

RECOMENDAÇÃO Nº 001/2021 – OUVIDORIA

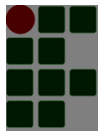
*Trata de recomendação sobre atendimento ao usuário, acesso
à informação e transparência.*

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.



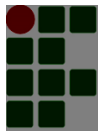
As barreiras de linguagem podem ser exemplificadas como utilização de gírias, dificuldades ao escrever (falta de clareza ou objetividade) ou na fala entre outros.

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”.

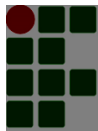


Apesar de estarmos em pleno século XXI, e contarmos com inúmeras inovações tecnológicas, onde diversos ramos são modernizados, a pandemia pelo COVID-19 nos revelou, em função da necessidade do isolamento social e a consequente adoção de uma metodologia de desenvolvimento de atividades não presenciais (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
--	----

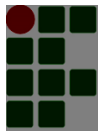
* Fonte de pesquisa foi o e-mail ouvidoria@ifsc.edu.br período de 01/02/2020 a 01/02/2021

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.**



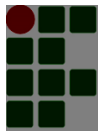
SERVIÇO PÚBLICO NÃO É FAVOR, É DIREITO

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.

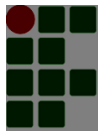
Ao mediar o acesso aos bens e aos serviços públicos, a atividade da Ouvidoria se consolida como um importante instrumento de gestão para a Administração Pública, que tem a oportunidade de elaborar e aperfeiçoar suas perspectivas e ações, bem como subsidiar a criação de políticas públicas.

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”;

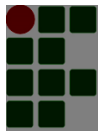
CONSIDERANDO os termos da Resolução CONSUP n.º 40, de 17 de novembro de 2020, que prorrogou a suspensão das atividades acadêmicas e administrativas presenciais no IFSC até o dia 30 de abril de 2021;

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”.

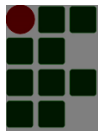
CONSIDERANDO Código de Defesa do Consumidor em seu Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua 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;



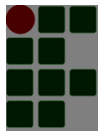
2. Solicitar aos Campus do IFSC que divulguem em suas páginas da internet, o link para emissão de certificados, de fácil acesso e compreensão, prazo de 20 (vinte) dias a contar do recebimento desta recomendação de Ouvidoria;

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