



Recomendações da Ouvidoria do IFSC - 2022

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

Florianópolis-Dezembro 2022

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,



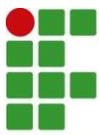
entendimento e discussão sobre o RDP. Sugere-se fazer uma semana pedagógica unificada, com a participação efetiva dos docentes, incentivando a troca de experiências exitosas. Discutir o RDP é fomentar o bom andamento do ensino no IFSC, é promover o conhecimento das normas, da legislação e também estudar 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.

As recomendações da Ouvidoria – 2022 fazem parte do Relatório Anual de Gestão que encontra-se disponível em: <https://www.ifsc.edu.br/relatorios-ouvidoria>