

# Recomendação de Ouvidoria nº 001/2022

OUVIDORIA DO IFES

SIMPLIFIQUE



SUGESTÃO



RECLAMAÇÃO



SOLICITAÇÃO



ELOGIO



DENÚNCIA



Acesso à  
Informação



**INSTITUTO FEDERAL**  
Espírito Santo

## **RECOMENDAÇÃO Nº 001/2022**

Trata de recomendação sobre a disponibilização de sistema online que permita a emissão de documentos digitais para egressos com validação de autenticidade.

A conclusão de um curso, independente do nível ou da modalidade de educação, gera no egresso a expectativa do recebimento da comprovação de sua escolaridade por parte da instituição de ensino.

Alguns egressos utilizam tal comprovação para ingressar em outros cursos, processos seletivos, concursos públicos, mercado de trabalho, entre outros usos, de modo que os documentos que comprovem a conclusão de um curso são de fundamental importância para os interessados.

Por vezes, os documentos digitais emitidos por uma instituição necessitam de validação, e desta forma torna-se importante, quase como um requisito mínimo no mundo digital atual, que haja uma ferramenta de validação de documentos digitais por parte da instituição emissora, de modo a garantir a autenticidade destes documentos.

Apesar de diversos requisitos, a assinatura física, ou mesmo digital, de um servidor público em um documento digital por vezes é dispensável, desde que haja alguma forma de validação do documento por parte de qualquer cidadão em ferramenta online, normalmente disponível em site público. Por analogia, considerando os requisitos para confecção de histórico escolar de cursos de graduação, a [Portaria MEC nº 1.095/2018](#), não exige, no rol de elementos mínimos, assinatura na emissão de histórico escolar. Cumpre ressaltar que na emissão de Diplomas, por exemplo, é exigido obrigatoriamente as devidas assinaturas, de modo que é necessária análise de legislações específicas para cada tipo de documento e nível de curso.

Foi identificado pela Ouvidoria que, até o presente momento, os estudantes do Ifes que passam da condição de “matriculado” a “curso concluído” perdem o acesso ao perfil “Aluno” no sistema Q-Acadêmico, de modo que não conseguem solicitar/emitir, por conta própria, documentos relacionados ao curso e sua vida acadêmica, exigindo assim solicitações aos CRAs dos campi.

Diante deste contexto e ainda:

**CONSIDERANDO** a manifestação Fala.BR nº 23546.001694/2022-54 - Solicitação;

**CONSIDERANDO** as manifestações Fala.BR nº 23546.001265/2022-87, 23546.001694/2022-54 e 23546.002476/2022-37, com teor análogo, registradas num período de 07 dias;

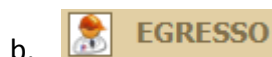
**CONSIDERANDO** o [artigo 1º do Decreto nº 9.094/2017](#), que dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos;

**CONSIDERANDO** as reuniões presenciais, trocas de e-mails e ligações realizadas pela Ouvidoria nos dias 18 e 19 de janeiro de 2022 com responsáveis da PRPPG (Pró-Reitor Substituto), PROEN (servidora responsável pelo suporte ao sistema Q-Acadêmico no Ifes) e DRTI (Diretor).

A Ouvidoria do Ifes **RESOLVE**:

**RECOMENDAR** à Pró-Reitoria de Ensino (PROEN) do Ifes:

1. Disponibilizar a funcionalidade “Solicitar Documentos” no perfil “Egresso” no sistema Q-Acadêmico Web, em uso atualmente, a exemplo do que já ocorre no perfil “Aluno”;



2. Providenciar a disponibilização de emissão por parte do próprio egresso dos seguintes documentos, no mínimo, no perfil “Egresso” no sistema Q-Acadêmico Web:
  - a. Certidão de Conclusão de Curso;
  - b. Histórico Escolar Final.
3. Orientar as Coordenadorias de Registros Acadêmicos (CRAs) dos campi do Ifes, por meio do Fórum de Registros Acadêmicos, sobre a nova funcionalidade, com previsão de redução das demandas avulsas de emissão de documentos básicos para egressos;
4. Solicitar ampla divulgação da nova funcionalidade por meio dos canais oficiais de comunicação social do Ifes.

Vitória - ES, 19 de janeiro de 2022

[www.ifes.edu.br/ouvidoria](http://www.ifes.edu.br/ouvidoria)

Wesley Vitor da Silva

Ouvidor do Ifes

[Portaria Ifes nº 977 de 16 de junho de 2021](#)

[www.ifes.edu.br/Ouvidoria](http://www.ifes.edu.br/Ouvidoria)



**INSTITUTO FEDERAL**  
Espírito Santo