

-

FICHA DE INSCRIÇÃO

Órgão/Entidade: Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Catarinense (IFC)

Titular da Ouvidoria: Brunei de Oliveira Maiochi Malfatti

E-mail: brunei.malfatti@ifc.edu.br

Telefones: 49 33317804 / Contato pessoal: 47 996008500

Município: Blumenau - SC / Unidade da Federação: Santa Catarina

Poder: Executivo () Legislativo () Judiciário

Ente: Federal () Estadual () Municipal () Outro

Categoria:

() Fomento à participação e ao controle social em tempos de pandemia

Desenvolvimento de capacidade institucional

() Melhoria da gestão e das entregas aos usuários de serviços públicos

() Tecnologia, segurança da informação e proteção de dados pessoais

Título da prática: **OUVIDORIA – CONHECER, SE ENVOLVER E COOPERAR**

1) Descrição da prática

Para que se tenha uma melhor compreensão sobre o trabalho que está sendo realizado no Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Catarinense (IFC) quanto ao desenvolvimento da capacidade institucional sobre a Ouvidoria, faz-se necessário primeiramente conhecer a área geográfica, o histórico e as particularidades do IFC.

A instituição está localizada no estado de Santa Catarina e conta com 14 *campi* distribuídos nas cidades de Abelardo Luz, Araquari, Blumenau, Brusque, Camboriú, Concórdia, Fraiburgo, Ibirama, Luzerna, Rio do Sul, São Bento do Sul, São Francisco do Sul, Sombrio e Videira, 03 Unidades Urbanas, sendo duas na cidade de Rio do Sul e uma em Sombrio, além da Reitoria instalada na cidade de Blumenau.

O Instituto teve origem a partir da Lei Federal nº 11.892, de 29 de dezembro de 2008, e oferece educação em todos os níveis, desde a formação inicial e continuada até a pós-graduação.

Preferencialmente, busca o atendimento das demandas regionais de localização dos *campi*, a fim de interferir positivamente na transformação da realidade social e econômica, contribuindo para o desenvolvimento dos arranjos produtivos locais e regionais.

Os trabalhos de Ouvidoria do IFC tiveram início em 2011 com a nomeação do primeiro ouvidor. Em nove anos, passaram pela função seis servidores, e a atual ouvidora assumiu em fevereiro de 2019. Além de desenvolver as atividades de Ouvidoria, a servidora também desempenha a função de autoridade de monitoramento do Sistema de Informação ao Cidadão (SIC) e gestão de implantação do SIC.

A ouvidora já havia sido substituída da função por três anos, porém não contava com todo conhecimento e entendimento sobre a Ouvidoria e possuía apenas um curso na área. Em razão disso, quando assumiu o cargo, iniciou as atividades a partir do mapeamento da legislação vigente, da identificação das obrigações da instituição, do levantamento dos trabalhos que já haviam sido realizados e dos que ainda deveriam ser implantados, das atribuições da função de ouvidora, de autoridade de monitoramento do SIC, de gestora de implantação do SIC e de respondente quanto aos pedidos de informação.

Após essa fase, em março de 2019, já contando-se com uma gama de informações, desenvolveu-se o planejamento de curto e médio prazo. A primeira ação efetiva foi promover uma reunião entre a Controladoria-Geral da União (CGU) e o IFC para entender o que deveria ser priorizado e a forma correta de fazer cada ação. Basicamente o ano foi destinado para “arrumar a casa” e qualificar a ouvidora por meio dos cursos oferecidos pelo Programa de Formação Continuada (Profoco).

Dentro do que havia sido programado no planejamento de 2019, em torno de 80% foi cumprido. As demais ações foram realocadas para 2020, pois, no decorrer do processo, identificou-se que dependiam de uma certa maturidade sobre alguns assuntos, visto que se tratava de uma mudança cultural em relação à visão acerca da Ouvidoria, havendo a necessidade de uma campanha de conscientização sobre o setor.

No ano de 2020, as ações previstas no planejamento também foram cumpridas parcialmente devido à pandemia, visto que houve uma mudança inesperada no curso dos trabalhos em todos os setores do IFC. Com o teletrabalho e as aulas remotas, foi necessário esforço concentrado neste “novo” desafio, na medida em que as prioridades do Instituto também foram reavaliadas e reajustadas para o melhor atendimento ao público-alvo, os estudantes, e todo o empenho foi concentrado nestas ações.

Desde a interrupção das aulas e até o presente momento, observa-se que o número de demandas de Ouvidoria e os pedidos de informação aumentaram consideravelmente no primeiro semestre, exigindo respostas com um alto nível de complexidade. Percebeu-se também que os cidadãos necessitavam de um apoio emocional maior, mas que, por outro lado, os envolvidos na prestação do serviço também estavam emocionalmente abalados.

Com esse cenário, a Ouvidoria necessitou “amparar” os dois lados, demonstrando ainda mais empatia. Mesmo com aumento das demandas, dedicou um tempo maior em cada atendimento, buscando as melhores palavras, utilizando uma linguagem cidadã, elevando o acolhimento e o comprometimento com ambos. Isso foi e está sendo um trabalho bastante delicado, porquanto envolve consideravelmente os aspectos emocionais e afetivos dos envolvidos.

Com a matriz de risco feita em 2018, a constatação da situação quanto ao atendimento em tempo de pandemia, percebeu-se que se fazia necessário identificar as principais vulnerabilidades, que mais impactavam a Ouvidoria, as quais, em sendo tratadas, teriam maior resolutividade, no sentido de mitigar e/ou resolver o maior percentual de problemas.

Com este pensamento, houve uma análise de todos os dados consideradores problemas e/ou pontos a melhorar, e foi efetuada a estratégia de atuação.

IDENTIFICAÇÃO DOS PROBLEMAS

Conforme relatado acima, o primeiro ponto identificado foi a sobrecarga de trabalho da ouvidora, pois, como trabalha sozinha no setor, verificou-se que quase na totalidade do tempo dedica-se ao atendimento ao cidadão entre Ouvidoria e SIC, realizando quase que um trabalho puramente operacional, sem conseguir fazer a gestão da Ouvidoria e que o excesso de trabalho poderia potencializar a possibilidade de erros nas ações desenvolvidas.

O segundo ponto identificado foi a constatação de que os servidores não conhecem minimamente a Ouvidoria e a legislação que envolve o setor, nem mesmo a Lei de Acesso à Informação, e, por isso, não compreendem seu papel no contexto enquanto respondentes. A situação se torna mais grave quando se trata do desconhecimento dos gestores.

Levando-se em conta que houve mudança de 90% dos diretores dos *campi* e 70% dos pró-reitores, devido às eleições ocorridas no ano de 2019, e que a maioria dos gestores não possuem a vivência e expertise administrativa, por terem vindo da docência, estes necessitam inteirar-se de suas obrigações, que envolve a aprendizagem e o domínio de diversos setores e uma vasta lista de normativas vigentes. Somente esse quadro já seria o suficiente para caracterizar o ano como um período de muitos desafios, mas, além disso, ainda enfrenta-se um cenário completamente novo decorrente da pandemia. Entende-se que a não dedicação dos gestores ao conhecimento da Ouvidoria não se configura como um descaso, mas é resultado certamente de tantas outras urgências que compreendem a atividade-fim institucional.

Com esta clareza, a Ouvidoria sempre se fez presente, esclarecendo dúvidas e, quando necessário, auxiliando-os com orientações, porém ciente da necessidade da conscientização e capacitação mais ampla quanto ao setor e suas especificidades.

Na análise relativa às funções e responsabilidades da ouvidora, constatou-se a existência de conflito de interesses e/ou acúmulo de funções no que se diz respeito ao SIC, pois ao mesmo tempo em que é responsável pela implantação do SIC conforme a Lei de Acesso à Informação, também auxilia os gestores a responder os pedidos de informação e faz a fiscalização como autoridade de monitoramento do seu próprio trabalho, o que pode ocasionar falhas, pois, se algum erro for cometido, sua não identificação no processo pode acarretar o descumprimento de parte da legislação vigente.

No que se refere à conscientização e capacitação dos servidores, constatou-se que, nas respostas das demandas que são encaminhadas à Ouvidoria, de um modo geral que os gestores e os servidores/respondentes não tinham claro o papel da Ouvidoria para com a gestão e o cidadão, muito menos da importância de cada um deles no processo, que de fato desconheciam a legislação vigente e que não estavam usando de empatia e linguagem cidadã em suas manifestações para o atendimento ao cidadão.

Diante disso também identificou-se que as atividades da ouvidora estavam reduzidas ao trabalho operacional, de modo a cumprir orientações e normativas, sem ser possível realizar a gestão, de modo a reavaliar o setor. Concluiu-se, portanto, que era chegada a hora de efetuar esse trabalho.

As constatações efetuadas pela Ouvidoria, acima citadas, foram relatadas à autoridade máxima do IFC e ao *staff* do Gabinete da Reitora, e, ao mesmo tempo, também houve a apresentação de uma proposta de ações para mitigar e/ou resolver os problemas, a qual foi aceita de imediato e solicitado pela Reitora que fossem efetuados os encaminhamentos para efetivar o trabalho mencionado, conforme apresenta-se abaixo.

OBJETIVO GERAL

Mitigar ou resolver os principais problemas identificados na Ouvidoria do IFC por meio da conscientização e capacitação dos servidores quanto ao papel da Ouvidoria na gestão, à legislação vigente e ao papel de cada servidor no processo de atendimento ao cidadão.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 1 - Apresentar à autoridade máxima do IFC a identificação dos principais pontos a melhorar sobre a Ouvidoria do IFC e apresentar proposta de trabalho para mitigar ou resolver os problemas;
- 2 - Solicitar portaria nominal dos envolvidos;
- 3 - Elaborar os materiais para a conscientização e a capacitação dos servidores indicados e questionário a ser aplicado para identificar a visão destes, antes e após a conscientização e capacitação;
- 4 - Elaborar e aplicar questionário de avaliação direcionado aos gestores/respostes (servidores que recebem CD e FG) que ocupam cargos de direção e coordenação, para avaliar o conhecimento destes sobre a Ouvidoria, e, com base nos dados, planejar e oportunizar uma capacitação;
- 5 - Planejar e executar a campanha geral de conscientização para todos os servidores do IF;
- 6 – Identificar com base nos questionários as principais ações para o planejamento de curto, médio e longo prazo.

DA PRÁTICA

Após apresentação e aceitação da proposta de trabalho pela autoridade máxima do IFC, o diretor executivo do Gabinete da Reitoria apresentou a problemática e a proposta de ação elaborada pela Ouvidoria aos gestores, a qual foi aceita de imediato. Solicitou-se então, via memorando, a indicação de dois servidores por pró-reitoria e por *campus*, sendo um titular e um suplente, para o primeiro trabalho quanto à conscientização e qualificação. Também foi solicitado que os servidores fossem nomeados em portaria específica, com a descrição das ações que desenvolveriam em parceria com a Ouvidoria.

Na prática, a ação consiste em uma conscientização e capacitação para os servidores do IFC sobre a Ouvidoria, que foi dividida em três frentes: uma direcionada aos gestores; outra aos servidores indicados pelos gestores para serem capacitados, os quais auxiliarão a Ouvidoria em algumas ações específicas, e prestarão assessoramento diretamente aos respondentes dos seus setores, os quais serão chamados de servidores parceiros; e outra direcionada a todos os servidores do IFC de uma forma ampla, porém cada ação com a sua particularidade.

As ações foram efetuadas de forma paralela e, para melhor compreensão, foram divididas pelos segmentos.

Em relação aos servidores parceiros, primeiramente foi avaliado o formato da ação, pois neste grupo encontravam-se pessoas leigas no assunto, indicadas pelos superiores, que teriam algumas responsabilidades após a conclusão da conscientização e capacitação, visto que auxiliariam diretamente a Ouvidoria e a gestão.

Sabia-se que o grupo era de extrema importância para o sucesso da ação, por diversos motivos, pois, após conhecerem a Ouvidoria, entenderem o papel do setor na gestão, o papel que eles representam enquanto servidores, os integrantes teriam a visão do todo e entenderiam a problemática identificada, tornando-se, dessa forma, agentes de transformação no processo.

Com essa visão, esses servidores serão parceiros em diversas ações, porquanto, conhecendo a Ouvidoria, auxiliarão na divulgação correta sobre o setor e a legislação vigente. Outrossim, atuarão como apoio às pró-reitorias, ou *campus*, nas elaborações de respostas, de forma correta, dando segurança ao gestor e, com isso, diminuindo as consultas de assessoramento junto à Ouvidoria. Também atuarão nos trabalhos referentes à transparência ativa e passiva, o que mitigará o problema de acúmulo de função.

Estas últimas ações auxiliarão diretamente na mitigação de erros e na acúmulo de funções do SIC no que diz respeito à implantação e ao monitoramento dos serviços prestados, pois, havendo mais servidores envolvidos com visões sobre as atividades efetuadas, é possível oferecer um trabalho mais seguro.

Dentro deste cenário, optou-se em trabalhar da forma clara, objetiva e o mais leve possível. O método escolhido para capacitação foi a roda de conversa, e/ou bate-papo, oportunizando interrupções a qualquer momento da explanação para esclarecimentos de dúvidas.

Todo encontro sempre se iniciava com o agradecimento pelo comparecimento dos servidores, a valorização da participação e o comprometimento de cada indivíduo. No processo foram abordados os

principais assuntos ligados à Ouvidoria e ao Serviço de Informação ao Cidadão, bem como as normativas aplicadas às ações diárias da Ouvidoria.

A partir do segundo encontro, todas as dúvidas que haviam ficado sem esclarecimentos no evento anterior eram abordadas e explanadas antes de se iniciar o novo tema e, assim, seguia-se a conversa com a interação de todos. Foram efetuados sete encontros via web, dos quais cinco foram ministrados pela ouvidora e dois tiveram a presença de convidados para tratar de assuntos específicos, os quais foram gravados com o consentimento dos participantes.

A Ouvidoria criou uma pasta no Google Drive de conta correspondente ao setor, a qual foi compartilhada com os servidores parceiros, com os conteúdos utilizados nos encontros, materiais de apoio, legislação vigente, trabalhos feitos em colaboração, agenda de eventos, modelos de respostas padrão sobre diversos temas e demais documentos que se entendeu pertinentes. Também foi criado um grupo de WhatsApp para esclarecimentos de dúvidas em tempo real.

O setor elaborou e fez a aplicação de um questionário, com 35 perguntas com respostas de múltipla escolha e também subjetivas, o qual foi respondido por todos os participantes, num total de 25, que teve como objetivo medir e avaliar os conhecimentos e a visão dos servidores parceiros, antes e depois dos encontros, acerca do entendimento dos trabalhos prestados pela Ouvidoria. Essa avaliação foi aplicada após o quarto encontro e posteriormente compartilhado com os participantes, sendo que este estudo servirá de base para consulta no planejamento das novas ações.

Paralelamente a isso, a Ouvidoria elaborou uma minuta de um questionário com 54 perguntas, mesclando questões de múltipla escolha e subjetivas, para aplicação junto aos servidores que ocupam cargos de liderança e recebem CD ou FG para avaliar o conhecimento dos mesmos sobre a Ouvidoria. O arquivo foi compartilhado com os servidores parceiros, os quais contribuíram direta e efetivamente na construção e finalização do documento.

Atualmente os servidores parceiros já efetuaram sua primeira ação em parceria com a Ouvidoria para o ano de 2021, estão auxiliando na organização da conscientização geral dos servidores do IFC e foram além do programado, auxiliando também na organização da campanha para os estudantes do IFC.

Quanto aos gestores

Com a aplicação do questionário citado percebeu-se que havia necessidade de anular duas questões, pois estavam configuradas como de múltipla escolha quando deveriam ser subjetivas. Após a finalização das respostas, identificou-se uma adesão considerável, visto que não havia obrigatoriedade de respostas, e, mesmo assim, foram contabilizadas 153 participações de um universo de 442 servidores, ou seja, 35%.

Os dados servirão de base para o planejamento da Ouvidoria para curto, médio e longo prazo, além de terem sido usados como subsídio para a organização do treinamento dos gestores que acontecerá em 08 de dezembro de 2020 no Colégio de Dirigentes (Codir). Serão 8h de capacitação, divididas em cinco temas.

Quanto aos servidores em geral

A conscientização dos servidores em geral aconteceu no dia 24/11/2020, por meio de uma transmissão *online* com uma hora de duração. Mas, também será efetuada uma roda de conversa via webconferência, com duração estimada de duas horas, com os servidores de cada *campus* e de cada pró-reitoria, para esclarecer dúvidas específicas de cada local. Para essa ação, foi solicitado aos gestores o envolvimento dos servidores parceiros. Também será efetuado o levantamento das principais dúvidas e o agendamento dos encontros na agenda compartilhada no Google.

2) Histórico da implementação

No mês de julho de 2020, foi efetuado o levantamento dos pontos a melhorar da Ouvidoria do IFC, posteriormente elaborada uma proposta para mitigar e/ou resolver os principais problemas por meio de uma campanha de conscientização e capacitação direcionada aos servidores da instituição, a qual foi apresentada para autoridade máxima da gestão, que de imediato aprovou a ação.

Posteriormente, o diretor executivo do Gabinete da Reitora explanou a problemática e a proposta de melhoria em reunião do Codir e dos pró-reitores, a qual teve adesão de cem por cento.

Apresenta-se abaixo, em ordem cronológica, a indicação dos documentos mais relevantes sobre o projeto:

- 17/08/2020 - Memorando Circular do Gabinete, encaminhado aos gestores com solicitação da indicação dos nomes dos servidores indicados para trabalhar em parceria com a Ouvidoria, com prazo de resposta até 28/08/2020. No mesmo dia, também foi enviado o Memorando 766/2020 da Ouvidoria com informações complementares.
- 11/09/2020 - Foi realizado o primeiro contato da Ouvidoria com os servidores indicados, dando as boas-vindas, trabalhado o acolhimento, informada a programação dos primeiros encontros e efetuada a verificação sobre o acesso deles ao drive compartilhado.
- 11/09/2020 - Encaminhamento via e-mail da minuta da portaria ao Gabinete e setor de portarias.
- 21/09/2020 - Publicação da Portaria.
- 15/09/2020 - 1º Encontro, no qual foram abordados os seguintes temas: Conhecendo a Ouvidoria do IFC - História da Ouvidoria no Brasil - Como surgiram as ouvidorias / Legislação vigente / Quais as atribuições da Ouvidoria - Das competências da Ouvidoria / Quais os objetivos da Ouvidoria do IFC / Conhecendo as Recomendações da Ouvidoria - ano 2019 e 2020 / Como é feito o atendimento ao cidadão / Diferença do e-SIC e e-OUV, junção dos sistemas (Fala BR) - Tipos de manifestações - Pedidos de Informação / Papel da Ouvidoria na gestão / Apresentação dos atendimentos ano 2019, e de janeiro a julho de 2020 / Atribuições dos servidores que auxiliarão a Ouvidoria.
- 22/09/2020 - 2º Encontro, no qual foram abordados os seguintes temas: Conhecendo a Lei de Acesso à Informação (LAI) / Do Pedido de acesso, prazo de respostas / Dos recursos / Da classificação da informação quanto ao grau de sigilo / Das informações pessoais / Das responsabilidades / Entendimentos da Ouvidoria-Geral da União sobre Acesso à Informação nº 01/2018 / Pedido genérico / Pedido desarrazoado / Pedido de informação no e-SIC pode ser negado? / Quais informações podem ser negadas? / Como responder às demandas / Consulta de precedentes da CGU.
- 29/09/2020 - 3º Encontro, no qual foi tratado sobre os seguintes temas: Atribuições dos servidores parceiros - *campi* e Reitoria / Conhecendo as atribuições do Ouvidor / Gestão do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) / Autoridade de monitoramento da Lei de Acesso à Informação (LAI) / Carta de Serviços ao Usuário / LGPD / Programa de Integridade / Dados Abertos / Conselhos de Usuários de Serviços Públicos / Transparência Ativa e Passiva, deveres dentro da LAI / Consulta em tempo real da Transparência Ativa e Omissões nos atendimentos - <http://paineis.cgu.gov.br/lai/index.htm> / Consulta em tempo real dos atendimentos das manifestações – <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm> –, sugestão de vídeo / Quem ouve o Ouvidor?
- 04/10/2020 - O 4º Encontro teve como convidado o servidor do IFC Sr. Diego Bittencourt, autoridade da LGPD que fez uma explanação sobre a lei, informou as ações que estão sendo efetuadas no Instituto para adequação ao dispositivo legal e esclareceu dúvidas. Também teve a participação do diretor do Departamento de Tecnologia da Informação, Sr. Frederico Andres Bazana, que falou sobre tarjamento e informações sensíveis e pessoais.
- 12/10/2020 - Encaminhamento, para os servidores do grupo de capacitação, da pesquisa a respeito dos conhecimentos de Ouvidoria antes e depois dos encontros.
- 20/10/2020 - O 5º Encontro contou com a participação da Sr^a. Rosemary Zucareli Inocêncio, coordenadora do Núcleo de Ações de Ouvidoria e Prevenção à Corrupção (NAOP) da

Controladoria-Geral da União no estado de Santa Catarina, que abordou sobre a Ouvidoria e o papel na gestão.

- 19/10/2020 - Memorando 911/2020: encaminhada aos gestores a [pesquisa direcionada aos servidores que desempenham cargos de chefias](#) (FGs e CDs), com prazo de resposta até 03/11/2020.
- 27/10/2020 - No 6º Encontro, foram efetuadas as definições sobre a continuidade dos encontros, a forma de contato, a relação dos e-mails de contato, o drive com os arquivos e o que poderia ser postado, o compartilhamento de agenda específica para o grupo com o lançamento das demandas pela Ouvidoria e também pelos servidores. Ficou definido que seria criado um grupo de WhatsApp exclusivamente para troca de informações e esclarecimento de dúvidas; que os encontros serão mensais, na primeira terça-feira de cada mês, sempre às 10h; que o convite será enviado com dez dias de antecedência, e um dia antes será enviado um lembrete. Também foi definido que será criado um “Banco de Modelo de Respostas”, o qual ficará compartilhado no drive, para acesso em tempo real. Ações definidas ainda para 2020 foram: a atualização da Carta de Serviços com finalização para dezembro de 2020; Assessoramento aos gestores – contínuo; Solicitação da atualização da Transparência Ativa - Reitoria - Aba de Serviços até dezembro de 2020; Treinamento para os Gestores (final de novembro/início de dezembro - verificar com Codir e convidados); Definição, até 31/12/2020, de data para Campanha de Conscientização sobre Ouvidoria destinada aos servidores, que deverá ser efetuada de janeiro a fevereiro de 2021; Definição, até 31/12/2020, de data para Campanha de Conscientização sobre Ouvidoria direcionada aos estudantes, a qual deverá ter início em março de 2021, sendo efetuada em três períodos, manhã tarde e noite, com apresentação única para todos os *campi*; Lançamento da ação de conscientização “O IFC quer ouvir você”, via internet, com publicações nas páginas dos *campi* e Reitoria, envio de mala-direta aos servidores e estudantes, com início no previsto para segunda quinzena de 2021, a qual terá o formato de tirinhas, por entender-se que essa modalidade de texto é de fácil compreensão, tem uma linguagem de fácil compreensão e atinge todos os públicos, inclusive a comunidade em geral. Definiu-se que será encaminhada a solicitação do relatório sobre as ações desenvolvidas quanto às recomendações, tendo como data limite de entrega 31/12/2020. Também foram mapeadas as ações que serão efetuadas em parceria para 2021. Após o encontro, foi encaminhado e-mail para os servidores com as regras para participação do grupo do WhatsApp e o link para entrar no grupo.
- 05/11/2020 - No 7º Encontro, basicamente explicou-se como será a campanha de divulgação da Ouvidoria para os servidores nos *campi* e na Reitoria. Com a definição de que será via web e de que será também efetuada em forma de bate-papo, com duração de duas horas, reservando-se a última meia hora para perguntas. Para essa ação, foi solicitada a participação dos servidores treinados, para que acompanhem a organização dos encontros, junto aos setores envolvidos, nas pró-reitorias ou nos *campi*. Foi apresentada a primeira tirinha da campanha “O IFC quer ouvir você”, e também foi feita a solicitação de sugestões e críticas sobre o material apresentado.
- 03/11/2020 - Memorando 945/2020: encaminhado aos gestores com o relatório dos sete encontros e pedido de envolvimento dos servidores nas ações de conscientização dentro dos *campi* e das pró-reitorias.
- 09/11/2020 - Enviado e-mail aos pró-reitores solicitando a atualização da Carta de Serviços, com prazo para resposta até 31/12/2020, indicando a participação dos servidores capacitados para proceder à revisão do documento.
- 16/11/2020 - Encaminhado, via e-mail, o convite aos palestrantes para ministrarem a capacitação aos gestores do IFC no dia 08/12/2020.
- 25/11/2020 - Enviado memorando com solicitação de relatório sobre quais ações foram efetuadas quanto às recomendações de 2019 e 2020, que envolve cada *campus* e/ou pró-reitoria.

3) Relevância da prática em relação aos critérios do regulamento

Criatividade e inovação

Mais do que divulgar a importância das Ouvidorias nas organizações governamentais, deve-se conscientizar os servidores acerca da legislação vigente, das rotinas do setor, dos direitos e deveres do cidadão e do papel de cada um no processo.

Cabe destacar que conscientização não é capacitação, visto que o objetivo da conscientização é demonstrar a importância de um setor, de um produto ou de uma ação, para alertar os envolvidos. Já a capacitação é a um modo de repassar conhecimento para qualificar as pessoas, oportunizando aprendizado, conhecimento, destreza ou habilidade.

Uma campanha de conscientização e capacitação por si só não pode ser considerada uma inovação ou um modelo de criatividade, porém, no trabalho realizado no IFC, o que transforma esta ação em um diferencial, é a sua reconfiguração, por meio da junção das duas ações, a forma da condução do trabalho com o envolvimento de gestores e colaboradores no propósito único de possibilitar a prestação de serviços eficientes, desta forma aumentando o desenvolvimento de capacidade institucional.

Neste contexto, destaca-se inicialmente recepção da proposta apresentada aos gestores do IFC, quanto ao entendimento e aceitação da ação.

Na sequência, evidencia-se o formato do trabalho escolhido para a aprendizagem, qual seja, uma roda de conversa, a parceria formada com o grupo de servidores, que, além de assessorar os gestores a responder as demandas que chegam aos seus *campi* ou às suas pró-reitorias, auxiliarão na divulgação e serviços da Ouvidoria, bem como na mitigação do problema de acúmulo de função relativo ao SIC.

Outro ponto que deve ser levado em consideração é a forma da elaboração e aplicação das pesquisas: a primeira foi elaborada pela Ouvidoria, direcionada ao grupo de servidores parceiros; já a segunda teve o envolvimento do grupo capacitado, o qual interagiu auxiliando na confecção do questionário destinado aos gestores.

Além disso, trabalho idêntico deverá ser efetuado em cada *campus* e pró-reitoria, com vistas ao reconhecimento de dúvidas sobre a Ouvidoria e à campanha de conscientização destinada a todos os servidores do Instituto. Com essas informações, será possível ter uma radiografia do IFC quanto à Ouvidoria e usar esses dados de maneira gerencial e estratégica.

A parceria firmada com o grupo de servidores parceiros será um trabalho contínuo, do qual todos saem ganhando: a instituição, por ter um grupo capacitado que auxiliará os gestores, e a Ouvidoria, pela possibilidade de ter servidores conhecedores do setor, os quais poderão vir a fazer parte da equipe e/ou até mesmo ser o(a) próximo(a) ouvidor(a).

A transparência pública e o atendimento ao cidadão devem ser duas constantes na rotina. O conhecimento aumenta a eficácia e impacta no atendimento, podendo auxiliar no reconhecimento de ameaças, informando problemas de segurança e nas sugestões de melhoria, pois na medida em que os servidores se tornam parte do processo, acabam envolvidas e comprometidas com as ações.

A Ouvidoria fará o acompanhamento atencioso ao grupo, buscando orientar os servidores para que permaneçam no caminho certo e constituam-se em agentes de transformação para atingir um trabalho de excelência no que se refere ao atendimento do cidadão e à transparência pública.

Custo-benefício

Pode-se afirmar com convicção que não houve custos adicionais para o IFC além das horas de trabalho dos servidores, visto que não foram geradas despesas com treinamento, pagamento de palestrantes, diárias, transporte, aluguel de salas ou equipamentos. A ação foi efetuada com base no próprio conhecimento da Ouvidoria, que elaborou o conteúdo para o curso e disponibilizou material de apoio, além da expertise de servidores colegas do IFC e da servidora convidada da CGU/SC, os quais abordaram os temas mais específicos.

Impactos da iniciativa/contribuição para a efetividade

Ao término da campanha de conscientização e capacitação da Ouvidoria, todos os servidores terão tido a oportunidade de conhecer o setor e esclarecer dúvidas, e isso efetivamente terá aproximado a Ouvidoria dos colegas do IFC.

Com a capacitação dos gestores e grupos de servidores respondentes, a Ouvidoria reduzirá o trabalho de assessoramento direto ao gestor, o qual estará amparado por um servidor de sua confiança, capacitado para responder as demandas da Ouvidoria, sejam estas manifestações, pedidos de informação e/ou demais obrigações conforme a legislação vigente.

Com a criação do grupo dos servidores parceiros da Ouvidoria, será possível mitigar o problema quanto ao conflito de interesses e acúmulo de funções quanto ao SIC.

Como o grupo de servidores indicados entendeu que as reuniões devem ter periodicidade mensal, haverá um ganho quanto à agilidade no acompanhamento dos prazos e na formulação das respostas ao cidadão.

Com o compartilhamento de documentos no drive da Ouvidoria aos servidores capacitados, estes terão um banco de dados em tempo real para pesquisas quando tiverem dúvidas em algum assunto relativo à temática, além de modelos de respostas, disponibilizados pela Ouvidoria, pertinentes a assuntos específicos. O grupo de WhatsApp criado para tratar de assunto de Ouvidoria também será uma ferramenta de grande ajuda, pois possibilitará a troca de informações e esclarecimentos de dúvidas, o que lhes dará maior segurança jurídica.

Destaca-se ainda que os servidores inseridos no processo se comprometem com a gestão, e, quando isso acontece, desperta-se a motivação e aumentam-se a autoestima da equipe e o sentimento de valorização. Consequentemente também amplia-se a competitividade interna saudável e eleva-se a produtividade no sentido de cumprir da melhor forma as tarefas e demandas encaminhadas – o que reflete significativamente na imagem da instituição.

Também pode-se dizer que o grupo criado serviu para socialização, visto que, se não estivessem neste trabalho, talvez não teriam se conhecido e não teriam a possibilidade de socializar o conhecimento, as dúvidas e as soluções encontradas. Os diálogos possibilitados colaboram para um ambiente mais agradável para se trabalhar, ainda que virtualmente.

Simplicidade e Replicabilidade

Devido à simplicidade e exequibilidade da ação desenvolvida, considera-se fácil a aplicação, a qual pode ser adaptada e replicada em outros órgãos ou até mesmo em outros temas dentro do IFC.

Blumenau/SC, 30 de novembro de 2020.



Brunei de Oliveira Maiochi Malfatti

Declaro que tomei conhecimento do Regulamento do IV Concurso de Boas Práticas da Rede Nacional de Ouvidorias Representante do órgão ou entidade

ANEXOS

1. Memorando MEMORANDO CIRCULAR Nº 77/2020 - Indicação de servidor para ações em parceria com a Ouvidoria.
2. MEMORANDO CIRCULAR Nº 766/2020 - Complemento ao MEMORANDO CIRCULAR Nº 77/2020 - ASSER/REIT, refer. Indicação de servidor para ações em parceria com a Ouvidoria.
3. PORTARIA Nº 1938 / 2020 - nomeação dos servidores indicados.
4. MEMORANDO CIRCULAR Nº 945/2020 - Finalização de treinamento dos servidores indicados para trabalhar em parceria com a Ouvidoria e primeira tarefa delegada.
5. Questionário aplicado aos servidores nomeados na Portaria nº 1938/2020
6. Questionário aplicado aos gestores do IFC.