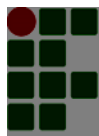




Relatório de Riscos da Ouvidoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Santa Catarina (IFSC)

Ano 2021

Florianópolis/SC
Março/2022



Maurício Gariba Júnior

Reitor

Andréia Martins Andujar

Diretora Executiva

Danieli Arsego Oro

Chefe de Gabinete

Aloísio Silva Júnior

Pró-reitor de Administração (Proad)

Jesue Graciliano da Silva

Pró-reitor de Desenvolvimento Institucional (Prodin)

Adriano Larentes da Silva

Pró-reitor de Ensino (Proen)

Valter Vander de Oliveira

Pró-reitor de Extensão e Relações Externas (Proex)

Flavia Maia Moreira

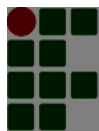
Pró-reitora de Pesquisa, Pós-Graduação e Inovação (Proppi)

Ádila Marcia Antunes da Silva da Rosa

Ouvidora titular do IFSC e Autoridade de Monitoramento da LAI

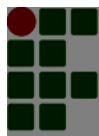
Maria Bertília Oss Giacomelli

Ouvidora substituta do IFSC



SUMÁRIO

| | |
|---------------------------------|-----------|
| 1. APRESENTAÇÃO | 4 |
| 2. OBJETO | 7 |
| 3. OBJETIVO E ESCOPO | 7 |
| 4. RESULTADOS DOS EXAMES | 7 |
| CONCLUSÕES | 15 |
| ANEXOS | 17 |



1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria é um canal de comunicação entre a administração do Instituto Federal de Santa Catarina (IFSC) e a comunidade interna e externa, que tem por finalidade dar os devidos encaminhamentos referentes aos serviços prestados pela instituição, oferecendo um atendimento de excelência ao cidadão, garantindo a sua participação social e a transparência dos serviços e informações prestados pelo IFSC.

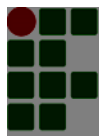
O papel da Ouvidoria do IFSC é assegurar a defesa de direitos do cidadão, a sua escuta ativa, quanto à eficiência, à eficácia e à efetividade das políticas e dos serviços públicos. A Ouvidoria é a estrutura destinada à participação e ao controle social da instituição, contribuindo para a valorização da cidadania e para o fortalecimento da democracia participativa.

Ao tratar as manifestações dos usuários de serviços públicos, a ouvidoria deve atuar também como um instrumento provocador de mudanças na gestão das entidades públicas, propondo medidas para a adequada prestação dos serviços e oferecendo informações estratégicas e relatórios gerenciais ao órgão em que atua.

Considerando que, nos dois últimos anos, houve alterações de Gestores (Reitores, Pró-reitores, Diretores de Câmpus e dos membros do Conselho Superior – CONSUP e do Colégio de Dirigentes – CODIR), entende-se que neste documento há necessidade de uma explanação mais detalhada sobre as competências e funções da Ouvidoria, para que possa ser compreendida e mensurada a dimensão do trabalho no setor, conforme a legislação vigente.

No IFSC, a Ouvidora 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 o 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.

A Ouvidoria conta apenas com uma servidora (permanente) e duas substitutas (eventuais), que foram nomeadas por meio da Portaria do(a) Reitor(a) N° 3250 de 5 de novembro de 2021, para atender à comunidade, a Reitoria, os 22 câmpus do IFSC e o



Centro de Referência em Formação e Educação a Distância (CERFEAD). Além da função de ouvidora, conforme visto acima, a mesma servidora desempenha a função de Gestora do Serviço de Informação ao cidadão e de Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à informação.

Este relatório faz parte do cumprimento do rol de atribuições da Ouvidoria do IFSC, referente às atividades do ano de 2021, em cumprimento aos requisitos de segurança, rastreabilidade e resultividade das demandas. O envio de manifestações para áreas responsáveis e, no caso de denúncias, para as áreas de apuração deverá ser realizado, sempre que possível, por intermédio do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, conforme § 2º, do Art. 19, da Portaria nº 581, de 09 de março de 2021 da CGU, *in verbis*:

Art. 19. Na elaboração de respostas conclusivas às manifestações, as unidades do SisOuv observarão o seguinte conteúdo mínimo:

I - no caso de elogio, informação sobre o seu encaminhamento e cientificação ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado, e à sua chefia imediata;

II - no caso de reclamação, informação objetiva acerca da análise do fato apontado;

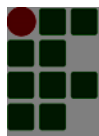
III - no caso de solicitação, informação sobre a possibilidade, a forma e o meio de atendimento à solicitação;

IV - no caso de sugestão, manifestação do gestor sobre a possibilidade de sua adoção, informando o período estimado de tempo necessário à sua implementação, quando couber; e

V - no caso de denúncia, informação sobre o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou sobre o seu arquivamento.

§ 1º A fim de cumprir requisitos de segurança e rastreabilidade, o envio de manifestações para áreas responsáveis e, no caso de denúncias, para as áreas de apuração será realizado, sempre que possível, por intermédio do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR.

§ 2º No caso de impossibilidade de utilização do módulo que trata o §1º, a unidade de ouvidoria informará anualmente ao órgão central do SisOuv as medidas de mitigação de riscos adotadas para a salvaguarda dos direitos dos manifestantes usuários de tais serviços, bem como a justificativa para a manutenção de ferramenta diversa. (grifos nossos)



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.

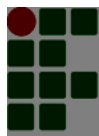
A Ouvidoria também passou a participar ativamente na elaboração do plano de integridade do IFSC, no exercício da função de assessoramento, visando defender o direito do usuário do serviço público, na mensuração dos riscos e por tudo isso contribuindo com o desenvolvimento institucional.

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 Avaliação de Documentos (CCAD) e Comissão Central de Avaliação de Documentos Sigilosos (CCADS), na condição de Autoridade de Monitoramento da LAI e por fim a elaboração do Plano de Integridade do IFSC e atuação na Unidade de Gestão da Integridade (UGI), na condição de Ouvidora.

A Portaria do(a) Reitor(a) N° 2254 de 6 de julho de 2020, do IFSC, designou a Unidade de Gestão da Integridade – UGI para coordenar a estruturação, execução e monitoramento do Programa de Integridade no âmbito do IFSC, que foi revogada pela Portaria do(a) Reitor(a) N° 3101 de 20 de outubro de 2021 do IFSC, que excluiu as unidades de auditoria, correição e ouvidoria.

A premissa das ações da UGI é a prevenção, detecção e mitigação de eventuais intercorrências que afetem a integridade institucional. As ações ressaltadas no Plano de Integridade são partes da dinâmica institucional, que por intermédio do controle interno dos envolvidos (Ouvidoria, Auditoria e Corregedoria) e do monitoramento dos resultados pelo GT de Riscos permitirão que esse processo esteja cada vez mais fomentado e institucionalizado no IFSC.

O desenvolvimento dessa política de integridade envolve diversos sistemas



de controle interno (Auditoria, Corregedoria, Ouvidoria e Comissão de Ética) e/ou externo e a ação de diversas áreas, com vistas a realizar atividades relacionadas ao incremento da transparência no IFSC, da gestão e da governança, o que ocorre, a exemplo, por meio de ações de ouvidoria pública, que promove o controle externo realizado por meio da participação social, entre outros aspectos, a fim de, cada vez mais, aperfeiçoar e dar efetividade aos serviços públicos prestados de forma direta ou indireta aos cidadãos.

2. OBJETO

A OGU tem por atribuição a supervisão técnica das unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal e monitoramento da atuação das unidades setoriais no tratamento das manifestações recebidas. Nesse contexto, o presente relatório tem como objeto a apresentação de um diagnóstico das atividades de ouvidoria no IFSC, além de verificar se a unidade está atendendo seu papel institucional e social, no serviço prestado ao cidadão, identificando boas práticas e oportunidades de melhoria. Tal diagnóstico se materializa no denominado relatório de risco de ouvidoria, que informa ao órgão central do SisOuv as medidas de mitigação de riscos adotadas para a salvaguarda dos direitos dos manifestantes usuários de tais serviços.

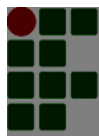
3. OBJETIVO E ESCOPO

O escopo deste relatório engloba a identificação da estrutura, do fluxo de trabalho, dos canais de atendimento, dos sistemas e das normas atuais afetas à Ouvidoria do IFSC, além de outras questões com capacidade potencial de interferir no cumprimento de sua missão. Ressalta-se que este trabalho não avalia o desempenho referente aos pedidos sob égide da Lei de Acesso à Informação, Lei nº 12.527/2011.

O objetivo é aferir se o aparato organizacional apresentado pela Ouvidoria do IFSC é eficaz para atender às demandas dos usuários e capaz de subsidiar a boa gestão da ouvidoria.

4. RESULTADOS DOS EXAMES

A seguir são apresentados os achados relevantes sobre o trabalho de avaliação realizado na Ouvidoria do IFSC.



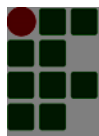
4.1. Boas práticas adotadas pela Ouvidoria do IFSC:

Algumas práticas adotadas pela Ouvidoria do IFSC configuram-se como diferencial por empreenderem esforços de atuação que vão além das obrigações normativas. Segue a descrição de cada uma.

Como boa prática realizado no IFSC destaca-se as ações de divulgação dos canais de atendimento, em 2020 e 2021, em meio a crise pandêmica e política institucional, ocorreu tímida campanha de divulgação da Ouvidoria do IFSC por meio por meio do Blog do IFSC https://www.ifsc.edu.br/conteudo-aberto/-/asset_publisher/1UWKZAkiOauK/content/id/1934631/blog-do-ifsc-ouvidoria-do-ifsc-entenda-como-funciona, intitulada “*Ouvidoria do IFSC: entenda como funciona*” <https://www.ifsc.edu.br/post-intercambistas/1934531/ouvidoria-do-ifsc-entenda-como-funciona> .

Com relação ao papel da Ouvidoria junto a unidade de gestão da integridade foi vinculada matéria “*Entenda o papel da Ouvidoria na gestão da integridade*” junto ao link digital do IFSC <https://linkdigital.ifsc.edu.br/2021/04/30/integridade-no-ifsc-entenda-o-papel-da-ouvidoria/>. A carta de serviços do IFSC também foi 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>

No mesmo sentido, em julho de 2021 concluímos a implantação do Conselho de usuários, que consiste na campanha de engajamento de conselheiros, que já é noticiado como: “*Como faço para participar do Conselho de Usuários?*” na postagem <https://www.ifsc.edu.br/post-intercambistas/2289783/o-que-%C3%A9-a-carta-de-servi%C3%A7os-ao-usu%C3%A1rio> . Contamos hoje com 107 Conselheiros voluntários da comunidade do IFSC, a primeira enquete foi publicada em agosto de 2021, enfrentamos dificuldades técnicas que foram reportadas para CGU via e-mail e Ministério da Economia, com relação a funcionalidade de plataforma do Conselho de Usuários, a enquete lançada somente um conselheiro conseguiu responder e por este motivo restou frustrada a pesquisa, por problemas no sistema, que foram superados em 2022. A expectativa é que em 2022 esta ferramenta seja



oferecidos por nossa instituição, a partir de março de 2022.

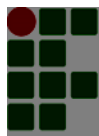
A Ouvidoria do IFSC participou da elaboração da minuta Portaria Normativa nº 1450/2021, que estabelece os procedimentos a serem adotados no atendimento a situações de assédio moral e assédio sexual sofridas por estudantes no âmbito do IFSC. Foi divulgado um post do Blog do IFSC, explicando o que fazer em caso de assédio e como as denúncias são tratadas no IFSC, intitulada “*Assédio no IFSC: o que fazer?*” <https://www.ifsc.edu.br/post-intercambistas/2246627/ass%C3%A9dio-no-ifsc-o-que-fazer>.

O sítio da Ouvidoria do IFSC foi reformulado para torná-lo mais acessível e convidativo ao seu público-alvo. Nesse sentido, realizou-se a verificação, atualização e ampliação do conteúdo e renovação do seu layout, com o apoio da Diretoria de Comunicação do IFSC, que pode ser conferido no link <https://www.ifsc.edu.br/ouvidoria>.

Os principais objetivos destas ações foram:

- divulgar o papel da Ouvidoria do IFSC e promover seus canais de acesso;
- atualizar e ampliar o conteúdo e modernizar o layout do portal da Ouvidoria do IFSC;
- facilitar o acesso e estimular o registro de manifestações na Plataforma Fala.BR;
- conferir transparência às atividades da Ouvidoria do IFSC, via publicação de campanhas, relatórios e recomendações; e
- fomentar a constante atualização e disponibilização de informações claras e úteis ao cidadão.

Em cumprimento aos termos definidos no Art. 47 da Portaria nº 581, de 09 de março de 2021 da CGU, no que tange a resolução pacífica de conflitos, somado ao significativo número de manifestações registradas junto à Ouvidoria do IFSC, Comissão de Ética e Assessoria de Correição e Transparência. Nota-se, por meio das manifestações a 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.



A Ouvidoria do IFSC buscou 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, se capacitou e elaborou a minuta do normativo de criação da Câmara de Mediação de Conflitos do IFSC, que foi submetida ao SIASS/DGP para que em parceria com a Ouvidoria do IFSC, com a consequente remessa da minuta ao CONSUP.

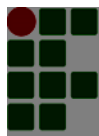
Em cumprimento ao planejamento da Ouvidoria do IFSC de 2021, em 09/06/2021, foi encaminhado para apreciação do CONSUP, a Minuta de Resolução que altera o regulamento da Ouvidoria do IFSC (Resolução CONSUP 58/2018), elaborada em função da necessidade de atendimento aos apontamentos constantes no item 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.

Buscamos também estabelecer a adoção de procedimentos para 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, o que tornou urgente a revisão da Resolução CONSUP 58/2018, para fins de adequarmos a Ouvidoria do IFSC as novas diretrizes da OGU/CGU, que esta pendente de aprovação por parte do Conselho Superior do IFSC (CONSUP).

4.2. Ausência de formalização de fluxos de trabalho

A partir das análises realizadas na gestão da Ouvidoria do IFSC, no período de 2020/2021, foi identificada a existência da Resolução CONSUP n.º 58/2018 (em revisão), que regulamenta as atividades de Ouvidoria no IFSC atualmente, não existindo um Regimento Interno da Ouvidoria.

Na etapa de elaboração do Relatório Situacional, foi identificada a carência de regulamentação atualizada em conformidade com a legislação vigente para as unidades vinculadas ao Sistema de Ouvidorias Federais - SisOuv, assim como, a revisão e reedição dos fluxos e dos procedimentos internos da Ouvidoria do IFSC, em regulamento próprio.

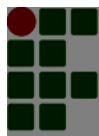


Pela análise dos ritos e trâmites adotados pela gestão da Ouvidoria, foi possível traçar a sistemática de tratamento das manifestações na unidade, que contempla uma sequência de passos comum aos diversos tipos de manifestação e outras que se diferem conforme o tipo de manifestação. Sobre o assunto, a Minuta de normativo regulamentador não prevê a formalização do fluxo de encaminhamentos das manifestações de ouvidoria pelo módulo de tratamento de manifestação da Plataforma Fala.BR, logo, deverá ser editado um regulamento específico para tanto.

Independentemente da forma escolhida (normativo interno ou roteiro institucional, por exemplo), ressalto a necessidade de definição dos fluxos internos que são de extrema importância e trará benefícios para atividades da unidade, incluindo a redução dos prazos de resposta, aumento dos índices de satisfação, melhor interlocução com as demais unidades do órgão e a identificação, de modo mais ágil, de possíveis gargalos em processos que demandem alterações, uma vez que por meio dessa definição de fluxos será possível, em especial:

- a) detalhar as etapas que compõem o fluxo básico de tratamento da manifestação desde sua recepção na Plataforma Fala.BR até a emissão da resposta conclusiva ao cidadão;
- b) descrever as tratativas para os casos específicos, tais como as denúncias e Simplifique;
- c) estipular os prazos e definir as responsabilidades específicas das áreas internas do IFSC durante o processo; e
- d) descrever, se houver, os procedimentos para casos específicos, tais como as demandas de ouvidoria interna e aquelas relacionadas à “Câmara de mediação de conflitos”, Assessoria de Correição e transparência, Comissão de Ética do IFSC e Subsistema Integrado de Atenção à Saúde do Servidor (SIASS) do IFSC.

Ademais, o normativo em elaboração, com previsão de publicação no primeiro trimestre de 2022, é, também, uma oportunidade para o realinhamento das competências da unidade, da definição de papéis e atribuições dos atores de sua estrutura, abarcando especificidades de cada tipologia de manifestação.



Acresça-se que se faz de suma importância a implementação do fluxo interno de tratamento referente a este achado guarda referência às diretrizes básicas para recepção e tratamento das manifestações contidas nas normas do Órgão Central do SisOuv, nos Decretos nº 9.492/2018, nº 10.153/2019 e nº 10.890/2021, bem como, à prestação adequada dos serviços pontuada na Lei nº 13.460/2017 (arts. 4º e 5º) e Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

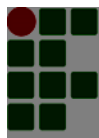
4.3. Necessidade de readequação do meio de encaminhamento de manifestações para as unidades internas

A ouvidoria do IFSC utiliza o e-mail como instrumento para solicitação de subsídios às diversas áreas da Instituição, visando a adequada resposta às demandas apresentadas pelos cidadãos.

Nessa esteira, ressalta-se que parte do período analisado ainda não havia sido disponibilizado o módulo de triagem e tratamento na Plataforma Fala.BR. Contudo, com a publicação da Portaria CGU nº 581/2021 trouxe a seguinte previsão nos §§ 1º e 2º do art. 19: Art. 19, no que tange a elaboração de respostas conclusivas às manifestações, as unidades do SisOuv observarão o dever de cumprir os requisitos de segurança e rastreabilidade, no envio de manifestações para áreas responsáveis e, no caso de denúncias, para as áreas de apuração.

Para tal tramitação o IFSC deverá adotar o módulo de triagem e tratamento disponibilizado pela Plataforma Fala.BR. No caso de impossibilidade de utilização do módulo que trata o §1º, a unidade de ouvidoria informará anualmente ao órgão central do SisOuv as medidas de mitigação de riscos adotadas para a salvaguarda dos direitos dos manifestantes usuários de tais serviços, bem como a justificativa para a manutenção de ferramenta diversa.

Estamos trabalhando com o e-mail desde a criação da Ouvidoria no IFSC, sem perdemos o foco de respondermos ao usuário no prazo legal, e da forma mais clara e objetiva possível, existe efetividade nos tratamentos realizados via e-mail, até o presente momento, o que poder ser constatado em nosso relatório de gestão, que segue em anexo. Todavia, atualmente contamos com a ferramenta de “tratamento de manifestações” da plataforma Fala.BR, que nos proporciona maior segurança frente aos dados sigilosos,



rastreabilidade e controle sobre a resolutividade da demanda.

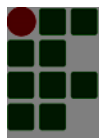
No ano de 2021 dois setores foram cadastrados na plataforma Fala.BR como respondentes, a Assessoria de Correição e Transparência e a unidade de Auditoria interna, como um projeto piloto. A unidade de auditoria respondeu as demandas, acreditamos que pela familiaridade com o sistema, entretando, a assessoria de Correição não conseguiu tramitar nenhuma informação pela plataforma. Denota-se portanto, que para efetiva adoção do módulo de tratamento de manifestações, os gestores do IFSC deverão ser capacitados para utilização deste.

É sensível que esta Ouvidoria carece de instrumentos normativos que regulamentem a tramitação das manifestações no âmbito institucional, é algo vital para promovermos o aperfeiçoamento de nossa gestão, contudo, o período de 2020/2021 foi marcado por grande crise política interna, que impactou diretamente no desenvolvimento de ações de reestruturação da ouvidoria, principalmente no que concerne as disposições da Portaria 581/2021 da CGU. Tamanho são os entraves, que ainda permanecemos no aguardo da apreciação da minuta de regulamentação da Ouvidoria no IFSC de 2021 e na mesma situação, se encontra a minuta do instrumento normativo que cria a câmara de mediação de conflitos no IFSC.

Constará no plano de trabalho do Modelo de Maturidade de Ouvidoria do IFSC para 2022, a previsão de emissão de normativos regulamentários, para tratamento de denúncias, com a previsão da obrigatoriedade de adoção do Módulo de Tratamento da Plataforma Fala.BR, para promover maior segurança e rastreabilidade das demandas.

4.4. Designação de equipe específica para tratamento de denúncias e acompanhamento dos processos disciplinares e éticos

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.



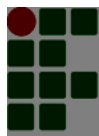
Ainda, o Decreto nº 10.153/2019 traz comandos específicos relacionados a salvaguardas a identidade de denunciante, cabendo destacar a necessidade de adoção de procedimentos específicos pela equipe de ouvidoria, tanto no envio das manifestações para áreas de apuração quanto entre unidades de ouvidoria, a exemplo da pseudonimização e do pedido de consentimento. Tais procedimentos estão alinhados, inclusive, à Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD, Lei nº 13.708/2018, dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, nos meios físicos e digitais, assegurando ao cidadão medidas importantes de proteção, como as mencionadas anteriormente.

Assim, na condição de colaboradores de ouvidoria, os agentes públicos devem ser norteados pelas diretrizes gerais de atendimento ao público, prescritas nos referidos normativos, qual seja adotar medidas visando a proteção às garantias individuais e à segurança dos usuários, como também garantir a proteção de suas informações pessoais e também estarem aptos à realização de procedimentos específicos, como no caso de tratamento de denúncias.

Hoje a Ouvidoria conta apenas com uma servidora na condição de Ouvidora titular, que atua diariamente, e duas servidoras como Ouvidoras substitutas que atuam eventualmente, o ideal é que a gestão máxima do órgão, futuramente, promova a reestruturação da Ouvidoria, prevendo a constituição de um grupo restrito de servidores capacitados, que especificamente realizem a análise e tratamento de denúncias recebidas pela unidade, sendo uma adequada medida de segurança da informação para proteger os dados pessoais dos usuários e o teor dessas manifestações de ouvidoria contra possíveis acessos não autorizados e eventuais situações indesejáveis.

Ainda relacionado ao tema das denúncias, cabe mencionar que a Ouvidoria não tem recebido retorno da Assessoria de Correição e Transparência e/ou Comissão de Ética do IFSC, quanto a resolutividade dos processos disciplinares e éticos instaurados, oriundos de manifestações recebidas pela ouvidoria. As informações quando chegam elas são imediatamente inseridas na plataforma Fala.BR, e as manifestações são reabertas para registro de resposta ao cidadão na Plataforma Fala.BR após a análise pela Corregedoria e Comissão de Ética terem sido finalizadas.

Diante do exposto, o presente relatório, tomando como base os achados



elencados na Seção Resultados dos Exames, consigna as seguintes recomendações à Gestão do IFSC, em ordem de prioridade:

I - atualizar os normativos internos da unidade em consonância aos ditames da Lei nº 13.460/2017, Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, e Portaria CGU nº 581/2021, estipulando os mecanismos de recepção, análise e tratamento das demandas de ouvidoria;

II - implementar fluxos internos de tratamento das manifestações na ouvidoria, especificando as etapas, as competências e o papel de cada ator no processo;

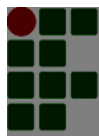
III – adotar a utilização do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, nos termos da Portaria CGU nº 581/2021, a fim de possibilitar maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas;

CONCLUSÃO

Este relatório de riscos da Ouvidoria do IFSC referente à 2020/2021 teve o objetivo de avaliar a atual estrutura organizacional da Ouvidoria, bem como fluxos e procedimentos para atender as demandas de ouvidoria, com vistas à melhoria de sua gestão. Desse modo, foram analisados a estrutura e a gestão do órgão e o fluxo de tratamento das manifestações, especialmente a emissão da resposta ao cidadão.

O foco dos trabalhos foi agregar valor à Ouvidoria do IFSC, contribuindo para a melhoria da gestão na prestação de serviços públicos e para a facilitação do acesso do usuário aos instrumentos de participação na defesa de seus direitos, tendo em vista as principais fragilidades que podem concorrer para a diminuição na qualidade da prestação de serviços públicos pelo órgão.

Observou-se que mesmo sem contar com uma estrutura adequada, falta de servidores e estrutura física, a Ouvidoria do IFSC possui uma boa gestão dos processos e pessoa capaz de contribuir para o tratamento das demandas de ouvidoria, conforme é verificado nos relatórios de Ouvidoria emitidos entre 2020/2021. Entretanto, existem algumas inconsistências que devem ser dirimidas pela unidade a fim de aperfeiçoar a



interlocução com o cidadão, aprimorar o fluxo interno do tratamento das demandas e, conseqüentemente, elevar o nível de satisfação dos usuários, bem como reduzir o prazo de conclusividade das manifestações.

Os benefícios esperados dos encaminhamentos propostos em decorrência dos trabalhos de análise dos riscos são:

- a) melhorar a produtividade e tempestividade das respostas ao cidadão;
- b) viabilizar a rastreabilidade e mensuração de resolutividade de demandas;
- c) instituir medidas de segurança necessária na replicação de informações sigilosas e sensíveis;
- d) ampliar as ações de transparência e prestação de contas para a Administração Pública e para a sociedade, elementos fundamentais de accountability; e
- e) orientações às áreas técnicas para elaboração da resposta conclusiva.

Desse modo acredita-se que tais benefícios fomentarão o fortalecimento institucional da unidade de ouvidoria.

Ádila Márcia Antunes da Rosa, Me.

Ouvidora-Geral e Serviço de Informação ao Cidadão - SIC do IFSC

Autoridade de Monitoramento da LAI no IFSC

Portaria N° 670 de 11 de fevereiro de 2020

Portaria N° 754 de 18 de fevereiro de 2020

ANEXO I

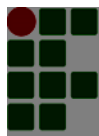
Anexos em PDF serão inseridos na sequência.



Relatório de gestão da Ouvidoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Santa Catarina (IFSC)

Ano 2021

Florianópolis/SC
Março/2022



Maurício Gariba Júnior

Reitor

Andréia Martins Andujar

Diretora Executiva

Danieli Arsego Oro

Chefe de Gabinete

Aloísio Silva Júnior

Pró-reitor de Administração (Proad)

Jesue Graciliano da Silva

Pró-reitor de Desenvolvimento Institucional (Prodin)

Adriano Larentes da Silva

Pró-reitor de Ensino (Proen)

Valter Vander de Oliveira

Pró-reitor de Extensão e Relações Externas (Proex)

Flavia Maia Moreira

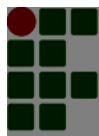
Pró-reitora de Pesquisa, Pós-Graduação e Inovação (Proppi)

Ádila Marcia Antunes da Silva da Rosa

Ouvidora titular do IFSC e Autoridade de Monitoramento da LAI

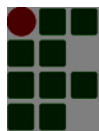
Maria Bertília Oss Giacomelli

Ouvidora substituta do IFSC



SUMÁRIO

| | |
|--|-----------|
| 1. INTRODUÇÃO | 6 |
| 2. DAS ATIVIDADES DA OUVIDORIA DO IFSC | 11 |
| 3. FUNCIONAMENTO | 13 |
| 3.1 Acesso e Estrutura Física | 14 |
| 3.2 Equipe | 15 |
| 4. PROTEÇÃO DA IDENTIDADE DOS DENUNCIANTES | 18 |
| 5. DADOS EXTRAÍDOS DO PAINEL RESOLVEU | 19 |
| 6. AÇÕES EFETUADAS PARA O CUMPRIMENTO DA LEGISLAÇÃO VIGENTE | 36 |
| 7. RECOMENDAÇÕES EMITIDAS PELA OUVIDORIA | 38 |
| 8. CARTA DE SERVIÇOS | 40 |
| 9. CONSELHO DE USUÁRIOS DO SERVIÇO PÚBLICO | 41 |
| 10. CÂMARA DE MEDIAÇÃO | 42 |
| 11. MODELO DE MATURIDADE EM OUVIDORIA PÚBLICA (MMOUP) | 44 |
| 12. MECANISMOS DE TRANSPARÊNCIA DAS INFORMAÇÕES RELEVANTES SOBRE A ATUAÇÃO DA UNIDADE | 44 |
| 13. CAPACITAÇÕES | 45 |



| | |
|---|----|
| 14. RESULTADOS ALCANÇADOS | 46 |
| 15. SUGESTÕES, RECOMENDAÇÕES E AÇÕES PREVISTAS PARA 2022 | 47 |
| CONSIDERAÇÕES FINAIS | 48 |
| REFERÊNCIAS | 51 |
| ANEXOS | 53 |

Magnífico Reitor,

A Ouvidoria do Instituto Federal de Santa Catarina (IFSC), em cumprimento ao que estabelece o artigo 14, inciso II, da Lei nº 13.460/17, que instituiu o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos, apresenta o seu Relatório Anual de Gestão, contendo os resultados obtidos no ano de 2021.

O Relatório Anual de Gestão deverá, nos termos da Lei nº 13.460/17, ser encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria e disponibilizado integralmente na internet.

Os relatórios da Ouvidoria do IFSC dos períodos anteriores encontram-se disponíveis na página da Ouvidoria do IFSC <https://www.ifsc.edu.br/relatorios-ouvidoria>.

Ressalta-se que os dados estatísticos que foram citados no relatório constam da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, do Painel Resolveu e do Painel Lei de Acesso à Informação, provenientes da Controladoria-Geral da União.

Cordiais saudações,

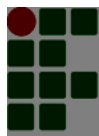
Ádila Márcia Antunes da Rosa, Me.

Ouvidora-Geral e Serviço de Informação ao Cidadão - SIC do IFSC

Autoridade de Monitoramento da LAI no IFSC

Portaria Nº 670 de 11 de fevereiro de 2020

Portaria Nº 754 de 18 de fevereiro de 2020



1. INTRODUÇÃO

A Ouvidoria é um canal de comunicação entre a administração do Instituto Federal de Santa Catarina (IFSC) e a comunidade interna e externa, que tem por finalidade dar os devidos encaminhamentos referentes aos serviços prestados pela instituição, oferecendo um atendimento de excelência ao cidadão, garantindo a sua participação social e a transparência dos serviços e informações prestados pelo IFSC.

O papel da Ouvidoria do IFSC é assegurar a defesa de direitos do cidadão, a sua escuta ativa, quanto à eficiência, à eficácia e à efetividade das políticas e dos serviços públicos. A Ouvidoria é a estrutura destinada à participação e ao controle social da instituição, contribuindo para a valorização da cidadania e para o fortalecimento da democracia participativa.

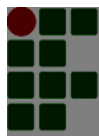
Ao tratar as manifestações dos usuários de serviços públicos, a ouvidoria deve atuar também como um instrumento provocador de mudanças na gestão das entidades públicas, propondo medidas para a adequada prestação dos serviços e oferecendo informações estratégicas e relatórios gerenciais ao órgão em que atua.

A ouvidoria atua no sentido de transformar problemas individuais em soluções coletivas. Isto é, a ouvidoria tem o dever de tratar e acompanhar as demandas individuais, além de recomendar melhorias na gestão, a fim de que a solução de casos pontuais se estenda a todos os usuários do serviço.

Considerando que, nos dois últimos anos, houve alterações de Gestores (Reitores, Pró-reitores, Diretores de Câmpus e dos membros do Conselho Superior – CONSUP e do Colégio de Dirigentes – CODIR), entende-se que neste documento há necessidade de uma explanação mais detalhada sobre as competências e funções da Ouvidoria, para que possa ser compreendida e mensurada a dimensão do trabalho no setor, conforme a legislação vigente.

Este relatório faz parte do cumprimento do rol de atribuições da Ouvidoria do IFSC, referente às atividades do ano de 2021, conforme Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, Art. 14 (BRASIL, 2017a), *in verbis*:

Art. 14. Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão: [...]



I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e

II - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos (BRASIL, 2017a, Art. 14, Incisos I e II).

De acordo com o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, são competências da Ouvidoria:

I – executar as atividades de Ouvidoria previstas no art. 13 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, devendo:

- a) promover a participação do usuário na Administração Pública Federal, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;
- b) acompanhar a prestação de serviços, visando garantir a sua efetividade;
- c) propor aperfeiçoamento na prestação dos serviços;
- d) auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis como os princípios estabelecidos em nesta Lei;
- e) propor adoção de medida para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;
- f) receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante o órgão ou entidade a que se vincula; e
- g) promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

II – propor ações e sugerir prioridades nas atividades de ouvidoria de sua área de atuação;

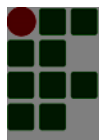
III – informar ao órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal a respeito do acompanhamento e da avaliação dos programas e dos projetos de atividades de ouvidoria;

IV – organizar e divulgar informações sobre atividades de Ouvidoria e procedimentos operacionais;

V – processar as informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de avaliar os serviços públicos prestados, em especial sobre o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 e

VI – produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de Ouvidoria, para subsidiar recomendações e propostas de medidas para aprimorar a prestação de serviços públicos e para corrigir falhas.

Parágrafo único. Os canais de atendimento ao usuário de serviços públicos dos órgãos e das entidades da administração pública federal serão submetidos à supervisão técnica das unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal quanto ao cumprimento do disposto nos artigos 13 e 14 Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 (BRASIL, 2018a, Art. 10, Incisos I-VI, parágrafo único).



São funções da Ouvidoria, conforme o Manual de Ouvidoria Pública da Controladoria Geral da União – CGU (CGU, 2018):

- a) Ouvir e compreender as diferentes formas de manifestação” (Ibid., p. 12);
- b) Reconhecer os usuários, sem qualquer distinção como sujeitos;
- c) Receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e
- d) Elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos (BRASIL, 2017a, Art. 14, Incisos I e II).

De acordo com o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, são competências da Ouvidoria:

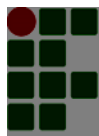
I – executar as atividades de Ouvidoria previstas no art. 13 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, devendo:

- a) promover a participação do usuário na Administração Pública Federal, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;
- b) acompanhar a prestação de serviços, visando garantir a sua efetividade;
- c) propor aperfeiçoamento na prestação dos serviços;
- d) auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos em esta Lei;
- e) propor adoção de medida para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;
- f) receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante o órgão ou entidade a que se vincula; e
- g) promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

II – propor ações e sugerir prioridades nas atividades de ouvidoria de sua área de atuação;

III – informar ao órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal a respeito do acompanhamento e da avaliação dos programas e dos projetos de atividades de ouvidoria;

IV – organizar e divulgar informações sobre atividades de Ouvidoria e procedimentos operacionais;



V - processar as informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de avaliar os serviços públicos prestados, em especial sobre o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 e

VI– produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de Ouvidoria, para subsidiar recomendações e propostas de medidas para aprimorar a prestação de serviços públicos e para corrigir falhas.

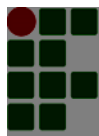
Parágrafo único. Os canais de atendimento ao usuário de serviços públicos dos órgãos e das entidades da administração pública federal serão submetidos à supervisão técnica das unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal quanto ao cumprimento do disposto nos artigos 13 e 14 Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 (BRASIL, 2018a, Art. 10, Incisos I-VI, parágrafo único).

Informamos que no IFSC o primeiro ouvidor nomeado foi em 2011, posteriormente foram nomeados seis servidores que ocuparam esta função, sendo que a atual ouvidora está atuando desde fevereiro de 2020.

Como pode-se observar a legislação aplicada às Ouvidorias é recente. Antes de 2018, no IFSC, a Ouvidoria só agia quando provocada, sendo assim uma ouvidoria passiva. A partir de 2018 algumas ações foram trabalhadas de forma ativa, porém, somente em 2020 é que, de fato, pode-se considerar que o setor trabalha conforme a legislação vigente.

Em 2020, a Controladoria Geral da União emitiu uma série de novos normativos de grande relevância para a gestão das Ouvidoria Públicas, dentre eles cabe destacar a Portaria nº 3.109, de 31 de dezembro de 2020 (DOU, 2020), que altera a Portaria nº 1.181, de 10 de junho de 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.

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 o 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.



a otimização e padronização dos fluxos, com vistas a obter uma maior eficiência na tramitação das manifestações de sua competência. 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.

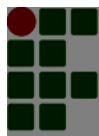
Dentre as ações de assessoramento da Ouvidoria foram realizadas: a revisão do Plano de Dados Abertos (PDA), a adequação do Instituto Federal de Santa Catarina à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) frente à Lei de Acesso à informação (LAI); a recomposição e retomada das atividades de responsabilidade da Comissão Central de Avaliação de Documentos (CCAD) e Comissão Central de Avaliação de Documentos Sigilosos (CCADS), na condição de Autoridade de Monitoramento da LAI e por fim a elaboração do Plano de Integridade do IFSC e atuação na Unidade de Gestão da Integridade (UGI), na condição de Ouvidora.

A Portaria do(a) Reitor(a) N° 2254 de 6 de julho de 2020, do IFSC, designou a Unidade de Gestão da Integridade – UGI para coordenar a estruturação, execução e monitoramento do Programa de Integridade no âmbito do IFSC que foi revogada pela Portaria do(a) Reitor(a) N° 3101 de 20 de outubro de 2021 do IFSC.

A premissa das ações da UGI é a prevenção, detecção e mitigação de eventuais intercorrências que afetem a integridade institucional. As ações ressaltadas no Plano de Integridade são partes da dinâmica institucional, que por intermédio do controle interno dos envolvidos (Ouvidoria, Auditoria e Corregedoria) e do monitoramento dos resultados pelo GT de Riscos permitirão que esse processo esteja cada vez mais fomentado e institucionalizado no IFSC.

Torna-se de fundamental importância a participação ativa da Ouvidoria na UGI, para a implementação de uma política pública institucional que abarque os princípios da ética, transparência, da publicização dos dados, da legalidade, da impessoalidade, da moralidade administrativa, da eficiência, do controle e da participação social, dentre outros.

O desenvolvimento dessa política de integridade envolve diversos sistemas de controle interno (Auditoria, Corregedoria, Ouvidoria e Comissão de Ética) e/ou externo e a ação de diversas áreas, com vistas a realizar atividades relacionadas ao incremento da transparência no IFSC, da gestão e da governança, o que ocorre, a exemplo, por meio de ações de auditoria pública, prevenção, detecção e combate a ocorrências de quebra de



integridade na instituição.

Também possibilitam o controle e a participação social, entre outros aspectos, a fim de, cada vez mais, aperfeiçoar e dar efetividade aos serviços públicos prestados de forma direta ou indireta aos cidadãos.

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.

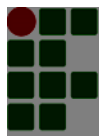
A publicação da Portaria n.º 581, de 9 de março de 2021, que estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, instituído pelo Decreto n.º 9.492, de 5 de setembro de 2018, dispõe sobre o recebimento do relato de irregularidades de 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.

2. DAS ATIVIDADES DA OUVIDORIA DO IFSC

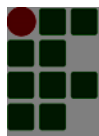
O trabalho da Ouvidoria do IFSC visa o atendimento ao cidadão de forma célere, eficiente e eficaz de modo a levar a máxima transparência, com informações confiáveis e linguagem de fácil entendimento, com tempo mínimo de resposta, além de coletar informações estratégicas para a tomada de decisões, funcionando como elemento catalisador no processo de mudança e de ajuste da Instituição.

Outro fator de extrema importância é demonstrar à CGU que o IFSC busca constantemente melhorar sua atuação no que se refere ao atendimento ao cidadão, transparência pública e melhoria na prestação dos serviços.

A Ouvidoria do IFSC, sendo o canal de comunicação entre a administração do Instituto e a comunidade interna e externa, atua nas seguintes frentes de trabalho:



- a) análise das demandas;
- b) reclassificação das demandas;
- c) pseudomização/tratamento das demandas para confecção e envio de e-mails ao(s) setor(es) respondente(s);
- d) orientação aos servidores quanto às respostas a serem enviadas à Ouvidoria;
- e) mediação e resolução de conflitos;
- f) análise das respostas encaminhadas pelos setores à Ouvidoria;
- g) tratamento das respostas das áreas, para posterior envio ao cidadão, quando necessário;
- h) encaminhamento e agradecimento ao cidadão pela participação social onde desempenha a cidadania;
- i) identificação dos pontos fortes e pontos a melhorar;
- j) identificação de temas recorrentes que necessitam de tratamento, seja na melhoria do fluxo e/ou alteração de ações e normativas, com intuito de melhoria dos serviços, evitando inclusive possíveis judicializações;
- k) elaboração e envio de recomendações no âmbito do IFSC;
- l) fiscalização dos serviços prestados pelo IFSC;
- m) detecção sobre a visão da comunidade em relação ao Instituto;
- n) orientação para os gestores;



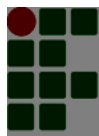
- o) estratégia de implantação de ações necessárias às tomadas de decisões da alta gestão;
- p) organização e divulgação de campanhas sobre a ouvidoria;
- q) capacitação para os servidores sobre Ouvidoria;
- r) campanhas de conscientização sobre Ouvidoria;
- s) trabalhos voluntários propostos pela CGU (análises de temas e no grupo sobre Legislação);
- t) demais frentes que a legislação prevê.

As informações apresentadas neste relatório possibilitam a visualização das demandas de atendimento da Ouvidoria e objetivam oferecer ampla publicidade das principais questões levantadas, bem como, possíveis sugestões de melhorias. Demonstram-se os diversos aspectos das funções desempenhadas pela Ouvidoria, por meio da análise estatística de todas as manifestações recebidas.

A manifestação é uma forma do cidadão expressar para a Ouvidoria seu contentamento, sugestões, anseios, angústias, dúvidas, opiniões, reclamações e denúncias, auxiliando o Poder Público a aprimorar a gestão de políticas e serviços, e/ou a combater a prática de atos ilícitos.

As manifestações podem ser em forma de:

- a) reclamação:** demonstração de insatisfação relativa a prestação de serviço público;
- b) denúncia:** comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;
- c) elogio:** demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;
- d) sugestão:** apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública federal;



- e) **solicitação de providências:** pedido para adoção de providências por parte da Administração (BRASIL, [s.d.], [s.p.]).

Conforme o Decreto nº 9.094/2017 (BRASIL, 2017b), da Presidência da República, Secretaria-Geral, Subchefia para Assuntos Jurídicos, o IFSC também passou a atender as demandas do SIMPLIFIQUE! que se refere ao pedido de simplificação no atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos.

Conforme prevê a legislação vigente, **a Ouvidoria não faz apuração de denúncias, mas encaminha a demanda à Auditoria, à Corregedoria ou à Comissão de Ética.**

É uma unidade institucional de **representação autônoma, imparcial e de caráter mediador e estratégico**, que acolhe manifestações e atua na busca de soluções.

No decorrer do relatório serão descritos o funcionamento da Ouvidoria, a importância da proteção da identidade do cidadão, os dados das demandas do ano de 2021, conforme o Painel Resolveu da CGU, as ações efetuadas para o cumprimento da legislação vigente, as recomendações, os resultados alcançados, as sugestões e recomendações e as considerações finais.

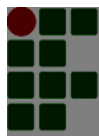
3. FUNCIONAMENTO

3.1 Acesso e Estrutura Física

A Ouvidoria está instalada no Prédio da Reitoria, no segundo andar, com acessibilidade às suas dependências e com horário de funcionamento das 9h às 12h e das 13h às 18h.

Os atendimentos são efetuados da seguinte forma:

- a) Via internet, por intermédio das seguintes opções:
- Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR (Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal), pelo endereço: <https://falabr.cgu.gov.br/>. Por meio deste, o usuário preenche os dados de cadastro e registra seu pedido de



informação;

- Site da ouvidoria, pelo endereço <https://www.ifsc.edu.br/ouvidoria>.

OBS: No setor de Ouvidoria é disponibilizado um computador, com acesso a Internet, para o cidadão efetuar o seu registro e/ou manifestação.

b) Via telefone da Ouvidoria, pelo número (48) 3877 9082 (podem ocorrer alterações de localização de sala e de número de telefone em função da realocação da unidade de Ouvidoria na transição de gestão). Por este meio, o cidadão pode esclarecer dúvidas quanto às manifestações e receber a orientação para registrá-las no sistema Fala.BR, ou pode agendar um momento com a ouvidora para falar pessoalmente sobre o caso, neste momento via web.

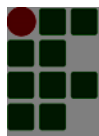
c) Via e-mail da Ouvidoria: ouvidoria@ifsc.edu.br. Por este meio, o cidadão pode esclarecer dúvidas, receber orientações ou, ainda, agendar um momento para conversar pessoalmente com a ouvidora, neste momento via web.

A legislação estabelece o prazo máximo de resposta de 30 (trinta) dias corridos, prorrogáveis uma vez. O prazo interno no IFSC é de 10 (dez) dias corridos, conforme Resolução 58/2018 do CONSUP/IFSC, pois desta forma é possível, se necessário, o envio a outro setor ou solicitação de complemento de resposta.

3.2 Equipe

A Ouvidoria conta apenas com uma servidora e uma substituta, que foi nomeada em , para atender à comunidade, a Reitoria, os 22 câmpus do IFSC e o Centro de Referência em Formação e Educação a Distância (CERFEAD). Além da função de ouvidora, conforme visto acima, a mesma servidora desempenha a função de Gestora do Serviço de Informação ao cidadão e de Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à informação.

Para que se tenha melhor compreensão do que é atribuído às demais funções, cabe o esclarecimento das responsabilidades conforme suas



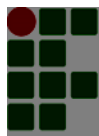
particularidades.

a) Responsabilidades do Gestor do Serviço de Informação ao Cidadão–SIC:

- recebimento dos pedidos de informação;
- tratamento do pedido de informação encaminhado pelo cidadão;
- elaboração de documento de solicitação aos setores;
- controle de prazos, solicitação de manifestações em atraso;
- análise da resposta, se atende as expectativas do cidadão, se está clara, objetiva e se não contém nenhuma informação pessoal e/ou pessoal sensível;
- assessoramento para o gestor ou respondente quanto ao conteúdo da resposta;
- encaminhamento da resposta ao cidadão;
- alimentação do sistema Fala.BR e demais planilhas de controle paralelas;
- mediação e/ou conciliação, quando necessário, entre o cidadão e o IFSC, gerando relatórios com diversos dados que nortearão as tomadas de decisão da gestão, objetivando o melhor atendimento à comunidade.

b) Responsabilidades da Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação (instituída pelo art. 40 da Lei de Acesso à Informação – LAI):

- assegurar o cumprimento eficiente e adequado das normas de acesso à informação;
- avaliar e monitorar a implementação da LAI e apresentar o relatório anual sobre o seu cumprimento, encaminhando-o à CGU, dentro do prazo estipulado por este órgão;
- atender às adequações solicitadas, após análise do relatório pela CGU;



- recomendar as medidas indispensáveis à implementação e ao aperfeiçoamento das normas e procedimentos necessários para o cumprimento da LAI;
- orientar as unidades no que se refere ao cumprimento do disposto na LAI e seus regulamentos;
- manifestar-se sobre a reclamação apresentada em caso de omissão de resposta ao solicitante;
- assegurar e monitorar o cumprimento do Plano de Dados Abertos – PDA e a Transparência Ativa, o que demanda fazer um levantamento de toda a base de dados da instituição.

A partir da disponibilização dos conjuntos de dados, a Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação deverá garantir a sua atualização constante, cobrando os setores quanto ao envio das informações dentro do prazo.

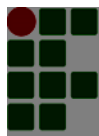
Conforme a matriz de risco elaborada em 2020, referente à Ouvidoria do IFSC, foram identificados os riscos mais críticos que podem afetar diretamente a Ouvidoria quanto:

- a) **a possível perda de prazo pelo motivo do não envio da resposta dos setores;** e
- b) a falta de servidor para desempenhar os trabalhos específicos do SIC, devido ao conflito de interesses.

O fato de apenas uma servidora desempenhar três funções caracteriza acúmulo de função e conflito de interesses, pois ao mesmo tempo em que a servidora atua na implantação e operacionalização do SIC, ela mesma fiscaliza o seu trabalho na condição de autoridade de monitoramento.

Diante disso, pode-se afirmar que esta situação gera um alto risco de falhas, erros de interpretação, além do fato de que esses erros podem não ser apontados e corrigidos e com isso não serem oportunizadas novas práticas de melhoria no serviço, justamente por falta de outro olhar e/ou outra percepção acerca dos trabalhos desenvolvidos.

Conforme orientação recebida da CGU em reunião do curso de



Capacitação de Gestores, efetuado em 08/12/2020 e, também, conforme o art. 40 da LAI (BRASIL, 2011), está claro que a Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação deve estar ligada diretamente à autoridade máxima da gestão e que “monitora” a implantação da LAI, ou seja, as ações que envolvem o SIC.

Criada pelo art. 40 da Lei nº 12.527/2011 (BRASIL, 2011), a Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação é responsável por verificar o cumprimento da LAI no IFSC. Neste sentido, suas atribuições são as seguintes:

I - assegurar o cumprimento das normas relativas ao acesso à informação, de forma eficiente e adequada aos objetivos desta Lei;

II - monitorar a implementação do disposto nesta Lei e apresentar relatórios periódicos sobre o seu cumprimento;

III - recomendar as medidas indispensáveis à implementação e ao aperfeiçoamento das normas e procedimentos necessários ao correto cumprimento do disposto nesta Lei; e

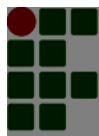
IV - orientar as respectivas unidades no que se refere ao cumprimento do disposto nesta Lei e seus regulamentos (BRASIL, 2011, art. 40, incisos I-IV).

Com a ciência destas responsabilidades, o fato de ser a única servidora para desenvolver as três funções, cumulada com a secretaria da Comissão de Ética (2020), a ouvidora cientificou a gestão *pro tempore*, que imediatamente substituiu a Ouvidora, na secretária da Comissão de Ética do IFSC, contudo, encontrou dificuldades com relação a recursos humanos que se dispusessem a assumir funções junto à Ouvidoria ou SIC, naquela ocasião, o que não foi sanado até a presente data.

4. PROTEÇÃO DA IDENTIDADE DOS DENUNCIANTES

Apesar de fazer parte da legislação vigente, entende-se que se faz necessário falar sobre o assunto, devido a mudanças dentro da plataforma Fala.BR e a vigência da Lei Geral de Proteção de Dados, Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (BRASIL, 2018b).

Desde 31 de agosto de 2020 o Sistema Eletrônico do Serviço de



Informações ao Cidadão – e-SIC e o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal – e-OUV se integraram e passaram a formar a plataforma Fala.BR, o que proporciona ao cidadão maior comodidade, pois possibilita fazer pedido de informação e manifestações de ouvidoria em um único lugar, facilitando a participação social. Apesar da mudança no sistema, salienta-se que não houve nenhuma mudança nas regras e nos prazos.

Ressalta-se que a Ouvidoria busca trabalhar de forma segura no que se refere à proteção de identidade do cidadão, reescrevendo a demanda, quando necessário, e/ou tarjando os dados a fim de não expor o cidadão, pois muitas vezes, embora não coloque o seu nome, ainda é possível a identificação, devido a narrativa trazida pelo próprio cidadão.

Conforme a legislação, os dados de identificação do cidadão só podem ser revelados e encaminhados com a expressa autorização do cidadão no caso de necessidade de envio para outra Ouvidoria. Também há previsão legal quando há pedido judicial e/ou quando é imprescindível para apuração da demanda pelos órgãos apuratórios.

5. DADOS EXTRAÍDOS DO PAINEL RESOLVEU?

Os dados apresentados são do ano de 2021, e foram extraídos do Painel Resolveu?, 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 FalaBr, atualizado em tempo real. Acesse! <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

Figura 01 – Painel Resolveu? – quantitativo de manifestações registradas no IFSC de 2018 à 2022



Fonte: <http://painéis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, em 09/03/2022.

O Painel Resolveu? é uma ferramenta que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria (denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios e pedidos de simplificação) que a Administração Pública recebe diariamente pela Plataforma Fala.BR. A aplicação permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa.

Criado pelo Ministério da Transparência e Controladoria (CGU), o painel visa dar transparência e fornecer dados que auxiliem gestores e cidadãos no exercício do controle por meio da participação social.

Na Tabela 01, é possível verificar a evolução do quantitativo de manifestações a partir do ano de 2018, ano em que a Ouvidoria do IFSC passa a utilizar a plataforma Fala.BR, antigo e-Ouv, com o respectivo tempo médio das respostas enviadas para o cidadão, 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).

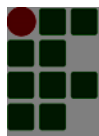


Tabela 01 – Quantitativo da demanda de Ouvidoria do IFSC, tempo de resposta, arquivamento e percentual de envio de respostas dentro e fora do prazo

| Ano | Manifestações tratadas | Tempo de resposta (Dias) | Manifestações Arquivadas | Atendimento Dentro do prazo | Atendimento Fora do prazo |
|------|------------------------|--------------------------|--------------------------|-----------------------------|---------------------------|
| 2018 | 200 | 6,96 | 0 | 98% | 2% |
| 2019 | 605 | 10,62 | 33 | 100% | 0% |
| 2020 | 451 | 17,30 | 40 | 100% | 0% |
| 2021 | 366 | 19,17 | 33 | 100% | 0% |

Fonte: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, em 09/03/2022.

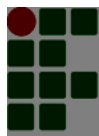
Analisando a Tabela 01, é possível verificar que as manifestações de Ouvidoria tiveram um crescimento expressivo em 2019 com um aumento de 202% em relação ao ano de 2018, acreditamos que com o isolamento social provocado pela pandemia de COVID-19, nos anos de 2020 e 2021, o registro de manifestações diminuiu. Com a retomada das atividades presenciais nos próximos meses a tendência é que o número de manifestações aumente, de forma proporcional à divulgação do papel a Ouvidoria no IFSC.

Outro aspecto a ser ponderado como consequência da diminuição da demanda, se deve ao fato da realização de tratamento das manifestações, com a identificação de demandas recorrentes tais como: solicitações de serviços, reclamações e denúncias, por onde podemos identificar fragilidades/riscos e buscamos corrigi-las.

Os temas de manifestações recorrentes foram apontadas em Relatórios e Recomendações de Ouvidoria e de Autoridade de Monitoramentos da (LAI), que tiveram impacto decisivo no aprimoramento da política de transparência ativa no IFSC, repercutindo inclusive na revisão da Carta de Serviços do IFSC, na reestruturação da página da Ouvidoria do IFSC e acesso à informação (portal do IFSC).

Quanto ao prazo de resposta, nota-se que houve um aumento do tempo médio de resposta ao usuário, isso se deve à adoção de técnica de tratamento de manifestações.

O tratamento das manifestações de ouvidoria compreende todos os



procedimentos entre o recebimento da manifestação e o oferecimento da resposta conclusiva ao usuário de serviços públicos.

Além disso, o tratamento também abrange procedimentos adicionais, como a pseudonimização da denúncia (para proteção da identidade do denunciante), procedimentos de solução pacífica de conflitos, acompanhamento de encaminhamentos, pedidos de complementações, reabertura de manifestação e publicação de novas informações relevantes.

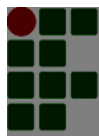
Figura 02 – Metodologia de tratamento de manifestações de Ouvidoria



Fonte: <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/sistema-de-ouvidoria-do-poder-executivo-federal-sisouv/normas-procedimentais/tratamento-de-manifestacoes-de-ouvidoria> - em 09/03/2022.

Em que pese o Art. 16 da Lei nº 13.460/2017, prever 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 a resposta da Ouvidoria ao cidadão**, o que difere do prazo concedido as áreas demandas para prestarem informações e esclarecimentos à Ouvidoria sobre a demanda, que no IFSC é regulamentado pela Resolução n. 58/2018 do CONSUP, que fixa prazo de dez dias.

A Portaria CGU n. 581/2021 dispõem sobre o tratamento das manifestações de Ouvidoria em seção II, que transcrevemos:



Art. 12. O tratamento de manifestações de ouvidoria feito pelas unidades do SisOuv compreende:

I - recebimento da manifestação;

II - registro da manifestação na Plataforma Fala.BR ou em sistema e ela integrado;

III - triagem;

IV - encaminhamento de manifestações para outro órgão ou entidade, quando couber; (alterado pela Portaria CGU nº 3.126/2021)

V - análise prévia da manifestação; (alterado pela Portaria CGU nº 3.126/2021)

VI - solicitação de complementação de informações aos manifestantes, quando couber;

VII - trâmite à unidade ou unidades responsáveis pelo assunto ou serviço objeto de manifestação; e

VIII - consolidação, elaboração e publicação da resposta conclusiva oferecida pela unidade demandada.

§ 1º Quando couber, consideram-se etapas específicas de tratamento da manifestação de ouvidoria:

I - pseudonimização da denúncia, nos termos do Decreto nº 10.153, de 2019;

II - adoção de procedimentos de solução pacífica de conflitos; e

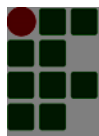
III - acompanhamento de encaminhamentos decorrentes da resposta conclusiva publicada, reabertura de manifestação e publicação de novas informações relevantes.

§ 2º As unidades deverão cumprir todos os procedimentos de tratamento previstos nos incisos I a VIII do caput no prazo de trinta dias a contar do recebimento da manifestação, prorrogável por igual período, mediante justificativa expressa.

(...)

Subseção I

Dos procedimentos gerais para tratamento



Art. 13. As manifestações deverão ser apresentadas preferencialmente em meio eletrônico por meio da Plataforma Fala.BR ou por sistema a esta integrado, observando-se que:

I - as manifestações recebidas em outros meios divulgados pela unidade de ouvidoria serão digitalizadas e inseridas imediatamente na plataforma a que se refere o caput; e (alterado pela Portaria CGU nº 3.126/2021)

II - as manifestações colhidas verbalmente serão reduzidas a termo e inseridas no sistema a que se refere o caput.

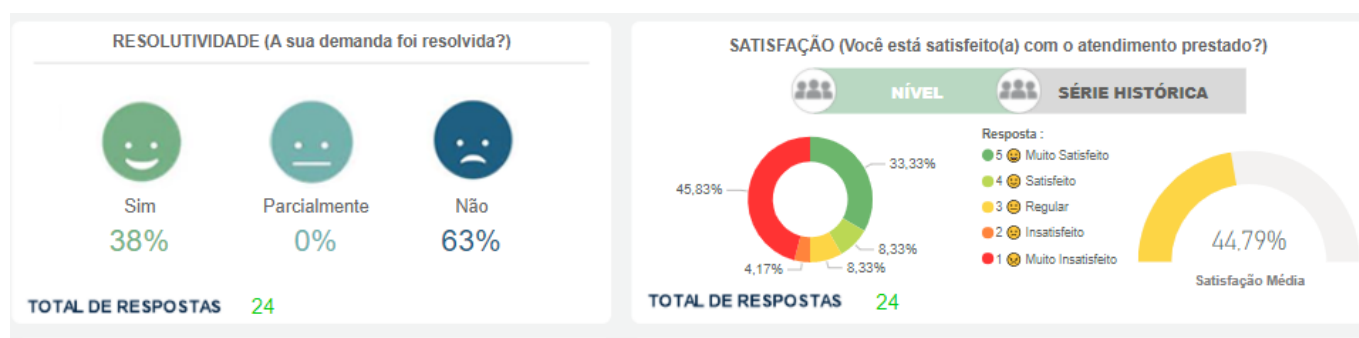
§ 1º Na transcrição de manifestações a que se refere o inciso II do caput, as unidades do SisOuv observarão as seguintes diretrizes:

I - registro completo, fidedigno e integral da manifestação; e

II - desmembramento adequado da demanda, efetuando registros distintos para manifestações com tipologias, assuntos ou órgãos e entidades destinatários distintos. (grifos nossos).

O melhor desempenho em celeridade foi registrado em 2018, com o tempo médio de resposta de 6,96 dias, contudo a resolutividade da demanda e a satisfação do usuário restou prejudicada, conforme visualizamos na figura abaixo.

Figura 03 – Painel da resolutividade da demanda e satisfação do usuário do IFSC - 2018



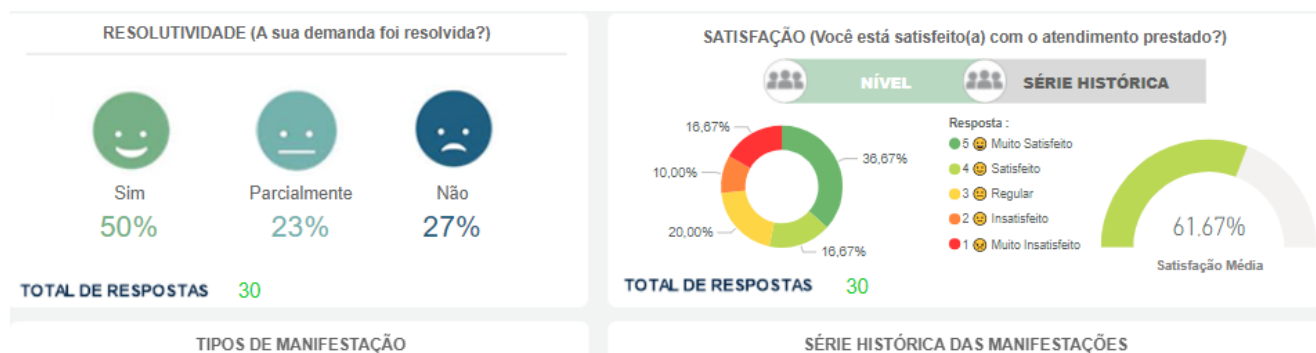
Fonte: Painel Resolveu? – CGU – ano de referência 2018.

Constata-se que no ano de 2018, 63% dos 25 usuários respondentes, consideraram que sua demanda não foi resolvida e 45% dos usuários respondentes, manifestaram-se muito insatisfeitos com a resposta recebida pelo Ouvidoria do IFSC.

Em contrapartida no ano de 2021, em que a ouvidoria levou um tempo

médio de resposta de 19,17 dias, obteve a melhor avaliação sobre a resolução da demanda e satisfação do usuário. Dos 30 (trinta) usuários respondentes da pesquisa, 50% informaram que sua demanda foi resolvida, 36,67% se deram por muito satisfeitos e 16,67% declararam-se satisfeitos com a resposta prestada pela Ouvidoria, alcançamos uma satisfação média de 61/67% de nossos usuários.

Figura 04 – Painel da resolutividade da demanda e satisfação do usuário do IFSC - 2021



Fonte: : <http://painéis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm> – CGU – ano de referência 2021.

Compreendemos portanto, que a celeridade no atendimento não corresponde à qualidade do atendimento prestado ao usuário do serviço público, por este motivo no período de 2020 à 2021 a Ouvidoria investiu em capacitação e dedicou tempo e zelo no acolhimento das demandas dos cidadãos e elaboração de documentos que possam promover a aperfeiçoamento da prestação de nossos serviços. O usuário merece ser reconhecido como sujeito de direitos e ser tratado com nosso total respeito; o exercício de empatia e da preservação dos direitos do cidadão deve estar presente em todos os atos da Ouvidoria.

Ainda com relação a satisfação do usuário e a resolução da demanda apresentamos o gráfico de satisfação do usuário durante os meses do ano de 2021, para melhor ilustrar essa compreensão.

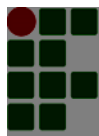


Gráfico 01 – Grau de satisfação com a ouvidoria (série histórica) – IFSC – 2021



Fonte: : <http://painéis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm> – CGU – ano de referência 2021.

Apesar de ser uma amostragem pequena, percebe-se que no decorrer do ano de 2021 o maior índice de satisfação atingido pela Ouvidoria do IFSC foram nos meses de janeiro 83,33%, fevereiro e março com 100% de satisfação e na sequência alcançamos 75% de satisfação nos meses de agosto, setembro e outubro. Evidencia-se que esta avaliação está ligada ao contentamento do cidadão com a resposta recebida e, por vezes, não foi possível o atendimento da demanda devido às leis vigentes quanto ao retorno de aula presencial.

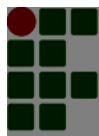
Outra situação é a reclamação de um atendimento, por mais que seja elaborado uma recomendação de Ouvidora e/ou realizada uma reunião com os gestores e/ou setor, que haja o comprometimento de alterações no sentido de melhoria de fluxo e entrega do serviço, por vezes o cidadão não fica satisfeito pois o que ele esperava era alguma punição.

Vale frisar que todos os usuários que procuram a Ouvidoria recebem uma resposta da unidade para a qual foi encaminhada a manifestação ou da própria Ouvidoria.

A Tabela 1 também reporta a variável quanto aos atendimentos dentro e fora do prazo determinados pela legislação, onde é possível observar que exceto no ano de 2018, todos os demais anos (2019, 2020 e 2021) atingimos e mantivemos o percentual de 100% (cem por cento) das demandas atendidas dentro do prazo.

Entre 2020 e 2021 a maioria das manifestações foram respondidas dentro do prazo interno de 10 dias, contudo observamos uma certa incompreensão sobre a fixação dos prazos internos e sua contagem, bem como, o registro de contestações de prazos fixados pela Ouvidoria e um aumento na formalização dos pedidos de prorrogação, a partir de agosto de 2021 até a data de emissão deste relatório.

A falta de retorno das áreas demandas no prazo determinado pela Resolução



CONSUP/IFSC n. 58/2018, foi apontada na Recomendação de Ouvidoria n. 003/2021, em anexo, disponível na página da Ouvidoria do IFSC <https://www.ifsc.edu.br/recomendacoes-ouvidoria>

Todavia entendemos que existem demandas que necessitam de prazos maiores, devido às particularidades para o atendimento, os quais por vezes, demandam de reuniões e mudanças de fluxos para aprimorar o atendimento e a entrega do serviço ao cidadão, o objetivo é apresentar uma resposta adequada ao cidadão que corresponda as nossas possibilidades institucionais e atenda as expectativas dos usuários, por este motivo orientamos sempre as áreas demandadas elaborarem respostas técnicas, com linguagem de fácil compreensão “cidadã”, mantendo a imparcialidade e a isonomia no tratamento com usuários e apresentando possíveis soluções e encaminhamento que foram ou serão adotados.

Conforme consta no Painel Resolveu?, as manifestações de entrada na Plataforma FalaBR, antes das reclassificações, ficaram distribuídas da seguinte maneira:

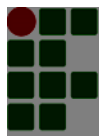
Tabela 02 – Tipos de manifestações registradas na Plataforma FalaBR, para a Ouvidoria do IFSC no ano de 2021

| TIPOS DE MANIFESTAÇÃO | | |
|---|-------------|-------------|
|  | RECLAMAÇÃO | 96 (28,8%) |
|  | SOLICITAÇÃO | 106 (31,8%) |
|  | DENÚNCIA | 18 (5,4%) |
|  | SUGESTÃO | 4 (1,2%) |
|  | ELOGIO | 1 (0,3%) |
|  | SIMPLIFIQUE | 0 (0,0%) |
|  | COMUNICAÇÃO | 108 (32,4%) |

*Considera apenas as manifestações Respondidas e Em Tratamento.

Fonte: : <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm> – CGU – ano de referência 2021

Observa-se na Tabela 2, que o IFSC recebeu 108 (cento e oito) COMUNICAÇÕES, natureza de manifestação que permite a manifestação de forma ANÔNIMA, sem a identificação dos mesmos e, apesar de não haver necessidade de retornar a resposta para o cidadão, estas manifestações devem ser tratadas e enviadas ao setor responsável e, se necessário, para a Corregedoria e/ou Auditoria, ou Comissão de Ética, o que de fato ocorreu na sua totalidade.



A Ouvidoria reclassifica a comunicação em manifestação de irregularidade/denúncia, reclamação, solicitação de providências e solicitação de veracidade de informações, salientando que todas as manifestações, independente do seu teor/perfil, são analisadas, tratadas e/ou arquivadas, de acordo com cada situação.

Nenhuma comunicação ficou sem o encaminhamento ao setor competente, pois, desta forma, o gestor tem a ciência dos possíveis fatos que estão ocorrendo ou que podem vir a ocorrer dentro da sua abrangência de gestão, podendo averiguar se os relatos do cidadão são reais e desta forma, tomar providências, mitigar danos e/ou resolver de imediato a situação. Neste tipo de interação realizamos diversos contatos e reuniões via google meet com os gestores em parceria, em determinados casos, com a Comissão de Ética, Psicólogas do SIASS, Auditoria e Assessoria de Correição.

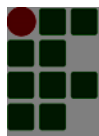
As SOLICITAÇÕES ocupam o segundo lugar no ranking de natureza de demandas recebidas pelo IFSC, no ano de 2021 recebemos 106 (cento e seis) solicitações (de orientações quanto ao ingresso, cursos, matrículas, emissão de certificados, transferências dentre outros), tais manifestações, que por vezes são confundidas com “pedido de informação” relacionado ao SIC. Neste caso a Ouvidoria orienta o cidadão quanto à diferença dos serviços e solicita que o cidadão abra um pedido de informação.

Na sequência a RECLAMAÇÃO é o terceiro tipo de manifestação mais incidente com 96 (noventa e seis) manifestações, seguida pela DENÚNCIA com 18 (dezoito) manifestações, seguida pela SUGESTÃO, com 4 (quatro) e um ELOGIO.

Cabe esclarecer que apesar da Tabela, 02, trazer 18 (dezoito) denúncias, este número sofreu uma alteração após as análises e a triagem das manifestações na Ouvidoria, pois as comunicações possuem em sua maioria elementos que carecem de apuração, assim como, algumas reclamações. Desta forma, a Assessoria de Correição, Auditoria e Comissão de Ética recebem as manifestações dessas natureza. Outro ponto que deve ser esclarecido é o fato das denúncias que são de competência do Ministério da Educação (MEC) e Controladoria Geral da União (CGU), não são contabilizadas para o IFSC no painel Resolveu?, elas são encaminhadas para “outro órgão”.

Em relação ao quantitativo das reclamações com 96 (noventa e seis) manifestações, geralmente são reclamações que vêm acompanhadas de solicitação de providências.

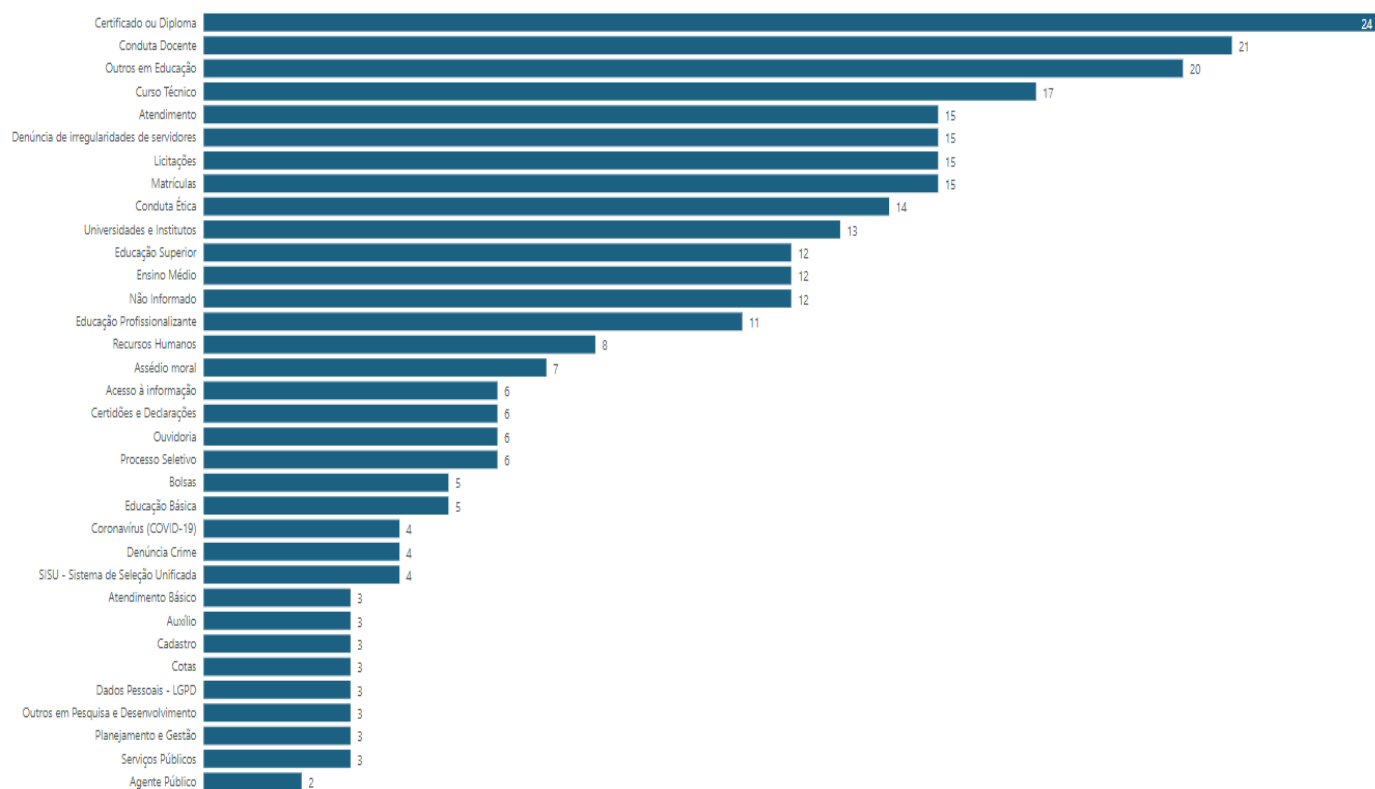
As manifestações abordaram assuntos relacionados à serviços como: emissão de certificados, matrículas, trabalho remoto, falta de atendimento presencial e por telefone, aulas remotas, denúncia de irregularidades de servidores, conduta ética, conduta docente, assédio moral, educação superior, coronavírus, licitações, pedidos referentes ao



aproveitamento de concurso público, como demonstra o Gráfico 2.

Gráfico 02 – Principais assuntos demandados na Ouvidoria do IFSC no ano de 2021

< Voltar ao relatório | LISTA DOS ASSUNTOS COM MAIOR NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RESPONDIDAS E EM TRAT...



Fonte : <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm> – CGU – ano de referência 2021.

Quanto a emissão de Certificados e a necessidade de manter um atendimento efetivo do usuário do serviço público, mesmo em condição de isolamento social, motivaram a publicação das Recomendações n.002/2020 e n. 001/2021 ambas da Ouvidoria, que seguem em anexo, e podem ser consultadas por meio do link <https://www.ifsc.edu.br/recomendacoes-ouvidoria>.

No ano de 2021 não houve nenhum pedido de simplificação de serviço o SIMPLIFIQUE!

Os demais temas, não menos importantes, foram bem distribuídos.

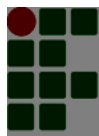
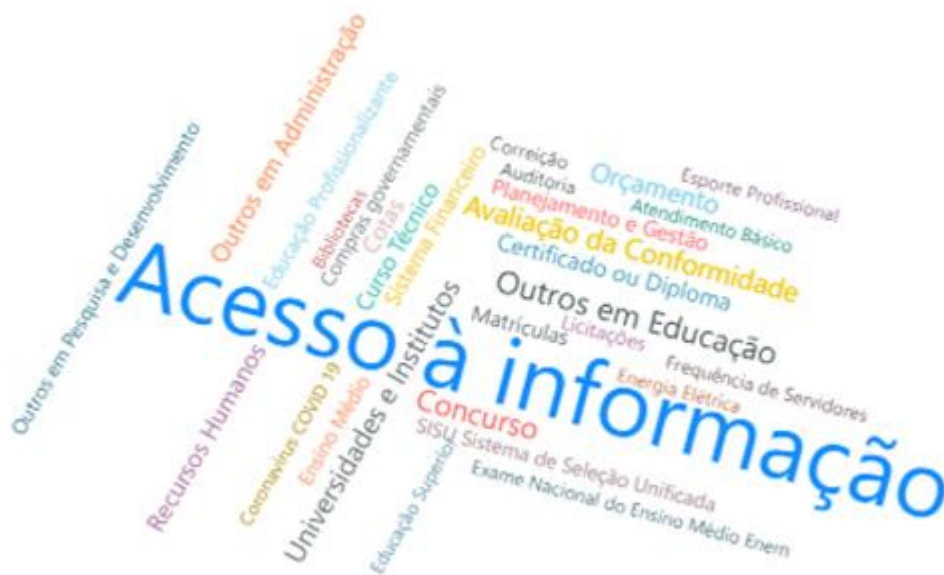


Figura 05 – Demais temas abordados em 2021

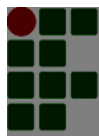


Fonte: Painel de Acesso à Informação – período referente à 2021

As demandas são encaminhadas aos gestores, sejam dos Câmpus ou da Reitoria, e estes quando não respondem no prazo, influenciam nos índices de resolução, no resultado final do atendimento enquanto IFSC, podendo causar o descrédito do Instituto como um todo, pois aumentam o tempo médio final de atendimento ao cidadão. Situação que passa a falsa impressão de que a Instituição ignora os problemas apresentados ou que não tem interesse em melhorar sua imagem frente à comunidade usuária e destinatária dos serviços prestados e, conseqüentemente, não prioriza a transparência pública e a qualidade da entrega do serviço.

Quanto às denúncias, reclamações e comunicações em 2021, que careciam de apuração, foram encaminhadas à Assessoria de Correição 29 (vinte e nove) manifestações de possíveis irregularidades, para Comissão de Ética do IFSC foram encaminhadas 17 (dezessete) manifestações que versavam sobre conduta ética e 8 (oito) manifestações à Auditoria interna do IFSC, conforme pesquisa na plataforma Fala.BR com relação aos encaminhamentos dados à denúncias, comunicações e reclamações registradas em 2021.

Devemos registrar que com o isolamento social, no período pandêmico (2020/2021), as interações de modo virtual se tornaram parte da rotina de trabalho



no IFSC, atividades remotas, aulas síncronas, reuniões virtuais, inclusive transmitidas para o público externo via youtube, lives, meets, grupos de whatsapp, dentre outras ferramentas utilizadas para viabilizar nosso trabalho institucional.

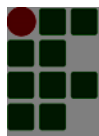
Neste período não foi incomum a Ouvidoria receber reclamações, denúncias e comunicações, versando sobre xingamentos, exposição de pessoas de forma a denegrir a sua imagem, humilhações públicas, ameaças, registros em imagens e/ou vídeos de gestos ameaçadores ou de desprezo, informações deturpadas (fake news), registro de piadas de duplo sentido, com intuito de ridicularizar e desmerecer o outro. Todas estas manifestações eram registradas em redes sociais e outros canais de interações, sejam eles oficiais da Instituição e não oficiais, mas relacionadas com IFSC, fato este que dá conta do fenômeno denominado linchamento virtual e cyberlulling.

A rotina de trabalho vivenciada pela comunidade do IFSC em plataformas digitais, nestes dois últimos anos, revelou a queda do “filtro moral”, que talvez a interação presencial impunha e deu espaço a face da pseudo “impunidade”, protegida pela “liberdade de expressão” exercida livremente no palco das telas dos smartphones e computadores, por meio das tecnologias digitais e plataformas de mídias sociais, revelando práticas de violência e assédio digital coletivo e individual.

Sobre este tema me permitam trazer as contribuições do Prof. Wilson Gomes, doutor em Filosofia, professor titular da Faculdade de Comunicação da UFBA e autor de *A democracia no mundo digital: história, problemas e temas* (2018).

Segundo Gomes (2018), o linchamento digital é a prática de punição coletiva e, eventualmente, coordenada, que envolve tecnologias digitais e plataformas de mídias sociais. São em geral práticas de motivação normativa (quer dizer, motivadas política ou moralmente) com o objetivo de punir alguém, dentro de sua compreensão subjetiva de justiça.

O gênero de práticas desse tipo de violência, segundo Gomes (2018) tem vários nomes e variados níveis de impacto sobre a vida dos punidos: desde a atribuição pública de culpa (blaming), passando pelos ataques mais duros de desmascaramento (debunking), pelo envergonhamento público (public shaming), o cancelamento e o linchamento digital, que consiste em destruir da forma mais



completa possível a reputação de alguém, inclusive com consequências sobre a sua vida não digital. Isso sem excluir o desejo e a ameaça de morte, a exposição da vida privada e de documentos (doxxing) da vítima e de sua família.

Além disso, devemos atentar para manifestações em redes sociais que servem de vetores para organizar pessoas e mobilizar o ódio que será descarregado fisicamente sobre uma vítima ou coletivo em uma instituição, como no caso de chacinas que ocorreram em escolas e creches. Conhecemos casos de chacinas planejadas e praticadas deste modo em toda parte do mundo, e casos semelhantes foram detectados pela Ouvidoria, motivando a emissão da Recomendação n. 002/2021 da Ouvidoria, que segue em anexo, e pode ser consultada por meio do link

<https://www.ifsc.edu.br/documents/23575/0/Recomenda%C3%A7%C3%A3o-02-2021-manifesta%C3%A7%C3%B5es+de+viol%C3%Aancia.pdf/514de0d2-2f04-48dd-99f0-1b9659b0bf86>

Ainda segundo Gomes (2018), lincha-se muito por motivações morais identitárias, por valores do grupo. O fato é que, nem sempre há justiça nisso, frequentemente há injustiça.

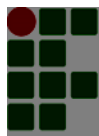
Gomes (2018), nos traz teses sobre linchamentos digitais que servem para a reflexão de nossa comunidade:

a) O linchamento digital (cancelamento, assédio coletivo) é um peculiar processo em que só duas coisas são necessárias: a acusação e a punição. Acusações não precisam ser verdadeiras, apenas verossímeis. O acusador, o juiz e o carrasco são a mesma pessoa ou coletivo.

b) Em um processo de linchamento, uma vez que se acuse alguém de X (racista, pedófilo, misógino, homofóbico, cristofóbico etc.), não importa mais se alguém é ou não X. O pressuposto kafkiano do processo do linchamento é que todo X negará veemente ser X e que isso só prova que ele é realmente X, portanto, culpado.

c) Para o linchador não há violência, brutalidade e desumanidade no seu ato; há desumanidade, brutalidade e violência na opressão que sofre a minoria Y que o linchador acredita estar protegendo. Só o opressor é violento, o vingador não.

d) Todo linchador faz parte de uma “comunidade moral”, a turba que



convoca ou a que se integra nas expedições punitivas. O linchamento não é atividade solitária, o linchador sozinho é covarde, mas vira um monstro de coragem e infâmia nas matilhas digitais.

e) O linchador sente-se sempre protegendo o coletivo dos seus inimigos jurados, não importa se machismo, pedofilia, misoginia, promiscuidade, homofobia, racismo, ideologia de gênero, colonialismo, doutrinação ideológica. O linchador, de direita ou de esquerda, conservador ou progressista, é sempre do bem.

f) Educação e informação política não tornam ninguém menos propenso a linchar. Já o nível de envolvimento com uma causa (ativismo) ou com uma celebridade (fanbase) indicam maior propensão ao linchamento e ao vigilantismo punitivo. O linchamento se alimenta de amor.

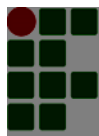
Neste período pandêmico (2020/2021) foi observado também que o usuário interno e externo que procurou à Ouvidoria do IFSC, trouxe nos seus relatos uma carga emocional maior que o normal e, neste sentido, houve um trabalho diferenciado da Ouvidoria no sentido de acolher, escutar e buscar entender o fato e os fatores que envolveram cada cidadão e cada respondente.

No ano de 2021 não houve nenhum atendimento presencial. O principal fator foi a pandemia, mas a procura por atendimentos presencialmente é extremamente baixa e altamente compreensível, devido aos demais meios disponíveis, tais como a Plataforma FalaBR, e-mail, telefone, whatsapp e google meet, os quais são notadamente mais cômodos aos cidadãos, tornando dispensável o deslocamento até a sede da Ouvidoria.

Outra circunstância que justifica a apresentação das manifestações por meio eletrônico e telefônico é a possibilidade de preservar a identidade dos demandantes, que receiam eventuais represálias.

Em se tratando de atendimento telefônico, neste período foram registradas em média duas ligações por dia, para atendimento de usuários internos, além dos atendimentos via whatsapp que se tornaram habituais para público interno e externo. Em todos os atendimentos a Ouvidoria se colocou à disposição para registrá-los, porém na sua totalidade, o cidadão acabou optando por ele mesmo registrar a manifestação, com maior detalhamento, inclusive incluindo anexos em alguns casos.

Houve 15 (quinze) atendimentos via web, através da ferramenta google

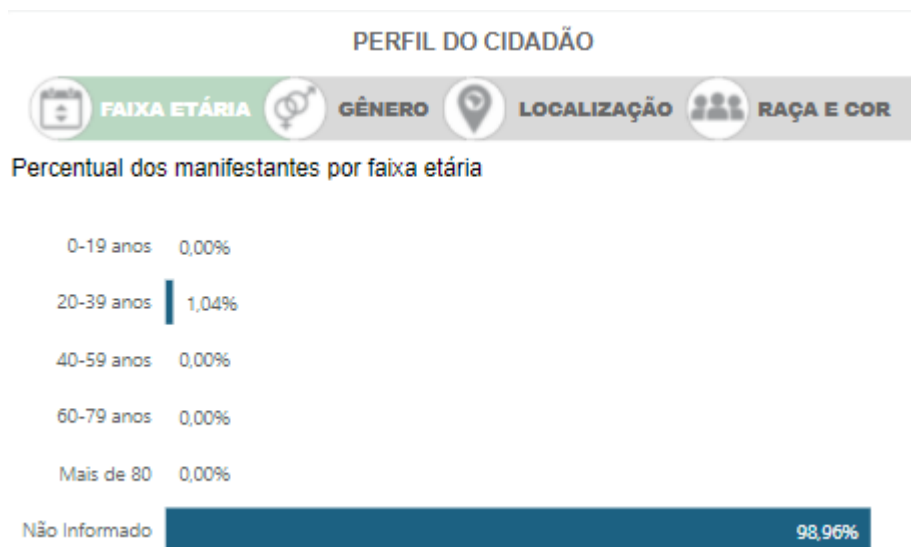


meet, e os usuários foram orientados a registrarem a manifestação na Plataforma Fala BR.

Em alguns casos partiu da Ouvidoria o contato com o cidadão, através de e-mail, WhatsApp e via web com a ferramenta Meet do Google, quando foi identificado a necessidade de complementação de informações, orientações ou apenas para entender a demanda. Também foram estabelecidas conexões com os colegas servidores do IFSC, para falar sobre assuntos e demandas da Ouvidoria, gerenciar conflitos internos e estabelecer redes de apoio.

Quanto ao perfil do cidadão, no quesito faixa etária, das 366 (trezentos e sessenta e seis) manifestações, apenas 1,04% do manifestantes responderam o questionamento no momento da manifestação, observa-se que o público respondente se enquadra na faixa etária de 20 a 39 anos, a faixa etária não foi informada representa 98,96%.

Gráfico 03 – Quantidade de solicitantes por faixa etária



Fonte : <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm> – CGU – ano de referência 2021.

Quanto à localização dos cidadãos, identifica-se que o Estado que mais se destaca é Santa Catarina, seguido por São Paulo, Minas Gerais e Rio Grande do Sul.

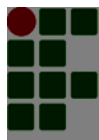
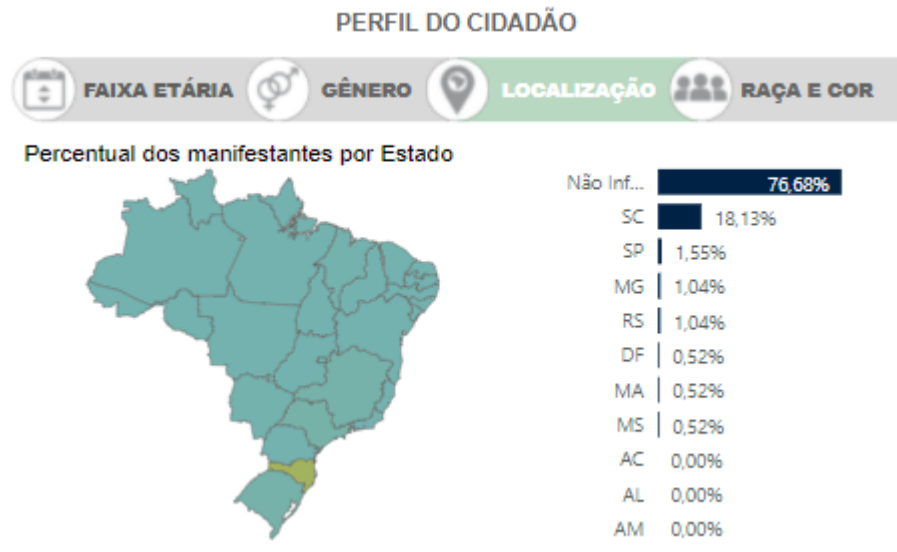


Gráfico 04 – Perfil dos manifestantes por estado Ouvidoria do IFSC -2021



Fonte : <http://painéis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm> – CGU – ano de referência 2021.

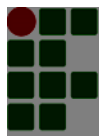
Em se tratando do perfil do cidadão, quanto ao gênero observa-se que 15% dos manifestantes respondentes se declararam do sexo masculino e 10,09 % dos manifestantes respondentes se declaram do sexo feminino, o que nos leva a entender que recebemos mais demandas de pessoas no sexo masculino.

Gráfico 05 – Perfil do cidadão por gênero - Ouvidoria do IFSC -2021



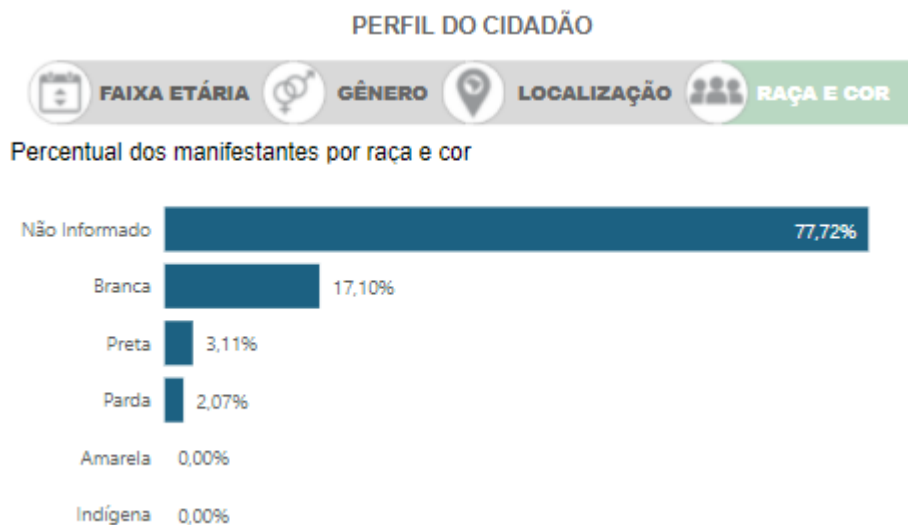
Fonte : <http://painéis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm> – CGU – ano de referência 2021.

No que se refere ao perfil do cidadão, em se tratando de raça e cor, observa-se que 77,72% não informaram raça ou cor, 17,10% são brancos, 3,11%



são pretos e 2,07% são pardos.

Gráfico 06 – Perfil do cidadão por raça e cor - Ouvidoria do IFSC - 2021

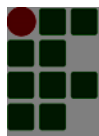


Fonte : <http://painéis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm> – CGU – ano de referência 2021.

6. AÇÕES EFETUADAS PARA O CUMPRIMENTO DA LEGISLAÇÃO VIGENTE

Os anos de 2020 e 2021 foram mundialmente atípicos devido à pandemia, houve a necessidade de adaptação à nova realidade em todas as áreas e rotinas diárias, inclusive no próprio modo de viver. Na Ouvidoria não foi diferente, no decorrer dos atendimentos, foram identificadas várias situações que validaram essa percepção, a começar pelas demandas recebidas, nas quais os relatos vieram com uma carga emocional ainda maior do que de costume, o cidadão enfatizou sentimentos de ansiedade, medo, insegurança no futuro, tristeza, raiva, falta de motivação, isolamento, indicando de forma geral insatisfação.

Neste momento os ouvidores também se reinventaram, buscando ainda mais conhecimento quanto ao entendimento relacionado a questões emocionais, mediação e resolução de conflitos, para ir além de prestar o serviço de atendimento normal, que já é baseado na empatia e atendimento de excelência ao cidadão, buscando efetuar uma acolhida ainda mais assertiva, um atendimento ainda mais humanizado, demonstrando ao cidadão o quanto a instituição se preocupa em ouvi-



lo, entendê-lo e atendê-lo visando o seu bem estar, buscando a mitigação e/ou resolução dos problemas.

Neste sentido, também destacam-se as demandas recebidas referentes a estudantes e pais de estudantes, trazendo relatos das dificuldades emocionais sentidas pelos estudantes quanto à dificuldade de adaptação neste novo contexto, no caso, a adaptação quanto às aulas remotas, sobrecarga de trabalhos, e a ansiedade para o retorno as atividades presenciais.

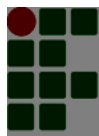
Houve registro de manifestações negacionistas, dentre outros aspectos de abordagem política/ideológica, inclusive ameaças à servidores, que motivaram a publicação da Recomendação n. 002/2021 da Ouvidoria, que segue em anexo, e pode ser consultada por meio do link <https://www.ifsc.edu.br/documents/23575/0/Recomenda%C3%A7%C3%A3o-02-2021-manifesta%C3%A7%C3%B5es+de+viol%C3%Aancia.pdf/514de0d2-2f04-48dd-99f0-1b9659b0bf86>

A mediação quanto aos respondentes exigiu ainda mais atenção e sensibilidade, pois, se por um lado o cidadão estava fragilizado, os servidores também passavam pelo mesmo processo, com uma gama de sentimentos tão grande quanto ou maior que o cidadão, pois estão na condição de prestadores de serviços.

No caso dos docentes, estes estavam passando por desafios nunca antes imaginados, com a necessidade de um retorno imediato diante das novas situações, novos aprendizados e conhecimentos em temas que antes não tinham a necessidade de amplo conhecimento, a exemplo das ferramentas de comunicação e a preparação das aulas remotas e tudo sendo exigido em tempo real, com uma cobrança de 100% de assertividade pelos usuários dos serviços, auto cobrança e, de certa forma, da própria instituição, apesar do entendimento das chefias de que o “novo” era para todos os servidores.

Na leitura da Ouvidoria, diante das demandas recebidas, percebeu-se claramente que algumas situações trazidas e apontadas pelo cidadão como “falha”, na verdade era o que poderia ser entregue naquele momento, pelo setor ou servidor indicado, pois quase que na totalidade dos casos, constatou-se que o servidor estava fazendo o seu melhor dentro da sua realidade e possibilidades, mas por outro lado, de fato a reclamação do cidadão também era legítima e havia um impasse.

Em momentos como estes foi que a Ouvidoria interagiu através da mediação, demonstrando aos envolvidos (cidadão e setor) que a situação havia sido



analisada e que estava-se buscando uma solução para o problema, pois ambos os lados estavam com dificuldades e tinham as suas razões.

Nem todos os casos tiveram 100% de resolutividade imediata, pois envolveram diversas ações que por vezes demandam tempo para adaptação, ferramentas e alterações na forma de entrega do serviço, mas todas as demandas foram analisadas e tratadas, buscando-se uma forma de mitigar ou resolver o problema no decorrer do ano.

Pode-se afirmar que os trabalhos de Ouvidoria neste sentido foram bem mais complexos, pois de fato nunca antes trabalhou-se a empatia de uma forma tão ampla.

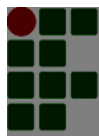
Assim como os demais setores, a Ouvidoria não conseguiu cumprir a totalidade do planejamento disponível na página da Ouvidoria <https://www.ifsc.edu.br/planejamento-ouvidoria>, porém foram desenvolvidas diversas ações para o cumprimento da legislação vigente, no que se refere às competências da Ouvidoria, as quais serão descritas abaixo.

7. RECOMENDAÇÕES EMITIDAS PELA OUVIDORIA

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

Sempre que alguma informação chega ao conhecimento da ouvidoria e é percebida como estratégica, a ouvidoria deve inclui-la em recomendações e encaminhá-los aos gestores. Dessa forma, a ouvidoria irá colaborar com a gestão, ao produzir e entregar in-formações 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 Re-comendação 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

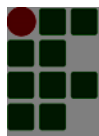


tema do assédio moral e sexual envolvendo nossos alunos. Em dezembro de 2020, o GT entregou à gestão *pro tempore* a minuta de um normativo que regulamenta um protocolo mínimo de atendimento e acompanhamentos das vítimas de assédio, envolvendo nossos alunos. A Orientação contribuiu para publicação da Portaria do(a) Reitor(a) n° 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 a n°. 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 n°. 001/2021, 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 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



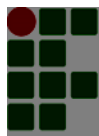
nº 002/2021. A Recomendação versa sobre a necessidade de conscientização e prevenção ao cyberbullying, bullying e demais manifestações violentas que possam colocar em risco a integridade física e mental dos membros da comunidade do IFSC, e sugere a adoção de ações preventivas que visam inibir as ações violentas.

A Recomendação de Ouvidoria n. 003/2021, versa sobre a necessidade dos setores observarem os prazos para atendimento de requisições, solicitações, recursos administrativos e atendimento ao cidadão.

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

8. 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.



A carta de serviços deve ser atualizada pela Ouvidoria pelo menos uma vez ao ano, assim como suas informações devem constar do Portal do Ministério da Economia Gov.BR.

Figura 06 – Finalidade da Carta de Serviços para do Conselho de Usuários

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.

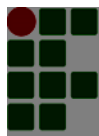
Conselho de Usuários de Serviços Públicos

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>

9. 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.

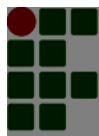
Em julho de 2021 concluímos a implantação do Conselho de usuários, que consiste na campanha de engajamento de conselheiros, que já é noticiado nesta postagem <https://www.ifsc.edu.br/post-intercambistas/2289783/o-que-%C3%A9-a-carta-de-servi%C3%A7os-ao-usu%C3%A1rio>

Contamos hoje com 107 Conselheiros voluntários da comunidade do IFSC, a primeira enquete foi publicada em agosto de 2021, enfrentamos dificuldades técnicas que foram reportadas para CGU via e-mail, com relação a funcionalidade de plataforma do Conselho de Usuários, a enquete lançada somente um conselheiro conseguiu responder e por este motivo restou frustrada a pesquisa, por problemas no sistema, que foram superados em 2022. A expectativa é que em 2022 esta ferramenta seja utilizada para consultas aos membros da comunidade do IFSC quanto a qualidade dos serviços oferecidos por nossa instituição, a partir de março de 2022.

Acesse o link <https://conselhodeusuarios.cgu.gov.br/home> e torne-se conselheiro do IFSC.

10. CÂMARA DE MEDIAÇÃO – DA RESOLUÇÃO PACÍFICA DE CONFLITOS

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.

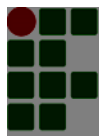
Cabe destacar também, que o Art. 47, da PORTARIA Nº 581, DE 9 DE MARÇO DE 2021 da CGU, refere que cabe às unidades do SisOuv disseminar boas práticas e métodos de resolução pacífica de conflitos entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, dentre eles a mediação e a conciliação, como previsto no 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.



11. MODELO DE MATURIDADE EM OUVIDORIA 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:

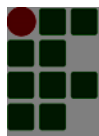
- 3.1 Busca ativa de informações
- 3.2 Conselho de Usuários
- 3.3 Articulação interinstitucional

A Ouvidoria do IFSC tem o prazo até maio de 2022 para inserir no e-Aud o seu plano de trabalho para 2022.

12. 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>



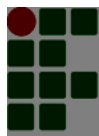
13. CAPACITAÇÕES

No que diz respeito à capacitação, a Ouvidoria participou dos seguintes cursos treinamentos disponíveis no final da página da Ouvidoria em certificados: <https://www.ifsc.edu.br/ouvidoria> e no currículo lattes da ouvidora Endereço para acessar este CV: <http://lattes.cnpq.br/2386682954886025>

- Certificado - Certificação em Ouvidoria 160h - [acesse](#)
- Certificado - Acesso a informação - [acesse](#)
- Certificado-Atuação Gerencial das Ouvidorias para Melhoria da Gestão Pública - [acesse](#)
- Certificado - Avaliação da qualidade serviço público - [acesse](#)
- Certificado - Avaliação de Serviços e Conselho de Usuários - [acesse](#)
- Certificado - Controle Social - [acesse](#)
- Certificado - Ética e Administração Pública - [acesse](#)
- Certificado - Gestão de Ouvidoria e Carta de Serviços - [acesse](#)
- Certificado - Gestão de projetos - [acesse](#)
- Certificado - Gestão e Apuração da Ética Pública - Avançado - [acesse](#)
- Certificado - Gestão e Apuração da Ética Pública - Básico - [acesse](#)
- Certificado - Gestão em Ouvidoria - [acesse](#)
- Certificado - LAIve - a live da LAI - [acesse](#)
- Certificado - Mediação de Conflitos - ABO - [acesse](#)
- Certificado - Mediação de Conflitos - CGU - [acesse](#)
- Certificado - Mediação de Conflitos - CEBRAMAR - [acesse](#)
- Certificado - Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias - [acesse](#)
- Certificado - Seminário Ouvidoria em Tempos de Pandemia - [acesse](#)
- Certificado - Tratamento de Denúncias em Ouvidoria - [acesse](#)
- Certificado - VII Encontro dos SICs - [acesse](#)

Dentre eles destacam-se:

- a) LIVE - Treinamento Fala.BR (Módulo Acesso à Informação) , promovido pela Ouvidoria-Geral da União.
- b) Descomplicando o Tratamento de Denúncias:
 - i. Módulo 1 – Harmonizando conceitos e entendimentos – 06/07/2020;
 - ii. Módulo 2 – Avanços na proteção do denunciante no Brasil - 08/07/2020; Módulo 3 – Tratando denúncias na prática - 13/07/2020;
 - iii. Módulo 4 – Abordagens específicas - 15/07/2020.
- c) Avaliação de Serviços e Conselho de Usuários de Serviços Públicos:



- i. Módulo 1 – Conselho do Usuário e avaliação dos serviços públicos - 24/08/2020;
 - ii. Módulo 2 – Preparando o terreno para avaliação dos serviços por meio de plataforma virtual do Conselho de Usuários - 26/08/2020;
 - iii. Módulo 3 – Da teoria à prática: Plataforma virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos - 031/07/2020;
 - iv. Módulo 4 – Consolidando dados e colocando a mão na massa - 02/9/2020.
- d) Atendimento em Ouvidoria dias 23/11/2020 e 25/11/2020.

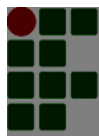
Cursos efetuados para função de Gestor da Lai e Autoridade de Monitoramento:

- a) LAIve - a live da LAI - Encontros virtuais realizados nos dias 1º, 3, 8 e 10 de Junho de 2020, promovido pela Ouvidoria-Geral da União, com carga horária de 12 horas;
- b) Acesso à Informação certificado pela Escola Nacional de Administração Pública - Enap, com carga horária de 20 horas;
- c) Controle Social certificado pela Escola Nacional de Administração Pública
- d) - Enap, com carga horária de 20 horas;
- e) Ética e Serviço Público certificado pela Escola Nacional de Administração Pública - Enap, com carga horária de 20 horas;
- f) Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias certificado pela Escola Nacional de Administração Pública - Enap, com carga horária de 20 horas.

Perfazendo um total de mais de 400h/aula de treinamento para atuar junto à Ouvidoria e SIC.

14. RESULTADOS ALCANÇADOS

Diante das ações efetuadas no anos de 2020 e 2021, observa-se que uma parte dos gestores do IFSC estão se familiarizando com a Ouvidoria e, com isso, entendendo quais as suas responsabilidades quanto à legislação vigente, desde o



recebimento das demandas, os prazos, a forma que a resposta deve ser apresentada e o que estas informações representam gerencialmente e estrategicamente para o Instituto.

Porém, percebe-se ainda, certa resistência de alguns gestores, que não enxergam a Ouvidoria como ferramenta de Gestão, e confundem sua atuação como sendo um órgão investigativo/punitivo e até mesmo persecutório.

Esse conceito dissimulado de forma equivocada, não permite enxergar que o fortalecimento da Ouvidoria e a manutenção de sua independência e isonomia impacta diretamente na melhoria da governança e na imagem do Instituto perante à comunidade e órgãos de controle através da transparência pública.

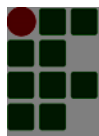
Infelizmente alguns ainda tem a visão antiga de que a Ouvidoria é um setor meramente operacional, que recebe uma demanda, envia para o setor destino e depois devolve ao cidadão a resposta, quando, na verdade, a **Ouvidoria é um setor estratégico**, pois abarca diversas competências e tem informações estratégicas para tomadas de decisões da alta gestão, como já mencionado anteriormente.

O trabalho de mediação de conflitos, quanto às demandas do cidadão e às respostas da instituição é um trabalho que vem sendo efetuado de forma contínua e demonstra a melhoria nos entendimentos dos setores respondentes, na qualidade das respostas encaminhadas e na satisfação do cidadão.

No que diz respeito à orientação dos gestores, verifica-se que o objetivo está sendo alcançado, pois conforme as demandas vão aparecendo as respostas são céleres, claras e objetivas, principalmente do Câmpus, nenhum cidadão fica sem uma resposta e sempre é tomado o cuidado necessário para o resguardo de todas as partes envolvidas. Desta forma é oportunizado segurança aos demandados.

Outra percepção é de que as recomendações efetuadas em setores específicos já trouxeram reflexos positivos, a exemplo da recomendação de emissão de certificados e diplomas, a recomendação sobre a criação de normativo para acolher e tratar os casos que envolvem assédio sexual e moral relacionados à discentes.

Em se tratando de atendimento da Ouvidoria do IFSC, pode-se verificar através do “Painel Resolveu?” que houve 100% de atendimento das demandas, o tempo de atendimento está bem acima da média nacional e as ações no setor



cumprem em torno de 70 a 80% do que a legislação vigente estabelece.

Cabe informar que o IFSC faz parte do planejamento estratégico da Rede Nacional de Ouvidorias.

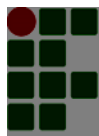
15. SUGESTÕES, RECOMENDAÇÕES E AÇÕES PREVISTAS PARA 2022

Diante dos resultados apresentados e com o objetivo de subsidiar as ações efetivas atribuídas a esta Ouvidoria, é importante apresentar as proposições a seguir, sem qualquer pretensão de determinar o que as unidades acadêmicas ou administrativas do IFSC devem fazer, mas com o objetivo de refletir sobre algumas alternativas para melhoria dos serviços prestados à comunidade:

- a) Fortalecer as relações da Ouvidoria com os gestores dos diversos setores do IFSC;
- b) Fortalecer a participação efetiva dos servidores que fazem parte da alta gestão nas reuniões e ações que são promovidas pela ouvidoria;
- c) Oportunizar capacitação para os servidores lotados na Ouvidoria, para que tenham melhores condições de monitorar e/ou sugerir ações quanto aos Dados Abertos do IFSC;

Elencamos na sequências as ações previstas para a Ouvidoria em 2022:

- a) Efetuar ações direcionadas aos servidores e estudantes do IFSC para divulgar a LAI e o Serviço de Informação ao cidadão, através de conscientização e capacitação;
- b) Efetuar um trabalho direcionado aos estudantes para aumentar a participação social destes cidadãos através do Conselho de Usuários, a fim de que possam entender a importância e a relevância de suas participações na organização da sociedade, visto que sem eles os Institutos Federais não existiriam;
- c) Oferecer capacitação aos gestores quanto à transparência ativa, combate à corrupção, importância dos Dados abertos e da LGPD para que se tenha um maior comprometimento com os temas;



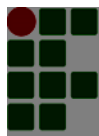
- d) Resgatar a minuta do Regimento Interno da Ouvidoria que encontra-se pendente de apreciação pelo CONSUP;
- e) Resgatar a minuta do normativo interno que institucionaliza a Câmara de mediação de conflitos do IFSC, que encontra-se pendente de apreciação pelo CONSUP;
- f) Solicitar participação efetiva nas reuniões do CODIR E CONSUP;
- g) Desenvolver ações de conscientização quanto ao prazo de resposta, para reduzi-lo em pelo menos 20%;
- h) Efetuar ações de conscientização quanto ao assédio moral e sexual no trabalho para o enfrentamento dos temas;
- i) Solicitar a criação de um manual de boas práticas na relação entre docentes e estudantes;
- j) Refazer a análise de riscos da Ouvidoria;

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria do IFSC é um canal de comunicação essencial entre o Cidadão e a Instituição, desta forma entende-se que este trabalho contribui e colabora com o fortalecimento da cidadania e da democracia participativa, buscando despertar em cada integrante da Instituição a necessidade de atender às solicitações do usuário, contribuindo, assim, para o aperfeiçoamento e a melhoria das atividades prestadas.

A soma dos esforços objetiva a detecção de pontos a melhorar no IFSC, como consequência traz melhoria na prestação dos serviços oferecidos ao cidadão, com qualidade, rapidez, eficiência e eficácia, pois é possível interpretá-las, identificar estratégias de ação para melhorias e entregar um serviço de qualidade à comunidade. Com estas ações, na grande maioria das vezes, o que poderia virar uma judicialização acaba se transformando em oportunidade de correção de falhas, melhorando a credibilidade e a imagem da instituição.

Entende-se que, quanto maior for a participação do cidadão na Ouvidoria do IFSC, maior será a oportunidade da Gestão identificar possíveis falhas ou pontos a melhorar que até então estavam passando despercebidos.



Como já dito no decorrer do relatório, a Ouvidoria do IFSC atualmente cumpre de 70 a 80% da legislação vigente. Para que seja alcançado 100% faz-se necessárias algumas adequações quanto à equipe da Ouvidoria, pois como bem exposto, na Ouvidoria são acumuladas as ações previstas na legislação referente à Lei de Acesso à Informação, que tem outras funções, tendo em comum somente o atendimento ao cidadão, e por esse fato exige um esforço extra para o atendimento de ambas legislações e funções.

Apesar de todas as adversidades, a Ouvidoria do IFSC está bem posicionada quanto às ações que são previstas pelos órgãos de controles, porém deixa a desejar no quesito de gerenciamento, entrega de relatórios mais detalhados, informações estratégicas, enfim, trabalha-se muito no operacional e sobra pouco tempo para fazer um trabalho de excelência na governança.

A Ouvidoria é o termômetro da qualidade dos serviços prestados à comunidade, uma vitrine da Instituição, por isso necessita urgentemente de uma revisão quanto ao seu quadro, a prioridade continua sendo manter em dia o atendimento ao cidadão, apesar de todas as atividades paralelas.

Ádila Márcia Antunes da Rosa, Me.

Ouvidora-Geral e Serviço de Informação ao Cidadão - SIC do IFSC

Autoridade de Monitoramento da LAI no IFSC

Portaria N° 670 de 11 de fevereiro de 2020

Portaria N° 754 de 18 de fevereiro de 2020

REFERÊNCIAS

BRASIL. **Decreto Nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019.** Dispõe sobre as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciante de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública federal direta e indireta e altera o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018. Brasília, 03 dez. 2019. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2019/decreto/D10153.htm>. Acesso em: 09 mar. 2022.

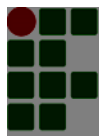
_____. **Decreto nº. 9.492, de 5 de setembro de 2018.** Regulamenta a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública federal, institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, e altera 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: 09 mar. 2022.

_____. **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: 08 mar. 2022.

_____. **Lei nº. 13.460, de 26 de junho de 2017.** Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Brasília, 26 jun. 2017a. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/113460.htm>. Acesso em: 08 mar. 2022.

_____. **Decreto nº. 9.094, de 17 de julho de 2017.** Regulamenta dispositivos da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, institui o Cadastro de Pessoas Físicas - CPF como instrumento suficiente e substitutivo para a apresentação de dados do cidadão no exercício de obrigações e direitos e na obtenção de benefícios, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no País e institui a Carta de Serviços ao Usuário. Brasília, 17 jul. 2017b. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/decreto/d9094.htm>. Acesso em: 08 mar. 2022.

_____. **Lei nº. 12.527, de 18 de novembro de 2011.** Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. Brasília, 18 nov. 2011. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/112527.htm>.



Acesso em: 28 mar. 2021.

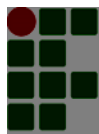
_____. Registrar Manifestação sobre serviço prestado pela UFES. **Gov.br**. Brasília, [s.d.]. Disponível em: <<https://www.gov.br/pt-br/servicos/registra-manifestacao-sobre-servico-prestado-ufes>>. Acesso em: 28 mar. 2021.

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.

DOU. **Portaria nº 3.109, de 31 de dezembro de 2020**. Altera a Portaria nº 1.181, de 10 de junho de 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. Edição 1, Seção 1, p. 250, Brasília, 04 jan. 2021. Disponível em: <<https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-n%C2%BA-3.109-de-31-de-dezembro-d-e-2020>>. Acesso em: 28 mar. 2021.

_____. **Resolução nº 1.544, de 16 de agosto de 2018**. Regula a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos, previstas na Lei n.º 13.460, de 26 de junho de 2017, no âmbito do Sistema CFC/CRCs. Edição 161, Seção 1, p. 86, Brasília, 21 ago. 2018. Disponível em: <https://www.in.gov.br/materia/-/asset_publisher/Kujrw0TZC2Mb/content/id/3759204_6/do1-2018-08-21-resolucao-n-1-544-de-16-de-agosto-de-2018-37591797>. Acesso em: 28 mar. 2021.

GOMES, Wilson. **A democracia no mundo digital**: história, problemas e temas. São Paulo: Edições Sesc São Paulo, 2018.



ANEXOS

Anexos em PDF serão inseridos na sequência.



RECOMENDAÇÃO Nº 001/2020 – OUVIDORIA

*Trata-se de recomendação sobre a ocorrência reiterada
de episódios de assédio moral e sexual envolvendo a
comunidade acadêmica do IFSC.*

A Ouvidoria Pública tem como finalidade estimular a participação e a conscientização da população sobre o direito de receber um serviço público de qualidade.

Faz parte das atribuições da Ouvidoria informar adequadamente à direção do órgão público sobre os indicativos de riscos de forma a contribuir para o aperfeiçoamento da gestão e melhoria da prestação do serviço público.

A função do Ouvidor está baseada nos princípios constitucionais presentes no artigo 37, que são: legitimidade, imparcialidade, moralidade, publicidade e eficiência. A ele cabe a missão de promover a realização dos direitos humanos no âmbito das diferentes organizações.

O Ouvidor deve atuar como porta-voz do cidadão, agindo contra qualquer violação de direitos, abuso de poder, erros, omissões, negligências e decisões injustas. Seu trabalho torna a Administração Pública mais eficiente e transparente, e, seus agentes, mais responsáveis em suas decisões.

As informações encontradas no conteúdo das manifestações são essenciais para a avaliação de políticas e serviços públicos da instituição. Nesse sentido identificamos situações recorrentes, dúvidas mais comuns, ou aspectos que geraram a necessidade de reflexão sobre os procedimentos e fluxos adotados pela gestão.

É importante salientar que a Lei nº 13.460/2017 destaca o dever da ouvidoria em avaliar as manifestações recorrentes e informar a autoridade máxima do órgão quanto a detecção de falhas e sugerir melhorias na prestação dos serviços públicos.

Ao analisar as demandas que aportaram junto a Ouvidoria Geral, Assessoria de Correição e Transparência e Comissão de Ética do IFSC, nos últimos dois anos (2018 a 2020), é possível verificar que o tema assédio sexual e assédio moral são recorrentes, assim como suas variações de classificação, como violação, falta de urbanidade, conduta escandalosa, incontinência pública, manifestação de apreço ou desapreço e conduta incompatível com a moralidade do servidor público

Com relação às denúncias que envolvem servidores públicos federais o fluxo e seus procedimentos encontram-se bem definidos na instituição, sendo as manifestações apuradas pela Assessoria de Correição e Transparência e Comissão de Ética do IFSC.



No que diz respeito às ocorrências que envolvem discentes, os procedimentos de acolhimento, acompanhamento e apuração dos fatos narrados pelos alunos junto aos Núcleos Pedagógicos, não se encontram definidos de forma institucionalizada. Este fato foi evidenciado recentemente em função do registro de solicitação de informação cadastrado sob o Protocolo e-Sic n. 23480010946202086, onde o solicitante requeria a disponibilização dos números relativos a quantidade de ocorrências de violência (física, verbal, sexual e psicológica) que aconteceram em cada campus do IFSC, a partir do ano de 2016 até o ano de 2019. Tanto a violência que acontece de aluno com aluno, professor com aluno, aluno com os demais funcionários das instituições. Em resposta a Diretoria de Assuntos Estudantis do IFSC informou que não dispomos desses dados institucionalmente sistematizados.

Outro aspecto que requer nossa atenção é a inexistência de uma Política Institucional de combate e prevenção ao assédio moral e sexual, o que ficou evidenciado na demanda registrada no Serviço de acesso a informação e-SIC sob o protocolo n. 23480000719202042 onde o solicitante questiona se a instituição tem, já teve ou tem planos de criar qualquer tipo de estrutura interna específica de combate ao assédio sexual, discriminação sexual e crimes sexuais contra a comunidade estudantil (discente/docente). Em resposta o IFSC informou que a instituição não possui órgão específico para tratar da pauta Assédio, sendo a Ouvidoria do IFSC o canal oficial para denúncias.



De outubro de 2018 a julho 2020 na plataforma Fala.BR foram registradas 29 manifestações que versavam sobre ocorrência de assédio, seja moral ou sexual, no IFSC.

Entre 2017 e 2019 a Assessoria de Correição e Transparência instaurou oito procedimentos disciplinares para apuração de assédio e violência sexual contra alunos.

Na Comissão de Ética do IFSC os processos instaurados em sua grande maioria versam sobre conduta antiética relacionada a comportamento assediador e violento seja de ordem moral ou sexual.

Em roda de conversa promovida pela Direção Geral do Campus Criciúma em 10/06/2020, a Ouvidoria foi convidada para trabalhar o tema assédio moral e sexual e o papel da Ouvidoria. Este evento era aberto para toda comunidade escolar por meio do google meet, registraram em média 33 participantes, praticamente a totalidade dos questionamentos e relatos foram realizados por alunos do curso de automação daquela Campus. Estes alunos afirmaram terem sofrido algum tipo de violência na Instituição, tendo por agentes servidores do IFSC ou outros discentes. Afirmaram que recorriam às redes sociais para debater as ocorrências, porque não possuíam confiança na Instituição, por acharem ser um ambiente corporativo e que as denúncias “*não dariam em nada*”. Foi perceptível as marcas profundas deixadas nas vítimas da violência.



Relatos sobre ocorrência de homofobia, racismo e xenofobia, além dos assédios de cunho sexual, são recorrentes junto à ouvidoria e outros canais da instituição, como já foi apontado de Diretoria de Comunicação do IFSC em 2019, contudo percebe-se que este número de manifestações é inferior ao número de ocorrências. Neste contexto pode-se observar uma falta de confiança da vítima na Instituição, para lhe encorajar a denunciar as inúmeras violências.

Por outro lado as profissionais do Núcleo Pedagógico não possuem um protocolo definido e institucionalizado de como acolher e apurar tais ocorrências, muito menos, contam com um controle que viabilizem a disponibilização de dados institucionais sobre o tema. As ações limitam-se ao atendimento no núcleo, quando há a procura das vítimas, não sendo levados ao conhecimento das áreas de apuração e/ou de gestão de ensino tais fatos, não existe compilação de dados.

As Comissões de Direitos Humanos dos *Campi* pouco reportam tais fatos à ouvidoria e/ou demais áreas que possuem a atribuição apuratória. Neste período somente o Comitê de Direitos Humanos de Jaraguá do Sul nos relatou episódio de assédio moral.

Palestras e debates sobre o tema não se demonstram eficazes e exitosas na prevenção e combate à esta natureza de violência, quando nos deparamos com manifestações públicas em redes sociais, que denunciam agressores e expõem as vítimas (alunos). A vítima prefere expor sua dor e sua revolta em redes sociais, ou perante o Ministério Público



Federal, por talvez entenderem que tais exposições públicas lhe garantem, em tese, a não impunidade institucional.

Diante deste contexto, não podemos fechar os olhos para tal realidade, a instituição não deve ficar inerte, pois somos responsáveis solidários no combate e prevenção a toda natureza de violência ocorrida em nossas dependências ou que envolvam nossa instituição, sob pena de incorrerem em violência institucional.

A Violência Institucional é aquela praticada nas instituições prestadoras de serviços públicos como hospitais, postos de saúde, escolas, delegacias, judiciário. É perpetrada por agentes que deveriam proteger as mulheres vítimas de violência garantindo-lhes uma atenção humanizada, preventiva e também reparadora de danos.

Frente ao exposto apontamos como fator de risco:

- a) a instituição não possuir, de forma institucionalizada, uma política de combate e prevenção ao assédio e violência, seja ele moral e/ou sexual, em sua mais ampla concepção.
- b) a instituição não possuir um protocolo institucional (fluxo e procedimento padrão) de atendimento aos casos de violência e assédio junto aos Núcleos Pedagógicos, bem como, quanto a apuração dos fatos relacionados aos atos ocorridos entre os discentes.



Ao analisarmos as demandas que chegam à Ouvidoria, e com base nos dados que encontram-se disponíveis para consulta nas plataformas Fala.BR, e-sic, CGU-PAD e controles da Comissão de Ética, constatamos que há indícios de que existe a necessidade de ser efetuado trabalho direcionado para este tema, com adequação do serviço prestado conforme a legislação vigente.

Diante deste contexto e,

CONSIDERANDO a Normativa nº 5, de 18 de junho de 2018, em conformidade com o Art. 4º, “Compete às unidades de Ouvidoria, dentre outras atribuições:” [...] “VI – produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria, para subsidiar recomendações e propostas de medidas para aprimoramento da prestação dos serviços e correção de falhas”;

CONSIDERANDO a Constituição Federal brasileira no inciso III de seu Art. 1º;

CONSIDERANDO a Constituição Federal brasileira nos Art. 3º, inciso IV, e artigo 5º, inciso V;

CONSIDERANDO que a honra, a imagem, a dignidade e a liberdade fazem parte dos direitos fundamentais garantidos na Constituição Federal de 1988;

CONSIDERANDO o Art. 216-A do Código Penal;

CONSIDERANDO a Lei 8.112/90, especialmente no que concernem os Artigos 116 e 117;



CONSIDERANDO a Lei 8.069/90, que dispõe sobre o Estatuto da Criança e do Adolescente e dá outras providências;

CONSIDERANDO o Decreto 1.171/94 que Aprova o Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal;

CONSIDERANDO a Convenção nº 155, de 1981, da Organização Internacional do Trabalho (OIT);

CONSIDERANDO que as denúncias e reclamações encaminhadas à Ouvidoria do IFSC, dão conta de que os procedimentos de acolhimento, acompanhamento e apuração dos fatos narrados pelos alunos junto aos Núcleos Pedagógicos, não se encontram definidos de forma institucionalizada.

CONSIDERANDO que a demora na definição desses fluxos possam causar danos irreparáveis ao estudante vítima de assédio;

CONSIDERANDO o risco de responsabilização da Instituição por sua inércia frente ao ilícito.

A Ouvidoria do IFSC **RESOLVE**:

RECOMENDAR ao Senhor Reitor *por tempore* do IFSC:

1. a disponibilização de dados quantitativos das manifestações e ocorrências de atendimentos que tratem da ocorrência de assédio moral e/ou sexual, em formato aberto que possibilite a utilização pela gestão e o controle social pelos usuários;



2. a avaliação dos pontos recorrentes das manifestações dos usuários/vítimas e a divulgação das providências adotadas pelo órgão, seja em forma de política institucional e seus desmembramentos como: campanha permanente, capacitação dos servidores quanto ao tema, desenvolvimento da confiança entre os membros da comunidade e a instituição, de forma a garantir a preservação da vítima e desconstruir a cultura de impunidade;
3. Dar ampla divulgação no âmbito do IFSC sobre esta Recomendação.

Permanecemos a disposição para prestarmos os esclarecimentos que se fizerem necessária.

Ouvidoria, 08 de julho de 2020.

Ádila Marcia Antunes da S. da Rosa
Ouvidora Geral do IFSC
Portaria nº 670 de 11/02/2020



RECOMENDAÇÃO Nº 002/2020 – OUVIDORIA

Trata de recomendação sobre prazo de entrega de diplomas

e/ou certificado de conclusão de curso.

A grande expectativa de todos os formandos é receber o diploma e/ou certificado de conclusão de curso, pois é a forma de ser reconhecido no mercado de trabalho e conseguir realizar as atividades para as quais se qualificou e se profissionalizou.

Percebe-se que cada vez mais a população vem buscando seus direitos em todas as áreas, na questão de emissão de diplomas e certificados de conclusão de curso, isso não é diferente. Em uma rápida pesquisa na internet, encontram-se inúmeras ações judiciais sobre o tema, devido a não entrega de diplomas no prazo, em pesquisa as jurisprudências, pudemos constatar que algumas não possuem fundamento legal, porém outras reconhecem pelo direito a indenização por danos morais e materiais aos profissionais que comprovadamente não conseguem ingressar no mercado de trabalho por falta de tais documentos.

Com esta constatação percebe-se que algumas Instituições de Ensino demoram muito tempo para entregar o diploma, sob o argumento de ser um “processo complexo”, mas isso não pode ser aceito, visto que o prazo deve ser observado pelos setores responsáveis conforme as legislações vigentes. Nesta ação espera-se que o setor responsável por esta ação, tenha o planejamento e uma agenda com os prazos de envio



da solicitação dos certificados de conclusão de curso e diplomas, com a agilidade na emissão de documentos, pois é uma das premissas básicas a serem observadas nas políticas institucionais de gestão de documentos.

A Portaria nº 1.095/2018 pelo MEC regulamentou que o prazo para emissão do diploma é de 60 dias corridos e o registro deve ser feito também em até 60 dias corridos após o diploma expedido. Os prazos poderão ser prorrogados pela IES uma única vez, por igual período, desde que devidamente justificado pela instituição de educação superior.

No IFSC, observa-se através das demandas que chegam à Ouvidoria, desde o primeiro semestre de 2020, que há indícios de que existe a necessidade de ser efetuado trabalho direcionado para este tema, com adequação do serviço prestado conforme a legislação vigente.

Diante deste contexto e,

CONSIDERANDO a Normativa nº 5, de 18 de junho de 2018, em conformidade com o Art. 4º, “Compete às unidades de Ouvidoria, dentre outras atribuições:” [...] “VI – produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria, para subsidiar recomendações e propostas de medidas para aprimoramento da prestação dos serviços e correção de falhas”;



CONSIDERANDO a Portaria nº 1.095/2018 pelo MEC, Art. 18 e 19, prazo máximo para expedição dos diplomas pelas IES, a contar da colação de grau dos alunos, é de 60 dias corridos. O registro deve ser feito também em até 60 dias corridos após o diploma expedido;

CONSIDERANDO a Portaria nº 1.095/2018 pelo MEC, Art. 20. Os prazos constantes dos arts. 18 e 19 poderão ser prorrogados pela IES uma única vez, por igual período, desde que devidamente justificado pela instituição de educação superior.

CONSIDERANDO a Lei nº 9.394/1996, da LDB Art. 48. Os diplomas de cursos superiores reconhecidos, quando registrados, terão validade nacional como prova da formação recebida por seu titular.”

CONSIDERANDO que o recebimento do diploma, devidamente registrado, é condição essencial para que o concluinte possa de um curso, enfim, ingressar no sonhado mercado de trabalho, bem como para dar prosseguimento à vida acadêmica.

CONSIDERANDO que o descumprimento da Portaria nº 1.095/2018 pelo MEC será considerado irregularidade administrativa, que poderá ser apurada em processo administrativo de supervisão.

CONSIDERANDO que também pode ser aplicado o Código Civil – art. 186. Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito.

CONSIDERANDO a Lei nº 10.406 de 10 de Janeiro de 2002. Art. 927. Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-



lo. Ou seja, a instituição fica em mora (situação de descumprimento culposo) mediante interpelação formal (escrita e protocolar) do interessado.

CONSIDERANDO Código de Defesa do Consumidor em seu Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos. § 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais: I – o modo de seu fornecimento; II – o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam; III – a época em que foi fornecido.

CONSIDERANDO o Procedimento Administrativo nº 1.26.000.002415/2018-93, Ministério Público Federal (MPF) em Pernambuco (PE) garantiu que o Ministério da Educação (MEC) publicasse portaria estabelecendo prazos máximos para expedição e registro de diplomas de cursos de graduação pelas Instituições de Ensino Superior (IES) no âmbito do sistema federal de ensino.

CONSIDERANDO a Decisão CONHECER. DAR PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO. UNÂNIME.” (Processo nº 2013.12.1.005064-8, Acórdão nº 798723, Diário da Justiça do TJDF, 27.6.2014, p. 133). DIREITO DO CONSUMIDOR E PROCESSUAL CIVIL. INCOMPETÊNCIA. CONEXÃO AÇÃO COLETIVA E INDIVIDUAL. DEMORA NA ENTREGA DE DIPLOMA. DANOS MORAIS E MATERIAIS.

CONSIDERANDO a INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 17, DE 11 DE AGOSTO DE 2020 que estabelece procedimentos para o registro e expedição de diplomas e



certificados de forma digital no IFSC, enquanto durar as medidas de isolamento social associadas a pandemia Covid-19.

CONSIDERANDO as solicitações de serviços e reclamações encaminhadas à Ouvidoria do IFSC, neste período de trabalho remoto, identificou-se que prazos de entrega de certificados estão extremamente alongados, sob pena de restar caracterizado empecilho à evolução profissional e acadêmica dos concluintes.

CONSIDERANDO que a demora na emissão e registro do diploma configurar situação causadora de perdas e danos para o estudante, o que teria o condão de sua condenação ao ressarcimento de danos morais e materiais, caso demonstrado serem consequência da morosidade da instituição de ensino.

A Ouvidoria do IFSC **RESOLVE**:

RECOMENDAR ao Senhor Reitor *por tempore* do IFSC:

1. Solicitar aos Campi do IFSC o levantamento de todos os diplomas e certificados de conclusão de curso que estejam em atraso, e efetuar o planejamento para emissão dos mesmos, prazo de 20 (vinte) dias a contar do recebimento desta recomendação de Ouvidoria.

2. O planejamento deve ser encaminhado à Pró-reitoria de Ensino (PROEN), Pró-reitoria de Pesquisa (PROPPI) e Ouvidoria;



3. Solicitar a atualização da N° 17, DE 11 DE AGOSTO DE 2020, com relação à previsão do prazo a ser observado para emissão e registro dos diplomas e certificados de conclusão de curso, por serem premissas básicas a serem observadas nas políticas institucionais de gestão de documentos a garantia de condições de conservação adequada, fácil acesso, prontas consulta e agilidade na emissão de documentos.

4. Dar ampla divulgação no âmbito do IFSC sobre esta Recomendação.

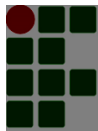
Permanecemos a disposição para prestarmos os esclarecimentos que se fizerem necessária.

Ouvidoria, 27 de novembro de 2020.

Ádila Marcia Antunes da S. da Rosa

Ouvidora Geral do IFSC

Portaria n° 670 de 11/02/2020



RECOMENDAÇÃO Nº 001/2021 – OUVIDORIA

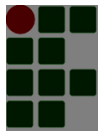
*Trata de recomendação sobre atendimento ao usuário, acesso
à informação e transparência.*

A qualidade no serviço público envolve a comparação das expectativas do cidadão com a percepção do serviço entregue. O serviço prestado deve atender a uma real necessidade do usuário, devendo esse serviço se aproximar do que o usuário espera que ele seja. A manutenção da qualidade desse serviço confere, ao longo do tempo, confiabilidade à instituição. A empatia é um fator de extrema importância para a excelência no atendimento.

Outro fator de grande relevância na qualidade do atendimento diz respeito à comunicação. É muito importante o acesso à informações confiáveis e de fácil compreensão. Para evitarmos ruídos na comunicação: é necessário identificar os elementos que podem complicar ou impedir o perfeito entendimento das mensagens. Ela ocorre de forma adequada quando o receptor compreende com clareza o que foi dito pelo emissor. Muitas vezes, no entanto, quem está recebendo a informação (ouvindo ou lendo) percebe uma mensagem diferente daquela que foi transmitida pelo emissor.

Além disso, as barreiras de ordem tecnológica, de linguagem e psicológica que são verdadeiros ruídos na comunicação.

As barreiras tecnológicas são defeitos ou interferências nos canais de comunicação como, por exemplo: telefone com ruído ou inacessível/inoperante, links inexistentes, sistemas que acusam erro ou de difícil compreensão (não intuitivos), dentre outras variantes.



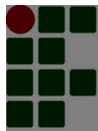
As barreiras de linguagem podem ser exemplificadas como utilização de gírias, dificuldades ao escrever (falta de clareza ou objetividade) ou na fala entre outros.

Já as barreiras psicológicas têm origem em aspectos do comportamento humano, tais como: seletividade (quando o emissor só ouve o que é de interesse dele), egocentrismo (o emissor ou o receptor não aceita o ponto de vista do outro), preconceito (percepção indevida das diferenças socioculturais, raciais, religiosas, hierárquicas, etc.) e descaso (indiferença às necessidades do outro).

Enfim, comunicar-se adequadamente é um grande desafio e um condicionante para o bom atendimento ao usuário do serviço público.

No IFSC, sabemos que a finalidade é promover o acesso à educação e ao serviço prestado por nossa instituição de modo célere e eficaz.

A educação se constitui como direito fundamental e essencial ao ser humano e diversos são os documentos que corroboram com tal afirmação. A Lei de Diretrizes e Bases para a Educação Nacional, afirma que “é direito de todo ser humano o acesso à educação básica”, assim como a Declaração Universal dos Direitos Humanos que estabelece que “toda pessoa tem direito à educação”.

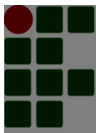


Apesar de estarmos em pleno século XXI, e contarmos com inúmeras inovações tecnológicas, onde diversos ramos são modernizados, a pandemia pelo COVID-19 nos revelou, em função da necessidade do isolamento social e a consequente adoção de uma metodologia de desenvolvimento de atividades não presenciais (ANP), denominado regime de tele trabalho, *home office* dentre outras, nos revelou a vulnerabilidade quanto as falhas na nossa comunicação, principalmente junto ao nosso principal canal de comunicação, nosso cartão de visitas, o portal do IFSC.

Ficou evidenciado, com a adoção das atividades não presenciais, o quanto nossa capacidade de comunicação encontra-se truncada, deixando de atender um número significativo de cidadãos. Os usuários do IFSC, por meio da ouvidoria, vêm manifestando de forma reiterada, desde o início do isolamento social (março de 2020), as dificuldades de acesso e compreensão sobre as informações disponibilizadas no Portal do IFSC.

As reclamações, dúvidas e solicitações, no período de 01/02/2020 a 01/02/2021 versam majoritariamente sobre o ingresso, processos seletivos, prazos estipulados em editais que não são honrados, dificuldades com o sistema “erros”, falta de retorno de e-mails de setores dos Campus, não atendimento ao telefone, falta de informações nas páginas da internet indicando os telefones e e-mails de contato dos responsáveis por setores dos Campus e por fim a falta de disponibilização de link (de fácil acesso e compreensão) para emissão dos certificados do ENCCEJA e outros.

| | |
|---|-----|
| Manifestações sobre ingresso | 44 |
| Manifestações sobre o ENCCEJA | 167 |
| Manifestação sobre a falta de atendimento presencial e por telefone | 152 |
| Manifestações sobre matrícula, sistema e inscrição | 107 |



| | |
|--|----|
| Manifestações sobre atividades não presenciais (ANP) | 64 |
|--|----|

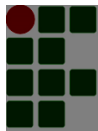
* Fonte de pesquisa foi o e-mail ouvidoria@ifsc.edu.br período de 01/02/2020 a 01/02/2021

O Direito à Informação possui guarida, basicamente, na [Constituição Federal](#), na Lei Complementar nº [131/2009](#) e na Lei nº [12.527/2011](#) - A [Lei de Acesso a Informação](#) .

O meio de divulgação obrigatório da Transparência Ativa para a Administração Pública deve ser, dentre outros, **o site oficial da rede mundial de computadores (internet)**.

Outro aspecto que ficou evidenciado, diz respeito as atividades acadêmica por (ANP), entendemos que trata-se de um período excepcional, onde nossos docentes tiveram que adequar sua didática ao modelo de EAD da noite para o dia, sem um planejamento prévio, nem capacitação. Contudo o que chamou a atenção dessa Ouvidoria foi o fato de relatos que dão conta da falta de retorno de docentes aos alunos, seja no ambiente virtual de interação acadêmica, quanto via e-mail.

Quanto a condição de servidores públicos e de prestadores de serviços públicos a [Lei de Proteção e Defesa do Usuário do Serviço Público \(Lei 13.460/2017\)](#), que trata da participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, regulamenta o §3º do artigo 37 da Constituição Federal, e prevê entre os direitos básicos dos usuários: igualdade no tratamento, vedado qualquer tipo de discriminação; atendimento por ordem de chegada, ressalvados casos de urgência e prioridades asseguradas por lei; **além da aplicação de soluções tecnológicas para simplificar os processos e procedimentos.**



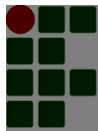
SERVIÇO PÚBLICO NÃO É FAVOR, É DIREITO

Estes serviços não são favores; são Direitos que os cidadãos possuem perante o Estado, e é nosso dever reavaliarmos nossa conduta sempre que verificamos indícios de que tais serviços não foram prestados ou foram mal prestados.

A Lei de Proteção e Defesa do Usuário (Lei 13.460/2017) garante ao usuário o recebimento de um atendimento respeitoso e cortês, acessível e seguro. Além disso, garante que a prestação de serviços observe os seguintes diretrizes:

- presunção de boa-fé do usuário;
- **adequação entre meios e fins**, vedada a imposição de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação
- **cumprimento de prazos** e normas procedimentais;
- **definição, publicidade e observância de horários e normas compatíveis com o bom atendimento ao usuário;**
- adoção de medidas visando a proteção à saúde e a segurança dos usuários;
- eliminação de formalidades e de exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;
- observância dos códigos de ética ou de conduta aplicáveis às várias categorias de agentes públicos;
- **aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações;**
- **utilização de linguagem simples e compreensível**, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos.

Sempre que o serviço prestado estiver em desacordo com os direitos do usuário e com o que o órgão prometeu na sua Carta de Serviços, a instituição deve tomar providências para garantir que os direitos dos cidadãos sejam respeitados.



Os usuários recorrem à Ouvidoria, que deve receber, tratar e cobrar dos gestores explicações e medidas de correção para os problemas relatados.

A Ouvidoria integra a estrutura da instituição prestadora de serviços, e ela deve acompanhar a prestação destes serviços, zelando pela sua qualidade e pela garantia dos direitos dos usuários.

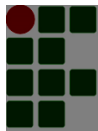
Ao mediar o acesso aos bens e aos serviços públicos, a atividade da Ouvidoria se consolida como um importante instrumento de gestão para a Administração Pública, que tem a oportunidade de elaborar e aperfeiçoar suas perspectivas e ações, bem como subsidiar a criação de políticas públicas.

Por fim, observa-se no IFSC, através das demandas que chegam à Ouvidoria, desde o primeiro semestre de 2020, que há indícios de que existe a necessidade de ser efetuado trabalho direcionado ao acesso à informação, a transparência e a conformidade das informações disponibilizadas, com a efetiva execução por parte da administração, ou seja, carecemos de uma adequação do serviço prestado conforme preconiza a legislação vigente.

Diante deste contexto e,

CONSIDERANDO a Normativa nº 5, de 18 de junho de 2018, em conformidade com o Art. 4º, “Compete às unidades de Ouvidoria, dentre outras atribuições:” [...] “VI – produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria, para subsidiar recomendações e propostas de medidas para aprimoramento da prestação dos serviços e correção de falhas”;

CONSIDERANDO os termos do §3º do artigo 37 da Constituição Federal;



CONSIDERANDO a Lei n. 13.460/2017 - Lei de Proteção e Defesa do Usuário do Serviço Público, que trata da participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos;

CONSIDERANDO a Lei nº 9.394/1996 - Lei de Diretrizes e Bases para a Educação Nacional, afirma que “é direito de todo ser humano o acesso à educação básica”, assim como a Declaração Universal dos Direitos Humanos que estabelece que “toda pessoa tem direito à educação”;

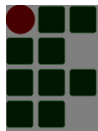
CONSIDERANDO os termos da Resolução CONSUP n.º 40, de 17 de novembro de 2020, que prorrogou a suspensão das atividades acadêmicas e administrativas presenciais no IFSC até o dia 30 de abril de 2021;

CONSIDERANDO a Lei nº 12.527/2011 - Lei de Acesso a Informação que estabelece a divulgação de informações de interesse público de forma proativa e/ou rotineira, independentemente de solicitação específica (Transparência Ativa);

CONSIDERANDO que também pode ser aplicado o Código Civil – art. 186. Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito.

CONSIDERANDO a Lei nº 10.406 de 10 de Janeiro de 2002. Art. 927. Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo. Ou seja, a instituição fica em mora (situação de descumprimento culposo) mediante interpelação formal (escrita e protocolar) do interessado.

CONSIDERANDO os termos do Artigo 24 da Lei nº 9.784 de 29 de Janeiro de 1999, que regula o processo administrativo no âmbito da Administração Pública Federal. “Art. 24. Inexistindo disposição específica, os atos do órgão ou autoridade responsável pelo processo e



dos administrados que dele participem devem ser praticados no prazo de cinco dias, salvo motivo de força maior”.

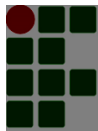
CONSIDERANDO Código de Defesa do Consumidor em seu Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos. § 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais: I – o modo de seu fornecimento; II – o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam; III – a época em que foi fornecido.

CONSIDERANDO as solicitações de serviços e reclamações encaminhadas à Ouvidoria do IFSC, neste período de trabalho remoto, identificou-se indícios de falhas de comunicação e no atendimento do usuário do serviço público, que podem inviabilizar o acesso à educação.

A Ouvidoria do IFSC **RESOLVE**:

RECOMENDAR ao Senhor Reitor *por tempore* do IFSC:

1. Solicitar aos Campus do IFSC que divulguem em suas páginas da internet, o nome e os e-mails dos responsáveis pelos setores do Câmpus, e se for possível o telefone de contato, prazo de 10 (dez) dias a contar do recebimento desta recomendação de Ouvidoria;



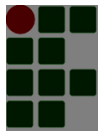
2. Solicitar aos Campus do IFSC que divulguem em suas páginas da internet, o link para emissão de certificados, de fácil acesso e compreensão, prazo de 20 (vinte) dias a contar do recebimento desta recomendação de Ouvidoria;

3. Solicitar a reavaliação do portal do IFSC, sob o aspecto dos princípios do acesso à informação, funcionalidade, clareza, objetividade e transparência, por serem premissas básicas a serem observadas nas políticas institucionais de gestão da informação e acesso ao serviço público, visando proporcionar fácil acesso, prontas consulta e agilidade na consulta, acompanhamento de procedimentos/processo e emissão de documentos;

4. Solicitar a reavaliação do portal do IFSC, sob a ótica da Pró Reitoria de Ensino (Departamento de Ingresso) para fins de avaliar sua funcionalidade, clareza, objetividade e transparência, por serem premissas básicas a serem observadas nas políticas institucionais de acesso ao serviço público. Sugerimos uma pesquisa de opinião, à ser desenvolvida pela PROEN, direcionada aos usuários do sistema de ingresso existente no portal;

5. Solicitar à Pró Reitoria de Ensino (PROEN) que trabalhe juntamente com o CODIR as dificuldades suscitadas pelos discentes durante a ANP, visando o aprimoramento das técnicas e recursos didáticos em EAD, alertando os docentes quando a sua responsabilidade ética e legal de responder as demandas dos alunos em tempo hábil, conforme preconiza o Artigo 24 da Lei nº 9.784 de 29 de Janeiro de 1999;

6 . Dar ampla divulgação no âmbito do IFSC sobre esta Recomendação.



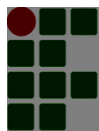
Permanecemos a disposição para prestarmos os esclarecimentos que se fizerem necessária.

Ouvidoria, 01 de fevereiro de 2021.

Ádila Marcia Antunes da S. da Rosa

Ouvidora Geral do IFSC

Portaria nº 670 de 11/02/2020



RECOMENDAÇÃO Nº 002/2021 – OUVIDORIA

Trata-se de recomendação, sobre 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.

A Ouvidoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Santa Catarina – IFSC, vem expor, considerar e recomendar o que segue:

Diante da 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.

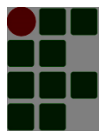
Segundo Lopes Neto (2007, p. 51)¹, *bullying* pode ser definido como:

(...) o conjunto de comportamentos agressivos marcados pela assimetria de poder e pelo caráter repetido com que ocorrem, sempre com a intenção de ferir física ou moralmente. Por sua alta prevalência, pelo alto nível de tolerância para com esse tipo de violência por parte da sociedade em geral e pelas escolas em particular, o *bullying* pode ser considerado um problema social grave e, provavelmente, o tipo mais frequente de violência juvenil.

Da mesma forma, a UNESCO (2019)², em consonância com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, se manifestou por meio de relatório apresentado no Simpósio Internacional sobre Violência Escolar e *Bullying*: das Evidências à Ação, em Seul, em janeiro de 2017. O referido relatório tem como objetivo oferecer um panorama dos dados mais recentes

¹ LOPES NETO, Aramis A. *Bullying: comportamento agressivo entre estudantes*. J. Pediatr. (Rio J.), Porto Alegre, v. 81, n. 5, p.164-172, Nov. 2005. Disponível em <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0021-75572005000700006&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 25 jun. 2021.

² UNESCO - Violência escolar e bullying: relatório sobre a situação mundial. Simpósio Internacional sobre Violência Escolar e Bullying: das Evidências à Ação em Seul, Coreia do Sul (2017). Brasília: UNESCO, 2019, 54 p. Disponível em: <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000368092>. Acesso em: 25 jun. 2021.



disponíveis sobre a natureza, a abrangência e o impacto da violência escolar e do *bullying*, bem como sobre as iniciativas que abordam o problema.

Nesse sentido, a UNESCO classifica o *bullying* como um tipo de violência, muito comum no ambiente escolar e numa relação que reflete o desequilíbrio entre o(s) agressor(es) e o agredido:

A violência escolar envolve: a violência física, que inclui os castigos físicos; a violência psicológica, que inclui o abuso verbal; a violência sexual, que inclui o estupro e o assédio; e o *bullying*, que inclui *cyberbullying*.

O *bullying*, considerado um tipo de violência, é definido antes como um padrão de comportamento do que um evento isolado, e exerce um impacto negativo na vítima, no agressor e nas testemunhas. O *bullying* foi definido como “um comportamento indesejado e agressivo entre crianças em idade escolar que envolve um real ou percebido desequilíbrio de poder. O comportamento é repetido ou tem o potencial para ser repetido ao longo do tempo”. O *bullying* ou o *cyberbullying* constituem preocupações cruciais para crianças e adolescentes.

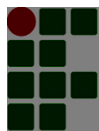
A violência escolar e o *bullying* são praticados por outros estudantes, professores e outros funcionários da escola; a violência que ocorre no caminho e na volta da escola também pode ser praticada por membros da comunidade em geral. É importante diferenciar a violência praticada por colegas daquela exercida pelas instituições educacionais e seus representantes, visto que tal distinção influencia tanto o impacto quanto a resposta à violência.

Da mesma forma, a UNESCO (2019) enumera as principais causas da violência escolar e do *bullying*, conforme demonstrado na sequência:

As causas subjacentes da violência escolar e do *bullying* incluem normas sociais e de gênero, bem como fatores contextuais e estruturais mais amplos. Grande parte da violência escolar e do *bullying* está relacionada ao gênero. A violência baseada em gênero é a aquela que resulta em agressão ou dano físico, sexual ou psicológico contra alguém e que se baseia na discriminação de gênero e em expectativas sobre os papéis, estereótipos e diferenças de poder associados ao status de cada gênero.

As crianças e os adolescentes mais vulneráveis, incluindo os mais pobres ou provenientes de minorias étnicas, linguísticas ou culturais, migrantes ou pertencentes a comunidades de refugiados ou pessoas com deficiências físicas, apresentam maiores riscos de sofrer violência escolar e *bullying*. Crianças e adolescentes cuja orientação sexual, identidade ou expressão de gênero não se conforma às normas sociais ou de gênero tradicionais são afetados de modo desproporcional.

A violência escolar e o *bullying* podem ocorrer **dentro e fora das salas de aula**, no entorno das escolas, no caminho e na volta da escola, assim como em ambientes virtuais (online). Nas escolas, o *bullying* ocorre com frequência em locais como banheiros, vestiários, corredores e áreas recreativas, onde crianças e adolescentes são vistos ou supervisionados com menos frequência por



professores e outros funcionários da escola.

Os diferentes tipos de violência e bullying com frequência se sobrepõem. Crianças e adolescentes podem sofrer violência e bullying em casa e na escola, no mundo real e no mundo virtual, sejam como vítimas ou como agressores. Por exemplo, não raro, os que declaram praticar **cyberbullying** também declaram sofrer cyberbullying, e as vítimas online geralmente também sofrem bullying pessoalmente. (Originalmente sem grifos)

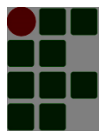
Acompanhando a evolução da discussão do tema em nível global, o Brasil instituiu o Programa de Combate à Intimidação Sistemática (Bullying), por meio da Lei nº 13.185, de 06/11/2015³, o qual se constituiu em um importante instrumento de prevenção, conscientização, acompanhamento e combate a todos os tipos de violência, com ênfase nas práticas recorrentes de intimidação sistemática (*bullying*), ou constrangimento físico e psicológico, cometidas por alunos, professores e outros profissionais integrantes de escola e de comunidade escolar.

A referida lei determina, em seu art. 5º, que “é dever do estabelecimento de ensino, dos clubes e das agremiações recreativas assegurar medidas de conscientização, prevenção, diagnose e combate à violência e à intimidação sistemática (*bullying*)”. A Unesco (2019) também sintetizou os principais impactos da violência escolar e do *bullying*, os quais são transcritos na sequência:

A violência escolar e o bullying prejudicam a saúde física e o bem-estar emocional de crianças e adolescentes. A violência física, incluindo o castigo físico, pode causar ferimentos fatais ou não fatais, ou algum outro dano corporal. A violência sexual aumenta o risco de gravidez não planejada, HIV e outras infecções sexualmente transmissíveis. Algumas reações físicas comprovadas do bullying incluem dores de estômago e de cabeça e dificuldade para comer e dormir. Os que sofrem bullying estão mais propensos a terem dificuldades interpessoais, depressão, solidão ou ansiedade, autoestima baixa, pensamentos suicidas ou a tentarem o suicídio.

O impacto educacional sobre as vítimas da violência escolar e do bullying também é significativo. A violência e o bullying exercidos por professores e colegas podem deixar as crianças e adolescentes, bem como as testemunhas, com medo de ir à escola, interferindo em sua capacidade de concentração em sala de aula e na participação das atividades escolares. **Eles correm o risco de faltar aulas, evitar atividades escolares ou abandonar de vez a escola, o que produz um impacto negativo no desempenho e resultado acadêmico, educação futura e possibilidades de emprego.** Pesquisas internacionais mostram claramente que o bullying reduz o desempenho dos estudantes em disciplinas essenciais, como a matemática.

³ BRASIL. Lei nº 13.185, de 06 de novembro de 2015. Institui o Programa de Combate à Intimidação Sistemática (Bullying). Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13185.htm. Acesso em: 28 jun. 2021.



A violência e o bullying afetam o ambiente escolar como um todo. Ambientes de aprendizagem não seguros criam um clima de medo e insegurança e a percepção de que os professores não estão no controle da situação ou não se preocupam com o bem-estar dos estudantes, o que reduz a qualidade da educação para todos os estudantes.

A violência e o bullying praticados na escola e em seu entorno também acarretam custos sociais e econômicos significativos. Como parte das consequências a longo prazo, tanto as vítimas quanto os agressores apresentam maior risco de desenvolverem problemas sociais e de relacionamento, comportamento antissocial e criminal, piores qualificações, além de uma maior probabilidade de não receberem apoio social adequado. O impacto econômico também é substancial, incluindo as relacionadas a evasão escolar e a subrepresentação das meninas na educação. (Grifou-se)

Notamos que com as atividades não presenciais, devido ao isolamento social decorrentes da pandemia por COVID-19, os ambientes virtuais frequentados por nossa comunidade, como canal de interação e prestação de serviços, tornou-se um território cujo o usuário se sente “a vontade” para ignorar os protocolos mínimos de convivência em sociedade. O IFSC esta vivenciando o fenômeno da nova realidade virtual, *homeoffice*, atividades não presenciais – ANPs e nestes ambientes nos deparamos com manifestações e comportamentos que configuram condutas delituosas, como no caso do cyberbullying.

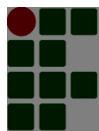
Segundo o Professor de Sociologia, Francisco Porfírio (2021)⁴, o cyberbullying é a prática da intimidação, humilhação, exposição vexatória, perseguição, calúnia e difamação por meio de ambientes virtuais, como redes sociais, e-mail e aplicativos de mensagens. A incidência maior de casos de cyberbullying ocorre entre os adolescentes, porém há um número considerável de jovens adultos que utilizam essa prática criminosa.

Enquanto o bullying entre adolescentes é largamente praticado no ambiente escolar, o cyberbullying ultrapassa qualquer fronteira física, tirando da vítima qualquer possibilidade de escapar dos ataques, que acontecem o tempo todo por meio, principalmente, das redes sociais e dos aplicativos de mensagens.

Podem ser consideradas cyberbullying ações como:

- exposição de fotografias ou montagens constrangedoras;
- divulgação de fotografias íntimas;

⁴ PORFÍRIO, Francisco. "Cyberbullying"; Brasil Escola. Disponível em: <https://brasilecola.uol.com.br/sociologia/cyberbullying.htm>. Acesso em 29 de junho de 2021.



- críticas à aparência física, à opinião e ao comportamento social de indivíduos repetitivamente.

Apesar da sensação de segurança em que o agressor acredita estar, ele está cometendo crime e pode ser punido. O *cyberbullying* é passível de punição por meio do Código Penal quando configura os crimes contra a honra (calúnia, difamação e injúria – Artigo 138 do Código Penal Brasileiro), crime de injúria racial (ataques racistas – Artigo 140 do Código Penal Brasileiro) e exposição de imagens de conteúdo íntimo, erótico ou sexual (Artigo 218-C do Código Penal Brasileiro incluído pela Lei 13.718, de 2018).

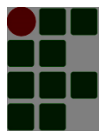
Em todos os casos, as punições previstas no Código Penal Brasileiro podem chegar a quatro anos de reclusão. Na esfera civil, os agressores podem ser condenados a pagar indenizações por dano moral. Quando o agressor é menor de idade, os seus responsáveis respondem pelos crimes diante do tribunal e podem ser condenados a pagar indenizações à vítima e à sua família.

Assim como ocorre com o bullying praticado fora do ambiente virtual, o *cyberbullying* pode ter sérias consequências para as vítimas. Em geral, um quadro inicial de isolamento e tristeza pode evoluir para sérios quadros de depressão, transtorno de ansiedade e síndrome do pânico.

Se o caso não for descoberto e as sequelas não forem tratadas, as vítimas de *cyberbullying* podem carregar consigo sintomas de trauma pelo resto de suas vidas, o que provoca, muitas vezes, baixo desempenho escolar, baixa autoestima, dificuldades em se relacionar com os outros e se colocar no mercado de trabalho quando na vida adulta, além de problemas da busca de alívio dos problemas nas drogas e no álcool. Nos casos mais extremos, a vítima de *cyberbullying* pode cometer suicídio.

A Ouvidoria do IFSC tomou conhecimento de ameaças recebidas por nossos Câmpus em ambiente virtuais, infelizmente possuíam tom ameaçador, inclusive indicando a vontade expressa de invadir as dependências dos Câmpus e realizar uma chacina, As expressões utilizadas são: “riscar o facão”, “acabar com a pouca vergonha”, “resolver na bala”, “fazer como em Saudades”, “explodir o carro”, “encher de soco”, “fazer como na escola de Suzano”, “matar este bando de vagabundos”.

Após a ocorrência de massacres em escolas brasileiras, mais recentemente no município de Saudades, no oeste catarinense, devemos ficar atentos as informações que circulam em redes sociais e aplicativos de mensagens, que possam sinalizar alguma ação violenta. Inclusive uma nova



ameaça de ataque a uma escola no país fez o governo federal entrar em alerta em maio do corrente ano. A ministra de Estado da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos, Damares Alves, endereçou ao ministro da Justiça e Segurança Pública, Anderson Augusto Torres, um documento com registros de uma rede social onde um homem posta fotos de armas e ameaça “explodir uma escola”.

5. Ante o exposto, em virtude da gravidade da denúncia apresentada, bem como a potencial iminência de uma possível realização do evento, solicito o apoio desse Ministério da Justiça e Segurança Pública na adoção das providências cabíveis para apuração do fato junto às autoridades de segurança pública da região.
6. Ao ensejo, renovo protestos de estima e consideração.

Atenciosamente,

DAMARES REGINA ALVES

Ministra de Estado da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos

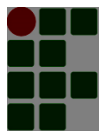
Trecho de documento assinado pela ministra Damares Alves – Foto: Reprodução

A Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos recebeu a denúncia sobre o possível atentado no início do mês de maio deste ano, horas após a chacina na escola infantil Pró-Infância Aquarela, em Saudades, no Oeste de Santa Catarina, que resultou na morte de cinco pessoas.

Diante desse fenômeno, onde a ocorrência chacinas em escolas já não é mais uma realidade distante, devemos adotar ações preventivas, buscando esclarecer os aspectos legais de tais abordagens. Os gestores deverão observar a lei quando se depararem com situações que demandam medidas protetivas, as quais visam resguardar a integridade física e mental das vítimas.

Contudo, o combate à violência deve buscar primordialmente suas raízes, que obviamente se encontram além dos limites da escola, que acima de tudo precisa assumir sua missão legal e constitucional de promover, junto aos educandos, "**o pleno desenvolvimento da pessoa**" e "**seu preparo para o exercício da cidadania**" (art.205, *caput* da Constituição Federal *verbis/omissis*), e não se tornar em mais um foco de opressão e desrespeito aos direitos fundamentais de crianças e adolescentes.

Com respaldo nos dispositivos constitucionais que tratam da educação, tanto o Estatuto da Criança e do Adolescente (Lei nº 8.069/90) quanto a Lei de Diretrizes e Bases da Educação (Lei nº 9.394/96) trazem a fórmula mais adequada para o combate à violência nas escolas: o envolvimento dos alunos, de suas famílias e da comunidade, com sua integração cada vez maior ao



ambiente escolar e participação efetiva no debate acerca dos problemas relacionados à escola e em sua solução.

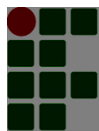
Nesse sentido, a Constituição Federal, em seus arts.205 e 227, *caput*, estabelece claramente a necessidade da integração entre família, sociedade, comunidade e Estado (*latu sensu*), no processo de educação de crianças, adolescentes, jovens e adultos, bem como na sua proteção contra toda forma de violência, crueldade ou opressão, sendo que disposições semelhantes são encontradas no Estatuto da Criança e do Adolescente (arts.4º, *caput*; 5º; 17; 18; 53, *caput* e par. único e 70), bem como na Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (arts.2º; 12, inciso VI; 13, inciso VI; 14, *caput* e inciso II e 29, dentre outras).

Deve a escola cumprir a lei e abrir suas portas à comunidade, que precisa nela encontrar um ambiente saudável, onde se ensina e se pratica a CIDADANIA, que a todos pertence e que por todos precisa ser preservado. Apenas com o envolvimento das famílias e da comunidade, como desejam a Constituição Federal e legislação ordinária já mencionadas, é que poderá a escola se desincumbir de sua elementar missão de preparar seus educandos para o exercício da cidadania, o que inclui o respeito às leis e ao próximo, lição que se for bem ministrada e assimilada por todos, beneficiando assim toda a população.

Nesse contexto, como forma de operacionalizar os comandos legal e constitucional supra-referidos, entendemos imprescindível a atuação dos COLEGIADOS INSTITUCIONAL, que devem se tornar fóruns permanentes de debate para toda a comunidade escolar, que reunida e ciente do papel de cada um na solução dos problemas que afligem a escola e sua comunidade, por certo dividirá responsabilidades, tarefas e encontrará respostas mais criativas, adequadas e acima de tudo eficazes.

Como sugestões, podemos citar a realização periódica de seminários a fim de ministrar lições básicas sobre direitos constitucionais, legislação em geral, ética, cidadania, através das quais serão pais e alunos conscientizados de seus direitos e deveres, ficando cada qual ciente de seu papel na sociedade. O que servirá inclusive para acabar com alguns mitos ainda hoje existentes acerca do Estatuto da Criança e do Adolescente, que deverá ser analisado em conjunto com o art.5º da Constituição Federal, a fim de deixar claro que os direitos conferidos à criança e ao adolescente pela Lei nº 8.069/90 não são outros além dos conferidos a TODOS, independentemente da idade, pela Lei Maior.

Importante ainda articular com os alunos, seus pais e a comunidade em geral, a forma como cada um poderá agir para prevenir e combater a violência, a começar dentro de seus lares, na medida em que os pais deveriam ser o exemplo de conduta, têm o DEVER de EDUCAR seus filhos (no mais amplo sentido da palavra), e que dentre os DIREITOS fundamentais destes está o de RECEBER



LIMITES, deixando claro a quem poderão recorrer quando tiverem conhecimento da prática ou ameaça de violência envolvendo os membros da comunidade, seja como autores, seja como vítimas.

A forma de atuação da polícia preventiva junto às escolas, ou mesmo a criação de mecanismos outros de defesa contra agressões externas devem ser articuladas entre o colegiado institucional e o conselho comunitário de segurança, como mais um espaço onde a comunidade irá discutir e tentar resolver o problema de violência fora do ambiente escolar.

Infelizmente algumas manifestações violentas foram registradas por pais de alunos, o que representa grave violação de um dos mais elementares deveres inerentes ao pátrio poder que precisa ser a todo custo corrigida, ainda que necessária a intervenção do Conselho Tutelar e do Judiciário.

As ações preventivas visam também desenvolver a mudança da mentalidade, a começar pela direção e corpo docente da escola, que devem ser orientados acerca dos ditames legais e constitucionais já mencionados bem como conscientizados de que seu papel na formação de seus alunos vai muito além do puro e simples ensino dos conteúdos das matérias regulamentares, pois como vimos abrange a própria formação da pessoa e seu preparo para o exercício da cidadania, tarefas que devem ser executadas por todos educadores com a obrigatória participação das famílias dos educandos e da comunidade, que precisa ser estimulada.

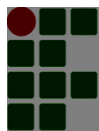
A partir de então, diretores, educadores, pais, alunos e pessoas outras da comunidade interessadas, reunidos num conselho escolar representativo e atuante, poderão discutir abertamente sobre o problema da violência dentro e fora da escola, enfrentando-a em suas origens.

Deve a escola ter a coragem de enfrentar o problema em toda sua amplitude e preparar seus alunos para o convívio em sociedade, respeitando-os e fazendo-os respeitar as leis e o próximo, o que se dará através da mudança da mentalidade e da forma de agir acima de tudo de diretores e educadores, que para tanto deverão contar com a obrigatória e permanente participação dos pais dos educandos e da comunidade local.

Ressalte-se que iniciativas como as acima sugeridas, tomadas no âmbito de determinado Campus, não devem permanecer isoladas, mas sim fazer parte de todo um programa de combate à violência e de desenvolvimento de cultura de paz, que deve ser desencadeado em cada município, a ser discutido, aprovado e fomentado pelo Colégio de Dirigentes (CODIR) e Conselho Superior (CONSUP) do IFSC, onde deverão ser articuladas ações com os demais órgãos públicos de educação e segurança e mesmo estaduais e municipais afins.

Diante do exposto e,

CONSIDERANDO o que dispõe o que dispõe a Instrução Normativa nº 5 de 18 de



junho de 2018, Art. 4º no que Compete às unidades de Ouvidoria, dentre outras atribuições: inciso VI - produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria, para subsidiar recomendações e propostas de medidas para aprimoramento da prestação dos serviços e correção de falhas;

CONSIDERANDO o que dispõe o artigo 205 da Constituição Federal: “A educação, direito de todos e deve ser do Estado e da família, será promovida e incentivada com a colaboração da sociedade, visando ao pleno desenvolvimento da pessoa, seu preparo para o exercício da cidadania e sua qualificação para o trabalho”;

CONSIDERANDO que o disposto na Lei 13.185/2015, que instituiu o Programa de Combate à Intimidação Sistemática (*Bullying*);

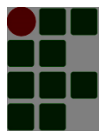
CONSIDERANDO a lei vigente no Estado de Santa Catarina sob o nº 14.651/2009, que autoriza o Poder Executivo a instituir o Programa de Combate ao *Bullying*, de ação interdisciplinar e de participação comunitária nas escolas públicas e privadas do Estado de Santa Catarina;

CONSIDERANDO a Lei nº 13.663, de 14/05/2018, que altera o art. 12 da Lei nº 9.394, de 20/12/1996, para incluir a promoção de medidas de conscientização, de prevenção e de combate a todos os tipos de violência e a promoção da cultura de paz entre as incumbências dos estabelecimentos de ensino; (...) promover medidas de conscientização, de prevenção e de combate a todos os tipos de violência, especialmente a intimidação sistemática (*bullying*), no âmbito das escolas; (...) estabelecer ações destinadas a promover a cultura de paz nas escolas;

CONSIDERANDO o inciso IX do artigo 12 da Lei nº 9.394, de 20/12/1996 (Lei de Diretrizes Básicas da Educação Nacional – LDB), determinando que o ordenamento jurídico pode e deve caminhar em harmonia, motivo pelo qual a prevenção, diagnose e combate ao *bullying* e *cyberbullying* ganha mais força perante os órgãos da administração pública e do Poder Judiciário;

CONSIDERANDO a inserção dos incisos IX e X no artigo 12 da LDB, por meio da Lei 13.663/2018, como a forma que o legislador encontrou para reafirmar a obrigatoriedade da implementação do Programa de Combate ao *Bullying* como política de *compliance* escolar;

CONSIDERANDO o Código de Defesa do Consumidor, garantindo que os serviços colocados no mercado de consumo, dentre os quais estão os educacionais em todos os níveis, público e privado, não podem acarretar riscos a saúde e à segurança dos consumidores (Lei 8.078/90, arts 6º, 8º e 22), implicando, inclusive, na responsabilização objetiva das instituições



educacionais em caso de danos a seus alunos (art. 14);

CONSIDERANDO o disposto na Constituição Federal, especificamente em seu art. 205, que estabelece que a educação, direito de todos e dever do Estado e da família, será promovida e incentivada com a colaboração da sociedade, visando ao pleno desenvolvimento da pessoa, seu preparo para o exercício da cidadania e sua qualificação para o trabalho;

CONSIDERANDO o artigo 17 do Estatuto da Criança e do Adolescente (Lei nº 8.069/1990), no qual determina-se que o direito ao respeito consiste na inviolabilidade da integridade física, psíquica e moral da criança e do adolescente, abrangendo a preservação da imagem, da identidade, da autonomia, dos valores, das ideias e das crenças, dos espaços e dos objetos pessoais;

CONSIDERANDO os impactos individuais e sociais da violência física e do *bullying*;

CONSIDERANDO a necessidade de aprofundamento das discussões sobre o *bullying*, envolvendo toda a comunidade acadêmica e a sociedade civil;

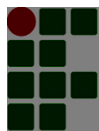
CONSIDERANDO o disposto no relatório apresentado no “Simpósio Internacional sobre Violência Escolar e *Bullying*: das Evidências à Ação” e na legislação pátria, demonstrando que as escolas devem investir em prevenção e incentivar a discussão aberta acerca do tema;

CONSIDERANDO o conhecimento de notícias acerca da preocupante reincidência de *bullying* nas escolas da rede pública e particulares;

CONSIDERANDO a importância de se incluir o *bullying* e a cultura da paz como temas de estudos e de pesquisas nos cursos de capacitação de profissionais de educação, enfatizando a necessidade de implementação de ações de discussão, de prevenção e de busca de soluções para este problema;

CONSIDERANDO a existência de estudos indicando que muitos dos alunos que sofrem agressões físicas e *bullying* esperam por intervenção do professor nas situações aqui descritas em sala de aula;

CONSIDERANDO o que dispõe a Constituição Federal de 1988, em seu art. 37, acerca da obediência da Administração Pública aos princípios de legalidade, impessoalidade,



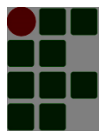
moralidade, publicidade (...);

CONSIDERANDO o disposto na Resolução nº 29/2021 do CEPE que estabelece o Código de Conduta Discente no IFSC.

CONSIDERANDO o disposto na Portaria Normativa (IFSC) 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);

A Ouvidoria do Instituto Federal de Santa Catarina resolve **RECOMENDAR** ao Magnífico Reitor *pro tempore* do IFSC que, no âmbito de suas atribuições, adote as providências cabíveis para que os *câmpus* do IFSC:

1. Realizem a capacitação permanente dos educadores da rede pública de ensino do Distrito Federal na Escola de Aperfeiçoamento dos Profissionais da Educação – EAPE, com cursos específicos sobre o *bullying* e *cyberbullying* escolar, habilitando-os para implementação de ações de discussão, atenção, identificação, intervenção, prevenção e busca de soluções e combate do problema.
2. Na ocorrência de situações de violência e ameaça, determinem a abertura de procedimento de investigação interno para apuração de notícia de omissão ou estímulo da prática de *bullying* e *cyberbullying* por servidores e estudantes da Instituição.
3. Incorporem às disciplinas, na medida do possível, o tema *bullying* e *cyberbullying*, inclusive nas aulas de Informática, enfatizando o tema *cyberbullying* - como forma de preveni-lo.
4. Incentivem a prática de mediação de conflitos nas escolas, com a capacitação dos servidores do IFSC, orientação às famílias e formação dos discentes a respeito do tema.
5. Estimulem a criação de programas de prevenção ao *bullying* e *cyberbullying* escolar, nos termos propostos.
6. Encorajem a participação ativa dos discentes no planejamento e implementação de intervenções para prevenir a violência escolar e o *bullying*, *cyberbullying* e tornar a escola mais segura.
7. Ofereçam a orientação e outros tipos de apoio e mecanismos necessários às vítimas, agressores, testemunhas do *bullying/cyberbullying* e famílias afetadas pelo problema.



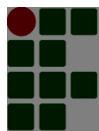
8. Realizem avaliações periódicas sobre os resultados atingidos acerca do combate ao *bullying* e *cyberbullying*.

9. Abordem o tema “violência física/psicológica e *bullying/cyberbullying*” na semana pedagógica, inclusive estendendo o convite a profissionais de áreas diversas e relacionadas à educação, para uma abordagem interdisciplinar sobre o referido tema.

10. Revisem a Resolução Nº 29/2021 do CEPE que estabelece o Código de Conduta Discente no IFSC, verificando a existência do tema *cyberbullying* e *bullying*; não estando previsto, para que as providências necessárias sejam adotadas visando à inclusão do mesmo na normativa interna.

Diante destas manifestações, que apontam risco à segurança dos membros da comunidade escolar, **RECOMENDAMOS** que sejam adotadas as seguintes **ações preventivas** nos Câmpus:

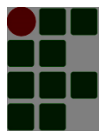
- a) Não subestimar a ocorrência de manifestações violentas e ameaças (*cyberbullying* e *bullying*);
- b) Manter a manutenção do circuito de CFTV em dia, assegurando que todas as câmeras estejam em funcionamento, assim como, o equipamento que grava e armazena as imagens;
- c) Manter um controle efetivo de entrada e saída de pessoas do Campus, solicitando que a empresa de vigilância e/ou portaria abordem e identifiquem o cidadão que acessa as dependências do Campus;
- d) Manter equipes de ronda de vigilantes e policial (se possível);
- e) Manter as chaves no lado de dentro da porta da sala de aula ou laboratório, sob a responsabilidade do docente, para que em caso de emergência o professor possa trancar a porta da sala ou laboratório e evitar a entrada do agressor;
- f) Investir em monitoramento de redes sociais, para fins de identificar ameaças, ataques e atos violentos envolvendo membros da comunidade escolar;
- g) Realização de campanhas que verse sobre cultura de paz e prevenção contra *cyberbullying* e *bullying*, poderão ser desenvolvidas em parceria com o Comitê de Direitos Humanos do IFSC;
- h) Campanhas e conversas contra a intolerância, para fins de evitar crimes de ódio;
- i) Atendimento psicológico dentro das escolas é indicado por especialistas como uma estratégia



eficiente de prevenção;

- j) Dar protagonismo aos estudantes para que eles participem da organização escolar é uma forma de ouvir as demandas e fazê-los participarem do dia a dia da escola;
- k) Pais e familiares devem participar da organização escolar, é uma forma de ouvir as demandas e fazê-los compreender o funcionamento da Instituição;
- l) Os servidores da escola deverão ter atenção ao comportamento de alunos, e demais membros, sobretudo quando mostram conduta agressiva, isolamento, mudança de humor acentuada;
- m) Há diferentes perfis psicológicos e, em alguns casos, um potencial agressor pode não dar sinais evidentes que ajudem pais e educadores a perceberem um eventual risco;
- n) Realizar uma pesquisa institucional entre os discentes sobre o tema *bullying* e *cyberbullying* e, ao término desta, divulgar os resultados obtidos à comunidade acadêmica, a fim de que o tema entre na pauta de discussões nas disciplinas ofertadas pelo IFSC;
- o) Adotar nas escolas os programas de prevenção à violência, visando à conscientização e à sensibilização da comunidade escolar e das famílias dos discentes;
- p) Promover o envolvimento efetivo de todos os envolvidos no contexto educacional no IFSC na prevenção e combate à violência (*cyberbullying* e *bullying*): pais e alunos, professores e gestores, demais servidores e profissionais da área da saúde;
- q) Encorajar a denúncia, por meio de mecanismos de denúncia e reclamação seguros, no caso a Ouvidoria do IFSC - Plataforma [Fala.BR](#), que sejam acessíveis aos discentes, e que levem em consideração os obstáculos que alguns têm que enfrentar ao denunciar a violência escolar e o *cyberbullying* e *bullying*.
- r) Oferecer orientação e outros tipos de apoio e mecanismos de encaminhamento à assistência médica e a outros serviços de apoio às vítimas, agressores, testemunhas do *cyberbullying/bullying* e famílias afetadas pelo problema.

Ao Reitor *pro tempore* do Instituto Federal de Santa Catarina, no âmbito de suas atribuições, para que adote as providências cabíveis com o propósito de incentivar a Gestão dos *Câmpus* visando à criação de programas de prevenção e combate à violência (*cyberbullying* e *bullying*) no âmbito escolar. As medidas adotadas ou iniciadas deverão ser informadas à Ouvidoria



deste IFSC no prazo de 90 (noventa) dias úteis.

Ressaltamos que parte das considerações e recomendações expressas neste documento foram extraídas da Recomendação nº. 05/2009–PROEDUC, de 26/10/2009, da Promotoria de Justiça de Defesa da Educação – PROEDUC, vinculada ao Ministério Público do Distrito Federal e Territórios e Ministério Público da União⁵.

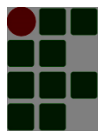
Florianópolis, 29 de junho de 2021.

Ádila Marcia Antunes da S. da Rosa

Ouvidora Geral do IFSC

Portaria nº ° 978 de 31 de março de 2021

⁵ RECOMENDAÇÃO N. 05/2009–PROEDUC, de 26 de outubro de 2009. Ementa: Bullying escolar. Medidas preventivas. Capacitação de Educadores da rede pública de ensino do Distrito Federal. Mediação de conflitos. Prevenção na rede particular de ensino. Providências. Disponível em: http://www.mpdft.mp.br/portal/pdf/recomendacoes/PROEDUC_200905.pdf. Acesso em: 29 jun. 2021.



RECOMENDAÇÃO Nº 003/2021 - OUVIDORIA

Trata-se de recomendação sobre o prazo para atendimento de requisições, solicitações, recursos administrativos e atendimento ao cidadão.

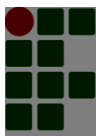
Diante das manifestações enviadas para esta Ouvidoria, quanto a suposta morosidade no atendimento dos pedidos de informação e demais solicitações, encaminhadas diretamente aos setores, unidades ou Comissões do IFSC, que exigem respostas formais, por escrito. Considerando os termos do Ofício emitido pela Coordenação-Geral de Orientação e Acompanhamento de Ouvidorias - CGOUV da Ouvidoria-Geral da União - Ofício-Circular nº 167/2021/CGOUV/OGU-CGU de monitoramento das atividades de ouvidoria do Poder Executivo Federal no tratamento das manifestações recebidas e seu anexo, assim como, os questionamentos das áreas demandadas quanto ao prazo fixado pela Ouvidoria e SIC para prestar o esclarecimentos aos usuários, se faz necessário aprimorarmos o entendimento sobre o cumprimento de prazos para atendimento das demandas administrativas no âmbito do IFSC.

Entende-se que as solicitações, requisições, recursos internos e externos, bem como o atendimento ao cidadão, devem ser priorizados pela Instituição, quando esta tem a resposta compilada. Caso necessite de um tempo maior, o setor, a unidade ou a Comissão devem informar o cidadão e/ou órgão demandante quanto a necessidade de um prazo maior para o atendimento, desta forma justificando a demora no atendimento, evitando e/ou mitigando a judicialização e o desgaste para ambos, cidadão e Instituição.

Após pesquisas de similaridade sobre o tema em outras instituições, fica claro que para melhor atender ao interesse público, faz-se necessário, empenho no aprimoramento do conteúdo e celeridade das respostas.

Cabe a nós, servidores públicos entregar um serviço de excelência, prestando um trabalho eficiente e eficaz, onde a transparência pública, a publicidade dos atos públicos, a simplificação, a preservação de identidade, venham a incentivar a participação do cidadão na gestão pública, pois somente desta forma que teremos uma sociedade participativa e comprometida.

Em consulta ao Painel da Lei de acesso à informação da CGU (tabelas I e II), podemos verificar que o IFSC no ranking de tempo médio de resposta caiu do 77º lugar,



com o tempo médio de resposta ao usuário de 10,18 dias, para o 262º lugar, apontando 18 dias de tempo médio de resposta ao usuário, sendo que o limite do prazo legal é de vinte dias.

TABELA I

08/12/2021 15:11



Fonte: Painel da Lei de acesso à informação, recorte temporal da pesquisa no período de 01/01/2020 à 01/08/2021, acesso em 08/12/2021 <http://paineis.cgu.gov.br/lai/index.htm>

TABELA II

08/12/2021 15:16

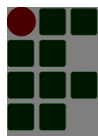
Microsoft Power BI



Fonte: Painel da Lei de acesso à informação, recorte temporal da pesquisa no período de 02/08/2021 à 08/12/2021, acesso em 08/12/2021 <http://paineis.cgu.gov.br/lai/index.htm>

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



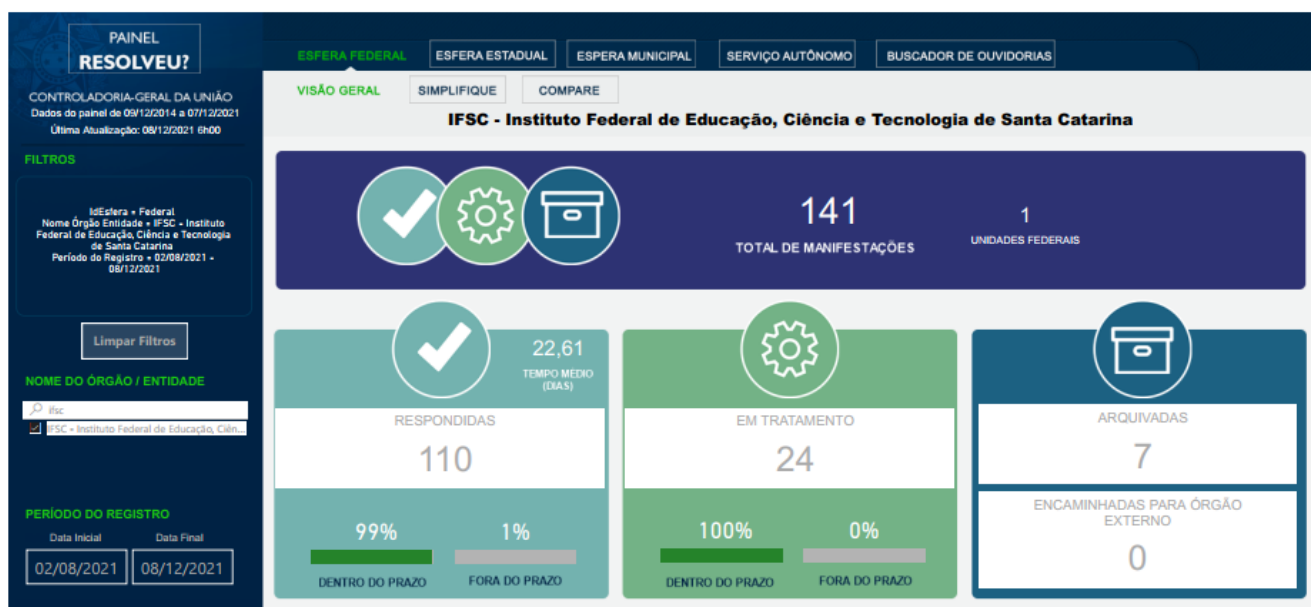
Também em consulta ao Painel Resolveu da CGU (tabelas III e IV), podemos constatar que o tempo médio de prazo de respostas ao usuário da Plataforma Fala.BR aumentou de 12,99 dias para 22,61 dias, sendo que o limite do prazo legal é de trinta dias.

TABELA III

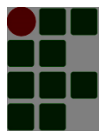


Fonte: Painel Resolveu, **recorte temporal da pesquisa no período de 01/01/2020 à 01/08/2021**, acesso em 08/12/2021 <http://paineis.cgu.gov.br/lai/index.htm>

TABELA IV



Fonte: Painel Resolveu, **recorte temporal da pesquisa no período de 02/08/2021 à 08/12/2021**, acesso em 08/12/2021 <http://paineis.cgu.gov.br/lai/index.htm>



Os relatórios demonstram que esta ocorrendo falha na compreensão e observação do prazo fixado pela Ouvidoria/SIC as áreas demandadas, descumprindo a Resolução CONSUP nº 58, de 10 de dezembro de 2018.

Salienta-se que quando o setor ou unidade, não responde no prazo, leva não apenas aquele local ao descrédito, como também a Ouvidoria e o IFSC como um todo. Passando a falsa impressão de que a Instituição ignora os problemas apresentados e que não tem interesse em melhorar sua imagem frente a comunidade, usuária e destinatária dos nossos serviços.

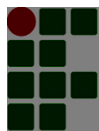
CONSIDERANDO o que dispõe o que dispõe a Instrução Normativa nº 5 de 18 de junho de 2018, Art. 4º no que Compete às unidades de ouvidoria, dentre outras atribuições: inciso VI - produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria, para subsidiar recomendações e propostas de medidas para aprimoramento da prestação dos serviços e correção de falhas;

CONSIDERANDO o artigo 37 da Constituição Federal, ao afirmar que a administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência;

CONSIDERANDO a Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999, que trata sobre processo administrativo, o Art. 24. Inexistindo disposição específica, os atos do órgão ou autoridade responsável pelo processo e dos administrados que dele participem devem ser praticados no prazo de cinco dias, salvo motivo de força maior. Parágrafo único. O prazo previsto neste artigo pode ser dilatado até o dobro, mediante comprovada justificação.

CONSIDERANDO a Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999, que trata sobre processo administrativo, o Art. 56. Das decisões administrativas cabe recurso, em face de razões de legalidade e de mérito. § 1º O recurso será dirigido à autoridade que proferiu a decisão, a qual, se não a reconsiderar no prazo de cinco dias, o encaminhará à autoridade superior. § 2º Salvo exigência legal, a interposição de recurso administrativo independe de caução.

CONSIDERANDO a Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999, que trata sobre processo administrativo, o Art. 59. Salvo disposição legal específica, é de dez dias o prazo



para interposição de recurso administrativo, contado a partir da ciência ou divulgação oficial da decisão recorrida. § 1º Quando a lei não fixar prazo diferente, o recurso administrativo deverá ser decidido no prazo máximo de trinta dias, a partir do recebimento dos autos pelo órgão competente. § 2º O prazo mencionado no parágrafo anterior poderá ser prorrogado por igual período, ante justificativa explícita.

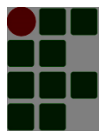
CONSIDERANDO a Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999, que trata sobre processo administrativo, o Art. 66. Os prazos começam a correr a partir da data da cientificação oficial, excluindo-se da contagem o dia do começo e incluindo-se o do vencimento. § 1º Considera-se prorrogado o prazo até o primeiro dia útil seguinte se o vencimento cair em dia em que não houver expediente ou este for encerrado antes da hora normal. § 2º Os prazos expressos em dias contam-se de modo contínuo. § 3º Os prazos fixados em meses ou anos contam-se de data a data. Se no mês do vencimento não houver o dia equivalente àquele do início do prazo, tem-se comotermo o último dia do mês.

CONSIDERANDO a Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999, que trata sobre processo administrativo, o Art. 67. Salvo motivo de força maior devidamente comprovado, os prazos processuais não se suspendem.

CONSIDERANDO que a omissão, ou retardamento da entrega de tais informações requisitadas pela Ouvidoria segundo a LAI, pode gerar improbidade administrativa.

CONSIDERANDO transparência ativa: Informações de relevante interesse público e coletivo produzidas ou mantidas por entidades públicas devem ser publicadas independentemente de requerimentos. Ou seja, os sites dos organismos sujeitos à LAI devem fornecer um rol de informações de forma espontânea, sem que seja preciso fazer um pedido de informação;

CONSIDERANDO transparência passiva: Nos casos em que a informação não foi divulgada de forma ativa, qualquer pessoa interessada poderá apresentar pedidos de acesso à informação aos órgãos públicos, pessoalmente ou via internet;



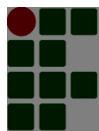
CONSIDERANDO a Lei nº 12.527 de 18 de Novembro de 2011, o At. 23 . São consideradas imprescindíveis à segurança da sociedade ou do Estado e, portanto, passíveis de classificação as informações cuja divulgação ou acesso irrestrito possam:

- I - pôr em risco a defesa e a soberania nacionais ou a integridade do território nacional;
- II - prejudicar ou pôr em risco a condução de negociações ou as relações internacionais do País, ou as que tenham sido fornecidas em caráter sigiloso por outros Estados e organismos internacionais;
- III - pôr em risco a vida, a segurança ou a saúde da população;
- IV - oferecer elevado risco à estabilidade financeira, econômica ou monetária do País;
- V - prejudicar ou causar risco a planos ou operações estratégicas das Forças Armadas;
- VI - prejudicar ou causar risco a projetos de pesquisa e desenvolvimento científico ou tecnológico, assim como a sistemas, bens, instalações ou áreas de interesse estratégico nacional;
- VII - pôr em risco a segurança de instituições ou de altas autoridades nacionais ou estrangeiras e seus familiares; ou
- VIII - comprometer atividades de inteligência, bem como de investigação ou fiscalização em andamento, relacionadas com a prevenção ou repressão de infrações;

CONSIDERANDO que quando não for autorizado acesso integral à informação por ser ela parcialmente sigilosa, é assegurado o acesso à parte não sigilosa por meio de certidão, extrato ou cópia com ocultação da parte sob sigilo;

CONSIDERANDO que documentos e informações sobre condutas que impliquem a violação de direitos humanos praticada por ou a mando de agentes públicos não podem ser objeto de restrição de acesso;

CONSIDERANDO a Lei nº 12.527 de 18 de Novembro de 2011, Art. 31. O tratamento das informações pessoais deve ser feito de forma transparente e com respeito à intimidade, vida privada, honra e imagem das pessoas, bem como às liberdades e garantias individuais. § 1º As informações pessoais, a que se refere este artigo, relativas à intimidade, vida privada, honra e imagem: I - terão seu acesso restrito, independentemente de classificação de sigilo e pelo prazo máximo de 100 (cem) anos a contar da sua data de produção, a agentes públicos legalmente autorizados e à pessoa a que elas se referirem; e II - poderão ter autorizada sua divulgação ou acesso por terceiros

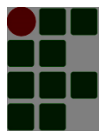


diante de previsão legal ou consentimento expresso da pessoa a que elas se referirem. § 2º Aquele que obtiver acesso às informações de que trata este artigo será responsabilizado por seu uso indevido. § 3º O consentimento referido no inciso II do § 1º não será exigido quando as informações forem necessárias: I - à prevenção e diagnóstico médico, quando a pessoa estiver física ou legalmente incapaz, e para utilização única e exclusivamente para o tratamento médico; II - à realização de estatísticas e pesquisas científicas de evidente interesse público ou geral, previstos em lei, sendo vedada a identificação da pessoa a que as informações se referirem; III - ao cumprimento de ordem judicial; IV - à defesa de direitos humanos; ou V - à proteção do interesse público e geral preponderante. § 4º A restrição de acesso à informação relativa à vida privada, honra e imagem de pessoa não poderá ser invocada com o intuito de prejudicar processo de apuração de irregularidades em que o titular das informações estiver envolvido, bem como em ações voltadas para a recuperação de fatos históricos de maior relevância. § 5º Regulamento disporá sobre os procedimentos para tratamento de informação pessoal;

CONSIDERANDO a Lei nº 12.527 de 18 de Novembro de 2011, também prevê que outras hipóteses legais de sigilo de justiça e sigilo devem ser respeitadas, como o sigilo bancário (LC 105/2001), o sigilo fiscal (lei 5172/66) e as hipóteses de sigilo industrial decorrentes da exploração direta de atividade econômica (pelo estado ou por entes que tenham vínculo com o poder público);

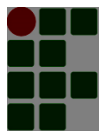
CONSIDERANDO que o sistema de classificação de informações tem três níveis - ultrassecreto, secreto e reservado - com prazos de sigilo de, respectivamente, 25, 15 e 5 anos. O sigilo ultrassecreto pode ser renovado apenas uma vez, mediante avaliação do ente público responsável. Transcorrido esse prazo, a informação é automaticamente tornada pública;

CONSIDERANDO a Lei nº 12.527 de 18 de Novembro de 2011, Art. 32. Constituem condutas ilícitas que ensejam responsabilidade do agente público ou militar: I - recusar-se a fornecer informação requerida nos termos desta Lei, retardar deliberadamente o seu fornecimento ou fornecê-la intencionalmente de forma incorreta, incompleta ou imprecisa; II - utilizar indevidamente, bem como subtrair, destruir,



inutilizar, desfigurar, alterar ou ocultar, total ou parcialmente, informação que se encontre sob sua guarda ou a que tenha acesso ou conhecimento em razão do exercício das atribuições de cargo, emprego ou função pública; III - agir com dolo ou má-fé na análise das solicitações de acesso à informação; IV - divulgar ou permitir a divulgação ou acessar ou permitir acesso indevido à informação sigilosa ou informação pessoal; V - impor sigilo à informação para obter proveito pessoal ou de terceiro, ou para fins de ocultação de ato ilegal cometido por si ou por outrem; VI - ocultar da revisão de autoridade superior competente informação sigilosa para beneficiar a si ou a outrem, ou em prejuízo de terceiros; e VII - destruir ou subtrair, por qualquer meio, documentos concernentes a possíveis violações de direitos humanos por parte de agentes do Estado. § 1º Atendido o princípio do contraditório, da ampla defesa e do devido processo legal, as condutas descritas no caput serão consideradas: I - para fins dos regulamentos disciplinares das Forças Armadas, transgressões militares médias ou graves, segundo os critérios neles estabelecidos, desde que não tipificadas em lei como crime ou contravenção penal; ou II - para fins do disposto na Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990, e suas alterações, infrações administrativas, que deverão ser apenadas, no mínimo, com suspensão, segundo os critérios nela estabelecidos. § 2º Pelas condutas descritas no caput, poderá o militar ou agente público responder, também, por improbidade administrativa, conforme o disposto nas Leis nºs 1.079, de 10 de abril de 1950, e 8.429, de 2 de junho de 1992;

CONSIDERANDO a Lei nº 12.527 de 18 de Novembro de 2011, Art. 33. A pessoa física ou entidade privada que detiver informações em virtude de vínculo de qualquer natureza com o poder público e deixar de observar o disposto nesta Lei estará sujeita às seguintes sanções: I - advertência; II - multa; III - rescisão do vínculo com o poder público; IV - suspensão temporária de participar em licitação e impedimento de contratar com a administração pública por prazo não superior a 2 (dois) anos; e V - declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a administração pública, até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade. § 1º As sanções previstas nos incisos I, III e IV poderão ser aplicadas juntamente com a do inciso II, assegurado o direito de defesa do interessado, no respectivo processo, no prazo de 10 (dez) dias. § 2º A reabilitação referida no inciso V será autorizada somente quando o interessado efetivar o ressarcimento ao órgão ou entidade dos prejuízos resultantes e



após decorrido o prazo da sanção aplicada com base no inciso IV. § 3º A aplicação da sanção prevista no inciso V é de competência exclusiva da autoridade máxima do órgão ou entidade pública, facultada a defesa do interessado, no respectivo processo, no prazo de 10 (dez) dias da abertura de vista.

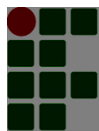
CONSIDERANDO a Lei nº 12.527 de 18 de Novembro de 2011, Art. 34. Os órgãos e entidades públicas respondem diretamente pelos danos causados em decorrência da divulgação não autorizada ou utilização indevida de informações sigilosas ou informações pessoais, cabendo a apuração de responsabilidade funcional nos casos de dolo ou culpa, assegurado o respectivo direito de regresso. Parágrafo único. O disposto neste artigo aplica-se à pessoa física ou entidade privada que, em virtude de vínculo de qualquer natureza com órgãos ou entidades, tenha acesso à informação sigilosa ou pessoal e a submeta a tratamento indevido.

CONSIDERANDO a Resolução CONSUP nº 58, de 10 de dezembro de 2018, que aprova o regulamento da Ouvidoria do IFSC, em seu Art. 8º, o qual prevê que para fornecer respostas aos usuários, a Ouvidoria demanda às seguintes instâncias, dentro das unidades organizacionais envolvidas, que deverão observar os termos dos parágrafos §1º, §2º, §3º, §4º e §5º do caput desta artigo, inclusive quanto a obrigação de responder as manifestações no prazo de dez dias, contado da data de recebimento da manifestação, prorrogável uma vez por igual período mediante justificativa expressa;

CONSIDERANDO o Ofício emitido pela Coordenação-Geral de Orientação e Acompanhamento de Ouvidorias - CGOUV da Ouvidoria-Geral da União - Ofício-Circular nº 167/2021/CGOUV/OGU-CGU, que versa sobre pendência apontada pelo monitoramento das atividades de ouvidoria do Poder Executivo Federal no tratamento das manifestações recebidas e seu anexo;

A Ouvidoria do IFSC **RESOLVE**:

RECOMENDAR ao Magnífico Reitor do IFSC:



1. Que os setores sejam orientados para que priorizem as demandas oriundas da Ouvidoria e/ou SIC, de modo que as respostas sejam prestadas no **prazo máximo de dez dias, em conformidade com o §3º do Art. 8º da Resolução CONSUP nº 58, de 10 de dezembro de 2018**, visto que o SIC e as manifestações registradas na plataforma Fala.BR, são gerenciados pela CGU, que procedem o monitoramento dos prazos de atendimento as demandas dos usuários, desse modo almejamos a mitigação de risco institucional, quanto ao desempenho da gestão que devem se pautar nos princípios da administração pública, dentre eles da celeridade e eficiência, assim como, o cumprimento da LAI.
2. Que os setores e Unidades do IFSC, sejam orientados a responder as requisições, solicitações e recursos **que não tenham prazo determinado**, no prazo de 05 (cinco) dias, conforme determina a Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999, podendo ser prorrogada até o dobro, mediante justificativa.
3. Que os setores e Unidades do IFSC, sejam orientados a responder as requisições, solicitações e recursos de forma clara e precisa **na linguagem cidadã**, utilizando de empatia para com o solicitante/cidadão.
4. Sugerir aos setores e unidades a elaboração de planilha com as demandas recebidas; e que ao final de cada mês estes façam uma análise das mesmas, identificando os pedidos com assuntos recorrentes, criando uma aba com perguntas e respostas, divulgando no site setor/unidade do IFSC (resposta padrão, se necessário um fluxograma);
5. Dar ampla divulgação desta recomendação aos gestores do IFSC.

Ressaltamos que parte das considerações foram extraídas dos textos do Guia Prático da Lei de Acesso à Informação <https://artigo19.org/wp-content/blogs.dir/24/files/2016/10/Guia-Pr%C3%A1tico-da-Lei-de-Acesso-%C3%A0-Informa%C3%A7%C3%A3o.pdf>

Florianópolis, em 08 de dezembro de 2021.

Ádila Márcia Antunes da Rosa, Me.
Ouvidoria Geral do IFSC
Autoridade de Monitoramento do
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