



**INSTITUTO  
FEDERAL**  
Santa Catarina

# CONHECENDO A OUVIDORIA DO IFSC

Março 2021



INSTITUTO  
FEDERAL  
Santa Catarina

# O que será tratado?

1. Localização e estrutura;
2. Origem da Ouvidoria no IFSC;
3. Legislação relacionada a Ouvidoria;
4. O que é Ouvidoria Pública?
5. Atuação da Ouvidoria Pública;
6. Atribuições da Ouvidoria;
7. Quem é o público da Ouvidoria?



INSTITUTO  
FEDERAL  
Santa Catarina

## O que será tratado?

8. A função do Ouvidor;
9. Perfil do Ouvidor;
10. A importância do atendimento nas ouvidorias;
11. Tipos de manifestações;
12. Prazos de atendimento;
13. Relacionamento com as áreas internas;

# CONHECENDO A OUVIDORIA DO IFSC

## LOCALIZAÇÃO E ESTRUTURA

**ENDEREÇO FÍSICO:** Rua 14 de Julho nº 150, Bairro Coqueiros ,  
Florianópolis – SC  
Reitoria do IFSC, segundo andar.

**ENDEREÇO ELETRÔNICO** - [ouvidoria@ifsc.edu.br](mailto:ouvidoria@ifsc.edu.br)  
**SITE DA OUVIDORIA** - [ouvidoria.ifsc.edu.br](http://ouvidoria.ifsc.edu.br)

**Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à  
Informação:** <https://sistema.ouvidorias.gov.br/>

**A Ouvidoria conta apenas com uma servidora para prestar o  
serviço.**

# CONHECENDO A OUVIDORIA DO IFSC

## ORIGEM DA OUVIDORIA NO IFSC

- Ouvidoria foi criada pela **Portaria 1.782/2011**, atendendo aos princípios constitucionais do serviço público definidos no artigo 37 da Constituição Federal: legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência;
- O IFSC torna-se parte do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal, regulamentado pelo **Decreto 9.492/2018**. O Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União ([CGU](#)) é o responsável pela gestão e manutenção do sistema;

# CONHECENDO A OUVIDORIA DO IFSC

## ORIGEM DA OUVIDORIA NO IFSC

- Em 2018 o CONSUP aprovou o regulamento de Ouvidoria por meio da **Resolução 58/2018**;
- Em 2018 o Ouvidor torna-se gerenciador do sistema e-Sic, de pedido de acesso à informação;
- Em 2018 o Ouvidor se torna Autoridade de monitoramento da LAI.

# CONHECENDO A OUVIDORIA DO IFSC

## ORIGEM DA OUVIDORIA NO IFSC

- No IFSC primeiro ouvidor foi nomeado em 2011, em dez anos já passaram pela função seis servidores. A atual ouvidora assumiu a Ouvidoria em fevereiro de 2020.
- A partir de 2020, a Ouvidoria se transformou em ouvidoria ativa, desenvolvendo diversas ações complementares, estratégicas com a missão de auxiliar a governança.

# CONHECENDO A OUVIDORIA DO IFSC

## LEGISLAÇÃO RELACIONADA A OUVIDORIA

- LEI Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;
- DECRETO Nº 9.492, DE 5 DE SETEMBRO DE 2018, que institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal;
- LEI Nº 12.527, DE 18 DE NOVEMBRO DE 2011, que regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990 (LAI);



# CONHECENDO A OUVIDORIA DO IFSC

## LEGISLAÇÃO RELACIONADA A OUVIDORIA

- LEI Nº 13.853, DE 8 DE JULHO DE 2019 que dispõem sobre a proteção de dados pessoais e para criar a Autoridade Nacional de Proteção de Dados; e dá outras providências (LGPD);
- PORTARIA Nº 581, DE 9 DE MARÇO DE 2021 da CGU, que 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, dispõe sobre o recebimento do relato de irregularidades de que trata o caput do art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018, no âmbito do Poder Executivo federal, e dá outras providências.

# CONHECENDO A OUVIDORIA DO IFSC

## LEGISLAÇÃO RELACIONADA A OUVIDORIA

A institucionalização das Ouvidorias Públicas nas últimas três décadas e a aprovação da Lei de Acesso à Informação – LAI (Lei nº 12.527/2011) e do Código de Defesa do Usuário do Serviço Público (Lei nº 13.460/2017) são frutos desse processo de democratização do Estado brasileiro, que materializou no texto constitucional a participação social como um dos elementos-chave para a **garantia de direitos humanos e para a organização das políticas públicas.**

# CONHECENDO A OUVIDORIA DO IFSC

## O QUE É OUVIDORIA PÚBLICA?

- A Ouvidoria Pública deve atuar no processo de **interlocução entre o cidadão e a Administração Pública**, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania provoquem a melhoria dos serviços públicos prestados;
- A Ouvidoria funciona como um agente **promotor de mudanças**: de um lado, favorece uma gestão flexível, comprometida com a satisfação das necessidades do cidadão; de outro, estimula a prestação de serviços públicos de qualidade, capazes de garantir direitos. Em síntese, é um instrumento a serviço da democracia;

# CONHECENDO A OUVIDORIA DO IFSC

## O QUE É OUVIDORIA PÚBLICA?

- Ao mediar o acesso a bens e serviços públicos, esses institutos constituem-se como um importante instrumento de gestão para a Administração Pública, que tem a oportunidade de aperfeiçoar suas perspectivas e ações;
- A Ouvidoria Pública é um instrumento a serviço da democracia e que valoriza o diálogo como ferramenta essencial para o convívio em sociedade.

# CONHECENDO A OUVIDORIA DO IFSC

## ATUAÇÃO DA OUVIDORIA PÚBLICA

- A atuação da Ouvidoria é diferente da atuação de um SAC, a exemplo dos 0800, Sala do Cidadão, Fale Conosco, *Call Center*, entre outros, pois ela **não é apenas um canal de diálogo entre o cidadão e a Administração Pública**, ela também é uma instituição de **participação social** ao lado das Conferências e dos Conselhos de Políticas Públicas.
- A Ouvidoria Pública tem como finalidade **estimular a participação e a conscientização da população sobre o direito de receber um serviço público de qualidade**.

# CONHECENDO A OUVIDORIA DO IFSC

## ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA

- Receber as manifestações dos cidadãos, interpretá-las e buscar soluções para cada caso, com o objetivo de aperfeiçoar o processo de prestação do serviço público;
- Contribuir para melhorar a qualidade dos serviços prestados e buscar a satisfação do cidadão que utiliza os serviços públicos;
- Informar adequadamente à direção do órgão público sobre os indicadores de satisfação dos usuários;

# CONHECENDO A OUVIDORIA DO IFSC

## ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA

- Funcionar como instrumento de interação entre o órgão público e a sociedade;
- Contribuir para o fortalecimento da cultura de direitos humanos, privilegiando a visão do cidadão como sujeito de direitos e estimulando sua autonomia.

# CONHECENDO A OUVIDORIA DO IFSC

## QUEM É O PÚBLICO DA OUVIDORIA?

- O **público interno** são os servidores do IFSC que utilizam, de forma democrática, a Ouvidoria como canal para manifestar seus anseios, apresentando denúncias, reclamações, sugestões, elogios, entre outros. Nesse sentido, a Ouvidoria permite uma administração participativa.
- O **público externo** são pessoas ou grupos que demandam os serviços oferecidos pelo IFSC e utilizam a Ouvidoria como canal para se manifestarem.



# CONHECENDO A OUVIDORIA DO IFSC

## A FUNÇÃO DO OUVIDOR

O Ouvidor deverá atuar como porta-voz do cidadão, agindo contra qualquer violação de direitos, abuso de poder, erros, omissões, negligências e decisões injustas. Seu trabalho torna a Administração Pública mais eficiente e transparente, e, seus agentes, mais responsáveis em suas decisões.



# CONHECENDO A OUVIDORIA DO IFSC

## A FUNÇÃO DO OUVIDOR

- Ouvidor é um aliado na defesa dos direitos do usuário, na **busca por soluções de conflitos extrajudiciais**, atuando como colaborador de programas de qualidade implantados nas organizações;
- O Ouvidor atua também em defesa da Administração, procurando colaborar para o atendimento de reivindicações de servidores. Quando exerce esse papel, o profissional acaba por realizar um **controle preventivo e corretivo de arbitrariedades, de negligências, de problemas interpessoais** ou, ainda, de abuso de poder das chefias.

# CONHECENDO A OUVIDORIA DO IFSC

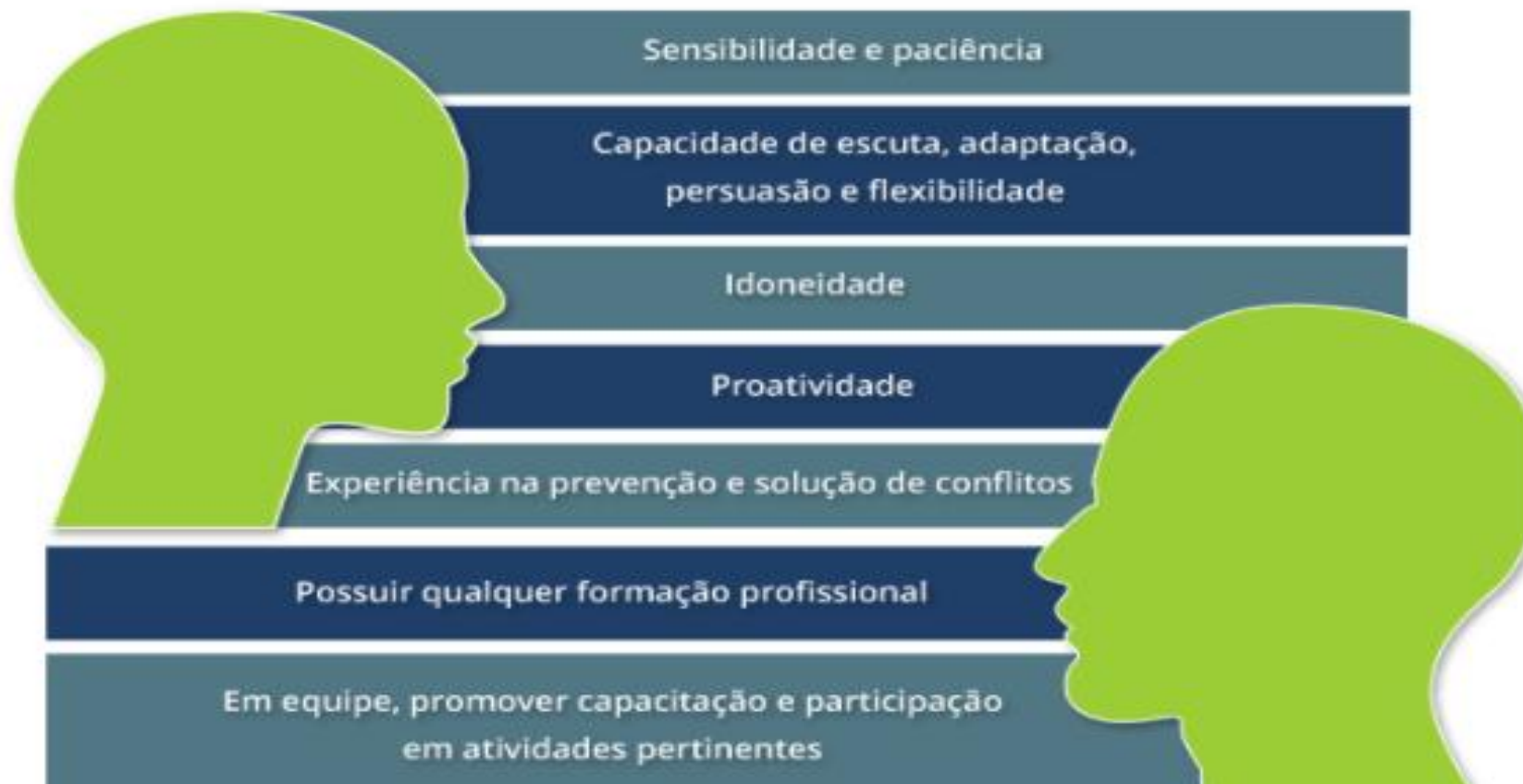
## PERFIL DO OUVIDOR

Na tensão que caracteriza a relação entre o Estado e a sociedade, o Ouvidor deve buscar um ponto de equilíbrio.

Deve agir de forma imparcial, de modo a favorecer o exercício do diálogo, e zelar para que cada vez mais pessoas possam ser inseridas na esfera pública como cidadãos.

# CONHECENDO A OUVIDORIA DO IFSC

## PERFIL DO OUVIDOR



# CONHECENDO A OUVIDORIA DO IFSC

## IMPORTÂNCIA DO ATENDIMENTO NAS OUVIDORIAS

A ouvidoria tem como principais funções:

- a) **Ouvir;**
- b) **compreender;**
- c) **qualificar as diferentes formas de manifestação dos cidadãos;**
- d) **acompanhar e responder às solicitações;**
- e) **demonstrar os resultados produzidos.**

# CONHECENDO A OUVIDORIA DO IFSC

## IMPORTÂNCIA DO ATENDIMENTO NAS OUVIDORIAS

Essas funções podem ser reunidas em dois grandes eixos de atuação:

- a) As ouvidorias são um **instrumento de controle e participação social**, voltadas para a interlocução entre o cidadão e as instituições públicas e, ao mesmo tempo;
- a) São um **instrumento de aprimoramento da gestão pública**.

# CONHECENDO A OUVIDORIA DO IFSC

## IMPORTÂNCIA DO ATENDIMENTO NAS OUVIDORIAS

Uma pessoa quando procura um órgão público é um **cidadão-usuário**, e não um cliente-consumidor.

Enquanto a relação de consumo é uma relação de atendimento a demandas individualizadas e desconectadas entre si, que prioriza os direitos individuais, a relação entre o cidadão-usuário e os órgãos que oferecem os serviços públicos está voltada para assegurar direitos e para garantir a participação social na vida pública.

**No serviço público as pessoas são cidadãos buscando atendimento e não clientes-consumidores!**

# CONHECENDO A OUVIDORIA DO IFSC

## TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

**ELOGIO:** demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

**SUGESTÃO:** proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública federal;

**SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO:** requerimento de adoção de providência por parte da Administração (pedidos de informação não serão atendidos por este canal);



# CONHECENDO A OUVIDORIA DO IFSC

## TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

**RECLAMAÇÃO:** Manifestação de desagrado ou protesto sobre um serviço prestado, ação ou omissão da administração e/ou do servidor público, considerado ineficiente, ineficaz ou não efetivo.

**DENÚNCIA:** Comunicação de irregularidades ocorridas na administração pública ou ocorridas em razão do exercício negligente ou abusivo dos cargos, empregos e funções. Comunicação de infrações disciplinares prática de atos de corrupção ou improbidade administrativa que venham ferir a ética e a legislação

# CONHECENDO A OUVIDORIA DO IFSC

## IMPORTANTE

**A Ouvidoria não faz apuração de denúncias!**

As denúncias após uma verificação preliminar de elementos mínimos de autoria e materialidade são encaminhadas à Auditoria, Corregedoria e Comissão de Ética, para a devida apuração.

**NÃO OUVI, NEM NOTIFICA AS PESSOAS ENVOLVIDAS  
NA DENÚNCIA**

**CONDUÇÃO SIGILOSA**

# CONHECENDO A OUVIDORIA DO IFSC

## TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

**SIMPLIFIQUE:** O pedido de simplificação está previsto no Decreto federal nº 9.094/2017, que dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos.

**PEDIDO DE INFORMAÇÃO:** o pedido de informação é regulamentado pela Lei nº 12.527, de 18 de novembro 2011.

Por força da Lei nº 12.527/11 (Lei de Acesso à Informação), **os órgãos e entidades públicas devem proteger suas informações pessoais**, restringindo o acesso a quaisquer dados relativos à intimidade, vida privada, honra e imagem, a não ser que você autorize expressamente a divulgação dessas informações.

# CONHECENDO A OUVIDORIA DO IFSC

## TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

### Acesso à Informação



Solicite acesso a informações  
públicas

### Denúncia



Comunique um ato ilícito praticado  
contra a administração pública

### Elogio



Expresse se você está satisfeito com  
um atendimento público

### Reclamação



Manifeste sua insatisfação com um  
serviço público

### Simplifique



Sugira alguma ideia para  
desburocratizar o serviço público

### Solicitação



Peça um atendimento ou uma  
prestação de serviço

### Sugestão



Envie uma ideia ou proposta de  
melhoria dos serviços públicos

# CONHECENDO A OUVIDORIA DO IFSC

## PRAZOS DE ATENDIMENTO

Manifestações de Ouvidoria – 10 dias para área demandada responder;

Manifestações sobre acesso à informação (LAI) – 10 dias para área demandada responder;

# CONHECENDO A OUVIDORIA DO IFSC

## RELACIONAMENTO COM AS ÁREAS INTERNAS

- O relacionamento com as outras áreas do órgão ou da entidade **é essencial para que a ouvidoria possa cumprir os prazos e oferecer um atendimento de qualidade** para o cidadão.
- Para conseguir a cooperação das outras áreas, é importante que todos entendam a importância e os benefícios do trabalho da ouvidoria.
- Uma das maiores vantagens do trabalho da ouvidoria, no que se refere às outras áreas do órgão ou da entidade, é a **possibilidade de aperfeiçoamento dos processos e procedimentos a partir das manifestações dos cidadãos**. Só que, para chegar a esse ponto, a ouvidoria precisa estabelecer uma relação de parceria e confiança com essas áreas.

# CONHECENDO A OUVIDORIA DO IFSC

## RELACIONAMENTO COM AS ÁREAS INTERNAS

### ATENÇÃO

---

O mais importante é que a ouvidoria não seja encarada pelas demais áreas como um "agente externo" de fiscalização que não se preocupa com as condições de trabalho de cada uma das unidades envolvidas.

---

# CONHECENDO A OUVIDORIA DO IFSC

## COMO FAZER UMA MANIFESTAÇÃO OU UM PEDIDO DE INFORMAÇÃO?

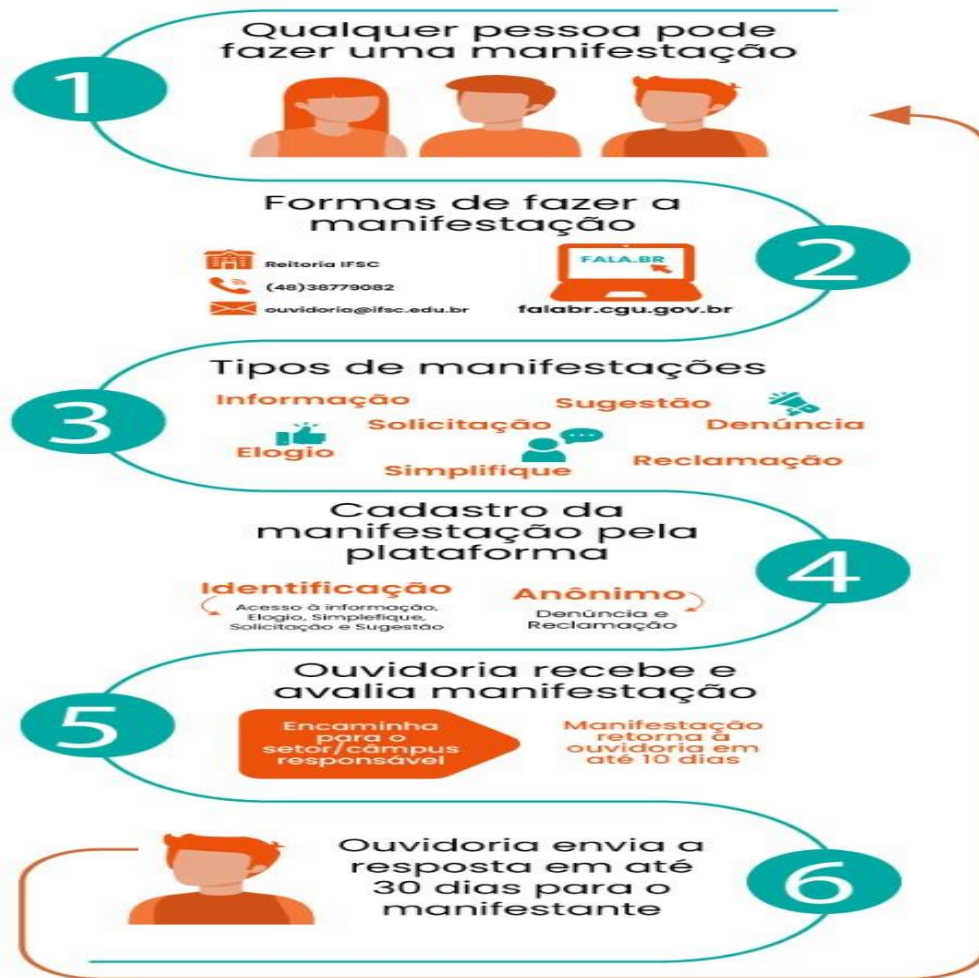
Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação: <https://sistema.ouvidorias.gov.br/>





**INSTITUTO  
FEDERAL**  
Santa Catarina

# Ouvidoria do IFSC como funciona?





# CONHECENDO A OUVIDORIA DO IFSC

**O IFSC QUER OUVIR VOCÊ, PARTICIPE!**

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

**Fala.BR** - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

<https://falabr.cgu.gov.br>

[ouvidoria@ifsc.edu.br](mailto:ouvidoria@ifsc.edu.br)

**AGRADECEMOS A PARTICIPAÇÃO DE TODOS!**

***Ádila Antunes***

**Ouvidoria do IFSC**