



## Relatório de Gestão da Ouvidoria do IFSC - 2024

**Dra. Maria Bertília Oss Giacomelli – Ouvidora-Geral Esp. /**

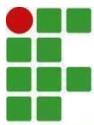
**Mestrando Samuel de Souza Evangelista – Ouvidor-Adjunto**

Ouvidoria Geral do IFSC [ouvidoria@ifsc.edu.br](mailto:ouvidoria@ifsc.edu.br)

Florianópolis - 2024

## SUMÁRIO

<b>APRESENTAÇÃO</b>	<b>4</b>
<b>1 INTRODUÇÃO</b>	<b>11</b>
<b>2 Avaliação da Ouvidoria do IFSC pela Controladoria Geral da União (CGU) Regional de Santa Catarina</b>	<b>12</b>
2.1 Por que a CGU realizou esse trabalho?	12
2.2 Quais as recomendações que deverão ser adotadas?	13
2.3 Impacto do Trabalho da CGU Regional para atuação da Ouvidoria do IFSC	13
<b>3 ESTUDO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA DO IFSC EM 2024</b>	<b>14</b>
3.1 QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS	14
3.2 MOTIVO DOS ARQUIVAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS	15
3.3 TIPOS DE MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NA PLATAFORMA FALA.BR	16
3.4 PRINCIPAIS ASSUNTOS APRESENTADOS NA PLATAFORMA FALA.BR	17
3.4.1 Análise por Tópico:	18
2. Assédio Moral (25 manifestações)	18
3. Outros em Administração (24 manifestações)	20
4. Conduta Ética (22 manifestações)	21
5. Denúncia de Irregularidades (18 manifestações)	21
6. Outros em Educação (18 manifestações)	21
7. Educação Superior (17 manifestações)	22
8. Outros em Trabalho (16 manifestações)	22
9. Universidades e Institutos (10 manifestações)	23
<b>4 PERFIL DO CIDADÃO</b>	<b>23</b>
4.1 PERFIL DO CIDADÃO RELACIONADO AO GÊNERO	23
4.2 PERFIL POR FAIXA ETÁRIA	24
4.3 PERFIL POR RAÇA E COR	25
2. Baixa representatividade de grupos raciais:	25
4.4 SATISFAÇÃO DO USUÁRIO	26
<b>5 PRINCIPAIS AÇÕES DA OUVIDORIA – IFSC – ANO 2024</b>	<b>27</b>
5.1 Visita Técnica Instituto Federal de Minas Gerais (IFMG)	27
5.2 Realização do CODIR Técnico sobre Mediação de Conflitos	27
5.3 XI Encontro de SICs das Instituições Públicas de Ensino Superior e Pesquisa do Brasil	28
5.4 Divulgação do Relatório de Gestão da Ouvidoria de 2023	29
<b>6 RESULTADOS QUE DEVEM SER ATINGIDOS 2025</b>	<b>29</b>
6.1 INSTITUIR UMA PORTARIA NORMATIZANDO O FLUXO DAS MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA	29
6.2 SOLICITAR A CONTRATAÇÃO DE ESTAGIÁRIOS PARA OUVIDORIA	29
6.3. ATUALIZAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS	30
6.4 EFETIVAR O FUNCIONAMENTO DO ESPAÇO MEDIAÇÃO NO IFSC	31
<b>7. RECOMENDAÇÕES DA OUVIDORIA DO IFSC</b>	<b>32</b>
<b>8. ANÁLISE DOS PROBLEMAS RECORRENTES E DAS SOLUÇÕES ADOTADAS</b>	<b>33</b>



<b>8.1. Racismo e Discriminação Étnico-Racial:</b>	<b>34</b>
<b>8.2. Assédio Sexual:</b>	<b>34</b>
<b>8.3. Assédio Moral:</b>	<b>35</b>
<b>8.4. Conduta Docente:</b>	<b>35</b>
<b>9. AVALIAÇÃO DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO IFSC</b>	<b>35</b>
<b>10. CONSIDERAÇÕES FINAIS</b>	<b>35</b>
<b>REFERÊNCIAS</b>	<b>37</b>

## APRESENTAÇÃO

Quem é quem:

### **Maria Bertilia Oss Giacomelli**

Ouvidora Geral do IFSC

[bertilia@ifsc.edu.br](mailto:bertilia@ifsc.edu.br)



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

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),

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

### **Samuel de Souza Evangelista**

Ouvidor Adjunto do IFSC

[samuel.souza@ifsc.edu.br](mailto:samuel.souza@ifsc.edu.br)



também atua junto a comissões de discussão de pautas do grupo negro do IFSC e de Santa Catarina.

Este relatório tem a finalidade de apresentar o resultado do trabalho da Ouvidoria no ano de 2024, realizado para os 22 Campus e Reitoria do IFSC, conforme Figura 1. Atualmente está em implantação o Campus Tijucas do IFSC. 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 comunicação direta 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.

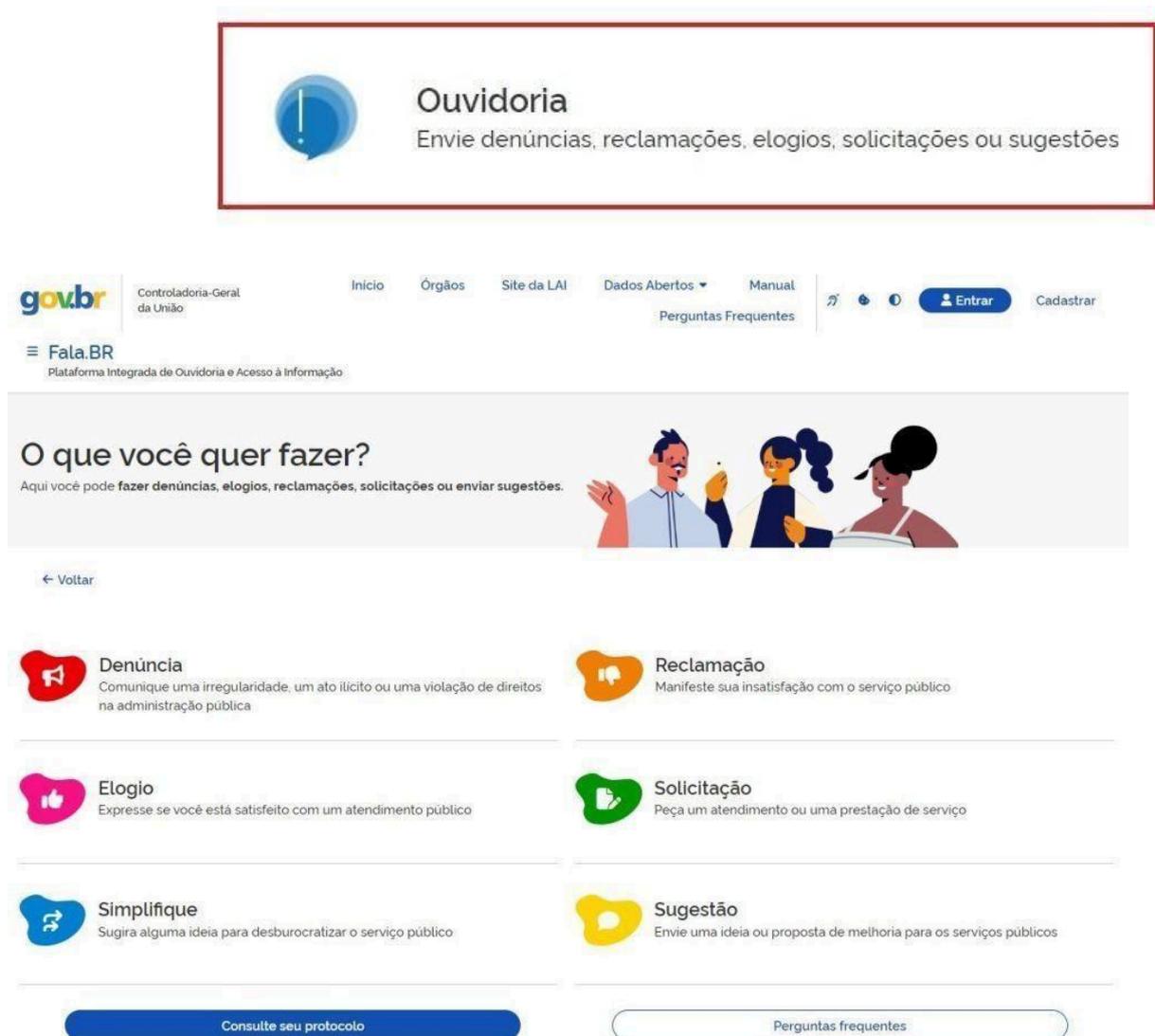


Figura 2 - Tipos de manifestações enviadas pelo sistema Fala Br

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.

Na Figura 3 está representado o espaço físico em que atendemos os cidadãos de forma presencial.



**Figura 3 – Foto da sala da Ouvidoria na Reitoria do IFSC Fonte: Arquivo pessoal**

No ano de 2024, foi um ano muito importante para a Ouvidoria do IFSC, tivemos uma avaliação da Controladoria-Geral da União Regional de Santa Catarina.

Foram registradas 483 manifestações, as quais tiveram a centralidade na Plataforma Fala.BR. 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 e 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.

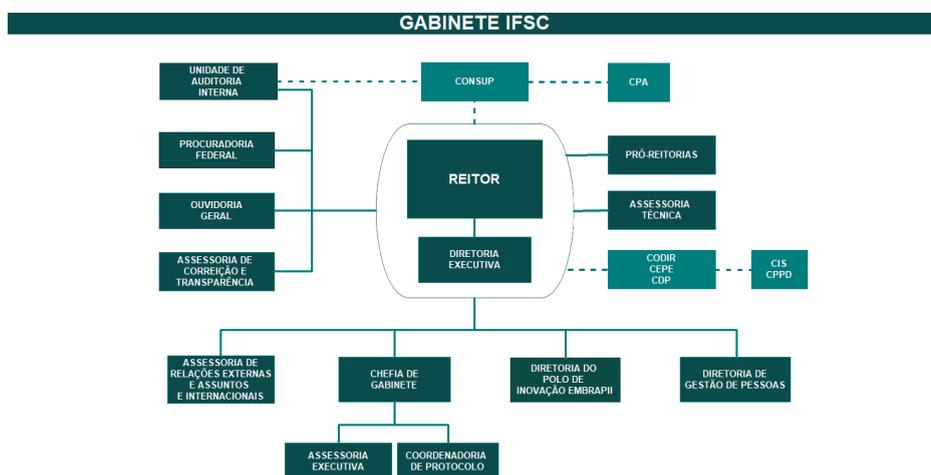
A ouvidoria do IFSC agradece o acolhimento e os investimentos prestados pela alta gestão no ano de 2024, para que pudéssemos realizar nossas capacitações, eventos e ao mesmo tempo atender as recomendações da Controladoria Geral da União do Estado de Santa Catarina.

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

Atualmente temos dois servidores lotados na ouvidoria, vamos receber um estagiário para auxiliar a ouvidoria em algumas atividades, para que possamos avançar no cumprimento do nosso Planejamento 2025. É importante destacar que a Ouvidoria do IFSC trabalha diariamente de forma presencial(Ouvidor Geral) e também de forma híbrida (Ouvidor Adjunto).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. Na Figura 4 temos o organograma do Gabinete do Reitor , onde a ouvidoria está inserida.



**Figura 4 - Organograma do Gabinete do Reitor**  
**Fonte:** <https://www.ifsc.edu.br/en/gabinete-da-reitoria>

A instituição utiliza o edital como forma transparente e justa no serviço público, sendo empregado para ingresso nos cursos, contratação de professores substitutos, auxílios estudantis, bolsas de pesquisa, extensão, estágio , entre outros. Neste sentido as pessoas têm dificuldades de entender e de lidar com os prazos apresentados no edital e também com os documentos 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 Avaliação da Ouvidoria do IFSC pela Controladoria Geral da União (CGU) Regional de Santa Catarina**

A Controladoria-Geral da União (CGU), ao avaliar a Ouvidoria do Instituto Federal de Santa Catarina (IFSC), recomendou algumas ações que impactam o cumprimento das obrigações legais dessa unidade. Assim apresentamos um plano de ação a seguir para aprimorar e trabalhar cada vez mais visando o cumprimento legal da Ouvidoria do Instituto Federal de Santa Catarina (IFSC). Diante dessas constatações, é imprescindível que a Ouvidoria do IFSC adote medidas corretivas para aprimorar suas atividades, garantindo o cumprimento das normativas vigentes e fortalecendo sua atuação institucional. A implementação das recomendações da CGU contribuirá para elevar a qualidade do serviço prestado, reforçar a confiança dos usuários e consolidar a ouvidoria como um canal efetivo de participação social e controle institucional.

### **2.1 Por que a CGU realizou esse trabalho?**

Este trabalho é decorrente da supervisão técnica exercida pela Ouvidoria-Geral da União - OGU sobre as unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv, com o objetivo de verificar se as funções de Ouvidoria estão sendo plenamente exercidas e de identificar questões que apresentem potencial impacto no cumprimento de suas atribuições legais, boas práticas e oportunidades de

aprimoramento.

## **2.2 Quais as recomendações que deverão ser adotadas?**

Os resultados da avaliação realizada foram apresentados e discutidos juntamente com a unidade avaliada, buscando identificar as causas das fragilidades apontadas, bem como propor recomendações que podem, ser implementadas, contribuir com o aprimoramento da gestão de suas atividades de ouvidoria. Entre as recomendações acordadas com a unidade avaliada, destacam-se as seguintes: realizar tratativas junto à administração do IFSC a fim de que sejam compatibilizados os recursos humanos necessários para o adequado exercício das atribuições da Unidade auditada; utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR para todos os tipos de manifestação; definir e publicizar fluxos internos de recebimento e tratamento das manifestações de ouvidoria; encaminhar denúncias ou comunicações de irregularidade apenas para as áreas do IFSC com competência formal para realizar a devida apuração; e promover a elaboração de respostas conclusivas com linguagem precisa, objetiva, simples e de forma compatível com cada tipo de manifestação. A Ouvidoria encaminhou um plano de ação para atender às recomendações da CGU.

## **2.3 Impacto do Trabalho da CGU Regional para atuação da Ouvidoria do IFSC**

A Ouvidoria do IFSC manifesta seu agradecimento à Controladoria-Geral da União (CGU) Regional de Santa Catarina pelas recomendações decorrentes da supervisão técnica realizada no âmbito do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv. Este trabalho reflete o compromisso da Ouvidoria-Geral da União (OGU) em garantir que as funções de ouvidoria sejam plenamente exercidas, promovendo a melhoria contínua da transparência, da participação social e da eficiência na administração pública. Reconhecemos a relevância das análises e recomendações apresentadas, que não apenas auxiliam no cumprimento de nossas atribuições legais, mas também apontam boas práticas e oportunidades de aprimoramento. Estamos empenhados em adotar as medidas necessárias para fortalecer ainda mais a atuação da ouvidoria, sempre com foco na excelência do serviço público e no atendimento às demandas da sociedade. Reafirmamos nosso compromisso com a melhoria contínua e agradecemos à CGU pelo trabalho realizado, que contribui significativamente para o aprimoramento das ouvidorias e para a consolidação de uma gestão pública mais transparente, responsável e eficiente.

## **3 ESTUDO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA DO IFSC EM 2024**

### **3.1 QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS**

A Figura 5 traz informações importantes sobre as manifestações tratadas pelo Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Santa Catarina (IFSC). A seguir, segue uma análise geral baseada nos dados apresentados. Foram registradas 483 manifestações, indicando um volume significativo de interação entre o público e o IFSC. Destaca-se que 60% dessas estão dentro do prazo, enquanto 40% estão fora do prazo, o que pode indicar necessidade de maior otimização nos processos para evitar atrasos. 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. Porém muitas vezes é necessário solicitar a atuação de várias áreas para responder com maior transparência para o manifestante, necessitando de mais tempo. Um total de 373 manifestações foi respondido, representando uma grande parte das demandas. Destas, 95% foram respondidas dentro do prazo, mostrando eficiência no atendimento e a busca pela satisfação do manifestante. O tempo médio de resposta é de 19,83 dias, estando de acordo com os padrões internos e expectativas do público. Neste universo tivemos 105 manifestações arquivadas. Onde 12 manifestações foram encaminhadas para outros órgãos. Este número reflete a capacidade da ouvidoria de identificar demandas que fogem à sua competência e dar o devido direcionamento.



Figura 5 - Manifestações recebidas em 2024

Fonte: Painel Resolveu. <https://centralpainéis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

### 3.2 MOTIVO DOS ARQUIVAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

É muito importante listarmos os motivos dos arquivamentos da manifestações, conforme a Figura 6. O gráfico apresenta uma análise dos motivos que levaram ao arquivamento de manifestações pela ouvidoria. Segue a avaliação dos principais pontos destacados:



Figura 6 – Razões para arquivamentos das manifestações em 2024

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

## **A seguir destacamos os principais motivos para os arquivamentos.**

### **1. Falta de clareza/insuficiência de dados (43 manifestações):**

A Figura 6 mostra que a maior parte dos arquivamentos está relacionada a problemas na qualidade ou adequação das manifestações, o que pode ser solucionado com medidas preventivas, principalmente nas comunicações, onde são apresentadas denúncias de forma anônimas com insuficiência de dados para apuração. Outras vezes reclamações ou denúncias que envolvem servidores, mas sem nenhuma materialidade. Isso pode gerar um descrédito refletindo na seriedade que o trabalho da Ouvidoria requer. Outro motivo é não termos condições de apuração.

### **2. Duplicidade de manifestação (30 manifestações):**

O segundo maior motivo, sugerindo que há recorrência de demandas duplicadas. Às vezes o usuário fica inseguro no envio e acaba enviando duas vezes para ter certeza que está sendo encaminhada a manifestação.

### **3. Perda de objeto (17 manifestações):**

Refere-se a casos em que a manifestação perdeu relevância ou não é mais necessária.

### **4. Manifestação imprópria/inadequada (9 manifestações):**

Inclui manifestações que não são pertinentes ao escopo da ouvidoria.

### **5. Ausência de competência (4 manifestações):**

Refere-se a demandas que não são de competência da ouvidoria. As vezes devemos encaminhar as demandas fora da competência para os órgãos apropriados.

### **6. Falta de urbanidade (2 manifestações):**

Casos em que o tom da manifestação foi inadequado ou ofensivo. De uma forma geral a Figura 6 O gráfico apresenta que a maior parte dos arquivamentos está relacionada a problemas na qualidade ou adequação das manifestações, onde podemos atuar melhorando a comunicação com os usuários ou uso treinamento da equipe para lidar com situações específicas.

## **3.3 TIPOS DE MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NA PLATAFORMA FALA.BR**

A Figura 7 apresenta dados sobre os tipos de manifestações registradas no Fala Br. Os números refletem reclamações, solicitações, denúncias, sugestões, elogios e outros possíveis tipos de interação. Tivemos 50,8% como reclamações indicando insatisfação. É

essencial analisar as principais causas dessas reclamações para implementar melhorias nos serviços. Sendo 34,4% estão relacionados a denúncias. Um número significativo de denúncias sugerindo que a ouvidoria é vista como um canal confiável para relatar irregularidades. É importante garantir a investigação adequada e retorno ao denunciante, a ouvidoria faz análise inicial e encaminha para a unidade de apuração. Solicitações (13,2%) que envolvem pedidos por serviços ou informações. Avaliar a agilidade na resposta e identificar os serviços mais demandados pode ajudar na melhoria contínua. Elogios (1,1%) e Sugestões (0,5%) são relativamente baixos. A ouvidoria pretende incentivar os cidadãos a enviar mais sugestões e elogios, destacando boas práticas e ideias para melhorias. Simplifique (vazio): Assim mesmo devemos buscar um programa de desburocratização, é importante promover sua funcionalidade para aumentar o engajamento.



Figura 7 - 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)

### 3.4 PRINCIPAIS ASSUNTOS APRESENTADOS NA PLATAFORMA FALA.BR

Conforme a Figura 8, apresentamos os principais assuntos com o maior número de manifestações respondidas e em tratamento no IFSC (Instituto Federal de Santa Catarina). Segue uma análise com base nos dados apresentados:



Figura 8 - Apresentação dos principais assuntos recebidos nas manifestações.

Fonte: Painel Resolveu. <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

### 3.4.1 Análise por Tópico:

#### 1. **Conduta Docente (36 manifestações)**

Os professores participam ativamente do processo de aprendizagem e da formação dos seus alunos, onde estão relacionados ao processo de ensino aprendizagem. A relação entre professor e aluno é capaz de impactar o processo de aprendizagem. A ouvidoria sempre busca seguir a hierarquia institucional, onde temos em todos os campus um diretor de ensino e coordenação pedagógica formada por vários profissionais (psicólogos, assistente social, pedagogos, técnicos em assuntos educacionais) para que possamos ofertar um ensino público com qualidade.

#### 2. **Assédio Moral (25 manifestações)**

O segundo tópico mais citado, possivelmente envolvendo denúncias sobre tratamento inadequado no ambiente de trabalho ou estudo, como humilhação, intimidação ou abuso de poder.

A implementação de políticas de combate ao assédio moral 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:

1. organizar a Rede de Prevenção e Enfrentamento a Condutas Assediosas e/ou Violentas no IFSC;
2. 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;
3. 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;
4. monitorar e avaliar periodicamente as atividades institucionais, de modo a prevenir a prática de assédio e de outras violências;
5. promover pesquisas institucionais que avaliem o tema do assédio no IFSC;
6. produzir e divulgar relatórios sobre o tema do assédio no IFSC; pautar a elaboração de fluxos e procedimentos institucionais referente ao tema do assédio que orientarão a comunidade acadêmica a respeito do tema.

### 3. Outros em Administração (24 manifestações)

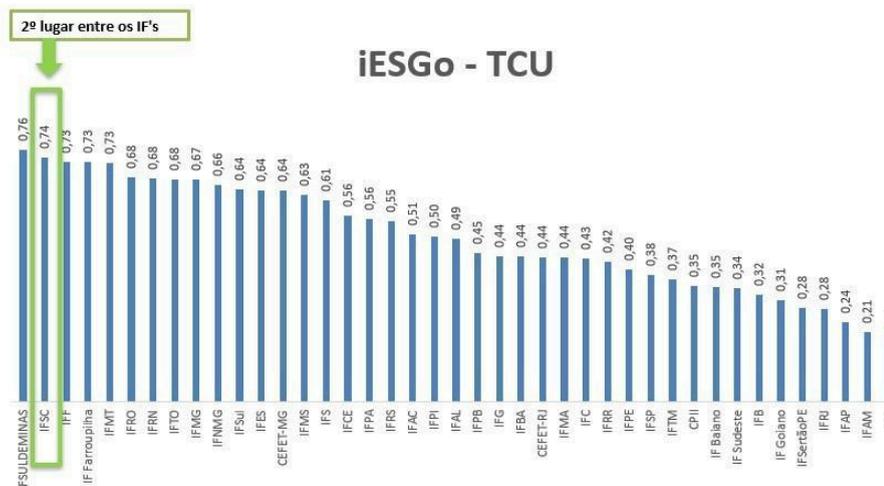


Figura 9- Levantamento iESGo 2024 – Índice ESG

Fonte: <https://www.ifsc.edu.br/web/noticias/w/ifsc-tem-segundo-melhor-indice-de-governanca-entre-os-institutos-federais-do-pais>

A Secretaria de Controle Externo de Governança, Inovação e Transformação Digital do Estado e o Tribunal de Contas da União (TCU) divulgaram nesta semana o levantamento iESGo 2024 – Índice ESG (sigla em inglês para Ambiental, Social e Governança) conforme Figura 9, uma iniciativa para avaliar o nível de adesão das organizações públicas federais e de outros entes jurisdicionados ao Tribunal de Contas da União (TCU) em relação às práticas ESG. Entre os institutos federais, o IFSC ficou em segundo lugar. “Em 2021 nós recebemos uma instituição que tinha um índice de governança e gestão de 36,9%. Hoje, após três anos de gestão, nosso índice está em 68,5%. Nosso destaque nesse índice demonstra o empenho de todos os setores do IFSC em garantir uma gestão eficiente e ética, que valoriza as pessoas, investe em tecnologia e preza pela sustentabilidade ambiental e social. A ferramenta do TCU que embasou essa avaliação cobriu áreas essenciais como Liderança, Gestão de Pessoas, Tecnologia da Informação, Contratações, e, claro, o nosso comprometimento com a instituição nos enche de orgulho”, afirma o reitor do IFSC, Maurício Gariba Júnior. A divulgação do levantamento foi muito celebrada pela gestão da instituição, não apenas pelo segundo lugar, mas porque o IFSC teve

melhora significativa em quase todos os indicadores. A atuação do Comitê Adjunto de Governança Institucional do IFSC foi fundamental no desenvolvimento dessa cultura na organização. O comitê é responsável por estudos e proposições na premissa de contribuir para a construção, a implementação e a avaliação das políticas de governança no IFSC. “Foram três anos de trabalho árduo, intenso e constante. A atual gestão preza pela transparência das informações e esse resultado reflete as práticas de governança da gestão”, explica a coordenadora do comitê e diretora-executiva do IFSC, Andréa Martins Andujar .O IFSC está buscando melhorias significativas no sentido de fortalecer a governança, o que vai refletir diretamente no exercício da administração e conseqüentemente diminuirá as manifestações relacionadas à administração.

#### **4. Conduta Ética (22 manifestações)**

Apointa para preocupações éticas, que podem incluir questões de transparência, integridade, e cumprimento de regras éticas. No IFSC a Comissão de Ética representa todos os câmpus e setores para questionamentos o contato é: [comissao.etica@ifsc.edu.br](mailto:comissao.etica@ifsc.edu.br). Atualizar o código de ética institucional e garantir que todos os membros da comunidade o conheçam.

#### **5. Denúncia de Irregularidades (18 manifestações)**

Indica relatos de possíveis infrações ou violações de normas e regulamentos institucionais. É importante conhecer as normas para estudantes do IFSC. Todas as normas dos processos didáticos e pedagógicos no Regulamento Didático-Pedagógico (RDP), disponível na íntegra no Portal do IFSC.

#### **6. Outros em Educação (18 manifestações)**

Engloba manifestações relacionadas a aspectos gerais do ensino que não se enquadram em categorias específicas. Conhecer mais o IFSC e os serviços que oferecemos.



Figura 10. Serviços que o IFSC oferece.

Fonte: <https://www.ifsc.edu.br/web/blog/w/estudante-do-ifsc-o-que-voce-precisa-saber-sobre-o-ifsc>

## 7. Educação Superior (17 manifestações)

Focado em questões pertinentes ao ensino superior, como cursos, disciplinas ou estrutura acadêmica. Todas as normas dos processos didáticos e pedagógicos no Regulamento Didático-Pedagógico (RDP), disponível na íntegra no Portal do IFSC. É importante sempre discutir e trabalhar o RDP nas reuniões pedagógicas.

## 8. Outros em Trabalho (16 manifestações)

Trata de temas gerais relacionados ao ambiente de trabalho. A Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), de acordo com Limongi-França (1996), é o conjunto das ações de uma empresa no sentido de implantar melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais no ambiente organizacional. Reflexão sobre qualidade de vida no trabalho foi apresentado um texto pela nossa Diretora executiva Andrea Martins onde apresenta reflexões sobre a questão da qualidade de vida no trabalho que nos levam a perceber como é relevante a criação de espaços para discutir esse tema de forma transparente. Foi realizado O texto elaborado pela nossa diretora de Gestão de

Pessoas, Leticia Wiggers, levanta vários aspectos importantes "Qualidade de vida no trabalho: desafio para a gestão de pessoas" esta disponível <https://www.ifsc.edu.br/canal-da-gestao/-/blogs/gestao-de-pessoas-e-qualidade-de-vida-no-trabalho> . Conforme apresentamos, a atual gestão está trabalhando com a Qualidade de vida no trabalho , para que possamos ser uma instituição realmente educadora e acolhedora.

#### 9. **Universidades e Institutos (10 manifestações)**

Relacionado a assuntos gerais sobre o funcionamento e gestão do instituto. Fortalecer canais de comunicação para tornar informações mais claras e acessíveis nos Câmpus do IFSC.

## 4 PERFIL DO CIDADÃO

### 4.1 PERFIL DO CIDADÃO RELACIONADO AO GÊNERO

A Figura 11 apresenta o "Perfil do Cidadão" relacionado ao gênero dos usuários do sistema "Fala.BR" (site oficial da ouvidoria). Ele exibe a porcentagem de manifestantes de acordo com o gênero, com as seguintes informações:

**Masculino:** 23 manifestantes (8,5% do total).

**Feminino:** 35 manifestantes (12,9% do total).

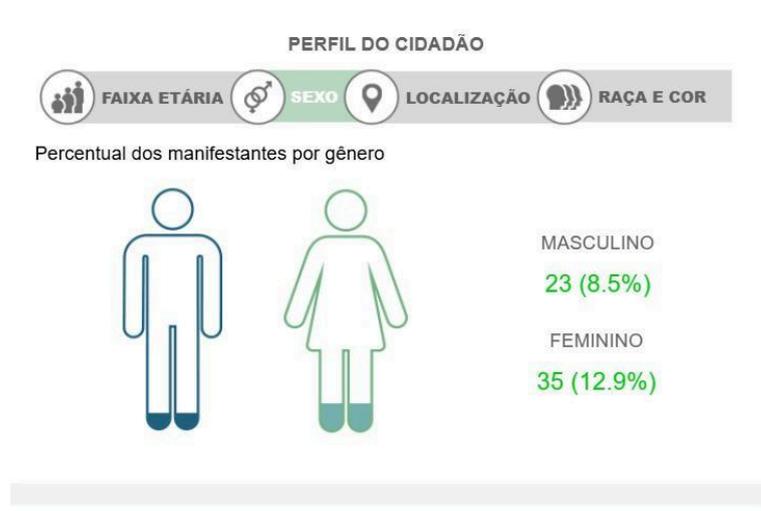


Figura 11 – Percentual de manifestantes por gênero

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

## 4.2 PERFIL POR FAIXA ETÁRIA



Figura 12– Perfil por faixa etária

Fonte: Painel Resolveu. <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

A partir da Figura 12, apresentamos uma análise inicial dos dados de perfil dos cidadãos por faixa etária:

### Observações:

#### 1. Faixas etárias específicas:

**20-39 anos:** Apenas 2 pessoas se identificam nesta faixa etária.

**40-59 anos:** Apenas 1 pessoa pertence a esta faixa etária.

#### 2. Não informado:

A maior parte dos manifestantes (268) não declarou sua faixa etária. A ouvidoria deve buscar a participação integral dos usuários sobre o fornecimento de informações sobre faixa etária e gênero dos manifestantes. A baixa representatividade nas faixas de 20-39 anos e 40-59 anos pode indicar pouca participação nessas idades ou uma falta de dados mais representativos. Devemos incentivar o preenchimento destas informações, para aumentar a amostragem e a coleta dos dados.

### 4.3 PERFIL POR RAÇA E COR



Figura 13 – Percentual dos manifestantes por raça e cor

Fonte: Painel Resolveu. <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

A Figura 13 apresenta dados sobre a distribuição dos usuários do Fala BR na ouvidoria em relação à variável "raça e cor". Assim, podemos destacar:

- 1. Predominância de informações não informadas:** A maior parte dos registros (81,62%) não possui a variável "raça e cor" preenchida. Esse alto percentual de dados não informados pode indicar uma lacuna na coleta ou na adesão dos usuários em fornecer essas informações. Isso dificulta uma análise mais completa e representativa sobre a diversidade racial e é um ponto que pode ser melhorado no processo de coleta de dados.
- 2. Baixa representatividade de grupos raciais:**

**Branca:** Apenas 13,24% dos usuários se identificam como brancos, o que corresponde à maior proporção entre os grupos que informaram a cor/raça.

**Parda:** Representa 4,04% dos usuários, o que pode ser uma sub-representação em relação à composição racial média da população brasileira.

**Preta:** Apenas 0,74% dos registros indicam pessoas negras, o que é um dado extremamente baixo considerando a proporção nacional.

**(Em branco):** Há 0,37% dos casos indicados como "em branco", possivelmente erros ou omissões no preenchimento.

3. **Desafios na inclusão racial:** O baixo percentual de preenchimento pode refletir barreiras culturais, técnicas ou institucionais que impactam a coleta de dados. Além disso, a baixa representatividade de pessoas autodeclaradas pardas e pretas aponta para a necessidade de estratégias para engajar diferentes grupos raciais no uso da plataforma

Com melhorias no preenchimento e na inclusão dos dados, a análise poderia ser mais representativa e útil para a formulação de políticas públicas mais inclusivas.

#### 4.4 SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

Para interpretar a Figura 14 de forma clara, podemos destacar que, de um total de 378 pessoas, apenas 32 manifestaram sua satisfação. Isso indica que a maioria das pessoas (346 indivíduos) não expressou satisfação, o que pode sugerir um baixo engajamento ou uma possível insatisfação entre os participantes. Ainda não temos uma amostragem significativa para saber com maior credibilidade o índice real de satisfação ou não do usuário. Entretanto, estamos adotando melhorias nas respostas para o cidadão de forma que ele receba todas as informações necessárias que possam minimizar ou solucionar o seu conflito.

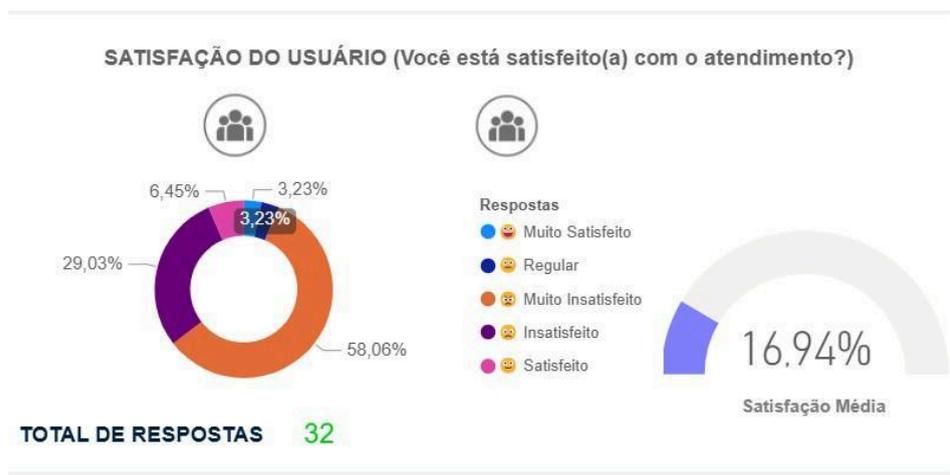


Figura 14 – Satisfação do usuário  
Fonte: [Painel Resolveu. https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu](https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu)

## 5 PRINCIPAIS AÇÕES DA OUVIDORIA – IFSC – ANO 2024

### 5.1 Visita Técnica Instituto Federal de Minas Gerais (IFMG)

No dia 07/08/2024 realizamos uma visita técnica no Instituto Federal de Minas Gerais para buscarmos contextualização sobre o funcionamento da Câmeras de mediação para posteriormente implementarmos o “ Espaço Mediação no IFSC”.

A visita técnica foi realizada pela Diretora de Gestão de Pessoas do IFSC e a Ouvidora Geral do IFSC. A Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas e a Ouvidora Geral do IFMG Marina Contarine nos receberam para os trabalhos que envolveram informações sobre a Câmara de Mediação de Conflitos do IFMG. Conforme a Figura 15 podemos apresentar alguns momentos desta visita.



Figura15 - Visita Técnica no IFMG

Agradecemos ao IFMG por este momento de grande aprendizado para a Ouvidoria e DGP do IFSC.

### 5.2 Realização do CODIR Técnico sobre Mediação de Conflitos

Foi realizado no dia 12/12/2024 no período vespertino um CODIR Técnico para os Diretores Gerais dos Câmpus do IFSC, sobre “ mediação de Conflitos”, esta palestra foi realizada pela Ouvidora Geral Maria Contarine Ouvidora do IFMG. Continuamos os trabalhos à tarde com o Grupo de Trabalho Espaço Mediação do IFSC.



**Figura 16- Grupo de Trabalho “ Espaço Mediação” e a Ouvidora Marina Contarine (IFMG)**

Foram várias ações que resultaram na Portaria do(a) Reitor(a) N° 465, de 14 de fevereiro de 2025 que Institui o Espaço de Mediação de Conflitos e as Câmaras de Mediação de Conflitos no âmbito do Instituto Federal de Santa Catarina e dispõe sobre suas diretrizes.  
<https://sig.ifsc.edu.br/public/baixarBoletim.dopublico=true&idBoletim=2106>

### **5.3 XI Encontro de SICs das Instituições Públicas de Ensino Superior e Pesquisa do Brasil**

O XI Encontro dos Serviços de Informações aos Cidadãos (SICs) das Instituições Públicas de Ensino Superior e Pesquisa do Brasil é um evento anual, realizado desde 2014, cujo tema central é a transparência pública, portanto, voltado aos profissionais que lidam, direta ou indiretamente, com a Lei de Acesso à Informação (LAI), abrangendo distintas categorias: gestores de SICs, autoridades de monitoramento, ouvidores, auditores, arquivistas, entre outros. Evento realizado no IFSC tendo como parceira a Ouvidoriado IFSC. <https://www.youtube.com/watch?v=18FwKYDW6es>



Figura 17- Participantes do XI Encontro de SICs das Instituições Públicas de Ensino Superior e Pesquisa do Brasil

#### **5.4 Divulgação do Relatório de Gestão da Ouvidoria de 2023**

[https://www.ifsc.edu.br/documents/d/missao-ouvidoria/relatorio-de-gestao-da-ouvidoria-2023\\_-versao-final-pdf](https://www.ifsc.edu.br/documents/d/missao-ouvidoria/relatorio-de-gestao-da-ouvidoria-2023_-versao-final-pdf)

## **6 RESULTADOS QUE DEVEM SER ATINGIDOS 2025**

### **6.1 INSTITUIR UMA PORTARIA NORMATIZANDO O FLUXO DAS MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA**

Estabelecimento de prazos e fluxos claros, garantindo o tratamento adequado às demandas dos usuários, em conformidade com normas internas.

### **6.2 SOLICITAR A CONTRATAÇÃO DE ESTAGIÁRIOS PARA OUVIDORIA**

Ampliação da capacidade de atendimento e melhoria na prestação de serviços ao usuário, promovendo o acesso às informações e serviços públicos em conformidade com a Portaria CGU nº 581/2021 e atendimento às recomendações da CGU de Santa Catarina. Esta ação já está em fase de execução.

### 6.3. ATUALIZAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS

Esperamos que com a contratação de estagiário possamos em 2025 cumprir esta ação.

A Carta de Serviços ao Cidadão é um instrumento essencial de transparência ativa, cuja finalidade é informar a sociedade sobre os serviços prestados pelo Instituto Federal de Santa Catarina (IFSC), as formas de acesso a esses serviços e os padrões de qualidade assumidos pela instituição. Ao promover o acesso à informação e reforçar o compromisso com a excelência no atendimento ao público, a Carta de Serviços se consolida como um importante mecanismo de fortalecimento da cidadania e da gestão pública orientada ao usuário.

A versão vigente da Carta de Serviços do IFSC foi revisada e publicada em junho de 2021. Desde então, diversas mudanças institucionais, organizacionais e normativas reforçam a necessidade de atualização do documento, a fim de refletir com precisão a realidade atual dos serviços ofertados e os compromissos institucionais com a qualidade e a acessibilidade.

Em atenção à recomendação da Controladoria-Geral da União (CGU) e em consonância com os princípios da Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011), o IFSC instituiu, em 2024, um Grupo de Trabalho com representantes das pró-reitorias, com o objetivo de conduzir o processo de revisão e atualização da Carta. A formalização do GT ocorrerá por meio de portaria a ser publicada em abril deste ano.

A Ouvidoria destaca que, desde 2023, vem mapeando os principais pontos a serem revistos, com base em demandas recebidas, alterações nos fluxos institucionais e nas análises da versão anterior da Carta. Esse trabalho prévio visa subsidiar os debates do GT e garantir que a nova versão da Carta de Serviços reflita com fidelidade as necessidades da comunidade interna e da sociedade.

Para 2025, as principais missões associadas à Carta de Serviços incluem:

- Atualizar e padronizar a descrição dos serviços ofertados pelo IFSC;

- Estabelecer compromissos claros de prazos e qualidade no atendimento ao cidadão;
- Ampliar a acessibilidade e a linguagem cidadã na apresentação das informações;
- Integrar a Carta de Serviços a outras iniciativas institucionais de transparência e governança;
- Fortalecer a cultura de prestação de contas e orientação ao usuário no âmbito institucional.

Com essas ações, o IFSC reafirma seu compromisso com uma gestão pública transparente, eficiente e voltada ao interesse público.

A responsabilidade pela coordenação das ações relacionadas à atualização da Carta de Serviços está atribuída ao Ouvidor Adjunto, Samuel de Souza Evangelista, que pode ser contatado para esclarecimentos ou contribuições por meio do e-mail: [samuel.souza@ifsc.edu.br](mailto:samuel.souza@ifsc.edu.br).

#### **6.4 EFETIVAR O FUNCIONAMENTO DO ESPAÇO MEDIAÇÃO NO IFSC**

Esta ação já está em fase de execução, foi lançada a portaria do(a) Reitor(a) N° 465, de 14 de fevereiro de 2025 que Institui o Espaço de Mediação de Conflitos e as Câmaras de Mediação de Conflitos no âmbito do Instituto Federal de Santa Catarina e dispõe sobre suas diretrizes. Vamos capacitar os mediadores para depois começar a mediar os conflitos institucionais visando:

- Lançar uma Escuta Qualificada e Humanizada sobre as Relações Interpessoais;
- Buscar Diminuir os Processos Administrativos Disciplinares (PAD);
- Aprimorar a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT);
- Fomentar a Harmonização nas Relações Interpessoais;
- Buscar proporcionar um ambiente sadio e acolhedor para toda comunidade acadêmica do IFSC.

## 7. RECOMENDAÇÕES DA OUVIDORIA DO IFSC

As recomendações da Ouvidoria do IFSC são baseadas na análise detalhada dos 483 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 01/2024:** Efetivar a atuação da Política de 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, além dessas discussões é extremamente importante que a reitoria disponibilize um psicólogo para acolher as vítimas de assédio em nossa instituição. Realizar campanhas educativas para conscientizar servidores e alunos sobre o que caracteriza assédio moral e como denunciá-lo. Palestras trimestrais e vídeos educativos. Formar uma equipe especializada para acompanhar casos, garantir proteção às vítimas e propor medidas preventivas. Exemplo: Comissão composta por membros do setor jurídico, psicólogos e representantes estudantis.
- **Recomendação número 02/2025:** No ano de 2023 e também 2024 a conduta docente foi uma das maiores reclamações recebida na Ouvidoria. Considerando que somos uma instituição de ensino, providências urgentes devem ser tomadas, como o treinamento de boas práticas para docentes além de apresentar um programa de desenvolvimento pedagógico, implementar treinamentos regulares para os docentes, focados em comunicação, mediação de conflitos e metodologias ativas de ensino. Incentivar a criação de Workshop semestral de boas práticas pedagógicas nos Câmpus do IFSC. 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 03/2024:** Aprovar no CEPE a criação do Código de Convivência Discente do IFSC e encaminhar para o CONSUP.
- **Recomendação número 04/2024:** Criação e divulgação de um canal de comunicação, com informações atualizadas para os estudantes e ingressantes como forma de elucidação de dúvidas acadêmicas em todos os Câmpus do IFSC.
- **Recomendação número 05/2024:** 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.
- **Recomendação número 06/2024:** A ouvidoria recomenda atualizar o código de ética da Instituição. Garantir que todos os membros da comunidade o conheçam.
- **Recomendação número 07/2024:** A Ouvidoria recomenda que a Comunicação institucional fortaleça os canais de comunicação para tornar informações mais claras e acessíveis nos Câmpus do IFSC.

## **8. ANÁLISE DOS PROBLEMAS RECORRENTES E DAS SOLUÇÕES ADOTADAS**

O Instituto Federal de Santa Catarina (IFSC) tem buscado, ao longo dos anos, consolidar uma cultura institucional pautada no respeito aos direitos humanos, à diversidade e à ética profissional. No entanto, como em qualquer instituição que apresenta 22 Campus distribuídos em diferentes locais do Estado de Santa Catarina, enfrenta desafios recorrentes relacionados a práticas discriminatórias, assédio e condutas inadequadas no ambiente

acadêmico e profissional. Assim sendo, percebe-se que o IFSC tem demonstrado compromisso com a melhoria contínua das relações institucionais e com a promoção de um ambiente seguro e respeitoso para todos. Embora desafios ainda existam, as ações de prevenção, acolhimento e responsabilização têm avançado, com base em uma gestão transparente, participativa e orientada por princípios éticos e democráticos.

### **8.1. Racismo e Discriminação Étnico-Racial:**

Casos de racismo e discriminação racial, infelizmente, ainda são relatados por estudantes e servidores. Para enfrentá-los, o IFSC fortaleceu a atuação dos Núcleos de Estudos Afro-Brasileiros e Indígenas (NEABIs), que desenvolvem ações de conscientização, formações continuadas e eventos temáticos. Além disso, a Ouvidoria do IFSC, Assessoria de Correição e a Comissão de Ética passaram a atuar de forma mais integrada para receber denúncias e garantir o devido encaminhamento. Também foram criadas campanhas institucionais de combate ao racismo e espaços de escuta ativa e acolhimento com apoio de profissionais da psicologia. O Conselho Superior (Consup) aprovou em reunião extraordinária na manhã de segunda-feira, 24 de março de 2025, o texto da resolução que regulamenta a aplicação do Decreto no 11.443/2023 no IFSC. O decreto determina a reserva de 30% de cargos de direção (CDs) para pessoas autodeclaradas negras (pretas ou pardas). Pela resolução aprovada, será aplicada no IFSC também a reserva de 30% para pessoas negras em funções gratificadas (FGs) e funções comissionadas de coordenação de curso (FCCs).

### **8.2. Assédio Sexual:**

Casos de assédio sexual, especialmente no ambiente docente-estudantil, têm sido motivo de atenção. O IFSC adotou protocolos mais claros de denúncia e acolhimento das vítimas, com garantia de anonimato e proteção contra retaliações. Houve a capacitação de servidores para identificar e intervir em situações de vulnerabilidade, e os canais de denúncia foram reforçados com orientação jurídica e psicológica. Também foi instituída uma política institucional de prevenção e enfrentamento ao assédio sexual, com foco na educação preventiva. O IFSC possui uma Política de Prevenção e Combate ao Assédio Moral, ao Assédio Sexual e às Violências no IFSC.

### **8.3. Assédio Moral:**

O assédio moral no ambiente de trabalho e entre servidores tem sido identificado como um problema recorrente, especialmente em contextos de hierarquia e gestão. Para mitigar essas situações, foram promovidas ações de capacitação sobre relações interpessoais, inteligência emocional e liderança ética. A atuação da Comissão de Ética tem sido fundamental na mediação e encaminhamento de denúncias. Também foi ampliado o apoio da área de saúde do servidor, com escuta especializada e encaminhamento para atendimento psicológico. Neste sentido, como citado anteriormente a Política continua sendo aplicada para os casos de Assédio Moral.

### **8.4. Conduta Docente:**

Casos envolvendo condutas inadequadas por parte de docentes, como atitudes discriminatórias, abusos de poder ou negligência pedagógica, vêm sendo acompanhados com rigor. O IFSC implantou códigos de conduta mais específicos e tem fortalecido o papel das coordenações pedagógicas e das comissões locais de ética na apuração dos fatos. Programas de formação continuada para docentes também vêm sendo utilizados para reforçar os princípios de equidade, responsabilidade profissional e cuidado com o ambiente educacional.

## **9. AVALIAÇÃO DOS SERVIDORES PÚBLICOS PRESTADOS PELO IFSC E METODOLOGIA APLICADA**

Informamos que, até o presente momento, não foi realizada uma avaliação formal e estruturada dos serviços públicos prestados pelo IFSC no exercício de 2024. Estamos registrando neste relatório a ausência de avaliação formal, conforme Art. 60 da Portaria CGU no 116/2024.

## **10. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A gestão do Instituto Federal de Santa Catarina (IFSC) tem se destacado por sua dedicação em implantar ações que promovam a qualidade de vida no trabalho. Essa preocupação reflete o compromisso da instituição não apenas com a eficiência administrativa, mas também com o bem-estar de seus servidores e estudantes. A busca por um ambiente mais saudável e acolhedor fortalece os valores de humanização e respeito,

essenciais para o crescimento de uma instituição educacional de excelência. O IFSC foi referência em governança pelo Tribunal de Contas da União (TCU). Esse reconhecimento demonstra a seriedade com que a instituição administra seus recursos e implementa políticas públicas de maneira responsável e transparente. Dentro desse contexto, o trabalho da Ouvidoria tem conquistado cada vez mais espaço, desempenhando um papel essencial na escuta ativa e no diálogo entre a comunidade e a gestão. Embora já seja eficiente em aspectos como as respostas às manifestações no Fala BR, há desafios a serem superados, especialmente no aumento da equipe, para garantir uma atuação ainda mais eficaz e abrangente.

A recente avaliação realizada pela Controladoria-Geral da União (CGU) em Santa Catarina trouxe recomendações valiosas, que certamente contribuirão para o aprimoramento contínuo da Ouvidoria. Além disso, o relatório gerado pela Ouvidoria, com dados quantitativos das manifestações e os principais temas abordados, serve como um importante instrumento de gestão. Ele oferece subsídios para a tomada de decisões estratégicas, possibilitando ações que tornam o IFSC cada vez mais democrático e humanizado.

Com a implementação do espaço de mediação, a expectativa é que a Ouvidoria se torne um pilar ainda mais forte na construção de um ambiente sadio e acolhedor, fortalecendo as relações institucionais e proporcionando melhores condições de convivência para todos os membros da comunidade acadêmica. O IFSC está buscando cada vez mais uma gestão pública inovadora, comprometida com a excelência, a transparência e o respeito às pessoas.

## REFERÊNCIAS

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, 1988. Disponível em :[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm). Acesso em: 27 fev. 2025.

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](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/decreto/D9492.htm).

Acesso em: 02 jan. 2023.

BRASIL. **Decreto nº 11.443, de 15 de março de 2023**. Dispõe sobre a criação do Comitê Interinstitucional de Recuperação de Ativos – CIRA, e dá outras providências. *Diário Oficial da União*, Brasília, DF, 15 mar. 2023. Disponível em:

[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2023-2026/2023/decreto/d11443.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2023-2026/2023/decreto/d11443.htm).

Acesso em: 5 jun. 2025.

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](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](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm) Acesso

em: 02 jan. 2023.

BRASIL. **Portaria Normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024**. Estabelece as diretrizes para a implementação do Sistema de Ouvidoria no âmbito da Administração Pública Federal. Brasília, 18 mar. 2024. Disponível em:

[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/portarias/2024/portaria-cgu116-2024.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/portarias/2024/portaria-cgu116-2024.htm).

Acesso em: 27 fev. 2025.

BRASIL. **Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021**. Dispõe sobre a regulamentação do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal. Brasília, 09 mar. 2021. Disponível em:

[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/portarias/2021/portaria-cgu581-2021.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/portarias/2021/portaria-cgu581-2021.htm).

Acesso em: 27 fev. 2025.

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](https://repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/6625/1/Módulo%201%20-%20Visão%20geral%20sobre%20serviços%20e%20avaliação%20de%20serviços%20públicos.pdf)

[201%20-%20Visão%20geral%20sobre%20serviços%20e%20avaliação%20de%20serviços%20públicos.pdf](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%BAblica-%C3%A0-](https://www.ifsc.edu.br/noticia/13093558/aberta-consulta-p%C3%BAblica-%C3%A0-pol%C3%ADtica-de-preven%C3%A7%C3%A3o-e-combate-ao-ass%C3%A9dio-do-ifsc)

[A0-](https://www.ifsc.edu.br/noticia/13093558/aberta-consulta-p%C3%BAblica-%C3%A0-pol%C3%ADtica-de-preven%C3%A7%C3%A3o-e-combate-ao-ass%C3%A9dio-do-ifsc)

[pol%C3%ADtica-de-preven%C3%A7%C3%A3o-e-combate-ao-ass%C3%A9dio-do-ifsc](https://www.ifsc.edu.br/noticia/13093558/aberta-consulta-p%C3%BAblica-%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=3d64a5701  
0b0265cf913b5a2c0f3d190](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](https://www.ifsc.edu.br/documents/d/documentos-norteadores/resolucao_01_consul_p_combate_assedio-pdf) Acesso em: 02 jan. 2023.

[https://www.ifsc.edu.br/web/noticias/w/ifsc-tem-segundo-melhor-indice-de-governan  
ca-entre-os-institutos-federais-do-pais](https://www.ifsc.edu.br/web/noticias/w/ifsc-tem-segundo-melhor-indice-de-governanca-entre-os-institutos-federais-do-pais) Acesso em :22 fev.2025

LIMONGI-FRANÇA Ana Cristina. Qualidade de vida no trabalho – QVT. São Paulo:  
Editora Atlas, 2004.

[https://www.ifsc.edu.br/canal-da-gestao/-/blogs/gestao-de-pessoas-e-qualidade-de-  
vida-no-trabalho](https://www.ifsc.edu.br/canal-da-gestao/-/blogs/gestao-de-pessoas-e-qualidade-de-vida-no-trabalho) : Acesso em:22 fev.2025

<https://sig.ifsc.edu.br/public/baixarBoletim.do?publico=true&idBoletim=2106>  
:Acesso em: 22 fev.2025.