

RELATÓRIO DE OUVIDORIA 2019

Principais Canais de Comunicação com a Sociedade e Partes Interessadas.

A Ouvidoria do IFSC é o principal canal de comunicação do IFSC com a sociedade, tanto externa (usuários em geral), quanto interna (alunos e servidores do IFSC), e tem como objetivo, entre outros, assegurar a participação da comunidade na instituição para fortalecer a cidadania e promover a melhoria das atividades desenvolvidas.

As manifestações recebidas pela Ouvidoria do IFSC, desde outubro de 2018, são registradas no Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-Ouv) e encaminhadas aos setores competentes para a elaboração das respostas.

O número total de manifestações recebidas pela Ouvidoria do IFSC em 2019 foi de 602, todas elas devidamente respondidas.



1 CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

A Carta de Serviços ao Usuário do IFSC está 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.

2 AFERIÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO DOS CIDADÃOS-USUÁRIOS

A aferição do grau de satisfação dos cidadãos-usuários do IFSC em 2019 pode ser acessada por meio do *site* Painel Resolveu do Governo Federal (<http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>).



Além disso, por meio da Comissão Própria de Avaliação – CPA, o IFSC realiza anualmente a pesquisa de autoavaliação institucional, na qual são avaliados alguns serviços da instituição. A pesquisa é realizada para o público interno, servidores e alunos, e estará disponibilizada no relatório na metade do primeiro semestre de 2020.

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

As informações sobre o IFSC estão disponíveis no *site* institucional e podem ser acessadas pelo *link* <http://www.ifsc.edu.br/acesso-a-informacao>. Em tal 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.

O atendimento presencial do Serviço de Informação ao Cidadão pode ser realizado na Reitoria e em todos os câmpus por meio dos servidores cadastrados no sistema e-SIC.

No ano de 2019 foram recebidos 209 pedidos por meio do sistema e-SIC, todos eles devidamente respondidos. 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.

Destaca-se que todos os pedidos foram realizados diretamente no sistema, não havendo portanto nenhum pedido de informação de modo presencial.

Os pedidos de informação versaram sobre os mais diversos assuntos, porém os mais solicitados foram os pedidos de informações sobre movimentação de profissionais da educação.

Temas das solicitações (Top 10)		
Categoria e assunto	Quantidade	% de Pedidos
Educação - Profissionais da educação	134	64,11%
Educação - Educação profissional e tecnológica	31	14,83%
Educação - Gestão escolar	17	8,13%
Educação - Educação de jovens e adultos	5	2,39%
Educação - Educação superior	5	2,39%
Educação - Legislação educacional	4	1,91%
Educação - Assistência ao estudante	3	1,44%
Educação - Sistema educacional - Avaliação	3	1,44%
Educação - Financiamento da educação	2	0,96%
Educação - Parâmetros e diretrizes curriculares nacionais	2	0,96%

4. MEDIDAS PARA GARANTIR A ACESSIBILIDADE AOS PRODUTOS, SERVIÇOS E INSTALAÇÕES.

Para receber as manifestações encaminhadas pelos usuários, a Ouvidoria do IFSC utiliza, além do sistema e-Ouv, diversos canais, como o *e-mail* (ouvidoria@ifsc.edu.br), *site* institucional (<http://www.ifsc.edu.br/en/ouvidoria>), telefone (48 3877-9082) e atendimento pessoal e presencial (sala 14B da Reitoria).

Outro canal de comunicação é o *e-mail* do Departamento de Ingresso (ingresso@ifsc.edu.br) pelo qual os usuários podem entrar em contato para suprir dúvidas relacionadas ao processo de ingresso de alunos, como o exame de classificação, o sorteio e as cotas, além de outras informações gerais sobre transferências de cursos ou retorno.

O IFSC disponibiliza ainda o *e-mail* do Departamento de Assistência Estudantil (assistenciaestudantil@ifsc.edu.br) para encaminhamentos de dúvidas sobre os benefícios que a instituição oferece aos estudantes.

Os usuários também entram em contato por meio das redes sociais, nas quais o IFSC possui atualmente perfis institucionais nas redes sociais *Facebook*, *Instagram*, *Twitter* e *YouTube*, de responsabilidade do setor de jornalismo. Caso haja necessidade, algumas manifestações são enviadas à Ouvidoria para o devido tratamento ou encaminhamento.

No menu Comunicação do *site* do IFSC, no item Fale Conosco (<http://www.ifsc.edu.br/en/comunicacao>) estão disponibilizadas informações sobre os câmpus que compõem o IFSC, tais como endereço, telefone e *site*.

Ouvidoria do IFSC