

RELATÓRIO DA OUVIDORIA DO INSTITUTO FEDERAL CATARINENSE ANO 2020

“Ser Ouvidor não é defender o demandante nem
acobertar o demandado.
É promover com ética a transparência e
eficiência nas relações e serviços, beneficiando a
todos,
indistintamente.”
(Aloysio Télles)

Blumenau/SC

Abril de 2021

REITORA

SÔNIA REGINA DE SOUZA FERNANDES

REITOR SUBSTITUTO E DIRETOR EXECUTIVO

CLADÉCIR ALBERTO SCHENKEL

OUVIDORA TITULAR

BRUNEI DE OLIVEIRA MAIOCHI Malfatti

OUVIDORA SUBSTITUTA

FRANCISCARLA MAKIKO SOOMA SEVERINO

**REPRESENTANTE DO GRUPO DE PARCEIROS DA OUVIDORIA -
PORTARIA Nº 1938 / 2020 - PORT/REIT**

E COLABORADOR NA CONSTRUÇÃO DESTE RELATÓRIO

JORGE DA CUNHA DUTRA

LISTA DE SIGLAS

CECOM	Coordenação-Geral de Comunicação
CGU	Controladoria-Geral da União
CODIR	Colégio de Dirigentes
CONSUPER	Conselho Superior
DOD	Documento de Oficialização da Demanda
e-SIC	Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão
e-OUV	Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal
Fala.BR	Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação
DGP	Diretoria de Gestão de Pessoas
IFC	Instituto Federal Catarinense
LAI	Lei de Acesso à Informação
NAOP	Núcleo de Ações de Ouvidoria e Prevenção à Corrupção
OGU	Ouvidoria-Geral da União
PAE	Programa de Auxílios Estudantis
PDA	Plano de Dados Abertos
PROAD	Pró-Reitoria de Administração
PROEN	Pró-Reitoria de Ensino
PROEX	Pró-Reitoria de Extensão
PRODIN	Pró-Reitoria de Desenvolvimento Institucional
SIC	Serviço de Informação ao Cidadão
SisOuv	Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal
UGI	Unidade de Gestão de Integridade do IFC
UFRN	Universidade Federal do Rio Grande do Norte

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	4
2. FUNCIONAMENTO	11
2.1 Acesso e Estrutura Física	11
2.2 Equipe	12
3. PROTEÇÃO DA IDENTIDADE DOS DENUNCIANTES	16
4. DADOS EXTRAÍDOS DO PAINEL RESOLVEU	17
5. AÇÕES EFETUADAS PARA O CUMPRIMENTO DA LEGISLAÇÃO VIGENTE	31
6. RECOMENDAÇÕES	40
7. RESULTADOS ALCANÇADOS	43
8. SUGESTÕES, RECOMENDAÇÕES E AÇÕES PREVISTAS PARA 2021	47
8.1 No que se refere à gestão	47
8.2 Ações previstas para a Ouvidoria em 2021	48
9. CONSIDERAÇÕES FINAIS	51
REFERÊNCIAS	53

ANEXOS

Anexo A – Planejamento

Anexo B – Portaria – Parceiros da Ouvidoria

1. INTRODUÇÃO

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

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

Este relatório faz parte do cumprimento do rol de atribuições da Ouvidoria do IFC, referente às atividades do ano de 2020, conforme Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, Art. 14 (BRASIL, 2017a), *in verbis*:

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

[...]

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

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

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

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

- a) promover a participação do usuário na Administração Pública Federal, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;
- b) acompanhar a prestação de serviços, visando garantir a sua efetividade;
- c) propor aperfeiçoamento na prestação dos serviços;
- d) auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis como os princípios estabelecidos em nesta Lei;

e) propor adoção de medida para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;

f) receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante o órgão ou entidade a que se vincula; e

g) promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

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

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

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

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

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

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

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

I – “Ouvir e compreender as diferentes formas de manifestação” (Ibid., p. 12);

II – “Reconhecer os usuários, sem qualquer distinção como sujeitos de direitos” (Ibid., p. 13);

III – “Qualificar as expectativas dos usuários de forma adequada, caracterizando situações e identificando os seus contextos, para que o Estado possa utilizá-las como oportunidades de melhoria na gestão” (Ibid., p. 13);

IV – “Dar tratamento adequado às demandas apresentadas pelos usuários” (Ibid., p. 13);

V – “Demonstrar os resultados produzidos em razão da participação social, produzindo informações capazes de subsidiar a gestão pública” (Ibid., p. 14);

VI – “Acompanhar a prestação dos serviços públicos, com o objetivo de garantir sua efetividade” (Ibid., p. 14);

VII – “Promover a mediação e a conciliação” (Ibid., p. 14).

A Resolução nº 1.544, de 16 de agosto de 2018 (DOU, 2018), Órgão: Entidades de Fiscalização do Exercício das Profissões Liberais/Conselho Federal de Contabilidade, que regula a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos, previstas na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, no âmbito do Sistema CFC/CRCs.:

Art. 2º Para os efeitos desta Resolução, consideram-se:

I - usuário: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público;

II - serviço público: atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população;

III - Ouvidoria: unidade administrativa de participação e controle social, responsável por interagir com os usuários, com o objetivo de aprimorar a gestão pública e melhorar os serviços oferecidos, garantindo os procedimentos de simplificação desses serviços;

IV - agente público: quem exerce cargo, emprego ou função pública, ainda que transitoriamente ou sem remuneração;

V - manifestações: reclamações, denúncias, elogios, sugestões e solicitações;

VI - reclamação: demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público;

VII - denúncia: comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

VIII - elogio: demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

IX - sugestão: apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados;

X - solicitação: pedido para adoção de providências;

XI - identificação: qualquer elemento de informação que permita a individualização de pessoa física ou jurídica;

XII - certificação de identidade: procedimento de conferência de identidade do manifestante por meio de documento de identificação válido;

XIII - decisão administrativa final: ato administrativo mediante o qual Conselho de Contabilidade manifesta-se acerca da procedência ou improcedência do pedido, apresentando solução ou comunicando a impossibilidade de seu atendimento; e

XIV - linguagem cidadã: linguagem simples, clara, concisa e objetiva, que considera o contexto sociocultural do usuário, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento.

Parágrafo único. O acesso do usuário a informações será regido pelos termos da Lei n.º 12.527, de 18 de novembro de 2011, e da Resolução CFC n.º 1.439/2013, de 19 de abril de 2013 (DOU, 2018, Art. 2º, Incisos I-XIV, parágrafo único).

Diante deste contexto, cabe também destacar que no IFC o primeiro ouvidor nomeado no IFC foi em 2011, posteriormente foram nomeados seis servidores que ocuparam esta função, sendo que a atual ouvidora está atuando desde 2019.

Como pode-se observar a legislação aplicada às Ouvidorias é recente. Antes de 2018, no IFC, a Ouvidoria só agia quando provocada, sendo assim uma ouvidoria passiva. A partir de 2018 algumas ações foram trabalhadas de forma ativa, porém, somente em 2019 é que, de fato, pode-se considerar que o setor trabalha conforme a legislação vigente.

Em 2020, a Controladoria Geral da União emitiu várias legislações importantes¹, porém cabe destacar a Portaria n.º 3.109, de 31 de dezembro de 2020 (DOU, 2020) que altera a Portaria n.º 1.181, de 10 de junho de 2020, que dispõe sobre critérios e procedimentos para a nomeação, designação, exoneração, dispensa, permanência e recondução ao cargo ou função comissionada de titular da unidade setorial de ouvidoria no âmbito do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv.

¹ Conforme pode ser visualizado no link: <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/legislacao>

A Portaria nº 3.109, de 31 de dezembro de 2020 (DOU, 2020) se tornou um marco para as Ouvidorias Federais, pois traz de forma detalhada como se dá indicação do Ouvidor, o encaminhamento à CGU para análise e aprovação do nome, quais os requisitos mínimos para ser um Ouvidor, o tempo máximo de permanência na função, deveres do ouvidor, entre outros esclarecimentos.

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

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

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

1. análise das demandas;
2. reclassificação das demandas;
3. reescrita das demandas para confecção e envio de memorando ao(s) setor(es) respondente(s);
4. lançamento das demandas nas planilhas de controle;
5. orientação aos servidores quanto às respostas a serem enviadas à Ouvidoria;
6. mediação e resolução de conflitos;
7. análise das respostas encaminhadas pelos setores à Ouvidoria;
8. reescrita das respostas para o cidadão, quando necessário;
9. encaminhamento e agradecimento ao cidadão pela participação social onde desempenha a cidadania;
10. identificação dos pontos fortes e pontos a melhorar;

11. identificação de temas recorrentes que necessitam de tratamento, seja na melhoria do fluxo e/ou alteração de ações e normativas, com intuito de melhoria dos serviços, evitando inclusive possíveis judicializações;
12. elaboração e envio de recomendações no âmbito do IFC;
13. fiscalização dos serviços prestados pelo IFC;
14. detecção sobre a visão da comunidade em relação ao Instituto;
15. orientação para os gestores;
16. estratégia de implantação de ações necessárias às tomadas de decisões da alta gestão;
17. organização e divulgação de campanhas sobre a ouvidoria;
18. capacitação para os servidores sobre Ouvidoria;
19. campanhas de conscientização sobre Ouvidoria;
20. trabalhos voluntários propostos pela CGU (análises de temas e no grupo sobre Legislação);
21. trabalho diferenciado com os parceiros da Ouvidoria; e
22. demais frentes que a legislação prevê.

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

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

As manifestações podem ser em forma de:

- i. **reclamação:** demonstração de insatisfação relativa a prestação de serviço público;

- ii. **denúncia:** comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;
- iii. **elogio:** demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;
- iv. **sugestão:** apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública federal;
- v. **solicitação de providências:** pedido para adoção de providências por parte da Administração (BRASIL, [s.d.], [s.p.]).

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

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

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

No decorrer do relatório serão descritos o funcionamento da Ouvidoria, a importância da proteção da identidade do cidadão, os dados das demandas do ano de 2020, conforme o Painel Resolveu da CGU, as ações efetuadas para o cumprimento da legislação vigente, as recomendações, os resultados alcançados, as sugestões e recomendações e as considerações finais.

2. FUNCIONAMENTO

2.1 Acesso e Estrutura Física

A Ouvidoria está instalada no Prédio da Reitoria, no terceiro andar, anexa à Procuradoria Federal, com acessibilidade às suas dependências e com horário de funcionamento das 7h30min às 11h30min e das 12h30min às 16h30min.

Os atendimentos são efetuados da seguinte forma:

a) Via internet, por intermédio das seguintes opções:

1) Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR (Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal), pelo endereço: <https://falabr.cgu.gov.br/>. Por meio deste, o usuário preenche os dados de cadastro e registra seu pedido de informação;

2) Site da ouvidoria, pelo endereço: <https://ouvidoria.ifc.edu.br/>.

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

b) Via telefone da Ouvidoria, pelos números: (47) 3331-7804 / (47) 3331-7800. Por este meio, o cidadão pode esclarecer dúvidas quanto às manifestações e receber a orientação para registrá-las no sistema Fala.BR, ou pode agendar um momento com a ouvidora para falar pessoalmente sobre o caso, neste momento via web.

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

A partir do retorno presencial das atividades do IFC, serão disponibilizados, em locais acessíveis na Reitoria e nos *campi*, formulários para preenchimento e uma urna para depósito das manifestações, as quais serão coletadas e enviadas à Ouvidoria para registro e encaminhamentos.

A fim de garantir que as respostas sejam autênticas e atualizadas, a Ouvidora comunica-se com os departamentos/setores da Instituição que detém as informações e a competência para fornecer os dados ao cidadão.

A legislação estabelece o prazo máximo de resposta de 30 (trinta) dias corridos, prorrogáveis uma vez. O prazo interno no IFC é de 7 (sete) dias corridos, pois desta forma é possível, se necessário, o envio a outro setor ou solicitação de complemento de resposta.

2.2 Equipe

A Ouvidoria conta apenas com uma servidora e uma substituta, para atender à comunidade, a Reitoria e os 15 *campi* do IFC. Além da função de ouvidora, conforme visto acima, a mesma servidora desempenha a função de Gestora do Serviço de Informação ao cidadão e de Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à informação.

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

a) Responsabilidades do Gestor do Serviço de Informação ao Cidadão

– SIC:

- recebimento dos pedidos de informação;
- tratamento do pedido de informação encaminhado pelo cidadão;
- elaboração de documento de solicitação aos setores;
- controle de prazos, solicitação de manifestações em atraso;
- análise da resposta, se atende as expectativas do cidadão, se está clara, objetiva e se não contém nenhuma informação pessoal e/ou pessoal sensível;
- assessoramento para o gestor ou respondente quanto ao conteúdo da resposta;
- encaminhamento da resposta ao cidadão;
- alimentação do sistema Fala.BR e demais planilhas de controle paralelas;

- mediação e/ou conciliação, quando necessário, entre o cidadão e o IFC, gerando relatórios com diversos dados que nortearão as tomadas de decisão da gestão, objetivando o melhor atendimento à comunidade.

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

- assegurar o cumprimento eficiente e adequado das normas de acesso à informação;
- avaliar e monitorar a implementação da LAI e apresentar o relatório anual sobre o seu cumprimento, encaminhando-o à CGU, dentro do prazo estipulado por este órgão;
- atender às adequações solicitadas, após análise do relatório pela CGU;
- recomendar as medidas indispensáveis à implementação e ao aperfeiçoamento das normas e procedimentos necessários para o cumprimento da LAI;
- orientar as unidades no que se refere ao cumprimento do disposto na LAI e seus regulamentos;
- manifestar-se sobre a reclamação apresentada em caso de omissão de resposta ao solicitante;
- assegurar e monitorar o cumprimento do Plano de Dados Abertos – PDA e a Transparência Ativa, o que demanda fazer um levantamento de toda a base de dados da instituição.

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

Conforme a matriz de risco elaborada em 2018, referente à Ouvidoria do IFC, foram identificados os riscos mais críticos que podem afetar diretamente a Ouvidoria quanto:

- a) a possível perda de prazo pelo motivo do não envio da resposta dos setores; e

b) a falta de servidor para desempenhar os trabalhos específicos do SIC, devido ao conflito de interesses.

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

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

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

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

- I - assegurar o cumprimento das normas relativas ao acesso à informação, de forma eficiente e adequada aos objetivos desta Lei;
- II - monitorar a implementação do disposto nesta Lei e apresentar relatórios periódicos sobre o seu cumprimento;
- III - recomendar as medidas indispensáveis à implementação e ao aperfeiçoamento das normas e procedimentos necessários ao correto cumprimento do disposto nesta Lei; e
- IV - orientar as respectivas unidades no que se refere ao cumprimento do disposto nesta Lei e seus regulamentos (BRASIL, 2011, art. 40, incisos I-IV).

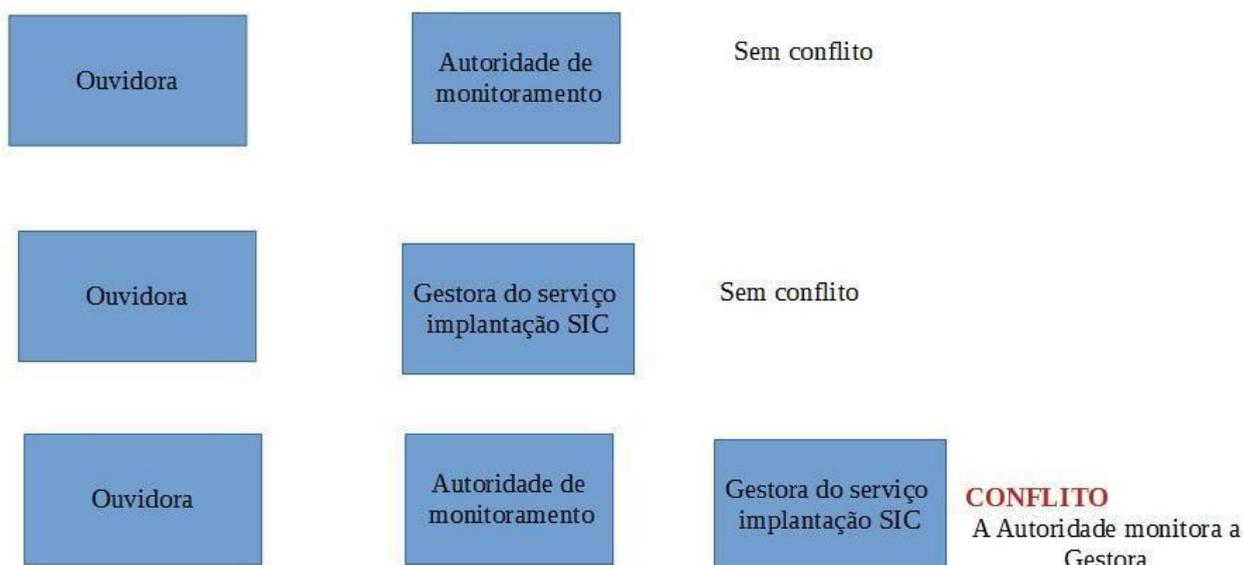
Com a ciência destas responsabilidades, o fato de ser a única servidora para desenvolver as três funções e a iminente situação do acúmulo de função, a ouvidora buscou mitigar o problema.

Neste sentido foi apresentada à autoridade máxima do IFC uma proposta de parceria que envolve servidores dos *campi* e das Pró-Reitorias. Neste parceria, o

trabalho é desenvolvido de forma colaborativa e os servidores auxiliam em algumas atividades, a saber: assessoramento aos gestores na elaboração de respostas, principalmente quando um pedido é negado parcial ou totalmente atendendo aos dispositivos da LAI; auxílio nas situações que envolvem a preservação e o tarjamento de dados pessoais ou sensíveis; atualização das informações na Aba de respostas, as quais fazem parte dos artigos 8 e 9 da LAI (BRASIL, 2011); dentre outras ações de Ouvidoria.

Por mais que já tenha sido esclarecida essa questão, se faz necessário ressaltar que as funções de Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação e de Gestor do SIC (responsável pela implantação e operacionalidade do SIC) devem ser efetuadas por dois servidores, o que corrobora com o que já havia sido apontado no relatório do ano de 2019.

Fig. 01 - Funções que podem gerar conflito de interesses



Fonte: Dados retirados, conforme as Legislações vigentes: Brasil (2011; 2017).

3. PROTEÇÃO DA IDENTIDADE DOS DENUNCIANTES

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

Desde 31 de agosto de 2020 o Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão – e-SIC e o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal – e-OUV se integraram e passaram a formar a plataforma Fala.BR, o que proporciona ao cidadão maior comodidade, pois possibilita fazer pedido de informação e manifestações de ouvidoria em um único lugar, facilitando a participação social. Apesar da mudança no sistema, salienta-se que não houve nenhuma mudança nas regras e nos prazos.

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

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

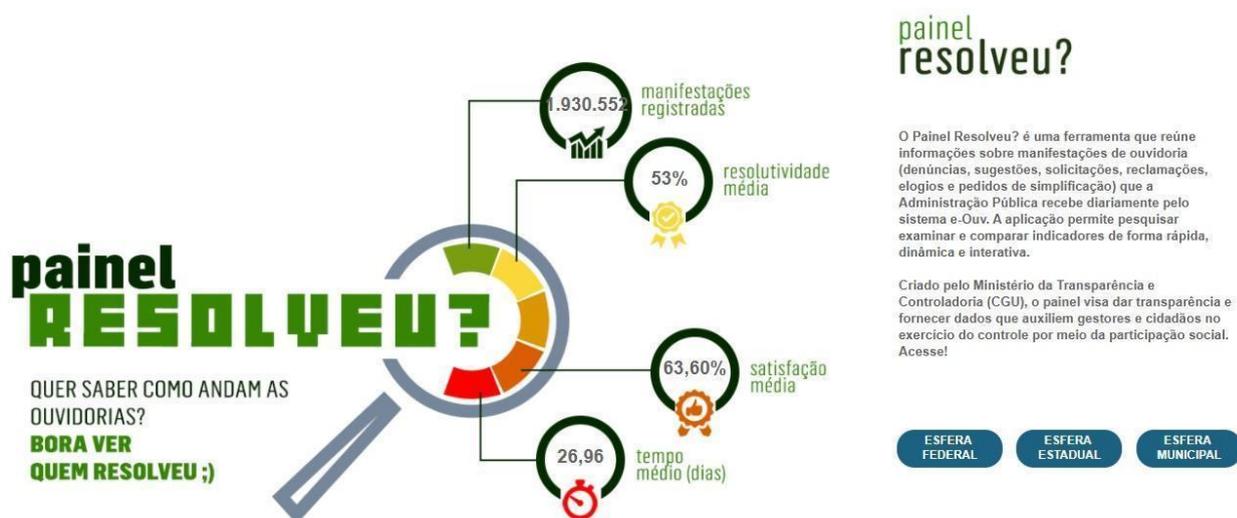
4. DADOS EXTRAÍDOS DO PAINEL RESOLVEU?

Os dados apresentados são do ano de 2020, e foram extraídos do Painel Resolveu?², base oficial de dados de ouvidorias da CGU, o qual tem como banco de dados as informações da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação Plataforma FalaBr, atualizado em tempo real.

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

Criado pelo Ministério da Transparência e Controladoria (CGU), o painel visa dar transparência e fornecer dados que auxiliem gestores e cidadãos no exercício do controle por meio da participação social. Acesse!³

Fig. 02 – Painel Resolveu?



Fonte: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, em 28/03/2021.

Na Tabela 01, é possível verificar a evolução do quantitativo de manifestações a partir do ano de 2016, com o respectivo tempo médio das respostas enviadas para o cidadão, número de manifestações arquivadas e

² Disponível no link: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

³ Citação extraída do site: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

percentual do envio das informações dentro e fora do prazo (30 dias, prorrogáveis por igual período, de acordo com a legislação vigente).

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

Ano	Manifestações tratadas	Crescimento Anual (%)	Tempo de resposta (Dias)	Manifestações Arquivadas	Atendimento Dentro do prazo	Atendimento Fora do prazo
2016	119	-	21,67	0	96%	4%
2017	300	152%	7,13	3	99%	1%
2018	364	22%	9,43	0	99%	1%
2019	402	10,44 %	17,78	7	98%	2%
2020	411	2,73%	10,26	68	100%	0%

Fonte: <http://painéis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, em 28/03/2021.

Apesar de o sistema trazer 411 (quatrocentas e onze) manifestações tratadas no ano de 2020, esse número foi bem maior, pois nos meses de novembro e dezembro de 2019 o sistema de Ouvidorias Federais enfrentou algumas instabilidades e o IFC deixou de receber 90 (noventa) manifestações de cidadãos.

Somente em 16 de janeiro de 2020 é que essas demandas entraram na Ouvidoria do IFC, mas o prazo da resposta foi contabilizado desde o registro do cidadão, sendo que muitas respostas só foram enviadas em fevereiro de 2020, e outras perderam o objeto.

Retomando a Tabela 01, é possível verificar que as manifestações de Ouvidoria tiveram um crescimento expressivo em 2017 com um aumento de 152% em relação ao ano de 2016, e que no decorrer dos anos vem se estabilizando. Isto se deve à identificação de demandas recorrentes e solicitações de serviços, situações identificadas e corrigidas, e ainda, às informações sendo disponibilizadas na transparência ativa, dados abertos entre outras ações.

Quanto ao prazo de resposta, verifica-se que o ano de 2016 teve o pior resultado com tempo médio de 21,67 dias. O ano de 2017 é considerado o melhor

ano quanto ao prazo de respostas, com 7,13 dias. No ano de 2020, houve redução de prazo de resposta em comparação com 2019.

O tempo médio de resposta ao cidadão a nível nacional no ano de 2020 foi de 27 dias, enquanto o IFC efetuou o atendimento em tempo médio de 10,26 dias.

A Tabela 1 também reporta a variável quanto aos atendimentos dentro e fora do prazo determinados pela legislação, onde é possível observar que no ano de 2020 foi atingido o percentual de 100% das demandas atendidas dentro do prazo.

A maioria das manifestações são respondidas dentro do prazo interno de 7 dias, no entanto há demandas que necessitam de prazos maiores, devido às particularidades para o atendimento, os quais por vezes, demandam de reuniões e mudanças de fluxos para aprimorar o atendimento e a entrega do serviço ao cidadão.

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

Tabela 02 – Tipos de manifestações registradas na Plataforma FalaBR, para a Ouvidoria do IFC no ano de 2020

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES		
	RECLAMAÇÃO	88 (25,7%)
	SOLICITAÇÃO	59 (17,2%)
	DENÚNCIA	49 (14,3%)
	SUGESTÃO	3 (0,9%)
	ELOGIO	8 (2,3%)
	COMUNICAÇÃO	136 (39,7%)
	SIMPLIFIQUE	0 (0,0%)

Fonte: <http://painéis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, em 28/03/2021.

Observa-se na Tabela 2, que a comunicação teve 136 (cento e trinta e seis) manifestações dos cidadãos, sem a identificação dos mesmos e, apesar de não haver necessidade de retornar a resposta para o cidadão, estas manifestações devem ser tratadas e enviadas ao setor responsável e, se necessário, para a Corregedoria e/ou Auditoria, ou Comissão de Ética, o que de fato ocorreu na sua totalidade.

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

Nenhuma comunicação ficou sem o encaminhamento ao setor competente, pois, desta forma, o gestor tem a ciência dos possíveis fatos que estão ocorrendo ou que podem vir a ocorrer dentro da sua abrangência de gestão, podendo averiguar se os relatos do cidadão são reais e desta forma, tomar providências, mitigar danos e/ou resolver de imediato a situação.

A “reclamação” é a mais incidente com 88 (oitenta e oito) manifestações, seguida pela “solicitação” de serviços com 59 (cinquenta e nove) manifestações, que por vezes é confundida com “pedido de informação”. Neste caso a Ouvidoria orienta o cidadão quanto à diferença dos serviços e solicita que o cidadão abra um pedido de informação.

Na sequência aparece em terceiro lugar a “denúncia” com 49 (quarenta e nove) manifestações, seguida pelos “elogios”, com 8 (oito) e as “sugestões” com 3 (três) manifestações.

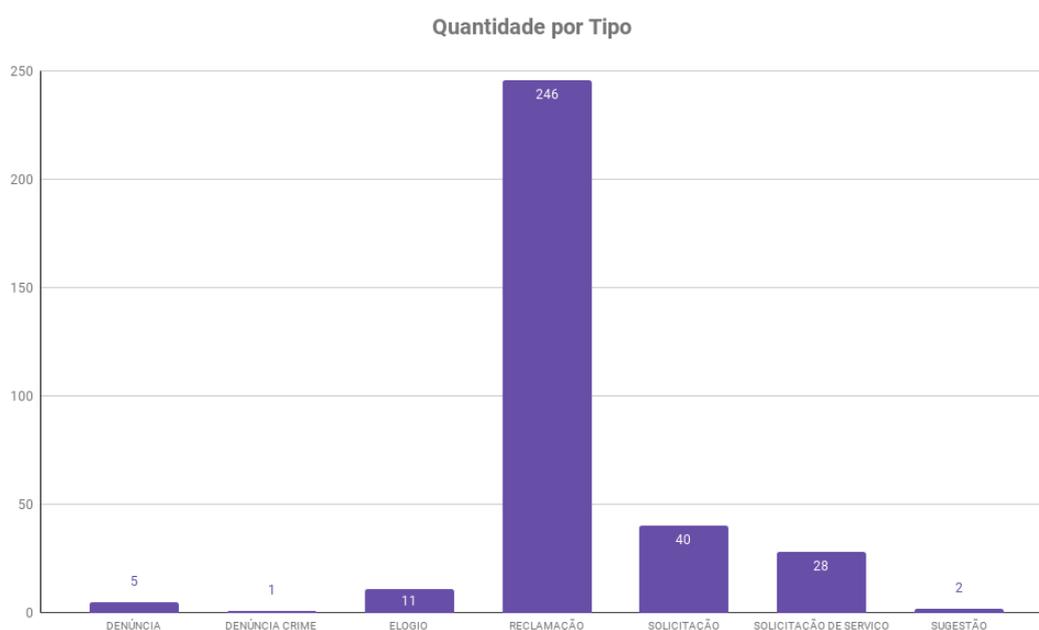
Apesar da Tabela, 02, trazer 49 (quarenta e nove) denúncias, este número sofreu uma alteração após as análises e a triagem das manifestações na Ouvidoria, passando para um total de 105 (cento e cinco) denúncias. Desta forma, a Corregedoria entendeu que duas manifestações classificadas como denúncias poderiam ser atendidas como reclamação.

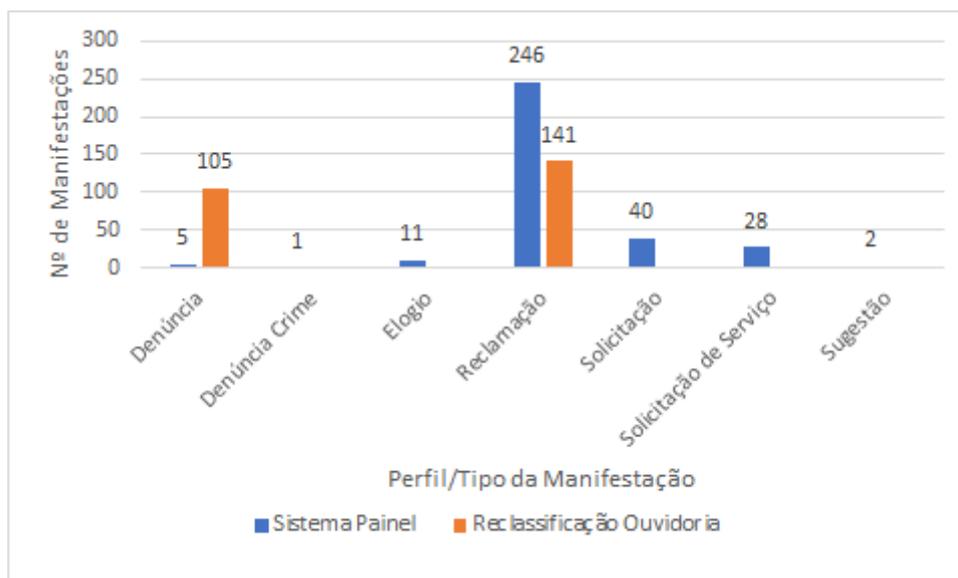
As demandas são encaminhadas aos campi ou setores e estes quando não respondem no prazo, influenciam nos índices de resolução, no resultado final do atendimento enquanto IFC, podendo causar o descrédito do Instituto como um todo,

pois aumentam o tempo médio final de atendimento ao cidadão. Situação que passa a falsa impressão de que a Instituição ignora os problemas apresentados ou que não tem interesse em melhorar sua imagem frente à comunidade usuária e destinatária dos serviços prestados e, conseqüentemente, não prioriza a transparência pública e a qualidade da entrega do serviço.

A Ouvidoria alimenta diariamente uma planilha compartilhada com o Gabinete do(a) Reitor(a), a exemplo do Painel Resolveu?. Informações que possibilitam verificar o total de atendimentos em tempo real e com base nestas informações foi elaborado o gráfico 01, sobre os tipos de solicitações recebidas após a reclassificação.

Gráfico 01 – Demandados, reclassificados na Ouvidoria do IFC, ano 2020





Fonte: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, em 28/03/2021

No Gráfico 01 percebe-se a manifestação de 5 (cinco) denúncias e 1 (uma) denúncia crime. A denúncia crime, foi sobre um aluno que estaria praticando pedofilia, neste caso a Ouvidoria seguiu todas as orientações da CGU, registrando o caso no Ministério Público de Blumenau e na Polícia Federal em Itajaí. Das cinco denúncias, nenhuma foi contabilizada como denúncia encaminhada à Corregedoria pelo seu teor.

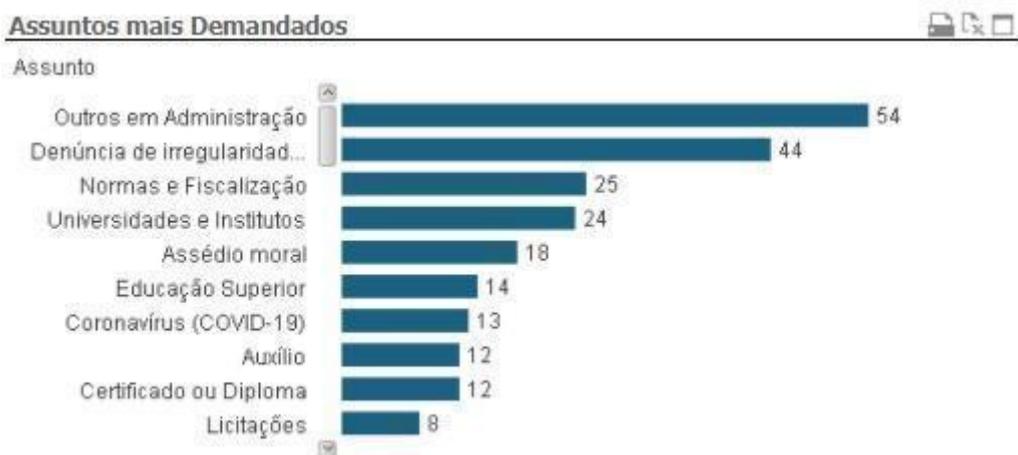
O motivo é porque uma das denúncias se tratavam de discentes envolvidos e, neste caso, o próprio Campus averigua por comissão designada, pois tem rito próprio para o tratamento destes casos. Outras duas denúncias foram trazidas por um cidadão que posteriormente relatou que se tratava de falsa denúncia, pois queria prejudicar um servidor do IFC, mas que havia se arrependido e pediu para que as “denúncias” fossem arquivadas. A quinta denúncia foi sobre estudantes que recebem Programa de Auxílios Estudantis (PAE) ilegalmente, mas não houve comprovação após a investigação. Já a outra denúncia, que envolve discricionariedade da gestão, foi encaminhada ao MEC.

No que se refere a elogios, três agradecimentos foram transformados em elogios, os quais tiveram entrada como comunicação.

Em relação ao quantitativo das reclamações com 245 (duzentos e quarenta e cinco) manifestações, 25% são reclamações que vêm acompanhadas de solicitação de providências o que equivale em torno de 60 (sessenta) atendimentos.

As manifestações foram variadas, abordando assuntos relacionados ao trabalho remoto, aulas remotas, denúncia de irregularidades de servidores, assédio moral, educação superior, coronavírus, auxílios (PAE), certificados, licitações, pedidos referentes ao aproveitamento de concurso público, como demonstra o Gráfico 2.

Gráfico 02 – Principais assuntos demandados na Ouvidoria do IFC, ano 2020



Fonte: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm> em 28/03/2021.

No ano de 2020 não houve nenhum pedido de simplificação de serviço o SIMPLIFIQUE!

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

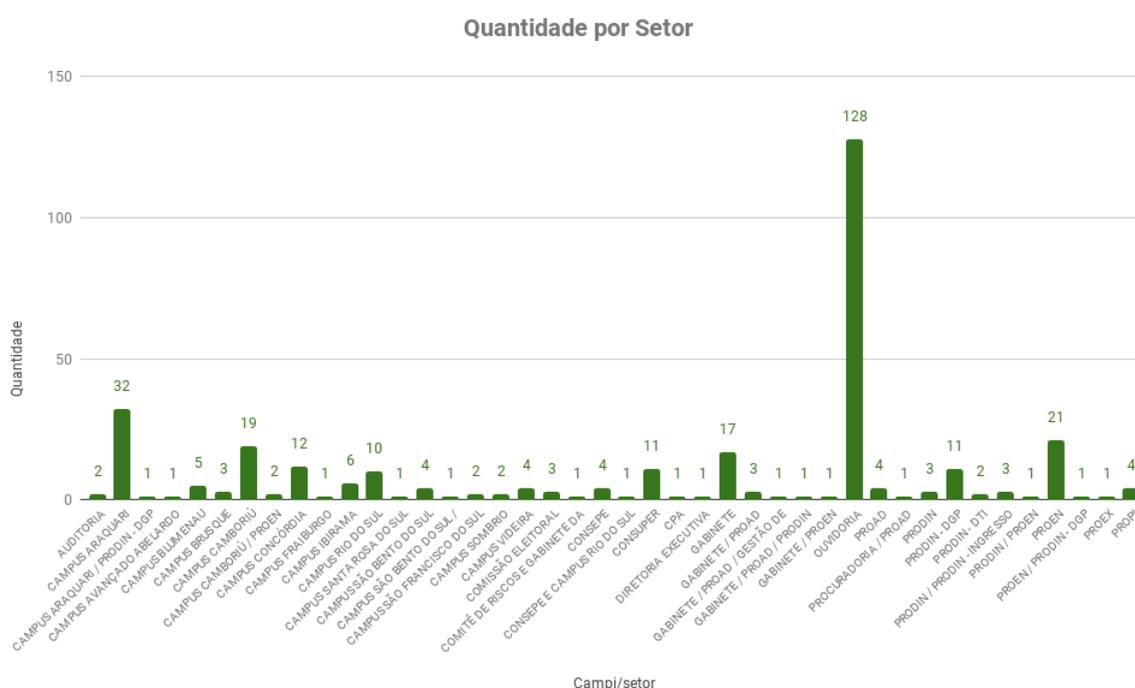
Quanto às denúncias, foram encaminhadas à Corregedoria 105 (cento e cinco) manifestações de possíveis irregularidades e 2 (duas) manifestações à Auditoria.

Como já dito no início deste relatório, foi observado que o cidadão que procurou à Ouvidoria do IFC, trouxe nos seus relatos uma carga emocional maior

que o normal e, neste sentido, houve um trabalho diferenciado da Ouvidoria no sentido de acolher, escutar e buscar entender o fato e os fatores que envolveram cada cidadão e cada respondente.

No gráfico abaixo é possível verificar o quantitativo das respostas na Reitoria e nos campi.

Gráfico 03 - Quantidade de resposta por Campus/ Reitoria



Fonte: Dados retirados da planilha de controle interna da Ouvidoria.

No ranking de respostas por setor, na Reitoria a Ouvidoria lidera com 128 (cento e vinte e oito) respostas, seguida pelo Gabinete da Reitoria com 22 (vinte e duas) empatado com a PRODIN com 22 (vinte e duas).

Entre os *campi* a liderança foi do *Campus Araquari* com 32 (trinta e dois) respostas, seguido pelo *Campus Camboriú* com 21 (vinte e uma) e na sequência o *Campus Rio do Sul* com 11 (onze) respostas.

A distribuição do atendimento do ano de 2020 trouxe uma atipicidade na distribuição das demandas, pois o pico do atendimento foi entre os meses de março a julho, quando iniciaram-se os trabalhos remotos e as atividades de ensino remotas

Gráfico 04 – Série histórica de manifestações na Ouvidoria do IFC no ano de 2020



Fonte: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, em 28/03/2021.

No ano de 2020 não houve nenhum atendimento presencial. O principal fator foi a pandemia, mas a procura por atendimentos presencialmente é extremamente baixa e altamente compreensível, devido aos demais meios disponíveis, tais como a Plataforma FalaBR, e-mail, telefone e carta, os quais são notadamente mais cômodos aos cidadãos, tornando dispensável o deslocamento até a sede da Ouvidoria.

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

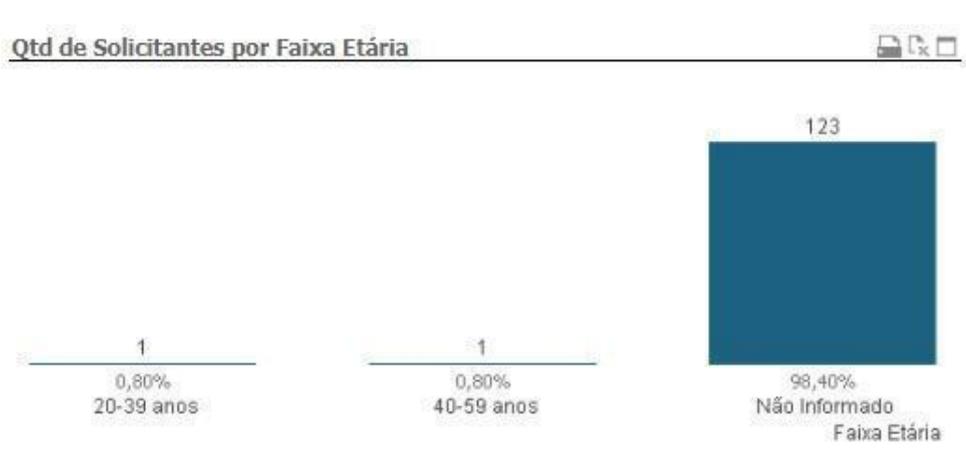
Em se tratando de atendimento telefônico, neste período foram registradas 3 (três) ligações recebidas de cidadãos. Em todos a Ouvidoria se colocou à disposição para registrá-los, porém na sua totalidade, o cidadão acabou optando por ele mesmo registrar a manifestação, com maior detalhamento, inclusive incluindo anexos em alguns casos.

Houve 3 (três) atendimentos via web, através da ferramenta meet, os quais também foram registrados na Plataforma Fala BR pelo cidadão.

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

Quanto ao perfil do cidadão, no quesito faixa etária, dos 411 (quatrocentos e onze) cidadãos, apenas 126 (cento e vinte e seis) pessoas responderam esse questionamento no momento da manifestação, observa-se que o primeiro grupo soma 0,80%, na faixa etária é de 20 a 39 anos; o segundo grupo representa 0,80% e a faixa etária é de 40 a 59 anos; e o terceiro grupo cuja faixa etária não foi informada representa 98,4%.

Gráfico 05 – Quantidade de solicitantes por faixa etária



Fonte: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, em 28/03/2021.

Quanto à localização dos cidadãos, identifica-se que o Estado que mais se destaca é Santa Catarina, seguido por São Paulo.

Gráfico 06 – Perfil do cidadão na Ouvidoria do IFC no ano de 2020 (por localização)



Fonte: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, em 28/03/2021.

Em se tratando do perfil do cidadão, quanto ao gênero observa-se que houve um equilíbrio entre masculino e feminino, com um total de 50% para cada um.

Gráfico 07 – Perfil do cidadão na Ouvidoria do IFC no ano de 2020 (por gênero)



Fonte: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, em 28/03/2021.

No que se refere ao perfil do cidadão, em se tratando de raça e cor, observa-se que 76,80% não informaram raça ou cor, 16% são brancos, 5,60% são pardos e 1,60% são pretos.

Gráfico 08 – Perfil do cidadão na Ouvidoria do IFC no ano de 2020 (raça e cor)



Fonte: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, em 28/03/2021.

As imagens abaixo representam o grau de satisfação do cidadão quanto ao serviço da Ouvidoria, que é avaliada em pesquisa de satisfação após a entrega da resposta.

Os quesitos avaliados são os seguintes:

- A resposta fornecida atendeu plenamente ao seu pedido?
- A resposta fornecida foi fácil de compreender?

- Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado?

Observação: Salienta-se que já foi solicitada reformulação desta pergunta junto à CGU – pois a Ouvidoria por vezes é avaliada de forma negativa quando há atrasos, a resposta não vem completa entre outras situações. Observa-se que em algumas vezes o cidadão confunde a resposta em si, com o atendimento da Ouvidoria.

- Deixe aqui seu comentário:

No ano de 2020, dos 411 (quatrocentos e onze) cidadãos que buscaram o serviço da Ouvidoria do IFC, apenas 28 (vinte e oito) responderam a pesquisa de satisfação. A amostra corresponde ao percentual de 6,8%.

Gráfico 09 – Questionamento sobre a resolução da demanda



Fonte: <http://painéis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, em 28/03/2021.

Gráfico 10 – Grau de satisfação com a ouvidoria (nível)



Fonte: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, em 28/03/2021

Gráfico 11 – Grau de satisfação com a ouvidoria (série histórica)



Fonte: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, em 28/03/2021.

Apesar de ser uma amostragem pequena, percebe-se que no decorrer do ano de 2020 o máximo de satisfação atingida pela Ouvidoria foi em agosto e setembro. Evidencia-se que esta avaliação está ligada ao contentamento do cidadão com a resposta recebida e, por vezes, não foi possível o atendimento da demanda devido às leis vigentes quanto ao retorno de aula presencial.

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

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

5. AÇÕES EFETUADAS PARA O CUMPRIMENTO DA LEGISLAÇÃO VIGENTE

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

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

Neste sentido, também destacam-se as demandas recebidas referentes a atendimentos quanto a saúde mental de servidores, em busca de acompanhamento e orientações e, também de estudantes e pais de estudantes, trazendo relatos das dificuldades emocionais sentidas pelos estudantes quanto à dificuldade de adaptação neste novo contexto, no caso, a adaptação quanto às aulas remotas, sobrecarga de trabalhos, entre outros.

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

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

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

Em momentos como estes foi que a Ouvidoria interagiu através da mediação, demonstrando aos envolvidos (cidadão e setor) que a situação havia sido analisada e que estava-se buscando uma solução para o problema, pois ambos os lados estavam com dificuldades e tinham as suas razões. Nem todos os casos tiveram 100% de resolutividade imediata, pois envolveram diversas ações que por vezes demandam tempo para adaptação, ferramentas e alterações na forma de entrega do serviço, mas todas as demandas foram analisadas e tratadas, buscando-se uma forma de mitigar ou resolver o problema no decorrer do ano.

Quando os envolvidos entendem as limitações do outro e passam a agir com empatia há um ganho enorme para a instituição.

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

Assim como os demais setores, a Ouvidoria não conseguiu cumprir a totalidade do planejamento (Anexo II), porém foram desenvolvidas diversas ações para o cumprimento da legislação vigente, no que se refere às competências da Ouvidoria, as quais serão descritas abaixo.

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

a) promover a participação do usuário na Administração Pública Federal

Neste quesito foi definido o início da campanha “O IFC QUER OUVIR VOCÊ”, com lançamento no dia 16 de março de 2021, no dia do ouvidor. A campanha se dará por meio de tirinhas mensais e ao final da campanha pretende-se entregar uma camiseta para cada servidor com as tirinhas da campanha, os quais auxiliarão na divulgação na Ouvidoria. Também foi organizado junto com os parceiros da Ouvidoria o planejamento da capacitação para todos os servidores do IFC, com apresentação da Ouvidoria nos Campi e na Reitoria, com duas horas de duração cada encontro. Em maio de 2021 será efetuada a conscientização para os estudantes do IFC sobre a Ouvidoria, apresentando o setor e esclarecendo dúvidas.

b) acompanhar a prestação de serviços, visando garantir a sua efetividade, c) propor aperfeiçoamento na prestação dos serviços; e d) auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis como os princípios estabelecidos em nesta Lei;

Para cumprimento destas competências, a Ouvidoria observou as demandas recebidas e, quando necessário, buscou informações quanto ao trabalho realizado e à entrega dos serviços nos setores indicados pelas demandas. Pode-se exemplificar alguns setores e Campi com os quais a Ouvidoria teve contato direto: Pró-Reitoria de Desenvolvimento Institucional – PRODIN / Diretoria de Gestão de Pessoas – DGP, Pró-Reitoria de Ensino – PROEN, Pró-Reitoria de Administração – PROAD, Gabinete da Reitora e Campi Rio do Sul, Videira, Concórdia, Ibirama, Camboriú e São Francisco do Sul, dialogando com os responsáveis pela prestação do serviço e/ou gestores sugerindo e orientando quanto às situações identificadas, incluindo prevenção de judicialização e reavaliando novos fluxos.

e) propor adoção de medida para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;

Para cumprimento desta ação, este tema tem sido abordado em cada contato efetuado com os gestores, com os servidores respondentes das demandas da Ouvidoria, nas reuniões que a Ouvidoria é convidada ou solicitante, nas palestras e nas capacitações oferecidas, ou seja, em todas as oportunidades.

f) receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante o órgão ou entidade a que se vincula; e

Cabe salientar que este item, apesar de parecer que é apenas receber e encaminhar uma demanda, envolve um trabalho diferenciado que vai muito além de uma ação de recebimento e envio, pois quando um cidadão busca a Ouvidoria, em 90% da vezes não é para um elogio, pedido de simplificação, sugestão, mas sim para uma solicitação de serviço, reclamação ou denúncia.

Quando o cidadão faz sua manifestação, normalmente esta vem carregada de emoção, pois no entendimento do mesmo ele procurou a Ouvidoria porque já tentou nos setores competentes e/ou não localizou tal setor para solicitar diretamente (no que se refere ao sites e contatos disponibilizados no âmbito do IFC ou ainda nos fones e e-mails informados), com isso se sente insatisfeito quanto ao serviço entregue pela Instituição. Por esses motivos, observa-se que o solicitante normalmente faz seu relato movido pela raiva e a emoção, usando palavras desagradáveis e, por vezes, fazendo acusações por não conhecer o setor, a legislação vigente, entender o modo de trabalho, e ainda por não ter sido atendido da forma que gostaria.

Diante disso, o ato de receber e analisar engloba interpretar a manifestação e reescrevê-la de forma objetiva, retirando tudo o que pode causar desconforto ao respondente no encaminhamento do memorando.

Na sequência, em alguns momentos, a Ouvidoria realiza a mediação com os setores respondentes e por vezes com os gestores, a fim de explicar a situação, buscar a empatia, sugerir e orientar os mesmos.

Após o recebimento da resposta do setor responsável, há necessidade de análise de cada manifestação verificando se, de fato, a resposta e/ou a proposta atende a necessidade do cidadão, caso necessário se faz novo contato como setor, com a solicitação de complementação e/ou adequação à linguagem cidadã e ainda, se necessário, busca-se o complemento da resposta em outro setor. Em muitos casos há necessidade da reescrita da resposta de forma bem objetiva.

Estes dados são lançados em três planilhas para o controle de atendimentos e prazos, as quais são divididas da seguinte maneira: “Planilha 01 – Relação de demandas de Ouvidoria”, “Planilha 02 – Relação de Pedidos de Informações” e “Planilha 03 – Denúncias”. Nestas planilhas são listadas as seguintes informações: NUP (número único de processo, extraído da Plataforma Fala BR), qual a demanda e ou pedido de informação, assunto resumido, data de entrada, campus/reitoria/setor, responsável pela demanda (se ouvidor titular ou substituto), data da entrega da resposta, número do memorando enviado e número do memorando recebido, além de um campo de Observação.

g) promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

Sempre que necessário é efetuada a mediação e conciliação entre as partes envolvidas.

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

As atividades da Ouvidoria do IFC não são fixas, pois o cenário muda constantemente, porém é feita uma análise minuciosa no início de cada semana para avaliação das prioridades em tempo real, pois devido a falta de recursos humanos não é possível determinar que a rotina será igual a toda semana.

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

Este item é contemplado neste relatório como um todo.

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

Estas informações são contempladas na página da Ouvidoria⁴, porém os procedimentos operacionais e fluxogramas ainda não foram contemplados devido à falta de recursos humanos.

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

Esta ação ainda não está sendo executada devido ao excesso de demandas existentes no setor.

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

A participação da Ouvidoria em reuniões ultrapassou a casa de 120 (cento e vinte), foram em torno de 50 (cinquenta) lives, em média 20 (vinte) cursos e treinamentos, 680 (seiscentos e oitenta) e-mails enviados e 1.086 (mil e oitenta e seis) memorandos enviados.

No ano de 2020 foram lançadas 4 (quatro) recomendações, porém uma delas foi cancelada a pedido dos servidores que atuam nos setores responsáveis pelas ações propostas, sendo acordado que a ação não foi extinta, porém a forma de atuação será definida e desenhada pelos responsáveis⁵.

⁴ Disponível no link: <https://ouvidoria.ifc.edu.br/>

⁵ Estas informações podem ser visualizadas na página da Ouvidoria: <https://ouvidoria.ifc.edu.br/category/recomendacoes/>

Além das ações citadas, houve um trabalho interno voltado à proteção da identidade, dados restritos, dados pessoais e sensíveis, visto que a servidora ouvidora também é substituta, como autoridade da LGPD. Neste sentido houve várias falas para os diretores dos Campi e Pró-Reitores, bem como no Gabinete da reitora. Em relação aos dados restritos, pessoais e sigilosos, houve esclarecimentos sobre essas diferenças, pois os servidores entendiam que somente dados sigilosos não poderiam ser repassados, tendo sido esclarecido que o IFC não tem nenhum dado sigiloso.

Também foram efetuadas capacitações sobre a Ouvidoria. Como exemplo cita-se o evento realizado em 08 de dezembro de 2020, direcionado aos gestores e todos os servidores com CD ou FG na condição de chefias (os servidores foram convocados para o evento), também destaca-se que houve 14 (quatorze) encontros com os servidores parceiros da Ouvidoria.

Outro tema amplamente discutido é a forma da escrita da resposta quanto a uma linguagem cidadã, de forma clara e objetiva, usando de empatia para que, de fato, essa resposta vá ao encontro da manifestação do cidadão.

Buscando aprimorar a prestação dos serviços da Ouvidoria, o IFC está efetivando junto à Ouvidoria da Universidade Federal do Rio Grande do Norte – UFRN, uma parceria através de um Acordo de Cooperação, sem ônus para o Instituto, sobre um sistema que utiliza a inteligência artificial atrelada ao gerenciamento de processos, com a finalidade de otimizar o atendimento em Ouvidoria. Esta parceria também contempla o gerenciamento do sistema de informação ao cidadão com a utilização da ferramenta que leva o nome de Kairós, a qual será implantada no decorrer do ano de 2021.

Diante da necessidade de mitigar o problema de acúmulo de função quanto gestor/operacional do SIC e da autoridade de monitoramento, a Ouvidoria fez a inscrição do IFC para participação no “IV Concurso de BOAS PRÁTICAS da Rede Nacional de Ouvidorias”, na categoria “Desenvolvimento de capacidade institucional”. Nesta categoria foram avaliadas as ações direcionadas ao aprimoramento da gestão interna e coordenação com as demais áreas do órgão ou entidade com vistas ao aumento da efetividade das ações da ouvidoria e da inovação em seu papel institucional no atendimento ao cidadão - a exemplo de

ações voltadas para incremento da autonomia de análise das manifestações, da influência da ouvidoria nas ações do órgão, e, conseqüentemente, da qualidade dos serviços públicos prestados, neste novo contexto de saúde pública.

No que diz respeito à capacitação, a Ouvidoria participou dos seguintes cursos treinamentos:

a) LIVE - Treinamento Fala.BR (Módulo Acesso à Informação) 29 de jul. De 2020, promovido pela Ouvidoria-Geral da União.

b) Descomplicando o Tratamento de Denúncias:

Módulo 1 – Harmonizando conceitos e entendimentos – 06/07/2020;

Módulo 2 – Avanços na proteção do denunciante no Brasil - 08/07/2020;

Módulo 3 – Tratando denúncias na prática - 13/07/2020;

Módulo 4 – Abordagens específicas - 15/07/2020.

c) Avaliação de Serviços e Conselho de Usuários de Serviços Públicos:

Módulo 1 – Conselho do Usuário e avaliação dos serviços públicos - 24/08/2020;

Módulo 2 – Preparando o terreno para avaliação dos serviços por meio de plataforma virtual do Conselho de Usuários - 26/08/2020;

Módulo 3 – Da teoria à prática: Plataforma virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos - 031/07/2020;

Módulo 4 – Consolidando dados e colocando a mão na massa - 02/9/2020.

d) Atendimento em Ouvidoria dias 23/11/2020 e 25/11/2020.

e) ASSÉDIO MORAL E SEXUAL NO TRABALHO - horária de 6 horas/aula. O Instituto Legislativo Brasileiro - 7 de maio de 2020.

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

a) LAlve - a live da LAI - Encontros virtuais realizados nos dias 1º, 3, 8 e 10 de Junho de 2020, promovido pela Ouvidoria-Geral da União, com carga horária de 12 horas;

b) Direito Penal Aplicado ao Funcionalismo realizado no período de 07/05/2020 a 08/05/2020, com carga horária total de 35 h/a, ministrado por ABELINE, Associação Brasileira de Educação Online;

c) Acesso à Informação certificado pela Escola Nacional de Administração Pública - Enap, no período de 05/01/2020 a 04/02/2020, com carga horária de 20 horas;

d) Controle Social certificado pela Escola Nacional de Administração Pública - Enap, no período de 05/01/2020 a 04/02/2020, com carga horária de 20 horas;

e) Introdução à Gestão de Processos certificado pela Escola Nacional de Administração Pública - Enap, no período de 05/01/2020 a 04/02/2020, com carga horária de 20 horas;

f) Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias do Ministério Público certificado pela Escola Nacional de Administração Pública - Enap, no período de 16/12/2019 à 15/01/2020, com carga horária de 20 horas;

g) Ética e Serviço Público certificado pela Escola Nacional de Administração Pública - Enap, no período de 27/12/2019 a 26/01/2020, com carga horária de 20 horas;

h) A liderança pública em tempos de crise certificado pela Escola Nacional de Administração Pública - Enap, no período de 19/06/2020 a 19/07/2020, com carga horária de 10 horas; e

i) Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias certificado pela Escola Nacional de Administração Pública - Enap, no período de 22/07/2020 a 21/08/2020, com carga horária de 20 horas.

6. Recomendações

No ano de 2020, foram efetuadas 4 (quatro) recomendações as quais podem ser visualizadas na página da Ouvidoria⁶.

Segue um breve relato sobre as recomendações no ano de 2020:

- **Recomendação 01-2020 – Campanha de prevenção de Assédio Sexual no IFC⁷**

Devido à análise das demandas de Ouvidoria, Corregedoria, Comissão de Ética, levando-se em conta o ano de 2019 e 2020, a Ouvidoria emitiu a recomendação para o enfrentamento do Assédio sexual, sugerindo uma campanha de prevenção. A recomendação foi encaminhada ao Gabinete da autoridade máxima da gestão para ampla divulgação, a qual foi direcionada à UGI.

- **Recomendação 02-2020 – Trata de recomendação sobre proteção de dados pessoais⁸**

Devido a proteção de identidade, informações pessoais e sensíveis, a Lei de Acesso à Informação Lei Geral de Proteção Dados, a Ouvidoria emitiu recomendação para ampla divulgação da recomendação direcionada ao Gabinete da autoridade máxima da Gestão.

⁶ Disponível no site: <https://ouvidoria.ifc.edu.br/category/recomendacoes/>

⁷ Disponível no link:

<https://ouvidoria.ifc.edu.br/wp-content/uploads/sites/49/2020/03/Recomenda%c3%a7%c3%a3o-01-Campanha-de-preven%c3%a7%c3%a3o-de-Ass%c3%a9dio-Sexual-no-IFC-2020-1.pdf>

⁸ Disponível no link:

<https://ouvidoria.ifc.edu.br/wp-content/uploads/sites/49/2020/05/Recomenda%c3%a7%c3%a3o-02-20-Trata-de-recomenda%c3%a7%c3%a3o-sobre-prote%c3%a7%c3%a3o-de-dados-pessoais.pdf>

- **Recomendação 03-2020 – Trata de prazo para entrega de diplomas⁹**

Com base nas demandas recebidas em 2019 e 2020, percebendo a possibilidade de judicialização de alguns casos, a Ouvidoria fez um trabalho, em parceria com a Pró-reitoria de Ensino, no sentido de orientar e sugerir a todos os envolvidos no processo para que busquem cumprir as legislações vigentes, para que não haja prejuízos para os estudantes e nem para a imagem da Instituição. A recomendação foi direcionada ao Gabinete da autoridade máxima da Gestão para ampla divulgação.

- **Recomendação 04-2020 – Trata de recomendação sobre Campanha de Prevenção de Suicídio**

A recomendação foi elaborada com base nas demandas recebidas por alunos e pais de alunos, no sentido de desmotivação, tristeza, pressão, desânimo e por vezes algumas crises de ansiedade e choro, neste sentido a Ouvidoria entendeu ser necessário uma campanha sobre o suicídio.

Após várias pesquisas efetuadas sobre o tema, que davam sustentação com embasamento em leis e artigos, a recomendação foi publicada, porém houve uma preocupação dos psicólogos e dos Setores do Serviço Integrado de Suporte e Acompanhamento Educacional – SISAE's dos campi quanto ao tema, identificando que deve ser feita uma campanha muito mais ampla, no sentido de preservação da vida, de forma multidisciplinar. Em reunião com os servidores especialistas na área, a Ouvidoria acatou as explicações e sugestões e revogou a recomendação 04/2020. Porém ficou acordado com o grupo que no segundo semestre de 2021, será efetuada reunião para dar continuidade quanto às ações propostas pelos servidores envolvidos.

REVOGAÇÃO da Recomendação 04-2020 – Trata de recomendação sobre Campanha de Prevenção de Suicídio¹⁰.

⁹ Disponível no link:

<https://ouvidoria.ifc.edu.br/wp-content/uploads/sites/49/2020/11/Recomenda%c3%a7%c3%a3o-03-2020-Trata-de-prazo-para-entrega-de-diplomas-oficial-1.pdf>

¹⁰ Disponível no link:

<https://ouvidoria.ifc.edu.br/2020/12/07/revogacao-da-recomendacao-04-2020-trata-de-recomendacao-sobre-campanha-de-prevencao-de-suicidio/>

Informa-se a quem possa interessar que a Recomendação 04 – [...] que trata sobre a ampliação do serviço de atendimento referente a saúde mental do servidor do IFC, incluindo a prevenção ao suicídio e a criação de serviço de atendimento aos estudantes do IFC, dentro da mesma temática, foi revogada. A revogação foi efetuada após reunião via webconferência com os Setores do Serviço Integrado de Suporte e Acompanhamento Educacional – SISAE's dos campi, visto que algumas ações que foram solicitadas pela Ouvidoria já estão sendo trabalhadas pelas equipes desde março de 2020. Na reunião, os servidores que atuam nos SISAE's sugeriram uma ação bem mais ampla sobre saúde, envolvendo não só a saúde mental mas abarcando mais temas como saúde integrada do estudante. Diante da proposta, a ouvidora entendeu que a Recomendação 04 deve ser revogada e que a Ouvidoria do IFC irá efetuar um trabalho em parceria com os SISAE's, pois a proposta apresentada trará ainda mais benefícios para os estudantes que são a razão de existência do Instituto Federal Catarinense (OUVIDORIA, 2020, [s.p.]).

Para o ano de 2021, no primeiro trimestre será aplicado um questionário sobre as recomendações efetuadas nos anos de 2019 e 2020, a fim de verificar sobre a comunicação e o alcance das mesmas, bem como, quais os impactos e efeitos que surgem no âmbito do IFC.

7. RESULTADOS ALCANÇADOS

Diante das ações efetuadas no ano de 2020, observa-se que grande parte dos gestores do IFC estão se familiarizando com a Ouvidoria e, com isso, entendendo quais as suas responsabilidades quanto à legislação vigente, desde o recebimento das demandas, os prazos, a forma que a resposta deve ser apresentada e o que estas informações representam gerencialmente e estrategicamente para o Instituto.

Porém, percebe-se ainda, certa resistência de alguns gestores, que não enxergam a Ouvidoria como ferramenta de Gestão, não entendem que o fortalecimento do setor impacta diretamente na governança e na imagem do Instituto perante à comunidade e órgãos de controle através da transparência pública. Infelizmente alguns ainda tem a visão antiga de que a Ouvidoria é um setor meramente operacional, que recebe uma demanda, envia para o setor destino e depois devolve ao cidadão a resposta, quando, na verdade, a Ouvidoria é um setor estratégico, pois abarca diversas competências e tem informações estratégicas para tomadas de decisões da alta gestão, como já mencionado anteriormente.

No ano de 2020 destaca-se a criação do grupo de apoio à Ouvidoria, onde os servidores trabalham diretamente com a Ouvidora, que os prepara continuamente para o assessoramento aos gestores acerca do que está previsto na legislação vigente. Estes têm a oportunidade de maior aprendizado, pois têm a oportunidade de voluntariar-se para atividades específicas da Ouvidoria.

Através destas ações, houve uma aproximação dos setores junto à gestão e aos respondentes, demonstrando, desta forma, o quanto é importante que o IFC tenha transparência nos serviços prestados e na eficiência e eficácia destes serviços.

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

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

No ano de 2020, como já mencionado no item cinco, várias outras ações foram efetuadas, porém uma delas merece ser mais detalhada, que é a criação da identidade visual da Ouvidoria do IFC, a qual foi pensada em parceria com a Coordenação-Geral de Comunicação – CECOM, onde buscou-se traduzir em uma imagem, o que é a Ouvidoria do IFC. A intenção era criar uma marca, uma identidade que transmitisse o acolhimento, a alegria e satisfação de atender o cidadão e escutá-lo atentamente, com empatia, interação e certeza de que existe no IFC um local que ouve o cidadão.

Fig. 03 - Identidade visual da Ouvidoria do IFC



Fonte: Ouvidoria e CECOM do IFC.

A sincronia entre a Ouvidoria e a CECOM foi perfeita, tanto que houve apenas uma alteração, o pedido de um sorriso no(a) atendente, neste sentido com a finalização do trabalho acredita-se ter alcançado o objetivo.

Outra percepção é de que as recomendações efetuadas em setores específicos já trouxeram reflexos positivos, a exemplo da recomendação de diplomas.

Mais um destaque foi a capacitação sobre a Ouvidoria e as legislações vigentes, ocorrida em 08 de dezembro de 2020, direcionada aos servidores que recebem gratificação (CDs e Fgs) e ocupam cargos de lideranças, o evento contou com autoridades de renome nacional:

- *“Conhecendo a Ouvidoria”* – Sr^a Rosemary Zucareli – Coordenadora do Núcleo de Ações de Ouvidoria e Prevenção à Corrupção – NAOP - Controladoria-Geral da União no Estado de Santa Catarina;
- *Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, Carta de Serviço e Conselho do Usuário do Serviço* – Sr. Marcos Gerhardt Lindenmayer – Chefe de Gabinete da Ouvidoria-Geral da União – OGU.;
- *Conhecendo a Lei de Acesso à Informação (LAI) – Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012* – Otávio Castro Neves Diretor de Transparência e Controle Social – Secretaria de Transparência e Prevenção da Corrupção - Controladoria-Geral da União (CGU);
- *Estrutura de Ouvidoria – Compartilhando a experiência da Ouvidoria do Tribunal de Contas do Espírito Santo* – Sr. Sebastião Carlos Ranna de Macedo - Ouvidor do Tribunal de Contas do Espírito Santo;

- *A implantação da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) dentro do Instituto Federal Catarinense (IFC) – Diego Menegazzi – Autoridade da LGPD dentro do IFC.*

O evento do IFC foi elogiado diversas vezes pela CGU – SC e pelo OGU, ficando claro que os trabalhos desenvolvidos no Instituto seguem as legislações vigentes e que existe a boa vontade do órgão em efetuar o trabalho da melhor maneira possível dentro das suas possibilidades.

Em se tratando de atendimento da Ouvidoria do IFC, pode-se verificar através do “Painel Resolveu?” que houve 100% de atendimento das demandas, o tempo de atendimento está bem acima da média nacional e as ações no setor cumprem em torno de 70 a 80% do que a legislação vigente estabelece.

Cabe informar que o IFC faz parte do planejamento estratégico da Rede Nacional de Ouvidorias, representando uma das “Instituições de Ensino” de nível federal, participando em dois grupos de trabalhos, o de Articulação Legislativa e o de Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) nas Ouvidorias, isso impacta diretamente na visibilidade do IFC junto a CGU e OGU, demonstrando o quanto o Instituto preocupa-se em desenvolver suas ações de forma correta.

Em se tratando de parcerias cabe destacar o projeto Kairós que o IFC efetivou junto à Ouvidoria da UFRN, uma parceria firmada através de um acordo de cooperação, sem ônus para o IFC, sobre um sistema que utiliza a inteligência artificial atrelada ao gerenciamento de processos com a finalidade de otimizar o atendimento em Ouvidoria. Esta parceria também contempla o gerenciamento do sistema de informação ao cidadão com a utilização da ferramenta que leva o nome de Kairós, a qual será implantada no decorrer do ano de 2021.

8. SUGESTÕES, RECOMENDAÇÕES E AÇÕES PREVISTAS PARA 2021

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

8.1 No que se refere à gestão

1 – Disponibilizar de imediato um servidor(a) para trabalhar na Ouvidoria, pois com a quantidade de demandas e serviços acumulados no setor não é mais possível atender minimamente a legislação vigente. Esta identificação já havia sido trazida no relatório de 2019.

Cabe destacar que este relatório remete apenas aos trabalhos de Ouvidoria, mas o setor também acumula todas as funções decorrentes da Lei de Acesso à Informação.

Para melhor entendimento desta solicitação, segue abaixo quais as responsabilidades de cada servidor, no que tange a Ouvidoria. Sendo possível, com esta equipe atender a Lei de Acesso à Informação, que detém outras exigências.

Setor Operacional e relacionamento com o cidadão	Setor de Gestão	
Servidor – 1	Servidor – 2	Servidor – 3
<ul style="list-style-type: none"> - Recebimento / Triagem / encaminhamento das demandas; - Acompanhamento das Providências; - Envio das respostas aos interessados; - Mediação de conflitos; - Realização de visitas e/ou reuniões. 	<ul style="list-style-type: none"> - Orientação e Normatização de procedimentos; - Criação e atualização de fluxogramas; - Produções estatísticas e de relatórios; - Realização de treinamentos, reuniões; - Verificação do cumprimento das regulamentações. 	<ul style="list-style-type: none"> - Pesquisas de satisfação dos usuários do Instituto e da prestação dos serviços oferecidos (cidadão interno e externo); - Campanhas elaboração e desenvolvimento; - Campanha permanente sobre a Ouvidoria do IFC; - Realização de treinamentos, reuniões; - Verificação da transparência ativa dentro do IFC (site); - Verificação do cumprimento das regulamentações; - Apresentação dos resultados da Ouvidoria; - Acompanhamento e avaliação constante de todas as ações.

2 – Fortalecer a parceria firmada com os servidores parceiros da Ouvidoria;

3 – Fortalecer a participação efetiva dos servidores que fazem parte da alta gestão nas reuniões e ações que são promovidas pela ouvidoria;

4 – Oportunizar capacitação para os servidores lotados na Ouvidoria, para que tenham melhores condições de monitorar e/ou sugerir ações quanto aos Dados Abertos do IFC;

5 – Analisar o possível aumento de orçamento anual para o setor, que hoje contempla R\$ 3.000,00 (três mil reais);

6 – Analisar a atual gratificação destinada à Ouvidoria, equiparando com o grau de responsabilidade, carga de trabalho exercida e possíveis responsabilizações.

8.2 Ações previstas para a Ouvidoria em 2021

1 – Efetuar ações direcionadas aos servidores e estudantes do IFC para divulgar a LAI e o Serviço de Informação ao cidadão, através de conscientização e capacitação;

2 – Efetuar um trabalho direcionado aos estudantes para aumentar a participação social destes cidadãos através do serviço de informação ao cidadão, a fim de que possam entender a importância e a relevância de suas participações na organização da sociedade, visto que sem eles os Institutos Federais não existiriam;

3 – Oferecer capacitação aos gestores quanto à transparência ativa, combate à corrupção, importância dos Dados abertos e da LGPD para que se tenha um maior comprometimento com os temas;

4 – Refazer o texto, na resposta enviada ao cidadão, quanto a solicitação de que o mesmo seja instigado a responder a pesquisa de satisfação;

5 – Resgatar o Regimento Interno da Ouvidoria e adequar conforme as legislações vigentes;

6 – Solicitar participação efetiva nas reuniões do CODIR E CONSUPER;

7 – Efetivar o Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019 (BRASIL, 2019), Art. 4º. A denúncia será dirigida à unidade de ouvidoria do órgão ou entidade responsável, observado o disposto no Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018 (BRASIL, 2018a);

8 – Desenvolver ações de conscientização quanto ao prazo de resposta, para reduzi-lo em pelo menos 20%;

9 – Efetuar ações de conscientização quanto ao assédio moral e sexual no trabalho para o enfrentamento dos temas;

10 – Solicitar a criação de um manual de boas práticas na relação entre docentes e estudantes;

11 – Dedicar maior tempo na gestão da informação da Ouvidoria, para poder subsidiar melhor os gestores e as ações estratégicas, pois até o presente momento este trabalho foi efetuado de forma superficial, devido às demandas existentes e o grande trabalho operacional no atendimento ao cidadão, cursos, estudos de legislação e monitoramento de ações;

12 – Refazer a análise de riscos da Ouvidoria;

13 – Desenvolver um trabalho voltado à mediação e à resolução de conflitos;

14 - Recomendações:

I - Capacitação para que um servidor seja nomeado fiscal de contrato;

II - Criação de um método interno para que cada unidade passe a analisar as demandas mais recorrentes e conseqüentemente trabalhar no sentido de minimizar a repetição dessas demandas e cumprir os prazos regimentais em parceria com a Ouvidoria com análise quadrimestral por setor e/ou Campi;

III – Solicitar aos Centros, Coordenações e Chefias de Departamentos e demais segmentos, a participação frequente da Ouvidoria nos eventos acadêmicos, para fins de divulgação dos seus serviços e da participação pelos meios de acessos disponibilizados pela Ouvidoria no IFC.

15 - Disponibilizar na Reitoria e nos Campi os formulários em locais acessíveis para preenchimento e uma urna para depósito das manifestações, as quais serão coletadas e enviadas à Ouvidoria para registro e encaminhamentos;

16 - Efetuar o preenchimento do Documento de Oficialização da Demanda – DOD, compra institucional e compartilhada, para aquisição de ferramenta para tarjamento das informações pessoais e sensíveis, a mesma utilizada pela CGU;

17 - Inserir a Ouvidoria na governança do IFC e como setor a contribuir nas estratégias da Instituição.

9. CONSIDERAÇÕES FINAIS

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

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

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

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

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

O cronograma de ações conforme o planejamento não está foi seguido em 100%, em parte devido a pandemia, que inviabilizou viagens e participação em eventos, mas principalmente pela necessidade de mais um servidor no setor, para que não haja prejuízo no atendimento ao cidadão. No momento, estão sendo desenvolvidas ações conforme o contingente do setor.

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

Quanto à parte orçamentária, há necessidade de revisão dos valores para desenvolver as atividades em 2021, pois o valor destinado à Ouvidoria para o exercício de 2022 não atende às necessidades de capacitação contínua e realização de seminários externos, confecção de material, divulgação da Ouvidoria através de trabalhos externos e internos e parcerias com Ouvidorias de outros Municípios. Essa limitação orçamentária impacta diretamente na possibilidade de alavancar as atividades da Ouvidoria no que se refere ao planejamento e execução de novas rotinas e atividades.

REFERÊNCIAS

BRASIL. **Decreto Nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019.** Dispõe sobre as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciadores de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública federal direta e indireta e altera o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018. Brasília, 03 dez. 2019.

Disponível em:

<http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2019/decreto/D10153.htm>.

Acesso em: 28 mar. 2021.

_____. **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: 28 mar. 2021.

_____. **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: 28 mar. 2021.

_____. **Lei nº. 13.460, de 26 de junho de 2017.** Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Brasília, 26 jun. 2017a. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm>. Acesso em: 28 mar. 2021.

_____. **Decreto nº. 9.094, de 17 de julho de 2017.** Regulamenta dispositivos da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, institui o Cadastro de Pessoas Físicas - CPF como instrumento suficiente e substitutivo para a apresentação de dados do cidadão no exercício de obrigações e direitos e na obtenção de benefícios, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no País e institui a Carta de Serviços ao Usuário. Brasília, 17 jul. 2017b. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2017/decreto/d9094.htm>. Acesso em: 28 mar. 2021.

_____. **Lei nº. 12.527, de 18 de novembro de 2011.** Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. Brasília, 18 nov. 2011. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm>. Acesso em: 28 mar. 2021.

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

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

DOU. **Portaria nº 3.109, de 31 de dezembro de 2020.** Altera a Portaria nº 1.181, de 10 de junho de 2020, que dispõe sobre critérios e procedimentos para a nomeação, designação, exoneração, dispensa, permanência e recondução ao cargo ou função comissionada de titular da unidade setorial de ouvidoria no âmbito do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal - SisOuv. Edição 1, Seção 1, p. 250, Brasília, 04 jan. 2021. Disponível em: <<https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-n%C2%BA-3.109-de-31-de-dezembro-de-2020>>. Acesso em: 28 mar. 2021.

_____. **Resolução nº 1.544, de 16 de agosto de 2018.** Regula a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos, previstas na Lei n.º 13.460, de 26 de junho de 2017, no âmbito do Sistema CFC/CRCs. Edição 161, Seção 1, p. 86, Brasília, 21 ago. 2018. Disponível em:

<https://www.in.gov.br/materia/-/asset_publisher/Kujrw0TZC2Mb/content/id/37592046/do1-2018-08-21-resolucao-n-1-544-de-16-de-agosto-de-2018-37591797>. Acesso em: 28 mar. 2021.

OUVIDORIA do IFC. Recomendações. REVOGAÇÃO da Recomendação 04-2020 -Trata de recomendação sobre Campanha de Prevenção de Suicídio. Blumenau, 07 dez. 2020. Disponível em:
<<https://ouvidoria.ifc.edu.br/2020/12/07/revogacao-da-recomendacao-04-2020-trata-de-recomendacao-sobre-campanha-de-prevencao-de-suicidio/>>. Acesso em: 28 mar. 2021.

ANEXOS

Anexos em PDF serão inseridos depois