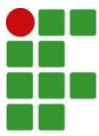




Relatório de Gestão da Ouvidoria do IFSC - 2022

Dra. Maria Bertília Oss Giacomelli – Ouvidora-Geral
Ma. Juliane Bubniak – Ouvidora-Adjunta

Florianópolis-Dezembro 2022



APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria do IFSC agradece pelo acolhimento recebido da atual gestão em 2022, o que, em conjunto com nossa dedicação, permitiu o encaminhamento de muitas ações resolutivas para as questões que se interpuseram ao longo do ano.

Sabemos que a Instituição ainda tem muito para conquistar e, ao oferecer um trabalho humanizado e de excelência ao cidadão, acreditamos que auxiliaremos cada vez mais a Gestão.

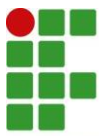
Este relatório tem a finalidade de apresentar o resultado do trabalho da Ouvidoria no ano de 2022. Foram registradas 414 manifestações, quase a totalidade através da Plataforma Fala.BR.

É importante salientar que a Ouvidoria incentiva e solicita ao manifestante a utilização desta Plataforma, pois assim contribui para a gestão de riscos e a transparência na Instituição. Além disso, os cidadãos são atendidos também por telefone e presencial, quando necessário.

O relatório está estruturado em tópicos. Inicia pelo perfil dos nossos usuários, tipo de manifestações, suas resolutividades e seus prazos. Continua apresentando os principais assuntos demandados e seus encaminhamentos. Apresenta recomendações da Ouvidoria à Gestão relacionadas aos principais desafios encontrados. Lista as capacitações e cursos realizados pela equipe da Ouvidoria e segue com as recomendações e considerações finais.

As manifestações recebidas pela Ouvidoria são encaminhadas aos gestores dos Câmpus ou da Reitoria, para que o gestor adote as providências necessárias para responder ao manifestante dentro de um prazo de 10 dias, estabelecido em normativa interna. As denúncias a serem apuradas, de acordo com o conteúdo, são encaminhadas para a Assessoria de Correição, Comissão de Ética ou Auditoria para providências, seguindo assim os trâmites e prazos de cada setor.

Buscando uma Ouvidoria mais humanizada e, ao mesmo tempo, com uma resolutividade mais técnica, democrática, que minimize cada vez mais os conflitos, a Ouvidoria do IFSC criou um Grupo de Trabalho que está buscando construir um Espaço de Mediação Institucional para atuar nos câmpus e na Reitoria.



A Ouvidoria-Geral e Adjunta acompanham o atendimento não só de ouvidoria, mas também as demandas sobre Serviço de Informação ao Cidadão e Lei de Acesso à Informação, e monitoram os prazos de resposta, mantendo o usuário informado sobre as medidas adotadas para solução da cada questão apresentada.

O Relatório Anual de Gestão deverá, nos termos da Lei nº 13.460/2017, ser encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de Ouvidoria e disponibilizado integralmente na *internet*. Ressalta-se que os dados estatísticos que foram citados no relatório constam da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, do Painel Resolveu, provenientes da Controladoria-Geral da União.

1 INTRODUÇÃO

A Lei nº 13.460/2017, conhecida como Lei de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos, traz um conjunto de atribuições para as ouvidorias, voltadas para garantir as necessidades dos usuários e para aprimorar a gestão pública.

Com essa lei, a ouvidoria passa a assumir o papel de destaque na defesa dos direitos do usuário, em especial o direito à adequada prestação dos serviços.

A equipe atual da Ouvidoria do Instituto Federal de Santa Catarina (IFSC) iniciou sua atuação em março de 2022, quando houve algumas mudanças, visando um atendimento acolhedor e pacificador. Devemos destacar que aconteceu, neste período, o retorno de uma situação de pandemia, no qual as pessoas ficaram aproximadamente dois anos sem poder ter os devidos contatos presenciais, sem abraços, sorrisos, festas, eventos, conversas no trabalho, que fazem parte da convivência em sociedade.

Percebeu-se que muitas pessoas voltaram com perdas familiares e de amigos, e isso levou a uma lacuna mal resolvida para retorno à vida em sociedade.

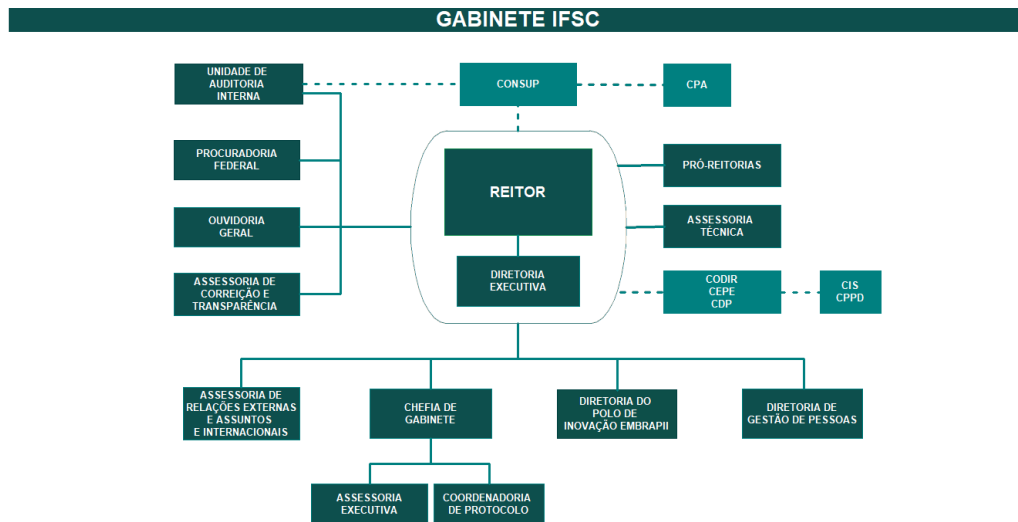
Entretanto, a Ouvidoria buscou implementar um espaço para receber a comunidade interna e externa em atendimento presencial, onde o cidadão expõe sua insatisfação e, mediante uma conversa acolhedora, as questões são encaminhadas, de modo a solucionar os conflitos.

Os atendimentos presenciais são registrados fisicamente em uma ficha de atendimento para registro (Anexo 1).

As Figuras 1 e 2 mostram que a Ouvidoria está localizada no Gabinete da Reitoria, próxima ao Reitor e à Diretoria Executiva, o que facilita a comunicação com a Gestão.

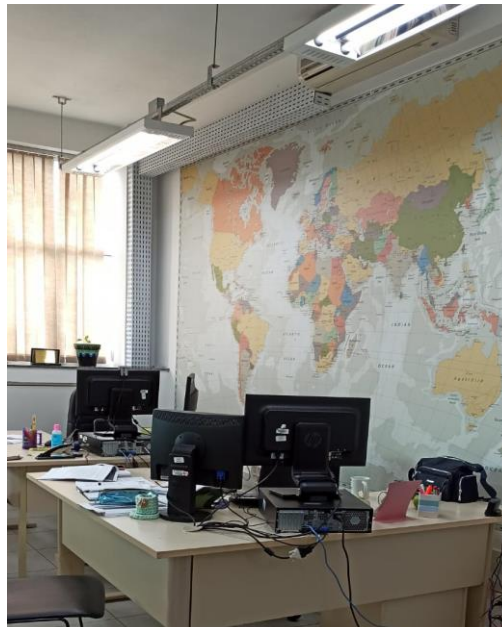
Visando um atendimento com mais resolutividade e rapidez, a Ouvidoria hoje apresenta duas servidoras em sua lotação. Estas se dedicam, também, ao Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) e a Lei de Acesso à Informação (LAI).

Figura 1 – Organograma do Gabinete do Reitor



Fonte: Site do IFSC www.ifsc.edu.br

Figura 2 – Foto da sala da Ouvidoria na Reitoria do IFSC



Fonte: Arquivo pessoal

A seguir serão apresentados os dados do ano de 2022, que foram extraídos do Painel Resolveu?¹, base oficial de dados de ouvidorias da CGU, o qual tem como banco de dados as informações da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação Plataforma Fala.BR, atualizada em tempo real.

Ao atuar como mediadora e conciliadora nas relações entre o usuário de serviços e a gestão pública, a ouvidoria dissemina as boas práticas e os métodos pacíficos de resolução de conflitos para promover a melhoria da gestão. Esse papel da ouvidoria de mediação e conciliação deve ser amplamente divulgado junto aos usuários de serviços públicos e, também, em nossa Instituição.

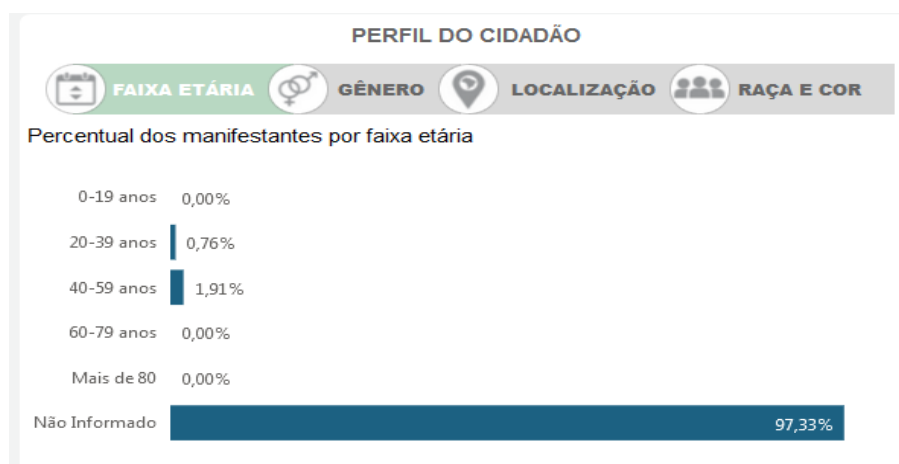
2 ESTUDO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA DO IFSC EM 2022

2.1 PERFIL DO USUÁRIO

2.1.1 Faixa Etária

Apresenta-se inicialmente um recorte do perfil dos cidadãos que se manifestaram por meio da Ouvidoria. O percentual de 1,91 refere-se a usuários entre 40 e 59 anos, observa-se, porém, que 97,33% não informou sua faixa etária (Figura 3).

Figura 3 – Perfil do Cidadão quanto à Faixa Etária



Fonte: Painel Resolveu. <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

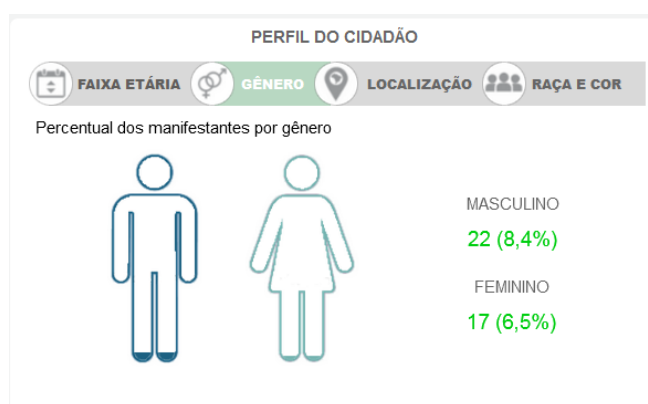
¹ Painel Resolveu. Disponível em: <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/cidadao/painel-resolveu-1> Acesso em: dia dez. 2022.

2.1.2 Gênero

As manifestações registradas pelo Fala.BR indicam que poucas pessoas responderam à solicitação de indicação de gênero.

Conforme se observa, apenas 22 pessoas do gênero masculino e 17 do gênero feminino, de uma amostragem de 414 manifestações, responderam ao questionamento sobre gênero (Figura 4).

Figura 4 – Perfil do Cidadão quanto ao Gênero

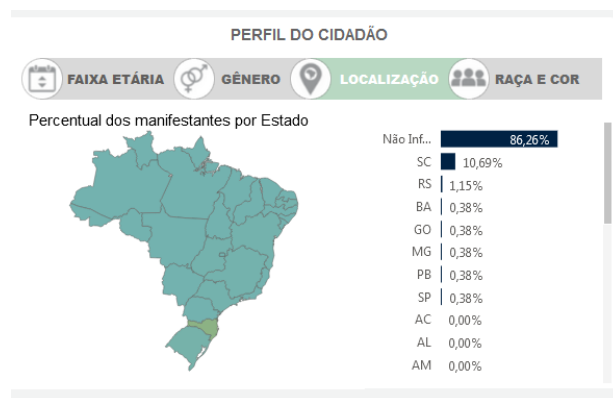


Fonte: Painel Resolveu. <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

2.1.3 Manifestações recebidas por regiões

A Figura 5 apresenta as manifestações recebidas por regiões. Já era previsto que o maior índice, em torno de 11%, seria de Santa Catarina, local onde atua o IFSC. Porém, como o IFSC oferece uma gama de cursos na modalidade de Educação a distância (EaD), faz com que as manifestações registradas sejam oriundas de várias regiões.

Figura 5 – Manifestações recebidas por regiões



Fonte: Painel Resolveu.

<https://centralpainéis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

2.2 QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS EM 2022

Na figura 6, é possível verificar o quantitativo de manifestações registradas em 2022, número de manifestações arquivadas e percentual do envio das informações dentro e fora do prazo (30 dias, prorrogáveis por igual período, de acordo com a legislação vigente).

Neste sentido, comprova-se que foram respondidas 414 manifestações em um tempo médio de 15,71 dias, nenhuma fora do prazo, 69 arquivadas e 14 em tratamento (Figura 6).

Verifica-se que houve um compromisso da Instituição como um todo, desde a Ouvidoria até os gestores, em responder ao cidadão dentro do prazo, o que se considera um resultado muito satisfatório.

Sabe-se que o Art. 16 da Lei nº 13.460/2017, prevê que o prazo total para que esses procedimentos sejam cumpridos é de 30 dias, prorrogável por igual período, mediante justificativa expressa.

Tal artigo se refere à resposta da Ouvidoria ao cidadão. Internamente, regulamentado pela Resolução Consup nº 58/2018, o prazo concedido às áreas demandadas para prestarem informações e esclarecimentos à Ouvidoria sobre a demanda é de dez dias.

Figura 6 - Quantitativo de manifestações recebidas em - 2022

Instituto Federal de Santa Catarina – Reitoria

Rua: 14 de julho, 150 | Coqueiros | Florianópolis/SC | CEP: 88.075-010
Fone: (48) 3877-9000 | www.ifsc.edu.br | CNPJ 11.402.887/0001-60



Fonte: Painel Resolveu. <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

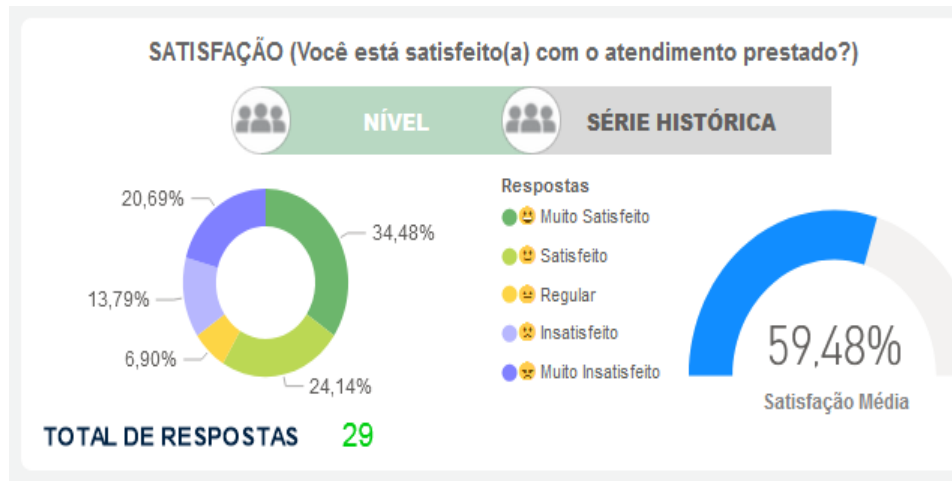
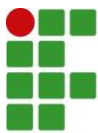
2.3 PAINEL DA RESOLUTIVIDADE DA DEMANDA E SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

Na Figura 7 apresenta-se a satisfação do usuário. Apesar de ser uma amostragem pequena – 24 –, de um universo de 414, percebe-se que, no decorrer do ano de 2022, o maior índice de satisfação atingido pela Ouvidoria do IFSC foi em média de 59,48%, em um total em torno de 6% respondidos, isto é, 94% não responderam.

Evidencia-se que esta avaliação está ligada ao contentamento do cidadão com a resposta recebida, porém é necessário um trabalho de conscientização e divulgação melhor da Plataforma Fala.BR, de modo que as pessoas respondam aos questionamentos para que sirvam de subsídio a uma avaliação mais representativa.

A Ouvidoria do IFSC busca melhorar a qualidade dos serviços prestados para a comunidade, através de capacitações com a CGU, além de seminários e trocas de experiências que auxiliam na qualificação do atendimento ao cidadão. Procura-se responder dentro do prazo, para que o cidadão sinta-se acolhido, e o conflito seja minimizado.

Figura 7- Satisfação do Usuário com Atendimento Prestado



Fonte: Painel Resolveu. <https://centralpainéis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

2.4 TIPOS DE MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NA PLATAFORMA FALA.BR

Conforme a Figura 8, no ano de 2022, as SOLICITAÇÕES ocuparam o primeiro lugar com relação à natureza das demandas recebidas pelo IFSC.

Foram 137 (cento e trinta e sete) solicitações de orientações quanto ao ingresso, aos cursos, às matrículas, à emissão de certificados, às transferências, à insalubridade, dentre outros. Por vezes, tais manifestações são confundidas com “pedido de acesso à informação” relacionado ao SIC. Nestes casos, a Ouvidoria faz a alteração de tipo de manifestação no Sistema.

No período foram recebidas 117 (cento e dezessete) reclamações sobre atendimentos administrativos, conduta docente, pagamentos de auxílios, entre outros; 108 (cento e oito) COMUNICAÇÕES, natureza de manifestação que permite a manifestação de forma ANÔNIMA, sem a identificação do usuário.

Apesar de não haver possibilidade de retorno da resposta para o cidadão, essas manifestações devem ser tratadas e enviadas ao setor responsável e, se necessário, para a Assessoria de Correição e/ou Auditoria, ou Comissão de Ética, o que de fato ocorreu na sua totalidade.

Podemos ressaltar que a manifestação pode vir a ser arquivada, ou seja, encerrada sem uma resposta conclusiva, caso não apresente indícios de ato ilícito, provas ou elementos que possam colaborar com as diligências, falta com a urbanidade, seja enviada com cópia para vários órgãos, imprópria ou inadequada. Destaca-se também as denúncias

recebidas: foram em torno de 61 (sessenta e uma).

Todas foram analisadas e, dependendo da matéria, foram encaminhadas para Comissão de Ética, Assessoria de Correição e, em alguns casos, para a Auditoria. Cabe destacar que muitas denúncias foram sobre assédio moral ou sexual.

Figura 8 - Tipos de manifestações registradas na Plataforma Fala.BR, para a Ouvidoria do IFSC no ano de 2022



Fonte: Painel Resolveu. <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

3 PRINCIPAIS ASSUNTOS DEMANDADOS EM 2022 PELA OUVIDORIA DO IFSC

As manifestações abordaram assuntos relacionados a serviços como: emissão de certificados, matrículas, teletrabalho, falha no atendimento presencial e por telefone, denúncias de irregularidades de servidores, conduta ética, conduta docente, assédio moral, educação superior, concursos, insalubridade e licitações.

No ano de 2022, houve poucos atendimentos presenciais, um dos motivos é que a Ouvidoria atende os 22 Câmpus do IFSC localizados em todo Estado de Santa Catarina, distanciando-se da Reitoria, onde fica localizado o espaço físico da Ouvidoria, em Florianópolis. Também houve atendimento via *meet*, telefone, *whatsapp* e principalmente pela Plataforma Fala.BR.

Conforme os dados apresentados na Figura 9, a conduta ética foi um dos tópicos que gerou mais manifestações.

Em todos os órgãos e entidades da Administração Pública Federal direta, indireta, autárquica e fundação, ou em qualquer órgão ou entidade que exerça atribuições delegadas

pelo poder público, deverá ser criada uma Comissão de Ética, encarregada de orientar e aconselhar sobre a ética profissional do servidor, no tratamento com as pessoas e com o patrimônio público, competindo-lhe conhecer concretamente de imputação ou de procedimento susceptível de censura.

A Comissão de Ética do IFSC é o órgão responsável por zelar pelo cumprimento do Código de Conduta Ética do Instituto Federal de Santa Catarina (**Resolução 57/2010/CS**), educando, orientando e aconselhando os agentes públicos (servidores, terceirizados, prestadores de serviço e estagiários) sobre o padrão de conduta ética e disciplinar.

A criação da Comissão atende ao Decreto nº 6.029/2007, que criou o Sistema de Gestão da Ética do Poder Executivo Federal e disciplinou a estrutura das comissões de ética dos órgãos integrantes do Poder Executivo.

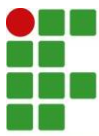
Entretanto, alguns servidores desconhecem as recomendações e acabam incorrendo em atos contra a ética do servidor público. As demandas relacionadas à conduta ética do servidor público foram encaminhadas à Comissão de Ética do IFSC.

Figura 9 - Lista de assuntos respondidos nas manifestações em 2022



Fonte: Painel Resolveu. <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

4 PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PARA AS DEMANDAS APRESENTADAS



Uma importante contribuição para a Gestão e também para Ouvidoria é termos órgãos apuradores preocupados com o cidadão e suas inúmeras necessidades.

No IFSC, a Assessoria de Correição, a Comissão de Ética e a Auditoria são parceiras da Ouvidoria. Há sempre um diálogo de acolhimento, entendimento e respeito diante das manifestações cadastradas pelo usuário. As denúncias encaminhadas para esses órgãos seguem seus trâmites com prazos diferenciados. Porém, ao chegarem a uma resposta conclusiva, a manifestação na plataforma Fala.BR é reaberta e inserido o encaminhamento final dado.

É preciso salientar, também, a seriedade com a qual os gestores do IFSC: Diretores-Gerais, Diretores de Ensino, Diretores de Administração, Pró-Reitores e Diretorias da Reitoria tratam as demandas de Ouvidoria.

Percebe-se a busca contínua em oferecer as melhores respostas, aquelas que possam vir ao encontro das necessidades do cidadão e sua proteção, respeitando os prazos legais de retorno ao cidadão.

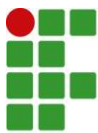
A Ouvidoria trata com a mesma preocupação as manifestações dadas como COMUNICAÇÕES, pois são desprovidas de identificação, anônimas. Mesmo estas são apuradas, e registradas as respostas na plataforma Fala.BR.

Dentre os assuntos abordados em denúncias, o mais recorrente refere-se a assédios: moral e sexual.

O IFSC, ao longo dos últimos anos, tem se debruçado em estudos para encontrar o melhor fluxo de encaminhamento para essas situações. Inúmeras normativas já foram publicadas, algumas vezes com informações confusas, contraditórias e truncadas.

Desde 2021, o IFSC, como uma instituição pública e democrática que é, buscou discutir o assunto com sua comunidade interna e externa por meio de uma consulta pública. O objetivo foi a construção coletiva de uma Política de Prevenção e Combate ao Assédio Moral, ao Assédio Sexual e à Violência, documento que reúne os princípios e objetivos que, em consonância com as Políticas Públicas Nacionais relacionadas ao tema, define as atribuições, responsabilidades e instrumentos necessários à implementação de ações que promovam um ambiente institucional digno, saudável e seguro e que garantam a prevenção e o combate a toda forma de assédio e violência no IFSC.

A minuta do documento esteve disponível na íntegra no formulário on-line, pelo qual as contribuições foram enviadas até 17 de outubro de 2022. O documento está em fase final de elaboração, e temos a expectativa de que seja um marco institucional no combate ao assédio.



Por meio das estatísticas apresentadas pela Plataforma Fala.BR, outro aspecto preocupante na Instituição é a conduta ética dos servidores, principalmente em relação a conflitos: entre servidores, entre alunos e servidores ou entre alunos. Conflitos esses que iniciam de forma, na maioria das vezes, pequena e vão agravando-se com o passar do tempo e da falta de intervenção institucional.

Assim, um dos projetos desenvolvidos pela Ouvidoria, em 2022, buscou sensibilizar os servidores do IFSC para a construção de um Espaço de Mediação Institucional, como uma maneira de gerir os conflitos. A mediação busca o diálogo entre as partes na fase inicial do conflito, evitando assim embates em processos, tanto administrativos como judiciais.

Um dos objetivos da mediação de conflitos dentro da Instituição é a qualidade de vida no trabalho e a preservação da saúde mental, assuntos esses abordados em ações do Departamento de Gestão de Pessoas do IFSC.

O processo de criação do Espaço de Mediação do IFSC iniciou com um pequeno grupo na Reitoria em reuniões organizadas pela Ouvidoria. Participaram: a Diretoria de Gestão de Pessoas, a Pró-Reitoria de Ensino, a Comissão de Ética, a Assessoria de Correição e Psicólogos da Instituição.

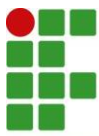
Essas primeiras reuniões foram de debate e questionamentos referente às necessidades do IFSC, surgindo a ideia de um convite amplo a todos os servidores para a construção coletiva do espaço de mediação.

Para nossa grata surpresa, foram mais de 30 respostas de servidores de todo o Estado de Santa Catarina dispostos a contribuir com seu conhecimento, trabalho e apoio. Então, foi iniciado o Grupo de Trabalho que irá delinear esse novo espaço no IFSC. Por hora, encontra-se em estado embrionário e no momento de capacitação dos interessados.

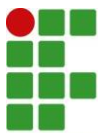
5 PRINCIPAIS RESULTADOS DA OUVIDORIA – IFSC – ANO 2022

Estão elencadas aqui, em forma de tópicos, as ações que a ouvidoria executou em 2022 e que contribuíram significativamente para seus resultados:

- Organização da sala da Ouvidoria, com ambiente e equipamentos adequados, como também servidores para atendimento e espaço de acolhimento para receber o cidadão;



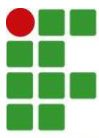
- Otimização da Gestão de Riscos com a implementação de trâmite de denúncias dentro da Plataforma Fala.BR, garantindo segurança e sigilo para tal;
- Emissão da Portaria do Reitor nº 3559, de 8 de dezembro de 2022, que trata da composição de um Grupo de Trabalho (GT), com a participação de 18 servidores de diferentes Câmpus, professores e técnicos-administrativos para a implantação do “Espaço Mediação IFSC”;
- Organização, juntamente com a DGP e CAMU (Câmara de Mediação da UNIFESP) de um curso de 20 horas de Capacitação em Mediação de Conflitos para os membros do nosso Grupo de Trabalho(GT), a ser realizado em fevereiro de 2023;
- Resposta à CGU no sistema E-aud referente à avaliação de Modelo de Maturidade de Ouvidoria. Foram elencados 12 itens pendentes e, após avaliação e resposta da Ouvidoria-IFSC, todos os itens foram aceitos pela CGU e passaram ao status de concluído no Sistema;
- PLANEJAMENTO – ATUALIZAÇÃO CARTA DE SERVIÇOS IFSC ANO 2022/2023, onde constam as ações para atualização da Carta de serviços do IFSC . Disponível em: https://drive.google.com/file/d/151Kxk_5jPuF-QkaDovaJCPZv_enFlk36/view?usp=share_link;
- PLANEJAMENTO – OUVIDORIA IFSC ANO 2022/2023 Disponível em: https://drive.google.com/file/d/1_66XfUWw4fl8OuVtPg0FMvSGirOodVK1/view?usp=share_link;
- Conscientização da importância do cumprimento de prazos de respostas, por parte dos gestores do IFSC, em relação a denúncias;
- Elaboração de Plano de Ação-Ouvidoria - Implantação do Conselho de Usuários pela nova Equipe de Ouvidoria, de acordo com os níveis de Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuvP) . Disponível em:



https://drive.google.com/file/d/1r4A9tDiKTBCc-3PCiDdVqlapFLWLM6EN/view?usp=share_link;

6 CAPACITAÇÕES E CURSOS REALIZADOS PELA EQUIPE DA OUVIDORIA - 2022

- Avaliação de Serviços – CGU (*on-line*)
- Seminários Nacionais de Ouvidoria – Manaus (*on-line*)
- Estruturação das Câmaras de Mediação nas Ifes (UFG – *on-line*)
- Capacitação em Mediação de Conflitos nas Ifes (UFG – *on-line*)
- Gestão de Conflitos – para gestores (*on-line*)
- Ciclo de Palestras – Tratamento de Conflitos de Interesses (CGU – *on-line*)
- Live sobre integridade (IFSC – *on-line*)
- Governo Aberto na prática (IDCTV – *on-line*)
- Capacitação – Transparência Ativa: Diretrizes e Boas Práticas (CGU – *on-line*)
- 1ª Semana de Proteção de Dados Pessoais gov.br (Privacidade no Brasil e no mundo)
Enap – *on-line*
- Live OGU Tramitação e tratamento no Fala.BR
- ProFoco – Treinamento Proteção ao Denunciante (CGU – *on-line*)
- Lei de Acesso à Informação e Lei Geral de Proteção de Dados (CGU – *on-line*)
- Encontro E-agendas (CGU – *on-line*)
- XXII Encontro Nacional FNOUF – (UniBrasil Centro universitário – *on-line*)
- Implementação do e-Agendas no Poder Executivo Federal.
- IX Encontro de SICs Nacional (Serviço de Informação ao Cidadão) – Salvador-BA
- Seminários Nacionais de Ouvidorias – Camboriú-SC.
- Gestão em Ouvidoria – Enap
- Atuação Gerencial das Ouvidorias para Melhoria da Gestão Pública – Enap
- Resolução de conflitos aplicada ao contexto das Ouvidorias do Ministério Público – Enap
- Assédio Moral: O que saber e fazer – Enap
- Acesso à Informação – Enap
- Tratamento de denúncias em Ouvidoria – Enap
- Gestão em Ouvidoria – Enap



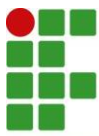
7 RECOMENDAÇÕES DA OUVIDORIA

O Relatório de Gestão é muito importante para a prestação de contas à sociedade, sendo uma boa ferramenta de controle social que apresenta os benefícios da atuação da Ouvidoria.

Neste sentido, é uma fonte de informações para a tomada de decisão. Os relatórios de ouvidoria devem efetivamente auxiliar na correção de falhas e na prospecção de novas soluções para tratar os problemas identificados na execução de projetos, na prestação de serviços e nos atendimentos da Instituição.

Visando a uma contribuição para a Instituição, a Ouvidoria apresenta neste Relatório algumas Recomendações:

- **Recomendação número 01/2022 - Participação da Reitoria e dos Câmpus no Programa de Gestão (PGD).** Neste sentido, destaca-se um atendimento de excelência tanto nos Câmpus como na Reitoria, apresentando novos telefones, e-mail de atendimento e um site institucional bem explicativo e de fácil acesso. É muito importante que a comunidade acadêmica sinta-se bem acolhida e satisfeita com os serviços prestados pelos servidores que estão em teletrabalho, pois isso levará a uma credibilidade da sociedade para com a gestão. Outro destaque importante está relacionado com a Diretoria de Gestão de Pessoas que poderá fazer uma campanha para divulgar o PGD, seus desafios e seus benefícios, visando a uma maior aceitação pela sociedade. Se não houver uma dedicação coletiva quanto à divulgação e à qualidade nos serviços prestados pelo PGD, corre-se o risco de não alcançar uma boa avaliação por esta implementação, que, de fato, traz vantagens e facilidades para o trabalho desenvolvido, beneficiando servidores e a comunidade como um todo, sendo uma forma de inovação na prestação de serviços públicos.
- **Recomendação número 02/2022 - Estudo do Regimento Didático-Pedagógico do IFSC.** É de extrema importância que a Pró-Reitoria de Ensino, em parceria com as coordenações pedagógicas dos Câmpus, façam um trabalho de conscientização, entendimento e discussão sobre o RDP. Sugere-se fazer uma semana pedagógica



unificada, com a participação efetiva dos docentes, incentivando a troca de experiências exitosas. Discutir o RDP é fomentar o bom andamento do ensino no IFSC, é promover o conhecimento das normas, da legislação e também estudar a importância de seguirmos os prazos e as regras da legislação para com os nossos estudantes. É importante destacar que cada coordenação pedagógica dos Câmpus é constituída por uma equipe técnica amplamente qualificada, assistente social, psicólogos, técnicos em assuntos educacionais, pedagogos; essa composição se dá com o objetivo de atender ao docente e ao estudante, assim é de extrema importância que muitos conflitos sejam resolvidos por estes setores que estão bem consolidados e amparados tecnicamente.

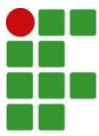
- **Recomendação número 03/2022 - Divulgação dos serviços da Ouvidoria.**

Frente às manifestações recebidas, sugere-se fazer, de forma coletiva, uma campanha institucional, em que a comunidade deve estar ciente de que toda manifestação deve primeiro ser encaminhada para os setores responsáveis, em busca de uma providência, e somente se não houver retorno ou providências sobre a manifestação é que se deve buscar a Ouvidoria; isso demonstrará uma maturidade institucional quanto ao tratamento e à resolutividade das manifestações. A Ouvidoria serve principalmente para auxiliar a Gestão e a comunidade a minimizar os conflitos. Recomendamos utilizar a Ouvidoria como segunda instância, primeiramente entrando em contato com os setores, dos Câmpus e da Reitoria, para resolver de forma pacífica as manifestações. O IFSC possui uma equipe, tanto na Reitoria, como nos Câmpus extremamente qualificada e humanizada para resolver os problemas e também auxiliar de forma qualificada a comunidade acadêmica e a sociedade.

- **Recomendação de número 04/2022 - Combate ao assédio moral e sexual.**

É importante a Instituição realizar esclarecimentos e campanhas quanto a conduta dos servidores e alunos. Neste sentido, recomenda-se que a Política de combate ao assédio no IFSC seja discutida através de um Fórum de discussão, podendo ser na semana pedagógica para os docentes, e em outro momento para os discentes. Com recomendações e prevenções para ambos.

- **Recomendação número 05/2022. Primar pelo uso da Plataforma Fala.BR.** Por força das Leis nº 12.527/2011 e nº 13.460/2017, os órgãos e entidades públicas



devem proteger informações pessoais dos usuários, restringindo o acesso a quaisquer dados relativos à sua intimidade, vida privada, honra e imagem, caso não autorizado expressamente. Nesse sentido, para toda manifestação que for recebida pelo Fala.BR, o Ouvidor não deve inserir qualquer manifestação no Fala BR, sem prévia autorização.

- **Recomendação de número 06/2022. Divulgação do trabalho da Ouvidoria e Assessoria de Correição.** Recomenda-se que a Ouvidoria e a Assessoria de Correição façam uma visita aos Câmpus para conversar com os servidores, com o Grêmio Estudantil e os Diretórios Acadêmicos.

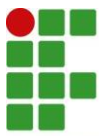
- **Recomendação de número 07/2022. Presença da Reitoria nos Câmpus.** Recomenda-se que a Reitoria esteja presente nos Câmpus, com visitas e acolhimento, em busca da promoção da democracia e do diálogo como a melhor forma de resolver os conflitos.

- **Recomendação de número 08/2022. Cumprimento do pagamento do adicional de insalubridade/periculosidade conforme normas regulamentadoras.** A segurança e a saúde do servidor são extremamente importantes para a Instituição, portanto faz-se urgente o cumprimento e o entendimento das normas de segurança.

8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Através da comunicação permanente com os Câmpus e a Reitoria, a Ouvidoria tem a oportunidade de contribuir junto com os gestores, apresentando soluções para as demandas dos usuários e minimizando os conflitos, ampliando a democracia na Instituição através do diálogo permanente entre os gestores, a Reitoria e a comunidade acadêmica.

Por serem fonte relevante de informações para a tomada de decisão, os relatórios de ouvidoria devem efetivamente subsidiar a correção de falhas e a prospecção de novas soluções para tratar os problemas identificados na execução de projetos, na prestação de serviços e nos atendimentos da Instituição.



Várias ações foram realizadas pela gestão no sentido de minimizar os conflitos, facilitar os processos e melhorar a qualidade dos serviços prestados para a comunidade acadêmica.

Este relatório contribui para o fortalecimento institucional, no sentido de que as ouvidorias públicas se consolidam como canais cada vez mais estruturados e integrados, que oferecem espaço e condições para o diálogo entre a Instituição e a sociedade.

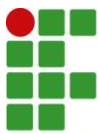
REFERÊNCIAS

BRASIL. **Decreto nº. 9.492, de 5 de setembro de 2018.** Regulamenta a 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 federal, institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, e altera o Decreto nº 8.910, de 22 de novembro de 2016, que aprova a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções de Confiança do Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria- Geral da União. Brasília, 05 set. 2018a. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/decreto/D9492.htm>. Acesso em: 02 jan. 2023.

BRASIL. **Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018.** Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Brasília, 14 ago. 2018b. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/L13709.htm>. Acesso em: 02 jan. 2023.

BRASIL. **Lei nº 13.460 de 26 de junho de 2017.** Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm> Acesso em: 02 jan. 2023.

CGU. **Manual de Ouvidoria Pública.** Revista e ampliada, atualizada pela Lei nº 13.460 e Decreto nº 9.492/2018. Brasília, Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União, 2018.



CGU. **Painéis Resolveu.** Disponível em: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>. Acesso em: 02 jan. 2023.

Portal do IFSC. Notícia: **Aberta consulta pública à Política de Prevenção e Combate ao Assédio do IFSC.** Disponível em: <https://www.ifsc.edu.br/noticia/13093558/aberta-consulta-p%C3%BAblica-%C3%A0-pol%C3%ADtica-de-preven%C3%A7%C3%A3o-e-combate-ao-ass%C3%A9dio-do-ifsc>. Acesso em: 02 jan. 2023.

Portal do IFSC. Notícia: **IFSC adota sistema de teletrabalho.** Disponível em: <https://www.ifsc.edu.br/noticia/10766138/ifsc-adota-sistema-de-teletrabalho> Acesso em 02 jan. 2023.

Portal do IFSC. **Comissão de Ética do IFSC.** Disponível em: <https://www.ifsc.edu.br/comissao-de-etica> Acesso em: 02 jan. 2023.

Portal do IFSC. **Orientações para emissão de diploma.** Disponível em: <https://www.ifsc.edu.br/profept-orientacoes-para-emissao-de-diploma> Acesso em: 02 jan. 2023.

UNIFESP. **O que é mediação?** Disponível em: <https://camarademediacao.unifesp.br/o-que-e-mediacao> Acesso em: 02 jan. 2023.

ANEXO 1

MANIFESTAÇÃO OUVIDORIA

ATENDIMENTO PRESENCIAL OU TELEFÔNICO

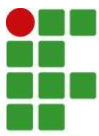
Data: _____

Nome: _____

CPF: _____

Câmpus: _____

Relato:



Cidadão

Ouvidoria IFSC