



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

RELATÓRIO

OUVIDORIA



INSTITUTO FEDERAL
Mato Grosso do Sul

JUNHO / 2019

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

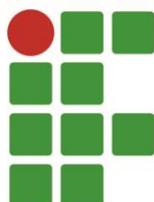
Inovação;

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: 10673078/0001-20

IDENTIFICAÇÃO

RELATÓRIO DE ATIVIDADES OUVIDORA

Proponente: OUVIDORIA

Data de publicação: 19/06/2019

TRAMITAÇÃO

CONSELHO SUPERIOR

Proponente: N/A

Processo n°:

Relator:

Discussão:

Data da reunião: 00/00/0000

Aprovação:

HISTÓRICO

DATA	ALTERAÇÃO
19/06/2019	Versão Original
00/00/0000	



SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DE DADOS	2
2. MANIFESTAÇÕES RECORRENTES E RECOMENDAÇÕES	8



1. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DE DADOS

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

Na Ouvidoria do IFMS foram registradas, durante o ano de 2018, o total de 296 manifestações, com média de aproximadamente 25 por mês, e tempo médio de resposta de 17,5 dias (considerando que 3 manifestações se encontram ainda pendentes, a média foi baseada nas 293 manifestações que se encontravam encerradas no início da elaboração desse relatório).

As manifestações recebidas em 2018 foram classificadas em 7 (sete) grandes áreas (ou assuntos), sendo elas: Ensino, Pesquisa, Extensão, Pessoas, Administração, Infraestrutura/instalações e Tecnologia da Informação. Vejamos mais especificamente cada uma delas abaixo:

- **Ensino:** manifestações que tratam de assuntos como a Assistência Estudantil, a Conduta de servidor (conduta de professor em sala de aula), Matrículas, Certificados/Declarações, Práticas Pedagógicas, Desempenho escolar, Carência de docentes, entre outras;
- **Pessoas:** manifestações a respeito de Conduta de servidor, Concurso Público, Folha de pagamento, Folha ponto, Jornada de trabalho, Remoção, Processo Seletivo Simplificado (PSS), Capacitação (de servidores), entre outras;
- **Administração:** manifestações que dizem respeito à Segurança, Transparência, Estacionamento, Acesso (aos campi), Pagamentos de contratos, entre outras;
- **Pesquisa:** manifestações sobre editais de Pós-graduação, Conduta de servidor (professor em sala de aula nos cursos de Pós-graduação), Desempenho escolar (na Pós-graduação), entre outras;



- Extensão: tivemos manifestações de pedido de contato de coordenação da Pró-Reitoria de Extensão, Acordo de Cooperação, Apoio a projetos, entre outras;
- Infraestrutura/instalações: manifestações sobre Limpeza, Ar-condicionado, Ventiladores, Alagamentos, entre outras;
- Tecnologia da Informação: manifestações a respeito do e-mail institucional e da qualidade de conexão da internet.

Essas informações podem ser melhor visualizadas na imagem abaixo:



Ouvidoria

Serviços da Ouvidoria

A Ouvidoria do IFMS é outro canal de comunicação direto com o cidadão. A manifestação pode ser feita pelo Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-Ouv), carta ou pessoalmente, na reitoria.

296
manifestações

25
por mês

tempo médio de resposta:
17,5 dias

Manifestação por Assunto

Ensino

- Assistência Estudantil
- Conduta de servidor (professor em sala de aula)
- Matrículas
- Certificados / declarações
- Práticas pedagógicas

Pessoas

- Conduta de servidor
- Concurso público
- Folha de pagamento
- Folha de ponto
- Jornada de trabalho
- Remoção
- Processo Seletivo Simplificado (PSS)
- Capacitação (de servidores)

Administração

- Segurança
- Transparência
- Estacionamento
- Acesso (aos campi)
- Pagamentos de contratos

Pesquisa

- Editais de pós-graduação
- Conduta de servidor (professor, em cursos de pós-graduação)
- Desempenho escolar (na pós-graduação)

Infraestrutura / Instalações

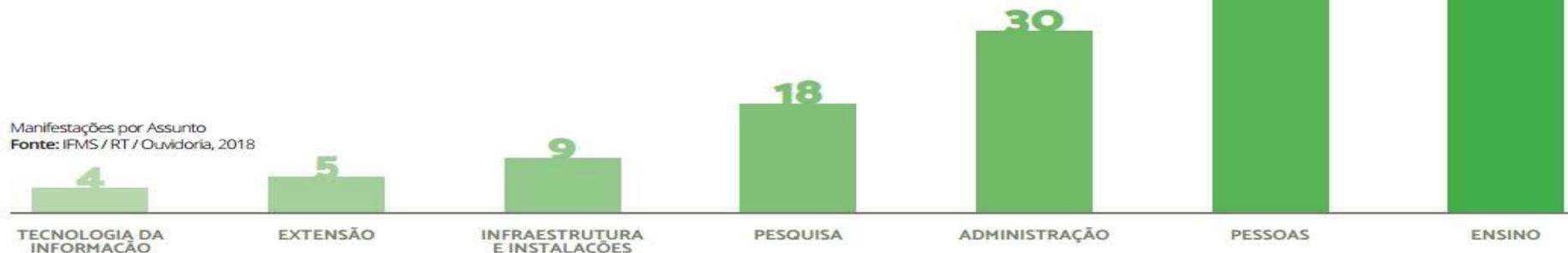
- Limpeza
- Condicionador de ar
- Ventilador
- Alagamentos

Extensão

- Pedidos de contatos de setores da pró-reitoria
- Acordo de cooperação
- Apoio a projetos

Tecnologia da Informação

- E-mail institucional
- Qualidade de conexão com a internet



Manifestações por Assunto
Fonte: IFMS / RT / Ouvidoria, 2018



Os temas mais frequentes nas manifestações foram:

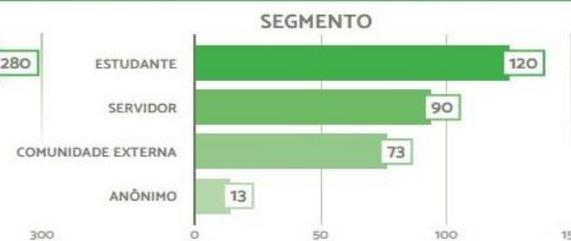
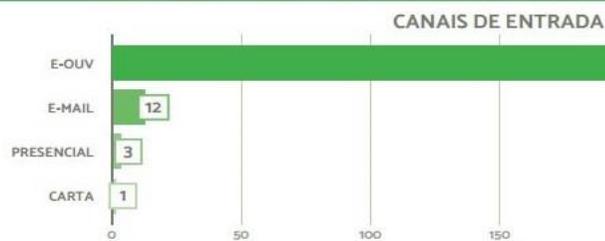
- Conduta de servidor: manifestações de apreço ou despreço de conduta de servidor do IFMS. A maioria das manifestações são do tipo: comunicação, reclamação e denúncia. Foram 7 elogios.
- Assistência estudantil: manifestações referentes aos auxílios concedidos pelo IFMS. A maior parcela dessas manifestações diz respeito a atrasos nos pagamentos dos auxílios;
- Processo Seletivo: manifestações referentes ao Exame de Seleção e Processo Seletivo Simplificado (PSS);
- Folha de pagamento: manifestações que tratam de temas como adicionais e gratificações e empréstimos consignados;
- Concurso Público: manifestações referentes aos editais de concurso público do IFMS;
- Certificados/Declarações: manifestações sobre os Certificados de Conclusão de Cursos que foram realizados no IFMS e também das Certificações ou Declarações de Proficiência emitidas em razão das notas obtidas no Enem e/ou Encceja.

A imagem abaixo apresenta uma visão panorâmica das manifestações recebidas na Ouvidoria em 2018:



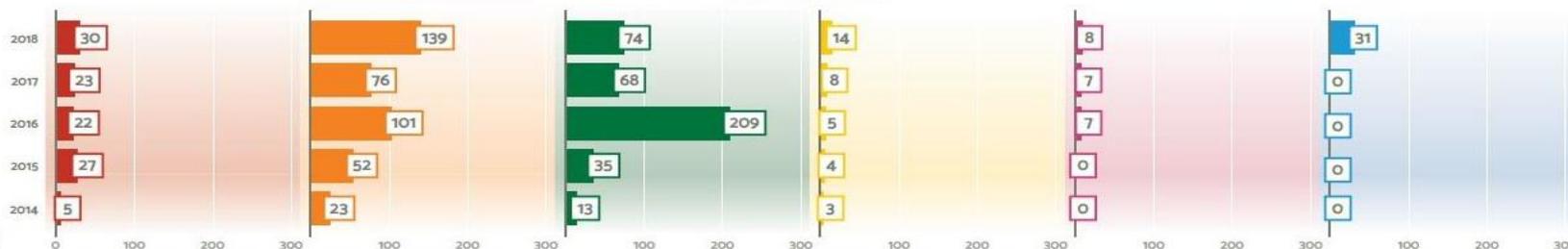
O aumento no número de manifestações foi de **63%**, se comparado ao ano de 2017, quando foram registradas **182** manifestações.

Manifestações por Tipo, Canal de Entrada e Segmento



Tivemos, em 2018, a partir do mês de junho, o acréscimo de mais um tipo de manifestação: a **Comunicação**. Esse tipo de manifestação ocorre quando o usuário deseja comunicar algum tipo de irregularidade, mas opta por manter sua identificação anônima.

SÉRIE HISTÓRICA



Manifestações por tipo, tipo (série histórica), canal de entrada e segmento
Fonte: IFMS / RT / Ouvidoria, 2018



Em referência à imagem apresentada acima, fazemos os seguintes apontamentos:

1. Em 2017 existiam cinco tipos de manifestações: Reclamação, Elogio, Solicitação, Sugestão e Denúncia. Em 2018, a partir do mês de junho, houve o acréscimo de mais um tipo de manifestação chamado de “Comunicação” e que ocorre quando o usuário deseja comunicar algum tipo de irregularidade, mas opta por manter sua identificação anônima. Essa alteração se deu em função da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 e da Instrução Normativa (IN) nº 5/2018 do Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União/Ouvidoria-Geral da União;
2. Ao observarmos a série histórica, percebemos que o aumento no número de manifestações foi de 63% em 2018 se comparado com o ano de 2017, onde foram registradas 182 manifestações. Esse aumento expressivo foi impulsionado pelo número de reclamações que saltou de 79 em 2017 para 139 em 2018, perfazendo um crescimento de cerca de 76% de um ano para o outro. Embora exista essa tendência de crescimento no número de manifestações ano após ano, em virtude do aumento no número de alunos, de abertura de novos cursos, de aumento no quadro de servidores, enfim, da expansão das atividades da instituição como um todo, ainda assim esse resultado foi surpreendente. Um dos fatores desse aumento se deve ao Programa de Assistência Estudantil, onde a Pró-Reitoria de Ensino inseriu o contato da Ouvidoria nos Editais nº 012/2018 e nº 054/2018, publicados no início e meio do ano respectivamente, orientando o público para que registrassem manifestações em casos de fraude e má-fé relativas às informações prestadas pelos candidatos. Outro fator importante que também contribuiu para esse aumento foi a ação, realizada pela Ouvidoria, de visitar 9 (nove) campi do IFMS com o intuito de divulgar o canal (e-Ouv) e o trabalho desenvolvido pelo setor. Na ocasião, foi evidenciada a importância da participação de estudantes e servidores sugerindo, elogiando, reclamando, solicitando ou denunciando, haja vista que é dessa forma, sendo participativa, que a comunidade auxilia na melhoria da prestação



dos serviços públicos e na atuação da gestão;

3. No que diz respeito ao recebimento das manifestações, em 2018 os canais disponíveis foram: o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-OUV), carta e atendimento presencial. Devido as particularidades de alguns casos, 12 manifestações foram recebidas por meio do e-mail da Ouvidoria; Das manifestações registradas, 95% foram por meio do Sistema e-OUV.

4. O público que mais registrou manifestações na Ouvidoria em 2018 foram os estudantes, superando a comunidade externa, que teve maior número de registros nos anos de 2016 e 2017.

2. MANIFESTAÇÕES RECORRENTES E RECOMENDAÇÕES

Destacamos abaixo uma lista das principais manifestações que vêm figurando nos últimos relatórios elaborados pela Ouvidoria:

- **Conduta de servidor** – esse tema é muito comum na Ouvidoria e, apesar de abranger algumas manifestações de elogio, na maioria das vezes, referiu-se a supostas condutas inadequadas de servidores. Assim como ocorrido em 2017, este tema foi o que obteve o maior número de registros em 2018.

Recomendações da Ouvidoria:

a) realização de reuniões e palestras com os servidores, bem como o incentivo em participar de capacitações com o intuito de conscientizá-los sobre a importância da conduta ética no serviço público;

b) acompanhamento mais próximo da atuação docente pelas Coordenações de Curso, pelas Diretorias de Ensino e pelos Núcleos de Gestão Administrativa e Educacional.

c) realização de ações de conscientização pela Comissão de Ética.



- **Carência de docentes** – o número de manifestações sobre esse item diminuiu com relação aos anos anteriores. Em 2018 houve reclamações de carência de professores em três campi. Em dois campi trataram-se de casos isolados, visto que houve ausência de professores em virtude de atestado médico, licença paternidade e afastamento para apresentação de trabalho em outro país, e haveria reposição de aulas. Em outro campus ocorreu o afastamento de um docente para realização de doutorado, por isso houve uma readequação dos horários de algumas disciplinas até que o professor substituto pudesse assumir.

Recomendação da Ouvidoria:

Quando se tratar de afastamentos longos, para que os estudantes não sejam afetados, recomendamos que se faça planejamento e adequações antes do afastamento do docente, prezando pela prestação contínua dos serviços.

- **Assistência estudantil** – tivemos um número muito grande de manifestações sobre os auxílios estudantis. Quando houve a seleção dos estudantes, recebemos diversos registros que relatavam suspeitas de omissão de informações por parte de alguns candidatos contemplados, principalmente em relação a renda familiar. Posteriormente, os registros passaram a ser, basicamente, a respeito dos atrasos nos pagamentos dos auxílios;

Recomendações da Ouvidoria:

- a) criar mecanismos de maior controle com relação às informações prestadas pelos estudantes visando diminuir omissões de informações e/ou informações falsas;
- b) maior controle quanto aos prazos de pagamento dos auxílios;
- c) dar ciência aos estudantes, quando da impossibilidade de cumprimento de prazo, e a previsão para regularização da situação.

- **Estacionamento** – outro tema que aparece com frequência nos registros de manifestações. Nos anos anteriores, as manifestações eram referentes apenas ao estacionamento da reitoria, porém, em 2018, também tivemos manifestação de campus.



Recomendação da Ouvidoria:

Regulamentar o uso e disponibilidade das vagas dos estacionamentos de todas as unidades.

- **Ar-condicionado** – na questão de infraestrutura e instalações esse item está entre os temas mais frequentes nos registros de manifestações. Em 2018 as manifestações foram referentes aos problemas nos aparelhos de condicionadores de ar da reitoria.

Recomendação da Ouvidoria:

Quando ocorrer algum problema em equipamentos que poderá gerar algum tipo de transtorno ou desconforto, que os servidores sejam informados da situação e do prazo estimado para a normalização, assim como os procedimentos que estão sendo adotados, contendo, inclusive, um cronograma dessas ações.



INSTITUTO FEDERAL

Mato Grosso do Sul

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