

**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE  
SANTA CATARINA  
GABINETE DO REITOR  
OUVIDORIA**

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

**Florianópolis - SC  
Janeiro de 2021**

## **INTRODUÇÃO**

A Ouvidoria é 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 IFSC.

Qualquer pessoa pode realizar pedidos de acesso à informação, denúncias, elogios, reclamações, pedidos de simplificação, solicitações e sugestões diversas à gestão institucional. As manifestações podem ser feitas eletronicamente pela Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação da Controladoria-Geral da União (Fala.BR), disponível neste endereço, ou presencialmente, na sede da Ouvidoria, situada na Reitoria do IFSC, 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 as atribuições de Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), responsável pelo processamento dos pedidos de acesso à informação, com fundamento na Lei 12.527/2011.

Em 2020, a Ouvidoria ampliou e consolidou os seus intensos trabalhos de otimização das tarefas 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.

### **1 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 2020 foi de **450**, todas elas devidamente respondidas.



## 2 CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

A Carta de Serviços ao Usuário do IFSC foi revisada em dezembro de 2020 e 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.

## 3 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.

#### **4 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/aceso-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.acesoainformacao.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 2020, no período de 01/01/2020 a 31/12/2020 foram cadastrados um total de 232 de pedidos de acesso à informação, 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.

No período de 01/01/2020 a 31/12/2020 foram impetrados 42 recursos em primeira instância e 20 recursos em segunda instância, todos devidamente respondidos de forma tempestiva.

## **5 MEDIDAS PARA GARANTIR A ACESSIBILIDADE AOS PRODUTOS, SERVIÇOS E INSTALAÇÕES**

Para recepcionar as manifestações encaminhadas pelos usuários, a Ouvidoria do IFSC utilizou no ano de 2020, exclusivamente o sistema e-Ouv,, e o *e-mail* (ouvidoria@ifsc.edu.br), em função do isolamento social ocasionado pela pandemia Pelo COVID-19, o que resultou na suspensão das atividades presenciais no IFSC de 17/03/2020 a 31/04/2021.

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**