



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Santa Catarina
OUVIDORIA

**RELATÓRIO DE ATIVIDADES DE OUVIDORIA E DO SERVIÇO DE
INFORMAÇÃO AO CIDADÃO**

**Florianópolis - SC
Junho de 2021**



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Santa Catarina
OUIDORIA

INTRODUÇÃO

A Ouvidoria do IFSC é o principal canal de comunicação do Instituto com a sociedade externa e sua comunidade interna - usuários em geral e alunos e servidores do IFSC. Atuamos diariamente para assegurar a participação da comunidade na Instituição para fortalecer a cidadania e promover a melhoria das atividades desenvolvidas.

O trabalho desenvolvido pela Ouvidoria da Instituição se caracteriza por ser uma instância interna de apoio à governança, responsável por promover a participação e o controle social, bem como efetuar o tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços prestados pelo Instituto Federal de Santa Catarina.

Qualquer pessoa pode realizar pedidos de acesso à informação, denúncias, elogios, reclamações, pedidos de simplificação, solicitações e sugestões diversas à gestão institucional. As manifestações são feitas eletronicamente pela Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação da Controladoria-Geral da União (Fala.BR), ou presencialmente, na sede da Ouvidoria, situada na Reitoria, Rua 14 de Julho, n. 150, bairro Coqueiros, Florianópolis/SC.

Assim, no IFSC, a Ouvidoria além de atuar com as demandas típicas desse tipo de unidade, previstas na Lei 13.460/2017, incorpora também outras atribuições, que são relacionadas à transparência, tais como o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), gerenciando recebimento e processamento dos pedidos de acesso à informação, com fundamento na Lei 12.527/2011, e as atividades relacionadas ao controle, atribuídas à Autoridade de monitoramento da LAI, que também é realizada pela Ouvidoria.

Entre 2020 e junho de 2021, a Ouvidoria ampliou e consolidou suas ações visando a otimização e padronização dos fluxos, com vistas a obter uma maior eficiência na tramitação das manifestações de sua competência. Como resultado, alcançou um desempenho acima da média, conforme demonstra-se neste relatório, principalmente no que concerne a capacidade de comunicação e articulação com as áreas demandadas, que contribuem significativamente para o desenvolvimento institucional.

A Ouvidoria passou a participar ativamente na elaboração do plano de integridade do IFSC, no exercício da função de assessoramento, visando defender o direito do usuário do serviço público, na mensuração dos riscos e por tudo isso contribuindo com o desenvolvimento institucional.

Dentre as ações de assessoramento da Ouvidoria foram realizadas: a revisão do Plano de Dados Abertos (PDA), a adequação do Instituto Federal de Santa Catarina à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) frente à Lei de Acesso à informação (LAI); a recomposição e retomada das atividades de responsabilidade da Comissão Central de



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Santa Catarina
OUIDORIA

Avaliação de Documentos (CCAD) e Comissão Central de Avaliação de Documentos Sigilosos (CCADS), na condição de Autoridade de Monitoramento da LAI.

Em cumprimento ao planejamento da Ouvidoria do IFSC de 2021, em 09/06/2021, foi encaminhado para apreciação do CONSUP, a Minuta de Resolução que altera o regulamento da Ouvidoria do IFSC (Resolução CONSUP 58/2018), elaborada em função da necessidade de atendimento aos apontamentos constantes no item 2.2.5 do Relatório de Avaliação n.º 03/2020, da Auditoria Interna do IFSC e do Art. 12. da Portaria n.º 1.181, de 10 de junho de 2020 - alterada pela Portaria n.º 3.109/2020, que dispõe sobre critérios e procedimentos para a nomeação, designação, exoneração, dispensa, permanência e recondução ao cargo ou função comissionada de titular da unidade setorial de ouvidoria no âmbito do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal - SisOuv, e revoga a Instrução Normativa CGU n.º 17, de 3 de dezembro de 2018.

A publicação da Portaria n.º 581, de 9 de março de 2021, que estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, instituído pelo Decreto n.º 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 n.º 13.608, de 10 de janeiro de 2018, no âmbito do Poder Executivo federal, tornou urgente a revisão da Resolução CONSUP 58/2018, para fins de adequarmos a Ouvidoria do IFSC as novas diretrizes da OGU/CGU.

1 DADOS DOS PRINCIPAIS CANAIS DE COMUNICAÇÃO COM A SOCIEDADE E PARTES INTERESSADAS

Segundo dados obtidos junto ao [Painel Resolveu](#) revelam que o número total de manifestações recebidas pela Ouvidoria do IFSC, entre maio de 2020 e abril de 2021, foi de 376, todas elas foram devidamente respondidas dentro do prazo legal (100%).

De acordo com a avaliação do usuário da Ouvidoria do IFSC, a média de resolutividade de suas demandas é de 76%. A média de satisfação do usuário da Ouvidoria do IFSC é de 50%, (46,70% declararam estar muito satisfeitos com o serviço prestado; 13,30% se declararam satisfeitos; e, 23,30% insatisfeitos).

A média de resolutividade de suas demandas é de 62%, sendo que 49% dos usuários responderam que sua demanda não foi resolvida, 16% responderam que foi parcialmente resolvida e 36% responderam que sua demanda foi resolvida, isso de um universo de 45 respondentes. A média de satisfação do usuário da Ouvidoria do IFSC, para aquele período, foi de 33,80%, 22,20% dos usuários declararam estar muito satisfeitos com o serviço prestado, 11,10% se declararam satisfeitos, 17,80% declararam como regular o serviço, 11,10% se declararam insatisfeitos e 37,80% como muito insatisfeitos.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Santa Catarina
OUIDORIA

Levando em consideração o comparativo do percentual de satisfação do usuário nos períodos delimitados supra, nota-se que houve uma significativa melhora na qualidade do atendimento aos usuários da Ouvidoria.

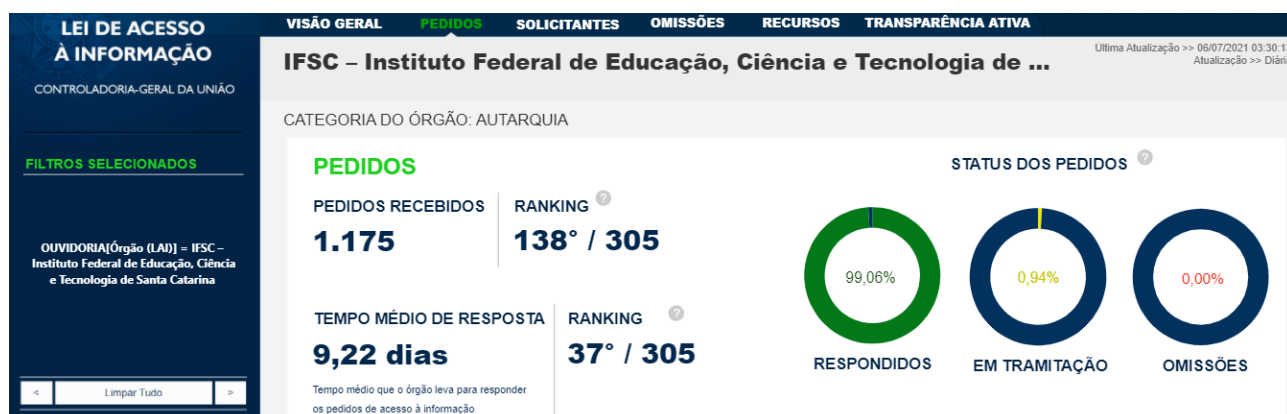
No ano de 2020, no período de 05/05/2020 a 14/04/2021, foi cadastrado um total de 201 pedidos de acesso à informação, por meio do sistema e-SIC, todos eles devidamente respondidos dentro do prazo legal. Apesar do volume de demanda de pedidos, e contarmos apenas com um servidor para atender a Ouvidoria e o e-SIC, estamos entre os 20% mais rápidos para resposta no ranking nacional.

O Painel da Lei de Acesso à Informação, disponível para consulta do público em geral. Trata-se de uma ferramenta que apresenta um panorama da LAI no Poder Executivo Federal e permite consultar informações sobre número de pedidos e recursos, cumprimento de prazos, perfil dos solicitantes, transparência ativa, entre outros.

Os dados apresentados no Painel da LAI são extraídos do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC) e admitem comparação de dados de órgãos com a média do Governo Federal e da categoria da entidade pesquisada, além de viabilizarem pesquisa e exame de indicadores de forma fácil e interativa.

O Painel pode ser acessado por meio do link: <http://paineis.cgu.gov.br/lai>

Quanto ao tempo de resposta figura no 37º lugar e elevado grau de satisfação (entre 305 órgãos federais), o que comprova o cumprimento da legislação pertinente e contribui, de forma efetiva, na consolidação de uma imagem de transparência e eficiência da nossa instituição.



Fonte: <http://paineis.cgu.gov.br/lai/index.htm>



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Santa Catarina
OUIDORIA

SATISFAÇÃO DO USUÁRIO [?]

Todos

TOTAL DE RESPOSTAS: 290

A resposta fornecida atendeu
plenamente ao seu pedido?

A resposta fornecida foi de fácil
compreensão?



Fonte: <http://paineis.cgu.gov.br/lai/index.htm>

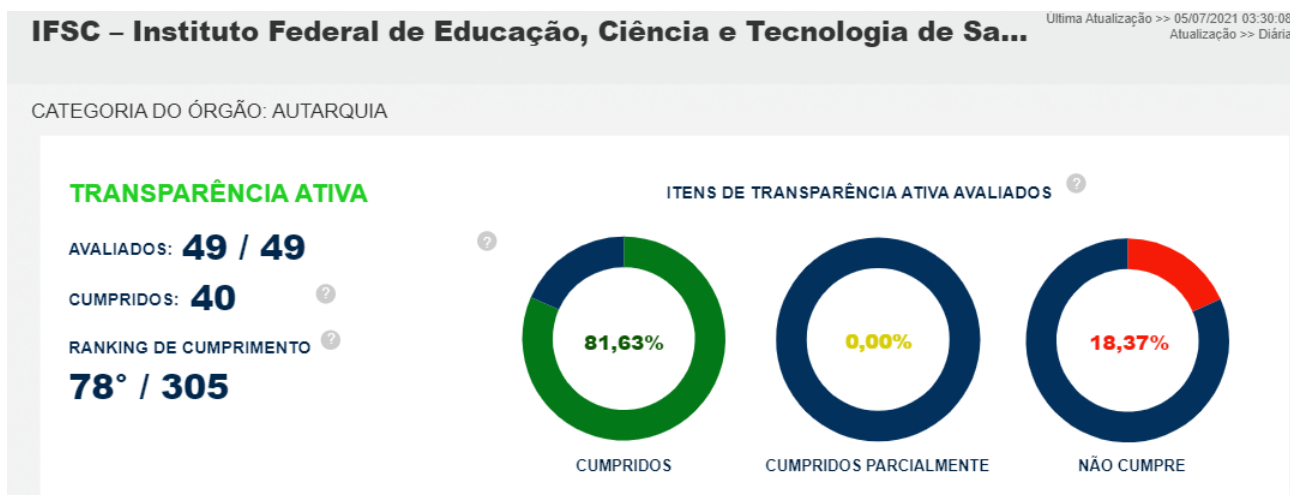
2 Ouvidoria e Transparência

Durante o período de 2020 e 2021, o trabalho em equipe do IFSC no atendimento ao cidadão via e-SIC, fez com que o instituto saltasse da 139ª posição em 2020 para a 78ª posição em 2021 no ranking de transparência ativa do Painel da LAI.

Tomando por base o Relatório de monitoramento da LAI nº 001/2021 do IFSC <https://www.ifsc.edu.br/documents/23575/2274688/Relat%C3%B3rio+de+monitoramento+da+LAI+-+IFSC+-+1.2021.pdf/2af5916c-6127-42b9-8b90-112c72cd5667>, a Ouvidoria em parceria com as diretorias sistêmicas promoveu a revisão e validação das informações constantes no Relatório de Transparência Ativa (RTA) constante no menu “Transparência Ativa” no sítio Fala.BR/, e incluídas no site do Instituto Federal de Santa Catarina e no sistema da CGU. Hoje o IFSC cumpre 81,63% dos itens de transparência ativa avaliados.

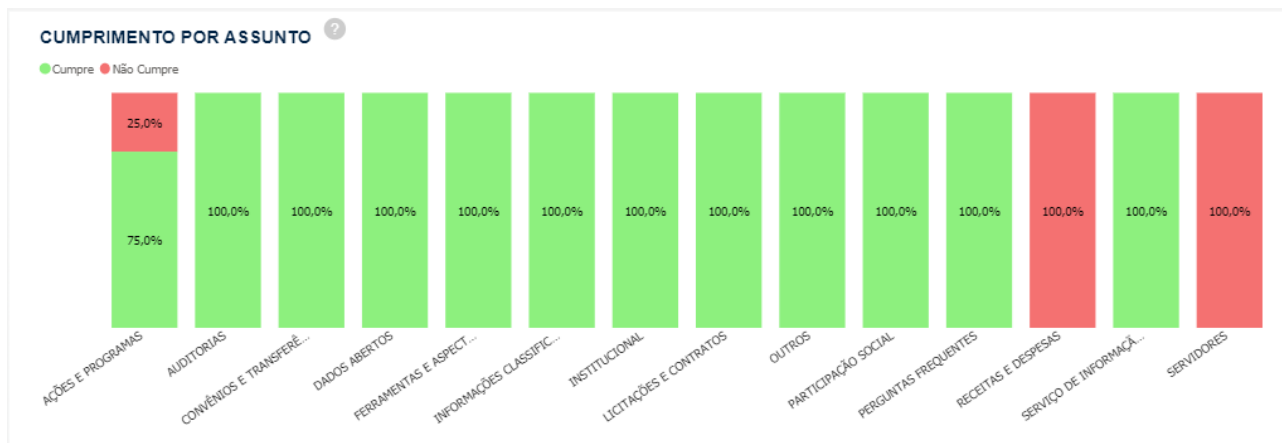


MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Santa Catarina
OUIDORIA



Fonte: <http://painéis.cgu.gov.br/lai/index.htm>

Após a emissão do relatório atualizado de transparência ativa (jun/2021), a Ouvidoria do IFSC mobilizará as áreas responsáveis pelos seguintes assuntos: ações e programas, receitas e despesas e servidores, para que atualizem as informações, em conformidade com as orientações prestadas pela CGU, de formar a regularizarmos as pendências, que correspondem à 18,37% dos itens, no prazo de 60 (sessenta) dias.



Fonte: <http://painéis.cgu.gov.br/lai/index.htm>

Ainda sobre a política de transparência ativa, a Ouvidoria está trabalhando em parceria com a Unidade de Auditoria do IFSC, ao apontar os riscos institucionais relacionados ao acesso à informação e transparência, como foi o caso da Recomendação de Ouvidoria n. 001/2021, que trata sobre atendimento ao usuário, acesso à informação e transparência relacionados ao Portal da Instituição. Após a emissão desta recomendação, a gestão *pro tempore* institucionalizou o whatsapp business, como instrumento que assegura o atendimento ao cidadão, em tempo real, mesmo que em atividades não



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Santa Catarina
OUIDORIA

presenciais, e a Pró-Reitoria de Ensino (Proen) juntamente com a Diretoria de Comunicação (Dircom) estão trabalhando em um novo FAQ para auxiliar os usuários do portal do IFSC, na compreensão de assuntos relacionados ao ingresso.

3 RECOMENDAÇÕES DA OUIDORIA

A emissão de Recomendações à Gestão pela ouvidora, compreende produzir informações estratégicas, isto é, levantar dados e conhecimentos de acordo com a natureza e as necessidades dos setores da instituição para corrigir falhas e prospectar aprimoramentos para problemas identificados nas manifestações dos usuários.

Sempre que alguma informação chega ao conhecimento da ouvidoria e é percebida como estratégica, a ouvidoria deve incluí-la em recomendações e encaminhá-los aos gestores. Dessa forma, a ouvidoria irá colaborar com a gestão, ao produzir e entregar informações estruturadas e complementares ao conhecimento que já se daria com o fluxo tradicional de encaminhamento de manifestações pelo sistema de ouvidoria.

No ano de 2020, a Ouvidoria emitiu duas recomendações à gestão. A primeira Recomendação nº 001/2020, trata sobre a ocorrência reiterada de episódios de assédio moral e sexual envolvendo a comunidade acadêmica do IFSC. A recomendação contribuiu para a formação do Grupo de Trabalho (GT) com o tema do assédio moral e sexual envolvendo nossos alunos. Em dezembro de 2020, o GT entregou à gestão *pro tempore* a minuta de um normativo que regulamenta um protocolo mínimo de atendimento e acompanhamentos das vítimas de assédio, envolvendo nossos alunos. A Orientação contribuiu para publicação da Portaria do(a) Reitor(a) nº 1450, de 18 de maio de 2021, que estabelece os procedimentos a serem adotados no atendimento a situações de assédio moral e assédio sexual sofridas por estudantes no âmbito do Instituto Federal de Santa Catarina (IFSC), mais informações poderão ser acessadas por meio da página da Ouvidoria <https://www.ifsc.edu.br/ouvidoria>

A segunda recomendação de Ouvidoria emitida em 2020, foi Recomendação nº 002/2020, tratou sobre prazo de entrega de diplomas e/ou certificados de conclusão de curso, o que provocou o levantamento de todos os diplomas e certificados de conclusão de curso que eventualmente estavam em atraso, e efetuar o planejamento para emissão dos mesmos, no prazo de 20 dias, além da reavaliação dos fluxos do processo de emissão envolvendo a Pró-Reitoria de Ensino (Proen) e a Pró-Reitoria de Pesquisa, Pós-Graduação e Inovação (Proppi), que acarreteou em uma revisão de fluxos e priorização de emissão dos diplomas e certificados, em respeito ao Código de Defesa do Usuário do Serviço Público.

A Recomendação de Ouvidoria nº 001/2021, trata sobre atendimento ao usuário, acesso à informação e transparência relacionados ao Portal da Instituição. Após a emissão



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Santa Catarina
OUIDORIA

desta recomendação, a gestão *pro tempore* institucionalizou o whatsapp business, como instrumento que assegura o atendimento ao cidadão, em tempo real, mesmo que em atividades não presenciais, e a Pró-Reitoria de Ensino (Proen) juntamente com a Diretoria de Comunicação (Dircom) estão trabalhando em um novo FAQ para auxiliar os usuários do portal do IFSC, na compreensão de assuntos relacionados ao ingresso.

Frente a ocorrência de manifestações violentas, em tom de ameaça, originárias de membros da comunidade do IFSC, constatadas em quatro regiões do Estado, envolvendo pais e alunos de câmpus do IFSC, identificamos a necessidade e, sobretudo, da urgência no que concerne à conscientização sobre o tema *cyberbullying*, *bullying* e banalização da violência no ambiente escolar e acadêmico, que se dá por meio de ameaças, agressões, ofensas, injúrias e difamações, sintetizamos a seguir os principais conceitos e características desse padrão de comportamento social nos dias atuais, a Ouvidoria do IFSC emitiu a Recomendação de Ouvidoria nº 003/202. A Recomendação versa sobre a necessidade de conscientização e prevenção ao *cyberbullying*, *bullying* e demais manifestações violentas que possam colocar em risco a integridade física e mental dos membros da comunidade do IFSC, e sugere a adoção de ações preventivas que visam inibir as ações violentas.

As recomendações emitidas pela Ouvidoria do IFSC podem ser consultadas pelo seguinte link <https://www.ifsc.edu.br/recomendacoes-ouvidoria>

4 CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

A Carta de Serviços ao Usuário do IFSC foi revisada em dezembro de 2020 e readequada em 2021 para fins de atendermos as recomendações de Auditoria e implantação do Conselho de usuários do serviço público. A Carta de Serviços encontra-se publicada no *site* institucional do IFSC (<http://www.ifsc.edu.br/en/carta-de-servicos-ao-usuario>), conforme determina o Decreto nº 9.094/2017 e seguindo a orientação da CGU Regional Santa Catarina.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Santa Catarina
OUIDORIA

Carta de Serviços ao Usuário



§ 2º A Carta de Serviços ao Usuário deverá trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, apresentando, no mínimo, informações relacionadas a:

- I - **serviços** oferecidos;
- II - **requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;**
- III - principais **etapas** para processamento do serviço;
- IV - previsão do **prazo máximo** para a prestação do serviço;
- V - **forma** de prestação do serviço; e
- VI - locais e formas para o usuário apresentar eventual **manifestação** sobre a prestação do serviço.

§ 3º Além das informações descritas no § 2º, a Carta de Serviços ao Usuário deverá detalhar os **compromissos e padrões de qualidade** do atendimento relativos, no mínimo, aos seguintes aspectos:

- I - **prioridades** de atendimento;
- II - previsão de **tempo de espera para atendimento;**
- III - mecanismos de **comunicação com os usuários;**
- IV - procedimentos para receber e responder as **manifestações** dos usuários; e
- V - mecanismos de **consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço** solicitado e de eventual manifestação.

Fonte: Capacitação da CGU – Conselho de Usuário (2021)

A Carta de serviços está sendo divulgada na Instituição, por todos os meios disponíveis de comunicação, inclusive por meio do Blog do IFSC, na publicação “*O que é a Carta de Serviços ao Usuário?*” <https://www.ifsc.edu.br/post-intercambistas/2289783/o-que-%C3%A9-a-carta-de-servi%C3%A7os-ao-usu%C3%A1rio>

5 DO CONSELHO DE USUÁRIOS DO SERVIÇO PÚBLICO

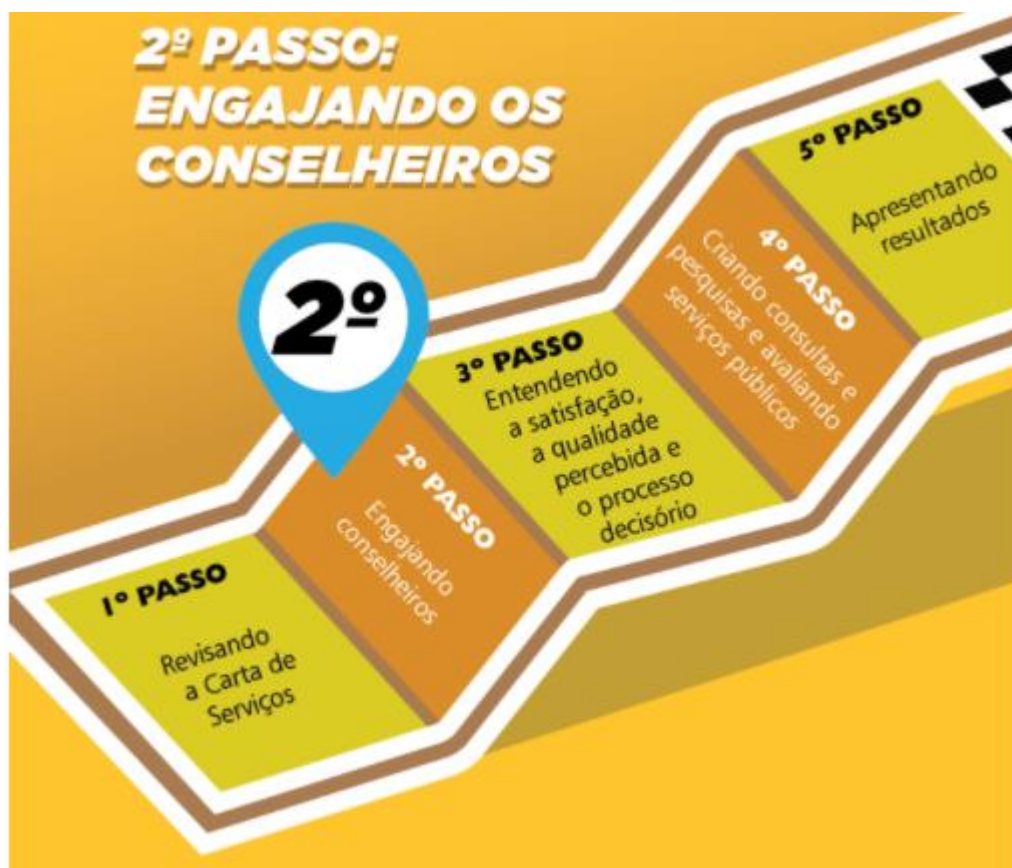
A Ouvidoria é responsável por promover a implantação do Conselhos de Usuários de Serviços Públicos no Instituto Federal, que se caracteriza por ser uma nova forma de participação direta da sociedade na avaliação e melhoria dos serviços públicos, que irá conectar os usuários aos gestores responsáveis pelo serviço. Qualquer cidadão pode ser conselheiro, basta voluntariar-se por meio da Plataforma virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos.

Uma vez cadastrados, os conselheiros passam a responder a consultas sobre os serviços públicos e podem também apresentar propostas de melhorias desses serviços. Após a divulgação da Carta atualizada aos nossos usuários, vamos partir para etapa de sensibilização do usuário, para que ele se cadastre como conselheiro do IFSC. O funcionamento dos conselhos de usuários é totalmente virtual, e qualquer cidadão interessado pode se inscrever para participar na avaliação de serviços públicos.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Santa Catarina
OUIDORIA

Neste momento o IFSC encontra-se no segundo passo para implantação do Conselho de usuários, que consiste na campanha de engajamento de conselheiros, que já é noticiado nesta postagem <https://www.ifsc.edu.br/post-intercambistas/2289783/o-que-%C3%A9-a-carta-de-servi%C3%A7os-ao-usu%C3%A1rio>



Fonte: Conselho de Usuários - CGU

6 DA RESOLUÇÃO PACÍFICA DE CONFLITOS – CÂMARA DE MEDIAÇÃO

Frente ao número de manifestações registradas junto à Ouvidoria do IFSC, Comissão de Ética e Assessoria de Correição e Transparência, que dão conta da existência que conflitos interpessoais, que ao não serem observados e mediados, acabam tomando uma dimensão que elevam a lide ao patamar para apuração ética e/ou disciplinar. Nota-se, portanto, que o IFSC deve promover o desenvolvimento da cultura de paz, utilizando-se de ações que previnam e minimizem conflitos, e uma das técnicas a serem aplicadas é a mediação de conflitos. A Ouvidoria como o órgão responsável pela recepção dessas demandas, carece desse tipo de capacitação.

Cabe destacar também, que o Art. 47, da PORTARIA Nº 581, DE 9 DE MARÇO DE 2021 da CGU, refere que cabe às unidades do SisOuv disseminar boas práticas e métodos



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Santa Catarina
OUIDORIA

de resolução pacífica de conflitos entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, dentre eles a mediação e a conciliação, como previsto no inciso VII do art. 13 da Lei nº 13.460, de 2017, bem como prestar atendimento e orientação aos usuários sobre tais instrumentos.

Visando atendermos essa demanda foi oportunizado à esta Ouvidora a participação no 9º Curso Online de Capacitação para Mediador em Ouvidoria, com o objetivo de capacitar profissionais que atuam na Ouvidoria e demais áreas correlatas para realizarem a gestão dos conflitos de forma técnica e eficaz, estimulando a prática do diálogo e da escuta ativa, buscando desenvolver a Cultura da Paz e utilizando as ferramentas da Mediação para resolução autocompositiva e consensual das divergências. O curso apresentou os conceitos teóricos que abrangem a Mediação de Conflitos e realizar exercícios práticos com simulações de conflitos organizacionais e interpessoais.

Em cumprimento ao termo de compromisso firmado com o IFSC, que estabelece o dever desta servidora em apresentar um retorno, em forma de Plano de Disseminação da capacitação e/ou minuta de implementação de projeto, em 08/06/2021 foi encaminhada a Minuta da Resolução, que propõem a criação da Câmara de Mediação e Ações Colaborativas do IFSC, juntamente com o Certificado de participação do Curso à autoridade máxima do IFSC.

Foi sugerido que tal minuta fosse submetida ao SIASS/DGP para que em parceria com a Ouvidoria do IFSC, possamos aprimorar o instrumento e propor a implementação desse projeto junto ao CODIR e CONSUP.

Cabe informar ainda, que esta Ouvidora, também já participou do CURSO TÉCNICAS DE MEDIAÇÃO, promovido pela CEBRAMAR, no ano de 2019, estando apta portanto, a fomentar e disseminar boas práticas e métodos de resolução pacífica de conflitos entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, dentre eles a mediação e a conciliação.

7 DO MODELO DE MATURIDADE EM OUIDORIA PÚBLICA (MMOUP)

O MMOuP foi desenvolvido para apoiar o processo de melhoria continuada na gestão das unidades de ouvidoria pública, mediante esforço da Controladoria-Geral da União, com consultoria do Programa da União Europeia para Coesão Social na América Latina (EUROSociAL).

A Ouvidoria do IFSC já respondeu mais de 60 % dos questionamentos, incluídos no sistema (e-Aud) <https://eaud.cgu.gov.br/>, onde devemos prestar as informações relativas ao Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOUP) no IFSC. Os itens que ainda não foram respondidos dizem respeito à consulta dos usuário do serviço público e articulação interinstitucional:



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Santa Catarina
OUIDORIA

- 3.1 Busca ativa de informações
- 3.2 Conselho de Usuários
- 3.3 Articulação interinstitucional

8 MECANISMOS DE TRANSPARÊNCIA DAS INFORMAÇÕES RELEVANTES SOBRE A ATUAÇÃO DA UNIDADE

Para recepcionar as manifestações encaminhadas pelos usuários, a Ouvidoria do IFSC utilizou no ano de 2020, exclusivamente na plataforma [Fala.BR](#), e o *e-mail* (ouvidoria@ifsc.edu.br), em função do isolamento social ocasionado pela pandemia pelo COVID-19.

A página da Ouvidoria, no Portal do IFSC apresenta as informações pertinentes aos projetos que estão sendo desenvolvidos, relatórios e recomendações de Ouvidoria <https://www.ifsc.edu.br/ouvidoria>

As informações sobre o IFSC estão disponíveis no *site* institucional e podem ser acessadas pelo *link* <http://www.ifsc.edu.br/acesso-a-informacao>. Nesta página são disponibilizadas as informações sobre a instituição, conforme determina a LAI – Lei de Acesso à Informação, lei nº 12.527/2011.

Outras informações que não estão publicadas no *site* podem ser solicitadas pelo Sistema de Informação ao Cidadão – e-SIC (<http://www.acessoainformacao.gov.br/sistema>), destinado a atender os usuários do IFSC.

Ádila Márcia Antunes da Rosa, Me.
Ouvidoria Geral do IFSC
Serviço de Informação ao Cidadão - SIC do IFSC
Portaria Nº 978 de 31 de março de 2021
Portaria Nº 754 de 18 de fevereiro de 2020