



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 2019, contemplando os canais à disposição dos usuários, os tipos e os assuntos dos registros, além das recomendações enviadas aos setores da instituição. O documento traz, ainda, dados relacionados ao Serviço de Informações ao Cidadão.

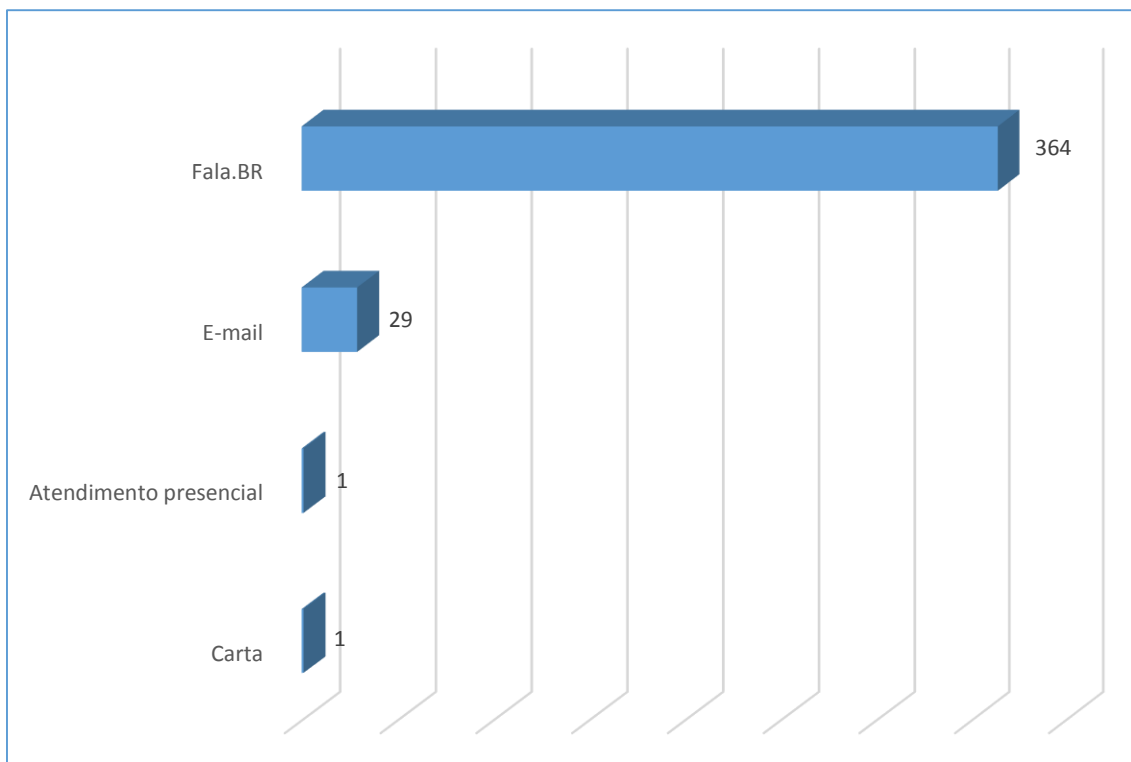
1 MANIFESTAÇÕES

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.

Em 2019, foram registradas 395 manifestações, o que representa uma média de 33 registros mensais e tempo aproximado de resposta de 17 dias. Com mais de 92% do total, o Fala.BR foi o canal mais utilizado pelos usuários, conforme apresentado na Figura 1. A Plataforma busca a integração entre os Sistemas e-OUV e e-SIC, cujos esforços para unificação têm sido realizados pela Ouvidoria-Geral da União (OGU).



Figura 1 - Distribuição das manifestações por canais de entrada



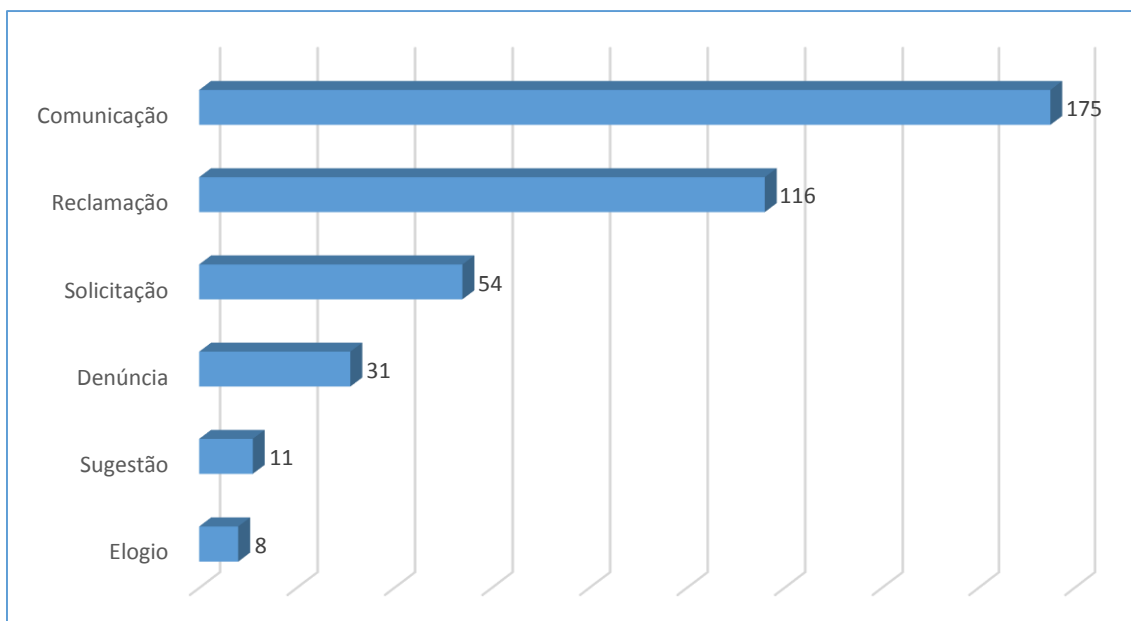
Fonte: Ouvidoria, 2020.

1.1 Manifestação por tipo

Do total de manifestações registradas em 2019, o quantitativo relacionado aos tipos "Comunicação", "Reclamação", "Solicitação", "Denúncia", "Sugestão" e "Elogio" segue apresentado na Figura 2.



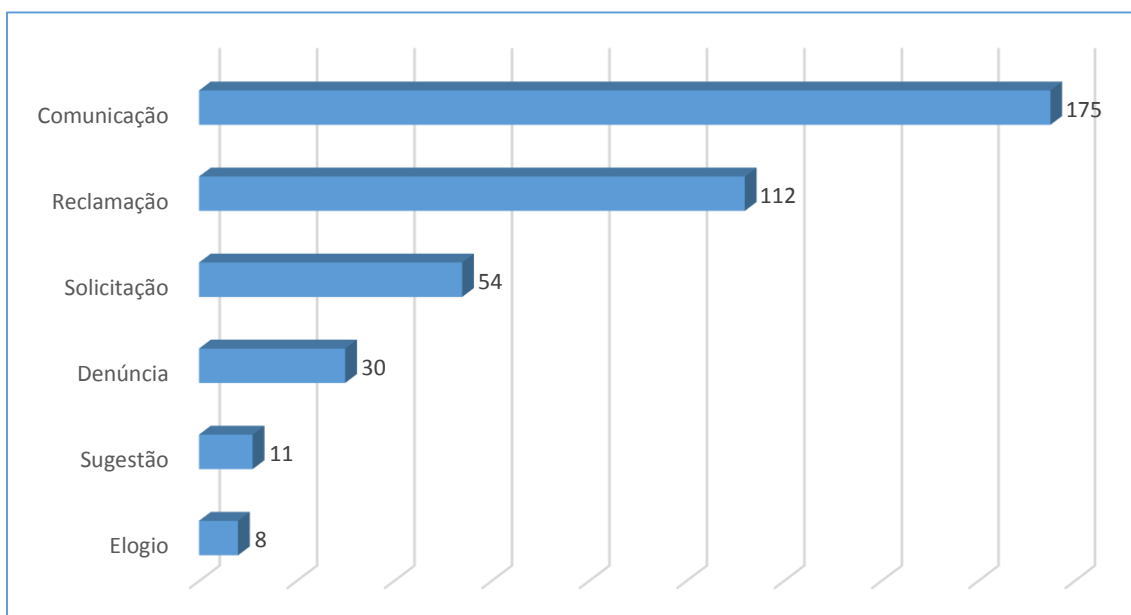
Figura 2 - Distribuição das manifestações por tipo



Fonte: Ouvidoria, 2020.

Cumprе ressaltar que cinco manifestações foram inseridas no Fala.BR pela Ouvidoria e Assessoria de Comunicação como testes para a gravação de vídeo com o passo a passo para registros nesse canal, sendo disponibilizado no *site* da instituição. Assim, a Figura 3 traz a distribuição das manifestações por tipo, porém sem considerar os testes.

Figura 3 - Distribuição das manifestações por tipo, desconsiderando os testes



Fonte: Ouvidoria, 2020.



Ao comparar o número de manifestações de 2019 com o de 2018, que teve 296 registros, percebe-se um aumento de 33,45% no total. Esse incremento fica mais expressivo quando se observa a variação por tipo, conforme exposto na Tabela 1.

Tabela 1 - Variação das manifestações por tipo

Tipo de Manifestação	2018	2019	Variação (%)
Comunicação	31	175	464,52
Reclamação	139	116	-16,55
Solicitação	74	54	-27,03
Denúncia	30	31	3,33
Sugestão	14	11	-21,43
Elogio	8	8	0,00
Total	296	395	33,45

Fonte: Ouvidoria, 2020.

Ao estabelecer um comparativo entre os anos, o acréscimo natural no número de manifestações é algo esperado. Nesse recorte, a maior variação foi observada no tipo "Comunicação". Para a Ouvidoria, as razões para esse aumento são:

- a) o menor período para registro de manifestações do tipo em 2018, uma vez que "Comunicação" passou a ser uma opção no Sistema de Ouvidorias somente em junho daquele ano;
- b) a classificação de registros anônimos no Sistema de Ouvidorias, pois quando o usuário opta pelo anonimato a manifestação é considerada "Comunicação", ainda que não se trate de uma comunicação de irregularidade; e
- c) o expressivo aumento no número de registros anônimos com assunto repetido — ou seja, várias manifestações de igual teor sobre um caso em específico —, haja vista a classificação, detalhada no item anterior, atribuída pelo Sistema.

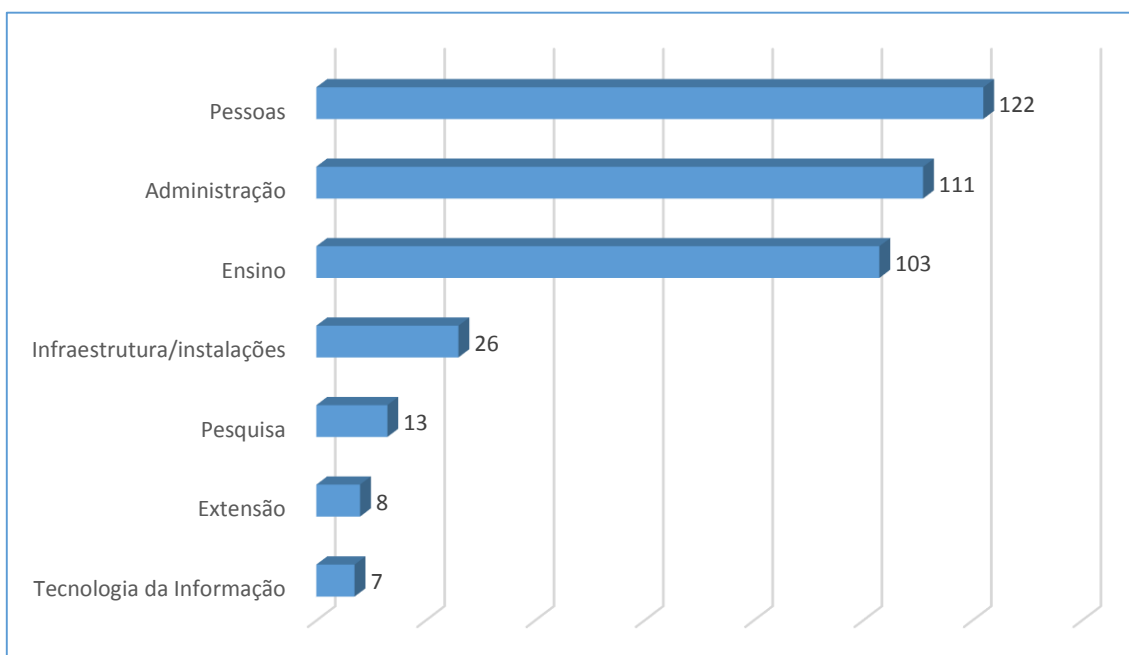


d) houve a publicação dos serviços do IFMS no Portal gov.br no primeiro semestre de 2019 e esse canal do governo federal está interligado ao Sistema de Ouvidorias, permitindo o envio de manifestações relacionadas aos serviços oferecidos pelas instituições públicas e a maioria das manifestações oriundas desse portal foram anônimas.

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 4 - Distribuição das manifestações por assunto



Fonte: Ouvidoria, 2020.

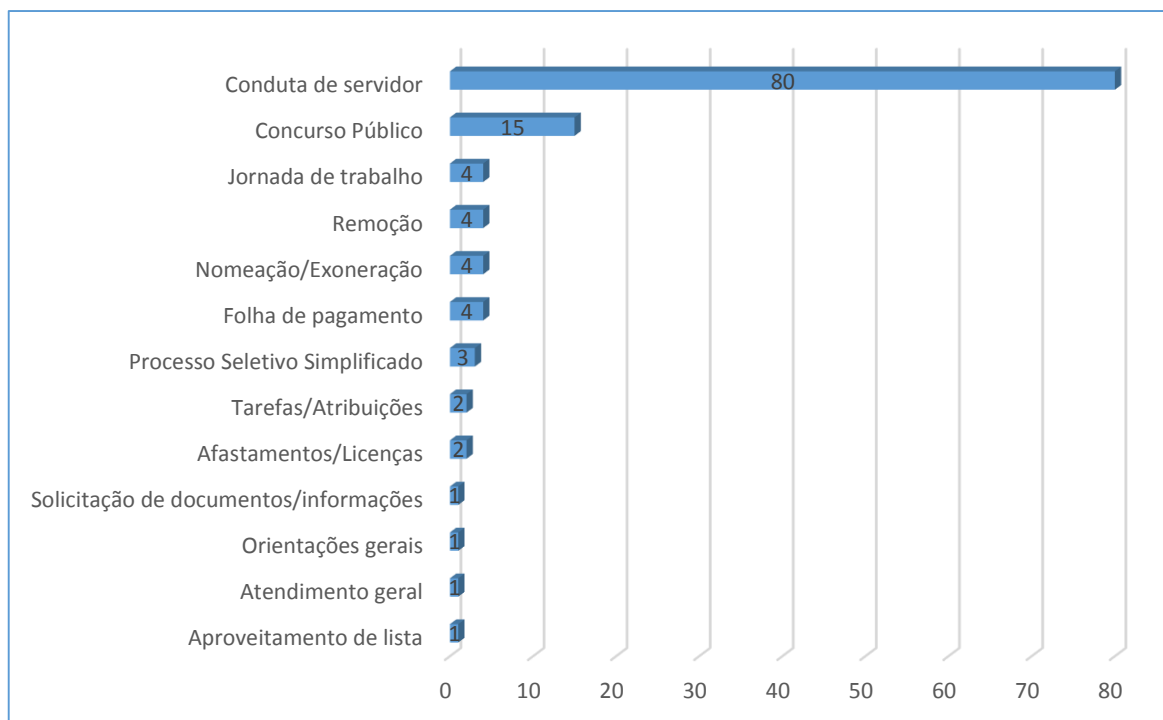
O maior volume de manifestações referiu-se ao assunto “Pessoas”, com 122 registros. Apresentados na Figura 5, seus temas mais recorrentes foram:

- a) conduta de servidor: manifestações sobre a conduta de servidores técnico-administrativos e docentes fora da sala de aula;
- b) concurso público: manifestações sobre os editais de contratação permanente de pessoal; e



c) jornada de trabalho: manifestações sobre as jornadas de trabalho dos servidores, como por exemplo servidores estudantes.

Figura 5 - Distribuição das manifestações por temas do assunto "Pessoas"



Fonte: Ouvidoria, 2020.

O segundo assunto com maior número de manifestações foi “Administração”, com 111 registros. Segundo demonstrado na Figura 6, seus temas mais expressivos foram:

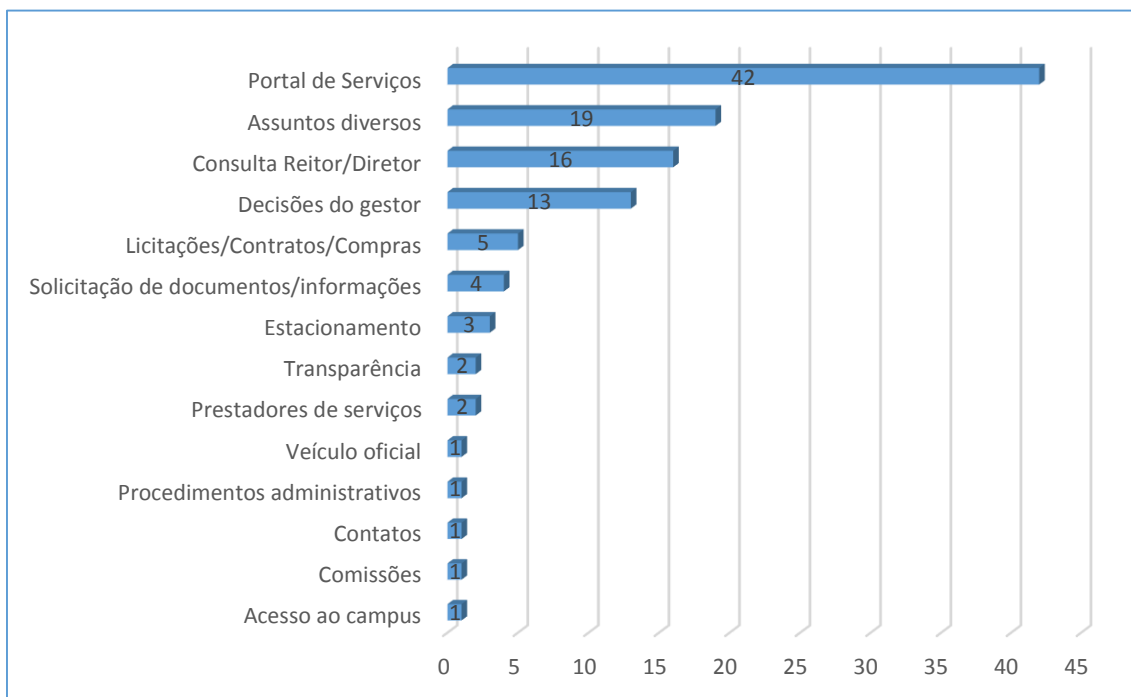
a) Portal de Serviços: manifestações relacionadas aos serviços do IFMS disponíveis no Portal.gov.br;

b) assuntos diversos: manifestações que não foram classificadas em outras categorias, como por exemplo as que solicitavam o preenchimento de questionário de pesquisa, o cancelamento de registro feito anteriormente, assim como as de competência de outros órgãos, entre outras; e

c) consulta reitor/diretor: manifestações sobre o processo de consulta realizada com a comunidade estudantil e com os servidores para a escolha dos ocupantes dos cargos de reitor e diretor-geral.



Figura 6 - Distribuição das manifestações por temas do assunto “Administração”



Fonte: Ouvidoria, 2020.

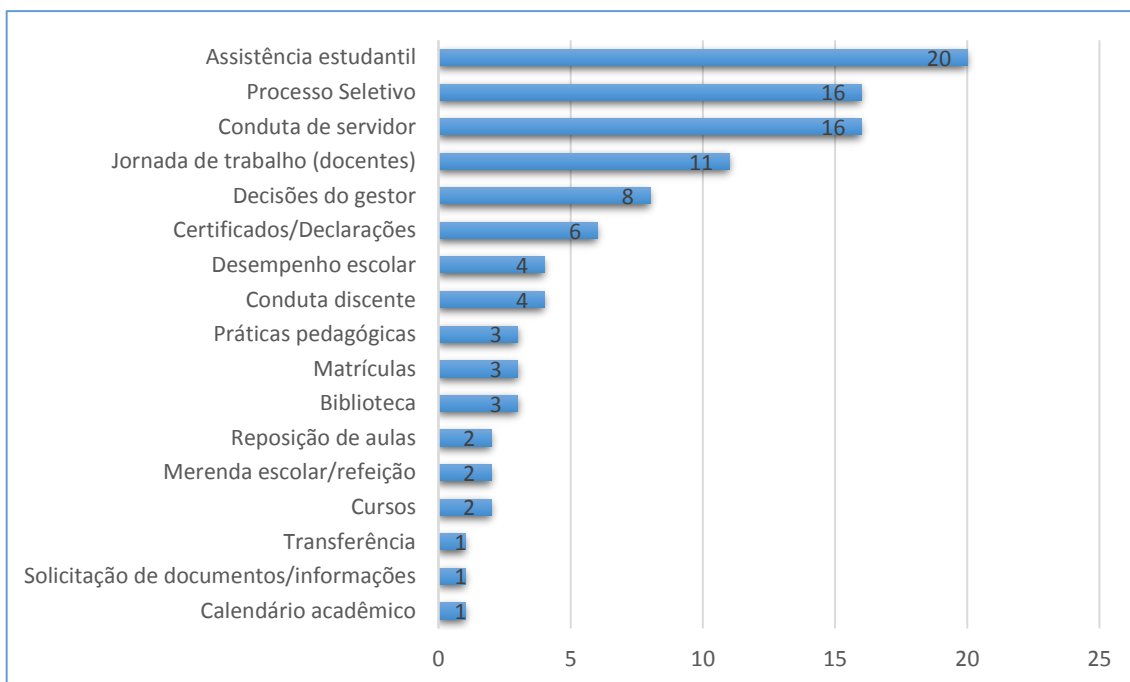
"Ensino" foi o terceiro assunto em número de manifestações, com 103 registros.

Apresentados na Figura 7, seus temas mais recorrentes relacionaram-se a:

- a) assistência estudantil: manifestações quanto a supostas omissões nas comprovações de renda de candidatos contemplados e também aos atrasos no pagamento dos auxílios;
- b) processo seletivo: manifestações sobre o Exame de Seleção, entre outras; e
- c) conduta de servidor: manifestações sobre supostas atitudes tomadas por professores em sala de aula.



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



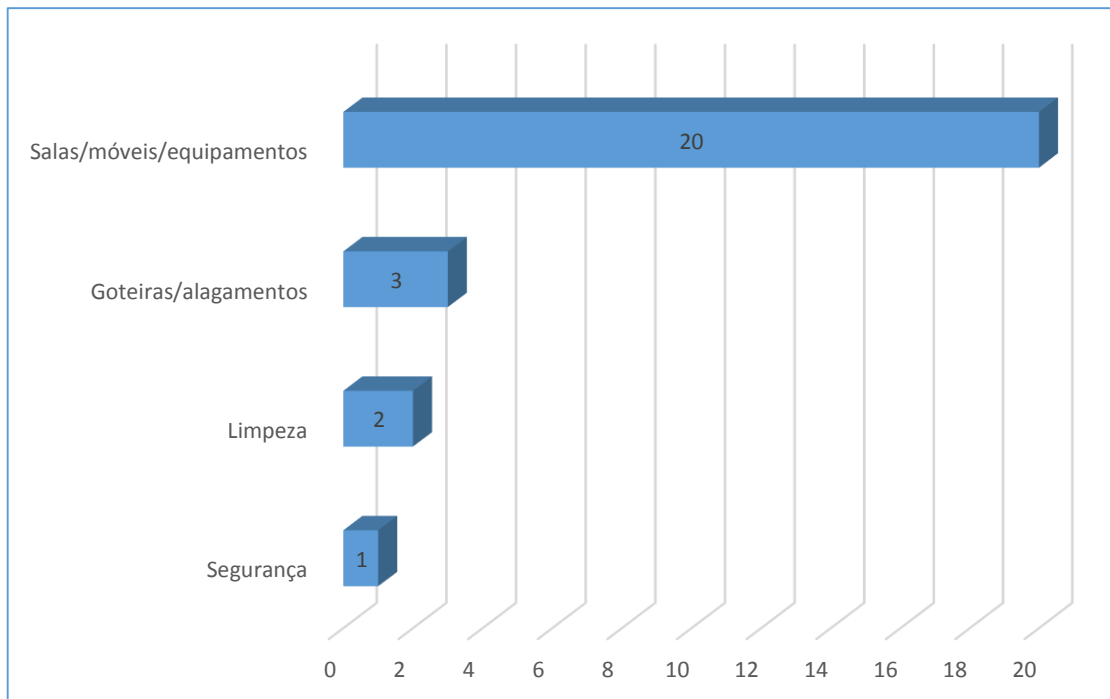
Fonte: Ouvidoria, 2020.

Com 26 registros, os temas relacionados ao assunto "Infraestrutura/Instalações" seguem apresentados na Figura 8, sendo:

- salas/móveis/equipamentos: manifestações sobre as salas destinadas aos professores nos *campi*, falta de mesas e computadores e, principalmente, sobre falhas nos aparelhos de ar condicionado;
- goteiras/alagamentos: manifestações sobre a situação das instalações quando chove, problema recorrente na reitoria;
- limpeza: manifestações quanto à limpeza tanto das instalações internas quanto das áreas abertas de unidades da instituição; e
- segurança: manifestações sobre os certificados de vistorias das instalações pelos órgãos competentes.



Figura 8 - Distribuição das manifestações por temas do assunto "Infraestrutura/Instalações"



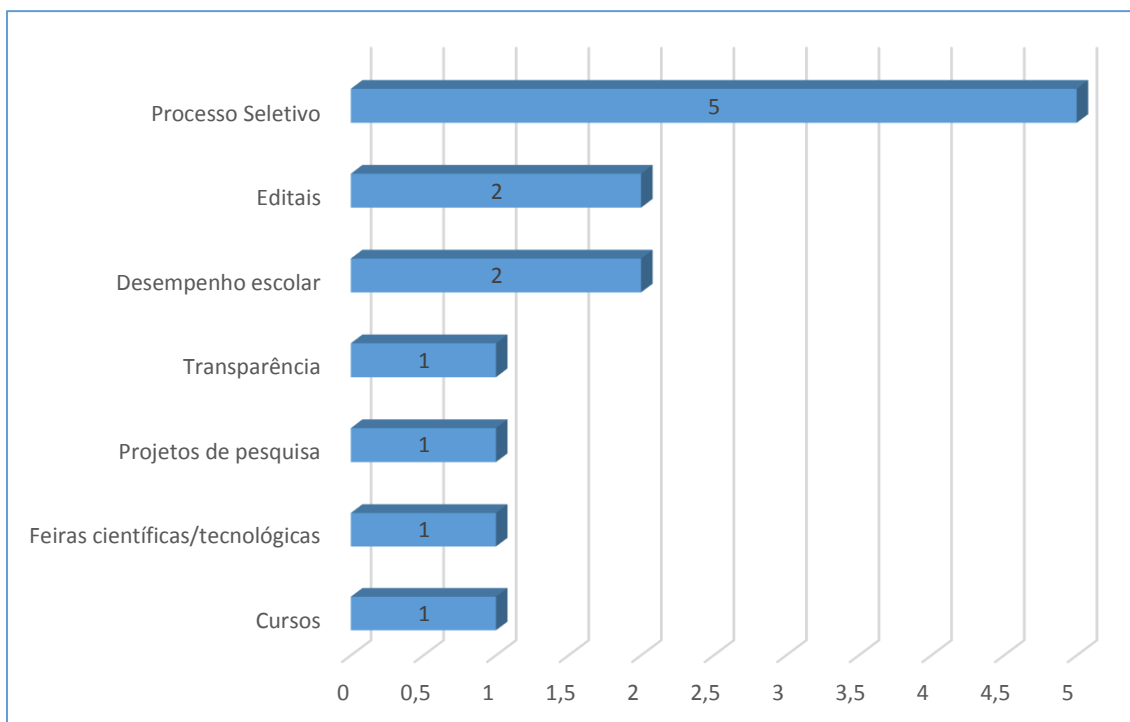
Fonte: Ouvidoria, 2020.

"Pesquisa" teve 13 registros distribuídos nos temas apresentados na Figura 9, sendo os mais recorrentes:

- processo seletivo: manifestações sobre o processo seletivo de cursos de pós-graduação;
- editais: manifestações relacionadas aos editais de afastamentos e de auxílios para doutorado; e
- desempenho escolar: manifestações sobre notas e faltas em cursos de pós-graduação.



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



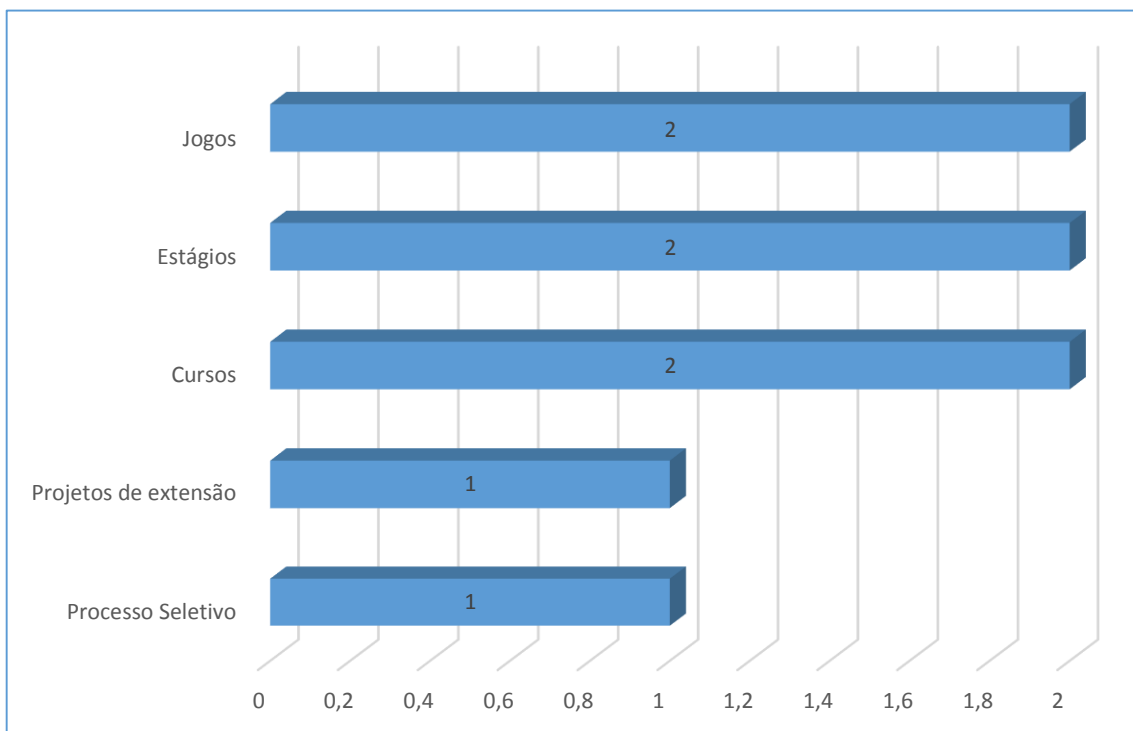
Fonte: Ouvidoria, 2020.

O assunto “Extensão” teve oito registros. Seus temas estão demonstrados na Figura 10, sendo os mais expressivos:

- a) jogos: manifestações sobre a participação do IFMS nos jogos dos Institutos Federais;
- b) estágios: manifestações de processo seletivo para estágio interno e sobre negativa no Termo de Compromisso de Estágio pelo IFMS; e
- c) cursos: manifestações acerca dos cursos de extensão.



Figura 10 - Distribuição das manifestações por temas do assunto “Extensão”



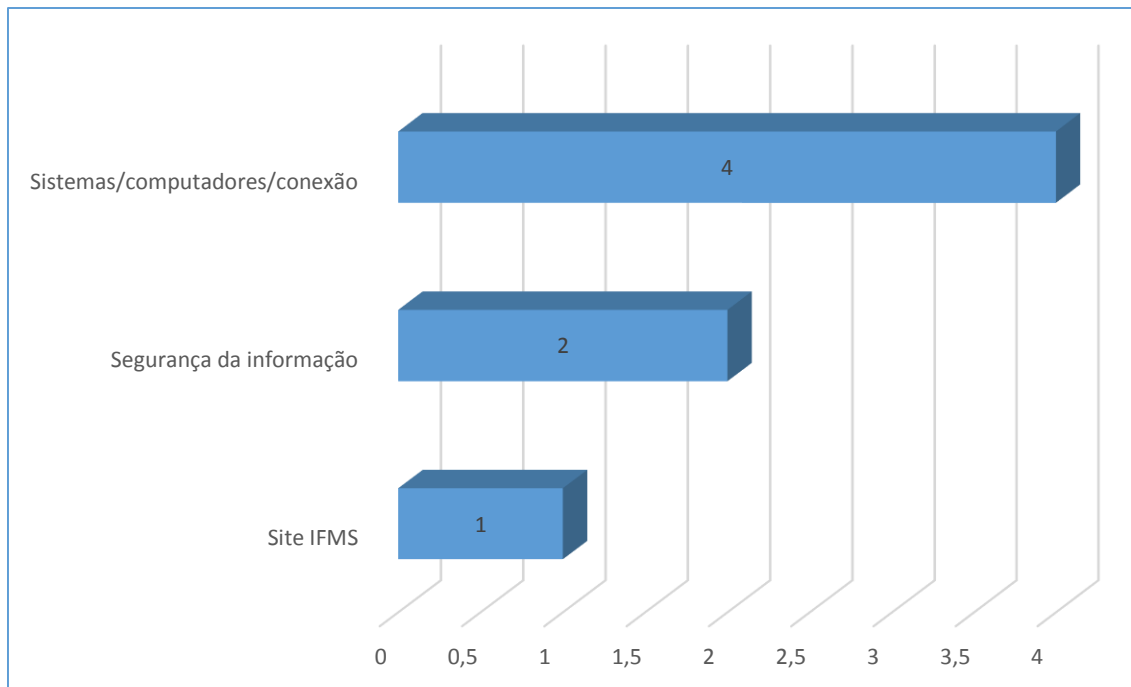
Fonte: Ouvidoria, 2020.

O assunto com o menor número de manifestações, sete no total, foi “Tecnologia da Informação”, cujos temas estão apresentados na Figura 11 e descritos a seguir:

- sistemas/computadores/conexão: manifestações referentes ao desenvolvimento de sistema para a área de ensino e sobre a conexão com a internet;
- segurança da informação: manifestações sobre o cuidado com a publicação de informações pessoais; e
- site* institucional: manifestações sobre a publicação da agenda do diretor no *site* do IFMS.



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



Fonte: Ouvidoria, 2020.

Diante do exposto, os temas mais recorrentes nas manifestações registradas na Ouvidoria em 2019 foram: conduta de servidor, assistência estudantil e Portal de Serviços.

A exemplo do ocorrido em 2017 e 2018, conduta do servidor foi o tema que obteve o maior número de registros em 2019. Trata-se de um conteúdo muito comum na Ouvidoria e, apesar de abranger algumas manifestações de elogio, na maioria das vezes referiu-se a supostas condutas inadequadas de servidores.

No que se refere à assistência estudantil, houve, mais uma vez, um número expressivo de manifestações sobre os auxílios estudantis. Os registros recebidos relataram suspeitas de omissão de informações com relação à renda familiar por parte de candidatos contemplados e também atrasos nos pagamentos.

Quanto ao Portal de Serviços, destaca-se a pouca efetividade das manifestações recebidas até o momento referentes aos serviços publicados pelo IFMS no Portal do governo federal. Isso ocorre pois a maioria das manifestações são anônimas —vários usuários que acessam o gov.br optam por não preencher o cadastro e/ou acessar com



login e senha antes de enviar sua manifestação — e não contêm elementos de melhoria, seja na forma de descrição dos serviços, seja na simplificação dos procedimentos para obtê-los.

2 RECOMENDAÇÕES

A fim de contribuir para o aprimoramento da gestão pública, a Ouvidoria passou a enviar recomendações aos setores da reitoria e aos *campi* em 2019 — antes, elas ocorriam apenas no fechamento dos relatórios de atividades do setor.

As recomendações têm por objetivo corrigir ou melhorar os processos/procedimentos da instituição com base nas manifestações recebidas, cujo detalhamento segue apresentado no Quadro 1.

Quadro 1 - Recomendações emitidas pela Ouvidoria em 2019

Data	Protocolo da Manifestação	Direcionada ao setor/ <i>campus</i>	Conteúdo	Acatada sim ou não?
16/4	23546.016873/2019-91	<i>Campus Coxim</i>	Que os servidores sejam informados, preferencialmente por meio de reunião, dos procedimentos que estão sendo adotados pela Administração e os motivos pelos quais a solicitação de não utilização dos condicionadores de ar foi feita, visando ao entendimento homogêneo entre todos.	Sim
25/4	23546.009596/2019-60 23546.009619/2019-36 23546.009989/2019-73	Gabinete da reitoria	Que os servidores e terceirizados que atuam no prédio da reitoria sejam informados, preferencialmente por meio de reunião, dos procedimentos que estão sendo adotados pela Administração com relação aos vazamentos no telhado (goteiras) e as providências que estão sendo e/ou ainda serão tomadas, visando ao	Sim



			entendimento homogêneo de todos, evitando, assim, novas manifestações.	
3/5	Recomendação conjunta Ouvidoria e Comissão de Ética em virtude de várias manifestações sobre o tema	Todos os servidores da instituição	Que todos os servidores tenham cautela ao usufruírem da sua liberdade de expressão nas redes sociais, prezando pela educação, respeito e ética.	Trata-se de conscientização dos servidores e a Ouvidoria percebeu efeitos práticos
17/6	23546.015736/2019-39 23546.015732/2019-51	Pró-Reitoria de Extensão	Que sejam criados mecanismos que garantam a aplicação da legislação e padronização das tratativas referentes aos estágios obrigatórios dos cursos de licenciatura do IFMS.	Sim
31/7	-	Diretoria de Educação Básica da Pró-Reitoria de Ensino	Sobre o Edital nº 44/2019 – Proen/IFMS: 1) que seja revisto o cronograma das etapas do Edital para que a matrícula não seja no mesmo dia da publicação das vagas, considerando a disponibilidade do candidato, suas obrigações do dia a dia, dificuldade de acesso à internet, deslocamento até o local etc. 2) que seja disponibilizado mais de um dia para a matrícula para que o candidato tenha tempo hábil para se programar.	Sim
1/8	23546.015736/2019-39 23546.015732/2019-51	Todos os setores	Que sejam estabelecidos mecanismos de controle com relação à ocultação de dados pessoais em documentos e processos, garantindo, assim, que em hipótese alguma esses dados sejam passíveis de serem violados por pessoas não autorizadas.	Trata-se de conscientização dos servidores/setores



6/9	23546.041721/2019-26	Diretoria de Gestão Acadêmica da Pró-Reitoria de Ensino	Que seja inserido no histórico escolar um campo em que conste o coeficiente de rendimento do estudante, a fim de evitar novos problemas em futuros processos seletivos com a ausência dessa informação.	Sim
-----	----------------------	---	---	-----

Fonte: Ouvidoria, 2020.

3 SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

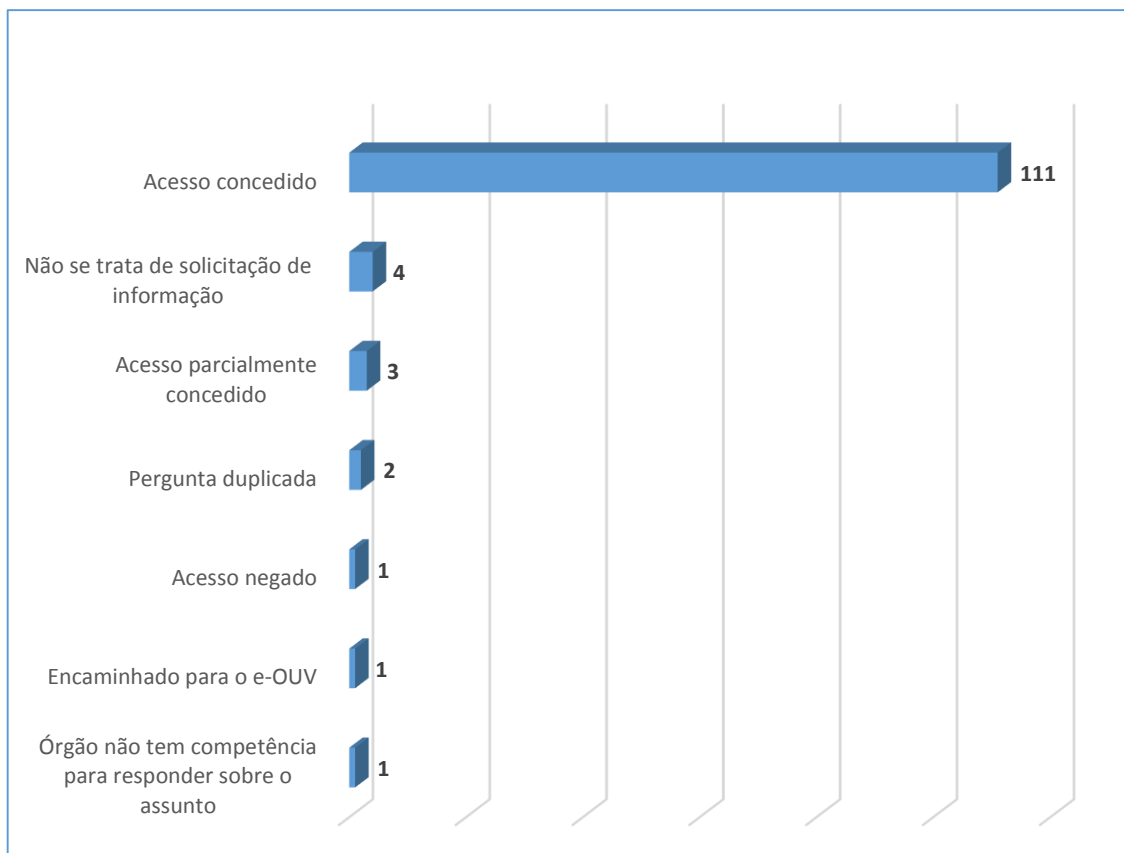
O Serviço de Informação ao Cidadão do IFMS é responsável pelo tratamento das solicitações de que trata a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação — LAI).

Em 2019, foram recebidos 123 pedidos de acesso à informação, todos respondidos. A média mensal foi de 10,25 solicitações e o prazo médio de resposta de 10 dias, cuja distribuição segue apresentada na Figura 12.

No período houve, ainda, 11 pedidos de recursos, dos quais três chegaram à autoridade máxima do IFMS. Não houve recursos para a Controladoria-Geral da União (CGU) e Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CMRI).



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

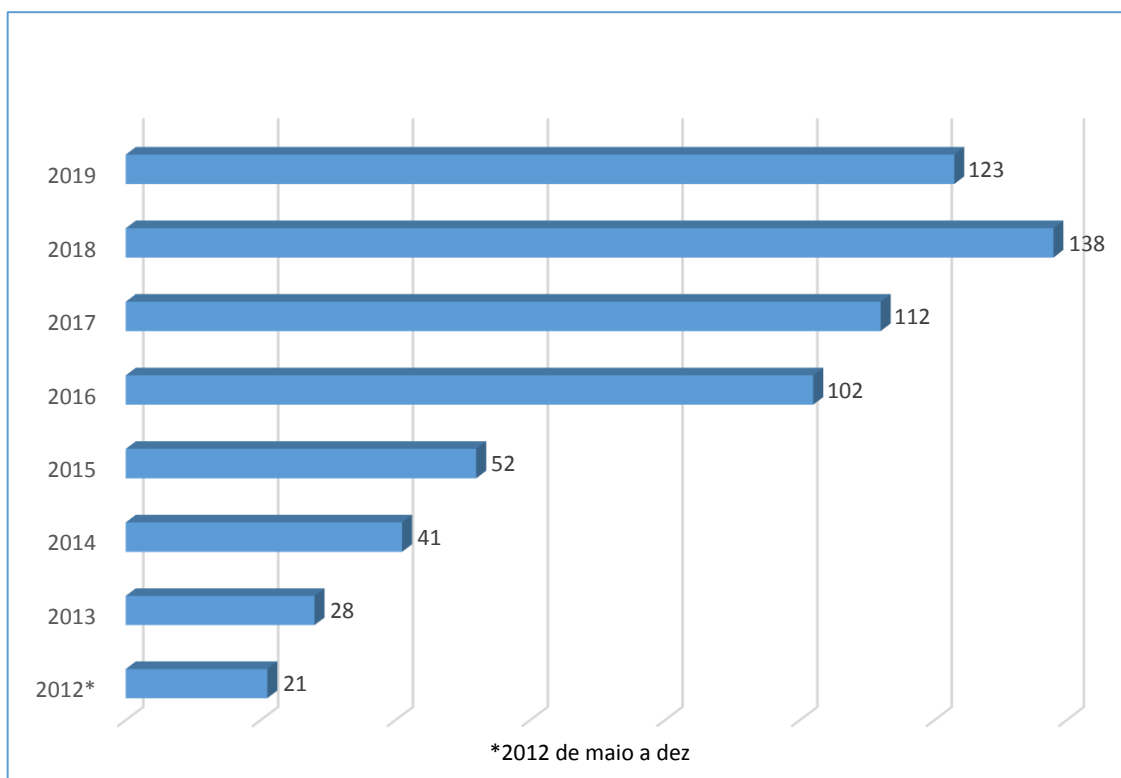


Fonte: Ouvidoria, 2020.

O número de pedidos de acesso à informação em 2019 foi menor do que o registrado em 2018, que teve 138 solicitações, rompendo o crescimento em série que se apresentava desde 2012, quando passou a vigorar a Lei de Acesso à Informação. A série histórica pode ser observada na Figura 13.



Figura 13 - Série histórica dos pedidos de acesso à informação



Fonte: Ouvidoria, 2020.