservada, sem que a Ouvidoria do IFMS tenha acesso.

No Gráfico 7, está disposta a quantidade de manifestações de acordo com a classificação do público e das diferentes formas de proteção à identidade do denunciante:

Gráfico 7 – Manifestações por público

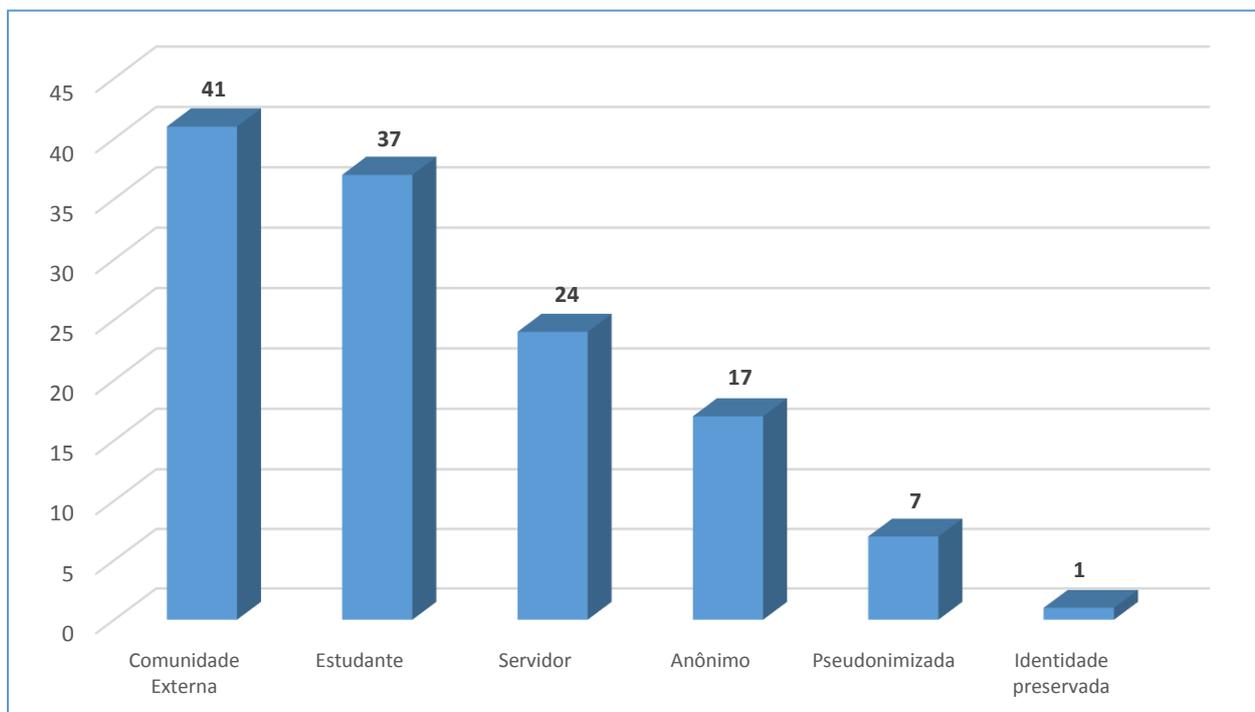


Fonte: Ouvidoria, 2022.

Cumprе salientar que, apesar de a Ouvidoria não ter conhecimento da identificação dos usuários nos casos em que as manifestações são anônimas, pseudonimizadas ou com a identidade preservada, ainda assim, é possível classificar o público de boa parte dessas manifestações (seja

usuário externo, servidor ou estudante) pelo teor apresentado. Com isso, a distribuição mais fidedigna das manifestações por público fica melhor caracterizada no gráfico a seguir:

Gráfico 8 – Manifestações por público



Fonte: Ouvidoria, 2022.

Como é demonstrado no gráfico acima, a comunidade externa registrou o maior número de manifestações na Ouvidoria do IFMS em 2021, seguido, de perto, pelo público de estudantes. Além disso, houve 24 manifestações de servidores e, em 25 manifestações, não foi possível determinar o público que fez o registro, pois o teor da manifestação não forneceu elementos suficientes para que fosse realizada essa definição.

### 1.5. MANIFESTAÇÕES RECORRENTES

A Ouvidoria do IFMS apresenta a relação das manifestações mais frequentes recebidas no ano de 2021. Com vistas a ampliar a compreensão do público sobre as demandas, os temas mais frequentes estão dispostos de acordo com a classificação do tipo da manifestação.

As reclamações registradas no período trataram-se, principalmente, dos seguintes temas:

1. Certificados/Declarações/Documentos (11 registros);
2. Decisões do gestor/gestão (4 registros);



3. Desempenho escolar (4 registros);
4. Matrículas/Transferência (4 registros).

Em relação às solicitações, elas referiram-se, principalmente, aos seguintes temas:

1. Certificados/Declarações/Documentos (16 registros);
2. Licitações/contratos (4 registros);
3. Decisões do gestor/gestão (2 registros);
4. Matrículas/Transferência (2 registros);
5. Processo seletivo (2 registros).

As comunicações recebidas abordaram, principalmente, os seguintes temas:

1. Conduta de servidor (15 registros);
2. Decisões do gestor/gestão (6 registros);
3. Práticas de ensino/pedagógicas (3 registros).

O tema mais frequente nas manifestações de denúncias foram:

1. Conduta de servidor (12 registros);
2. Desempenho escolar (2 registros).

Frisa-se que não houve registros com temas repetidos para os tipos de manifestação sugestão e elogio. Em relação aos temas recorrentes, observa-se que, das 128 manifestações (subtraindo do total as classificadas como assuntos diversos), três temas representaram mais da metade da quantidade total de registros em 2021: conduta de servidor, certificados/declarações/documentos e decisões do gestor/gestão. No que diz respeito ao tema de certificados, declarações e demais documentos escolares, as reclamações são, basicamente, em relação a atrasos de certificados de conclusão de Cursos Formação Inicial e Continuada; já as solicitações foram referentes à certificados de conclusão de Cursos Formação Inicial e Continuada e também sobre a certificação do Ensino Médio Enem/Encceja e pedidos de histórico escolar.

Quanto ao tema decisões do gestor/gestão, foram recebidas manifestações que versaram sobre: decisão autoritária tomada por chefia, não levar em consideração maior participação da equipe de trabalho nas formulações de diretrizes, designação de fiscais de contratos sem considerar



os critérios de capacitação/cargos dos servidores, decisão sobre lotação de servidor, nomeação de servidores para determinadas funções que não estão relacionadas com o cargo ocupado etc.

O tema conduta de servidor diz respeito a manifestações que apontam algum tipo de irregularidade, ou situações de apreço e despreço, em relação à conduta de servidores do IFMS. Em 2021, foram registradas 15 comunicações, 12 denúncias, duas reclamações e um elogio acerca dessa temática. Dentre os casos recebidos, há relatos de condutas inadequadas de professores durante as aulas, ofensas, constrangimentos, servidores deixando de cumprir suas atribuições em períodos de trabalho remoto, entre outras.

Convém frisar, também, que, dentro desse número de manifestações classificadas como conduta de servidor, existem algumas repetidas, ou seja, que versavam sobre o mesmo caso, assim como, registros sem materialidade ou sem informações suficientes que pudessem contribuir na busca por elementos que fundamentassem a irregularidade citada. Nos casos em que as manifestações continham elementos que permitissem a sua admissibilidade, houve o encaminhamento para as áreas de apuração, seja a Comissão de Ética e/ou o Núcleo de Apoio à Correição.

## 1.6. RECOMENDAÇÕES

A Ouvidoria do IFMS enviou duas recomendações em 2021 tendo o objetivo de corrigir e/ou melhorar alguns procedimentos adotados com base em manifestações recebidas pelos usuários. Nesse sentido, a tabela abaixo apresenta uma descrição das recomendações emitidas:

DATA	DIRECIONADA AO SETOR/CAMPUS	RECOMENDAÇÃO
24/03	Pró-Reitoria de Ensino, Pró-Reitoria de Extensão, Pró-Reitoria de Pesquisa, Inovação e Pós-Graduação e Diretoria de Gestão de Pessoas	Que todos os editais do IFMS, nos quais haja a fase de homologação de inscrição, também traga, expressamente, a oportunidade de o participante/candidato interpor recurso nessa etapa.
30/06	Diretoria de Gestão de Pessoas	Que sejam revistos os protocolos de atendimento e resposta aos servidores referente à licença prevista no direito, isto é, não discricionária. Nesses casos, recomendamos que sejam informadas as possíveis soluções dos problemas, não repassando ao cidadão a solução do problema de direito previsto em lei, regulamento, norma, ou não apresentando solução.



## 1.7. PROVIDÊNCIAS TOMADAS

A participação social na Administração Pública é essencial para o processo de melhoria e correção de possíveis falhas na prestação dos serviços públicos. Nesse sentido, a Ouvidoria apresenta as principais providências adotadas pelos setores do IFMS após o encaminhamento de manifestações recebidas no ano de 2021:

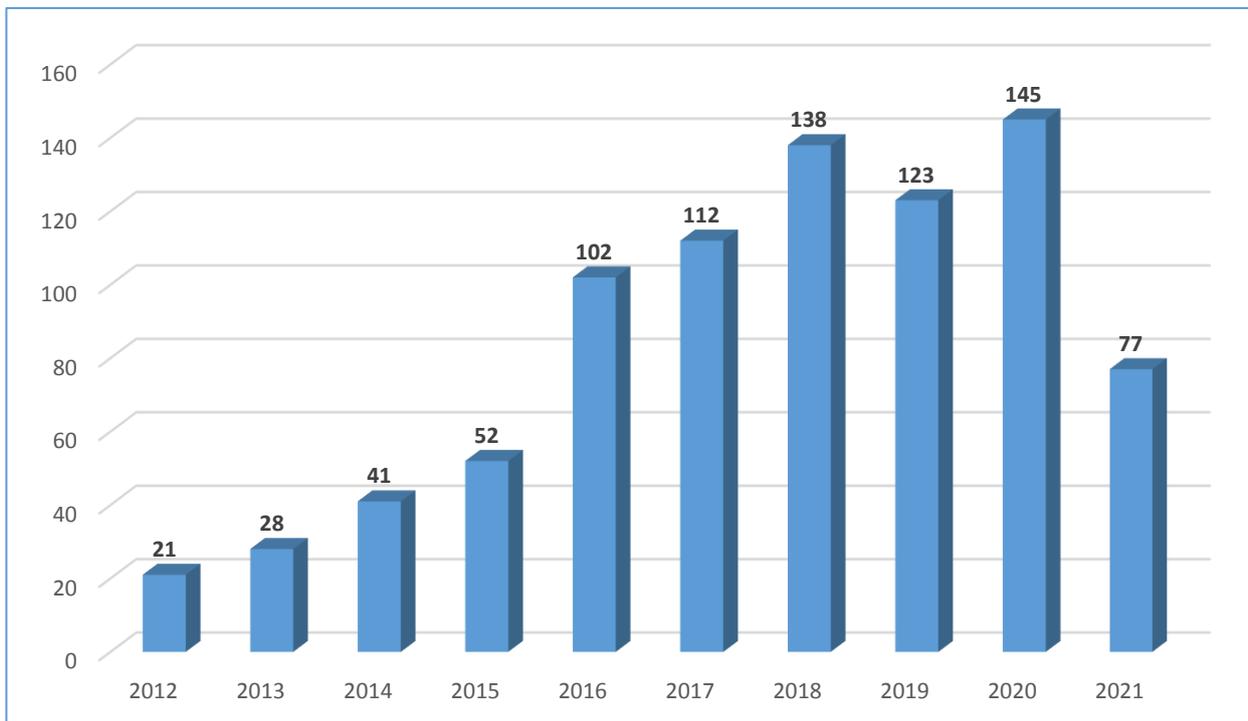
- Lançamento de notas de estudantes no sistema acadêmico;
- Emissão de Certificados de Conclusão do Ensino Médio, por meio das notas obtidas no Enceja;
- Abertura de processos para apuração de responsabilidade de servidores;
- Emissão de Certificados de Conclusão de Curso;
- Emissão de Atestado de Capacidade Técnica;
- Convalidação de disciplinas;
- Correção e assinatura de Termo de Compromisso de Estágio;

## 2. PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

A Ouvidoria do IFMS também é responsável pelo tratamento dos pedidos de acesso à informação realizados com base na Lei nº 12.527/11. No ano de 2021, foram recebidos 77 pedidos de informação, uma redução de, aproximadamente, 47% em relação aos 145 pedidos registrados no ano anterior; esse é o menor número de pedidos desde o ano de 2015, conforme demonstrado no gráfico a seguir:



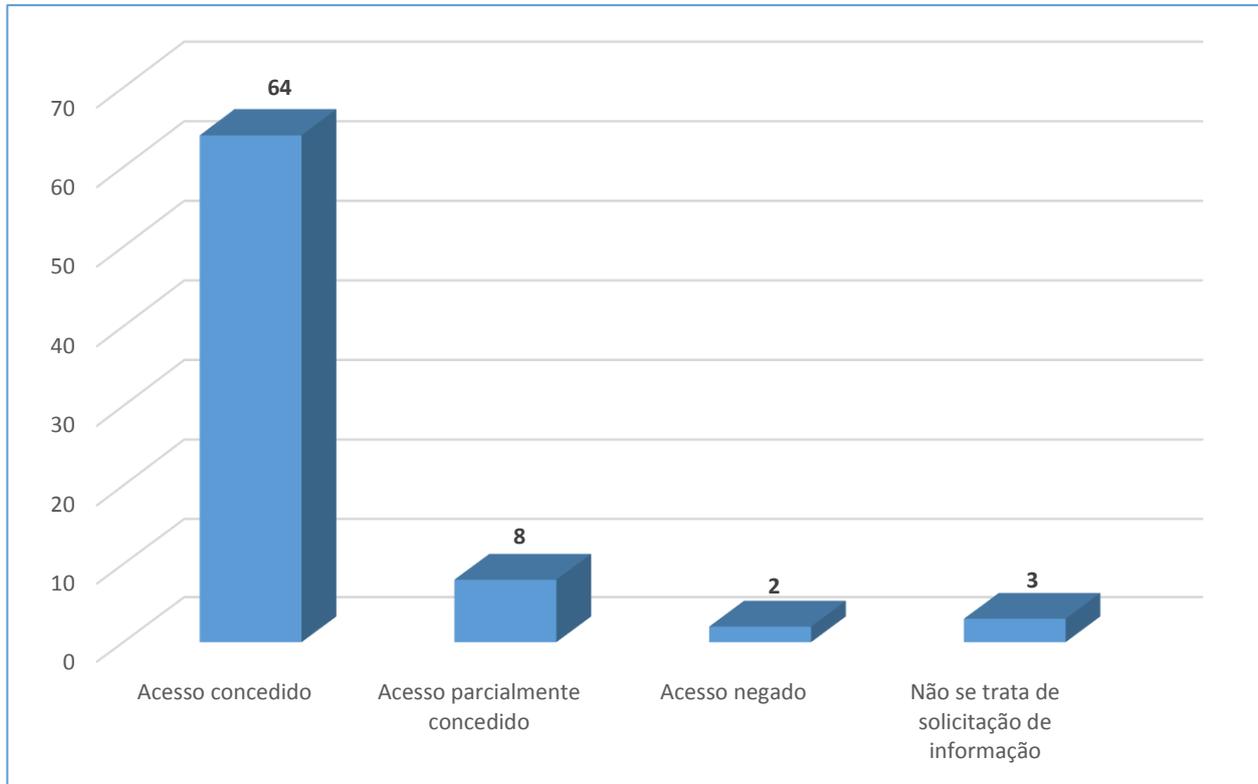
Gráfico 9 – Pedidos de acesso à informação – série histórica



Fonte: Ouvidoria, 2022.

Vale destacar que todos os pedidos foram respondidos e dentro do prazo legal, sendo que o prazo médio de resposta foi de 10,38 dias (segundo Painel da Lei de Acesso à Informação da CGU: <http://paineis.cgu.gov.br/lai/index.htm>). No que se refere à especificação da decisão sobre cada pedido recebido, observe o gráfico abaixo:

Gráfico 10 – Pedidos de acesso à informação – especificação da decisão



Fonte: Ouvidoria, 2022.

Nota-se que em mais de 93% das solicitações houve concessão de acesso e que menos de 3% dos pedidos foram negados. Cabe destacar, também, que houve cinco recursos em primeira instância, um recurso em segunda instância e um recurso para a CGU e que não houve recurso para a Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CMRI). Ademais, todos os recursos foram respondidos dentro do prazo legal.

Por fim, na tabela abaixo, são apresentadas informações mais detalhadas sobre todos os pedidos de Acesso à Informação de 2021:

Tabela 1 – Informações sobre os pedidos de acesso à informação recebidos em 2021

NUP	Data de Cadastro	Data de Resposta	Especificação Decisão	Resumo do pedido	Situação do Recurso
2354600042202111	02/01/2021	08/01/2021	Acesso Concedido	Solicita informações sobre código de vagas de técnico em contabilidade	Sem recurso
23546001936202129	11/01/2021	01/02/2021	Acesso Parcialmente Concedido	Solicita informações sobre setor de patrimônio e de contabilidade	Sem recurso
23546004311202119	15/01/2021	23/01/2021	Acesso Concedido	Solicita informação sobre código de vaga para auditor	Sem recurso
23546004339202156	15/01/2021	23/01/2021	Acesso Parcialmente Concedido	Solicita nomes, cargos e e-mails dos servidores que atuam na Auditoria Interna da Instituição	Sem recurso



23546007558202197	25/01/2021	08/02/2021	Acesso Concedido	Solicita informações sobre o Conselho Superior	Sem recurso
23546009640202156	02/02/2021	08/02/2021	Acesso Concedido	Solicita acesso aos editais de 2017, 2018 e 2019 dos cursos técnicos	Sem recurso
23546010222202110	03/02/2021	10/02/2021	Acesso Concedido	Solicita diversas informações sobre a oferta de cursos <i>on-line</i> pela instituição	Sem recurso
23546010223202156	03/02/2021	22/02/2021	Acesso Concedido	Solicita informações sobre a oferta de cursos <i>on-line</i> pela instituição	Sem recurso
23546010369202100	04/02/2021	10/02/2021	Acesso Concedido	Solicita informação sobre vagas desocupadas para o cargo de Assistente em Administração	Sem recurso
23546012066202113	11/02/2021	22/02/2021	Acesso Concedido	Solicita informação sobre os 6 códigos de vagas disponíveis para o cargo técnico de laboratório/área	Sem recurso
23546013544202111	19/02/2021	08/03/2021	Acesso Concedido	Solicita informação sobre a execução Orçamentária e Financeira do PNAE	Sem recurso
23546015580202119	28/02/2021	12/03/2021	Acesso Concedido	Solicita informação sobre os cargos vagos de Tecnólogo-Formação	Sem recurso
23546016076202128	02/03/2021	22/03/2021	Acesso Concedido	Solicita a prestação de contas dos cursos ofertados em 2020 por meio do Pronatec	Sem recurso
23546016078202117	02/03/2021	25/03/2021	Acesso Concedido	Solicita informações a respeito da prestação de contas do Termo de Execução Descentralizado 9267, do Ministério da Educação, destinado ao combate à Covid-19	Sem recurso
23546017146202165	08/03/2021	09/03/2021	Não se trata de solicitação de informação	Solicita responder a um questionário sobre desempenho e experiências nos processos de aquisição/contratação em Instituições Federais de Ensino	Sem recurso
23546017515202110	09/03/2021	16/03/2021	Acesso Concedido	Solicita informação sobre processos seletivos/editais de seleção para acesso aos cursos Projeja Técnico na forma integrada	Sem recurso
23546017900202167	10/03/2021	16/03/2021	Acesso Concedido	Informações sobre processo de seleção de professores das áreas de conhecimento relacionadas à África	Sem recurso
23546018149202116	11/03/2021	12/03/2021	Não se trata de solicitação de informação	Solicita responder pesquisa sobre adoção de métodos ágeis de desenvolvimento de <i>software</i> e licitação para a contratação de Fábrica de <i>Software</i> no âmbito da administração pública Federal	Sem recurso
23546018810202193	13/03/2021	25/03/2021	Acesso Concedido	Solicita informações orçamentárias de 2020 e 2021	Sem recurso
23546019413202139	16/03/2021	25/03/2021	Acesso Concedido	Solicita informações orçamentárias de 2021	Sem recurso
23546019490202199	17/03/2021	29/03/2021	Acesso Concedido	Solicita relatórios mensais de atividades de servidor	Recurso respondido
23546020107202145	19/03/2021	25/03/2021	Acesso Concedido	Solicita informação sobre aproveitamento de candidatos aprovados em concurso público de outra IFES	Sem recurso
23546022678202114	30/03/2021	13/04/2021	Acesso Concedido	Solicita informações sobre comissão de heteroidentificação	Sem recurso
23546026926202104	13/04/2021	27/04/2021	Acesso Concedido	Solicita informações sobre a parceria IFMS, <i>Campus</i> de Ponta Porã, e Embrapa	Sem recurso
23546027068202115	14/04/2021	04/05/2021	Acesso Parcialmente Concedido	Solicita informações sobre atividades desempenhadas por servidor	Sem recurso
23546027886202118	18/04/2021	27/04/2021	Acesso Negado	Solicita espelhos dos Formulários de Avaliação da Prova de Desempenho Didático - Edital Nº 010/2021 – PSS – IFMS/DIGEP	Recurso respondido
23546027889202143	18/04/2021	26/04/2021	Acesso Concedido	Solicita esclarecimento sobre os procedimentos nas Provas de Desempenho Didático	Recurso respondido
23546027916202188	18/04/2021	19/04/2021	Acesso Concedido	Solicita responde questionário de pesquisa sobre Critérios para a sustentabilidade de Escritórios de Gerenciamento de Projetos	Sem recurso
23546028493202113	20/04/2021	30/04/2021	Acesso Concedido	Solicita informação sobre montante em exercícios anteriores	Sem recurso
23546032121202191	06/05/2021	11/05/2021	Acesso Concedido	Solicita informações sobre quantidade de matrículas de diversos cursos do IFMS	Sem recurso
23546033691202107	12/05/2021	24/05/2021	Acesso Parcialmente Concedido	Solicita relação dos nomes e <i>e-mails</i> atualizados dos servidores lotados na Unidade de Auditoria Interna da Instituição	Sem recurso
23546034034202179	13/05/2021	13/05/2021	Não se trata de solicitação de informação	Solicita responder pesquisa sobre Inovação em Pequenas e Médias Empresas e <i>Startups</i>	Sem recurso



23546036703202147	24/05/2021	24/06/2021	Acesso Concedido	Solicita a quantidade total de cursos e vagas ofertados pelo IFMS por ano	Sem recurso
23546036705202136	24/05/2021	14/06/2021	Acesso Concedido	Solicita responder questionário sobre os lugares de memória das IFES	Sem recurso
23546036775202194	24/05/2021	14/06/2021	Acesso Concedido	Solicita números de projetos de Pesquisa e Extensão e números de patentes referentes aos anos de 2011, 2012, 2013, 2014, 2015, 2016, 2017, 2018, 2019 e 2020	Sem recurso
23546037053202157	25/05/2021	26/05/2021	Acesso Concedido	Solicita lista atualizada dos servidores ativos da Reitoria e <i>Campus</i> Ponta Porã	Sem recurso
23546037081202174	25/05/2021	31/05/2021	Acesso Concedido	Solicita a quantidade total de TAEs em exercício no órgão por carga horária de trabalho	Sem recurso
23546037389202110	26/05/2021	26/05/2021	Acesso Parcialmente Concedido	Solicita lista atualizada contendo o e-mail institucional dos servidores da Reitoria e <i>Campus</i> Ponta Porã	Sem recurso
23546038501202130	31/05/2021	08/06/2021	Acesso Concedido	Solicita o valor do ativo total da instituição nos anos de 2011, 2012, 2013, 2014, 2015, 2016 e 2020	Sem recurso
23546038984202172	02/06/2021	02/06/2021	Acesso Concedido	Solicita responder pesquisa sobre a implantação da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)	Sem recurso
23546039848202108	07/06/2021	16/06/2021	Acesso Parcialmente Concedido	Solicita informações sobre a estrutura de pessoal	Recurso respondido
23546040949202113	11/06/2021	05/07/2021	Acesso Concedido	Solicita dados da pesquisa do IFMS sobre a avaliação das atividades não presenciais e outras informações	Sem recurso
23546041408202111	14/06/2021	05/07/2021	Acesso Concedido	Solicita informação acerca da permissão a concessão de bolsas de pesquisa, ensino e extensão para Técnicos Administrativos em Educação	Sem recurso
23546042705202175	20/06/2021	09/07/2021	Acesso Concedido	Solicita responder questionário sobre a emissão e o registro de diploma em formato digital e também sobre a digitalização do acervo acadêmico	Sem recurso
23546043746202189	24/06/2021	14/07/2021	Acesso Concedido	Solicita contratos de Asseio e Conservação, firmados, a partir de 2017	Sem recurso
23546044006202160	25/06/2021	06/07/2021	Acesso Concedido	Solicita informações sobre as principais barreiras enfrentadas por essa Instituição podem ser listadas como obstáculos para a execução do PNAE	Sem recurso
23546044267202180	27/06/2021	29/06/2021	Acesso Concedido	Solicita informações sobre a expectativa de concurso para 2021	Sem recurso
23546045111202116	30/06/2021	15/07/2021	Acesso Concedido	Solicita o nome completo de todos os reitores que o Instituto já teve, desde a aprovação da Lei nº 11.892, de 29/12/2008, até os dias de hoje e tipos de mandatos	Sem recurso
23546045270202111	30/06/2021	06/07/2021	Acesso Concedido	Solicita informações sobre a estrutura de pessoal	Sem recurso
23546045308202155	01/07/2021	01/07/2021	Acesso Concedido	Solicita informações sobre bancas de heteroidentificação dos candidatos cotistas pretos, pardos e indígenas e documentos sobre o tema	Sem recurso
23546045524202109	01/07/2021	07/07/2021	Acesso Concedido	Solicita informação sobre candidato de processo seletivo simplificado no IFMS	Sem recurso
23546045918202159	03/07/2021	23/07/2021	Acesso Concedido	Solicita informações acerca da adoção do Software Livre AtoM (Legacy ICA-AtoM)	Sem recurso
23546046306202183	05/07/2021	07/07/2021	Acesso Concedido	Solicita informação sobre bancas de heteroidentificação dos candidatos cotistas e documentos sobre o tema	Sem recurso
23546048485202193	15/07/2021	26/07/2021	Acesso Concedido	Solicita informações sobre eventuais casos de Autolesão, Suicídio e Posvenção	Sem recurso
23546049698202132	21/07/2021	10/08/2021	Acesso Concedido	Solicita dados sobre as atividades relacionadas à produção e transferência de conhecimento, ciência e tecnologia	Sem recurso
23546050912202101	27/07/2021	27/07/2021	Acesso Concedido	Solicita informação sobre a campanha de engajamento de conselheiros	Sem recurso
23546051067202183	28/07/2021	28/07/2021	Acesso Concedido	Solicita informação sobre aproveitamento de lista	Sem recurso
23546054969202171	16/08/2021	17/08/2021	Acesso Concedido	Solicita informação de servidores do IFMS requisitados pela Justiça Eleitoral	Sem recurso
23546057335202171	25/08/2021	30/08/2021	Acesso Concedido	Solicita informações sobre procedimentos de bancas de heteroidentificação no IFMS	Sem recurso
23546058475202166	30/08/2021	31/08/2021	Acesso Negado	Solicita relação de estudantes - TL - que moram em Ilha Solteira	Recurso respondido
23546059272202197	02/09/2021	18/09/2021	Acesso Concedido	Solicita informações sobre a implementação da Portaria 282/2020/ME	Sem recurso



23546059390202103	02/09/2021	14/09/2021	Acesso Concedido	Solicita informações sobre a destinação de recursos financeiros por meio de patrocínio	Sem recurso
23546060171202169	07/09/2021	15/09/2021	Acesso Concedido	Solicita informações sobre Correição e Mediação	Sem recurso
23546060716202137	09/09/2021	23/09/2021	Acesso Concedido	Solicita informações sobre a implementação da Portaria 282/2020/ME	Sem recurso
23546062715202127	19/09/2021	21/09/2021	Acesso Concedido	Solicita informação sobre articulação/integração nos cursos integrados da EPTNM	Sem recurso
23546063444202127	22/09/2021	06/10/2021	Acesso Concedido	Solicita informações sobre a biblioteca, quantitativo de alunos e classificação de despesa do livro impresso	Sem recurso
23546065289202183	29/09/2021	04/10/2021	Acesso Concedido	Solicita a relação nominal dos aposentados e pensionistas proporcionais com as respectivas datas de início dos benefícios	Sem recurso
23546065769202144	01/10/2021	13/10/2021	Acesso Concedido	Solicita responder formulário de pesquisa sobre a existência de ferramenta de acompanhamento da experiência profissional de magistério	Sem recurso
23546070893202121	27/10/2021	18/11/2021	Acesso Concedido	Solicita cópias de todos os contratos de asseio e conservação do <i>Campus</i> Naviraí - desde 2017	Sem recurso
23546071593202160	01/11/2021	05/11/2021	Acesso Concedido	Solicita informação de previsão de concurso público	Sem recurso
23546072907202141	05/11/2021	28/11/2021	Acesso Parcialmente Concedido	Solicita vários documentos sobre atuação/atividades de professor	Sem recurso
23546072931202181	05/11/2021	28/11/2021	Acesso Parcialmente Concedido	Solicita vários documentos sobre atuação/atividades de professor	Sem recurso
23546074083202144	10/11/2021	25/11/2021	Acesso Concedido	Solicita informação sobre denominação do setor e função exercida pelo servidor responsável pela análise e parecer acerca das Planilhas de Custos e Formação de Preços	Sem recurso
23546075375202102	15/11/2021	19/11/2021	Acesso Concedido	Solicita informações sobre os processos eleitorais ocorridos no IFMS	Sem recurso
23546076853202193	19/11/2021	25/11/2021	Acesso Concedido	Solicita número de docentes e discentes ativos	Sem recurso
23546080135202111	03/12/2021	18/12/2021	Acesso Concedido	Solicita os relatórios de atividades de servidor desde o início de suas atividades no novo setor	Sem recurso
23546083059202104	22/12/2021	28/12/2021	Acesso Concedido	Solicita o nome, endereço de <i>e-mail</i> e telefone de contato do responsável por Dados Abertos	Sem recurso

Fonte: Ouvidoria, 2022.

# Documento Digitalizado Público

## Relatório da Ouvidoria - Exercício 2021

**Assunto:** Relatório da Ouvidoria - Exercício 2021  
**Assinado por:** Flavio Matsubara  
**Tipo do Documento:** Relatório de Atividades  
**Situação:** Finalizado  
**Nível de Acesso:** Público  
**Tipo do Conferência:** Cópia Simples

Documento assinado eletronicamente por:

- **Flavio Renato Matsubara, OUVIDOR - FG1 - OUVID**, em 16/05/2022 14:20:39.

Este documento foi armazenado no SUAP em 16/05/2022. Para comprovar sua integridade, faça a leitura do QRCode ao lado ou acesse <https://suap.ifms.edu.br/verificar-documento-externo/> e forneça os dados abaixo:

**Código Verificador:** 338039

**Código de Autenticação:** f15235a9af

