



INSTITUTO FEDERAL
Minas Gerais
Reitoria

RELATÓRIO ANUAL OUVIDORIA

2024

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	3
1. A OUVIDORIA DO IFMG.....	4
1.1 Estrutura Física.....	5
1.2 Objetivo e atribuições.....	6
1.3 Canais de atendimento.....	7
1.4 Força de trabalho.....	8
1.5 Ouvidorias Locais.....	9
1.6 Pedidos de Acesso à Informação.....	11
2 A OUVIDORIA DO IFMG EM NÚMEROS.....	12
2.1 Motivos e principais tipos de manifestações em 2024.....	13
2.2 Manifestações arquivadas em 2024.....	16
2.3 Manifestações encaminhadas para outros órgãos em 2024.....	17
2.4 Tempo de resposta, resolutividade pelo órgão e nível de satisfação pelo usuário em 2024.....	17
2.5 Perfil do cidadão que utilizou a Ouvidoria em 2024.....	20
2.6 Manifestações por campi/municípios em 2024.....	21
3 AÇÕES REALIZADAS PELA OUVIDORIA DO IFMG EM 2024.....	23
3.1 Módulo de Triagem e Tratamento das Manifestações por meio da Plataforma Fala.BR.....	23
3.2 Integração Fala.BR e e-PAD.....	24
3.3 Visitas educativas realizadas nos campi.....	25
3.3.1. Visita ao Campus Ouro Preto - 08/02 e 26/03/2024.....	26
3.3.2. Visita ao Campus Sabará - 21/08/2024.....	27
3.3.3 Visita ao Campus Ibirité - 17/09.....	28
3.3.4 Visita ao Campus Betim - 19/09.....	29
3.3.5 Visita ao Campus Ponte Nova - 19/10.....	30
3.3.6 Visita ao Campus Congonhas - 21/10.....	31

SUMÁRIO

3.3.7 Visita ao Campus Ouro Branco - 23/10.....	32
3.3.8 Visita ao Campus Ribeirão das Neves - 21/11.....	33
3.3.9 Visita ao Campus Bambuí - 25/11.....	34
3.3.10 Visita ao Campus Arcos - 26/11.....	35
3.3.11 Visita ao Campus Piumhi - 27/11.....	36
3.3.12 Visita ao Campus Formiga - 28/11.....	37
3.3.13 Avaliação das visitas aos Campi.....	38
3.4 Ações interinstitucionais.....	39
3.5 Capacitações.....	41
3.6 Prevenção e enfrentamento ao assédio.....	46
3.7 Elogios cadastrados no Assentamento Funcional Digital dos Servidores (AFD)	48
3.8 Evento para a entrega dos elogios no Campus Bambuí.....	48
3.9 Outras Ações.....	49
3.10 Atualização da Carta de Serviços.....	49
3.11 Principais desafios.....	50
 4 PLANO DE AÇÃO PARA 2025.....	 51
 AGRADECIMENTOS.....	 54
 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	 55
 REFERÊNCIAS.....	 57

INTRODUÇÃO

A Ouvidoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Minas Gerais (IFMG), por meio do Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidorias e Acesso à Informação apresenta seu Relatório de Gestão referente ao ano de 2024, abrangendo o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2024.

Este relatório é destinado tanto ao público interno quanto externo da instituição e cumpre as exigências dos artigos 14 e 15 da Lei nº 13.460, de 2017 e do artigo 60 da Portaria Normativa nº 116/2024, tendo como principal objetivo dar transparência às ações da Ouvidoria, apresentando um panorama geral das atividades desenvolvidas ao longo do ano, com destaque para os avanços, desafios e demandas registradas. Além da transparência, o documento reúne dados quantitativos e qualitativos e apresenta um balanço das ações realizadas, de forma a subsidiar a tomada de decisões estratégicas e contribuir para o aprimoramento dos serviços e da governança institucional.

Com a publicação deste relatório, espera-se que as comunidades interna e externa tomem conhecimento das questões tratadas pela Ouvidoria e se sintam integradas e participantes na busca por soluções para aprimorar os serviços prestados pela instituição, reconhecendo os aspectos positivos e sugerindo melhorias a serem implementadas, com foco na experiência do cidadão.

A Ouvidoria do IFMG reafirma seu compromisso como espaço de escuta e acolhimento das demandas de todas as pessoas interessadas, assegurando respostas a todas as manifestações recebidas, incentivando a participação social e o diálogo com a gestão para aprimoramento institucional.

1. A OUVIDORIA DO IFMG

A Ouvidoria do IFMG foi instituída pela Portaria IFMG nº 686/2014 e atua como uma unidade de assessoramento de natureza mediadora, sem caráter administrativo, executivo, deliberativo ou decisório. Em 2023, por meio da Portaria IFMG nº 1108/2023, passou a contar com um Regulamento das Atividades de Ouvidoria, documento que apresenta orientações acerca das atividades, organização e funcionamento da Ouvidoria na instituição. Além disso, aborda o processo de recebimento e tratamento das manifestações, incluindo fluxogramas anexos para cada tipo de manifestação: elogio, reclamação, solicitação, sugestão, denúncia e simplifique.

Ela é integrante do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv) e da Rede Nacional de Ouvidorias (Renouv) e está vinculada hierárquica e administrativamente ao Reitor, conforme Regimento Geral, Regimento Interno e Organograma Institucional do IFMG.

Figura 1 - Organograma Institucional do IFMG



Fonte: Elaborado pela autora para as apresentações nos campi, 2024.

1.1 Estrutura física

Em termos de estrutura física, a Ouvidoria está localizada no 11º andar da Reitoria, em Belo Horizonte, Minas Gerais, e conta com uma sala compartilhada com a Diretoria de Integridade e Normas^[1], com computadores e acesso à internet. Para o acesso à sala, possui dois elevadores e escada. Para os atendimentos, há uma sala, com agendamento prévio pelo Sistema Unificado de Administração Pública - SUAP, localizada no 4º andar do prédio.



Fotos da infraestrutura física da Ouvidoria do IFMG

[1] Nas fotos, pode-se observar a nomenclatura "Assessoria do Gabinete" na placa, que se refere a um cargo da gestão anterior. Atualmente, há um novo cargo nomeado "Diretoria de Integridade e Normas".

1.2 Objetivo e atribuições

Conforme Regimento Geral do IFMG, o objetivo principal da Ouvidoria é aprimorar os canais de comunicação e fortalecer os relacionamentos entre a instituição e a comunidade, visando ao aperfeiçoamento dos serviços prestados.

Nesse sentido, em conformidade com a Portaria IFMG nº 1.108/2023, a Ouvidoria será responsável pelo acolhimento e encaminhamento de manifestações e reivindicações da comunidade interna e externa, com autonomia de atuação no âmbito do IFMG, compreendido como a Reitoria e os campi, na mediação de defesa de direitos individuais e coletivos, considerando a competência do instituto como autarquia federal. Ainda de acordo com a referida portaria, são atribuições da Ouvidoria:

I - receber e dar tratamento a:

- a) manifestações de usuários de serviços públicos a que se refere a Lei nº 13.460 de 2017;
- b) relatos de informações a que se refere o art. 4º-A da Lei nº 13.608 de 2018; e
- c) petições destinadas ao exercício dos direitos do titular de dados pessoais perante o Poder Público referidos no art. 18 da Lei nº 13.709 de 2018.

II - adotar as medidas necessárias ao cumprimento dos prazos legais e da qualidade das respostas às manifestações de usuários de serviços públicos recebidas, conforme os prazos estabelecidos na Lei nº 13.460 de 2017;

III - formular, executar e avaliar ações e projetos relacionados às atividades de Ouvidoria da respectiva área de atuação;

IV - coletar, ativa ou passivamente, dados acerca da qualidade e da satisfação dos usuários com a prestação de serviços públicos;

V - analisar dados recebidos ou coletados a fim de produzir informações com vistas ao aprimoramento da prestação dos serviços e à correção de falhas;

VI - zelar pela adequação, atualidade e qualidade das informações constantes nas Cartas de Serviços dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas;

VII - assessorar o dirigente máximo do IFMG nos temas sob sua competência.

1.3 Canais de atendimento

A Ouvidoria oferece canais de telefone e e-mail para orientações, esclarecimentos e agendamentos de atendimentos presenciais ou por videochamada, quando se fazem necessárias em função da distância.

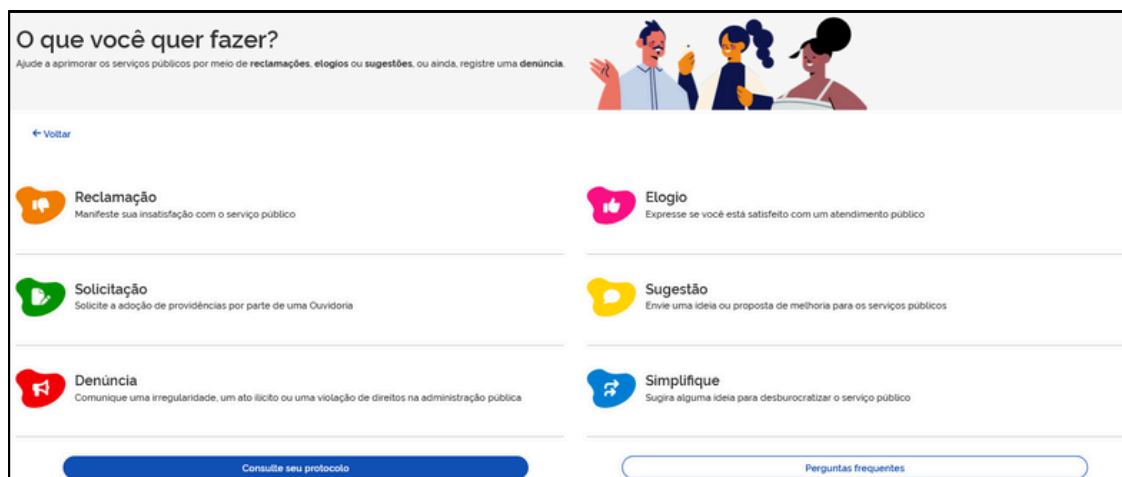
As manifestações são registradas na Plataforma Integrada de Ouvidorias e Acesso à Informação - Fala.BR e classificadas em: denúncias; elogios; reclamações; solicitações; sugestões e simplifique. O Fala.BR, desenvolvido pela Controladoria Geral da União (CGU), é um canal integrado para encaminhamento de manifestações a órgãos e entidades do poder público.

Figura 2 - Página inicial da Plataforma Fala.BR



Fonte: Fala.BR, 2025.

Figura 3 - Tipos de manifestação na Plataforma Fala.BR



Fonte: Fala.BR, 2025.

1.4 Força de trabalho

A Ouvidoria do IFMG é composta por uma titular designada pelo Reitor, com aprovação do Conselho Superior (CONSUP), conforme as Portaria CGU nº 1.181/2020 e nº 3109/2020. De acordo com essas normativas, a titularidade da Ouvidoria tem duração de três anos, podendo ser prorrogada por mais três anos.

Ao longo de 2024, e uma realidade também presente nos anos anteriores, especialmente desde 2022 quando a titular assumiu a Ouvidoria, a unidade contou apenas com essa servidora, com dedicação de 40 horas semanais e uma função gratificada (FGI).

Cabe ressaltar que, até novembro/dezembro de 2023, além de desempenhar as atribuições da Ouvidoria, a titular também atuava em atividades do Gabinete do Reitor. Com a mudança de gestão, essa realidade foi alterada, passando a dedicar-se exclusivamente à Ouvidoria.

A atuação da Ouvidoria com apenas uma servidora representa um grande desafio, considerando o porte do IFMG, que conta com 18 unidades, uma Reitoria e a futura implementação de mais três unidades. Além do atendimento ao público, essa servidora é também responsável por atender às demandas da CGU e de outros órgãos externos, bem como por toda a gestão da Ouvidoria. Isso significa que todas as atividades, desde as mais simples até as de alta complexidade, são conduzidas por uma única pessoa.

Entre suas atribuições, destacam-se o recebimento e o tratamento de todas as manifestações, que devem passar pela análise da Ouvidoria antes de serem devidamente encaminhadas aos campi e/ou setores responsáveis. Além disso, todas as denúncias recebidas são analisadas e encaminhadas por ela ao setor competente para apuração.

1.5 Ouvidorias Locais

No IFMG, devido à distância geográfica entre a Reitoria e os campi, foram implementadas, desde 2018, as Ouvidorias Locais. É importante esclarecer que, em cada órgão federal, existe apenas uma unidade de Ouvidoria formalmente designada, responsável por representar a instituição e integrar o SisOuv e a Renov. No IFMG, essa unidade é a Ouvidoria do Instituto.

As Ouvidorias Locais atuam como unidades de apoio vinculadas à Ouvidoria do IFMG e têm como função auxiliar no atendimento local. No entanto, a gestão centralizada de todas as manifestações registradas na Plataforma Fala.BR permanece sob responsabilidade da Ouvidoria do IFMG.

Os(as) servidores(as) que atuam nas Ouvidorias Locais possuem funções específicas e estão lotados em seus respectivos setores nos campi, sem dedicação exclusiva à Ouvidoria e sem função gratificada. Eles(as) são designados(as) por meio de portaria pela Direção Geral de cada campus.

Para a realização dos encaminhamentos às Ouvidorias Locais, é utilizado o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR. Nessas unidades, os servidores(as) possuem perfis de "colaboradores" e "atendentes" no sistema, permitindo a colaboração no atendimento aos cidadãos. O perfil de "colaborador" é utilizado para o recebimento de manifestações e a inserção de contribuições, enquanto o perfil de "atendente" permite o registro de manifestações em nome dos cidadãos.

No caso de denúncias envolvendo servidores acusados, essas manifestações não são encaminhadas às Ouvidorias Locais. As denúncias são recebidas pelo Fala.BR pela Ouvidoria do IFMG e são direcionadas exclusivamente à Corregedoria do IFMG, unidade responsável pela apuração, por meio do módulo de integração entre o Fala.BR e o e-PAD, sistema utilizado pela Corregedoria.

A Ouvidoria do IFMG opera com um fluxo único e integrado, garantindo a uniformidade no tratamento das manifestações em toda a instituição.

Em 2024, foi implementada a Ouvidoria Local do Campus Ipatinga, última unidade do IFMG que ainda não contava com essa organização. Nesse mesmo ano, passaram a atuar ouvidores(as) locais adjuntos(as) na maioria dos campi, com destaque para a participação de mulheres, visando acolher casos de assédio e violência de gênero. Essa necessidade foi identificada em 2023 e abordada pela Ouvidoria do IFMG em reunião do Colégio de Dirigentes, sendo formalizada por meio do Ofício nº 416/2023/RE-GAB/Reitoria/IFMG aos gestores dos campi.

Tabela 1 - Ouvidorias Locais - 2024

Campus	Servidores(as)	Adjuntos(as)
Arcos	Meriely Ferreira de Almeida	Valmir José Alves
BambuÍ	Gilberto Adriano Guimarães	Glênia Aparecida da Silveira
Betim	Davisson Dias	Jessica Lopes Soares *
Congonhas	Greiciele Mateus Policarpo Martins	Lander César Braga
Conselheiro Lafaiete	Júlia Alves Rodrigues Carvalhal	Leila Cristina Da Silveira
Formiga	Ana Maria Teles	Tiago Rodrigues Vieira
Governador Valadares	Mírian Pascoal da Silva	Gláucia Filomena Martins dos Santos Silva
Ibirité	Fábio Lúcio Corrêa Júnior	Mônica Lana da Paz
Ipatinga	Luciana Torres Bessa Coelho	Vanessa Cristina França
Itabirito	Veríssimo Matias	
Ouro Branco	Renata Borges Raimundo	Wander Bebiano
Ouro Preto	Líria Lara	Luciana de Fátima Fereira*
Piumhi	Luis Roberto Marcelino	Marcela Machado
Ponte Nova	Ana Karina Guimarães Reis	Luciana de Castro Freitas*
Ribeirão das Neves	Ana Paula Rodrigues	Aline Michelle Sima
Sabará	Flávio Roberto Nicolau de Mendonça	Ludmila Nogueira Murta
Santa Luzia	Duglécia Rodrigues	Tarcísio Pereira Pinto
São João Evangelista	Janice Queiroz de Pinho Gonçalves	

Fonte: Elaborado pela autora, 2025.

*As servidoras em questão foram designadas por portaria da Direção Geral, porém, ainda em 2024, deixaram de atuar nas Ouvidorias Locais.

1.6 Pedidos de Acesso à Informação

No IFMG, o Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC), anteriormente centralizado na Ouvidoria, passou a ser responsabilidade do Setor de Gestão Documental e Protocolo (SGDP/DDI) em 2020, conforme a Portaria IFMG nº 579/2020. Dessa forma, os pedidos de Acesso à Informação, que também são registrados na Plataforma Fala.BR, são tratados por esse setor.

Figura 4- Pedidos de Acesso à Informação



Fonte: Elaborado pela autora, com base no Fala.BR, para as apresentações nos campi, 2024.



Outras informações podem ser acessadas em:
[Serviço de Acesso à Informação e-SIC no IFMG.](#)

2. A OUVIDORIA DO IFMG EM NÚMEROS

Em 2024, a Ouvidoria do IFMG recebeu 407 registros de manifestações na Plataforma Fala.BR, dos quais 48 foram arquivadas. As demais manifestações foram classificadas da seguinte forma: 116 reclamações; 70 elogios; 63 comunicações; 61 solicitações; 38 denúncias; 10 sugestões e um pedido de simplificação.

TIPOS E NÚMEROS DAS MANIFESTAÇÕES



Reclamação

116 - (32,3%)



Elogio

70 - (19,5%)



Comunicação

63 - (17,5%)



Solicitação

61 - (17,0%)



Denúncia

38 - (10,6%)



Sugestão

10 - (2,8%)

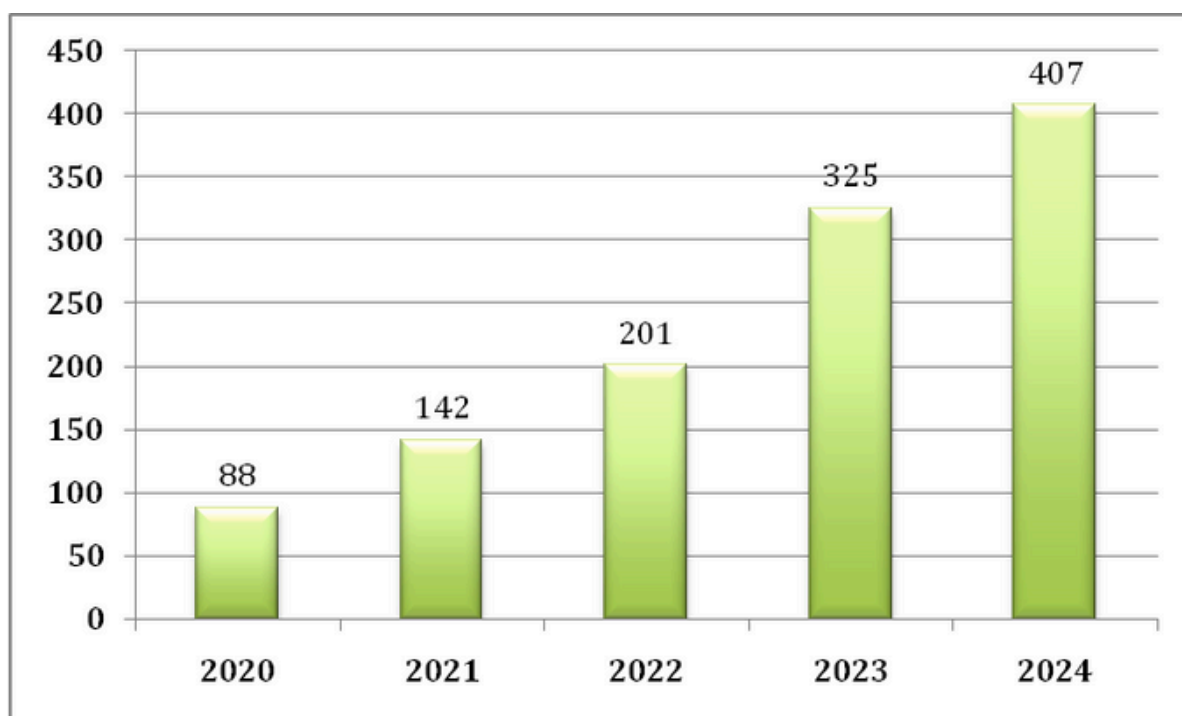


Simplifique

01 - (0,3%)

Esse número reflete o aumento contínuo das demandas na Ouvidoria, que vêm crescendo de forma progressiva ao longo do tempo.

**Gráfico 1 - Número de manifestações da Ouvidoria no Fala.BR
2020 a 2024**

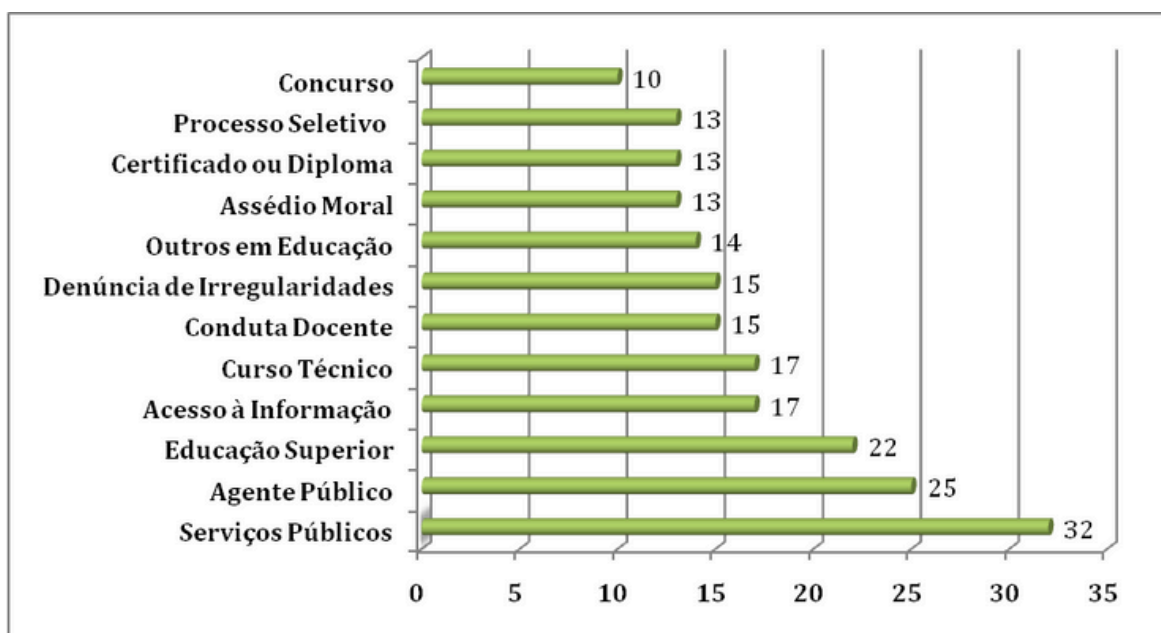


Fonte: Elaborado pela autora com dados do Fala.BR, 2025.

2.1 Motivos e principais tipos de manifestações em 2024

De modo geral, conforme dados do Painel Resolveu (2024) e o Gráfico 2 apresentado a seguir, os principais motivos das manifestações, apresentados como os assuntos com maior número de registros, foram: serviços públicos, agente público, educação superior, acesso à informação, curso técnico, conduta docente, denúncia de irregularidades, outros relacionados à educação, assédio moral, certificado ou diploma, processo seletivo e concurso.

Gráfico 2 - Lista de assuntos com maior número de manifestações 2024



Fonte: Elaborado pela autora com base no Painel Resolveu?, 2025.

A seguir, são apresentados os números, encaminhamentos e assuntos correspondentes a cada tipo de manifestação, com base nos extratos gerados na Plataforma Fala.BR:



Reclamação

116 reclamações: Todas foram respondidas com esclarecimentos e/ou providências acerca da análise do fato apontado. Os assuntos mais recorrentes foram: curso técnico, educação superior, outros em educação, conduta docente, certificado ou diploma, concurso, conduta ética, processo seletivo, gestão em saúde e outros em administração.



Elogio

70 elogios: Todos foram encaminhados ao (à) servidor (a)/setor e às chefias imediatas responsáveis pelo (a) servidor (a)/setor elogiado. Os(as) servidores(as) também receberam um cartão virtual como forma de agradecimento pelo trabalho desenvolvido na instituição. Os assuntos mais recorrentes foram: serviços públicos, agente público e atendimento.



Comunicação

63 comunicações: Quando o teor se tratava de denúncia anônima, todas foram encaminhadas à Corregedoria do IFMG para apuração e providências. As demais, que tratavam de reclamações, foram encaminhadas aos setores responsáveis, analisadas e respondidas com esclarecimentos e/ou providências. Os assuntos mais recorrentes foram: denúncias de irregularidades de servidores, conduta docente, ensino médio, educação superior, bolsas e comunicações.



Solicitação

61 solicitações: Todas foram atendidas ou repassadas orientações ao usuário sobre possibilidades, forma e meio de atendimento do setor responsável. Quando não atendidas, foram prestados os esclarecimentos ao cidadão do motivo. Os assuntos mais recorrentes foram: Acesso à informação; certificado ou diploma; licitações; processo seletivo e educação superior.



Denúncia

38 denúncias: Quando procedentes, todas foram encaminhadas à Corregedoria do IFMG para apuração e providências. Os usuários receberam retorno pelo Fala.BR sobre esse encaminhamento. A identidade do denunciante foi protegida em conformidade com o Decreto nº 10.153/2019. Os assuntos mais recorrentes foram: assédio moral, conduta ética e denúncia de irregularidade de servidores.



Sugestão

10 sugestões: Todas foram encaminhadas aos setores responsáveis para análise sobre a possibilidade de implementação da sugestão ou uma justificativa para a não adoção da proposta. Os assuntos mais recorrentes foram: planejamento e gestão.



Simplifique

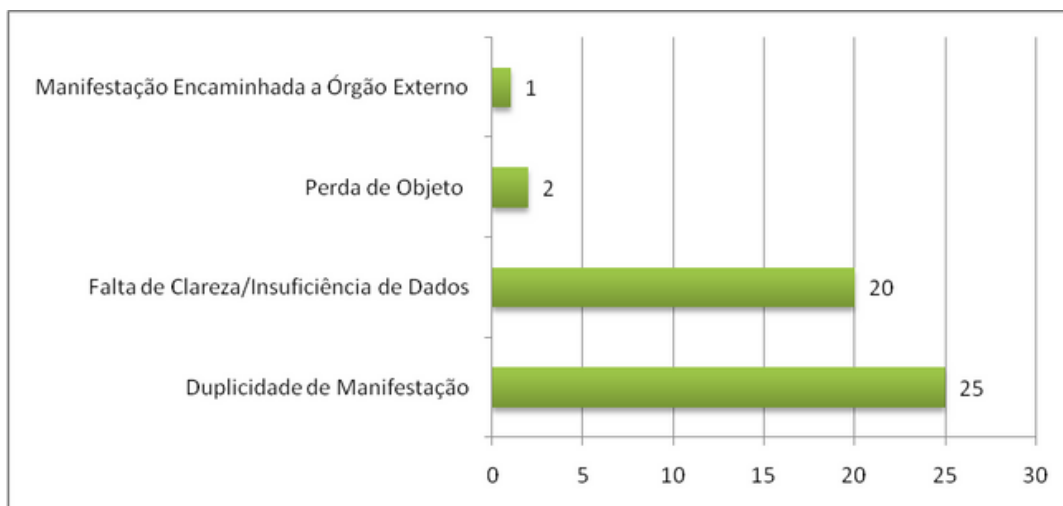
1 manifestação do tipo simplifique: Referente a serviços e sistemas, que foi encaminhada para análise sobre as medidas a serem adotadas para implementação ou a justificativa para a não adoção da proposta.

O número de registros tem apresentado um aumento contínuo em relação aos anos anteriores (GRAF.1), o que pode ser atribuído às ações de divulgação e fortalecimento da Ouvidoria. Observou-se que o número de comunicações e denúncias diminuiu em comparação com o ano anterior, enquanto o número de reclamações, solicitações, sugestões e elogios aumentou, com destaque para os elogios, que pela primeira vez atingiram um número significativamente elevado.

2.2 Manifestações arquivadas em 2024

Durante o ano de 2024, das 407 manifestações recebidas, 48 foram arquivadas pela Ouvidoria. Os principais motivos de arquivamento foram: duplicidade de manifestação (25); falta de clareza/insuficiência de dados (20); perda de objeto (2) e manifestação encaminhada a órgão externo (1).

Gráfico 3 - Motivo de arquivamento de manifestações 2024



Fonte: Elaborado pela autora com dados do Fala.BR, 2025.

2.3 Manifestações encaminhadas para outros órgãos em 2024

Ao longo do ano, a Ouvidoria do IFMG recebeu 37 manifestações relacionadas a demandas de outras instituições. Essas manifestações foram analisadas e encaminhadas aos órgãos responsáveis pelo tratamento e retorno ao cidadão. A maioria dessas demandas refere-se a outros Institutos Federais localizados em Minas Gerais, como IFSULDEMINAS, IFMGSE e IFNMG, além de manifestações encaminhadas ao INEP/MEC. Os usuários foram informados sobre o encaminhamento por meio da Plataforma Fala.BR.

2.4 Tempo de resposta, resolutividade pelo órgão e nível de satisfação pelo usuário em 2024

De acordo com os dados do “Painel Resolveu?” (FIG.5), 96% das manifestações foram respondidas dentro do prazo, e o tempo médio de resposta foi de 19,62 dias.

Figura 5: IFMG no PAINEL Resolveu? - 2024



Fonte: Painel Resolveu?, 2025.

A resolutividade foi de 80,11%, o que significa que a maioria das manifestações foi resolvida pela instituição. Os 19,89% restantes referem-se a manifestações do tipo "denúncia", que demandam apuração e um tempo maior para sua resolução pelo órgão.

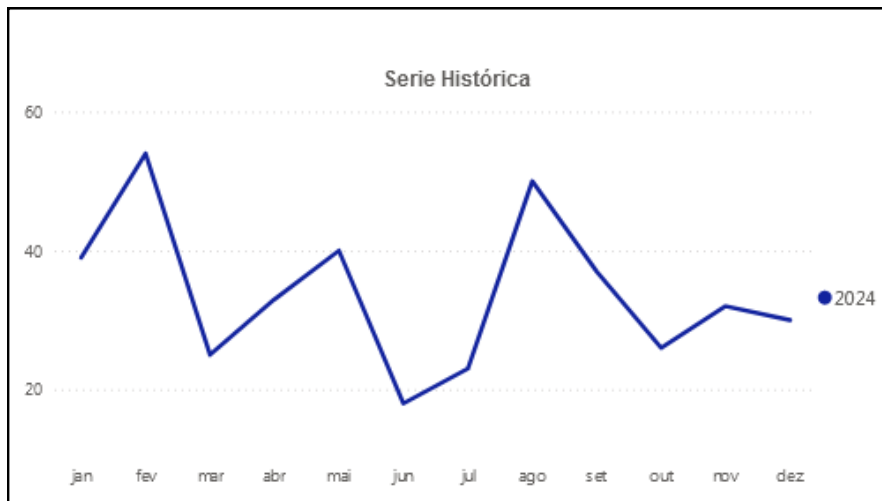
Figura 6 - Resolutividade



Fonte: Painel Resolveu?, 2025.

Em relação ao registro mensal, os meses de fevereiro e agosto foram os que apresentaram os maiores índices de registros. Isso pode ser atribuído ao início do período letivo, em fevereiro. Em 2024, houve uma greve deflagrada em abril, com retorno das atividades em julho. Em agosto, após a retomada das atividades letivas, foi registrado o segundo maior índice de registros no ano.

Figura 7 - Registros mensais em 2024



Fonte: Painel Resolveu?, 2025.

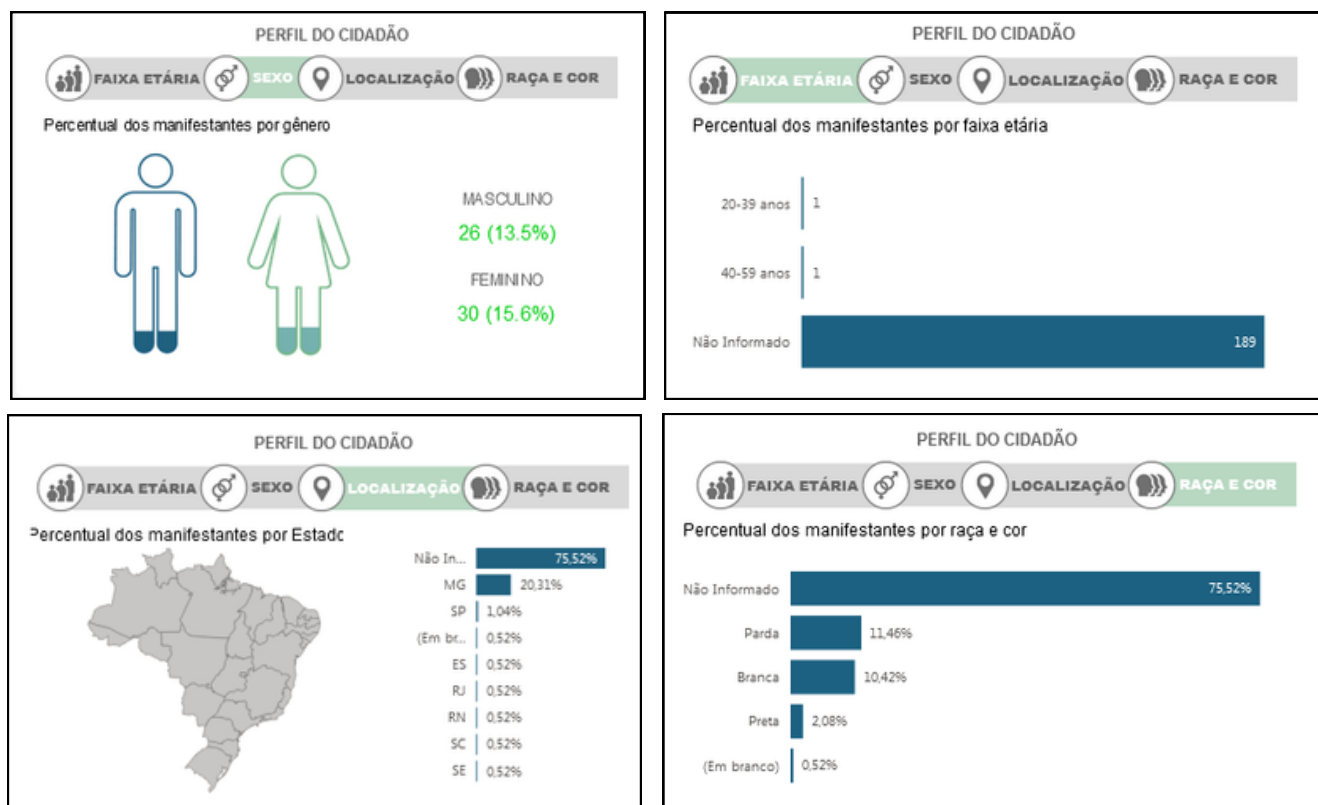
Em termos de satisfação, apenas 36 usuários responderam à pesquisa, indicando uma satisfação média. Esse é um desafio, visto que muitos usuários frequentemente esperam que a demanda seja resolvida de acordo com suas expectativas, mas é necessário seguir os procedimentos e normas estabelecidos para garantir a devida apuração e resolução das questões apresentadas.

2.5 Perfil do cidadão que utilizou a Ouvidoria em 2024

Ainda de acordo com os dados do "Painel Resolveu?", em relação ao perfil do cidadão, a faixa etária da maioria não foi informada pelos próprios usuários em seus perfis na Plataforma Fala.BR, assim como a localização.

Em relação ao gênero, entre os que indicaram, 15,6% são do gênero feminino e 13,5% do gênero masculino. Quanto à raça/cor, embora a maioria não tenha fornecido essa informação, entre os que indicaram, 11,46% se identificaram como pardos, 10,42% como brancos e 2,08% como pretos, entre as pessoas que registraram manifestações na Ouvidoria no ano de 2024.

Figura 8 - Perfil do cidadão 2024

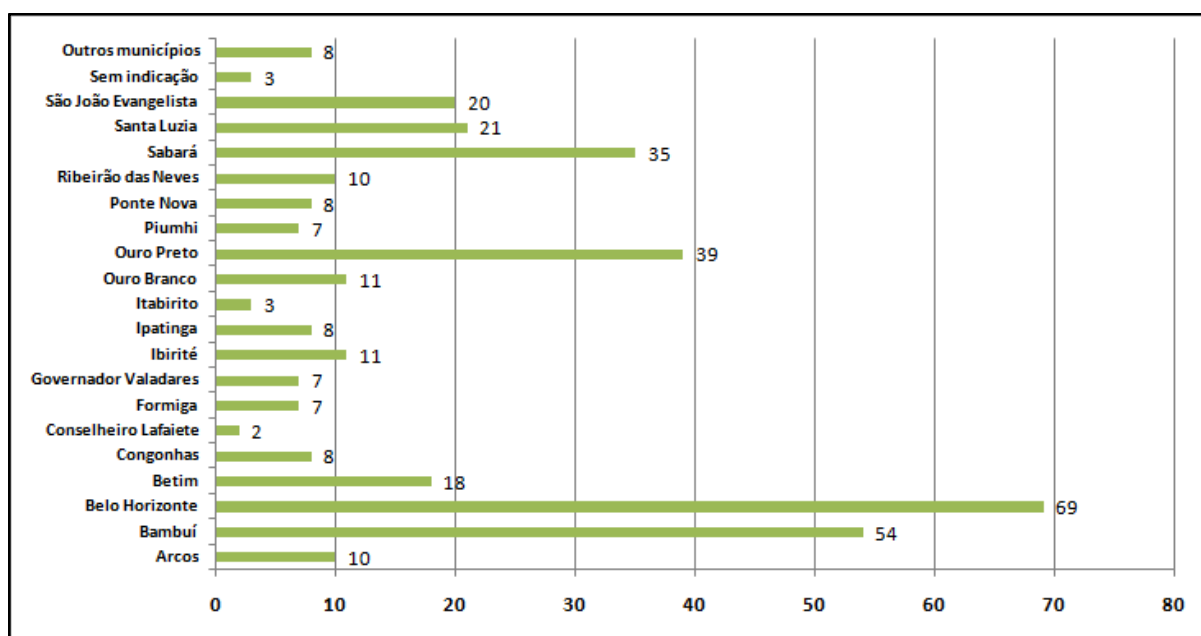


Fonte: Painel Resolveu?, 2025.

2.6 Manifestações por campi/municípios em 2024

Entre os municípios registrados nas 407 manifestações, indicados como local do fato no Fala.BR, observou-se que Belo Horizonte, Bambuí, Ouro Preto e Sabará foram os mais mencionados.

Gráfico 4 - Municípios indicados como local do fato nas manifestações registradas no Fala.BR - 2024.



Fonte: Elaborado pela autora com dados do Fala.BR, 2025.

A seguir, a Tabela 2 demonstra o quantitativo de manifestações por tipo e por cidade.

Tabela 2 - Manifestações por cidade e classificação - 2024

Cidade	Comunicação	Reclamação	Solicitação	Denúncia	Elogio	Sugestão	Simplifique	Total
Arcos	1	6	1	2	0	0	0	10
BambuÍ	5	18	0	6	25	0	0	54
Belo Horizonte	8	13	17	1	23	6	1	69
Betim	0	7	0	1	10	0	0	18
Congonhas	3	3	0	1	1	0	0	8
Conselheiro Lafaiete	0	1	1	0	0	0	0	2
Formiga	2	3	0	1	1	0	0	7
Governador Valadares	1	5	0	1	0	0	0	7
Ibirité	5	1	1	2	1	1	0	11
Ipatinga	1	4	1	2	0	0	0	8
Itabirito	0	1	0	2	0	0	0	3
Ouro Branco	2	4	1	4	0	0	0	11
Ouro Preto	4	19	10	5	1	0	0	39
Piumhi	4	2	0	1	0	0	0	7
Ponte Nova	4	2	1	1	0	0	0	8
Ribeirão das Neves	2	3	2	3	0	0	0	10
Sabará	11	6	7	1	7	3	0	35
Santa Luzia	7	10	1	2	1	0	0	21
São João Evangelista	3	6	10	1	0	0	0	20
Sem indicação	0	0	2	1	0	0	0	3
Outros municípios	0	2	6	0	0	0	0	8
Total	63	116	61	39	70	10	1	359

Fonte: Elaborado pela autora com dados do Fala.BR, 2025.

Em termos de reclamações, Ouro Preto (19), Bambuí (18), Belo Horizonte (13) e Betim (7) foram os municípios mais mencionados. Quanto às solicitações, Belo Horizonte (17) e Ouro Preto (10) foram as cidades com maior número de demandas. Em relação às denúncias, Bambuí (6), Ouro Preto (5), Ouro Branco (4) e Ribeirão das Neves (3) foram os mais citados. Já no que se refere aos elogios, Bambuí (25), Belo Horizonte (23), Betim (10) e Sabará (7) foram os municípios que mais receberam esse tipo de manifestação.

3 AÇÕES REALIZADAS PELA OUVIDORIA DO IFMG

Em 2024, a Ouvidoria do IFMG deu continuidade a implementação do Módulo de Triagem e Tratamento das Manifestações por meio da Plataforma Fala.BR, realizou visitas aos campi da instituição com uma atividade educativa e preventiva, participou de capacitações e realizou atividades interinstitucionais.

3.1 Módulo de Triagem e Tratamento das Manifestações por meio da Plataforma Fala.BR



Em 2024, foi implementado o Módulo de Triagem e Tratamento de Manifestações de Ouvidoria, via Plataforma Fala.BR, nos campi Arcos, Bambuí, Governador Valadares, Itabirito, Ouro Branco, Ouro Preto, Piumhi, Ponte Nova e Santa Luzia. O Campus Ribeirão das Neves serviu como piloto para essa implementação. Cada campus recebeu um ofício da Ouvidoria do IFMG contendo orientações e um manual explicativo sobre o uso da plataforma no perfil colaborador. Posteriormente, foram realizadas reuniões virtuais com os colaboradores para apresentar o funcionamento do sistema e esclarecer dúvidas.

A implementação do módulo teve como objetivo atender aos princípios legais, evitar a replicação desnecessária de informações pessoais em diferentes sistemas da instituição e mitigar os riscos de acessos indevidos.

Com essa mudança, todo o processo, do recebimento à resolução final de uma manifestação, passou a acontecer por meio da Plataforma Fala.BR, que registra todas as etapas do tratamento de uma manifestação. Isso assegura rastreabilidade no tratamento e geração de informações gerenciais para melhorar os controles internos e garantir maior segurança no fluxo de informações e no cumprimento dos prazos legais.

3.2 Integração Fala.BR e e-PAD

Além disso, a Ouvidoria passou a integrar os sistemas Fala.BR e e-PAD, permitindo o encaminhamento direto e mais eficiente de denúncias à Corregedoria do IFMG, fortalecendo a gestão de manifestações e o tratamento de casos envolvendo irregularidades.

Por meio dessa integração, os manifestantes que registrarem denúncias de forma identificada podem acompanhar as informações sobre as medidas disciplinares adotadas em relação aos fatos denunciados.



3.3 Visitas educativas realizadas nos campi

Como parte de uma iniciativa promovida pela Ouvidoria do IFMG, em parceria com a Corregedoria e a Diretoria de Integridade e Normas, foram realizadas visitas educativas aos campi Arcos, Bambuí, Betim, Congonhas, Formiga, Ibirité, Piumhi, Ponte Nova, Ouro Preto, Ouro Branco, Ribeirão das Neves e Sabará. Nos campi da região Centro-Oeste, as atividades contaram também com a participação da Auditoria, ampliando o alcance e a abordagem das ações.

Ao todo, foram visitados 12 dos 18 campi do IFMG. O objetivo das visitas foi fortalecer o vínculo com a comunidade acadêmica, esclarecer o papel de cada uma dessas instâncias e sanar eventuais dúvidas.

As atividades, de caráter educativo e preventivo, foram realizadas com diferentes públicos: gestores, servidores, terceirizados e estudantes (incluindo representantes de turma, Grêmio, Diretório Acadêmico e outras representações estudantis). A iniciativa foi considerada exitosa por contribuir para o fortalecimento da relação de confiança entre a comunidade acadêmica e as instâncias institucionais.

Com os estudantes, foram apresentadas as atribuições de cada instância, abordado o conteúdo do Guia Lilás e discutidos temas como assédio moral e sexual, por meio de um estudo de caso prático sobre a temática. Para servidores e terceirizados, além do esclarecimento sobre o papel de cada setor, também foram abordados o assédio moral e sexual e as ações institucionais relacionadas. Já com os gestores, reforçou-se a importância da liderança nos diálogos internos e na mediação de conflitos, incluindo também reflexões sobre a comunicação não violenta nas relações institucionais.

O impacto dessas ações pode ser observado no aumento do número de manifestações recebidas pela Ouvidoria, abrangendo não apenas reclamações e denúncias, que são mais conhecidas pelos usuários, mas também outros tipos, como elogios.

Outra iniciativa de caráter educativo e preventivo foi a apresentação conjunta da Ouvidoria, Corregedoria e Diretoria de Integridade e Normas no Comitê de Ensino, coordenado pela Pró-Reitoria de Ensino (PROEN). Esse comitê, que reúne todos os diretores de ensino do IFMG, teve como objetivo apresentar o papel de cada uma dessas instâncias institucionais e esclarecer dúvidas relacionadas às suas funções, contribuindo para o fortalecimento da governança e da transparência na instituição.

3.3.1. Visita ao Campus Ouro Preto - 08/02 e 26/03/2024

No Campus Ouro Preto, foram realizadas duas visitas: uma no dia 08 de fevereiro com os servidores e outra no dia 26 de março com os estudantes. A Ouvidoria e a Corregedoria realizaram essa atividade com o objetivo de apresentar suas atribuições e esclarecer dúvidas. A Ouvidoria abordou sobre os tipos de manifestações, a utilização do Fala.BR e reforçou a importância de registros com elementos mínimos de materialidade, autoria e relevância. A Corregedoria apresentou os encaminhamentos realizados após o recebimento das denúncias.



Fotos – Ação no Campus Ouro Preto

3.3.2. Visita ao Campus Sabará - 21/08/2024

O Campus Sabará recebeu a visita da Ouvidoria e da Corregedoria no dia 21 de agosto. Essa atividade também contou com a participação da Pró-reitoria de Gestão com Pessoas (PROGEP). O primeiro momento foi realizado com estudantes do ensino médio integrado, onde a Ouvidoria e a Corregedoria abordaram seus papéis institucionais e responderam a dúvidas dos alunos. Em seguida, com a presença da PROGEP, houve um encontro direcionado aos gestores do campus, que tratou do papel das lideranças nos diálogos internos. Posteriormente, técnicos e docentes também participaram de uma apresentação que abordou temas como assédio moral e sexual, além de uma explicação sobre as funções de cada uma dessas instâncias. Para a Diretora Geral do Campus Sabará, Sabrina Santos, a atividade foi uma oportunidade de aprendizado proporcionada tanto para os estudantes quanto para os servidores.



Fotos – Ação no Campus Sabará



Outras informações podem ser acessadas em:
[Notícia - Visita Campus Sabará 1](#)
[Notícia - Visita Campus Sabará 2](#)

3.3.3 Visita ao Campus Ibirité - 17/09

A visita ao Campus Ibirité ocorreu no dia 17 de setembro, promovida pela Ouvidoria, Corregedoria e Diretoria de Integridade e Normas. A primeira parte da reunião foi dedicada aos representantes das turmas do ensino médio integrado e do grêmio, momento em que cada instância apresentou suas atribuições e respondeu às dúvidas dos estudantes, além de realizar um estudo de caso prático sobre os temas abordados. Em seguida, foi realizado um encontro com servidores e funcionários terceirizados e, por fim, um momento com os gestores do campus, que tratou do papel das lideranças nos diálogos internos. O Diretor Geral do Campus, Gustavo Pessoa, destacou que a visita não apenas contribuiu para sanar dúvidas sobre os processos relacionados à integridade institucional, mas também reforçou a importância dessas instâncias para a manutenção de um clima organizacional saudável.



Fotos – Ação no Campus Ibirité



Outras informações podem ser acessadas em:
[Notícia - Visita Campus Ibirité](#)

3.3.4 Visita ao Campus Betim - 19/09

No Campus Betim, a visita foi realizada no dia 19 de setembro e iniciou-se com os representantes das turmas do ensino médio integrado e do grêmio. Ouvidoria, Corregedoria e Diretoria de Integridade e Normas apresentaram suas funções e responderam aos questionamentos dos estudantes. Em seguida, foi realizado um estudo de caso prático. O evento prosseguiu com a participação de representantes docentes, técnicos administrativos e representantes dos funcionários terceirizados, finalizando com um diálogo com os gestores. O Diretor Geral do Campus, Reginaldo Vagner Ferreira, ressaltou que as reuniões foram essenciais para orientar sobre a condução de situações complexas, ampliar o entendimento sobre os processos institucionais e refletir sobre o papel da liderança na mediação de conflitos.



Fotos – Ação no Campus Betim



Outras informações podem ser acessadas em:
[Notícia - Visita Campus Betim](#)

3.3.5 Visita ao Campus Ponte Nova - 17/10

O Campus Ponte Nova recebeu a visita da Ouvidoria e da Corregedoria no dia 17 de outubro. O objetivo foi o estreitamento contínuo das relações com os campi, a transparência das informações e a desmistificação das funções dessas instâncias. Os encontros foram realizados com os gestores, servidores, funcionários terceirizados e representantes de turmas dos cursos técnicos integrados. O Diretor Geral do Campus, Luciano Vilas Boas Espiridião, ressaltou a importância dessa atividade para promover um ambiente de escuta ativa e confiança mútua, promovendo uma cultura organizacional baseada na ética e na corresponsabilidade.



Fotos – Ação no Campus Ponte Nova



Outras informações podem ser acessadas em:
[Notícia - Visita Campus Ponte Nova](#)

3.3.6 Visita ao Campus Congonhas - 21/10

O Campus Congonhas recebeu a visita da Ouvidoria, Corregedoria e Diretoria de Integridade e Normas no dia 21 de outubro, dando continuidade à série de visitas programadas a todos os campi do IFMG. Foram promovidos momentos de reflexão e debate com gestores, servidores, terceirizados e representantes dos estudantes dos cursos técnicos e superiores. O Diretor Geral do Campus Congonhas, Robert Cruzoaldo Maria, avaliou a ação como muito positiva, destacando que ela possibilitou o esclarecimento de toda a comunidade acadêmica sobre o funcionamento dessas instâncias na instituição.



Fotos – Ação no Campus Congonhas



Outras informações podem ser acessadas em:
[Notícia - Visita Campus Congonhas](#)

3.3.7 Visita ao Campus Ouro Branco - 23/10

A atividade educativa foi realizada no dia 23 de outubro no Campus Ouro Branco. Um dos pontos abordados pela Ouvidoria foi o uso da Plataforma Fala.BR para o registro de manifestações, a diferença entre registros de denúncias anônimas e identificadas, e a integração com o sistema e-PAD. O Diretor de Ensino do Campus, Márcio Assis Miranda, avaliou que esses momentos permitem à comunidade acadêmica compreender os mecanismos disponíveis para exercer seus direitos e contribuir de maneira ética e participativa para o ambiente escolar.



Fotos – Ação no Campus Ouro Branco



Outras informações podem ser acessadas em:
[Notícia - Visita Campus Ouro Branco](#)

3.3.8 Visita ao Campus Ribeirão das Neves - 21/11

No Campus Ribeirão das Neves, seguindo o modelo adotado em visitas a outros campi, a atividade foi realizada no dia 21 de novembro e organizada em momentos específicos, direcionados a cada público. Durante o encontro, destacou-se a importância do registro de manifestações de Ouvidoria por meio da Plataforma Fala.BR, e uma das dúvidas levantadas foi sobre a diferença entre assédio sexual e importunação sexual. O Diretor de Ensino do Campus, Saulo Furletti, avaliou que a presença da Ouvidoria e da Corregedoria no campus foi importante para um conhecimento mais claro da atuação dessas instâncias institucionais, além de ter sido um momento oportuno para que todos tirassem suas dúvidas. Ele também reforçou a importância do estabelecimento de um ambiente ético e respeitoso, conforme preconizado nos valores institucionais.



Fotos – Ação no Campus Ribeirão das Neves



Outras informações podem ser acessadas em:
[Notícia - Visita Campus Ribeirão das Neves](#)

3.3.9 Visita ao Campus Bambuí - 25/11

Em Bambuí, a atividade foi realizada no dia 25 de novembro. Nesta etapa das visitas à região Centro-Oeste de Minas Gerais, a iniciativa contou com a participação da Auditoria, reforçando a integração entre as unidades do sistema de integridade do IFMG. O encontro com a gestão do campus foi marcado por diversas perguntas, especialmente sobre as atividades da Ouvidoria e da Corregedoria, todas devidamente esclarecidas. Também foram repassadas orientações sobre a adequação das condutas dos servidores aos normativos federais e internos da instituição. O servidor Gilberto Adriano Guimarães, Ouvidor Local do Campus Bambuí, destacou que essas ações educativas e preventivas vão além do esclarecimento de atribuições institucionais: elas fortalecem a confiança, promovem o engajamento e consolidam uma cultura ética na comunidade acadêmica.



Fotos – Ação no Campus Bambuí



Outras informações podem ser acessadas em:
[Notícia - Visita Campus Bambuí](#)

3.3.10 Visita ao Campus Arcos - 26/11

A visita ao Campus Arcos ocorreu no dia 26 de novembro e seguiu a mesma dinâmica das ações realizadas nos demais campi, contando com a participação de gestores, servidores, terceirizados e estudantes. A presença ativa dos estudantes foi um dos destaques da atividade, com perguntas pertinentes e um grande interesse em compreender o funcionamento das instâncias envolvidas. Uma estudante avaliou que a iniciativa transmitiu confiança, especialmente ao reforçar a garantia de proteção da identidade do manifestante. Ela também destacou a importância da colaboração entre os diferentes grupos na construção de uma convivência harmoniosa dentro do instituto.



Fotos – Ação no Campus Arcos



Outras informações podem ser acessadas em:
[Notícia - Visita Campus Arcos](#)

3.3.11 Visita ao Campus Piumhi - 27/11

No dia 27 de novembro, a atividade foi realizada no Campus Piumhi pela Ouvidoria, Corregedoria, Auditoria e Diretoria de Integridade e Normas. O encontro esclareceu o papel das instâncias institucionais, tirou dúvidas dos participantes e reforçou o compromisso do IFMG com a educação institucional, a transparência e a ética, fortalecendo a cultura organizacional e promovendo boas práticas administrativas. O Diretor de Ensino Substituto, Thiago Pastre Pereira, destacou que esse tipo de iniciativa promove reflexões sobre limites e soluções em relações interpessoais, ajudando servidores a lidarem com desafios e orientando estudantes sobre como agir de forma assertiva em situações delicadas.



Fotos – Ação no Campus Piumhi

3.3.12 Visita ao Campus Formiga - 28/11

No Campus Formiga, encerrando as atividades na região centro-oeste, a visita ocorreu em 28 de novembro, seguindo o formato adotado em outros campi, com encontros específicos para cada público. O Diretor Geral, Patrick Santos de Oliveira, destacou que a iniciativa foi enriquecedora para a comunidade acadêmica, promovendo um diálogo aberto sobre ética e integridade. Além de esclarecer o papel das instâncias institucionais, a ação reforçou o compromisso do campus com a transparência e a colaboração, fortalecendo as relações internas e a cultura institucional.



Fotos – Ação no Campus Formiga

3.3.13 Avaliação das visitas aos campi

Após as visitas, a Ouvidoria do IFMG enviou um formulário de avaliação aos servidores e estudantes participantes com o objetivo de coletar percepções e sugestões para o aprimoramento de futuras ações. De modo geral, a atividade foi bem recebida pela comunidade acadêmica, sendo reconhecida pela relevância do conteúdo apresentado e por contribuir para a compreensão das funções de cada instância.

A seguir, alguns comentários registrados na avaliação:

“

"O que eu achei mais interessante foi ouvir sobre a ampla ação da ouvidoria". (Servidor/a do Campus Ouro Branco).

"Gostei da forma dinâmica que foi abordado o conteúdo sobre a função da ouvidoria e toda a rede de colaboração". (Estudante Campus Ibirité).

"Parabéns pelo trabalho. Muito importante esse estreitamento de relacionamentos e oportunidade de esclarecimentos trazidas". (Servidor/a do Campus Arcos).

"Gostei de ter conhecido os trâmites para utilização da ouvidoria e corregedoria. Ter conhecido a diretoria de normas e integridade, que para mim, é algo novo". (Servidor/a do Campus Congonhas).

"Gostei da presença física de cada integrante, pois, me trouxe a sensação de acolhimento, entendimento e respeito". (Servidor/a do Campus Ibirité).

"Palestra para os servidores e para todos os alunos da mesma forma que tivemos. Adoramos as informações, foram realmente coerentes com nossa realidade". (Estudante do Campus Betim)



E algumas sugestões apresentadas:

“

"Acredito que são necessários outros momentos, com uma certa frequência, quem sabe num formato de capacitação contínua". (Servidor/a do Campus Ouro Branco).

"Acho importante haver mais ações desses conteúdos nos Campus e com as chefias". (Servidor/a do Campus Betim).

"Ter mais vezes esses encontros para sanarmos dúvida". (Servidor/a do Campus Arcos).

"Maior tempo para a intervenção". (Servidor/a do Campus Sabará).

3.4 Ações interinstitucionais

Foram realizadas diversas ações interinstitucionais em 2024 com o Centro Federal de Educação Tecnológica de Minas Gerais (CEFET-MG), Instituto Federal da Paraíba (IFPB), Instituto Federal de Santa Catarina (IFSC), Instituto Federal do Triângulo Mineiro (IFTM), Instituto Federal do Rio Grande do Norte (IFRN), Universidade Federal da Fronteira Sul (UFFS), Ouvidoria Geral do Estado do Maranhão e Ouvidoria Geral do Estado de Minas Gerais.

Além das reuniões virtuais e presenciais entre IFMG e CEFET-MG, a Ouvidoria do IFMG, a convite da Ouvidoria do CEFET-MG, apresentou um panorama da estrutura organizacional da Ouvidoria, Corregedoria e Comissão de Ética do IFMG para representantes de diversos setores da instituição. Também foram abordados o tratamento de denúncias de assédio e as ações voltadas para a resolução pacífica de conflitos, como a organização das Câmaras de Mediação de Conflitos, que promovem o diálogo em situações que extrapolam as possibilidades internas de solução, desde que não envolvam infrações disciplinares. A atividade foi divulgada pela instituição e pode ser acessada em: [Notícia CEFET-MG recebe Ouvidora do IFMG para troca de experiências.](#)

Ainda em 2024, a Ouvidoria do IFMG passou a integrar a Rede Mineira de Ouvidorias Públicas - Rede Ouvir de Minas Gerais, que reúne ouvidorias de diversos órgãos do estado. A Ouvidoria do IFMG também participou de atividades, como a Ouvidoria Itinerante, além de reuniões voltadas para troca de experiências e fortalecimento de práticas colaborativas.

O projeto Ouvidoria Itinerante, promovido pela Rede Ouvir MG, ocorreu na Praça Sete, no centro de Belo Horizonte, e teve como objetivo aproximar a administração pública da população em um local de grande circulação. As informações sobre a participação da Ouvidoria do IFMG foram divulgadas em: [Notícia Ouvidoria do IFMG participa de projeto itinerante na Praça Sete em BH.](#)

Entre as reuniões realizadas pela Rede Ouvir MG, a Ouvidoria do IFMG também participou do encontro realizado em outubro de 2024 no CEFET-MG, que, além de outros assuntos, contou com uma formação e o painel temático: “Benefícios do controle interno e as ouvidorias como portas de entrada”. Outras informações sobre a participação do IFMG podem ser acessadas em: [Notícia Ouvidoria do IFMG participa de encontro da Rede Ouvir MG.](#)



Foto - Projeto Ouvidoria Itinerante - Rede Ouvir MG



Foto - Reunião da Rede Ouvir MG, realizada em 01/10/2024 no CEFET-MG.

3.5 Capacitações

Ao longo de 2024, a Ouvidoria do IFMG participou de diversas formações, incluindo os Seminários Nacionais de Ouvidoria, o primeiro realizado presencialmente em João Pessoa/Paraíba e o segundo no formato virtual. Além disso, participou do curso virtual da ENAP, “Enfrentando a Violência de Gênero na Internet”, e da formação “Educação Étnico-Racial e Protocolo de Acolhimento e Tratamento de Denúncias de Racismo para Ouvidorias”, oferecida pela Ouvidoria-Geral da União (OGU) em parceria com o Ministério da Igualdade Racial (MIR).

Além dessas formações, a Ouvidoria tem participado da capacitação oferecida pelo CEFET-MG, intitulada “Programa de Gestão de Conflitos, Saúde e Desempenho de Servidores”. O curso, com carga horária total de 180 horas, foi iniciado em agosto de 2024 e é ministrado pelos professores Ludmila de Vasconcelos Machado Guimarães (CEFET-MG) e Matheus Viana Braz (UEMG), na modalidade híbrida, com encontros presenciais e remotos. O principal objetivo da capacitação é preparar os servidores para atuar como mediadores de conflitos em seus departamentos, unidades ou instituições. A proposta é de uma formação prática, baseada nas experiências dos próprios participantes, e utiliza metodologias grupais de intervenção, focadas na resolução de conflitos, na garantia da saúde e desempenho no trabalho.

No que se refere às Ouvidorias Locais, além das reuniões virtuais realizadas para incentivar boas práticas, uma ação bem-sucedida foi o encontro presencial promovido pela Ouvidoria do IFMG na Reitoria, reunindo as Ouvidorias Locais da instituição para troca de experiências e alinhamento estratégico.



O evento teve duração de dois dias. A abertura contou com a presença do Reitor, Rafael Bastos Teixeira, que ressaltou a importância da Ouvidoria na promoção da transparência e da escuta ativa. No primeiro dia, os participantes discutiram temas como a legislação relacionada à Ouvidoria e o uso da Plataforma Fala.BR, com exposições feitas pela Ouvidora, Marina Contarine. A Corregedoria, a Diretoria de Integridade e Normas, e o Setor de Gestão Documental e Protocolo (SGDP) também apresentaram suas funções e contribuições para a estrutura organizacional do IFMG. No segundo dia, as discussões se concentraram em questões como violência de gênero, assédio sexual e moral, com reflexões sobre as ações do IFMG para prevenir e enfrentar esses desafios. O evento foi finalizado com um espaço prático, voltado para estudos de casos de Ouvidoria, promovendo a troca de experiências e incentivando boas práticas.



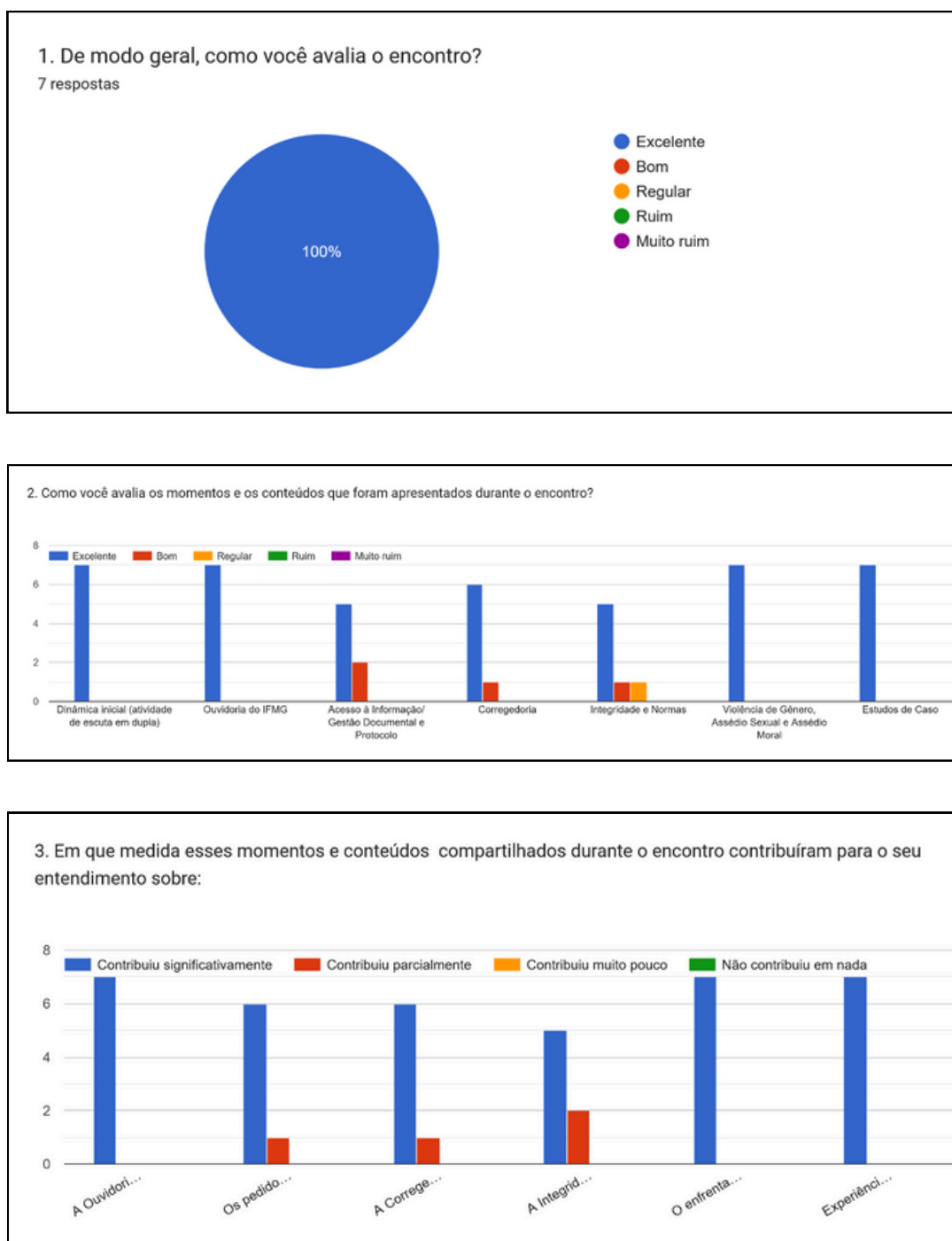
Fotos – Encontro Presencial da Ouvidoria do IFMG



Outras informações podem ser acessadas em:
[Notícia - Ouvidoria do IFMG conectando experiências.](#)

Como forma de avaliar o encontro com as Ouvidorias Locais, a Ouvidoria do IFMG enviou um formulário aos participantes. O resultado foi positivo, com respostas classificando o evento, os conteúdos e a contribuição para a formação dos participantes como "excelente".

Figura 9 - Resultados da avaliação do Encontro Presencial da Ouvidoria



Fonte: Formulário enviado pela Ouvidoria aos participantes, 2024.

Além da parte quantitativa, os participantes também registraram seus depoimentos sobre o Encontro Presencial da Ouvidoria do IFMG.

“

“Cada parte foi muito bem apresentada e deu para eu obter uma ideia muito clara e objetiva do que é trabalhar como ouvidora. Gostaria de destacar o estudo de caso, pois ele consolidou o conhecimento que obtive durante todo o treinamento”. (Participante 1).

“Todos os momentos do Encontro Presencial da Ouvidoria foram indubitavelmente enriquecedores para a atuação, não apenas na Ouvidoria Local, mas em todo o trabalho de um agente público. Ocupo, hoje, alguns lugares sensíveis no Campus, [...], e a experiência desse encontro certamente contribuiu significativamente para o desempenho de todas as frentes de trabalho, [...], nas quais há maior probabilidade de surgimento e necessidade de tratamento de casos que requerem alto grau de responsabilidade, cuidado e zelo com o usuário do serviço público, com os demais servidores e com a coisa pública”. (Participante 2).

Ainda, no que tange à capacitação, em novembro de 2024, três Ouvidorias Locais do IFMG – Ribeirão das Neves, Ipatinga e São João Evangelista, representadas pelas servidoras Ana Paula Rodrigues, Luciana Bessa e Janice Pinho, participaram da capacitação presencial, oferecida em Brasília/DF, pela OGU e MIR: “Formação de Multiplicadores em Educação Étnico-Racial e Protocolo de Acolhimento e Tratamento de Denúncias de Racismo para Ouvidorias”.



Fotos – Capacitação em Brasília/DF - Ouvidorias Locais.

A participação das servidoras contou com o apoio da Reitoria e da Ouvidoria do IFMG, que reconhecem o papel estratégico da formação de multiplicadores para fortalecer a rede de atendimento no IFMG.

A seguir, os depoimentos das servidoras participantes:

“

“A participação no curso foi uma experiência transformadora! A capacitação não só ampliou os meus conhecimentos sobre práticas antirracistas, mas também proporcionou ferramentas práticas para o acolhimento e o tratamento de denúncias de racismo com mais empatia e eficácia. Além disso, a troca de experiências entre profissionais de diferentes regiões do Brasil enriqueceu as perspectivas individuais e reafirmou a importância de manter a sensibilidade e a humanização no trabalho” (Ana Paula Rodrigues, Ouvidora Local do Campus Ribeirão das Neves).

“Durante o evento, tive a oportunidade de ampliar meus conhecimentos sobre a luta antirracista, além de aprender mais sobre os desafios enfrentados por comunidades quilombolas e povos indígenas. A troca de experiências e o aprofundamento em temas tão essenciais enriqueceram minha atuação profissional e reforçaram a importância do papel das ouvidorias na promoção da igualdade e na proteção dos direitos de todos. Essa experiência foi transformadora e reafirmou meu compromisso em contribuir com ações institucionais voltadas para a construção de uma sociedade mais inclusiva, justa e respeitosa com a diversidade étnico-cultural” (Luciana Bessa, Ouvidora Local do Campus Ipatinga).

“Fomos privilegiadas ao participar do curso, afinal foram mais de 3 mil pessoas inscritas, e o IFMG teve 3 participantes. O curso foi um divisor de águas em relação à minha percepção do racismo. Por meio de relatos, depoimentos, denúncias, palestras e atividades propostas, me senti sensibilizada com a realidade a qual deparamos cotidianamente e muitas vezes não nos damos conta de como acontecem as práticas racistas. O curso foi indescritível, tocou na alma de cada um de nós, aflorando nossa sensibilidade quanto a necessidade de olharmos mais atentamente para o outro. Para que tenhamos uma sociedade mais justa, rever nosso papel enquanto cidadãos exige atenção, coragem e cuidado. Que nossa passagem nessa vida valha a pena pelas nossas ações!” (Janice Pinho, Ouvidora Local do Campus São João Evangelista).

A proposta é que em 2025 seja promovido um momento de capacitação com todas as Ouvidorias Locais, com o objetivo de que as servidoras que participaram do curso compartilhem os conhecimentos adquiridos, contribuindo para o fortalecimento das práticas antirracistas e do acolhimento humanizado na instituição.



3.6 Prevenção e enfrentamento ao assédio

Em relação às ações de prevenção e enfrentamento ao assédio, a Ouvidoria do IFMG foi convidada pela OGU/CGU a participar de uma reunião do Grupo de Trabalho (GT) da Renouv, com o objetivo de discutir o acolhimento às vítimas de assédio e relatar a experiência do instituto. A Dra. Mayra Cotta também esteve presente nesse diálogo. Posteriormente, a Ouvidoria do IFMG foi novamente convidada pela CGU/OGU para participar do I Seminário Nacional de Ouvidoria de 2024, realizado em João Pessoa, Paraíba, onde apresentou a experiência da instituição no tratamento de denúncias de assédio, além das ações voltadas para a condução de conversas desafiadoras e o uso da Comunicação Não Violenta (CNV). Outras informações estão disponíveis em: [Notícia Ouvidoria do IFMG participa de evento nacional na Paraíba.](#)



Fotos – Seminário Nacional de Ouvidoria, João Pessoa/PB.

Ainda referente ao assédio, a Ouvidoria do IFMG tem presidido as atividades do Grupo de Trabalho (GT) responsável pela elaboração da minuta da Política de Prevenção e Enfrentamento à Violência de Gênero, Assédio Sexual e Assédio Moral, instituído pelas Portarias IFMG nº 321/2024 e nº 1015/2024. O documento encontra-se, atualmente, em fase de revisão. A minuta será submetida à consulta pública ainda no primeiro semestre de 2025 e, posteriormente, encaminhada à apreciação do CONSUP.



Foto – Encontro Presencial GT Política de Prevenção e Enfrentamento à Violência de Gênero e Assédio, dez. 2024.

A Ouvidoria também atuou junto à OGU/CGU em uma articulação para a oferta de um curso virtual pela Escola Nacional de Administração Pública (ENAP) a partir de uma proposta do Coletivo Basta! Para isso, foram realizadas reuniões entre a OGU/CGU, ENAP, Ouvidoria do IFMG, Coordenadoria de Cultura, Esporte e Lazer (CCEL/ProexC) e representantes do coletivo para diálogo sobre a melhor forma de oferta. A professora Ludmila Murta representou tanto o coletivo quanto o IFMG e atuou como docente na edição piloto do curso "Enfrentando o Assédio Moral e Sexual e a Violência de Gênero nas Instituições Públicas", que passará a integrar a plataforma da ENAP. O curso está disponível em: [ENAP Curso 2643](#).



Fonte: ENAP, 2025.

3.7 Elogios cadastrados no Assentamento Funcional Digital dos servidores (AFD)

Ainda em 2024, a Ouvidoria do IFMG firmou uma parceria com a Pró-Reitoria de Gestão com Pessoas (PROGEP) e a Coordenadoria de Gestão de Cadastro e Pagamento de Pessoas (CGPAG) para que os elogios recebidos no Fala.BR, além de serem encaminhados ao(à) servidor(a) elogiado(a) e à sua chefia, conforme a legislação, também sejam registrados no Assentamento Funcional Digital dos servidores no Sistema de Gestão de Pessoas (SIGEPE) - Módulo AFD, como forma de motivação e reconhecimento do trabalho realizado.

3.8 Evento para a entrega dos elogios no Campus Bambuí

Uma prática exitosa foi promovida pela Ouvidoria Local do Campus Bambuí, que entregou os elogios registrados no Fala.BR aos trabalhadores em formato de cartão impresso. A entrega ocorreu durante um evento no campus, com o objetivo de homenagear e motivar os servidores e colaboradores, reconhecendo suas contribuições e incentivando o contínuo desenvolvimento de suas atividades diárias.



Foto – Entrega de elogios, Campus Bambuí, 2024.



Outras informações podem ser acessadas em:
[Notícia - Entrega de elogios Campus Bambuí.](#)

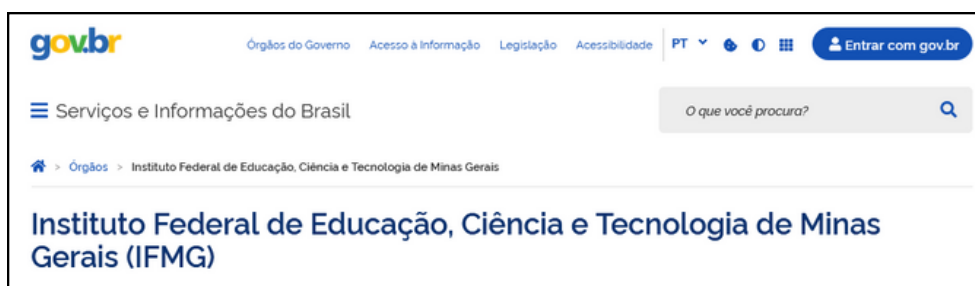
3.9 Outras Ações

Entre outras ações realizadas, destaca-se a participação nas Assembleias Gerais da Rede Nacional de Ouvidorias (Renouv); nas reuniões gerais das Unidades Setoriais do Sistema de Ouvidorias (SisOuv); no II Seminário Nacional de Ouvidoria de 2024, que ocorreu de forma virtual; nos Diálogos Temáticos e nas lives propostas pela OGU/CGU; nos Encontros de Integridade, experiências em integridade pública; no I Congresso Nacional sobre Relações Laborais na Administração Pública (I CoNaRLAP) e nas reuniões do Fórum de Articulação para Promoção da Integridade (FAPI).

3.10 Atualização da Carta de Serviços

A Ouvidoria atuou no acompanhamento da adequação, atualização e qualidade das informações constantes na Carta de Serviços, junto aos setores responsáveis pelo serviço. A Carta está disponível em: [Carta de Serviços IFMG Portal Gov.BR.](#)

Em especial, junto ao Centro de Referência em Educação a Distância (CREAD), foram realizadas reuniões de alinhamento e orientação, além de um encontro com o suporte do Gov.BR para a atualização e adequação do serviço no portal.



Fonte: Carta de Serviços IFMG - Portal Gov.BR, 2025.

3.11 Principais desafios

Entre os principais desafios enfrentados pela Ouvidoria do IFMG em 2024, destacam-se: a defasagem de recursos humanos; a carga excessiva de trabalho; a necessidade de conciliar as diversas demandas com apenas uma servidora; a exigência de fundamentação técnica, conhecimento específico e preparo emocional para os atendimentos; as limitações de infraestrutura e a falta de compreensão, por parte de alguns setores, sobre as atribuições e a relevância do trabalho realizado.



A Ouvidoria contou com apenas uma servidora para gerenciar todas as atividades, desde o acolhimento e tratamento das manifestações até a elaboração de relatórios e demais documentos, atendimento de demandas administrativas, estudo de materiais pertinentes, participação em capacitações, articulação com outros setores, participação em reuniões internas e externas, organização e participação das visitas aos campi e orientação à comunidade acadêmica. Além disso, as demandas da Ouvidoria exigem escuta ativa, análise detalhada e respostas bem fundamentadas. O tempo necessário para acolher cada caso de forma atenciosa e eficaz é significativo, tendo em vista o caráter único de cada manifestação, mas a falta de equipe sobrecarrega a gestão das demandas e gera um acúmulo de responsabilidades, tornando a carga de trabalho intensa.

Outro desafio é que muitas manifestações envolvem situações delicadas, como denúncias de assédio, discriminação e conflitos institucionais. O atendimento a esses casos exige não apenas fundamentação técnica e conhecimento aprofundado, mas também sensibilidade, empatia e equilíbrio emocional. A necessidade de acolher os manifestantes e, ao mesmo tempo, preservar a própria saúde mental é um desafio constante. Por isso, é essencial que a instituição adote medidas para dar suporte ao(à) Ouvidor(a), reconhecendo a complexidade e a relevância do trabalho desenvolvido.

O atual espaço físico, com uma sala dividida, também representa um desafio para atendimentos que requerem privacidade. Dessa forma, a disponibilização de um ambiente exclusivo para esses atendimentos é fundamental.

Por fim, mesmo com os esforços de divulgação e conscientização, ainda há desconhecimento, por parte de alguns setores, sobre o papel e as atribuições da Ouvidoria. Em algumas situações, há a percepção equivocada de que determinadas funções ou atividades poderiam ser assumidas pela Ouvidoria, além de questionamentos sobre a necessidade de mais servidores para a unidade. Reconhecer a importância da Ouvidoria como um canal estratégico para a melhoria da gestão e o fortalecimento da transparência institucional é fundamental para garantir um trabalho mais efetivo.

4 PLANO DE AÇÃO PARA 2025

Para o ano de 2025, estão previstas ações voltadas ao fortalecimento da atuação da Ouvidoria do IFMG, com foco na qualificação dos processos, no cuidado com as pessoas e na promoção de um ambiente institucional mais respeitoso e acolhedor. Conforme quadro a seguir, as atividades incluem:

Quadro 1 - Plano de Ação para 2025

Ações	Responsáveis	Prazos
Aumentar a força de trabalho - Colaboração Técnica	Reitor/PROGEP	Realizado no primeiro bimestre 2025
Aumentar a força de trabalho - Estagiário	Reitor/PROGEP	A partir de maio de 2025
Preencher, acompanhar e realizar as ações referentes ao Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP)	Ouvidoria	Primeiro semestre 2025
Dar continuidade à Implementação do Módulo de Triagem e Tratamento das Manifestações no Fala.BR	Ouvidoria e Campi	Primeiro semestre 2025
Finalizar e aprovar no CONSUP a Política de Prevenção e Enfrentamento à Violência de Gênero e Assédio	Ouvidoria, Grupo de Trabalho (GT), demais setores envolvidos e Conselho Superior	Primeiro semestre 2025
Dar continuidade as visitas aos Campi	Ouvidoria e Campi	A partir de maio de 2025
Realizar evento com Ouvidorias Locais para formação sobre registro de denúncias de discriminação (I Encontro Presencial da Ouvidoria do IFMG 2025)	Ouvidoria IFMG, Ouvidorias Locais de Ribeirão das Neves, Ipatinga e São João Evangelista	Primeiro semestre 2025
Participar de ações de prevenção e enfrentamento à discriminação	Ouvidoria, Setor de Diversidade e Inclusão, Núcleo de Estudos Afro-brasileiros e Indígenas do IFMG (NEABI Central), IFNegro, Cuidar de quem cuida e outros	Ao longo de 2025
Atualizar portaria de mediadores da Câmara de Mediação	Ouvidoria do IFMG	A partir de maio de 2025
Atualizar o Manual para as Ouvidorias Locais	Ouvidoria do IFMG	A partir de junho de 2025

Continua...

Quadro 1 - Plano de Ação para 2025 (continuação)

Continuação...

Ações	Responsáveis	Prazos
Registrar via SEI os elogios para envio à PROGEP para inclusão no AFD	Ouvidoria do IFMG	Ao longo de 2025
Atualizar Carta de Serviços	Ouvidoria, Comunicação, Diretoria de Tecnologia da Informação e demais setores envolvidos	Ao longo de 2025
Divulgar informativos sobre a Ouvidoria no Jornal Institucional " IFMG para Você" – “Ouvidoria sem Mistério”	Ouvidoria em parceria com a Diretoria de Comunicação	Quinzenalmente a partir de fevereiro de 2025
Concluir capacitação: “Programa de Gestão de Conflitos, Saúde e Desempenho de Servidores”, oferecida pelo CEFET-MG.	Ouvidoria (Marina Contarine)	Primeiro semestre 2025
Participar de capacitações: Seminário Nacional de Ouvidoria, PROFOCO, ENAP, encontros, workshops e demais eventos.	Ouvidoria	Ao longo de 2025
Realizar evento com Ouvidorias Locais para formação (II Encontro Presencial da Ouvidoria do IFMG 2025)	Ouvidoria do IFMG e Ouvidorias Locais	Segundo semestre de 2025
Atualizar portal da Ouvidoria do IFMG	Ouvidoria do IFMG	Ao longo de 2025

AGRADECIMENTOS

Ao longo de 2024, o trabalho desenvolvido pela Ouvidoria do IFMG foi fortalecido pelo apoio e pela colaboração de diversas pessoas que contribuíram de forma significativa para a promoção de um ambiente mais participativo e comprometido com a melhoria contínua da instituição, entre elas:

- Usuários(as) que confiaram no trabalho da Ouvidoria, buscando a escuta e o diálogo;
- Ouvidorias Locais, pelo apoio e pela proximidade junto aos campi;
- Setores e servidores que responderam às demandas, possibilitando a elaboração de respostas conclusivas aos manifestantes;
- Gestores, servidores, terceirizados e estudantes que participaram e permitiram a concretização das atividades nos campi;
- Setores, unidades e coletivos que atuam em parceria com a Ouvidoria, somando esforços em prol do bem coletivo;
- Gestão do IFMG, pela confiança e apoio ao trabalho.

Gratidão a todas as pessoas que caminharam com a Ouvidoria em 2024 e fortaleceram a escuta e o diálogo como instrumento de transformação.



CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao longo de 2024, a Ouvidoria do IFMG atuou ativamente na escuta da comunidade, no tratamento qualificado das manifestações e na promoção de ações para ampliar e fortalecer o seu papel como espaço de acolhimento e diálogo, fomentando a cultura da participação social e incentivando o envolvimento da comunidade na melhoria contínua dos serviços institucionais.

Apesar dos desafios enfrentados, diversas ações exitosas foram realizadas, como visitas educativas aos campi, participação em atividades internas e externas, envolvimento em capacitações e a promoção de um encontro presencial com as Ouvidorias Locais. Além disso, foram realizadas parcerias e trocas de experiências com outras instituições, bem como o reconhecimento, em âmbito nacional, das ações desenvolvidas, por meio de apresentações no Seminário Nacional de Ouvidoria, organizado pela OGU/CGU.

A cada ano, é observado um aumento no número de demandas recebidas pela Ouvidoria, o que demonstra o reconhecimento e a confiança da comunidade acadêmica nessa instância institucional e em seu canal oficial, o Fala.BR. Todas as manifestações foram analisadas e respondidas, garantindo um atendimento alinhado às necessidades da comunidade acadêmica e da sociedade. As denúncias envolvendo servidores, quando julgadas procedentes, foram encaminhadas à Corregedoria do IFMG para apuração. As demais manifestações foram direcionadas aos setores e campi responsáveis para providências internas e elaboração das respostas aos cidadãos.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Para 2025, a expectativa é de um cenário mais favorável com a chegada de uma servidora por meio de colaboração técnica, embora ainda permaneça o desafio da nomeação de um servidor efetivo para a unidade. Além disso, aguarda-se a aprovação da Política de Prevenção e Enfrentamento à Violência de Gênero, ao Assédio Sexual e ao Assédio Moral, iniciativa fundamental para promover maior conscientização da comunidade acadêmica e fortalecer a cultura institucional de um ambiente ético, seguro e respeitoso.

Espera-se que este relatório contribua para ampliar a participação da comunidade, permitindo que as pessoas não apenas compreendam o papel da Ouvidoria, mas também se sintam corresponsáveis na busca por melhorias. Dessa forma, ao divulgar as principais questões tratadas ao longo do ano, este documento buscou dar transparências às ações, estimular a reflexão sobre as demandas institucionais, reconhecer os avanços alcançados e fortalecer o compromisso coletivo com a excelência na gestão pública.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Controladoria-Geral da União (CGU). **Portaria CGU nº 1.181, de 10 de junho de 2020**. Disponível em: < <https://www.gov.br/defesa/pt-br/acesso-a-informacao/governanca-e-gestao/integridade/portal-da-integridade-unindo-forcas-em-prol-da-integridade/legislacao-e-normativo/04-ouvidoria/portarias-e-instrucoes/portaria-cgu-ndeg-1-181-2020-nomeacao-de-cargos-de-unidades-de-ouvidoria.pdf>>. Acesso em: fev. 2025.

BRASIL. Controladoria-Geral da União (CGU). **Portaria CGU nº 3.109, de 31 de dezembro de 2020**. Disponível em: < <https://www.gov.br/cnen/pt-br/acesso-a-informacao/ouvidoria/PORTARIAN3.109DE31DEDEZEMBRODE...MBRODE2020DOUImprensaNacional.pdf>>. Acesso em: fev. 2025.

BRASIL. Controladoria-Geral da União (CGU). **Portaria Normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024**. Estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, instituído pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, no âmbito do Poder Executivo federal, e dá outras providências. Disponível em: <<https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-normativa-cgu-n-116-de-18-de-marco-de-2024-549091878>>. Acesso em: fev. 2025.

BRASIL. Controladoria-Geral da União (CGU). Ouvidoria-Geral da União (OGU). **Painel Resolveu?** Disponível em: <<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>>. Acesso em: jan. 2025.

BRASIL. **Decreto nº 10.153 de 03 de dezembro de 2019**. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2019/decreto/d10153.htm>. Acesso em: mar. 2025.

BRASIL. **Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017**. Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Disponível em: < https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm>. Acesso em: fev. 2025.

Escola Nacional de Administração Pública (ENAP). **Enfrentando o Assédio Moral e Sexual e a Violência de Gênero nas Instituições Públicas**. Disponível em: <<https://suap.enap.gov.br/vitrine/curso/2643/>>. Acesso em fev. 2025.

INSTITUTO FEDERAL DE MINAS GERAIS - IFMG. **Carta de Serviços no portal Gov.BR**. Disponível em: <<https://www.gov.br/pt-br/orgaos/instituto-federal-de-educacao-ciencia-e-tecnologia-de-minas-gerais>>. Acesso em: jan. 2025.

INSTITUTO FEDERAL DE MINAS GERAIS - IFMG. **Portaria nº 686 de 20 de maio de 2014**. Dispõe sobre a criação da Ouvidoria Geral do IFMG. Disponível em: <<https://www.ifmg.edu.br/portal/ouvidoria/Portaria6862014CriadaOuvidoriaGeraldolIFMG.pdf>>. Acesso em: mar. 2025.

INSTITUTO FEDERAL DE MINAS GERAIS - IFMG. **Portaria nº 579 de 14 de maio de 2020**. Dispõe sobre designação de Autoridade Respondente no e-SIC. Disponível em: <<https://www.ifmg.edu.br/portal/aceso-a-informacao/servico-informacao-cidadao-sic/portaria-de-designacao-da-autoridade-respondente.pdf>>. Acesso em: jan. 2025.

INSTITUTO FEDERAL DE MINAS GERAIS - IFMG. **Portaria nº 845 de 20 de dezembro de 2021**. Dispõe sobre o Regimento Interno da unidade IFMG-Reitoria. Disponível em: <<https://www.ifmg.edu.br/portal/diretoria-de-desenvolvimento-institucional-ddi/estruturaseregimentos/portaria-no-845-de-20-de-dezembro-de-2021-regimento-interno-ifmg-reitoria.pdf>>. Acesso em: mar. 2025.

INSTITUTO FEDERAL DE MINAS GERAIS - IFMG. **Portaria nº 1.108 de 22 de setembro de 2023**. Dispõe sobre Regulamento da Atividade de Ouvidoria no Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Minas Gerais – IFMG. Belo Horizonte, 2024.

INSTITUTO FEDERAL DE MINAS GERAIS - IFMG. **Portaria nº 321 de 08 de março de 2024**. Dispõe sobre constituição de Grupo de Trabalho para construção da Política de Prevenção e Enfrentamento à Violência de Gênero, Assédio Sexual e Assédio Moral do Instituto Federal de Minas Gerais (IFMG). Belo Horizonte, 2024.

INSTITUTO FEDERAL DE MINAS GERAIS - IFMG. **Portaria nº 1.015 de 02 de setembro de 2024.** Dispõe sobre prorrogação do prazo e alteração da composição do Grupo de Trabalho para construção da Política de Prevenção e Enfrentamento à Violência de Gênero, Assédio Sexual e Assédio Moral do Instituto Federal de Minas Gerais (IFMG). Belo Horizonte, 2024.

INSTITUTO FEDERAL DE MINAS GERAIS - IFMG. **Organograma Institucional - IFMG Reitoria.** Disponível em: <https://www.ifmg.edu.br/portal/diretoria-de-desenvolvimento-institucional-ddi/estruturaseregimentos/copy2_of_OrganogramaReitoria2025EORERES12_27.02.2025.pdf>. Acesso em: jan. 2025.

INSTITUTO FEDERAL DE MINAS GERAIS - IFMG. **Resolução nº 20 de 08 de outubro de 2021.** Dispõe sobre o Regimento Geral do IFMG. Disponível em: <<https://www.ifmg.edu.br/portal/diretoria-de-desenvolvimento-institucional-ddi/estruturaseregimentos/regimentos/RESOLUON20DE08DEOUTUBRODE2021RegimentoGeraldoIFMG.pdf>>. Acesso em mar. 2025.

CONTATO

Ouvidoria do IFMG

Endereço:

Av. Professor Mário
Werneck, 2590 - Buritis,
Belo Horizonte - MG, CEP:
30575-180

Portal do IFMG:

www.ifmg.edu.br

E-mail:

ouvidoria@ifmg.edu.br

Ouvidora: Marina Lindaura
Maranha Contarine

