

Relatório de Gestão da Ouvidoria do IFSC - 2023

Dra. Maria Bertília Oss Giacomelli – Ouvidora-Geral

Esp. / Mestrando Samuel de Souza Evangelista – Ouvidor-Adjunto

Ouvidoria Geral do IFSC

ouvidoria@ifsc.edu.br

Florianópolis - Março 2024

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO.....	2
Quem é quem:.....	2
Ouvidora Geral do IFSC.....	2
Ouvidor Adjunto do IFSC.....	2
1 - INTRODUÇÃO.....	8
2 - ESTUDO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA DO IFSC EM 2023.....	10
2.1 QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS.....	10
2.2 TIPOS DE MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NA PLATAFORMA FALA.BR.....	11
2.3 PRINCIPAIS ASSUNTOS DEMANDADOS EM 2023 PELA OUVIDORIA DO IFSC.....	14
3 - PRINCIPAIS RESULTADOS DA OUVIDORIA – IFSC – ANO 2023.....	17
4 - RESULTADOS QUE DEVEM SER ATINGIDOS 2024.....	17
4.1 ATUALIZAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS.....	17
4.2 CRIAÇÃO DO CONSELHO DE USUÁRIOS.....	18
4.3 INSTITUCIONALIZAÇÃO E IMPLEMENTAÇÃO DO ESPAÇO MEDIAÇÃO.....	18
5 - CAPACITAÇÕES E CURSOS REALIZADOS PELA EQUIPE DA OUVIDORIA – 2023.....	20
6 - RECOMENDAÇÕES DA OUVIDORIA DO IFSC.....	21
7 - CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	23
REFERÊNCIAS.....	23

APRESENTAÇÃO

Quem é quem:

Maria Bertilia Oss Giacomelli

Ouvidora Geral do IFSC

bertilia@ifsc.edu.br



Possui graduação em Química, mestrado em Química Inorgânica e doutorado em Química Analítica pela Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). Atualmente é Professora Titular do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Santa Catarina (IFSC). Ingressou no IFSC em 2004 como Professora do Curso Técnico de Meio Ambiente. Atua em Gestão desde 2006 como Coordenadora de Pesquisa, Diretora de Pesquisa, e Diretora Geral do Campus Canoinhas desde a implantação (2010)

até março de 2020. Atualmente está como Professora no Campus São José e na Reitoria do IFSC como Ouvidora Geral.

Samuel de Souza Evangelista

Ouvidor Adjunto do IFSC

samuel.souza@ifsc.edu.br

Servidor Técnico Administrativo em Educação, graduado em Administração e com especialização em Gestão Escolar (2019) e Gestão Estratégica de Pessoas (2022). Atualmente Mestrando em Educação pelo Programa de Pós-Graduação em Educação Profissional e Tecnológica (ProfEPT) - IFSC. Atuou como membro eleito na Comissão Própria de Avaliação do IFSC - Mandato (2018 - 2021), como Técnico e Substituto na Assessoria de Assuntos Estratégicos e Internacionais, Assessoria Técnica, Assessoria de Parcerias, Assessoria Executiva, Chefia de Gabinete e Ouvidoria Geral, entre os anos de 2018 a 2022. Atuou também como Chefe de Gabinete da Reitoria, entre os anos de 2022 e 2023. No momento exerce a função de Ouvidor Adjunto e Responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), também atua junto a comissões de discussão de pautas do grupo negro do IFSC e de Santa Catarina.



A Ouvidoria do Instituto Federal de Santa Catarina (IFSC)

Este relatório tem a finalidade de apresentar o resultado do trabalho da Ouvidoria no ano de 2023, realizado para os 22 Campus e Reitoria do IFSC, conforme Figura 1. A concentração das manifestações foi realizada através do sistema Fala.BR (Figura 2) disponível 24h por dia. Além disso, o atendimento foi realizado presencialmente, por telefone, e-mail, whatsapp e via Google meet, que também são canais de acesso ao serviço.



Figura 1- Mapa representando a distribuição dos Campus no Estado - Atendimento da Ouvidoria

As ouvidorias públicas são instâncias de participação e controle social essenciais à democracia, uma vez que são responsáveis por interagir com os usuários dos serviços públicos, com o objetivo de aprimorar a gestão pública e melhorar os serviços oferecidos. Nelas estão concentradas três funções principais:

- (a) A primeira função da ouvidoria, prevista principalmente nos artigos 13 e 14 da Lei nº 13.460/2017, é acolher e receber as manifestações de usuários de serviços públicos (tais como reclamações, sugestões, solicitações e elogios), além

de receber as denúncias relacionadas a eventuais irregularidades cometidas por agentes públicos. Ademais, muitas vezes ouvidoria pode ser responsável pelos pedidos de acesso à informação e pelos requerimentos relacionados à proteção de dados pessoais.

- (b) A segunda função da ouvidoria é a de promover a melhoria da gestão pública. Essa função está relacionada ao fato de que a ouvidoria deve servir como canal de contato direto entre a Administração Pública e as pessoas que buscam garantir direitos junto ao Estado. Nesse contexto, a ouvidoria ocupa uma posição estratégica na administração pública, a qual lhe permite detectar falhas na prestação de serviços e na execução de políticas públicas, apoiando o processo de desenho e redesenho de serviços, bem como de melhoria da gestão. Para exercer tal função, a ouvidoria deve processar as informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de avaliar os serviços públicos prestados, inclusive 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 13.460/2017, dentre outras competências previstas no art. 14, II, e 15 desta Lei;

- (c) A terceira função da ouvidoria diz respeito ao seu papel como canal de recebimento de denúncias sobre irregularidades cometidas por agentes públicos, as quais podem ser registradas tanto por usuários de serviços públicos como por agentes públicos. Ao receber uma denúncia, a ouvidoria deve adotar os procedimentos necessários para garantir a segurança do denunciante, além de realizar uma análise prévia, a fim de avaliar se a denúncia recebida contém os requisitos mínimos de autoria e materialidade dos fatos e se estão presentes os indícios necessários para seu encaminhamento às áreas de apuração. Essa função é fundamental para a implementação de uma política de integridade pública. Cabe à ouvidoria, portanto, oferecer um ambiente seguro e promover a confiança da sociedade e dos agentes públicos em seu órgão ou instituição para o recebimento de denúncias.

A Plataforma Fala.BR é o canal oficial para registro de manifestações do cidadão às ouvidorias públicas. Considerando que consta no Manual Fala.BR, o Acesso à Informação não é considerado no Decreto nº 9.492/2018 nem Decreto nº 9.094/2017 como um dos tipos de manifestação; todavia, no Manual da plataforma

o termo é utilizado indistintamente a fim de facilitar a explicação ao leitor. Desta forma, as solicitações de Acesso à Informação são demonstradas em relatório específico. Por meio do Fala.BR o cidadão é capaz de registrar manifestações conforme a Figura 2.

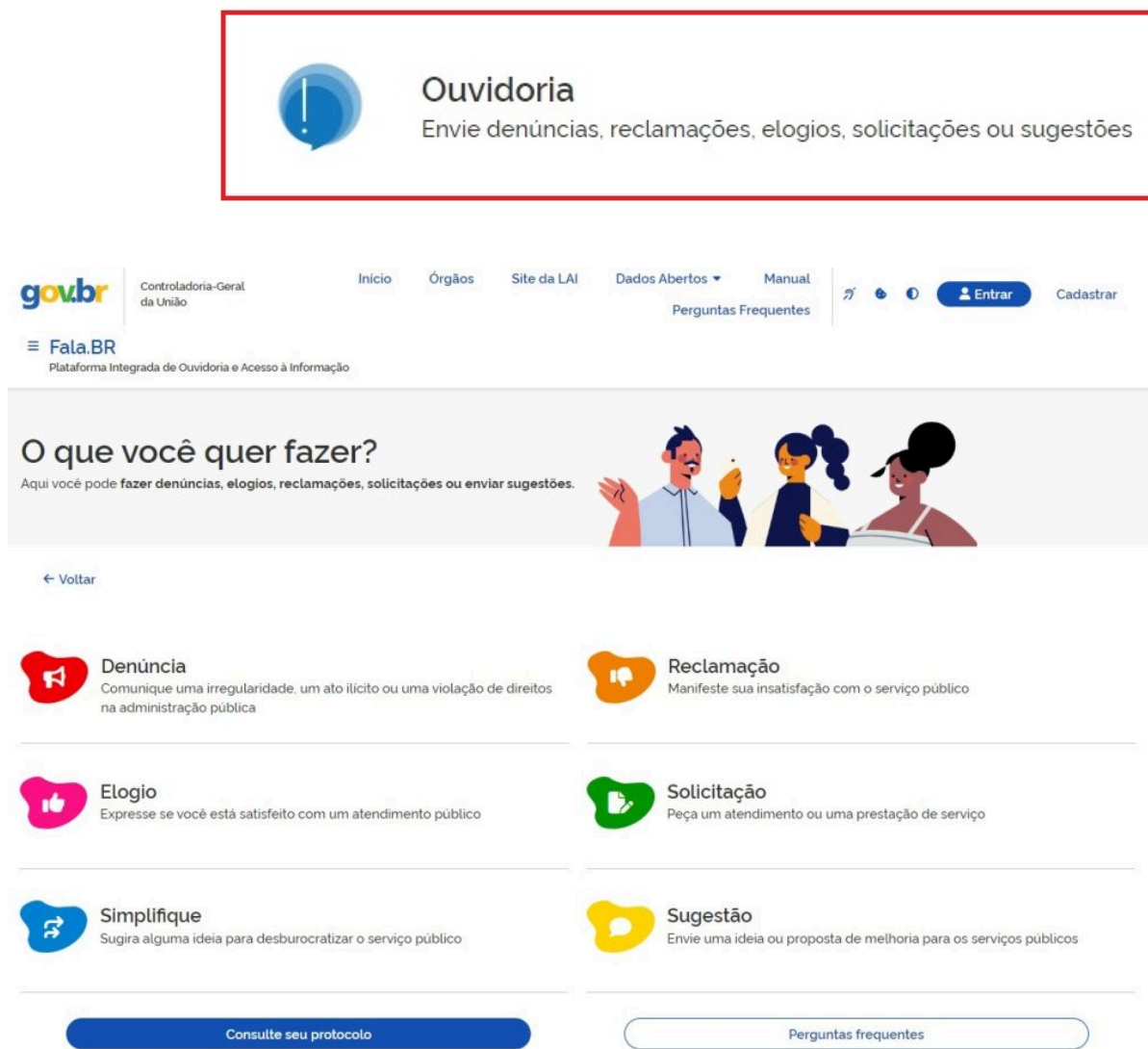


Figura 2 - Tipos de manifestações enviadas pelo sistema Fala Br

Descrição das manifestações:

a) Denúncia: comunicar a ocorrência de ato ilícito, a prática de irregularidade por agentes públicos ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes.

- b) Elogio:** demonstrar reconhecimento ou satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido.
- c) Reclamação:** demonstrar sua insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço.
- d) Simplifique:** encaminhar proposta de solução para simplificação da prestação de determinado serviço público (precário, obsoleto, burocrático ou ineficiente).
- e) Solicitação:** pedir a adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública federal.
- f) Sugestão:** registrar ideia ou proposta de melhoria de atendimento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública federal.



Figura 3 – Foto da sala da Ouvidoria na Reitoria do IFSC

Fonte: Arquivo pessoal

No ano de 2023, foram registradas 495 manifestações, as quais tiveram a centralidade na Plataforma Fala.BR. O relatório está estruturado em tópicos. Inicia pelo perfil dos nossos usuários, tipo de manifestações e seus prazos. Continua

apresentando os principais assuntos demandados e seus encaminhamentos. Apresenta recomendações da Ouvidoria à Gestão relacionadas aos principais desafios encontrados. Lista as principais ações realizadas pela equipe da Ouvidoria.

As manifestações recebidas pela Ouvidoria são encaminhadas aos gestores dos Câmpus ou da Reitoria, para que o gestor adote as providências necessárias para responder ao manifestante dentro de um prazo de 10 dias, estabelecido na RESOLUÇÃO CONSUP Nº 03, DE 06 DE MARÇO DE 2023. As denúncias a serem apuradas, de acordo com o conteúdo, são encaminhadas para a Assessoria de Correição, Comissão de Ética, Auditoria ou Diretoria de Assuntos Estudantis (DAE) para providências, seguindo assim os trâmites e prazos de cada setor. A denúncia e/ou comunicação recebidas pelo Fala.Br será classificada segundo seu conteúdo, observando os seguintes procedimentos:

- I - denúncias e comunicações que configurem condutas inadequadas do agente público, constantes no Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal, serão encaminhadas à Comissão de Ética do IFSC para a devida apuração;
- II - denúncias e comunicações envolvendo proibições aos Servidores Públicos (conforme Art. 117 da Lei 8112/90) e ações passíveis de enquadramento como assédio (conforme a Política de Prevenção e Combate ao Assédio Moral, ao Assédio Sexual e às demais Violências no Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Santa Catarina, aprovada em DE 27 DE FEVEREIRO DE 2023), serão encaminhadas à Assessoria de Correição IFSC, a qual promoverá a análise e apuração da demanda e poderá remeter à Comissão de Ética quando cabível ou Unidade de Auditoria;
- III - denúncias e comunicações envolvendo estudantes devem ser encaminhadas à Diretoria de Assuntos Estudantis (DAE).

O Ouvidor adjunto juntamente com a Ouvidora Geral acompanham o atendimento não só de Ouvidoria, mas também as demandas sobre Serviço de Informação ao Cidadão(SIC) e conjunto com a Lei de Acesso à Informação(LAI), e monitoram os prazos de resposta, mantendo o usuário informado sobre as medidas adotadas para solução da cada questão apresentada.

A Ouvidoria do IFSC agradece novamente o acolhimento e os investimentos prestados pela alta gestão no ano de 2023, para que pudéssemos realizar nossas capacitações, onde agregamos conhecimentos e valores que são refletidos em nossos serviços para toda comunidade, procurando cumprir os prazos para responder aos cidadãos e cada vez mais prestar um atendimento

humanizado, acolhedor e pacificador.

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

1 - INTRODUÇÃO

A Lei 13.460/2017, conhecida como Lei de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos, traz um conjunto de atribuições para as ouvidorias, voltadas para garantir as necessidades dos usuários e para aprimorar a gestão pública. Com essa lei, a ouvidoria passa a assumir o papel de destaque na defesa dos direitos do usuário, em especial o direito à adequada prestação dos serviços. Atualmente temos dois servidores lotados na Ouvidoria, o que dificultou o cumprimento de todas as ações previstas no Planejamento 2023, destacando a atualização da carta de serviços e conselho de usuários. Os servidores também atendem ao Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) em conjunto com Lei de Acesso à Informação (LAI), além das demandas da Ouvidoria em geral.

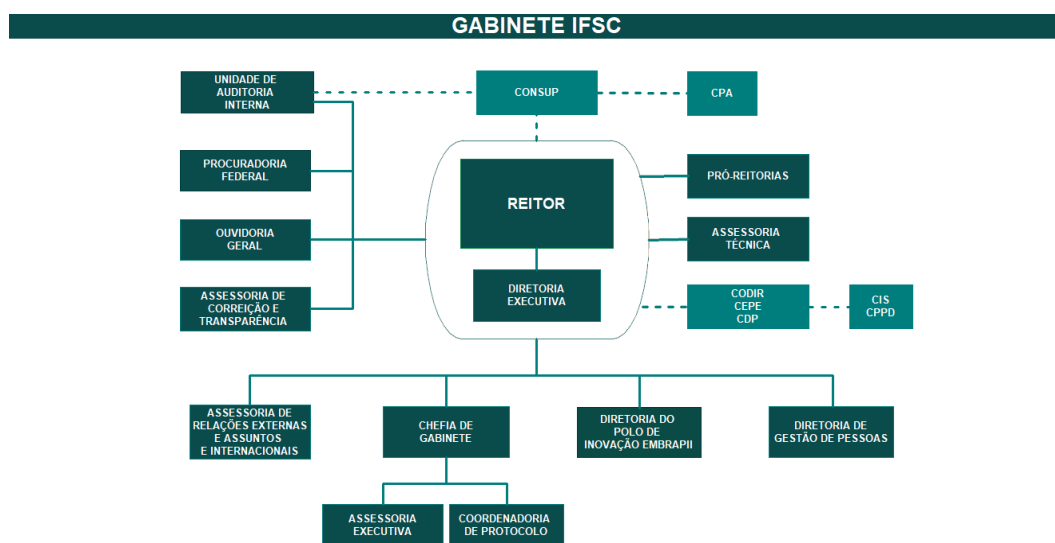


Figura 4 - Organograma do Gabinete do Reitor

Fonte: <https://www.ifsc.edu.br/en/gabinete-da-reitoria>

A Ouvidoria tem trabalhado com uma comunidade acadêmica que vivenciou uma pandemia e uma gestão Pró-Tempore, por meio de uma intervenção do Governo Federal, isto é, o Reitor eleito levou um ano e meio para assumir e começar a trabalhar com suas ideias e propostas com sua equipe.

A Ouvidoria recebe as manifestações (elogio, reclamação, simplifique, solicitação e sugestão), onde grande parte das manifestações são observadas que estão diretamente relacionadas aos editais, nota-se que as pessoas têm dificuldades de lidar com os prazos e também com os documentos pela linguagem formal e suas implicações. Os usuários não contemplados pelos editais, por vezes, entendem seu direito infringido e refletindo um descontentamento pela Instituição. Como instituição pública devemos sempre trabalhar com transparência e os editais, certames e demais formas de ingresso são uma boa forma de apresentar para o público um dos nossos valores como equidade, pautada pelos princípios de justiça e igualdade nas relações sociais e nos processos de gestão. Destacamos que a ética pautada por princípios de transparência, justiça social, solidariedade e responsabilidade com o bem público, deve estar presente em todos os processos e os valores institucionais. Nesse sentido, a Ouvidoria do IFSC procura atender os cidadãos com acolhimento e justiça para que possa fazer um trabalho focado na missão e visão institucional. Ao atuar como mediadora e conciliadora nas relações entre o usuário de serviços e a gestão pública, é propagado as boas práticas e os métodos pacíficos de resolução de conflitos para promover a melhoria da gestão. Esse papel de mediação e conciliação deve ser amplamente divulgado junto aos usuários de serviços públicos e, também, em nossa Instituição.

2 - ESTUDO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA DO IFSC EM 2023

2.1 QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

É possível verificar o quantitativo de manifestações registradas em 2023, o número de manifestações arquivadas e o percentual do envio das informações dentro e fora do prazo (30 dias, prorrogáveis por igual período, de acordo com a legislação vigente) na Figura 4 . Sabe-se que o Art. 16 da Lei nº 13.460/2017, prevê que o prazo total para que os procedimentos sejam cumpridos é de 30 dias, prorrogável por igual período, mediante justificativa expressa. A Ouvidoria procurou atender o cidadão mantendo as respostas das manifestações no prazo conforme a RESOLUÇÃO CONSUP Nº 03, DE 06 DE MARÇO DE 2023, no Art. 12.

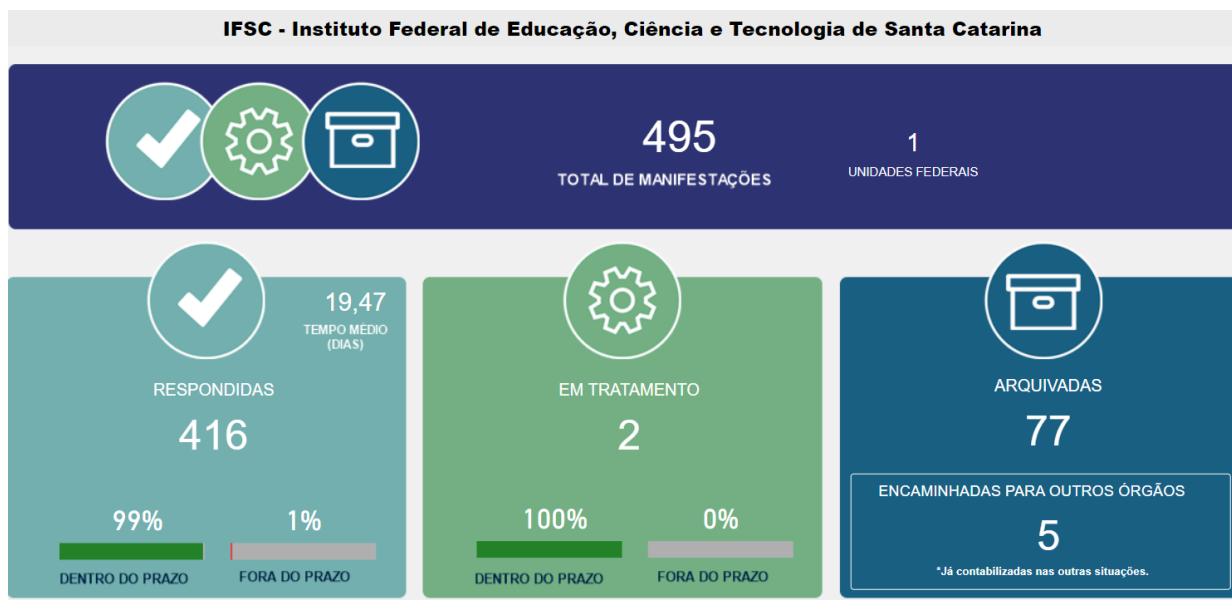


Figura 5 - Manifestações recebidas em 2023

Fonte: [Painel Resolveu. https://centralpainéis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu](https://centralpainéis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu)

A Ouvidoria, conforme o disposto no Art. 1º da Instrução Normativa do IFSC n.º 13, de 10 de julho de 2020 é um órgão de apoio para o acompanhamento do processo

pedagógico e administrativo, e ao seu titular compete:

III - adotar as medidas necessárias ao cumprimento dos prazos legais e da qualidade das respostas às manifestações de usuários de serviços públicos recebidas.

Podemos observar que algumas manifestações foram arquivadas, isso se deve muitas vezes por causa da falta de clareza, materialidade, linguagem inadequada entre outros motivos.

2.2 TIPOS DE MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NA PLATAFORMA FALA.BR

Conforme a Figura 5, tivemos um ano com muitas reclamações, denúncias e comunicações. Assim foi um ano difícil para a Ouvidoria no sentido de conciliação, mediação, buscando uma harmonia institucional.



Figura 6 - Tipos de manifestações registradas na Plataforma Fala.BR - IFSC

Fonte: [Painel Resolveu. https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu](https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu)

Com os resultados apresentados em 111 denúncias, 87 comunicações a

gestão buscou providências para implementar e trabalhar na Instituição uma Política de Prevenção e Combate ao Assédio Moral, ao Assédio Sexual e às Violências no IFSC, sendo um documento pioneiro na instituição. O tema do assédio e da violência antes era lidado com protocolos ou procedimentos, e com a política o tema ganha ênfase e centralidade na instituição. O assédio moral, o assédio sexual e as diversas formas de violência são inaceitáveis e incompatíveis com os princípios de uma instituição que busca promover o conhecimento, a diversidade e a igualdade. Essas práticas, somos sabedores, podem causar danos profundos e afetar não apenas o bem-estar emocional, mas também o desempenho acadêmico e a qualidade de vida de quem as vivencia. O documento teve a elaboração articulada por um grupo de trabalho, inicialmente coordenado pela professora Gisele Coelho, que assegurou a participação de toda a comunidade do IFSC nas discussões. Temos orgulho de dizer que o documento foi feito não pela gestão, não por um pequeno coletivo, mas por todos nós da instituição. A comissão coordenada pela psicóloga Janaína Turcato Zanchin tem a tarefa de garantir que a política seja efetiva, e que o assédio e a violência não tenham mais lugar na nossa instituição.



Figura 7 - Apresentação da Política de de Prevenção e Combate ao Assédio Moral, ao Assédio Sexual e às Violências no IFSC

Fonte: <https://www.ifsc.edu.br/canal-da-gestao/-/blogs/prevencao-e-combate-ao-assedio>

Conforme o Art. 5º do documento é objetivo geral da Política Institucional de Prevenção e Combate ao Assédio Moral, ao Assédio Sexual e às Violências no IFSC estabelecer princípios a serem seguidos pela comunidade acadêmica no ambiente institucional e no seu cotidiano, com vistas a orientar mecanismos de gestão e articulação, acolhimento, registro e apuração da denúncia e formação no que tange aos temas assédio e violências, na busca por um ambiente institucional que contribua para o desenvolvimento cognitivo, físico, emocional e social do ensino visando conversar com os estudantes e servidores sobre a Política instituída na instituição, e também, como forma de prevenção e combate pela comunidade acadêmica. Em seu Art. 6º são especificados os objetivos específicos da Política Institucional de Prevenção e Combate ao Assédio Moral, ao Assédio Sexual e às Violências no IFSC:

- I. organizar a Rede de Prevenção e Enfrentamento a Condutas Assediosas e/ou Violentas no IFSC;
- II. promover, por meio de ações acadêmicas e de gestão, um ambiente seguro e saudável, visando o estabelecimento de uma cultura escolar e organizacional de respeito mútuo;
- III. contemplar o tema da prevenção e enfrentamento aos assédios e violências em ações e campanhas de comunicação e nos programas institucionais de formação direcionados a toda a comunidade acadêmica;
- IV. monitorar e avaliar periodicamente as atividades institucionais, de modo a prevenir a prática de assédio e de outras violências;
- V. promover pesquisas institucionais que avaliem o tema do assédio no IFSC;
- VI. produzir e divulgar relatórios sobre o tema do assédio no IFSC;
- VII. pautar a elaboração de fluxos e procedimentos institucionais referente ao tema do assédio que orientarão a comunidade acadêmica a respeito do tema.

2.3 PRINCIPAIS ASSUNTOS DEMANDADOS EM 2023 PELA OUVIDORIA DO IFSC



Figura 8 - Apresentação dos principais assuntos recebidos nas manifestações.

Fonte: [Painel Resolveu. https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu](https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu)

Na Figura 8 podemos observar os assuntos recebidos nas manifestações e que foram trabalhados. A **conduta docente** foi o de maior número de assuntos recebidos. É importante ressaltar que a Ouvidoria procura sempre a conciliação, com a colaboração das coordenações pedagógicas, as chefias de ensino, e outras instâncias que buscam conciliar os conflitos. Procuramos entender o que houve e depois conforme o que recebemos e analisamos, posteriormente enviamos a resposta ao cidadão.

Uma das contribuições da Ouvidoria é promover a realização da democracia e a efetividade dos direitos humanos, por meio da mediação de conflitos e do reconhecimento do outro (a) como sujeito de direitos. O Regulamento Didático-Pedagógico (RDP) que é o documento único de gestão do processo educacional que estabelece as normas referentes aos processos didáticos e pedagógicos desenvolvidos por todos os Câmpus do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Santa Catarina (IFSC), suas modalidades e diversas ofertas, muitas vezes ele é utilizado na resposta ao manifestante.

Conforme observamos na Figura 8 a **conduta ética** vem em segundo

posicionamento nas manifestações, é desagradável no sentido de que muitas vezes está relacionada com o clima organizacional no trabalho, refletindo na falta de motivação do servidor. Embora a Ouvidoria busque integrar gestores e equipes através da conciliação, ainda assim existe o descontentamento nas relações interpessoais. O IFSC procura oferecer uma educação de qualidade, porém às vezes nos deparamos com conflitos nas interpretações dos resultados institucionais relacionados a editais, conselhos de classes, nas relações de trabalho e assim em várias situações que envolvam a instituição, servidores e estudantes. Destaca-se a importância no trabalho da **Comissão de Ética** no diálogo e recomendações por meio de notas ou comunicados a forma com que deve ser tratado a postura ética nas redes sociais, atividades religiosas no âmbito da instituição e entre outros assuntos extremamente relevantes.

Sobre o assédio moral e sexual, além da Política de combate conforme foi citado, cabe aqui ressaltar que foi encaminhado pela ouvidoria um e-mail para todos os gestores, solicitando ampla divulgação, com elucidações do livro “Guia Lilás”, que foi disponibilizado pela CGU, onde é relacionado sobre o que é assédio. Destacamos os conceitos e definições:

Assédio moral: toda conduta abusiva, a exemplo de gestos, palavras e atitudes que se repitam de forma sistemática, atingindo a dignidade ou integridade psíquica ou física de um trabalhador;

Assédio sexual: a conduta de natureza sexual, manifestada fisicamente, por palavras, gestos ou outros meios, propostas ou impostas a pessoas contra sua vontade, causando-lhe constrangimento e violando a sua liberdade sexual;

Discriminação: toda distinção, exclusão, restrição ou preferência baseada em sexo, gênero, idade, orientação sexual, deficiência, crença religiosa, convicção filosófica ou política, raça, cor, descendência ou origem nacional ou étnica, que tenha por objeto anular ou restringir o reconhecimento, gozo ou exercício, em igualdade de condições, de direitos humanos e liberdades fundamentais nos campos político, econômico, social, cultural ou em qualquer outro campo da vida pública ou privada

O que fazer diante de uma situação de assédio ou discriminação?

O procedimento de apuração de situação de **assédio moral, sexual e de discriminação** é iniciado pela formalização da denúncia. A denúncia deverá ser realizada preferencialmente por meio da Plataforma Fala.BR – Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, acessando a opção "denúncia", disponível no endereço <https://falabr.cgu.gov.br>. A denúncia pode ser direcionada ao órgão onde ocorreu o fato ou ainda à Controladoria-Geral da União (CGU), com os assuntos "assédio moral",

"assédio sexual" ou "discriminação". A denúncia de assédio ou discriminação poderá ser também recebida presencialmente, em atendimento realizado pela equipe de Ouvidoria do órgão ou entidade responsável, ou ainda na CGU. Caso o denunciante se sinta mais confortável em receber o acolhimento em outra unidade, como por exemplo a área de recursos humanos, é importante que, ao final do acolhimento, seja realizado o registro da manifestação na Plataforma Fala.BR. As denúncias de assédio sexual e de discriminação também podem ser apresentadas na Delegacia da Polícia Civil do seu estado, quando a situação relatada configurar crime. Continuando nossa discussão passamos agora para outra manifestação, estamos nos referindo com relação ao atendimento.

O IFSC passou trabalhar em alguns setores na forma de [Programa de Gestão por Desempenho - PGD](#), comparando com o [relatório de 2022](#), percebemos que o atendimento melhorou o número de manifestações, isso foi bem positivo porque demonstrou que a recomendação número 01/2022 - Participação da Reitoria e dos Câmpus no Programa de Gestão (PGD) teve aderência. Foi identificado que a melhora no atendimento tanto nos Câmpus como na Reitoria, foi seguido pela apresentação de novos telefones, e-mail, chat, WhatsApp e reformulação do site institucional de forma mais explicativa e de fácil acesso. Isso demonstra que a recomendação da Ouvidoria foi atendida em parte, assim tivemos menos manifestações com relação ao atendimento em comparação com o ano de 2022 que foi o marco inicial do PGD no IFSC.

Podemos destacar que o **atendimento** realizado pela Diretoria de Estatísticas e Informações Acadêmicas (DEIA) e pela Diretoria de Ingresso tem se apresentado de forma bem eficiente nos constantes e-mails e protocolos de ingressantes e alunos da instituição, os quais são acompanhados pela Ouvidoria. De forma rápida e eficiente às diretorias retornam ao solicitante pelo Fala.Br ou por e-mail institucional, onde muitas informações acadêmicas e dúvidas são esclarecidas de forma célere.

As **denúncias que envolvam crime** são tratadas de forma diferente, são enviadas para tratamento e apuração fora da instituição por meio de ofício enviado a outro órgão de apuração como Ministério Público ou Polícia Federal.

Outros em educação, penúltimo tópico dos assuntos da figura 8, são relacionados a assuntos que envolvem a administração pública em geral, como manutenção de equipamentos, ar condicionados, limpeza dos banheiros, cantina escolar entre outros assuntos. O agente público é todo aquele que presta qualquer

tipo de serviço ao Estado, que exerce funções públicas, no sentido mais amplo possível dessa expressão, significando qualquer atividade pública. A Lei de Improbidade Administrativa (Lei nº 8.429/1992) conceitua agente público como:

“todo aquele que exerce, ainda que transitoriamente ou sem remuneração, por eleição, nomeação, designação, contratação ou qualquer outra forma de investidura ou vínculo, mandato, cargo, emprego ou função nas entidades mencionadas no artigo anterior”.

As **manifestações relacionadas com agentes públicos**, a ouvidoria procura atuar como mediadora buscando uma conciliação como forma de harmonizar as relações institucionais. Nossos gestores procuram interagir com os servidores proporcionando oportunidades de fala em reuniões e assembleias, o IFSC é uma instituição pública e sempre buscou uma gestão democrática nas decisões.

3 - PRINCIPAIS RESULTADOS DA OUVIDORIA – IFSC – ANO 2023

- Finalização e tratamento de todas as manifestações cadastradas no Fala.BR.
- Aprovação da RESOLUÇÃO CONSUP Nº 03, DE 06 DE MARÇO DE 2023 no CONSUP/Fevereiro - Aprova o Regulamento da Ouvidoria do IFSC;
- Finalização da Minuta “Espaço Mediação” em conjunto ao Grupo de Trabalho da Portaria Nº 3559 de 8 de dezembro de 2022;
- Resposta ao questionário da CGU atendimento ao OFÍCIO Nº 2213/2024/GAB-SC/SANTA CATARINA/CGU;
- Divulgação do Relatório de Gestão da Ouvidoria de 2022;

4 - RESULTADOS QUE DEVEM SER ATINGIDOS 2024

4.1 ATUALIZAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS:

Considerando o número de servidores e a demanda de manifestações e atendimentos online e presencial, a Ouvidoria não realizou a atualização da carta de serviços em 2023. A implantação da Carta de Serviços ao Cidadão pelos órgãos e entidades públicas implica em processo de transformação institucional, sustentado

no princípio de que as instituições públicas devem atuar em conformidade com o interesse da sociedade e com os padrões de desempenho por ela estabelecidos. Seu conteúdo deve ser o resultado final de inovação e melhoria nos principais processos institucionais para a incorporação de requisitos dos principais públicos alvos, aferidos, preferencialmente, de forma direta. Deve envolver a desregulamentação e a revisão crítica de processos. A Ouvidoria/SIC possui como parte de suas competências a custódia da transparência ativa. E dentre os instrumentos usados está a Carta de Serviços, prevista na Lei 13460/2017. A carta de serviços ao cidadão deve ser atualizada a cada dois anos. A última versão que temos é de junho de 2021.

4.2 CRIAÇÃO DO CONSELHO DE USUÁRIOS:

Os Conselhos de Usuários de Serviços públicos são 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. O funcionamento dos conselhos de usuários é totalmente virtual, e qualquer cidadão interessado pode se inscrever para participar na avaliação de serviços públicos. Os Conselhos de Usuários de Serviços Públicos são uma nova forma de participação direta na avaliação e melhoria dos serviços públicos. Informações pelo portal <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/conselhos-de-usuarios>.

4.3 INSTITUCIONALIZAÇÃO E IMPLEMENTAÇÃO DO ESPAÇO MEDIAÇÃO:

No Instituto Federal de Santa Catarina (IFSC), a implementação de um espaço dedicado à mediação de conflitos representa um marco significativo no fomento de uma cultura de diálogo e resolução pacífica de divergências. No entanto, a consolidação e eficácia desse espaço dependem não apenas da sua

criação, mas também da continuidade dos esforços em aprimorá-lo e integrá-lo à rotina institucional. Neste contexto, em 2024, a importância da continuidade na implementação do espaço de mediação de conflitos no IFSC é de suma importância, principalmente para:

1 - Lançar uma Escuta Qualificada e Humanizada sobre as Relações Interpessoais:

A continuidade na implementação do espaço de mediação de conflitos no IFSC possibilita o desenvolvimento de uma escuta qualificada e humanizada sobre as relações interpessoais. Ao promover um ambiente onde as preocupações e necessidades das partes envolvidas são ouvidas com empatia e respeito, o IFSC cria uma base sólida para a resolução construtiva de conflitos.

2 - Buscar Diminuir os Processos Administrativos Disciplinares (PAD):

Ao oferecer uma alternativa eficaz e colaborativa para resolver disputas, o espaço de mediação de conflitos no IFSC contribui para a redução dos processos administrativos disciplinares (PAD). Ao abordar os conflitos de maneira preventiva e restaurativa, o IFSC evita a escalada de disputas para níveis mais formais e burocráticos.

3 - Aprimorar a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT):

A continuidade na implementação do espaço de mediação de conflitos no IFSC também tem um impacto positivo na qualidade de vida no trabalho (QVT). Ao oferecer aos funcionários e colaboradores ferramentas eficazes para lidar com conflitos de maneira construtiva, o IFSC promove um ambiente de trabalho mais saudável, colaborativo e produtivo.

4 - Fomentar a Harmonização nas Relações Interpessoais:

Um dos principais objetivos do espaço de mediação de conflitos no IFSC é fomentar a harmonização nas relações interpessoais. Ao facilitar o diálogo e a negociação entre as partes envolvidas em um conflito, o IFSC promove a compreensão mútua, o respeito e a cooperação dentro da comunidade acadêmica.

5 - Buscar Proporcionar um Ambiente Sadio e Acolhedor aos Estudantes:

Além de beneficiar os funcionários e colaboradores, a continuidade na implementação do espaço de mediação de conflitos no IFSC busca proporcionar um ambiente sadio e acolhedor aos estudantes. Ao oferecer ferramentas eficazes para resolver disputas de forma construtiva, o IFSC promove um ambiente de aprendizado seguro, inclusivo e estimulante para todos os alunos.

6 - Criar um Documento sobre Mediação Construído com Várias Mãos Multicampi, Dando a "Cara da Instituição":

Para fortalecer ainda mais a cultura de mediação no IFSC, é essencial criar um documento sobre mediação que seja construído com a colaboração de membros de diferentes campi. Isso não só garante a representatividade de diversas perspectivas, mas também confere uma identidade institucional única ao processo de mediação. Ao envolver a comunidade acadêmica na elaboração deste documento, o IFSC demonstra seu compromisso com a transparência, participação e construção coletiva de soluções.

5 - CAPACITAÇÕES E CURSOS REALIZADOS PELA EQUIPE DA OUVIDORIA – 2023

1. Certificação avançada com conclusão da carga horária de 160 horas curso ENAP-Ouvidora Geral em atendimento a Portaria CGU nº1181/2020 que estabelece o o compromisso de conclusão da Certificação em Ouvidoria;
2. Proteção ao denunciante e tratamento de denúncias em ouvidoria -enap
3. Resolução de conflitos aplicada ao contexto das ouvidorias-enap - avaliação da qualidade de serviços como base para gestão e melhoria de serviços públicos - enap
4. Serviços públicos e defesa do usuário – enap
5. Introdução à gestão de projetos- enap
6. Estruturação das câmaras de mediação nas ifes (ufg – on-line)
7. Capacitação em mediação de conflitos nas ifes (ufg – on-line)

8. Gestão de conflitos – para gestores (ufg - on-line)
9. Ciclo de palestras – tratamento de conflitos de interesses (cgu – on-line)
10. Curso espaço de mediação – ouvidoria (on-line)
11. Gestão de conflitos no ambiente universitário (unifesp)
12. Capacitação no Encontro “SERNEGRA” - (IFCE)

6 - RECOMENDAÇÕES DA OUVIDORIA DO IFSC

As recomendações da Ouvidoria do IFSC são baseadas na análise detalhada dos 495 protocolos cadastrados no Fala.br, e é de suma importância para o aprimoramento contínuo da instituição e o bem-estar de toda a comunidade acadêmica, buscando subsidiar a correção de falhas e a alcançar soluções de forma cooperativa à gestão, contribuindo para o fortalecimento institucional e a construção coletiva de um serviço público de excelência.

- **Recomendação número 01/2023:** Cumprimento do pagamento do adicional de insalubridade/periculosidade conforme normas regulamentadoras. A segurança e a saúde do servidor são extremamente importantes para a Instituição, portanto faz-se urgente o cumprimento e o entendimento das normas de segurança.
- **Recomendação número 02/2023:** Realização de concursos para técnicos administrativos em educação e valorização da carreira. É imprescindível que a gestão priorize novos códigos de vagas de forma a distribuir melhor as funções administrativas, visando um atendimento eficaz para a comunidade acadêmica.
- **Recomendação número 03/2023:** Criação da Unidade de Gestão de Pessoas da Reitoria. O setor teria como função o atendimento presencial e online para as demandas dos servidores ativos da Reitoria, além do atendimento qualificado a aposentados e pensionistas.
- **Recomendação número 04/2023:** Aprovação e implementação do Espaço Mediação. A implementação do Espaço Mediação visa buscar resolver conflitos de forma humanizada, independente e também promover uma cultura de diálogo e respeito mútuo dentro do IFSC.
- **Recomendação número 05/2023:** Combate ao assédio moral e sexual. É importante que a Instituição realize esclarecimentos e campanhas quanto à conduta

dos servidores e alunos. Neste sentido, recomenda-se que a Política de Combate ao Assédio no IFSC seja discutida através de um fórum de discussão, de maneira recorrente, podendo ser na semana pedagógica, em eventos ou em outros momentos para os discentes e servidores.

- **Recomendação número 06/2023:** Estudo do Regimento Didático-Pedagógico (RDP) do IFSC. É de extrema importância que a Pró-Reitoria de Ensino, em parceria com as coordenações pedagógicas dos Câmpus, façam um trabalho de conscientização, entendimento e discussão sobre o RDP. A Ouvidoria pode contribuir fortemente para construir esta relação, visto que realiza um diálogo acolhedor, profissional, isento e imparcial traduzindo as sugestões em melhorias unificadas, com a participação efetiva dos docentes, incentivando a troca de experiências exitosas. Discutir o RDP é fomentar o bom andamento do ensino no IFSC, é promover o conhecimento das normas, da legislação e também estudar a importância de seguirmos os prazos e as regras da Institucionais para com os nossos estudantes. É importante destacar que cada coordenação pedagógica dos Câmpus é constituída por uma equipe técnica amplamente qualificada, assistente social, psicólogos, técnicos em assuntos educacionais, pedagogos; essa composição se dá com o objetivo de atender a comunidade acadêmica, assim é de extrema importância que muitos conflitos sejam resolvidos por estes setores que estão bem consolidados e amparados tecnicamente.
- **Recomendação número 07/2023:** Aprovar no CEPE a criação do Código de Convivência Discente do IFSC e encaminhar para o CONSUP.
- **Recomendação número 08/2023:** Criação e divulgação de um canal de comunicação, com informações atualizadas para os estudantes e ingressantes como forma de elucidação de dúvidas acadêmicas.
- **Recomendação número 09/2023:** Divulgação do trabalho da Ouvidoria e capacitação junto aos Câmpus. Recomenda-se que a Ouvidoria tenha orçamento próprio, vinculado a autoridade máxima, para realização visitas periódicas aos Câmpus e capacitações junto aos servidores, gestão, discentes e demais membros da comunidade acadêmica.

7 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria deve atuar com mais presença nos Campus e apresentações sobre o seu trabalho e também manter a comunicação permanente com os gestores e comunidade em geral, ampliando a democracia na Instituição através do diálogo permanente entre os gestores, a Reitoria e toda a comunidade acadêmica. Os relatórios da ouvidoria devem efetivamente subsidiar a correção de falhas e a prospecção de novas soluções para tratar os problemas identificados na execução de projetos, na prestação de serviços e nos atendimentos da Instituição. Este relatório contribui para o fortalecimento institucional, no sentido de que as ouvidorias públicas se consolidam como canais cada vez mais estruturados e integrados, que oferecem espaço e condições para o diálogo entre a Instituição e a sociedade, onde buscamos a mediação de forma técnica, ética e humanizada como a forma de inovação para as Ouvidorias Públicas. Neste sentido destacamos a Ouvidoria, como estrutura de acolhimento, de instrumento de gestão que se deseja inclusiva e transparente, entre outras funções, contribuindo para transformar a cultura da reclamação em uma cultura de participação. O cidadão passa efetivamente a fazer parte da construção coletiva do serviço público de excelência, que tanto desejamos e buscamos.

REFERÊNCIAS

BRASIL. **Decreto nº. 9.492, de 5 de setembro de 2018.** Regulamenta a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública federal, institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, e altera o Decreto nº 8.910, de 22 de novembro de 2016, que aprova a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções de Confiança do Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria- Geral da União. Brasília, 05 set. 2018a. Disponível em:
<http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/decreto/D9492.htm>.

Acesso em: 02 jan. 2023.

BRASIL. **Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018.** Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Brasília, 14 ago. 2018b. Disponível em:

<http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/L13709.htm>. Acesso em: 02 jan. 2023.

BRASIL. **Lei nº 13.460 de 26 de junho de 2017.** Disponível em:

https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm Acesso em: 02 jan. 2023.

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

ENAP. Escola Nacional de Administração Pública. Avaliação da qualidade de serviços como base para gestão e melhoria de serviços públicos. Brasília, DF.2020. Disponível em <<https://repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/6625/1/Módulo%201%20-%20Visão%20geral%20sobre%20serviços%20e%20avaliação%20de%20serviços%20públicos.pdf>>

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

Portal do IFSC. Notícia: **Aberta consulta pública à Política de Prevenção e Combate ao Assédio do IFSC.** Disponível em:

<https://www.ifsc.edu.br/noticia/13093558/aberta-consulta-p%C3%ABblica-%C3%A0-pol%C3%ADtica-de-preven%C3%A7%C3%A3o-e-combate-ao-ass%C3%A9dio-do-ifsc>. Acesso em: 02 jan. 2023.

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

em 02 jan. 2023.

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

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

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

RESOLUÇÃO CONSUP Nº 03, DE 06 DE MARÇO DE 2023(Aprova o
Regulamento da Ouvidoria do IFSC) Disponível em:
<https://sig.ifsc.edu.br/sigrh/downloadArquivo?idArquivo=2990576&key=3d64a57010b0265cf913b5a2c0f3d190> Acesso em: 02 jan. 2023.

Política de Prevenção e Combate ao Assédio Moral, ao Assédio Sexual e às demais Violências no Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Santa Catarina., aprovada em DE 27 DE FEVEREIRO DE 2023, Disponível em:
https://www.ifsc.edu.br/documents/d/documentos-norteadores/resolucao_01_consul_p_combate_assedio-pdf Acesso em: 02 jan. 2023.