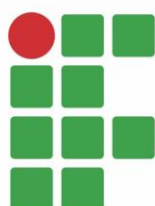




Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Mato Grosso do Sul

RELATÓRIO

DA OUVIDORIA



INSTITUTO FEDERAL
Mato Grosso do Sul

FEVEREIRO / 2021

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

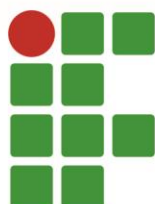
Inovação;

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: Rua Ceará, 972 - Campo Grande - MS CEP: 79.021-000

CNPJ: 10.673.078/0001-20

IDENTIFICAÇÃO

RELATÓRIO DA OUVIDORIA EXERCÍCIO DE 2020

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

1 MANIFESTAÇÕES.....	4
1.1 MANIFESTAÇÃO POR TIPO.....	5
1.2 MANIFESTAÇÃO POR ASSUNTO.....	6
2 OUTRAS INFORMAÇÕES	15
3 SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO	167



OUVIDORIA

A ouvidoria pública é a instância de controle e participação social responsável pelo tratamento de reclamações, solicitações, denúncias, sugestões, elogios e comunicações de irregularidade relativas às políticas e aos serviços públicos, prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas ao aprimoramento da gestão pública.

Neste Relatório, a Ouvidoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Mato Grosso do Sul (IFMS) apresenta à sociedade informações acerca das manifestações recebidas em 2020, contemplando os canais à disposição dos usuários, os tipos e os assuntos dos registros, além dos dados relacionados ao Serviço de Informações ao Cidadão.

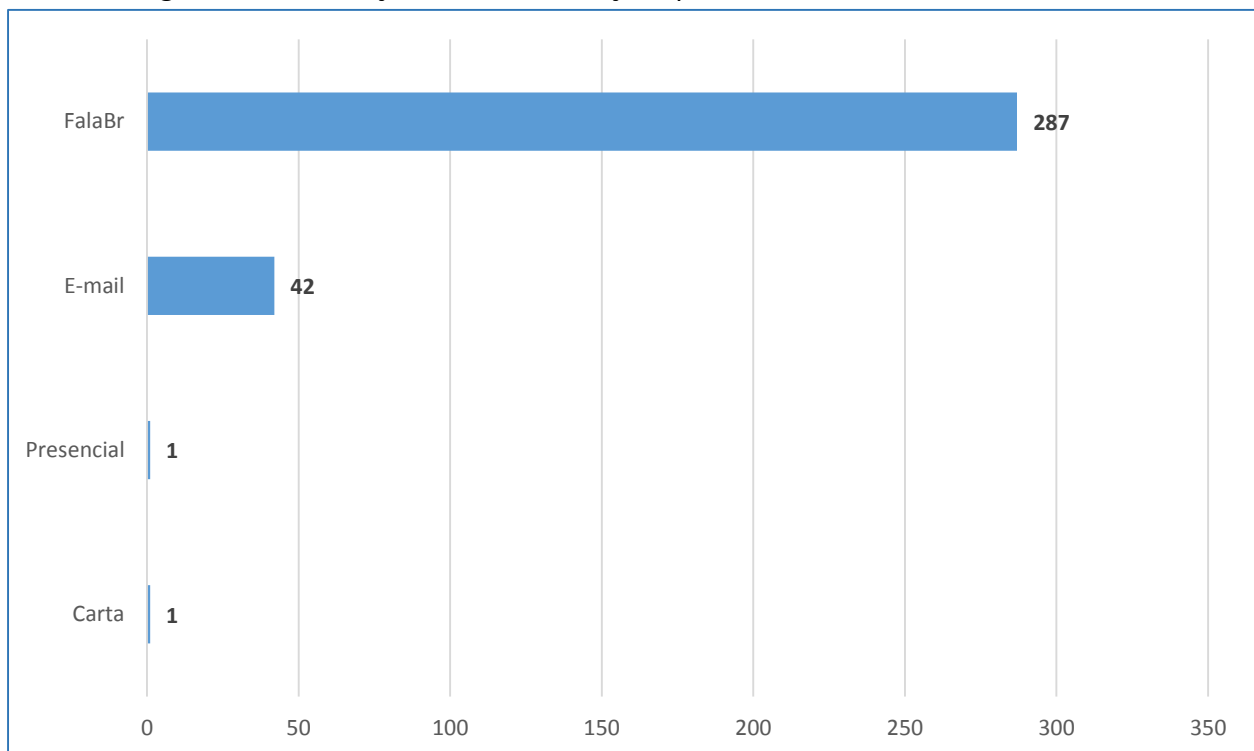


1 MANIFESTAÇÕES

Na Ouvidoria do IFMS, o recebimento das manifestações ocorre por meio dos seguintes canais: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR), *e-mail*, carta e atendimento presencial na reitoria.

Apesar do ano atípico vivido em 2020, com a suspensão das atividades presenciais, devido à pandemia da covid-19, o impacto na quantidade de manifestações recebidas pela Ouvidoria foi pequeno, haja vista que foram registradas 331 manifestações no período, o que representa uma média de, aproximadamente, 28 registros mensais e tempo aproximado de resposta de 13 dias, segundo o Painel resolveu da Controladoria-Geral da União (CGU). Assim, tem-se 15% de redução no número de manifestações (de 390 em 2019, passou para 331 em 2020). Quanto aos canais de entrada de manifestações, com 87% do total, o Fala.BR foi o canal mais utilizado pelos usuários, conforme apresentado na Figura 1.

Figura 1 - Distribuição das manifestações por canais de entrada



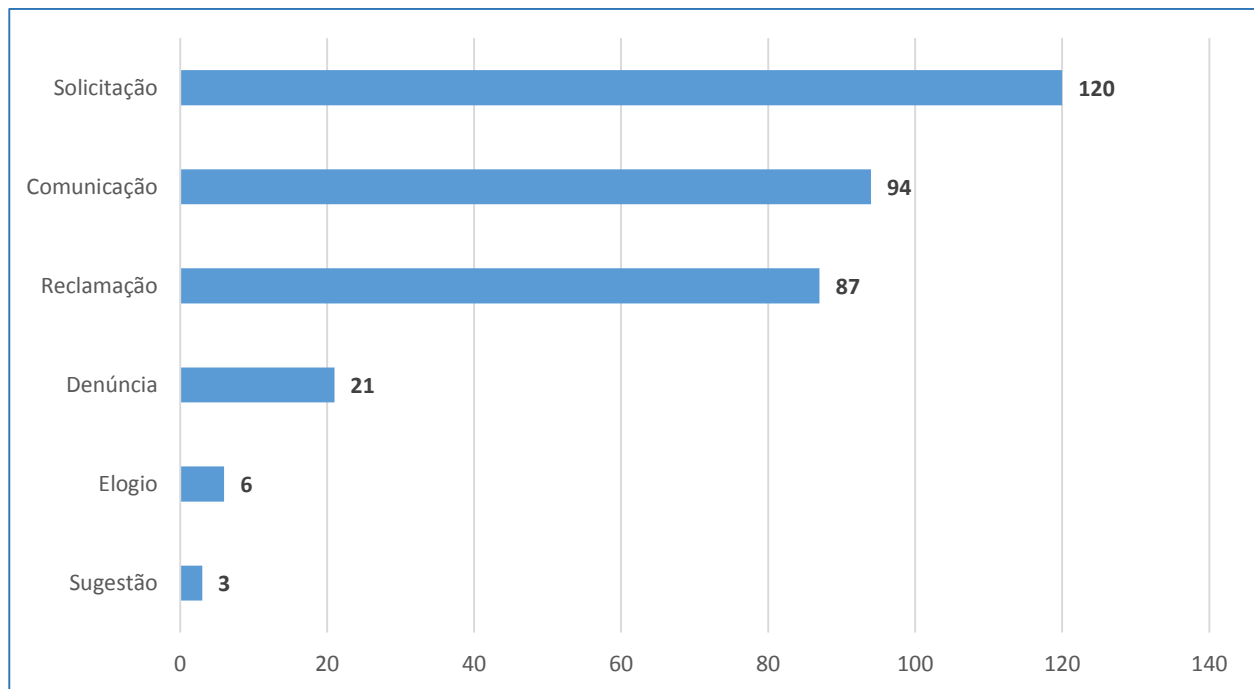
Fonte: Ouvidoria, 2021.

Assim como em exercícios anteriores, o sistema eletrônico desenvolvido pela CGU é o canal mais utilizado para registro de manifestações na Ouvidoria.

1.1 MANIFESTAÇÃO POR TIPO

Do total de manifestações registradas em 2020, o quantitativo relacionado aos tipos "Comunicação", "Reclamação", "Solicitação", "Denúncia", "Sugestão" e "Elogio" segue apresentado na Figura 2.

Figura 2 - Distribuição das manifestações por tipo



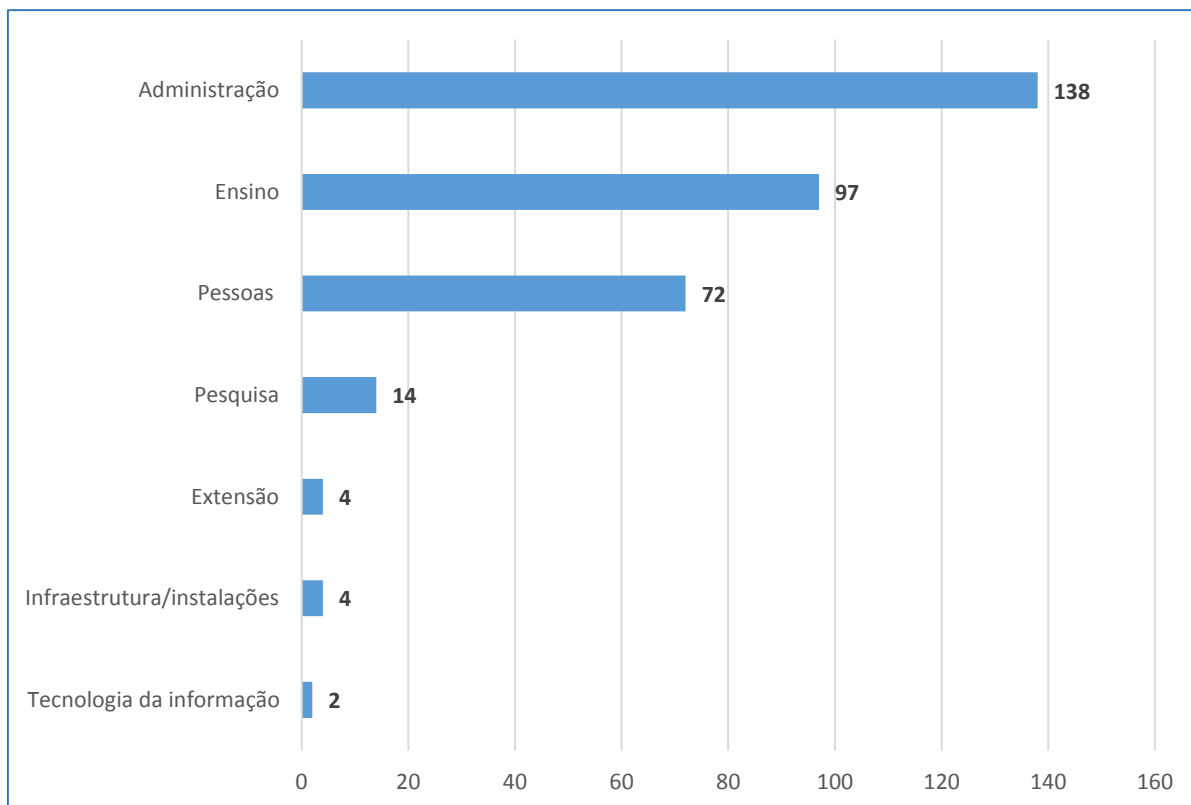
Fonte: Ouvidoria, 2021.

Nota-se o maior número de registros de manifestações do tipo "solicitação", na qual alguma providência é solicitada pelo usuário com relação aos serviços e/ou atividades do IFMS. O segundo tipo mais frequente de manifestação é a "comunicação", que ocorre quando o usuário, ao registrar uma denúncia ou reclamação, opta por manter sua identificação anônima. Entretanto, cabe salientar que, em determinados casos, o usuário, não querendo ser identificado, utiliza esse tipo de manifestação para fazer solicitações, elogios e/ou sugestões, o que dificulta o tratamento das manifestações, devido à impossibilidade de contato com o demandante, especialmente nos casos em que maiores informações são necessárias para o andamento da demanda. A reclamação foi o terceiro tipo de manifestação mais frequente na Ouvidoria no ano de 2020, seguido, ainda, por elogio e sugestão que foram os tipos menos frequentes.

1.2 MANIFESTAÇÃO POR ASSUNTO

A distribuição das manifestações segundo os assuntos "Ensino", "Pesquisa", "Extensão", "Pessoas", "Administração", "Infraestrutura/Instalações" e "Tecnologia da Informação" segue demonstrada na Figura 4.

Figura 3 - Distribuição das manifestações por assunto



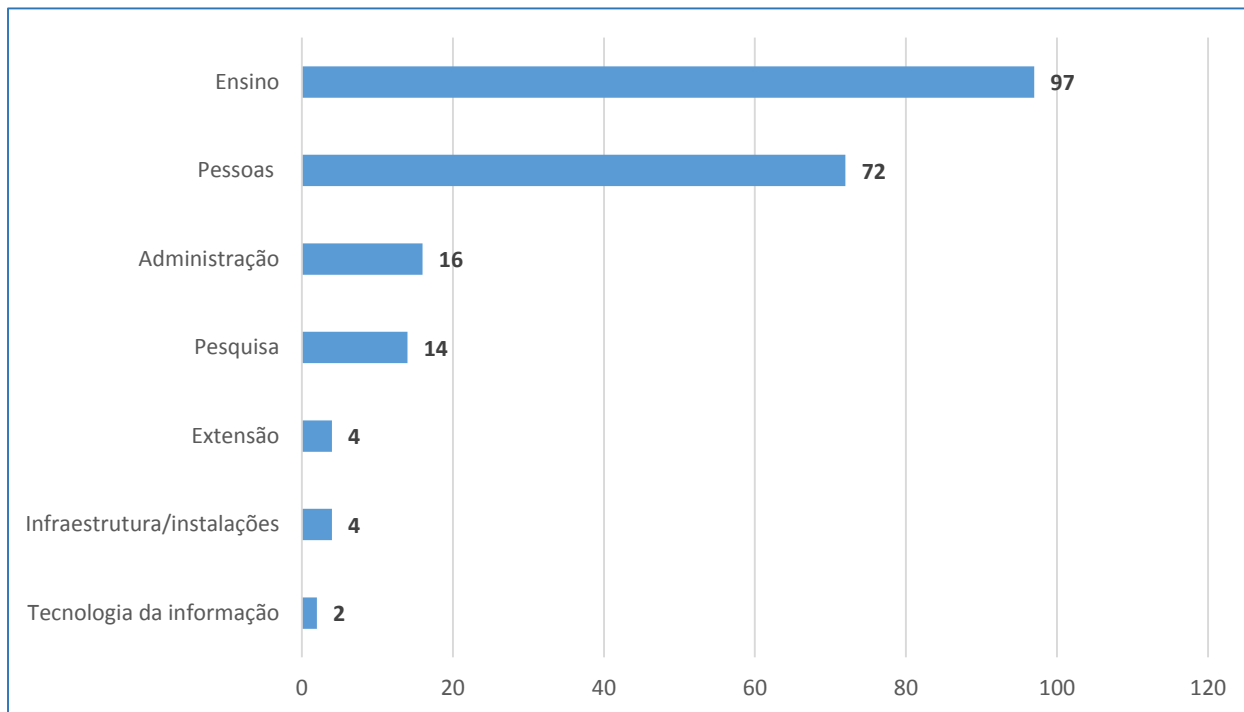
Fonte: Ouvidoria, 2021.

O maior volume de manifestações referiu-se ao assunto “Administração”, com 138 registros. No entanto, dentro desse assunto constam manifestações provenientes do Portal de Serviços do Governo Federal que, em geral, são manifestações genéricas, incompreensíveis, incompletas e que, em muitos casos, são destinados a outras instituições; tudo isso inviabiliza algum tipo de providência por parte da administração e faz com que essas manifestações tenham pouca relevância prática.

Diante disso, um retrato mais fidedigno de manifestações é apresentado no gráfico a seguir, com a distribuição de manifestações por assunto, excluindo-se as manifestações oriundas do Portal de Serviços. Observe:



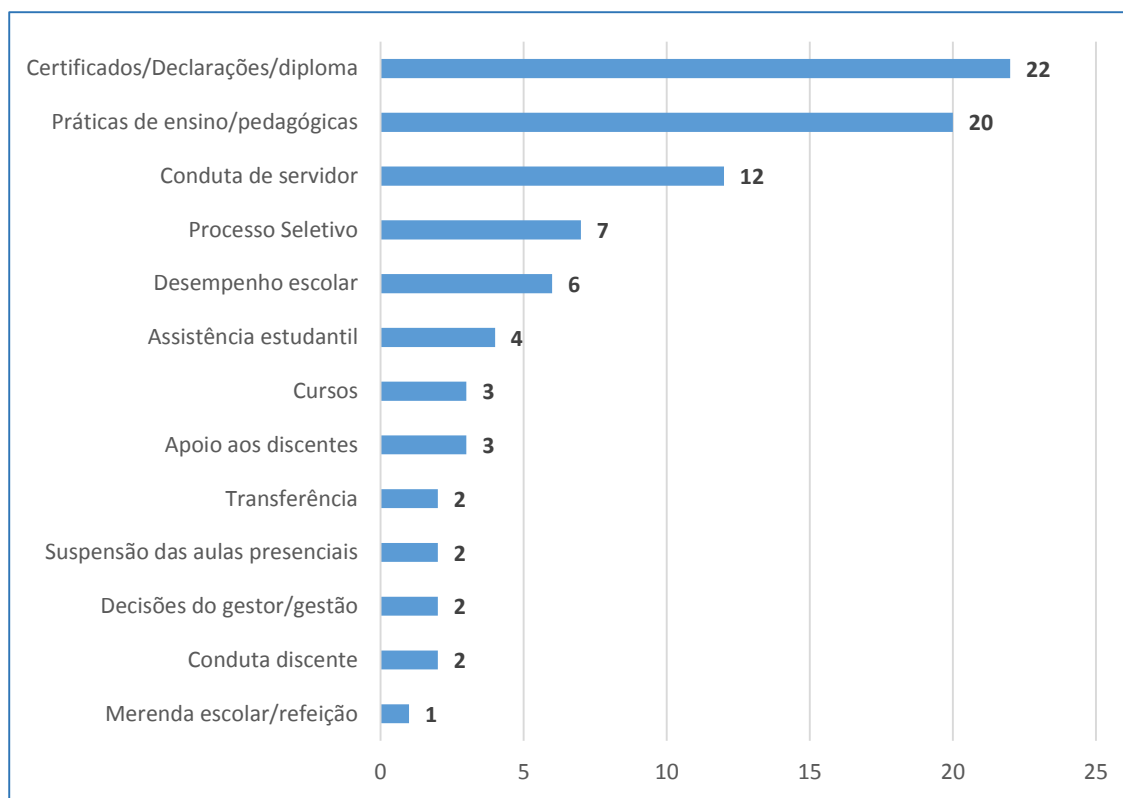
Figura 4 - Distribuição das manifestações por assunto – excluindo-se Portal de Serviços e Assuntos diversos



Fonte: Ouvidoria, 2021.

Como pode ser notado, nesse novo cenário, o assunto ensino passa a ter o maior número de manifestações no ano de 2020, seguido pelos assuntos: pessoas, administração e pesquisa. Os assuntos: extensão, infraestrutura/instalações e tecnologia da informação, foram os que obtiveram menor número de manifestações no período.

Figura 5 - Distribuição das manifestações por subassuntos “Ensino”



Fonte: Ouvidoria, 2021.

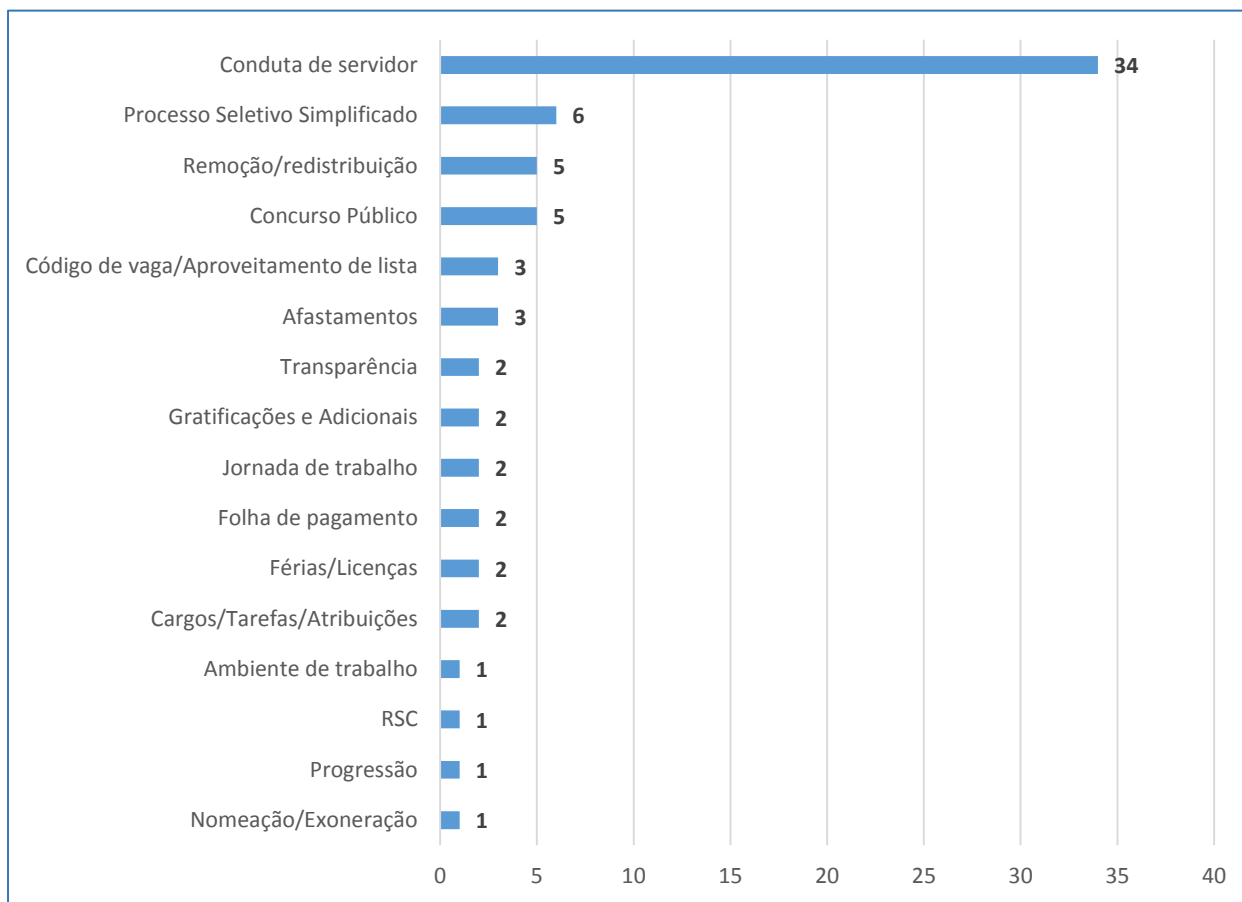
Os subassuntos mais frequentes do assunto "Ensino" foram:

a) Certificados/declarações/diploma: referem-se a manifestações de solicitação ou de reclamação quanto ao não recebimento de certificados de ensino médio por meio das notas do Enem/Encceja ou de conclusão de cursos ofertados pelo IFMS;

b) Práticas de ensino/pedagógicas: apareceu com maior frequência no ano de 2020 do que nos períodos anteriores em razão, principalmente, das aulas à distância, já que as aulas presenciais foram suspensas, em virtude da pandemia da covid-19. Entre os destaques desse subassunto, tem-se reclamações de que a EaD não é efetiva, que os professores não estão preparados para a EaD, queixas sobre a quantidade de PDF disponibilizados pelos professores e dificuldade em acessar a matéria na Plataforma *Moodle*;

c) Conduta de servidor: são manifestações sobre supostas condutas inadequadas de professores em sala de aula;

Figura 6 - Distribuição das manifestações por temas do assunto "Pessoas"

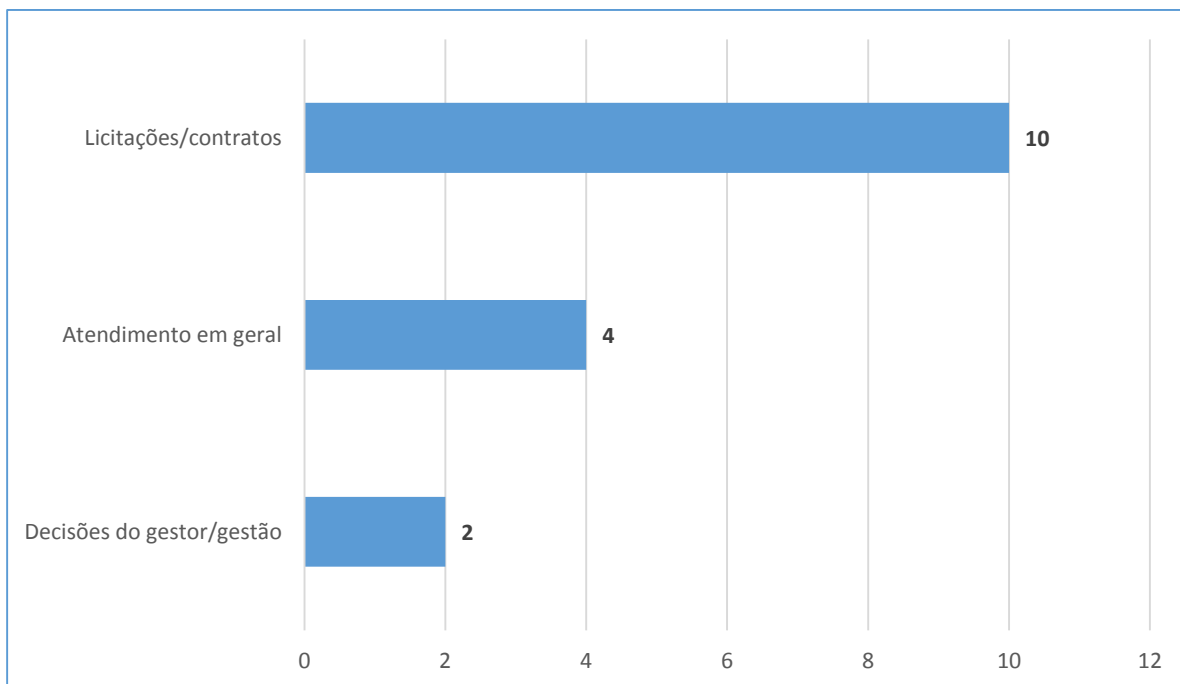


Fonte: Ouvidoria, 2021.

Já em relação ao assunto "Pessoas", os subassuntos mais recorrentes foram:

- Conduta de servidor: manifestações sobre a conduta de servidores técnico-administrativos e docentes (fora da sala de aula);
- Processo seletivo: manifestações sobre os editais de contratação provisória de pessoal;
- Remoção/redistribuição: referiu-se a manifestações sobre os editais de remoção do IFMS;
- Concurso público: manifestações sobre os editais de contratação permanente de pessoal;

Figura 7 - Distribuição das manifestações por temas do assunto “Administração”



Fonte: Ouvidoria, 2021.

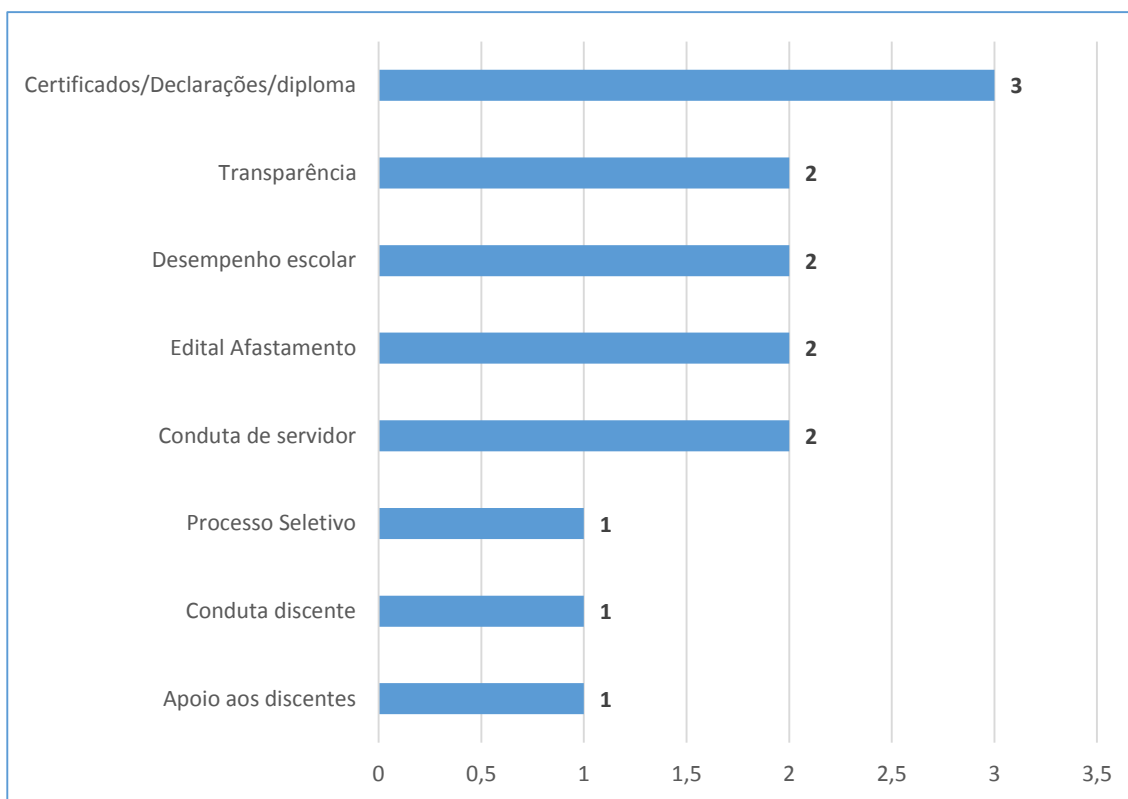
Quanto ao assunto “Administração”, seus subassuntos foram:

a) Licitações e contratos: manifestações sobre pagamentos, previsão de pagamentos, ateste de notas, etc.;

b) Atendimento em geral: manifestações que tratam do atendimento recebido pelos usuários do serviço público quando em contato com o IFMS;

c) Decisões do gestor/gestão: manifestações sobre diárias e passagens e de nomeação para cargo de gestão.

Figura 8 - Distribuição das manifestações por temas do assunto “Pesquisa”

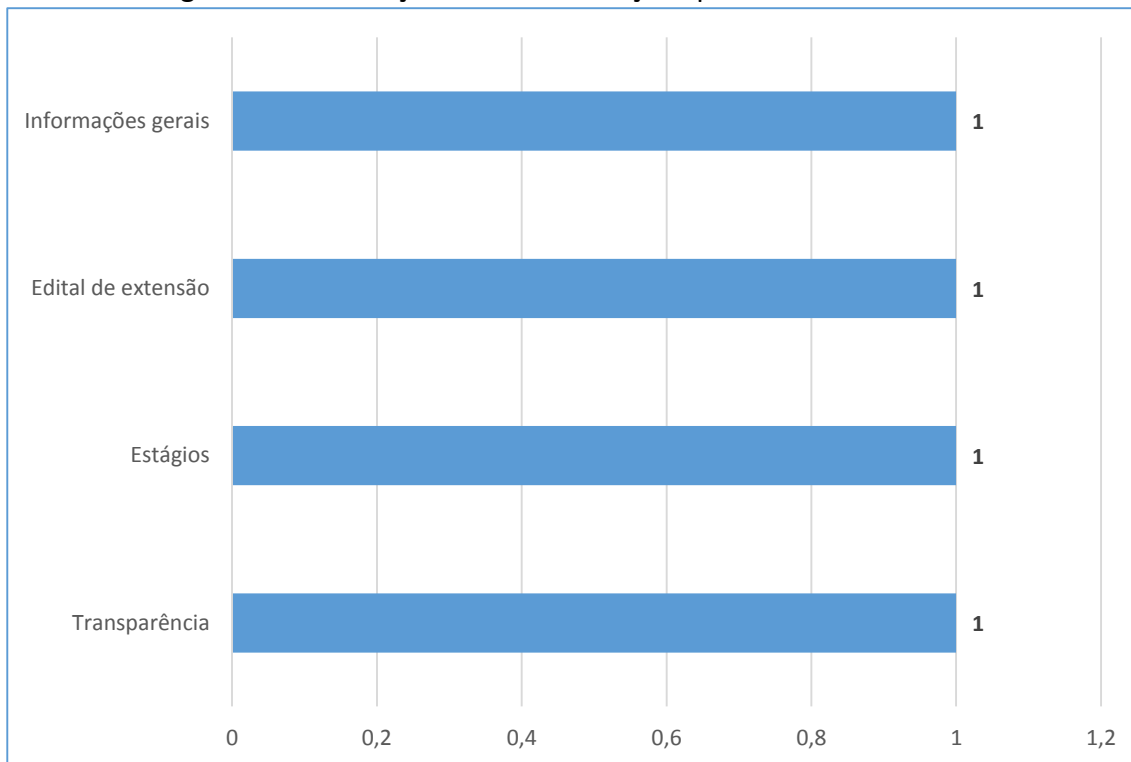


Fonte: Ouvidoria, 2021.

O assunto “Pesquisa”, com 14 registros, apresentou os subassuntos mais frequentes:

- a) Certificados/declarações/diplomas: manifestações referentes à solicitação de certificados de conclusão de cursos da pós-graduação;
- b) Transparência: referem-se à maior transparência nos resultados de editais emitidos pela Pró-Reitoria de Pesquisa, Inovação e Pós-Graduação;
- c) Desempenho escolar: manifestações sobre notas e faltas em cursos de pós-graduação.

Figura 9 - Distribuição das manifestações por temas do assunto “Extensão”



Fonte: Ouvidoria, 2021.

O assunto “Extensão”, com quatro registros, teve os seguintes subassuntos, conforme a Figura 9:

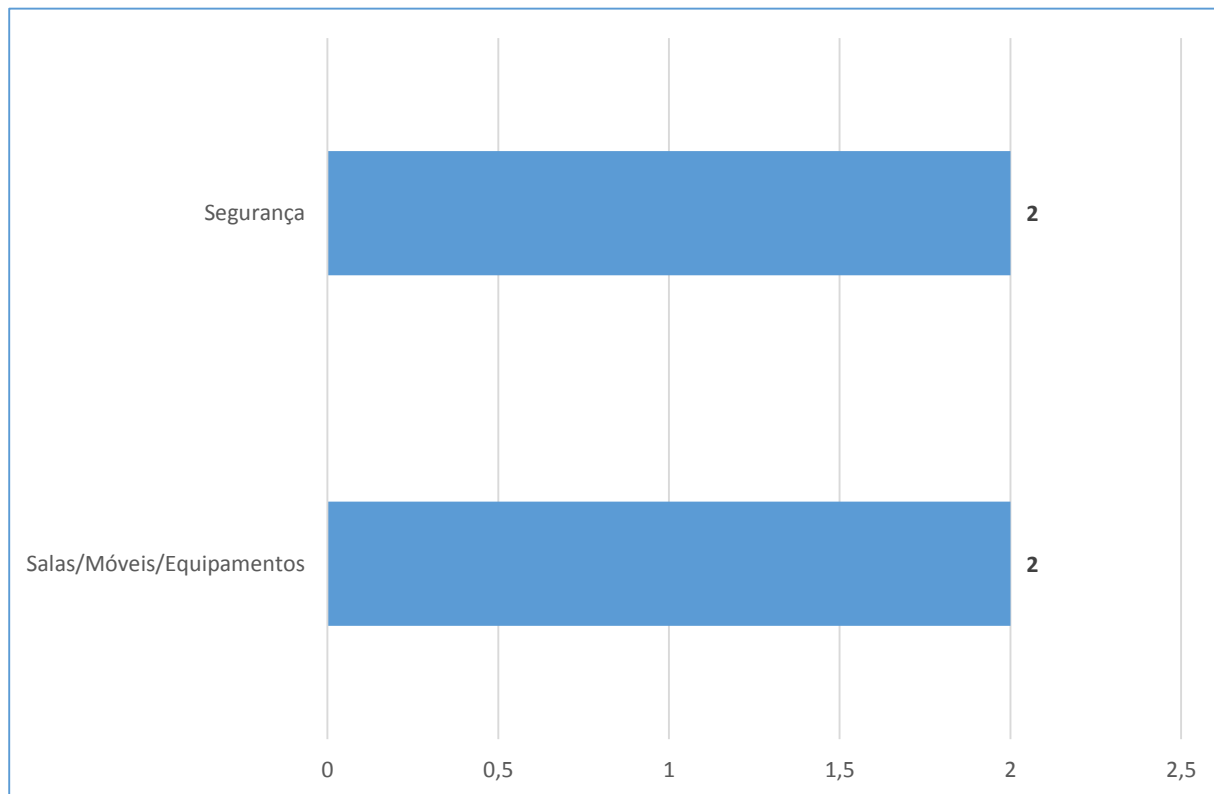
a) Informações gerais: refere-se à solicitação de informação sobre a quantidade de estudantes com necessidades especiais;

b) Edital de extensão: manifestação referente ao prazo para submissão de projeto de extensão do Edital nº 044/2020 – Proex/IFMS;

c) Estágios: manifestação sobre a suspensão do estágio obrigatório;

d) Transparência: refere-se à utilização de recursos e resultado final do Edital nº 015/2020 – Proex/IFMS.

Figura 10 - Distribuição das manifestações por temas do assunto "Infraestrutura/Instalações"

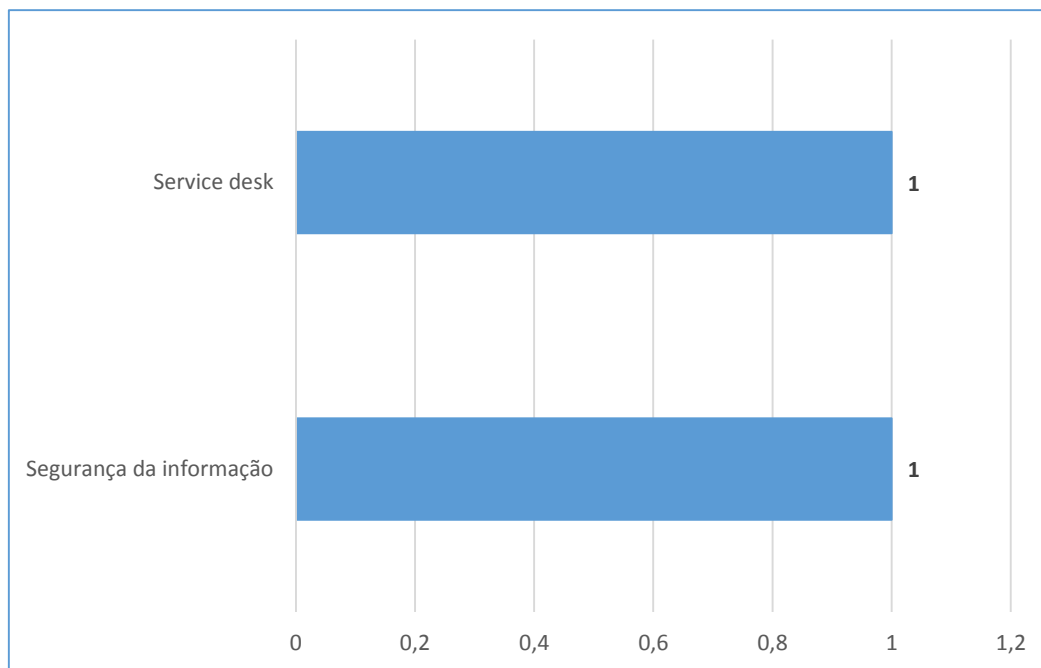


Fonte: Ouvidoria, 2021.

Com 4 registros, os temas relacionados ao assunto "Infraestrutura/Instalações" seguem apresentados na Figura 10, sendo:

- a) Segurança: manifestações sobre extintores de incêndio e sala de laboratório;
- b) Salas/móveis/equipamentos: manifestações sobre falhas em aparelhos de ar condicionado.

Figura 11 - Distribuição das manifestações por temas do assunto “Tecnologia da Informação”



Fonte: Ouvidoria, 2021.

O assunto com o menor número de manifestações, apenas duas, foi “Tecnologia da Informação”, cujos temas estão apresentados na Figura 11 e descritos a seguir:

a) *Service desk*: manifestação sobre chamado enviado para recuperação de senha para acesso ao ambiente virtual de aprendizagem;

b) Segurança da informação: manifestação sobre o cuidado com a publicação de informações pessoais.

Após os dados apresentados, têm-se que os temas mais recorrentes nas manifestações registradas na Ouvidoria em 2020 foram: conduta de servidor, certificados/declarações/diploma e práticas de ensino/pedagógicas. A exemplo do ocorrido em 2017, 2018 e 2019, o assunto “Conduta de servidor” foi o que obteve o maior número de registros em 2020. Trata-se de um conteúdo muito comum na Ouvidoria e, apesar de abranger algumas manifestações de elogio, na maioria das vezes referiu-se a relatos de condutas inadequadas de servidores.

No que se refere ao assunto “Certificados/declarações/diploma”, as demandas são referentes a emissão de certificados de cursos livres ofertados pelo IFMS, certificado de curso superior, certificados de cursos de formação inicial e continuada (FIC) e, principalmente,



referentes à certificação de conclusão do ensino médio com base no Enem/Encceja.

Já o assunto “Práticas de ensino/pedagógicas” ganhou maior destaque em 2020 em razão das aulas em ambiente virtual, que ocorreram devido à suspensão das aulas presenciais. Com a necessidade de isolamento social, os estudantes tiveram seus hábitos e formas de estudar alterados repentinamente e essas mudanças geraram desconforto e queixas, especialmente nos primeiros meses após a suspensão das atividades presenciais.

2 OUTRAS INFORMAÇÕES

- a) A Ouvidoria enviou, no final do mês de julho de 2020, *e-mail* para os estudantes do IFMS, colocando-se à disposição para auxiliá-los no que fosse possível, em qualquer dificuldade, tendo em vista o momento delicado de isolamento social que a sociedade estava/está vivenciando. Como resultado foi observado um aumento no número de manifestações feitas por estudantes no mês de agosto de 2020;
- b) É comum a Ouvidoria receber manifestações feitas pelos usuários do serviço público e constatar, após algumas análises, que a competência para tratamento e resposta ao requerente pertence a outro órgão ou entidade. Nesse sentido, o setor realizou 8 encaminhamentos de manifestações para outras instituições cadastradas no Sistema Fala.BR no ano de 2020;
- c) A Ouvidoria também atende a inúmeras dúvidas dos usuários do serviço público; levando-se em conta apenas o *e-mail* institucional, no ano de 2020, foram mais de cem questionamentos e dúvidas respondidas sobre os mais variados assuntos: certificação do ensino médio por meio de notas obtidas no Enem/Encceja, matrículas, diplomas, certificados de cursos FIC, prazos de inscrições em processos seletivos, transferência de curso, auxílios estudantis, cursos livres ofertados pelo IFMS, dados abertos, questionário socioeconômico, redistribuição, entre outros. Por se tratar de demandas simples e que exigem respostas rápidas, a maioria é respondida pela própria Ouvidoria e, por isso, não chegam a ser inseridas no Sistema Fala.BR.
- d) Em setembro de 2020 a Ouvidoria enviou ao Gabinete da Reitoria do IFMS memorando solicitando uma parceria com a Universidade Federal do Rio



Grande do Norte – UFRN - para utilização do Sistema Kairós, que utiliza a Inteligência Artificial atrelada ao gerenciamento de processos com a finalidade de otimizar o atendimento em Ouvidoria e o Acesso à Informação, promovendo a melhoria significativa e contínua de seus indicadores e, conseqüentemente, maior qualidade no serviço prestado aos usuários de Ouvidoria. Em janeiro de 2021 a parceria com a UFRN foi efetivada e, em breve, o sistema entrará em funcionamento no IFMS.

- e) Em 2020, a Ouvidoria enviou três recomendações aos setores do IFMS; essas ações têm por objetivo corrigir ou melhorar os processos/procedimentos da instituição com base nas manifestações recebidas. Na tabela a seguir estão descritas as três recomendações, observe:

Quadro 1 - Recomendações emitidas pela Ouvidoria em 2019

DATA	PROTOCOLO DA MANIFESTAÇÃO	DIRECIONADA AO SETOR/CAMPUS	CONTEÚDO
17/02	23546.050346/2019-13	Todos os setores	Que seja conferida a autenticidade de todo documento que tenha sido assinado eletronicamente. A conferência se dá por meio do código de controle indicado no próprio documento que se encontra, geralmente, no rodapé da página.
18/02	23546.008375/2020-16	Pró-Reitores; Diretor de Gestão de Pessoas; Diretor do Centro de Referência em Tecnologias Educacionais e Educação a Distância	Solicitamos que ao elaborarem um Edital, caso seja necessário constar o horário de atendimento de algum setor, que seja verificado o horário constante na Carta de Serviço ao Usuário que é o documento oficial disponibilizado no portal do Governo Federal para os cidadãos em geral.
30/06	23546.008670/2020-64 e 23546.011278/2020-01	Pró-Reitoria de Ensino	Que seja feita uma revisão nas Diretrizes para a Gestão das Atividades Docentes de Ensino, Pesquisa e Extensão e Gestão do IFMS, a fim de que seja melhor orientado e regulamentado o horário permanência descrito em seu artigo 10.

Fonte: Ouvidoria, 2021.



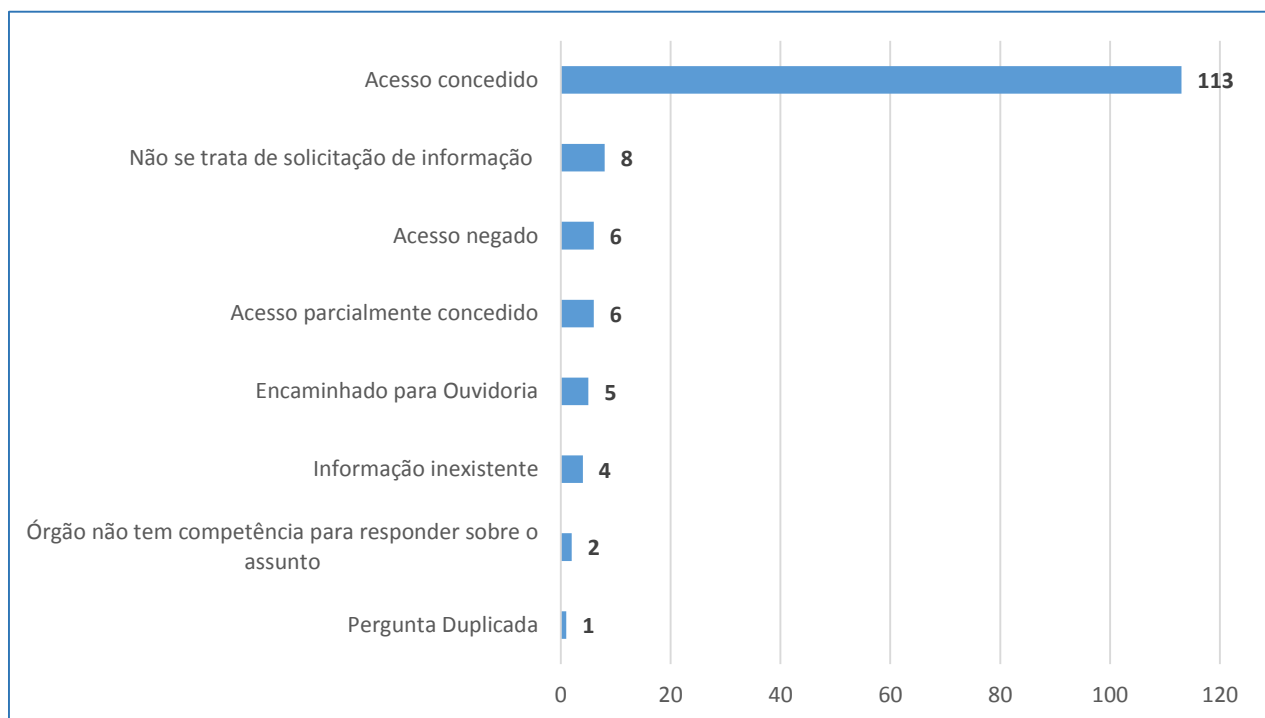
3 SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

O Serviço de Informação ao Cidadão do IFMS é responsável pelo tratamento das solicitações de que trata a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação — LAI).

Em 2020, foram recebidos 145 pedidos de acesso à informação, todos respondidos. A média mensal foi de 12 solicitações e o prazo médio de resposta, segundo o Painel de Acesso à Informação da CGU, foi de 15 dias.

No período houve, ainda, 12 pedidos de recursos, dos quais dois chegaram à autoridade máxima do IFMS. Não houve recursos para a Controladoria-Geral da União (CGU) e Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CMRI). A distribuição dos pedidos de acesso à informação por tipo de resposta segue apresentada na Figura 12.

Figura 12 - Distribuição dos pedidos de acesso à informação por tipo de resposta

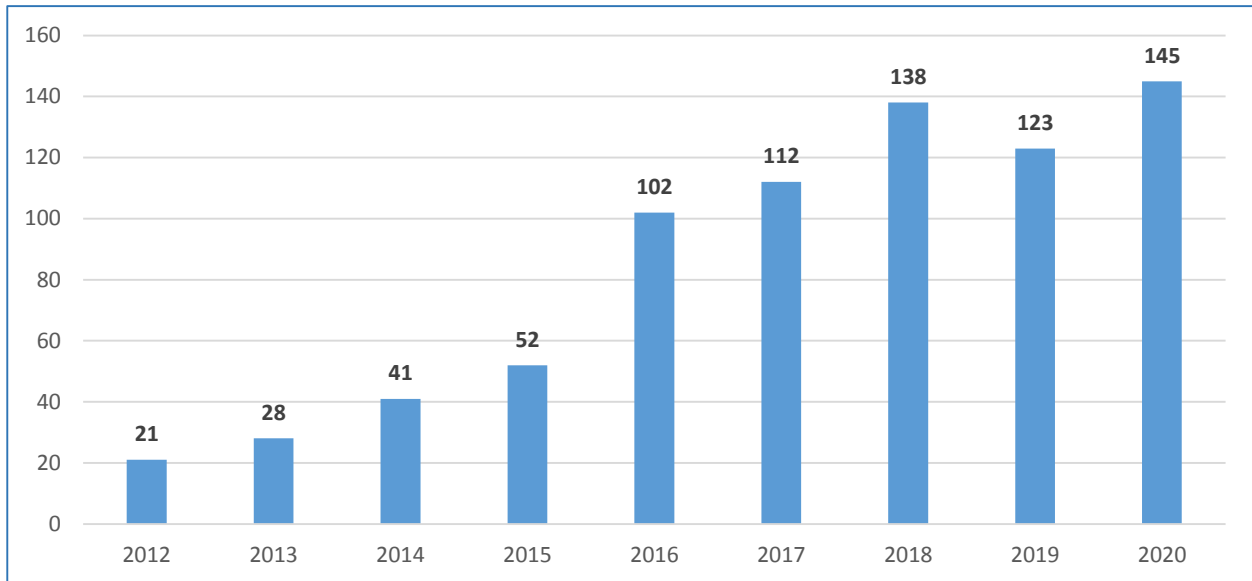


Fonte: Ouvidoria, 2020.

O número de pedidos de acesso à informação em 2020 foi o maior já registrado pelo IFMS desde que passou a vigorar a Lei de Acesso à Informação. A série histórica da quantidade de pedidos por período pode ser observada na Figura 13.



Figura 13 - Série histórica dos pedidos de acesso à informação (2012-2020)



Fonte: Ouvidoria, 2021.



Rua Ceará, 972, Bairro Santa Fé – Campo Grande, MS – CEP: 79021-000
Telefone: (67) 3378-9501

Documento Digitalizado Público

Relatório Ouvidoria - exercício 2020

Assunto: Relatório Ouvidoria - exercício 2020
Assinado por: Ida Rockel
Tipo do Documento: Relatório
Situação: Finalizado
Nível de Acesso: Público
Tipo do Conferência: Cópia Simples

Documento assinado eletronicamente por:

- **Ida Eveline Rockel, OUVIDOR - FG1 - OUVID**, em 03/02/2021 11:48:33.

Este documento foi armazenado no SUAP em 03/02/2021. 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: 233546

Código de Autenticação: 1c8e232fa5

