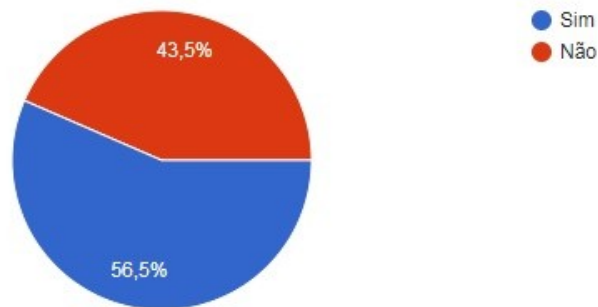


PESQUISA DIRECIONADA AOS SERVIDORES QUE AUXILIARÃO A OUVIDORIA DO IFC. APLICADA APÓS ENCONTROS PARA ESCLARECIMENTOS SOBRE OUVIDORIA – LAI – LGPD – TRANSPARÊNCIA ATIVA E PASSIVA E O PAPEL DOS MESMOS NO PROCESSO.

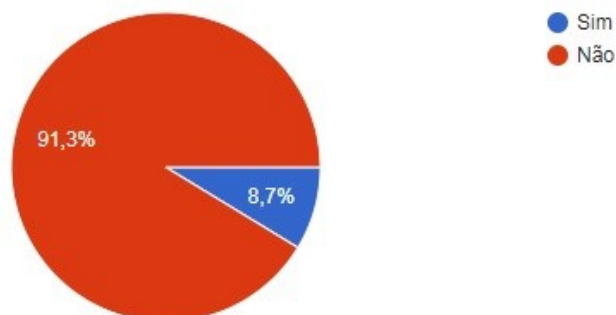
Você conhecia as competências da Ouvidoria?

23 respostas



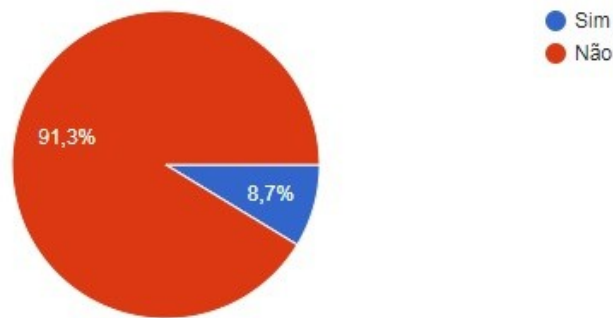
Você conhecia as competências do Gestor de Implantação do SIC?

23 respostas



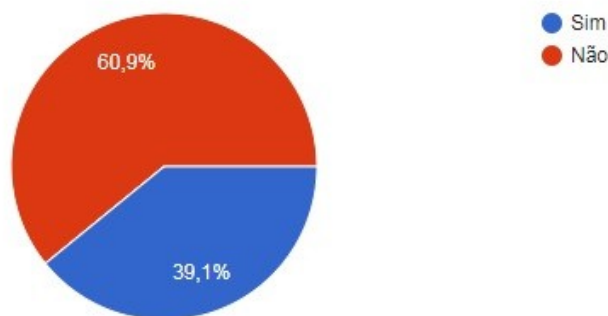
Você conhecia as competências da Autoridade de Monitoramento da Lai?

23 respostas



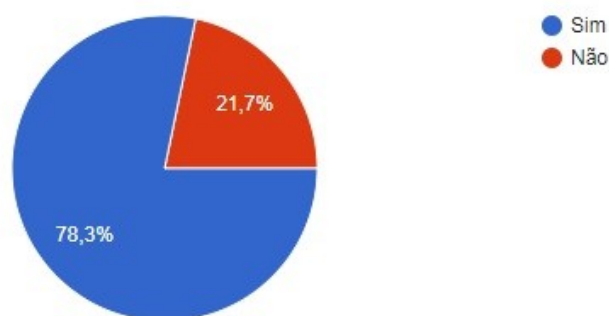
Você sabia a quantidade de servidores que trabalham na Ouvidoria?

23 respostas



Você sabia qual é a importância da utilização da linguagem cidadã, nas respostas encaminhadas ao cidadão?

23 respostas



Como respondia às demandas da Ouvidoria, era de forma objetiva, clara, linguagem cidadã, sem opiniões pessoais?

Na resposta, pode ser utilizado - Não se aplica, caso não efetuava essa atividade ou nunca tenha respondido a uma solicitação de Ouvidoria.

Não se aplica.

Não se aplica

Não aplica

não se aplica

Sim

Tentamos sempre responder de forma clara, linguagem cidadã e sem opiniões pessoais.

Não se aplica, pois não efetuo essa atividades no meu Campus.

Eu respondia as demandas da Ouvidoria de forma a "defender" o gestor. Contudo, atualmente, tenho o entendimento que a gestão possui o dever de prestar informações, sem emitir opinião de mérito acerca dos fatos.

Nunca respondi.

Nas vezes em que contribuí com respostas às demandas de ouvidoria busquei utilizar linguagem clara e objetiva.

Nao se aplica. Encaminho para as chefias.

Sempre busquei responder de forma objetiva e clara.

Sim, respostas claras e objetivas.

Sempre tentei responder de forma objetiva, com linguagem cidadã e sem opiniões pessoais

Não efetuava essa atividade.

No seu entendimento qual era a importância e o papel da Ouvidoria dentro do IFC?

Avaliação e melhoria na prestação de serviços.

atender demandas e questionamentos dos servidores, alunos e comunidade em geral.

Transparência e funcionalidade quanto ao papel da instituição.

Conhecia parcialmente as competências e o papel da Ouvidoria, por isso senti falta de uma opção "parcialmente" na questão 1. Com base no que eu conhecia e considerando as reuniões (bate-papos) realizados, entendo que a Ouvidoria tem papel fundamental nas instituições, tanto para a gestão dos órgãos, quanto para os cidadãos, pois recebe, avalia e dá encaminhamento às demandas, observando as determinações legais, no que se refere ao sigilo de dados pessoais. Atua também na mediação de conflitos, que possam causar transtornos, danos, inconveniência ou impasse à organização ou ao seu público interno e externo, garantindo o direito de resposta às manifestações no menor prazo possível e de forma objetiva.

Extremamente importante

é de suma importância.

Intermediar e organizar a comunicação entre os cidadãos e a Instituição.

Via a Ouvidoria, exclusivamente, como um órgão de controle e de monitoramento das atividades de gestão. Entretanto, após ciência acerca da estrutura e objetivos da Ouvidoria, entendo, o setor ser um importante aliado da gestão, no sentido de, contribuir para adequação dos processos.

Dar voz a todos, e não só a diretores(as).

Proporcionar a comunicação efetiva entre o cidadão e a Instituição. Obs.: resposta de forma bem resumida, não há dúvidas quanto à importância deste setor nos diversos espaços da Instituição.

Considerava e continuo considerando de extrema importância o serviço da ouvidoria para constante melhoria do serviço prestado pelo IFC e para que consigamos cumprir nossa missão institucional

Canal de comunicação entre IFC e comunidade externa

Importante como principal canal para receber críticas e reclamações da sociedade para melhorar o trabalho.

Esclarecimento ao cidadão e averiguação de denúncias.

Fazer com que o órgão tenha uma boa relação com a população, através de um contato humanizado e respeitoso.

Ser um canal de comunicação com o cidadão ajudando a dar transparência aos atos públicos.

Responder questionamentos dos cidadãos.

É de suma importância, no sentido de permitir o aprimoramento do atendimento ao público (comunidade, servidores e discentes) por parte da instituição.

Receber, tratar e encaminhar denúncias, elogios e reclamações.

Responder o solicitante que não encontrou outro meio de sanar sua dúvida.

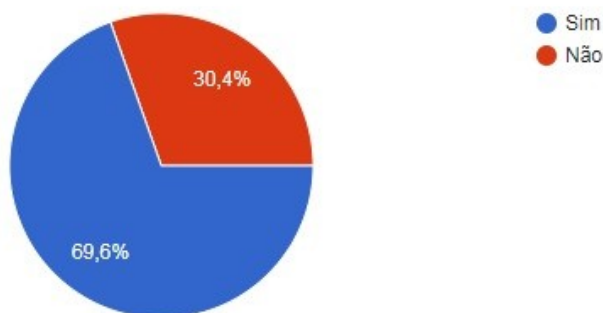
Eu tinha um entendimento que a ouvidoria era um setor que só cuidava das denúncias encaminhadas pelos servidores e comunidade externa, mas depois dos nossos encontros por webconferência, comecei a mudar minha visão sobre o papel da ouvidoria.

Era encaminhar as reclamações aos setores e responder aos usuários.

Faz a intermediação entre a sociedade e a instituição. É um dos caminhos para que a instituição conheça seu APL e consiga atendê-lo com competência, ou seja, cumprir sua missão. Por isso, é essencial à Instituição.

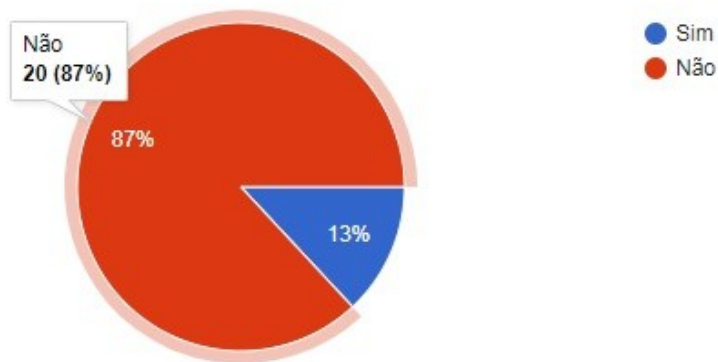
Tinha conhecimento de que um pedido de informação, poderia ser negado, sendo justificado dentro da legislação?

23 respostas



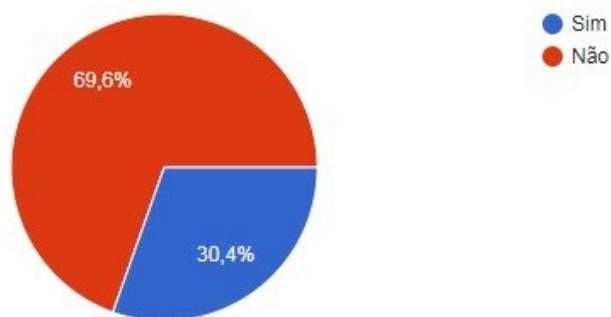
Você conhecia o Painel resolveu?

23 respostas



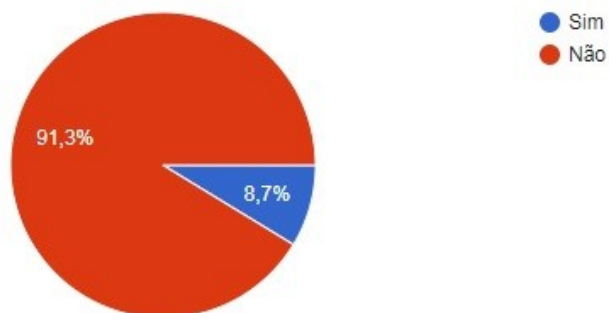
Você conhecia o Painel Lei de Acesso à Informação?

23 respostas



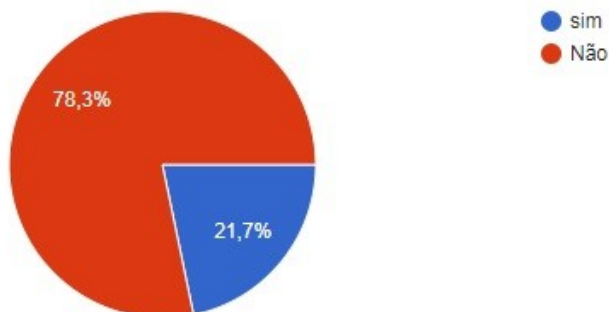
Você conhecia o recurso, para busca de precedentes da CGU sobre pedidos de informação?

23 respostas



Você já havia utilizado os serviços da Ouvidoria do IFC (orientações, esclarecimentos de dúvidas, solicitação de recomendação, auxílio em mediação de conflitos, auxílio em respostas, solicitação de encaminhamento de demanda para outras ouvidorias a nível federal entre outros serviços)?

23 respostas



Se a sua resposta foi sim, indicar quais serviços. Caso tenha sido não - informar que não se aplica.

não se aplica

Não se aplica.

Não se aplica

não se aplica

Esclarecimentos e demandas do público de relacionamento da instituição.

Orientação, esclarecimentos de dúvidas e auxílio em respostas

Não utilizei.

Auxílio para descrição de serviços no portal gov.br

nao se aplica

Solicitação de encaminhamento de demanda.

Esclarecimento de dúvidas (se não me falhe a memória).

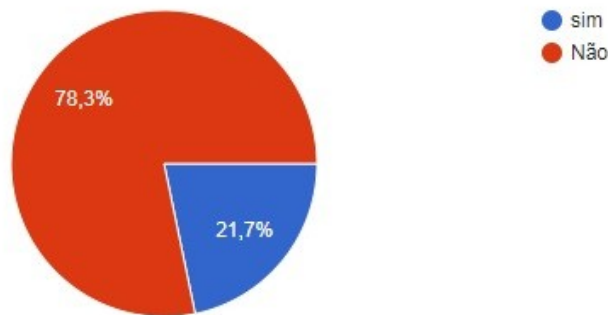
Não se aplica. Apenas respondido os memorandos da ouvidoria.

Nãos e aplica.

não se aplica.

Você já teve a intenção de recorrer à Ouvidoria, mas desistiu?

23 respostas



Se a sua resposta foi sim, indicar os motivos. Caso tenha sido não - informar que não se aplica.

Não se aplica.

não se aplica

Não se aplica

não se aplica.

não se aplica

não ha.

Considereei que seria um desgaste grande para resolução de um problema difícil.

nao se aplica

No caso da Ouvidoria do IFC, evitar problemas de relacionamento com colegas do setor que seria demandado. Em vez disso, preferi insistir diretamente no setor.

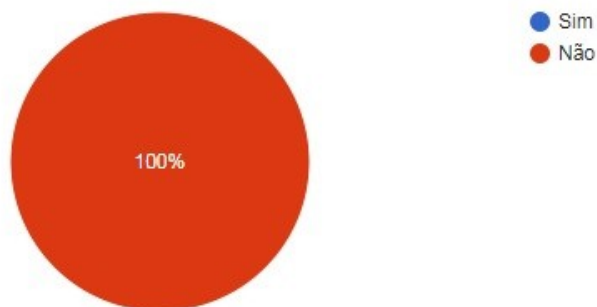
Era algo que não estava no poder da ouvidoria resolver.

Por ter que realizar cadastro no e-ouv.

Desisti, pois não encontrei um caminho simples para isso.

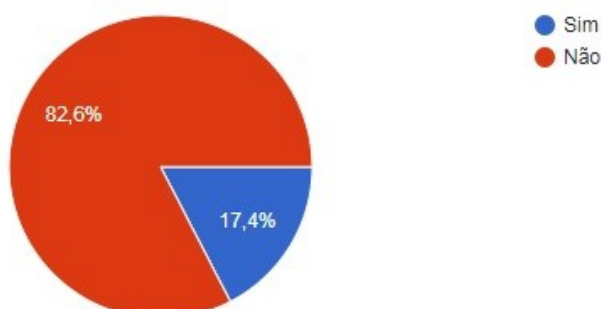
Você conhecia a Portaria nº 1.181, de 10 de junho de 2020 - Dispõe sobre critérios e procedimentos para a nomeação, designação, exoneração, dispensa, permanência e recondução ao cargo ou função comissionada de titular da unidade setorial de ouvidoria no âmbito do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal - SisOuv, e a qual revoga a Instrução Normativa CGU nº 17, de 3 de dezembro de 2018.

23 respostas



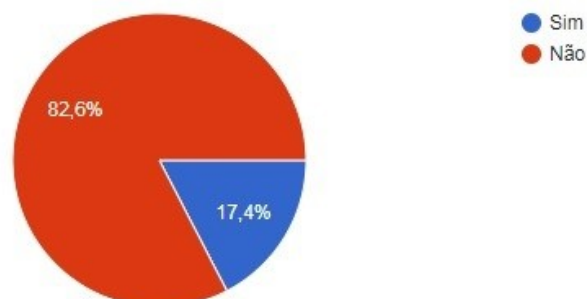
Você sabia qual a relação do ouvidor com a CGU, no que se refere a prestação de contas do serviço desenvolvido os quais envolvem ações da gestão?

23 respostas



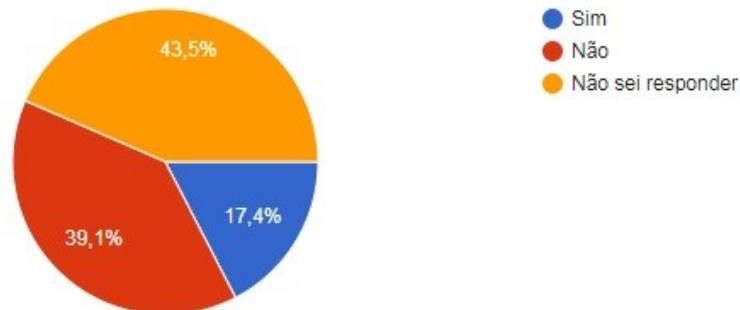
Você sabia qual a relação do ouvidor com a TCU, no que se refere a prestação de contas do serviço desenvolvido os quais envolvem ações da gestão?

23 respostas



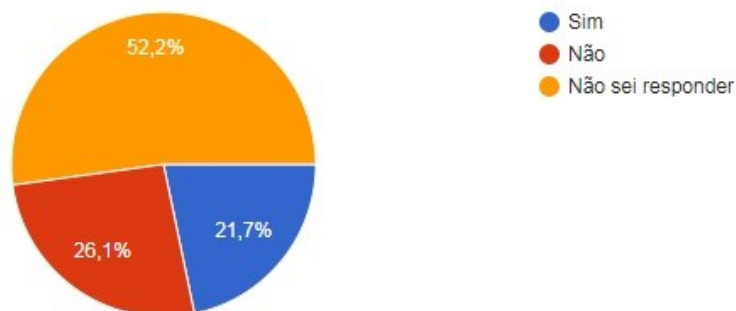
Você acredita que o trabalho de Ouvidoria, Gerenciamento da Implantação do SIC e Autoridade de Monitoramento da LAI é possível ser realizado por um servidor a contento da CGU e da Gestão?

23 respostas



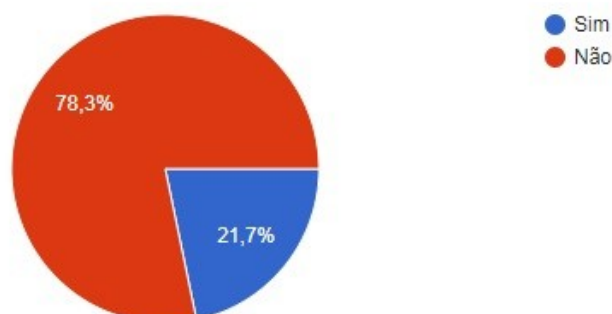
Na sua opinião, pode existir segregação de funções no trabalho realizado pela Ouvidoria do IFC, quando o mesmo servidor desenvolve o papel de ouvidor, promove a operacionalização e implantação de serviços do SIC e é Autoridade de Monitoramento da LAI?

23 respostas



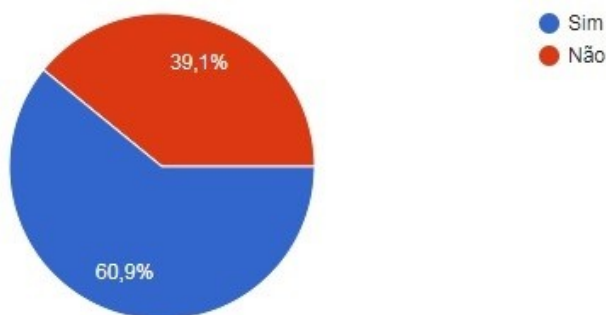
Você sabia qual é a relação existente entre transparência ativa e passiva, com a Ouvidoria do IFC e a CGU, a qual é monitorada pela Secretaria de Transparência pública e combate à Corrupção?

23 respostas



Você conhecia a Carta de Serviços do IFC, que está disponível na página da Ouvidoria?

23 respostas



No seu entendimento qual é a importância da Carta de Serviços do IFC, para comunidade/cidadão?

o da visibilidade e transparência.

proporcionar informações a comunidade/cidadão

Esclarecimentos e princípios de transparência pública das informações veiculadas pela instituição.

A Carta de Serviços é um instrumento de informação, compromisso com a sociedade e melhoria da gestão. É importante porque permite que a sociedade conheça os aspectos básicos das entidades públicas, assim como os serviços que estas prestam à sociedade, contribuindo para aumentar a eficácia, eficiência e efetividade das ações da Administração Pública.

É muito importante pois norteia o cidadão

de extrema importância

Deixa à disposição da sociedade importantes informações sobre os serviços realizados pela Instituição. Futuramente poderia ser melhor estruturado visualmente, como: ter também um vídeo, ter desenhos etc.

A carta de serviços é uma importante ferramenta no atendimento ao princípio da publicidade dos atos da administração pública, através dela atribui-se maior transparência às atividades da instituição.

Dar clareza.

Informar ao cidadão os serviços fornecidos pelo IFC.

Tornar mais fácil o acesso às informações que podem auxiliar o cidadão na escolha de quais serviços ele pode utilizar

ferramenta para o fácil acesso a informação ao cidadão.

Entendo a ideia, mas acho que na prática acaba sendo uma ferramenta sem muita utilidade. Eu enquanto cidadão não me imagino buscando por um serviço na carta de serviços do órgão. Pode ser útil para a organização do órgão enquanto mapeamento de processos e gerenciamento, mas para mim enquanto cidadão não percebo muita utilidade.

Esclarecimentos.

Não se aplica.

Facilitar o acesso a informação ao cidadão.

Não sei responder.

É importante para tornar estas informações públicas e acessíveis para toda a comunidade.

Informar e esclarecer dúvidas a respeito do funcionamento do IFC.

De grande importância, mas deveria ser melhor divulgada, talvez na sessão de "perguntas frequentes" do site de cada campus.

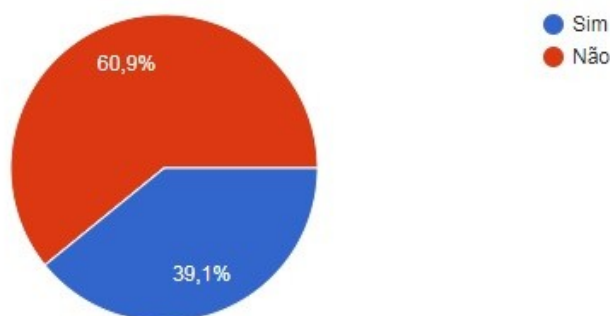
É de extrema importância no sentido de informar aos cidadãos quais os serviços prestados pelos campi e reitoria, bem como acessar e obter esses serviços e quais são os compromissos com o atendimento e os padrões de atendimento estabelecidos.

É importante para facilitar o acesso à informação e utilização dos serviços que o IFC oferece.

É de extrema importância pois apresenta os serviços prestados em cada unidade e a comunidade pode ter conhecimento, e com isso utilizar os serviços.

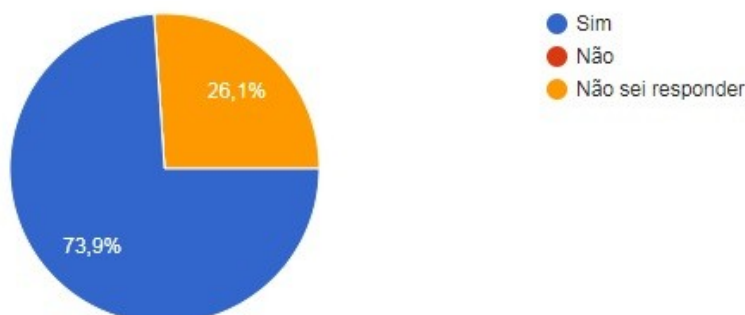
Você conhecia as recomendações efetuadas pela Ouvidoria?

23 respostas



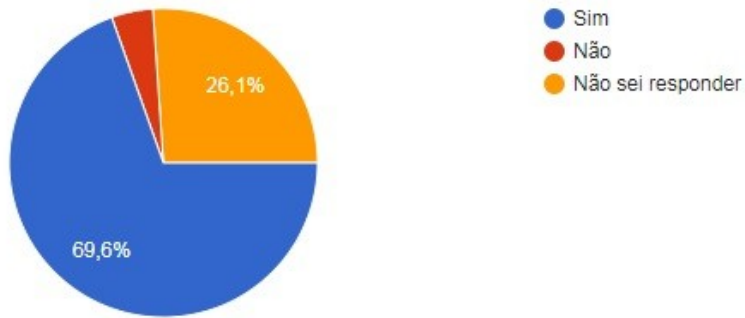
Qual sua opinião sobre as recomendações da Ouvidoria, acredita que sejam necessárias e pertinentes?

23 respostas



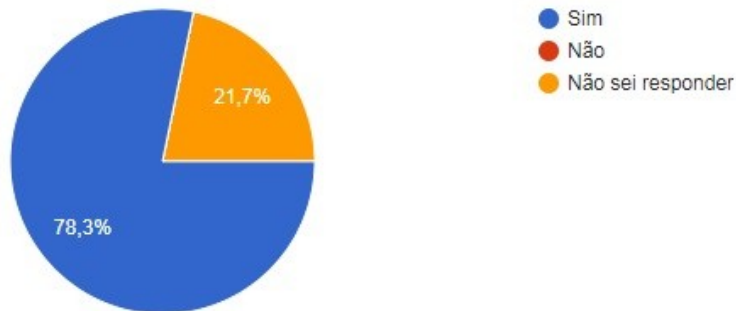
No seu entendimento a Ouvidoria tem um trabalho diferenciado, que vai além do operacional e também trabalha o emocional nos atendimentos?

23 respostas



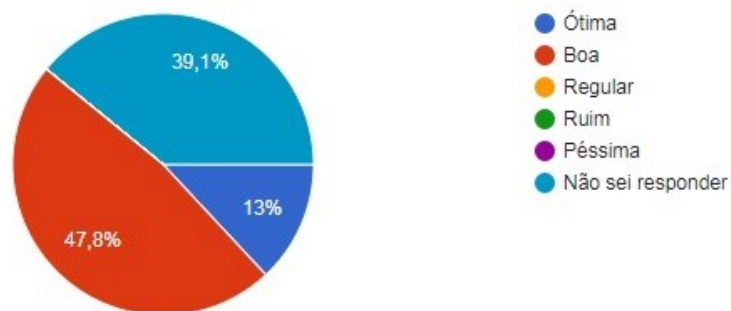
Quando ouve, que a Ouvidoria é uma ferramenta da gestão, que auxilia em tomadas estratégicas de decisão, na sua opinião isso de fato condiz com o trabalho que está sendo entregue pela Ouvidoria?

23 respostas



Como você avalia a contribuição da Ouvidoria para o seu setor, Pró-reitoria, Campus?

23 respostas



Justifique sua opção, da resposta anterior.

Não se aplica.

Pois orienta nos atos de transparência da gestão.

estamos ainda em fase de implantação no Campus com poucas demandas.

Atende satisfatoriamente à expectativas.

Penso que nos últimos anos a Ouvidoria tem se destacado bastante como ferramenta da Gestão, auxiliando realmente na tomada estratégica de decisões. A partir das demandas encaminhadas pela Ouvidoria, os setores tem possibilidade de refletir sobre seus processos e procedimentos e efetuar adequações para otimizar os trabalhos e minimizar problemas futuros. Ademais, a Ouvidoria tem orientado

Sempre que precisamos fomos cordialmente atendidos

a atuação dialogada sempre colabora no atendimento do cidadão

Como não estou na equipe de gestão do Campus, não tenho esse contato direto quanto a essa relação.

O setor da Ouvidoria tem sido um importante aliado nos encaminhamentos das demandas no campus, rotineiramente, recorremos à Ouvidoria para elucidação de dúvidas relativa a condução adequada dos processos, momento em que, sempre fomos prontamente atendidos.

Não tenho conhecimento de causa.

Não sei responder.

Trabalho na Comunicação e considero que o fato de recebermos pedidos formais para atualização de informações confere respaldo legal para que possamos cobrar os setores no envio de determinados conteúdos a serem postados no site

Acredito que cumpre os objetivos.

Apresenta as informações necessárias, faz orientações, e está sempre a disposição para atendimentos e dúvidas.

Tem contribuído para a melhoria do Campus e setor, como um todo. Ajuda e enxerga falhas.

Geralmente respondemos os pedidos que chegam ao Campus, enviados para a Reitoria, mas no que isso contribui para o Campus, sinceramente não sei dizer.

Não soube de casos em que a ouvidoria atuou, enquanto atuo como docente.

Até o momento, eu não estava envolvida com a Ouvidoria. Apenas o setor ao qual eu trabalhava antes, foi denunciado algumas vezes para a Ouvidoria, mas foi comprovado que não haviam fundamentos para tais denúncias.

Através de algumas solicitações recebidas pela ouvidoria, passa-se a dar mais atenção ao que está disponível ou não disponível no site.

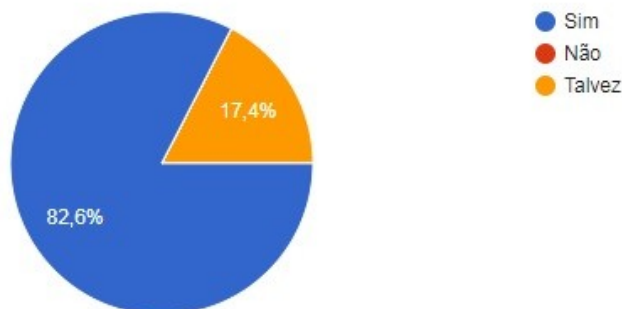
No estímulo à qualidade dos serviços prestados pelos campus.

É boa, pois oferece um feedback dos usuários, sendo positivo ou negativo. Gostaria apenas que esse serviço fosse entendido melhor por toda a comunidade, inclusive os colegas.

É um setor que está sempre buscando colaborar com a melhoria dos processos.

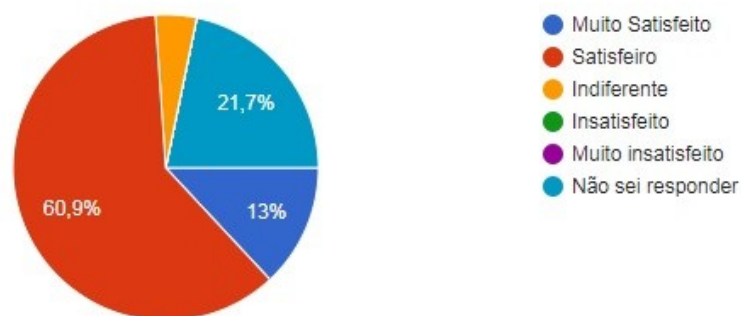
Diante dos encontros anteriores, Bate Papo com a Ouvidoria, você entende que haverá aplicabilidade do conteúdo discutido no dia a dia do seu trabalho?

23 respostas



Qual a sua satisfação em relação aos serviços prestados pela Ouvidoria?

23 respostas



De uma maneira geral, quais os principais pontos a melhorar quanto a Ouvidoria?

Maior divulgação das atividades.

No momento não tenho nada para relatar.

Estabelecer cada vez mais proximidade com os campi.

Acredito que a dificuldade maior é o quadro diminuto de servidores para atuar na Ouvidoria. Considero importante e necessário a sensibilização de gestores e de servidores em geral, quanto ao papel e importância da Ouvidoria e quanto às responsabilidades ao responder a uma demanda e as consequência de não responder. Importante ainda sensibilizar quanto a necessidade de manter as informações organizadas e sistematizadas para facilitar a busca e de dados para responder.

Conhecimentos gerais sobre a Ouvidoria

não sei dizer - está com uma atuação muito boa

Como as atividades de Ouvidoria são restritas, no dia a dia não há contato com essa unidade administrativa. Porém, agora, com essa aproximação atual, acredito que oportunamente poderei responder essa pergunta.

Implementar ações contínuas de capacitação acerca das atividades da Ouvidoria, capacitando os servidores diretamente envolvidos nos encaminhamentos das demandas no campus.

Canais de comunicação com os servidores.

Quando aplicável, confirmar com o setor identificado como "destinatário" se a demanda a ser encaminhada é, de fato, de sua responsabilidade. Assim, caso não seja responsabilidade somente do setor identificado, pode-se dividir/direcionar as demandas a demais setores envolvidos.

Sugiro que o treinamento possa ter exemplos práticos de como responder cada caso. Pode ser retirada informações para não expor ninguém ou criar casos simulados com base em questões mais recebidas na ouvidoria

Acredito que ter o retorno do aceite ou não do cidadão trará mais transparência para a gestão.

Entendo que as ações da Ouvidoria precisariam estar mais inseridas no planejamento da gestão. Acredito que isso dependa mais da gestão de maneira geral que da ouvidoria em si, pois esta tem buscado sensibilizar gestores e ampliar seu alcance. Depende mais de os gestores passarem a considerar a ouvidoria - e outras formas de controle social - no planejamento da instituição, atuando de forma preventiva, e não apenas de forma corretiva quando há alguma demanda específica.

Agilidade. Prazos maiores (se legal).

Mais treinamentos.

Alguns pedidos de informação a gente percebe que são de cunho pessoal, analisar melhor esses pedidos antes de enviar ao Campus. Ex: servidor não estava na sala no horário X(as pessoas vão ao banheiro, passam mal, pegam atestado) parece óbvio, mas o óbvio às vezes deve ser dito.

Pelo que foi exposto, a melhoria a ser realizada deve ser a destinação de mais um servidor para atuar no setor.

Penso que seria importante haver uma maior divulgação das informações (pode ser na parte de notícias, do site do IFC e dos campi).

Como eu não estava envolvida na Ouvidoria antes, não tenho como responder a esta pergunta.

Não consigo pontuar algo que esteja ruim e que precise de melhora.

Não sei responder.

Mais divulgação do papel da ouvidoria no âmbito institucional.

Tive pouco contato com o setor até o momento, por isso não teria sugestões.

De uma maneira geral, o que tem a relatar quanto a atuação da ouvidora, pontos positivos e a melhor.

Maior divulgação das atividades.

No momento não tenho nada para relatar.

Expandir mais a atuação com mais servidores trabalhando nesta área.

Como pontos positivos destaco o cuidado e atenção da atual Ouvidora ao nos orientar quanto às formas de responder a uma demanda. Destaco também como positivo a transparência e integração da Ouvidoria com os demais setores. Pontos a melhorar, vide resposta anterior.

Cordialidade sempre em auxílios, orientações....Tempo maior para respostas.

está atuando de forma qualitativa, visamos melhorar os serviços, dentro das condições de que dispõe.

Como as atividades de Ouvidoria são restritas, no dia a dia não há contato com essa unidade administrativa. Porém, agora, com essa aproximação atual, acredito que oportunamente poderei responder essa pergunta.

Capacitar os servidores diretamente envolvidos com o encaminhamento das demandas e desenvolver um trabalho de conscientização junto aos gestores no sentido de afirmar que a Ouvidoria é um aliado da gestão.

nada.

-

Não tenho sugestões no momento

Pessoa de boa índole, prestativa, carismática e de fácil acesso.

A ouvidora sempre passa as informações de forma clara, e sempre esteve disponível para esclarecer dúvidas quando precisei, e sempre de forma cordial. Além disso, busca compartilhar informações importantes para o trabalho. Sem pontos a melhorar.

Agilidade. Prazos maiores (se legal).

Não se aplica.

Acredito que a equipe da ouvidoria é bem competente e que alguns ajustes quando devem ser feitos, serão feitos.

Idem anterior.

Creio que a melhorar, seria a divulgação de notícias sobre o trabalho desenvolvido pela ouvidoria no site do IFC e nos campi. Pode ser uma notícia única, com ampla divulgação.

Como eu não estava envolvida na Ouvidoria antes, não tenho como responder a esta pergunta.

As solicitações que são recebidas da ouvidoria são de fácil entendimento, o que é ótimo. E quando há dúvidas ainda, a ouvidora é prestativa para auxiliar a entender.

Pontos positivos: atendimento ágil, atenção para com os servidores.

A ouvidoria tem hoje um papel fundamental para a melhoria dos serviços e continuidade dos trabalhos e é de grande importância para que os usuários possam ter suas dúvidas e reclamações ouvidas e o gestor possa atender melhor os usuários.

A ouvidoria tem um papel fundamental, tanto interna quanto externamente ao IFC. Única sugestão no momento é manter o nível de competência atual. Parabéns!

Baseado na sua experiência e no seu conhecimento recente, quais são as principais dificuldades que um respondente (neste caso, o servidor do setor que irá responder a demanda), possa vir a ter, quando for acionado para responder uma solicitação de Ouvidoria.

operacionalização

Diferenciar o que pode ou não ser respondido.

Saber identificar e fazer a análise correta da demanda requerida

Falta de organização e sistematização prévia das informações. Particularmente, penso que tem se tornado trabalhoso o fornecimento das respostas justamente por que são difíceis de encontrar e sistematizar. Na maioria das vezes a informação existe, mas é necessário, procurar, organizar, sistematizar, filtrar informações que já poderiam estar organizadas para tanto.

Parar suas atividades, maioria das vezes urgentes, para responder a solicitação.

Entender o contexto para dar uma resposta adequada.

Entendo que há 2 fatores: emocional (pois a demanda chega de repente e, geralmente, não se sabe para qual finalidade exatamente) e tempo (pois há setores com deficiência de pessoal e muita demanda de trabalho).

A maior dificuldade que um respondente possui, sob meu ponto de vista, é aplicar a legislação no caso concreto, tendo em vista que, cada situação merece uma avaliação exclusiva e minuciosa, onde, vários elementos merecem ser considerados. Na prática do dia a dia, a coleta de dados também tem sido uma dificuldade encontrada, tendo em vista que, o campus não foi estruturado no sentido de manter um banco de dados atualizado acerca dos encaminhamentos administrativos.

Conhecer as leis, é a parte mais difícil.

Dificuldade para dedicar-se com atenção às demandas da ouvidoria (que requerem muita atenção e conhecimento de questões legais) em meio a tantas outras atribuições de seus cargos/setores.

Acredito que a dificuldade se deva pela falta de experiência e porque cada caso é um caso. Possivelmente uma pessoa nova vai ter dificuldades em responder com segurança

Que a chefia, detentora do conhecimento que está sendo questionado, não seja participativa em fornecer os dados e não conhecer as implicações que isso possa levar.

Acredito que a principal dificuldade é a falta de tempo. Normalmente uma demanda de ouvidoria chega por alguma falha na prestação dos serviços. Isso significa que normalmente é necessária uma ação da gestão para resolver o problema e isso leva tempo. As demandas tem prazo curto para resposta (curto para a gestão, mas entendo que do ponto de vista do cidadão às vezes parece longo), e às vezes essa resposta acaba sendo uma ação a mais, além da resolução do problema em si. Se as demandas são feitas em massa, às vezes gasta-se mais tempo respondendo os memorandos do que resolvendo o problema que gerou a reclamação, por exemplo. Mas entendo que por isso é importante atuar de forma preventiva, justamente evitando a ocorrência de erros e, conseqüentemente de reclamações. Porém as vezes uma nova reclamação atrapalha a resolução do problema apontado em uma anterior.

Prazo. Acesso à informações de outros setores.

Buscar as informações, falta de tempo devido às outras atividades realizadas pelo servidor, e nesse momento de pandemia, dificuldade em "conversar" com outros setores/servidores.

Pedidos não objetivos, ou seja, pedidos que nem são pedidos. Ex: "O Edital X teve aprovado 2 projetos do mesmo servidor" Para mim isso é apenas uma constatação, não há pedido nenhum aqui. Para melhorar esse ponto poderia ser inserido um campo do tipo "Qual sua pergunta? Qual o seu pedido de informação?"

Ter de decorar/memorizar a infinidade de legislações acerca da ouvidoria.

A princípio, não identifico dificuldades.

A minha principal dificuldade é a falta de experiência com relação à Ouvidoria. Fico receosa quanto às respostas e encaminhamentos.

Obter as informações dos setores pertinentes.

Talvez a falta de conhecimento sobre a legislação pertinente.

Não saber quais dados ele pode fornecer e ele pode se ofender ao receber uma demanda de reclamação.

Coletar as informações em tempo hábil para responder aos questionamentos.