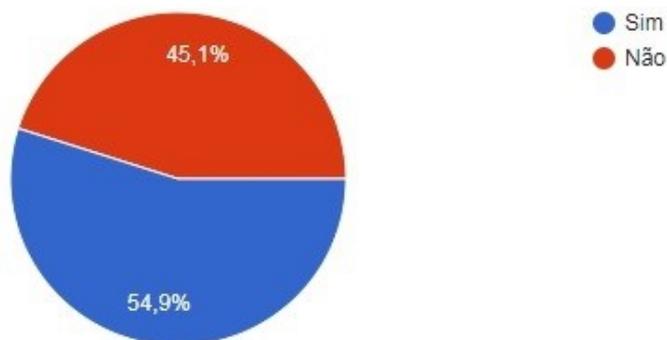
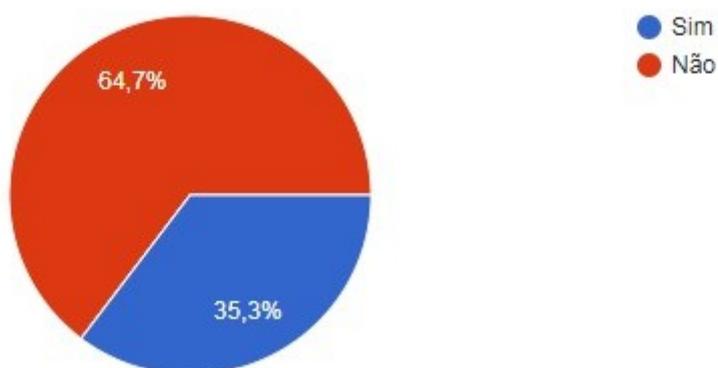


QUESTIONÁRIO APLICADO AOS GESTORES DO IFC, SOBRE O CONHECIMENTO DA OUVIDORIA E LEGISLAÇÃO VIGENTE.

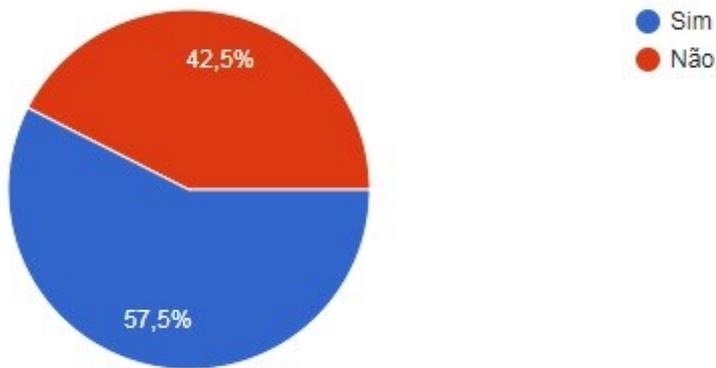
1 - Você sabe a localização física da Ouvidoria do IFC?



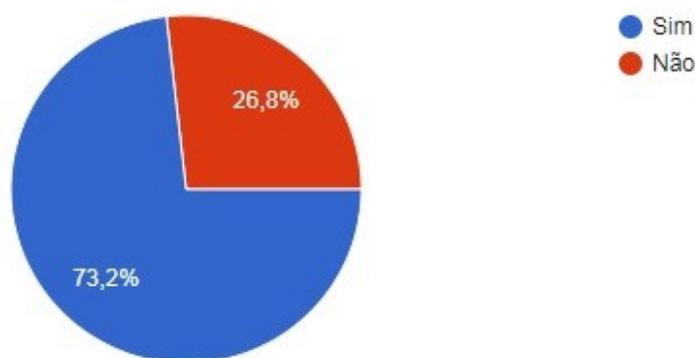
2 - Dentro do Organograma da Instituição, você sabe a qual setor a Ouvidoria é diretamente subordinada?



3 - Você conhece a página da Ouvidoria do IFC?



4 - Você conhece os meios de contato da Ouvidoria?



5 - Quais meios você conhece?

emails e contato de uma servidora.

e-mail, e-sic, e-ouv

e-mail

e-mail

Página oficial

telefone e site

Não conheço

Site do IFC

Contato telefônico

Plataforma específica

e-mail institucional e telefone; e-SIC; e-OUV

Site.

e-mail

E-mail.

Através do site institucional

E-ouv

Desconheço

Não sei

email

e-mail e telefone

E-mail e telefone

e-mail e formulários

E-mail e portal da ouvidoria

e-ouv

Site, email, telefone

Página internet

site

E-mail e telefone

Não sei

Email

email, telefone

nenhum

email

Através do site IFC.

Telefone, E-OUV, e-mail

E-mail

E-mail e 0800.

não conheço

Site

não

Provavelmente não tenho conhecimento de todos, mas conheço os seguintes canais: telefone, e-mail, espaço físico e E-OUV

site ouvidoria.ifc.edu.br

email

Não conheço

Internet e Telefone

Não conheço

Contato via email, WhatsApp e site.

não conheço

email

site e contato telefônico

e-ouv

e-ouv

Conheço o e-mail

Site e telefone.

e-Sic e o e-Ouv

email

Suponho que sejam telefone, e-mail e pessoalmente em situação normal de saúde público

E-mail e telefone

Site

E-mail

e-mail

e-mail e telefone

E-mail, telefone

email

E mail

telefone?

pagina e endereço de email

e-mail

e-mail

Site apenas

Telefone

e-OUV

email, sig, esic

Email (ouvidoria@ifc.edu.br) e Ouvidora Chefe.

e-mail, telefone

e-mail; telefone

E-mail

E-mail

Nenhum

e-mail, telefone, site

Site Ouvidoria

Pelo site - falecom ou por e-mail

e-mail.

ouvidoria@ifc.edu.br

Pedidos de informações via internet.

Telefone, email e endereço para envio de correspondência física.

E-mail, telefone, e-sic e e-ouv.

E-OUV

Site e e-mail

Email

Site; E-mail ; Telefone.

e-mail

Telefone e e-mail

fala.BR e e-mail ouvidoria@ifc.edu.br

E-SIC e E-OUV

E-mail e telefone.

Telefone e e-mail

e-mail

Uma forma de contato é por e-mail.

Site IFC / Site Governo / Email e Telefone

Apenas e-mail

E-mail, telefone

E-mail e telefone.

Nenhum.

email

e-mail e telefone

Página web

Não sei

E-ouvi

Sipac, e-mail.

Só o site

Não conheço.

e-mail

não sei responder

e-mail, telefone

Se eu precisar entrar em contato buscaria no site do IFC

Página do IFC

Na página do IFC

Nenhum... caso necessário daria um google

Não me inteirei deste meio de contato

E-mail

Falecom através do site do IFC

e-mail

Telefone e e-mail

e-Ouv

site

E-mail e telefone

Ainda não conheço o trabalho desempenhado pela Ouvidoria.

Localização, e-mail e telefone.

e-mail e telefone

e-mail, telefone...

E-mail

Não sei responder.

e-mail e telefone

sipac e e-mail

não

A página eletrônica - <https://ouvidoria.ifc.edu.br/>; carta de serviços do IFC.

Telefone e e-mail

Telefone e Internet

Email

Via site

ouvidoria@ifc.edu.br

E-mail

e-mail, telefone

site da reitoria

Internet, correspondência.

Desconheço

e-ouv e e-mail

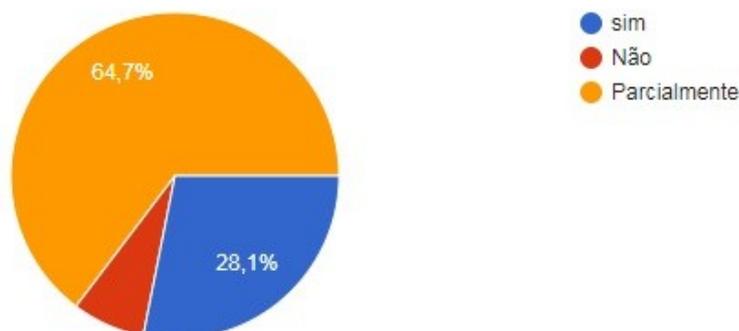
e-mail / site / telefone

Através dos links disponibilizados no site da ouvidoria do IFC, como o acesso ao Fala.BR.

e-ouv, e-sic

E-mail

6 - Você sabe qual é o papel da Ouvidoria do IFC?



7 - Se assinalar o sim ou parcialmente, descreva o que entende como papel da Ouvidoria

Atender solicitações de informações, dúvidas e reclamações da comunidades e de órgãos de controle sobre diversos assuntos e encaminhar os questionamentos aos setores competentes.

"Recebe denúncias da população e faz o papel de intermediar as respostas dadas pelos campi/reitoria.

Faz orientações aos servidores quanto condutas observadas em denúncias. "

receber, encaminhar e responder dúvidas/reclamações e elogios

Orientar e esclarecer as dúvidas dos usuários dos serviços prestados pelo IFC.

Receber questionamentos/reclamações (de pessoas internas ou externas) do IFC

É uma ferramenta de gestão

Auxilia a resolver problemas com servidores, alunos e contratantes.

Fiscalizar

Receber demandas sobre situações em desacordo com as normas do IFC

Receber solicitações da sociedade quanto a questionamentos e denúncias relativas ao serviço público prestado pelo ente.

É um serviço aberto para escutar reclamações, reivindicações, denúncias, sugestões e até elogios por parte de servidores ou comunidade externa em relação ao funcionamento da instituição.

Acompanhar a prestação de serviço pelo IFC; acompanhar o cumprimento da lei de acesso à informação; acompanhar casos de abuso e atos incompatíveis com a administração pública cometidos por servidores e/ou autoridades do IFC; sugerir melhorias de processos e na prestação de serviço pelo IFC; dentre outras atribuições

Averiguar possíveis irregularidades que possam acontecer dentro da instituição.

ATENDIMENTO AO SERVIDOR E COMUNIDADE EXTERNA QUANTO À CRÍTICAS SUGESTÕES RECALAMÇÕES E OUTROS

Um canal de comunicação entre o IFC e a comunidade.

Auxílio em mediação de conflitos, encaminhamentos, esclarecimentos

É uma forma da sociedade, de forma geral, se comunicar com a administração do IFC.

Receber denúncias de atos/conduas irregulares dentro da Instituição.

Receber demandas do público interno e externo sobre as atividades desenvolvidas no IFC.

Receber as manifestações da comunidade e dar encaminhamentos

Receber denúncias, sugestões, elogios, dúvidas, etc

Comunicação entre a gestão do IFC e os usuários

Ouvidoria recebe as informações que de certa forma não foram resolvidas in loco e responde ao cidadão.

Receber solicitações da comunidade; auxiliar a gestão na melhoria dos serviços; prestar informações e orientações; tratar informações auxiliar o cidadão a ter sua demanda resolvida.

Receber denúncias

Acompanhar a eficácia dos serviços ofertados pelo IFC a comunidade

Ouvir, reclamar, denunciar, sugerir e pedir informação sobre o IFC

Receber a demanda, logo dar encaminhamento desta com o campus e setor responsável, para dar a devolutiva do que foi feito ao cidadão que registrou a "queixa, crítica, dúvida, denúncia, etc..."

"A Ouvidoria representa cada membro da comunidade acadêmica, recebendo suas manifestações, e as encaminhando aos órgãos competentes e monitorando-as até uma resposta final.

"

Não sei

Servir de ponte entre a comunidade externa e interna do IFC.

É o setor responsável por ouvir a comunidade IFC e dar encaminhamento para respostas aos questionamentos por ventura levantados.

receber as criticas, elogios e sugestões da comunidade (interna e externa) relativa ao IFC

setor responsável por fazer o link entre a administração e a comunidade do ifc, ouvir e esclarecer questionamentos, dúvidas e informações

Desconheço a função.

Canal de atendimento entre a instituição e comunidade, quando cidadão necessita de um encaminhamento para resolução de problemas e necessidades.

Ser o canal para receber denúncias, elogios, reclamações, sugestões.... receber da comunidade externa e interna ao IFC.

Entendo que seja o órgão que apura as denúncias recebidas.

receber denúncias

Reclamações ou denúncia

Receber denúncias;

Acredito que o papel da ouvidoria é criar um canal de comunicação com a gestão e comunidade em geral, buscando esclarecer, coletar informações, retornar informações tendo como principal objetivo possibilitar com que o papel na instituição como um todo seja realizado.

Trata-se de um canal de comunicação entre a gestão do IFC e a comunidade.

Ouvir reclamações, sugestões, etc. Orientar, aconselhar e avisar ao Campus o que está acontecendo.

Não conheço o papel da ouvidoria

Receber críticas, elogios e/ou sugestões para melhoria dos serviços prestados pelo IF

Recebe reclamações e denúncias e encaminha aos órgãos competentes.

Responder demandas (acesso a informação, sugestões, elogios, reclamações, dentre outros) da comunidade interna e externa do IFC.

Receber apelos da comunidade do IFC

Intermediador.

A ouvidoria é responsável por receber sugestões, reclamações, elogios, esclarecer dúvidas da comunidade interna e externa

é o meio de comunicação entre o IFC e a comunidade em geral

Setor responsável por receber manifestações públicas a fim de melhorar o serviço prestado pela instituição

Quando recebe manifestação/reclamação, analisa e dá os devidos encaminhamentos. Media as diversas situações

Receber, averiguar e responder no prazo as informações dos usuários, como elogios, críticas, denúncias, pedidos de informação...

Fornecer esclarecimentos relacionados a pedidos de acesso à informação e de manifestações da população

Não saberia responder

Receber considerações internas (comunidade interna) ou externas (sociedade), averiguar se condizente e dar encaminhamento das demandas aos setores responsáveis

Resolução de conflitos internos e da comunidade e além prestar esclarecimentos.

Canal de Comunicação com a comunidade

Não sei responder

Receber e responder aos questionamentos da comunidade interna e externa que não consegue obter esclarecimentos diretamente com os setores/servidores responsáveis pela demanda

aproximar o usuário da instituição, orientar, propor melhoramento em processos, etc.

Mediar conflitos, orientar servidores.

Ser os ouvidos da Instituição quanto a dúvidas e demandas de informações e auxílios encaminhados para resolução e dando retorno quanto às providências, bem como para receber e apurar (ouvir) denúncias encaminhadas por qualquer pessoa referente a condutas inadequadas de seus servidores e encaminhar/cobrar para providências.

Receber solicitações ou reivindicações.

Canal para buscar a solução de problemas

Ouvidoria é um canal de comunicação entre o cidadão e a instituição.

Atender às reclamações/solicitações da comunidade/sociedade e garantir um retorno

Ela tem o papel de acolher e analisar reclamações, denúncias, sugestões, entre outras, referente a situações na instituição.

Canal de comunicação responsável por receber demandas da comunidade externa e interna e encaminhar para os setores/departamentos responsáveis para os devidos encaminhamentos.

Ter um feedback das atividades docentes, técnicos administrativos e discentes dentro do que rege os seus deveres e obrigações. Ainda é um órgão consultivo.

Canal de acesso do cidadão a instituição

"Acompanhar a prestação de serviços da instituição junto à comunidade. Auxiliar na prevenção e correção de procedimentos. Promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o IFC. Acompanhar e avaliar os programas e projetos de atividades de ouvidoria. Filtrar as manifestações recebidas."

A grosso modo a Ouvidoria intermedia a comunicação entre comunidade (interna e externa) e instituição IFC. Não tem poder decisório, mas promove os encaminhamentos quando necessário. Os encaminhamentos acontecem a partir de reclamações, sugestões e/ou elogios da comunidade (externa ou interna).

Contato da comunidade com o IFC para elogio, reclamação e denúncia

Atuar como um canal de comunicação da administração do IFC com a comunidade interna e externa.

Atender a denúncias de procedimentos e comportamentos irregulares.

Atender/receber reclamações, sugestões, entre outros.

Não sei responder

Receber e acompanhar, dando os devidos encaminhamentos, os registros de denúncia, elogios, reclamações.

"Não tenho certeza do papel"

é um canal de comunicação entre a administração e a comunidade externa e interna, auxiliando nos serviços prestados.

Receber e encaminhar as dúvidas, sugestões, reclamações para o atendimento das áreas pertinentes.

Receber questionamentos, reclamações, sugestões, etc e dar os devidos encaminhamentos institucionais para resposta e resolução.

Esclarecer sobre dúvidas, reclamações, sugestões ou pedidos de informação de qualquer usuário.

Servir de canal de comunicação entre a comunidade (consumidora do serviço) e o IFC (prestador de serviço). Buscar Conciliação entre as partes visando dirimir as dúvidas e solicitações de informação apresentadas.

Entendo que a Ouvidoria faz a ligação entre o cidadão e a Instituição com relação a informações solicitadas e possíveis reclamações. Embora não tenha poder de decisão, a Ouvidoria pode intermediar esse diálogo.

Seria o órgão que recebe os questionamentos, elogios, reclamações e denúncias da comunidade interna e externa ao IFC e essa é obrigada a dar ao retorno ao cidadão referente ao seu pedido.

Fiscalizar as ações dentro do IFC, mediar conflitos e apurar denúncias.

Receber sugestões, críticas, dúvidas, elogios da comunidade interna e ou externa e tomar providências em relação a isso

É um canal de comunicação que tem por finalidade dar os devidos encaminhamentos referentes aos serviços prestados pela instituição, conforme competências e atribuições, instituídas no Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017 e Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Receber reclamações, sugestões, denúncias

Recebe e analisa demandas enviadas pela comunidade externa ou interna, encaminha aos responsáveis para resposta da solicitação, realiza o acompanhamento até a finalização do processo.

"Dar os devidos encaminhamentos referentes aos serviços prestados pela instituição", buscando a harmonização e conciliação.

Ser a ponte entre as solicitações, pedidos, críticas, elogios da comunidade interna e externa ao IFC, dirigindo as unidades requisitadas essas demandas, conciliando quando possível e encaminhando aos órgãos superiores ou correicionais quando necessário.

Órgão responsável por receber e tratar as reclamações ou dúvidas da comunidade interna e externa do IFC ou de qualquer membro civil da sociedade.

Intermediar a comunicação entre a administração do IFC e a comunidade (interna ou externa).

Receber, encaminhar e responder solicitações, questionamentos etc de forma imparcial.

A ouvidoria é o elo de ligação entre a comunidade e a instituição, sendo responsável por mediar dúvidas, esclarecimentos, informações e denúncias, realizadas pela comunidade externa ou interna.

Ser instrumento de comunicação/articulação entre o cidadão e a instituição, ouvindo as reclamações, sugestões e tratando-as junto o representante institucional/campus.

Receber e analisar demandas nas dúvidas de quem o faz.

Um meio de comunicação entre a instituição e a comunidade interna e externa.

Gerenciar as demandas recebidas pelo público em geral, que tratam de sugestões, críticas, dúvidas, denúncias, etc..., sobre processos e pessoas, dando o devido encaminhamento, buscando o aperfeiçoamento da gestão.

Receber sugestões, elogios, reclamações e denúncias.

Receber as reclamações e demais informações sobre o IFC e dar os devidos encaminhamentos receber denúncias, reclamações e elogios. Encaminhar para a gestão do Campus, do qual veio a reclamação ou elogios para que possam averiguar a veracidade das reclamações.

Meio de comunicação entre a sociedade e a instituição

é um espaço para que servidores e alunos do IFC possam fazer reclamações, denúncias, elogios e sugestões para a melhoria e qualificação dos serviços prestados a comunidade acadêmica e geral.

Receber denúncias ou questionamentos relacionados a Instituição e fornecer os dados para os que solicitam.

Recebe solicitações/mensagens da comunidade em geral, e encaminha para os campus responderem. Depois encaminha a resposta aos solicitantes.

Canal de reclamação para apuração dos fatos.

Receber solicitações de informação ou denúncias da sociedade e realizar o encaminhamento das demandas junto aos setores responsáveis.

receber questionamentos/apontamentos da comunidade geral sobre ações que possam ser questionadas pelo seu desenvolvimento ou por simplesmente não estarem sendo desenvolvidas

É uma espaço de comunicação do IFC com o objetivo de receber as dúvidas, considerações, sugestões, bem como orientar a comunidade escolar.

Receber reclamações, recomendações ou denúncias acerca de potenciais atividades nocivas ao ambiente profissional e acadêmico.

Entendo que a Ouvidoria é um canal para recebimento de reclamações, denúncias, elogios, solicitação de documentos.

Receber informações a respeito de possíveis irregularidades relacionadas a processos e outras questões que implicam na vida dos participantes da comunidade IFC enquanto servidores, discentes, colaboradores terceirizados, entre outros.

Acolher as denúncias, verificar a procedência e dar recomendações sobre a fim de solucionar alguma irregularidade ou mediar conflitos.

Atender reclamações

Intermediar assuntos entre a instituição e os cidadãos

Essa pergunta não deveria ser obrigatória, ou deveria ter sido criado uma condicionante, pois marquei que não e ele continua pedindo para ter alguma resposta.

receber denuncias, questionamentos e encaminhar aos citados

Papel de ouvir, receber e encaminhar questão de possível conduta errônea por parte de servidores.

Fiscalizar, em caso de denúncia, o serviço prestado pelos servidores.

A ouvidoria vem se destacando após a lei de acesso a informação onde é por este setor que a comunidade interna ou externa pode interagir com o objetivo de elogiar, reclamar, sugerir, denunciar atos administrativos do IFC.

informações, denúncias, etc

Receber dúvidas, reclamações e elogios aos serviços prestados pelo IFC.

Receber críticas, sugestões, questionamentos, denúncias, etc.

A Ouvidoria é onde recebe e responde as manifestações de elogios, sugestões, opiniões, reclamações, referente aos serviços públicos oferecidos pelo Instituto.

Receber manifestação de cidadãos e respondê-las, com o objetivo de melhoria dos processos

Canal de comunicação/escuta entre o IFC e a comunidade / encaminhar as notificações necessárias aos responsáveis.

Receber denúncias, reclamações, sugestões.

Assinalei não.

Ouvir as reclamações ou elogios da comunidade externa e interna e buscar dar respostas às mesmas. receber questionamentos, denúncias, elogios da comunidade em geral e, quando necessário, solicitar respostas para retorno a quem protocolou.

Canal de comunicação, esclarecer situações, elogios e problemas. Canal interno e externo de comunicação com a administração do IFC

"A Ouvidoria é o órgão responsável por acolher, registrar, encaminhar, controlar e responder todas as manifestações pessoais ou de representantes de entidades que, de alguma forma, se relacionam com a instituição. Instrumento de cidadania, é uma instância que atua no sentido de garantir os direitos dos usuários, em conformidade com as legislações vigentes, dentre elas a Lei 13.460, de 26 de junho de 2017, o Decreto 9.094, de 17 de julho de 2017 e o Regimento Geral que preconiza, dentre outras, as competências: Receber, examinar e encaminhar reclamações, sugestões, elogios e denúncias referentes ao desenvolvimento das atividades exercidas pelos servidores e discentes do Instituto Federal Catarinense.

Acompanhar as providências solicitadas às unidades organizacionais pertinentes, informando os resultados aos interessados, garantindo-lhes orientação, informação e providências tomadas. Recomendar e propor soluções às instâncias pedagógicas e administrativas, quando forem necessárias, para melhoria dos serviços prestados com relação às manifestações recebidas. O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) está vinculado à Ouvidoria."

Não sei responder

Entendo ser a Ouvidoria, um meio de comunicação entre o IFC e a comunidade externa e interna.
não

Fazer a relação do IFC com a comunidade.

Para receber da comunidade elogios e reclamações.

É um canal de comunicação dentro da instituição que pode auxiliar a mediar conflitos.

é um canal de comunicação entre a administração do Instituto Federal Catarinense e a comunidade interna e externa, que tem por finalidade dar os devidos encaminhamentos referentes aos serviços prestados pela instituição.

A ouvidoria é o canal para que qualquer pessoa possa reclamar, denunciar, elogiar, sugerir e pedir informação. Além disso, tem um papel fundamental junto aos setores da instituição no sentido de orientação quanto aos encaminhamentos das ouvidorias recebidas.

Atender o cidadão que quer solicitar alguma informação ou falar algo, sobre determinado órgão e/ou serviço.

Ouvir reclamações e sugestões de usuários dos serviços públicos.

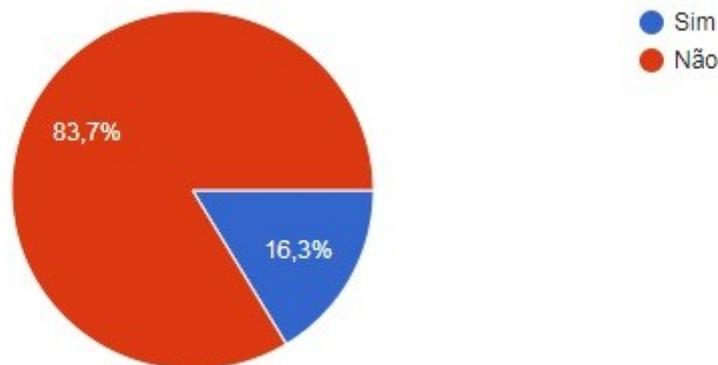
Responder as dúvidas das pessoas em relação aos processos, fatos e dados que envolvem todo o processo de gestão pública dentro do IFC.

manter a comunicação entre o público interno e externo com a administração.

Prestar atendimento ao cidadão que por ventura precise sanar dúvida com relação a determinado assunto relativo a prestação de serviços públicos e/ou mesmo que não esteja sendo prestado à contento.

Receber manifestações da comunidade em geral sobre os serviços prestados pela instituição, intervindo na melhoria e aperfeiçoamento dos serviços, através dessa participação da comunidade. receber as manifestações da comunidade IFC, analisar o mérito, encaminhar ao setor adequado para tomada de posicionamento/resposta ou resolução

8 - Você já utilizou os serviços da Ouvidoria do IFC (orientação, 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.....) ?



9 -Se assinalar o sim, informe qual serviço buscou.

Orientações, esclarecimentos de dúvidas.

não

Nunca utilizei.

Não busquei o serviço.

não se aplica

Não utilizei o serviço.

.

Não busquei

nenhum

Nunca precisei dos serviços da ouvidoria.

Contato telefônico para dúvidas e, posteriormente, encaminhamento via e-SIC

Denúncia sobre conduta antiética de um servidor.

AINDA NÃO BUSQUEI OS SERVIÇOS DA OUVIDORIA

Não busquei nenhum.

Sem resposta

Não

Até o momento não busquei nenhum serviço da Ouvidoria.

Respondi não.

nnnnnn

nunca busquei

Não

não busquei

Esclarecimento de dúvidas sobre procedimentos.

Não

Não utilizei

.

nenhum

Não utilizei

Não usei

Não busquei a ouvidoria, e recomendo que melhorem o fluxo dos formulários de questões. Esta questão não deveria ser obrigatória.

não buquei

não busquei

respostas à questionamentos

Não utilizei nenhum serviço

Não

não utilizei

Não.

não

Não utilizei

não utilizei nenhum.

Nunca fiz uso da ouvidoria, pois normalmente obtenho o esclarecimento de minhas dúvidas junto as minhas chefias

Não

nao

Não utilizei o serviço

Não busquei

Orientação para mediação de conflito.

Não sei responder

esclarecimento de dúvidas e mediação de conflitos

-

não se aplica

-

não sei responder

Usei o site para reportar problemas de atendimento em um setor.

Não busquei

"Não saberia responder

"

Não busquei

Não

Sem consideração.

Não

Resposta negativa

não

Não busquei serviços.

Não busquei

Nenhum

Nunca busquei

esclarecimento de duvidas

Não busquei

Nenhum

Nunca utilizei

.

não

auxílio em mediação de conflitos, auxílio em respostas, orientação.

Buscamos sanar dúvidas com relação a encaminhamentos da comunidade (via Ouvidoria) e também respondemos os memorandos que chegaram via Ouvidoria.

Repassei uma demanda de denúncia de suposto plágio em um projeto de pesquisa

Auxílio no atendimento de demandas do e-ouv.

Respondi não.

Não busquei

Não se aplica

Não. Essa questão não deveria estar como obrigatória.

Não utilizei

Marcado não.

Nunca usei.

Não

Não usei os serviços da Ouvidoria do IFC ainda.

Esclarecimento de dúvidas. Auxílio sobre os atendimentos.

Não busquei.

Para elogiar o Relatório de Gestão do Ano de 2018.

Não

Não busquei o serviço.

*Não

não sei responder

Não utilizei os serviços da ouvidoria.

nada a declarar

Cliquei no NÃO, mas o questionário não permitiu que eu enviasse o formulário.

Nunca utilizei.

Não

Orientação, esclarecimentos de dúvidas, auxílio em mediação de conflitos, auxílio em respostas.

Informei NÃO.

Orientações e repostas aos cidadãos.

Nenhum

Não

Esclarecimento de dúvidas.

Assinalei não.

nap

Respondi não

Não busquei serviço..apenas informações

não

Nunca solicitei

Respondi não.

Não utilizei

Não.

não se aplica

sem resposta

foi não

Nunca utilizei os serviços da Ouvidoria

Resposta NÃO

Não busquei

Não busquei

Não

Essa pergunta não deveria ser obrigatória, ou deveria ter sido criado uma condicionante, pois marquei que não e ele continua pedindo para ter alguma resposta.

a resposta foi não

Não se aplica

Não foi utilizados os serviços da Ouvidoria.

Não sei responder.

auxílio em respostas

Resposta à um questionamento de uma demanda que por e-mail não era respondida.

Ainda não busquei nenhum serviço.

Resposta não.

Não busquei serviço

Não se aplica.

Nunca utilizei

Assinalei não.

xx

não se aplica

não

Eu assinalei NÃO.

Resposta anterior "Não"

não

Auxílio em resposta a comunidade.

Não fiz nenhuma busca.

Não busquei

-

Para orientações.

Solicitação quanto a forma de resposta.

Não busquei.

Não sei responder

não

não se aplica.

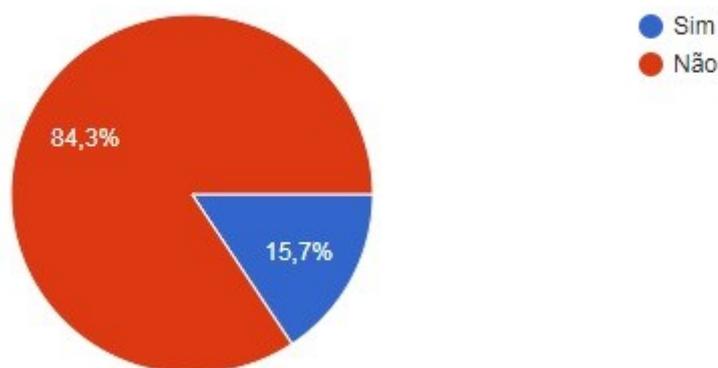
Não utilizei ainda.

não sei responder

Tive contato com a ouvidoria respondendo dúvidas de servidores.

Nunca busquei

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



11 - "Sim" - Qual o motivo que o levou a desistir?

Nenhum

--

não

Nunca utilizei.

Dizem que nunca ocorrem punições ou se levam processos adiante.

não se aplica

Não utilizei o serviço.

.

Nunca recorri a ela

Não se aplica

Não.

Evitar situações de desgaste com a gestão institucional, seja do campus ou da Reitoria

Não.

"NUNCA RECORRI A ESTA OUVIDORIA

"

Não desisti.

Sem resposta

Não

Nunca tive a intenção.

Respondi não.

Não

nunca recorri

Receio da identificação e perseguição posterior.

Receio

Evitar mal estar com os colegas do setor que seria demandado. Em vez disso, busquei tratar diretamente com o setor.

Não

Não houve intenção

.

nenhum

Não tive motivos para usar.

Não

Não busquei a ouvidoria, e recomendo que melhorem o fluxo dos formulários de questões. Esta questão não deveria ser obrigatória.

talvez por não entender bem o papel da ouvidoria

Não sabia como fazê-lo.

nao tive demanda

Nunca tive intenção de recorrer a ouvidoria.

Não

não recorri

Um servidor do quadro efetivo quando estava em posição de CGE, ia de sala em sala estimulando os alunos a denunciarem os professores em qualquer situação, sem mesmo tentar resolver com a Coordenação do curso. Isso aconteceu, inclusive, quando eu estava em sala. Mas, repensei bastante antes de denunciar e acabei decidindo não realizar a denúncia.

não estar claro o funcionamento da ouvidoria

x

Não

não ocorreu

Não

Medo de perseguição

Não

O sistema corrompe tanto quanto outros setores.

Nunca busquei

nada consta.

Não sei responder

NA

-

não se aplica

-

a resposta foi "não"

Não tive.

Não busquei

Nunca precisei

Não tive a intenção

Nada

Sem consideração.

Não

Resposta negativa

não

Não busquei serviços.

Não busquei

Não sei

Nunca me passou pela cabeça contatar.. por isso, não tentei e nem desisti

Porque muitas das respostas que obtive em pedidos de esclarecimentos eram vagas, nada nunca foi feito. Nunca houve uma mediação ou ate mesmo algo com relação ao que foi relatado. Todas as vezes recebi repostas sem nexos e tudo permaneceu como estava. Era meu pedido de esclarecimento por uma arbitrariedade de cunho de gestão de Campus e respostas esdrúxulas e o processo/pedido encerrado como se nada fosse. As vezes chego a pensar que quem recebe estes pedidos na ouvidoria so faz repasse, não faz analise, so encobre.

Não tive e intenção

Não recorri

Não

Ética e dever corrompidos, de alguns servidores.

não

não tive nenhuma ação que demandasse recorrer à Ouvidoria.

Respondi não na pergunta acima.

Não se aplica, porque respondi não.

Não se aplica.

Respondi não.

Por entender que seria indiferente, quase perda de tempo.

não se aplica

Não. Essa questão não deveria estar como obrigatória.

Não

Marcado não.

Nunca tive.

Não

Nunca tive a intenção de recorrer à Ouvidoria do IFC.

Minha resposta foi negativa.

Não recorri.

Evitar desconfortos dentro do ambiente de trabalho.

Morosidade do processo.

Não procurei a ouvidoria.

*Não

não

Não

xxxx

Conseguí resolver a questão juntamente com as partes envolvidas.

O receio da reclamação ser ignorada.

Não

Não se aplica.

Informei Não.

Nada a declarar

Nenhum

Não

Não precisei.

O fato de eu não conhecer exatamente como ela funciona.

nao

receio de ser identificada e ser prejudicada

Não.

Não

Assinalei não

Respondi não.

Não precisei

Não.

"Uma resposta como servidor: pois vejo que as vezes a denuncia mais prejudica uma chefia imediata do que o proprio servidor denunciado"

sem resposta

não

Nunca precisei

Resposta NÃO

Não tentei

Medo de saberem quem fez a reclamação

Sem resposta

Essa pergunta não deveria ser obrigatória, ou deveria ter sido criado uma condicionante, pois marquei que não e ele continua pedindo para ter alguma resposta.

a resposta foi não

Não se aplica.

Não se teve a intenção de recorrer à Ouvidoria

Receio quanto represálias da comunidade pois o ambiente laboral é reduzido e não seria difícil a identificação do servidor que envia a mensagem.

não tive intenção de recorrer

Minha dúvida era insignificante pra movimentar uma estrutura de ouvidoria pra respondê-la

Não tive.

Resposta não

Não tive intenção

Não se aplica.

Nunca tive intenção

Assinalei não.

xxx

não se aplica

não

Eu assinalei NÃO.

Resposta anterior "Não"

não

Não se aplica.

Não tive a intenção

Nunca precisei.

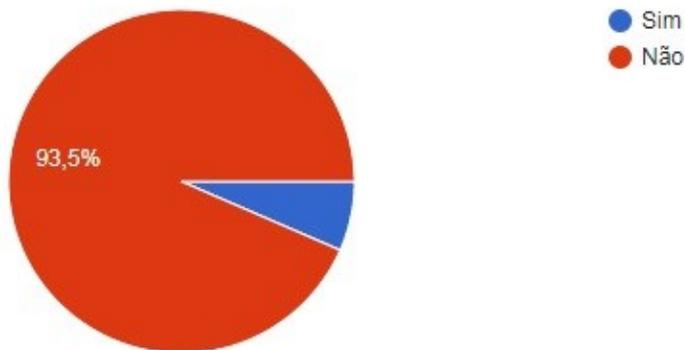
-

Não

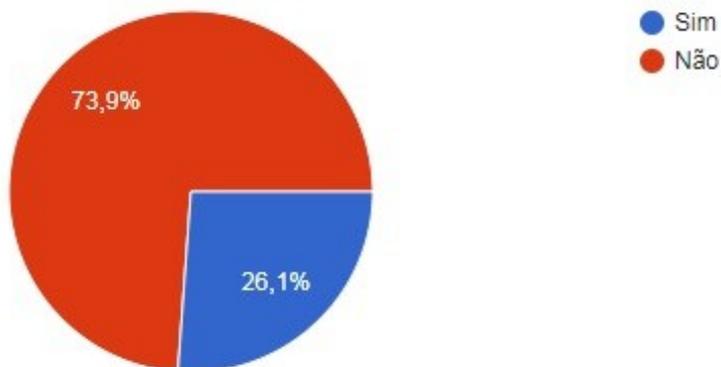
Não usei a ouvidoria até hoje.

Não recorri.
Não
não
não se aplica
Não tive intenção até o momento.
não sei responder
Não desisti

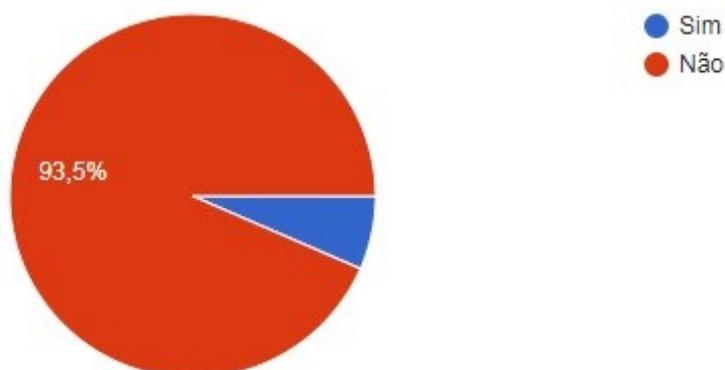
12 - Você conhece o Painel Resolveu?



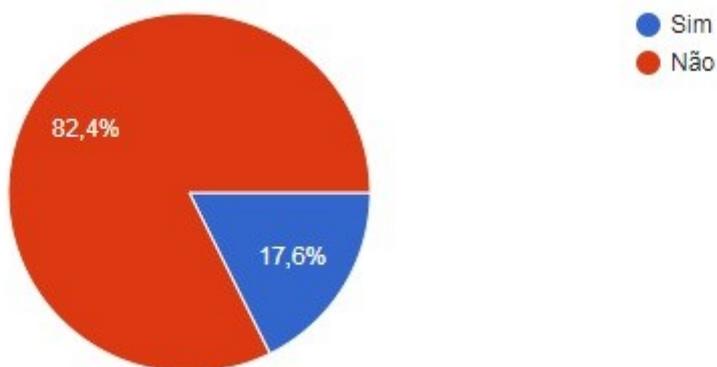
13- Você conhece o Painel Lei de Acesso à Informação?



14- Você conhece o recurso, para busca de precedentes da CGU sobre pedidos de informação?



15 - Você sabe em quais situações é possível negar um pedido de informação e como justificá-lo?



16 Quais as principais dificuldades ou dúvidas que você encontra para negar um pedido de informação?

Determinar os limites legais que impossibilitem o fornecimento do pedido de informação.

Não sei exatamente quais posso negar.

base legal

Se é direito da pessoa saber essa informação ou não.

A instituição deve ser transparente. Por que negar?

Aplicar a legislação no caso concreto

Nunca necessitei do recurso.

.

Não sei responder

Não se aplica

não sei

Até o momento, não passei por situações desta natureza

Falta de provas.

NÃO HÁ DIFICULDADES

Se a informação solicitada pode se tornar ou não pública.

Sem resposta

Não tenho conhecimento

Saber se aquelas informações devem ou não ser fornecidas e quais são os dispositivos legais que orientam quanto a essa obrigatoriedade.

Respondi não.

Desconhecimento

nunca precisei negar

Pouca informação do solicitante

não sei quais as situações para tomar esta decisão

Justificar pedido desarrazoado ou desproporcional.

A única vez que sentimos a necessidade de negar. Primeiramente não se sabia se era possível.

Também existe receio em negar um pedido da Ouvidoria, por falta de conhecimento

Nunca recebi

não sei

não sei

Não tenho dúvidas.

Não sei

Quando definir explicitamente o que é um dado de acesso restrito.

não saber quando e como elas podem ser negadas

Nunca precisei negar um pedido de informação

não sei quais são as situações em que posso negar

O prazo muito curto para resposta, em função da alta demanda de trabalho.

Não

A legalidade do pedido

Não sei responder tal perguntar porque nunca utilizei.

nem sei o que é isso

x

...

não passei por essa situação ainda

A delimitação de quais informações seriam ou não sensíveis.

falta de comunicacao interna ou falta de conhecimento da lei ou resolucao.

Não tenho informações

Quando e como posso negar?

Nunca respondi.

Respaldo legal.

Não sei responder

?

-

Desconhecimento dos preceitos legais

A princípio não houve dificuldades

não sei responder

Difícilmente nego um pedido de informação. Nego informações de cunho particular do servidor, por exemplo.

Não tenho conhecimento a respeito do assunto

Não saberia responder

Acredito que é possível negar quando for uma informação restrita, não ostensiva, sensível (dados pessoais de servidores, números pessoais de telefone). Mas não sei exatamente em que situação se baseia a negativa. Eu diria que não é possível fornecer essas informações por serem dados sensíveis

Questão de privacidade e legalidade.

Selecionar que assuntos podem ser informados

Não sei responder

Quando a informação deve ser encaminhada e quando basta informar o link onde a informação já está publicada. Muitas vezes os requerentes parecem querer que elaborem todo o relatório para eles, mesmo quando eles mesmos poderiam obter todas as informações nos links já disponibilizados referente aos aspectos legais, mais acredito que essa "informação" cabe ao jurídico.

A lei.

Não tenho conhecimento

Saber se tem legalidade fazer isso.

Como substituta, nunca tive um pedido deste tipo... Teria que buscar como fazê-lo, caso viesse a acontecer

porque a informação recebida não foi suficiente ou ate mesmo como ja ocorreu comigo algumas vezes a resposta recebida não condizia com o que era pedido. Como ja mencionei anteriormente as respostas são fracas, sem nexos, fogem do contexto, acabam elencando leis que não tem a haver com o que é pedido e nada eh feito.

Nunca utilizei este serviço

Não há dúvidas

Nunca precisei negar um pedido.

Não sei

Quais informações podem ser disponibilizadas ao solicitante.

Saber exatamente o que responder.

Negaria se houvesse solicitação para disponibilizar dados que são restritos e confidências (dados pessoais sensíveis - por exemplo). E qualquer outro que esteja protegido segundo LGPD.

Represento o NIT, em principio não tenho dificuldade, não divulgo informações pessoais dos criadores e nem informações sigilosas dos processos de propriedade intelectual

Base legal para a negativa.

Não sei responder.

Conhecimento da legislação que orienta a publicidade de certas informações.

Não sei responder

Não entendi a questão. Pedido de informação da Ouvidoria para o setor do qual sou responsável?

Não sei responder

Não sei responder

Não entendi a pergunta.

Nunca recebi um pedido de informação no meu setor.

Acredito que um pedido deva ser negado quando envolver informações confidenciais e sigilosas de terceiros.

Vencer a subjetividade de alguns itens sem melindrar o aspecto legal.

Saber exatamente se a informação solicitada é totalmente ou parcialmente sigilosa.

Em saber qual o local que eu posso encontrar a resposta.

Desconheço.

Saber quais são os casos em que o pedido pode ser negado.

Até o presente momento como chefia, não recebi pedido de informação.

não sei responder pois nunca respondi um pedido de informação mediante ouvidoria

No caso de uma solicitação incompleta, sem informações claras do que foi solicitado.

ainda não tive tal situação

Encontrar o embasamento legal para o não fornecimento da informação.

Saber exatamente o que pode ou não ser informado, por exemplo, informações que envolvam informações pessoais.

Não sei.

Tarjar todas as informações sensíveis.

Informe Não na resposta anterior.

Legislação

Não sei dizer

Nenhuma

Acredito que documentos pessoais, ou outras informações constantes na LGPD, deve ser preservados. Porém, confesso que não tenho muita segurança sobre o assunto.

Não sei responder.

não tenho ideia

não sei se posso negar baseado em qual justificativa

Dúvida sobre como embasar uma negativa

Desconhecimento meu mesmo, porém são tantas as demandas do cargo e ainda não temos técnico acabamos por ter que fazer o trabalho de peão. O que vejo ocorrer é muito apagar incêndio, mas até o momento pouco ouvi falar da ouvidoria, mas vejo que possa estar mais presente e atuante nos campus com alguma formação para TODOS.

Não sei

Respondi não.

Nunca precisei

Desconhecimento dos critérios para tanto, da justificativa necessária e da forma como realizar este procedimento.

atividades desenvolvidas em sala de aula

Não sei responder

Até o momento não passei pela experiência

Nunca recebi um pedido de terceiros.

Uma das principais dificuldades é a grande demanda de trabalho com setores pouco estruturados(servidores no setor).

Não sei responder

Não cabe resposta

Falta de capacitação

Prazo de respostas. Além de já ter recebido uma demanda sobre ingressos de novos alunos, sendo que esta pergunta poderia ser encaminhada a CGI da reitoria, que tem todos os dados e poderia ter feito uma única respostas, em vez de encaminhar para todos os campi.

não passei por essa situação ainda

Não se aplica.

Conhecimento de quais são as situações onde poderia negar.

não sei quais situações se pode negar um pedido de informação

Lei que sobrepõe outra lei.

Não sei responder.

Não sei responder

Entender realmente em quais situações é possível negar

Até o momento, enquanto chefia, não recebi nenhuma ouvidoria para me posicionar.

Conhecimento legal

Não sei.

Nunca neguei pedido de informação.

não se aplica

não

Desconhecimento da Lei

Não sei responder.

não sei responder

Desconhecimento da legislação.

Por desconhecimento do que pode ou não ser informado

Saber se é sigilosa ou não.

-

Conforme o tipo de informação solicitada, tenho dificuldades de saber se a informação pode ser disponibilizada ou não.

Quais informações podem serem negadas.

Se a informação buscada não diz respeito ao requerente.

Desconheço

n/d

Não sei quais são as previsões legais para negativa.

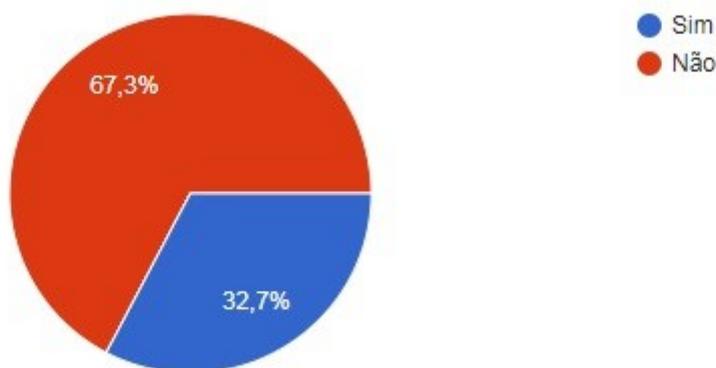
Acredito que seja quando a informação seja referente a dados sigilosos, informações de outrem sem autorização para divulgar, entre outros.

"nunca ocorreu comigo

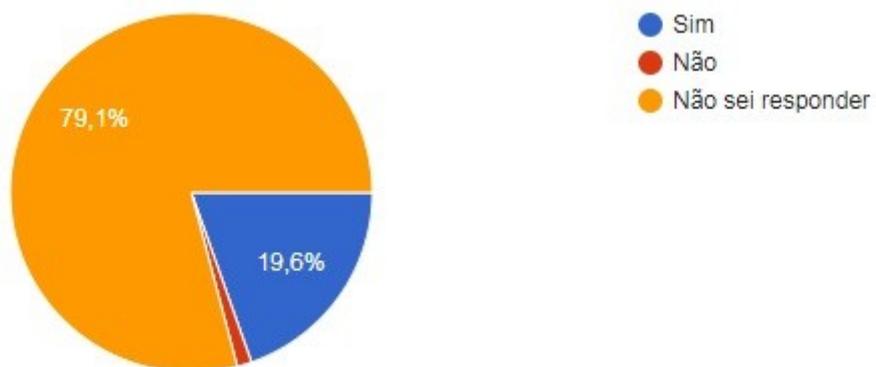
"

Fundamentação na legislação.

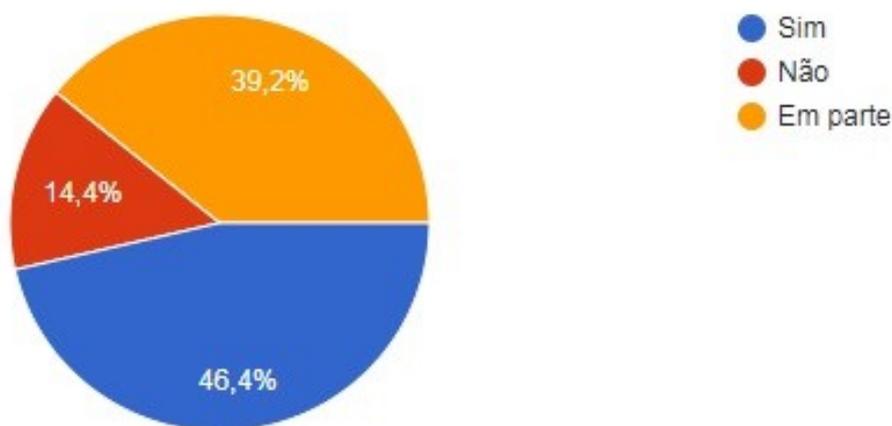
17 - Você sabe o que é linguagem cidadã?



18 - Acredita que nas respostas encaminhadas pelo seu setor à Ouvidoria, os textos estão adequados à linguagem cidadã?



19 - No seu departamento, Pró-reitoria e Campus, as informações costumam estar pré-organizadas, de modo a facilitar o acesso, a sistematização e a elaboração das respostas para encaminhamento à Ouvidoria?



20 - Se responder “não” ou “em parte” na questão anterior, relate as principais dificuldades encontradas.

Desconhecimento de como realizar a pré-organização.

--

respondi sim

Não temos critérios organizados e definidos para as respostas.

Possuo dificuldades em encontrar documentos no Sigaa

O campus não possui um banco de dados organizado para facilitar o acesso às informações

Normalmente quando foi requisitado alguma informação, veio de forma aberta e abrangente. Sem exemplo!

.

Não sei responder

Não se aplica

Sem dificuldades.

As constantes alterações de normativas e de "entendimento" sobre as normativas, principalmente advindas da PROEN, tem gerado confusão sobre as atribuições de colegiados de curso e de núcleos docentes básicos, inviabilizando uma sistematização adequada das informações.

Faltam fluxogramas, além do excesso de burocracia.

NÃO UTILIZEI OS SERVIÇOS DA OUVIDORIA

--

Sem resposta

Nunca respondi

No meu setor as informações costumam estar pré-organizadas, de modo a facilitar o acesso, a sistematização e a elaboração das respostas para encaminhamento à Ouvidoria

Não sei responder, na verdade.

Não tenho parâmetros para informar

Assumi a coordenação de patrimônio e almoxarifado há 8 meses, e vejo que ainda o setor é muito bagunçado por já estarmos quase em 2021, mas em breve, teremos tudo mais organizado e tudo em forma eletrônica.

Há muita documentação de anos anteriores que foi negligenciada
organização dos documentos

Não há na instituição formação ou orientação formal acerca de gestão de documentos. Cada pessoa organiza seu setor de acordo com seus conhecimentos e informações passadas por quem já estava lá antes. No mesmo campus, em salas vizinhas, pode haver formas de arquivamento distintas, e pode ser que nenhuma delas seja a mais eficiente possível. Não há cultura de gestão da informação e de documentos de forma padronizada, exceto em setores específicos. Quando é necessário acessar algumas informações, é comum que as pessoas precisem envidar um esforço extra para localizar e organizar as informações da forma necessária.

Assumi o setor em Janeiro/2020. Muita coisa não era registrada, ou então registrada parcialmente, sem método. Estamos em fase de organização dos documentos, criação de procedimentos internos de trabalho, fluxo, desburocratização

Alterei lotação a pouco tempo e ainda não fiz uso desta

Não respondi não

Como substituta ainda não estou apropriada destas demandas, não sei se a Coordenadora já fez algo do gênero.

Não se aplica

Não sei

Recomendo que melhorem o fluxo dos formulários de questões. Esta questão não deveria ser obrigatória.

Nem sempre existe a preocupação de organização (digo de maneira textual) para que as ideias que o documento deseja passar sejam apresentadas de maneira simples.

Respondo Sim

muitas vezes são pedidos processos completos o que demanda muito tempo e trabalho principalmente relacionado a processos antigos.

No geral buscamos ter as informações sistematizadas da melhor maneira possível.

Sim

respondo sim

Não

por desconhecer o funcionamento da ouvidoria não sei apontar as dificuldades

Nunca utilizei

Não tenho contato com assuntos relacionados a ouvidoria, apenas relatos abstratos sobre denúncias em reuniões e etc.

Nem sempre temos mapeados os dados exatamente como são solicitados

Diante de tantas demandas burocráticas, a pré-organização existentes é aquela possível, de acordo com as necessidades diárias.

nao temos esse formulario

Este trabalho é bem feito pela chefe de gabinete que faz os encaminhamentos

A gestão dos documentos e procedimentos a serem seguidos

Sim

Muitas vezes as demandas beiram o absurdo, logo, não a sistema que dê conta nestes casos. Não existe um limite. Uma pessoa parece poder ficar solicitando informações infinitamente, gerando um volume enorme de trabalho para terceiros. A questão não está em não fornecer a informação, a questão está em semanalmente atender demandas que não deveriam ser a prioridade dos setores naquele momento. Enquanto isso, outras demandas chaves para a instituição fica represada.

não se aplica

Nunca encaminhei nada à Ouvidoria, apenas sugeri a outras pessoas que o fizessem.

-

Informatização, não há registro histórico no setor, a maior parte das informações ficou restrita aos antigos coordenadores.

-

a resposta foi "sim"

Meu setor possui as informações organizadas.

Não sei responder como está organizado no campus esta questão

Na interpretação

O volume de informações e outras atribuições no campus, como a docência, núcleos docentes, colegiados, NuPe, ...

Nenhuma

Sem consideração.

Não sei responder

Resposta afirmativa

Quando é do conhecimento das necessidades.

Não respondi, não.

Não busquei

Sim

Como não há a opção "não sei" a cima e é obrigatória, marquei esta, por não saber se sim ou não...

Estão organizadas

Nunca encaminhei respostas à ouvidoria

Não tem

NDA

Falta organizar procedimentos fluxos.

sim.

As informações estão pré-organizada no setor.

Pergunta ampla, pois fica na dependência de qual questionamento está posto.

Não se aplica, respondi sim.

Reunir as diferentes informações que por vez são solicitadas e, que em alguns casos, não estão sistematizadas em meios digitais.

Respondi sim.

Desconheço esses procedimentos.

Não sei responder

No setor onde trabalho sim, no campus como um todo não sei dizer.

Não sei responder

Marcado sim.

Pode surgir demandas estranhas ou por momentos excepcionais.

Com exceção de dúvidas sobre o PAE (os quais temos a documentação sistematizada) os questionamentos que vem via ouvidoria são muito esporádicos e aleatórios não tendo como se preparar.

No meu setor, as informações são bem organizadas quanto a este quesito.

Falta de sistema que tenha as informações organizadas de forma padronizada. Fica-se a critério da organização pessoal e da organização individual de cada um, cada campus...

Já temos alguns documentos prontos com acórdãos do TCU para justificar questionamentos de participantes de licitações. Esse material serve como base para responder um possível questionamento dos cidadãos, mas deverá ser personalizado de acordo com cada situação.

Não recebemos tantos questionamentos no setor.

Desconhecimento das necessidades mais urgentes.

N.A.

Busca no site não funciona adequadamente; layout de organização do site precisa ser conferido e em partes reorganizado.

O acesso às informações é difícil de ser encontrado.

Acredito que normalmente as informações estão pré-organizadas ou são de fácil acesso, facilitando a elaboração de respostas para encaminhamento à Ouvidoria.

Nada a declarar

Pois os sistemas de gestão do IFC (SIPAC) apresenta falhas em seus relatórios.

AS informações geralmente estão dispostas ou organizadas de acordo com o entendimento de quem as organizou. Assim, quando outra pessoa tenta buscar o conteúdo tem dificuldades para encontrar.

A falta de padronização ou de critérios de disposição das informações pode ser um dos problemas que acarretam na dificuldade.

Sim

Não se aplica.

Respondi SIM na questão anterior.

Nada a declarar

Acessos a andamentos de processos no sistema.

Nenhuma

N.

Praticamente não se fala do assunto.

a

não sei onde estão esses acessos

Reunir as informações e catalogar..informações fragmentadas

"as vezes justamente não saber como proceder, saber o fluxo a seguir. muitas demandas e responsabilidades para o coordenador que acaba fazendo trabalho de técnico por haver a falta de pessoal.

"

Falta de organização e colaboração

Respondi sim.

No meu setor creio que as informações estejam pré-organizadas.

Depende de qual informação será solicitada e do tipo de tratamento necessário aos dados, para apresentar a informação no formato que o demandante solicita.

Não se aplica

sem resposta.

foi sim

As informações que respondo são diretamente aos próprios interessados. Creio que as informações estão pré-organizadas de forma a atender prontamente.

Acredito que há no meu Campus algumas orientações no que se refere ao papel da Ouvidoria do IFC, porém, no meu ambiente de trabalho, raramente ouço falar em situações onde a Ouvidoria foi acionada. Não sei responder essa questão.

Não sei responder

Não se aplica

Capacitação / sistema operante que proporcione relatórios - visto que as informações estão cadastradas, mas dificuldade em localizá-las

Essa pergunta não deveria ser obrigatória, ou deveria ter sido criado uma condicionante, pois marquei que sim e ele continua pedindo para ter alguma resposta.

Depende da demanda recebida. Especialmente dificultado em demandas recebidas onde o fatos apontados não vêm acompanhados de informações claras.

Falta de organização de documentos em ordem cronológica de tempo.

Não sei responder

O ambiente do site do campus não é uma interface amigável para servidores leigos organizarem a informação, atualizarem, inserirem novas, etc.

não há informações organizadas

Não trabalhamos pensando em responder a Ouvidoria, somente para cumprir nosso papel.

Não sei.

O acesso a elaboração de respostas

O setor possui alta demanda e poucos servidores. Nem sempre estamos preparados para as respostas solicitadas. Além disso, muitos acontecimentos não são previsíveis, pois estão relacionados à atuação pessoal

Não se aplica.

Acredito que estão organizadas, mas não sei se é na forma que é a correta.

Assinalei sim.

xxx

não se aplica

não

Eu assinalei SIM.

Resposta anterior "Sim"

sim

Nada a responder.

Nada a acrescentar

Na verdade eu não sei responder, eu nunca precisei utilizar.

-

Para determinados tipos de ouvidorias recebidas, já temos sistematizado as respostas. Outras não. Informações mais antigas. Quanto mais antiga a informação necessária, maior a dificuldade.

sem resposta

Sim

n/d

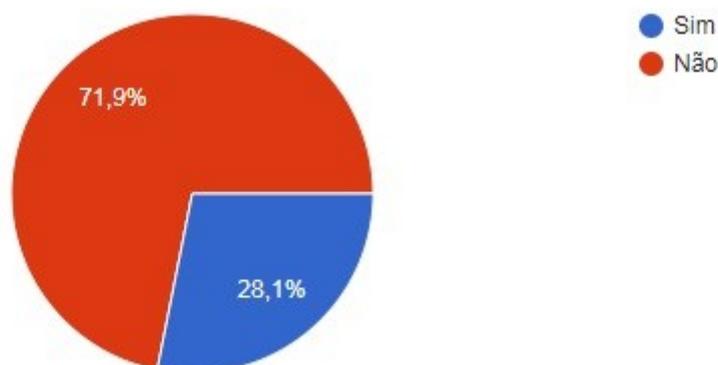
não se aplica

No atual contexto, de suspensão das atividades presenciais, a clareza e divulgação de informações é essencial para que a comunidade escolar possa acompanhar os encaminhamentos, no entanto, a velocidade das mudanças, volume de informações e a sobrecarga de trabalho dificultam a atualização periódica das informações acadêmicas principalmente.

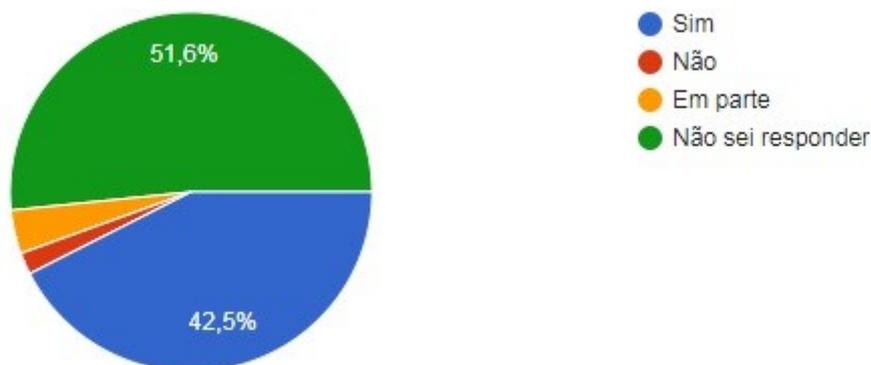
não sei responder

O ideal e sempre tentamos deixar as informações organizadas. No entanto, o acúmulo de atividades nem sempre permite isso.

21 - Você conhece as recomendações divulgadas na página da Ouvidoria?



22- Você considera que as recomendações feitas pela Ouvidoria tem relevância para o IFC?



23 - Quais as considerações, que você tem a fazer sobre as recomendações produzidas pela Ouvidoria do IFC?

São bastante uteis para esclarecer melhor sobre os assuntos tratados.

"As recomendações são muito boas, mas infelizmente os servidores não estão dispendo de tempo para abrir uma recomendação e ler por completo. Acredito que se fizesse um resumo do que é mais relevante na recomendação e enviasse junto por email, seria mais eficiente e amplamente conhecido pelos servidores. Exemplo, na recomendação "" Trata de recomendação sobre distribuição dos componentes curriculares no âmbito do Instituto Federal Catarinense (IFC)."" se ao enviá-la por e-mail fosse junto um resumo dizendo apenas que: deverá ser feita equitativamente entre os professores,devendo-se evitar a sobrecarga de cada docente.

Observar a seguinte ordem: I- As atividades previstas no edital do concurso público prestado pelodocente, podendo ser atribuídas outras, observada a similitude com o concursoprestado e a área de formação do docente; II- O de maior tempo de efetivoexercício docente na rede federal de educação; III- O de maior tempo emefetivo exercício docente no IFC.

Desculpe se está e outra foram enviadas desta forma, mas acredito que em todas as normativas deveríamos ter esse procedimento, colocar os pontos mais importantes, pois os servidores não estão tendo mais tempo para parar e ler documentos na íntegra. "

não há

São importantes orientações para auxiliar nas respostas.

Não as conheço/ não posso responder

São importantes precedentes que podem ser usados em situações semelhantes

Ser claro, objetivo, se possível com explicação e exemplo.

Sem considerações

"Sem sugestões

"

Buscam aperfeiçoar o serviço público.

Não sei responder

Nada a acrescentar

Ampliar a divulgação.

SEM CONSIDERAÇÕES

Que elas tenham sempre linguagem acessível aos servidores e à comunidade.

Sem resposta

Vou procurar saber mais sobre o assunto

Nada a declarar.

Respondi não sei responder.

Não sei responder

nao sei responder

Não sei responder

recomendações devem ser realizadas periodicamente

São importante, pois auxiliam a melhorar as práticas da gestão e permitem trabalhar de forma preventiva.

Não sei responder

De grande valia

Nenhuma

não sei

Não tenho considerações

Não sei opinar

Não sei responder

Criar um processo para que quando coordenações forem trocadas as mesmas tenham uma forma de acessar as recomendações dadas ao coordenador anterior.

nenhuma consideração. Não conheço as recomendações.

não sei responder

Desconheço as recomendações.

Nem sempre atendem às necessidades da realidade ou problema a ser resolvido.

nenhuma

Não sei responder.

elas precisar ser mais claras a todos e de acesso mais fácil

x

Acho que deveriam ser mais acessíveis e divulgadas.

Não sei responder

Não tenho.

positivas

Não tenho considerações

Não sei responder

Esclarecedoras

Volto a questão do que é prioridade a cada momento para a gestão.

não se aplica

Nada a declarar.

Nada a declarar

Ser mais clara e objetiva.

Auxiliam no desempenho e qualidade do serviço prestado

Que está muita boa.

Não conheço.

Não sei responder ao questionamento

Não tenho nenhuma

Nenhuma no momento devido a não saber responder a pergunta logo acima

Algumas de relevância.

Sem considerações

Não sei responder

Não sei responder

Atualização das mesmas.

São claras e de fácil entendimento.

Não tenho conhecimento

Precisam ser claras e precisas.

Não tenho conhecimento sobre a ouvidoria... De fato, antes deste momento, nunca parei para pensar a respeito dela...

Não tenho, não as conheço

Não as conheço

São de grande valia para a atuação do dia-a-dia.

Linguagem e localização no site mais acessíveis.

Nenhuma

Todas pertinentes e aplicáveis.

Ao responder um pedido à ouvidoria, não temos feedback se a resposta foi satisfatória/definitiva ou não.

Se estivessem dispostas em formato de cartilha favoreceria. É que são muitas e expostas nas mais diversas numerações. Especificamente referente a 2020... já temos duas.

não conheço as recomendações produzidas pela ouvidoria

Não sei responder.

Não sei responder.

Teria que conhecer um pouco mais a Ouvidoria para conseguir responder

Não sei responder

Não sei responder.

Não sei responder

Não sei responder

Trata-se de um tema profundo. Talvez a ouvidoria possa elucidar as recomendações.

Não sei responder

As recomendações podem auxiliar o IFC a melhorar em sua atuação.

É difícil tecer considerações sobre um assunto sobre o qual não temos domínio. Não compreendo as questões que envolvem o Setor.

São bastante interessantes, mas poderiam ser mais divulgadas para comunidade acadêmica (técnicos, docentes e discentes).

Não sei responder

Não sei responder.

Poderiam ser feitas palestras, cursos sobre as principais recomendações.

Ampliar a divulgação via CECOM, atualmente apenas postam no site da Ouvidoria.

teria que saber quais são as recomendações feitas pela ouvidoria

As recomendações são importantes e tratam de temas relevantes.

Nada a declarar

Quando dizer respeito a todos os servidores, que seja informado por meio de email institucional à todos os servidores, quando estiver relacionado a câmpus, setores ou servidor(es) específicos, que estes sejam cientificados.

Considero que quaisquer considerações sejam importantes, contudo não sei quais são para poder opinar.

Não sei responder

Não tenho considerações.

Desconheço as recomendações feitas pela Ouvidoria do IFC, porque ainda não precisei utilizá-las.

Nada a declarar

Nenhuma

Não sei responder

Quando a reclamação for por conta de uma opinião pessoal sobre um tema, acredito que a demanda não deve ser encaminhada, mas justificada ao reclamante que pontos de vista diferentes fazem parte do processo.

Não sei responder.

x

acho que deveria ser mais claras e mais divulgadas

Sempre informações pertinentes

Nada a declarar

Nenhuma

Respondi não sei responder.

Sem recomendações.

Não sei responder.

Que questionem mais para o servidor denunciado e não seu chefe imediato. E que o apoio do chefe imediato seja algo natural!

Acredito que sejam recomendações, informações que visam melhorar o processo de trabalho na instituição, bem como executá-lo com transparência.

Deve haver uma preocupação com o caráter preventivo de ações nocivas ao ambiente profissional e acadêmico

Sinceramente, nunca parei para olhar as recomendações da Ouvidoria.

Não sei responder

Não sei responder

Vou me inteirar melhor sobre o assunto

Não sei responder

Essa pergunta não deveria ser obrigatória, ou deveria ter sido criado uma condicionante, pois marquei que não sei responder e ele continua pedindo para ter alguma resposta.

Qual é o ponto de partida para que se faça essa ou aquela recomendação?

Não sei responder.

Não sei responder

Não sei responder.

não tenho considerações

Não identifiquei as recomendações da Ouvidoria, quais?

No momento não tenho. Ainda estou conhecendo o serviço. Sou novo no IFC.

A Ouvidoria do IFC representa um dos objetos essenciais da gestão pública moderna e dentro da instituição repercute a voz do cidadão.

Sem considerações

Não as acompanho, por isso não consigo fazer considerações contundentes.

Infelizmente, devido a demanda de serviço, acabamos não encontrando tempo para leitura dessas recomendações.

Não sei responder.

Penso que todas as solicitações feitas pela ouvidoria foram respondidas adequadamente aos solicitantes, de tal forma que, não tivemos problemas posteriores.

Nunca recebi recomendações feitas pela ouvidoria, apenas recebi questionamentos aos quais respondi e não houve mais contato.

não tenho

Não sei responder

Sem considerações;

Não sei responder

Não sei responder.

Poderiam ser utilizados meios gráficos como fluxogramas para facilitar o entendimento dos fluxos

Não sei responder

-

Sem considerações.

Elas colaboram/ajudam, na elaboração de uma resposta, quanto a forma de responder.

sem resposta

Não sei vc responder

n/d

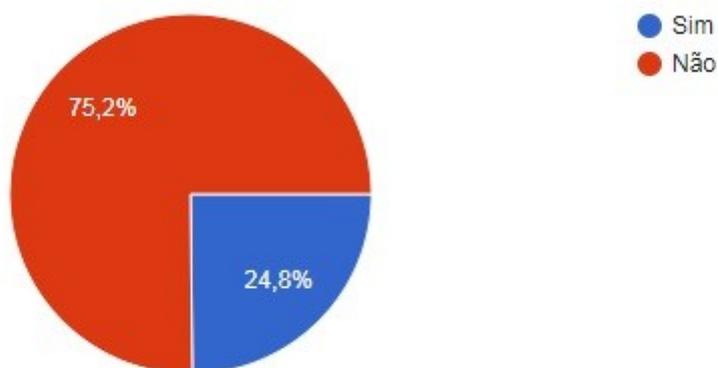
"Poderiam ser mais frequentemente veiculada por meio do e-mail institucional dos servidores.

"

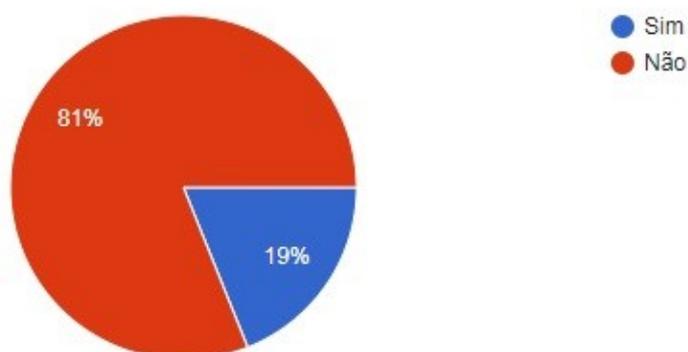
Colaboram para o aperfeiçoamento dos processos.

Não sei responder
Sem considerações.

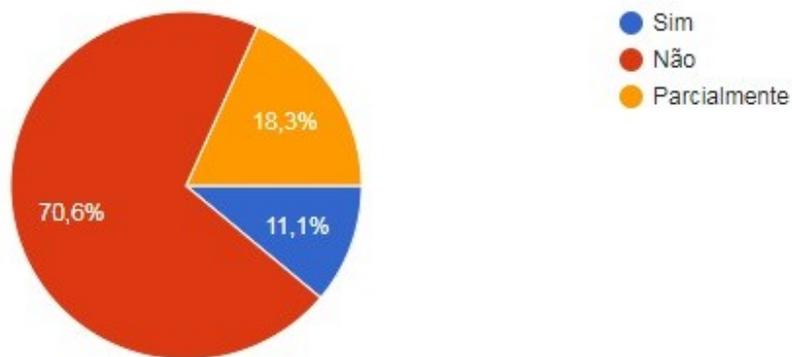
24 - Você tem conhecimento que as recomendações objetivam ser um trabalho contínuo e que a cada final de ano será solicitado um relatório sobre a aplicação e cumprimento das mesmas?



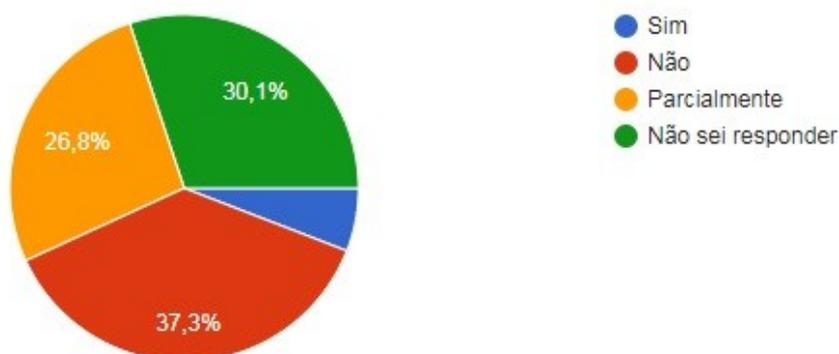
25 - Você já ouviu falar ou conhece a Portaria nº 1.181, de 10 de junho de 2020 - Dispõe sobre critérios e procedimentos para a nomeação, designação, exoneração, dispensa, permanência e recondução ao cargo ou função comissionada de titular da unidade setorial de ouvidoria no âmbito do Sistema de Ouvidoria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



26 - Você sabe o que é transparência ativa e passiva?



27 - Você sabe qual a relação entre a Ouvidoria do IFC e a CGU?



28 - Descreva como você entende a relação entre a Ouvidoria do IFC e a CGU e qual a relação direta que pode ter com o seu setor.

Não sei responder
Não sei responder.
Não sei.
Não sei
Não se aplica.
não sei responder
Nada a declarar

•
não sei

Ambos são órgãos de controle, a Ouvidoria como órgão interno e a CGU como controle externo. Acredito que a relação se cria é a de serem responsáveis pelo assessoramento das unidades e para o encaminhamento de dúvidas ou reclamações.

Todas as solicitações encaminhadas a Ouvidoria, são passíveis de acompanhamento e cobrança da CGU.

Os ouvidores estão sujeitos a orientações da CGU.

A ouvidoria é mediador entre a administração e o cidadão. A CGU atua como órgão de controle externo por meio de auditorias.

Não saberia responder

Tem relação no sentido de disponibilidade de informações requisitadas por terceiros.

A CGU é um órgão centralizador do governo que recebe relatórios de todas as ouvidorias. Quanto a relação direta, essa ocorre, quando a demanda precede.

Não sei a relação

Ouvidoria fornece os dados e a CGU controla, verifica

Ouvidoria presta contas a CGU; CGU presta orientações à instituição e à Ouvidoria.

Descumprimento de obrigações podem implicar e atos de responsabilidade.

-

Não conheço a relação

Não sei ao certo.

A ouvidoria é o interlocutor com a CGU.

A ouvidoria faz o intermédio entre questionamentos recebidos pela CGU e setores locais

Tenho pouco entendimento.

Acredito que dúvidas inerentes a CGU sejam encaminhadas para aquele órgão.

como disse na resposta anterior eu não entendo, mas se for para palpitar, acredito que a ouvidoria disponibiliza informações para a ação da CGU

não sei descrever

Entendo que as demandas que não sejam atendidas ou que, as respostas não sejam satisfatórias, a CGU seria a próxima instância a ser interpelada.

O papel da ouvidoria esclarece junto ao setor ..dúvidas e questões e informa a CGU

Ouvidoria do IFC está ligada a reitoria. Enquanto a corregedor está ligado a CGU.

nao sei

Relatórios (estrutura, atividades, sugestões, manifestações); Ética, sem acobertar muito menos defender, sim informar; Transparência a administração pública federal e cidadão contribuinte, usuário dos serviços do Estado. Cumprir as sugestões e encaminhar solicitações; Relação direta com meu setor, como sempre a disposição para esclarecimentos, com documentação em dia e cumprindo as legislações vigentes, a disposição para esclarecimentos e sugestões caso sejam solicitados.

Desconheço a relação da ouvidoria com a CGU

Acredito que a CGU seja a instância maior, assim a Ouvidoria deve repassar as informações estabelecidas pela CGU. A relação entre o meu setor acredito que seja de orientação para possíveis demandas no que se refere aos docentes, tendo em vista que atuo na supervisão pedagógica; bem como solicitar informações acerca dos mesmos.

Sei que a Ouvidoria tem relação com a CGU, pois utilizamos o site da CGU para cadastrar os pedidos de esclarecimentos.

Relação muito próxima, visto ser o setor de licitações.

Creio que a ouvidoria presta contas à CGU, assim como a auditoria e corregedoria.

Não tenho ideia

A CGU pode requerer informações aos órgãos do executivo federal, as quais são realizadas primeiramente ao setor de Ouvidoria.

A ouvidoria presta informações e responde a denúncias na CGU

Penso que são instâncias que prezam pelo atendimento aos princípios da administração pública.

n/d

CGU é o órgão federal responsável pela transparência (uma das atribuições), então a Ouvidoria acaba sendo um "braço" da CGU no IFC... meu setor pode contribuir com a divulgação das informações de forma transparente para a comunidade.

Setor de TI atende os públicos internos e externos e pode auxiliar na identificação das demandas por informação.

Nada a declarar.

NDA

Entendo a ouvidoria do IFC como uma instância subordinada/cooperadora da CGU.

Tenho dúvidas

A atuação conjunta dos órgãos traz maior transparência à sociedade e controle centralizado sobre a atuação e padronização dos órgãos e entes federais.

O setor responde os questionamentos da ouvidoria.

Em caso de denúncia, pode haver averiguação da denúncia.

Sem resposta

CGU é o órgão que controla e fiscaliza a Administração, mas não sei como funciona a relação entre CGU e Ouvidoria.

ouvidoria. comunidade IFC/ CGU - órgão federal

Devem trabalhar em conjunto, e verificar se as atividades propostas/atribuições estão sendo realizadas.

Uma repassa informações a outra.

CGU acho que deve ter relação mais financeira e é um órgão externo. Ouvidoria é interno.

Não sei qual a relação entre as duas.

A ouvidoria é ligada à CGU e caso necessário a ouvidoria poderá enviar uma manifestação à CGU.

não sei responder

A ouvidoria do IFC presta os esclarecimentos solicitados pela CGU.

Não faço a menor idéia!

A relação é ser um canal de comunicação e organização dos dados.

Penso que dependendo da demanda recebida e apurada, a CGU possa ser envolvida.

não se aplica

Não sei dizer qual a relação da Ouvidoria do IFC e a CGU, creio que deve passar relatórios dos serviços atendidos, de demandas atendidas ao antigo Ministério da Transparência, que atualmente deve estar vinculada à CGU como uma Secretaria.

Relação direta com o meu setor seria só no caso de recebimento de solicitação de terceiros para acesso algum documento.

Tudo que é produzido no campus tende a ser reavaliado pela CGU, no tocante à transparência da gestão, por meio das atividades de controle interno, auditoria pública, correição, prevenção e combate à corrupção e ouvidoria.

não sei por desconhecer

Acredito que a ouvidoria responde à questionamentos da CGU, mas não tenho certeza da resposta

Atendimento ao trâmites e processos efetuados pela instituição.

Não sei informar.

Não tenho conhecimento.

Facilita os processos de transparência da gestão.

Não entendo a relação.

Em parte acredito que a CGU deve ter acesso as informações da ouvidoria para fins de fiscalização ou outro serviço.

não tenho a menor idéia.

Relação de parceria que visa a melhoria contínua do serviço público isso contribui com a melhoria das praticas no meu setor.

É uma instância superior que orienta os trabalhos das ouvidorias.

A CGU tem o papel de coordenar e fiscalizar as tensões que caracteriza a relação entre o Estado e a sociedade

Acredito que a controladoria analisa os procedimentos e encaminhamentos da ouvidoria, identificando possíveis falhas nos processos para aperfeiçoamento.

Não se aplica

NÃO CONHEÇO TOTALMENTE ESSE RELAÇÃO

Entendo que a Ouvidoria auxilia e monitora meu setor quanto à necessidade de responder às solicitações dos cidadãos. Assim como a CGU auxilia e monitora a Ouvidoria do IFC na mesma função.

Preciso de mais informações

Acredito que a Ouvidoria do IFC tem um canal com a CGU, por meio de uma plataforma unificada. Essa interlocução prevê ligação direta com os setores envolvidos.

Considerando que a CGU atua no controle externo da atividade dos órgãos, e a ouvidoria atua no sentido de colher essas informações junto ao órgão quando provocada pela comunidade interna ou externa, ambas se complementam no sentido de oferecer transparência nas atividades do Estado.

não sei a relação entre a Ouvidoria do IFC e da CGU

aa

Não tenho conhecimento

Eu imagino que a relação seja um tanto quanto similar ao que é executado nas Auditorias. A Controladoria informa e abastece os dados da CGU com relação as demandas apresentadas ao IFC e do comportamento deste em relação ao atendimento das mesmas.

Não sei

não

A ouvidoria deve fazer o meio de campo entre IFC e CGU, elaborando estratégias para aplicação das orientações da CGU e provocando a CGU quando necessário.

não entendo

Acredito que haja relação pela lei de acesso à informação.

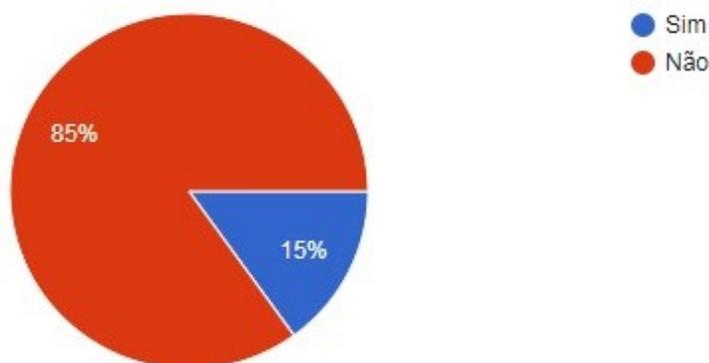
A Ouvidoria está ligada à CGU - sendo a Ouvidoria que faz os encaminhamentos ao setor quanto a reclamações, elogios ou sugestões. A Ouvidoria presta atendimento às demandas da CGU e, também, da TCU.

Apuração de denúncias.

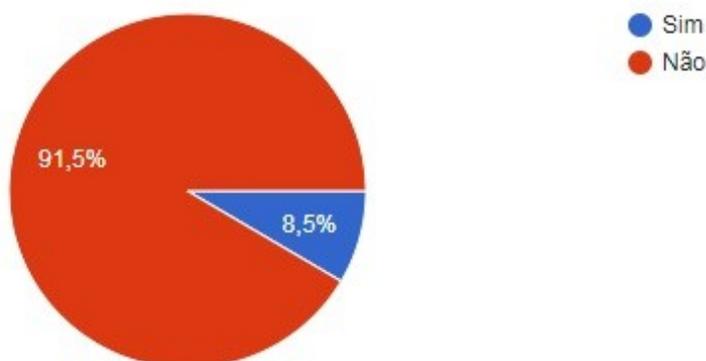
Acredito que a Ouvidoria receba a informação e, caso seja de competência dela avaliar se aquele tipo de dado poderá evoluir para um processo onde a mesma tentará sanar a irregularidade motivadora da reclamação, então assim ela procederá. Caso determinada informação apresente um complexidade maior e que fuja da competência da Ouvidoria, esta encaminhará às instâncias superiores, neste caso a CGU

Do IFC, regulariza e os processos internos, e a CGU é em contexto geral.

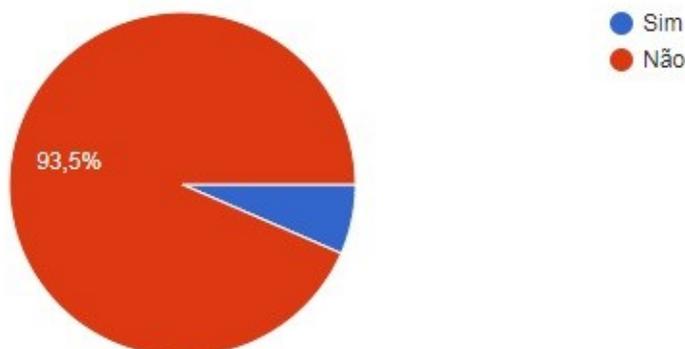
29 - Você sabe qual a relação entre a Ouvidoria do IFC e o TCU, no que se refere a prestação de contas no quesito transparência pública?



30 - Você sabe qual o papel do Gestor de implantação de serviços do SIC, conforme prevê a Lei de Acesso à Informação?



31 - Você sabe qual o papel da autoridade de monitoramento da LAI, conforme prevê a Lei de Acesso à Informação?



32 - Se assinalar o sim, descreva o que entende como papel da autoridade de monitoramento da LAI.

- a) assegurar o cumprimento eficiente e adequado das normas de acesso à informação;
- b) avaliar e monitorar a implementação da LAI e apresentar relatório anual sobre o seu cumprimento, encaminhando-o à CGU;
- c) recomendar as medidas indispensáveis à implementação e ao aperfeiçoamento das normas e procedimentos necessários para o cumprimento da LAI;
- d) orientar unidades no que se refere ao cumprimento do disposto na LAI e seus regulamentos;
- e) manifestar-se sobre a reclamação apresentada em caso de omissão de resposta ao solicitante.

--

Nãotenho conhecimento.

Não faço ideia.

Não se aplica

Não sei responder.

Não

Não sei

Não sei responder

Não sei

Não sei responder

Não sei.

Não TENHO INFORMAÇÕES SOBRE O ASSUNTO

Sem resposta

Não

Não tenho conhecimento.

Respondi não

Não

respondi Não

Não sei responder

Não entendo

Acompanhar as ações de transparência da instituição e garantir que as informações necessárias estejam à disposição

Não sei

Não

Respondi Não

assinei o Não

Não se aplica

Não sei

Recomendo que melhorem o fluxo dos formulários de questões. Esta questão não deveria ser obrigatória

.

respondi Não

Não sei responder

Desconheço o papel.

NÃO

assinalei "Não"

Não sei

Não

x

.....

Não sei

Não

assinalei Não

Não tenho informações

Não sei!

Não sei responder

Desconheço

Não sei responder

Nada a declarar.

-

Não se aplica

-

Não sei responder

Não sei responder

Não sei responder

sem resposta

Não sei responder, conforme questão logo acima

Não

Sem considerações

Não sei responder

Resposta negativa

Não

Seria o responsável por verificar o cumprimento da LAI na instituição a que pertence.

Não busquei

Respondi não

Não sei

Resposta anterior foi Não

Desconheço este papel

Não sei responder

NDA

.

Não

Não sei.

Salvo engano, refere-se a servidor específico que vai garantir cumprimento da LAI. Mas tenho dúvidas com relação ao ponto operacional e prático. Caso houvesse possibilidade eu teria respondido "parcialmente".

Não se aplica, respondi Não.

Não se aplica

Não sei.

Tenho pouco conhecimento sobre esse tema

Não sei responder

Não. Essa questão não deveria ser obrigatória.

Não sei responder

Marcado não.

Desconheço.

Não

Monitorar o cumprimento da LAI e apresentar relatórios periódicos, e orientar suas unidades no cumprimento.

Minha resposta foi não.

Monitorar se o gestor do Sic tem respondido todas as solicitações a contento e no prazo dado pela CGU. Além disso, em parceria com a Ouvidoria, auxiliá-lo no contato com outros setores do IFC na busca de respostas às solicitações.

Não sei

Não sei responder.

N.A.

Não

Não

Orientar a instituição, verificar e assegurar o cumprimento das normas de acordo com o previsto na Lei de Acesso à Informação.

xxxx

Não

Não sei o papel.

Não

Não se aplica.

Assinalei Não na resposta anterior.

Nada a Declarar

Não sei responder

Não

N.

Não sei responder.

aa

respondi Não

Não tenho total esclarecimento

Não sei responder

Não

Não

Manter as publicações no site atualizadas.

Responsável pelo acompanhamento de conformidade da instituição com relação aos dispositivos da LAI?

Não se aplica

sem resposta.

Não se aplica

As chefias devem publicar relatórios e dados (estipulados na LAI) nos meios de comunicação.

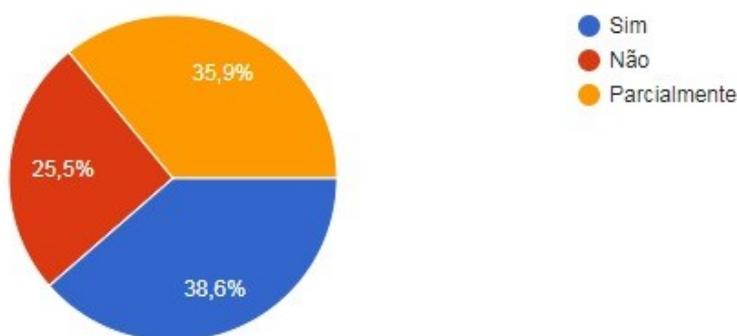
Exemplos: Editais, Licitações e compras realizadas, Boletins de Serviços...

Resposta NÃO

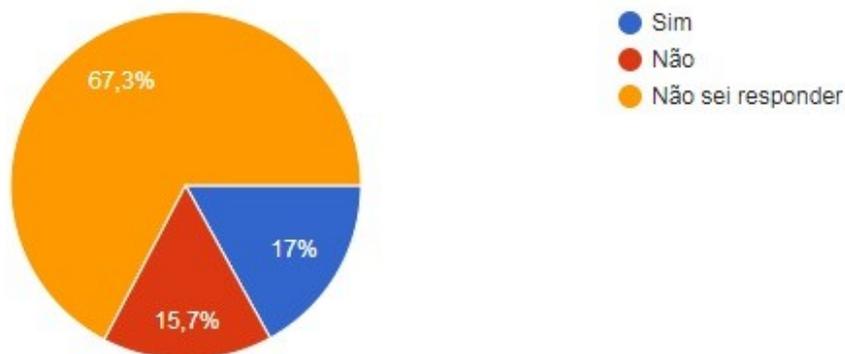
Não o sei

Preciso de mais informações sobre o assunto
Não sei responder
Essa pergunta não deveria ser obrigatória, ou deveria ter sido criada uma condicionante, pois marquei que não e ele continua pedindo para ter alguma resposta.
minha resposta foi Não
Não sei responder.
Não sei responder
Não sei responder
Não sei o papel da autoridade de monitoramento
Não sei ao certo.
Não sei responder.
Resposta não
Não sei responder
Não se aplica.
Não sei
Assinalei não.
xxxx
Não se aplica
Não
Eu assinalei Não.
Resposta anterior, "Não"
Não sei responder
Não sei.
Não sei
Não sei
■
Não sei.
O monitoramento busca verificar o cumprimento da LAI.
gerenciador das informações
Não
n/d
Não se aplica
Realizar monitoramento, orientação e intervenção para promover o acesso à informação.
Não sei responder
Não entendo

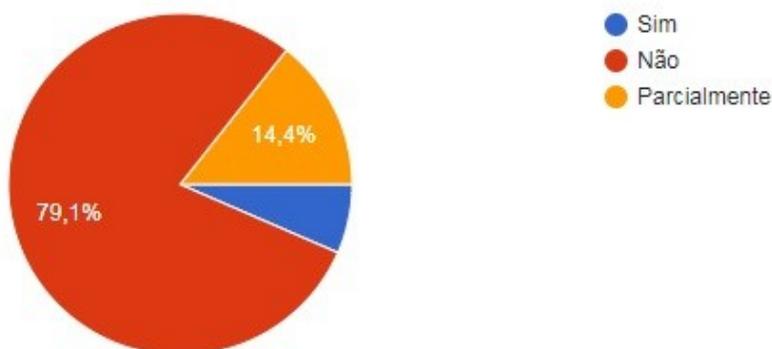
33 - Você acredita que o trabalho de Ouvidoria, Gerenciamento da Implantação do SIC e Autoridade de Monitoramento da LAI é possível ser realizado por um servidor a contento da CGU e da Gestão?



34 - 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?



35 - Você sabe qual a relação existente entre transparência ativa e passiva com a Ouvidoria do IFC e a CGU conforme prevê a Lei de Acesso à Informação, considerando que a Ouvidoria é monitorada pela Secretaria de Transparência pública e combate à Corrupção?



36 - Se assinalar o sim, descreva o que entende como transparência ativa e passiva.

Transparência ativa é realizada quando as informações são apresentadas principalmente nos sítios eletrônicos dos órgãos sem que haja uma solicitação ou requerimento expresso por parte de órgãos de controle ou da sociedade e a passiva seria o contrário.

--

Não sei responder

Não tenho conhecimento.

Não sei responder

Não se aplica

Não sei responder.

Não

Não

Não sei responder

Não sei.

Não sei responder

Não sei.

ESTOU ESTUDANDO O CASO, MAS AINDA NÃO SEI QUAL A RELAÇÃO

Sem resposta

Não

Não tenho conhecimento.

Respondi não.

aaaaaa

respondi não

Não sei responder

Não entendo

Transparência ativa tem relação com a disponibilização de informações sem que haja solicitação de alguém. Já a passiva depende de alguém demanda a informação. Há informações que devem estar obrigatoriamente estar em transparência ativa.

Não

Ativa à publicação do maior número possível de informações transparentes e passiva a resposta as solicitações

Respondi Não

assinei o Não

Não se aplica

Não sei

Recomendo que melhorem o fluxo dos formulários de questões. Esta questão não deveria ser obrigatória.

.

Respondi Não

Não sei responder

Não compreendo a diferença entre ambas.

Parcialmente

respondi "parcialmente"

Não sei

Não sei

x

assinalei Não

Não sei

A transparência ativa diz respeito à divulgação da maior quantidade de informação possível nos portais, independente de demanda específica. A Passiva é aquela que acontece quando demandada.

assinalei Não

Assinalei o Não

Não

Não

Uma diz respeito a informações à sociedade por iniciativa própria, independentemente de qualquer solicitação, a outra referisse as informações sob demanda em atendimento À s solicitações da sociedade.

Não sei responder

Nada a declarar

-

Não se aplica

Não sei responder

Não sei responder

Não sei responder

sem resposta

Não sei responder, conforme questão logo acima

Parcialmente

Transparência ativa é a publicização dos atos institucionais e transparência passiva é a informação solicitada à instituição.

Não sei responder

Resposta negativa

parcialmente

Respondi Não.

Não busquei

Respondi parcialmente

Tudo isto é novidade para mim! Sei que a CGU nos controla e fiscaliza, mas não faço ideia do que tenha a ver com a ouvidoria e nem o que é transparência ativa ou passiva

Minha resposta foi Não

Não tenho este entendimento.

Ativa é quando o poder público libera o maior número de informações ou dados no portal de transparência. Na passiva é quando o poder público fornece informações mediante solicitação da sociedade civil e cidadãos.

NDA

.

Não

Não sei.

A transparência ativa é o que parte da instituição para deixar o público interno e externo com as devidas informações. Já a transparência passiva, salvo engano, é a resposta com relação a uma provocação.

Não se aplica, respondi Não

Não se aplica

Respondi Não

Como leiga nesta temática, entendo que transparência ativa pode ocorrer quando tem "lastro", ou seja, veracidade, enquanto a passiva depende de interesses, muitas vezes escusos.

Não sei responder

Não. Essa questão não deveria ser obrigatória.

Não sei responder

Marcado parcialmente.

Desconheço.

Não

Não sei dizer o que à transparência ativa e passiva.

Minha resposta foi Não.

Transparência ativa é quando a publicação das informações são de iniciativa da própria instituição. Transparência passiva é quando a publicação das informações ocorre para atender a solicitação de um cidadão.

Não sei

Não sei responder.

N.A.

A transparência ativa é a atuação do poder público em liberar o maior número de informações e dados possíveis em seu portal de transparência. Na transparência passiva, o poder público fornece informações mediante solicitações e pedidos realizados pela sociedade civil, empresas ou qualquer cidadão.

Não

Transparência ativa são as informações e dados divulgados pelo IFC de acordo com o previsto na LAI, e transparência passiva são dados divulgados após solicitações específicas, como resposta a algum pedido de informação.

xxx

Parcialmente

Não sei.

Parcialmente

Não se aplica.

Assinalei Não na resposta anterior.

Nada a Declarar

Não sei responder

Não

N.

Não sei responder.

aaa

Não sei responder

Não sei a diferença em sua totalidade

Não sei responder

Assinalei parcialmente

Não

Não sei responder.

Transparência passiva é a simples disponibilização de informações ou publicização de informações em função de exigências legais. Transparência ativa é a comunicação de fato das principais informações e serviços de interesse da sociedade, por meio de linguagem, formato e local acessível.

Não se aplica

sem resposta

Não se aplica

Não sabia o significado de transparência ativa e passiva. Em busca no google agora sei que a transparência ativa são as ações que o IFC adota para tornar o máximo de informações disponíveis para o público e a passiva são as informações fornecidas mediante solicitação. Não sei responder qual a relação existente entre transparência ativa e passiva com a Ouvidoria do IFC e a CGU conforme prevê a Lei de Acesso à Informação.

Resposta Não

Não sei

Assinalei Não

Não sei responder

Essa pergunta não deveria ser obrigatória, ou deveria ter sido criado uma condicionante, pois marquei que não e ele continua pedindo para ter alguma resposta.

resposta foi Não

Não sei responder.

Não sei responder

Não sei responder

Não sei o que é transparência passiva e ativa

A resposta anterior foi Não.

Não sei responder.

Resposta Parcialmente

Não sei responder

Não se aplica.

Não sei

Assinalei Não.

XXXX

Transparência ativa é aquela que o cidadão questiona as informações que precisa ao órgão por meio da ouvidoria e transparência passiva são aquelas informações que automaticamente são disponibilizadas nos sites.

Não

TRANSPARÊNCIA PASSIVA é a ação de disponibilizar informações a partir de um pedido de acesso à informação. TRANSPARÊNCIA ATIVA é disponibilização proativa de informações, em atendimento aos artigos 7º e 8º da LAI, além de outras leis, como é o caso da Lei de Responsabilidade Fiscal.

Resposta anterior, "Não".

Não

Não sei.

Não sei

Não sei.

-

Não.

Transparência ativa, e a prestação de informação, independente da solicitação de terceiros, enquanto que a passiva, é após a solicitação de terceiro.

Transparência ativa diz respeito as informações divulgadas continuamente por ação do governo. Passiva, são informações requeridas.

Não

n/d

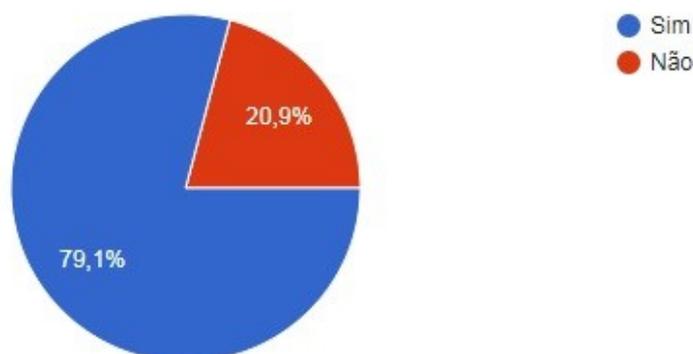
Não se aplica

Ativa - quando já estão disponível e Passiva - quando precisa ser solicitada.

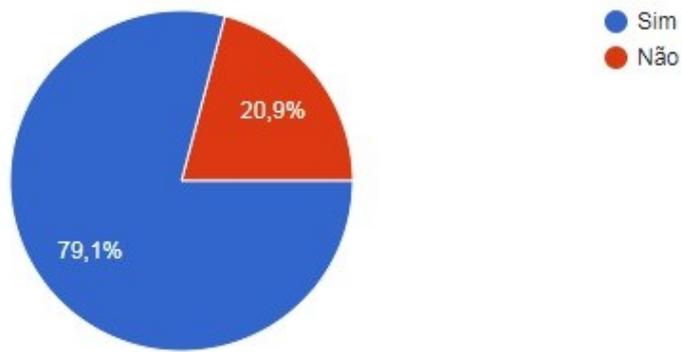
Não sei responder

Tenho dúvidas.

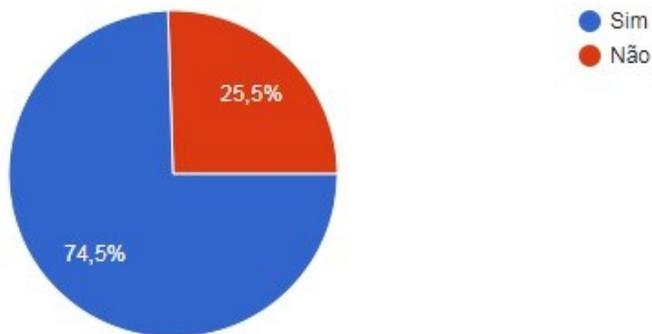
37 - Você concorda que as demandas de pedido de informação devem ser respondidas de imediato, quando a resposta já é existente e se encontra disponível no seu setor?



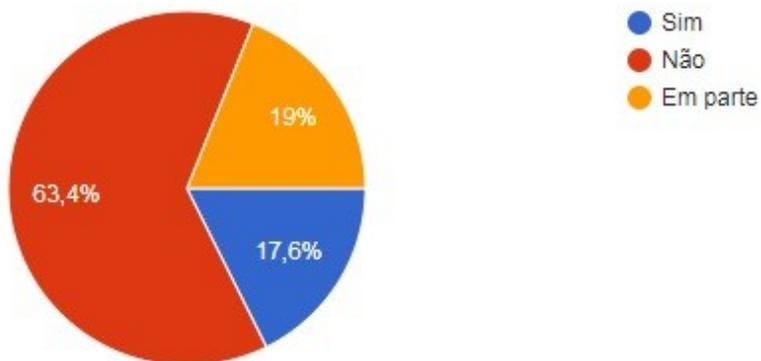
38 - Você concorda que as respostas devem ser encaminhadas ao cidadão, independente do que ele for fazer com as informações?



39 - Você tem conhecimento que a manifestação anônima deve ser respondida da mesma maneira que uma manifestação identificada?



40 - Você conhece a Carta de Serviços do IFC?



41 - No seu entendimento qual é a importância deste documento para comunidade/cidadão?

Divulgar, esclarecer e agilizar o acesso aos principais serviços prestados pelo órgãos aos cidadãos de forma proativa permitindo o detalhamento das etapas que o compõem o processo.

Importante, mas pouco divulgado.

Apresentar a instituição à comunidade.

Deixar claro qual o objetivo da existência do IFC o que ele contribui para a sociedade.

Não sei responder.

Atribui maior transparência aos atos administrativos

Transcrever os serviços prestados à comunidade.

Não sei responder

Não sei

Não sei responder

Não sei.

Não sei responder

Esclarecimento referente a instituição.

INFORMAR NOSSO PÚBLICO QUANTO AA ATIVIDADES PRESTADAS SOBRE OS SERVIÇOS DA OUVIDORIA

Mostrar para o cidadão os serviços prestados pelo IFC.

Sem resposta

Precisa melhor divulgação

Não tenho conhecimento.

Respondi não.

Enorme

respondi não

Não conheço

conhecimento sobre os serviços prestados

Enquanto cidadão, vejo pouco uso. Praticamente não uso esse serviço em outros órgãos. Mas penso que é útil para a organização da instituição e mapeamento de suas atividades.

Esclarecer os trabalhos prestados à comunidade

Não tenho conhecimento

Muito importante

Não sei

É fundamental por apresentar a sociedade todos os serviços oferecidos por este órgão.

Não conheço

Informar quais são os serviços prestados pelo IFC enquanto órgão do executivo federal acredito que quanto mais informações o cidadão possua melhor entender sobre o funcionamento e as necessidades do serviço público.

Não tenho a mínima ideia

apresentar a instituição

Desconheço

Acesso à informação com agilidade e transparência.

É um documento de apresentação dos serviços do IFC, com certeza deve ser apresentado à comunidade para conhecimento..

Cidadão deve ter conhecimento para poder usufruir e se resguardar

Não sei

x

Não sei responder.

Não sei

Descrever para a comunidade aquilo que é papel da instituição, bem como suas responsabilidades e limites.

muito relevante pois precisamos passar confiança , transparencia e probidade.

Não tenho informações

Não sei

Não

Desconheço.

transparência

Não conheço o documento

Esclarecimentos para a comunidade externa e interna

Não sei do que se trata

Não sei responder

Não sei responder

Não sei responder

conhecer o que é direito e dever da comunidade

Acredito que tenha uma listagem/catálogo dos principais serviços disponíveis para uso da comunidade/cidadão

Esclarecimentos

Sem consideração.

Não sei responder

Para saber o que procurar em cada setor do IFC (onde encontrar as informações)

Acesso informação

É de grande importância pois informa o cidadão a respeito dos serviços desempenhados e o que ele pode esperar da instituição.

Facilitar o acesso a informação de maneira prática

Não sei responder.

Desconheço

Minha resposta foi não

Não conheço

Para a comunidade/cidadão ter acesso a todos os serviços prestados pela instituição.

Informar e dar transparência em relação às ações institucionais.

Transparência e fidelidade do serviço público

o cidadão estar a par dos serviços prestados pelo órgão.

informar ao cidadão os serviços prestados pela instituição.

Possibilita visibilidade quanto aos serviços disponibilizados/prestados pelo IFC. Traz transparência e estão bastante conectados com o que pede a LAI e, por que não, LGPD.

Não sei responder, porque não sei o que é carta de serviços do IFC

Não sei responder

Não sei responder.

Para publicidade/transparência das atividades no IFC.

Não sei responder

Não sei responder.

Não sei responder

uma forma do cidadão obter informações e dar transparência das ações que são realizadas na instituição.

Que seja lido pela comunidade.

Não

Informar ao público sobre os serviços que o IFC desempenha em prol da sociedade.

É uma carta eletrônica que expõe os principais serviços prestados pelo IFC e pode servir proativamente como referência de informação antes que vire uma demanda.

Esclarecer quanto ao funcionamento dos setores que prestam serviços à comunidade acadêmica: horários de atendimento, formas de contato, servidores responsáveis, etc.

Não sei responder

Desconheço.

Não sei informar.

Desconheço este documento.

Não sei responder

Não conheço esse documento.

Transparência

Não conheço

Não sei.

Não sei responder

Não se aplica.

Esse documento tem a função de esclarecer os serviços oferecidos pelo IFC à comunidade.

Nada a declarar

Não sei responder

Não sei responder

N.

Não sei responder.

Saber o que é feito no IFC

para o cidadão poder assegurar seus direitos e deveres

Informar ao cidadão serviços prestados e dar uma visão geral e clara

Não sei responder

Rápido acesso e entendimento dos serviços prestados

Não

Não conheço a carta de serviços.

Promover a transparência ativa, informando os principais serviços de interesse do cidadão.

Não se aplica

Acredito que esclarece questões sobre o atendimento da instituição para com a comunidade externa.

Demonstrar o rol de objetivos e atividades institucionais

Não sei sobre a carta de serviços do IFC.

Não sei responder

Não sei responder

Divulga de forma transparente os serviços oferecidos pela instituição.

Não sei responder

Não conheço o documento, essa pergunta não deveria ser obrigatória

a resposta foi não

Não sei responder.

Não sei responder

Esclarecimento de vários aspectos sobre a conduta do IFC

Não sei a importância desse documento

Informar todos os serviços disponíveis para o cidadão.

Não conheço o serviço.

Não sei responder

Maior conhecimento por parte do cidadão de nossos serviços prestados

Ter acesso transparente aos serviços oferecidos pela instituição à comunidade.

Não conheço

Não sei responder.

Não tenho a compreensão necessária para responder esta questão.

conhecer quais demandas o IFC tem por obrigação de atender

facilita o acesso a informação

Compromisso e transparência

Não conheço o documento.

Não sei responder

Não sei responder.

Não conheço

Informar a comunidade externa.

-

Facilita a busca pelos serviços que a instituição oferece.

Orientar o cidadão, sobre o trabalho do Instituto, no intuito de facilitar o contato do interessado, com o setor que possui o que cidadão quer.

Toda forma de informação é relevante, para se construir uma sociedade atuante, participante e bem informada. Apenas deve-se pautar pela fidedignidade da informação.

Não sei responder

n/d

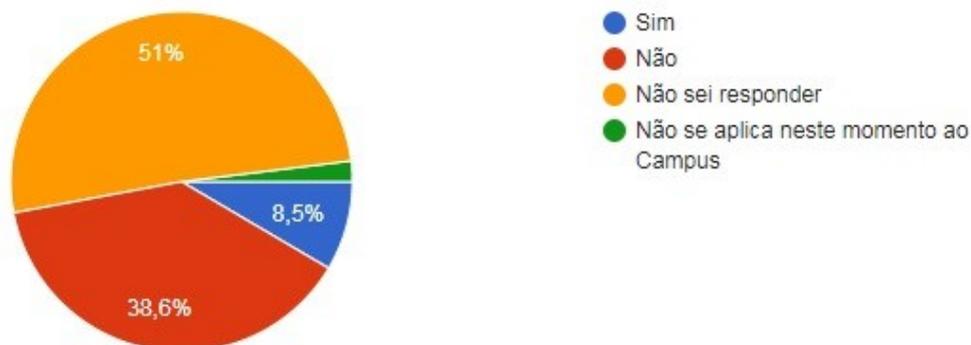
De extrema importância para a transparência das ações desenvolvidas no âmbito do IFC

Teria de conhecê-lo primeiramente.

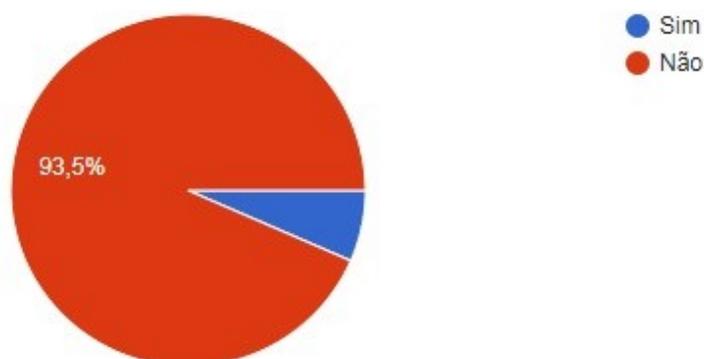
Não sei responder

Não conheço

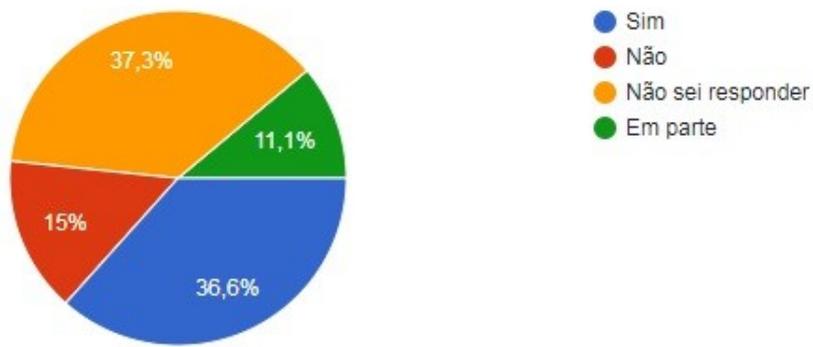
42 - Sabe quais são os servidores que foram indicados no seu setor, Pró-reitorias para manterem a atualização em tempo real a Carta de Serviços?



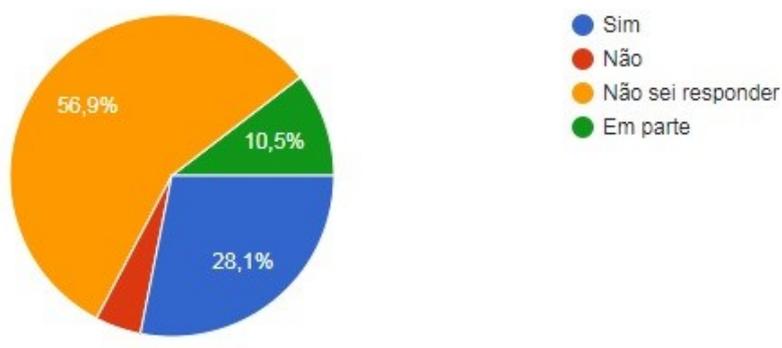
43 - Você tem conhecimento sobre o Decreto nº 10.228/2020 que regulamenta a Lei nº 13.460/2011, o qual determina a criação do Conselho de Usuários dos Serviços Públicos, que irá avaliar os serviços oferecidos na Carta de Serviços das instituições e órgãos federais, os quais terão competência para acompanhar e participar na avaliação da qualidade, da efetividade e da satisfação com a prestação de serviços públicos; propor melhorias e contribuir na definição de diretrizes para o adequado atendimento aos usuários; e acompanhar e auxiliar na avaliação da atuação das ouvidorias do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal.



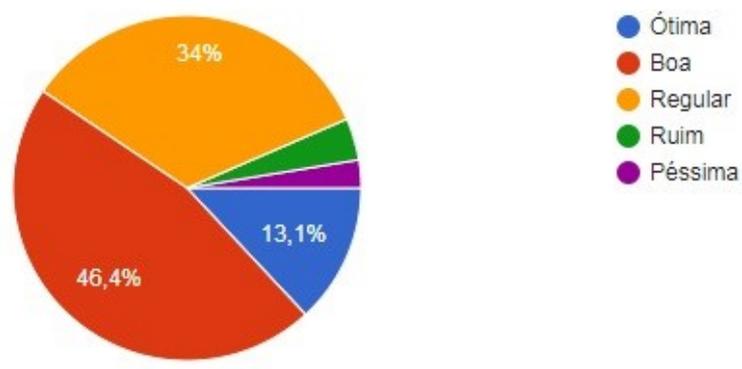
44 - No seu entendimento a Ouvidoria tem um trabalho diferenciado, que vai além do operacional e também trabalha o emocional nos atendimentos?



45 - 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 do IFC?



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



47 - Justifique a resposta anterior.

A contribuição para os diversos setores são diversos, mas tem como um dos papéis principais trabalhar proativamente para que os serviços prestados pelo órgão estejam de acordo com a legalidade e finalidades.

Sempre que preciso de informações ou ajuda da ouvidoria sempre sou prontamente atendido.

Sempre tira as dúvidas e auxilia na forma mais adequada de responder, além do esforço para não perder os prazos.

No meu setor não recebemos muitas demandas vindas da Ouvidoria.

Não conheço a fundo o trabalho/devoluções

Sempre fomos atendidos com presteza pela Ouvidoria, que possui um diálogo direto com o campus na tentativa de auxiliar no encaminhamento das demandas e no alinhamento dos processos.

Pois está alinhado com os processos auxiliando no bom andamento e registro dos serviços.

Rápido atendimento e sempre a disposição.

Desconheço contribuições para meu setor

Não sei responder

parece que a ouvidoria é atuante e responde aos contatos dos servidores.

Selecionei regular por não conhecer quais são as contribuições da Ouvidoria para o campus no qual estou lotado

Não tenho conhecimento para responder essa questão.

OUVI DIZER QUE A CONTRIBUIÇÃO É ÓTIMA, MAS AINDA NÃO UTILIZEI OS SERVIÇOS DA OUVIDORIA

Ajuda o campus a responder questões colocadas pela comunidade.

Sem resposta

Toda manifestação é válida para crescimento, melhorar serviços.

Não tenho conhecimento das contribuições da Ouvidoria para meu setor.

Todas as demandas da ouvidoria direcionadas ao setor, possibilitaram ver se o processo/objeto analisado pode ser melhorado, aperfeiçoado, etc.

Não tenho muito conhecimento sobre a atuação.

No momento não precisei dos serviços da ouvidoria.

Já respondi algumas ouvidorias referente a atividades do meu setor, porém não saberia avaliar como é o atendimento de quem faz a reclamação

Dentro do que é esperado

Sempre passa as informações necessárias, orientações e outros, e busca colaborar com a melhoria do serviço.

Não sei avaliar isto

Minha lotação neste setor é recente, ainda não obtive contribuições

Atendeu quando solicitado

Vejo pouca demanda vinculada a ouvidoria

Não fiz uso e não tenho grandes informações sobre o que acontece e o tempo de tratamento de incidentes.

Não sei opinar

Regular, contribui no esperado dela

Até o momento tive pouquíssimos contatos com a ouvidoria, por isso não estou apto a responder a pergunta, mas como é uma pergunta obrigatória, optei por Regular.

Não tenho conhecimento da ouvidoria atuando junto ao meu setor.

faz chegar algumas demandas da comunidade acadêmica

Não sei relatar quais as contribuições da ouvidoria para o Campus.

Há situações que são encaminhadas para resolução de forma adequada, outras, infelizmente ainda não tem o devido encaminhamento.

Conseguimos identificar algumas demandas da comunidade e ajustá-las (no site, por exemplo..)

No início da atual gestão, choveu uma enxurrada de denúncias improcedentes de pessoas que estavam visivelmente incomodadas com a vitória dos atuais. As denúncias eram tão infundadas que eu cheguei a rir quando chegou uma sobre minha pessoa. A denúncia dizia assim: O professor largou a turma mais cedo na segunda-feira. Pois bem, eu nem tinha aula na segunda-feira no horário oficial. Porém, até essa denúncia chegar para o DG, DDE e para mim, já deu uma dor de cabeça danada, sendo que poderia ter sido facilmente sanada olhando no quadro de horários.

Não consigo identificar o trabalho feito

Não conheço muito o trabalho realizado

Não tenho conhecimento de tal trabalho ou contribuições.

Por vezes auxilia a ter um retorno da comunidade ou de alguns membros desta sobre determinada questão, mas não vejo muito como uma ferramenta de auxílio, principalmente em situações mínimas

Não tenho conhecimento do quanto há de demandas para o campus.

Fico sabendo de poucas coisas

Não tenho contatos com a ouvidoria

A ouvidoria é um órgão onde os próprios membros fazem campanha para que sejam feitas as reclamações, sugestões e elogios são secundários.

Dá maior segurança.

A ouvidoria vem fazendo muito bem seu trabalho dentro do regramento vigente, mas isso não significa que facilita a gestão do campus em todas as situações. A caso que os procedimentos criam demandas gigantes tanto para a ouvidoria quanto para a gestão dos campi.

Não sei responder

Creio ser um setor muito importante.

A organização dos processos e orientação do mesmo.

Não sei responder, pois até o momento não houve utilização

Acho que a contribuição é boa.

Não sei responder, pois não tenho contato com a ouvidoria em meu setor, muito raro precisar responder algo.

Não sei responder, pois não tenho acesso as informações a respeito da Ouvidoria do Campus

Nunca precisei, então não saberia responder

Trouxe casos/situações necessárias de se discutir entre as direções/coordenações do campus para que se pudesse dar encaminhamentos e tratar de ocorridos, além de ser um feedback de ações

Aberto para o melhor encaminhamento.

Percepção de fragilidades de atuações o no setor.

Boa

Não tenho conhecimento suficiente para responder

Boa

Não tive conhecimento direto de nenhum caso, mas como um todo acredito na importância da ouvidoria.

Sei que é feito, mas não precisei ainda utilizar

A ouvidoria deveria trazer também informações positivas sobre o trabalho realizado.

Não sei! Sendo obrigatória, marquei meio-termo... Para mim até este momento, a ouvidoria era um órgão que existia para resolver problemas que não foram solucionados em outras instâncias ou cujas soluções não estavam a contento... Era o que EU imaginava... Pelas perguntas até aqui, me parece que estou completamente equivocada e principalmente, ALHEIA ao que realmente é e para que serve...

Considero regular.

Desconheço a contribuição da ouvidoria para o meu setor

Contribui com o aperfeiçoamento e correção das falhas existentes no setor.

Importante canal de comunicação e esclarecimentos.

.

Transparência do órgão.

Gostaria de receber retorno das respostas. Saber se foram completas ou não.

A Ouvidoria procura fazer os encaminhamentos quando provocada e tem se colocado à disposição quando requisitada para tirar as dúvidas. Também já se colocou à disposição em reuniões anteriores para mapear as suas ações. Tem sido uma colaboradora nas frentes que exige o IFC.

É um setor operacional que recebe demandas de sugestão, elogio, reclamação e denúncia e repassa a informação, ou seja é uma atividade meio no IFC.

Auxilia nas respostas, repassando orientações.

Não sei responder à questão anterior com precisão. No entanto, em todos os casos de que tomei conhecimento da atuação da ouvidoria, esta atua de forma eficaz e competente.

Sinceramente, não tenho conhecimento direito do trabalho da ouvidoria, para mim é quase indiferente, de modo a ser muito difícil avaliar.

Não sei responder, pois não tive o contato como referido departamento.

Não sei responder.

Não sei responder

Não tenho uma opinião.

É uma função necessária.

Os contatos realizados com a ouvidoria são sempre vistos como burocráticos e ameaçadores. A ouvidoria é utilizada como um bicho papão institucional para o cumprimento de burocracias nas quais não vemos sentido e que não nos dão segurança nem melhoram os processos finais do setor.

Não entendo o que influencia a Ouvidoria do IFC no meu setor.

Apesar da instabilidade emocional que geram cobranças de informações, percebo - pelo pouco tempo que estamos na gestão -, que a Ouvidoria se dirige de maneira cordial e atuando para dirimir as dúvidas apresentadas.

Ainda não precisei ter contato direto, mas nunca ouvi reclamações dos demais colegas quanto ao trabalho da Ouvidoria.

Acredito que a servidora está fazendo um ótimo trabalho, dentro das suas condições. Pois a Ouvidoria demanda de bastante trabalho e acredito que uma servidora não é o suficiente.

Apesar de desconhecer boa parte das ações da Ouvidoria, pelo fato de ser cobrada transparência das informações a página web do Curso está em constante atualização (em especial nesse momento de atividades remotas)

N.A

Cumpra o papel de acordo com as condições atuais de sua estrutura.

Poderíamos estar melhores informados sobre a ouvidoria do nosso Campus, mas entendo que devido à pouco número de servidores há grande demanda de trabalho para determinados servidores.

Não precisei utilizar os serviços da ouvidoria.

Nada a declarar

Possibilita que possamos realizar contato com nossos usuários externos, entendendo suas necessidades e percepções.

De maneira geral, por ser um órgão de assessoramento, controle e encaminhamento de dúvidas dos usuários dos serviços, a relação que criamos é a de que quando a Ouvidoria aparece, temos que parar o trabalho e responder as dúvidas, que sempre são urgentes (o que é um problema). Desse modo, torna-se mais difícil avaliar a contribuição, pois a percepção que se cria é essa relatada, contudo tenho total consciência da importância e contribuição da Ouvidoria no sentido de ser fundamental para a plena realização dos serviços finalísticos do órgão com zelo e respeito à sociedade.

?

Prontidão e presteza no atendimento as solicitações.

Até o presente momento a ouvidoria não foi necessária contribuição da Ouvidoria para o meu setor.

Atende as informações solicitadas

Nunca foi utilizado

Nunca soube de nenhuma situação que não foi resolvida.

Algumas perguntas deveriam ser feitas para o próprio denunciado, pois cabendo a chefia buscar informações e documentos, nosso trabalho fica comprometido. Mesmo sendo um critério subjetivo, acredito que cabe é ouvidoria decidir quando enviar diretamente ao servidor, talvez dando ciência a chefia sobre a demanda.

Eu acredito que os encaminhamentos feitos são respondidos.

aa

acho que a ouvidoria deveria ser mais rápida no atendimento ao cidadão

Sempre esclarece e auxilia

Tem recebido as denúncias e se inteirado dos assuntos e dados os devidos encaminhamentos.

Não posso informar por não ter conhecimento da interferência no meu setor.

Muitas vezes atrapalha, pois repassa solicitações de informações que estão no site ou impertinentes.

Algumas questões poderiam tentar ser resolvidas primeiramente por e-mail.

Creio que estejam fazendo um bom serviço pois não escuto reclamações.

Não sei responder, desconheço o processo e seus impactos.

Gostaria de manifestar minha admiração pelo empenho do servidor Adonilton (Nito), um exemplo de servidor e de auditor. Apesar de algumas críticas ao serviço de auditoria, considero que o Nito realiza um grande trabalho para o IFC .

Coloquei regular mas não possuo opinião acerca da questão; não tenho conhecimento dos trabalhos desenvolvidos. Assim uma alternativa seria: não se aplica.

O feedback é importante como informação de retorno do processo e atuação de servidores, subsidiando a retificação ou tomada de decisões.

Nunca ouvi nenhuma reclamação da ouvidoria por parte dos colegas de trabalho. Creio que esteja desempenhando um bom papel.

Como não tenho muito conhecimento, e não temos muitos casos em que a Ouvidoria foi acionada, acredito, de forma geral, que ela presta um serviço regular.

Não sei responder

Na verdade tenho pouco conhecimento sobre.

Não sei responder

Neste momento a meu ver a função da Ouvidoria está muito mais ligada a nos enviar os questionamentos recebidos, muitos deles, percebe-se que é para alguma pesquisa científica e que nos toma um tempo enorme para poder responder, sobrecarregando ainda mais os poucos servidores ligados a FGs, CDs.

Talvez em alguns momentos possa ter havido tempo demais para a formulário de respostas à questionamentos que já haviam sido esclarecidos e tiveram que ser repetidos.

Desconheço temas em andamento no setor nos últimos anos por parte da ouvidoria.

É difícil avaliar quando nunca se foi procurado para responder alguma denúncia/reclamação e não se tem o conhecimento dos relatórios.

Todo o processo sempre foi bem encaminhado, independentemente do conteúdo das mensagens do e-OUV que recebemos, é nossa obrigação responder da melhor forma possível.

boa

Não lembro de ter recebido contribuição da Ouvidoria especificamente para o meu setor. Então, deveria ter uma resposta "indiferente", pois não é escalonável.

Ainda não conheço o trabalho desempenhado pela Ouvidoria. Sou novo no IFC.

A Ouvidoria é um órgão essencial numa Instituição como a nossa

Muitas vezes temos dificuldades de responder, pois nos faltam ferramentas mais efetivas de gestão.

As respostas à ouvidoria nos ajudam a verificar onde falhamos.

Não se aplica por não ter tido, até o momento, contribuições em questão.

Como não estou há muito tempo no setor ainda não precisei responder a Ouvidoria, ou utilizar seus serviços.

Boa.

Sempre fomos bem atendidos.

Podemos analisar e modificar aquilo que pode ter sido objeto de denúncia ou reclamação, aprimorando as nossas atividades.

**

Penso que é difícil avaliar num momento tão conturbado como esse. Estamos em plena pandemia. Com nossas próprias forças e diante de todas as dificuldades pessoais, tecnológicas e estruturais, fomos capazes de desenvolver e colocar em prática um metodologia pedagógica difícil e até o momento impensada de ensino remoto. Avaliar uma nova ferramenta de gestão não estava nos planos neste momento, pois o acúmulo de novas tarefas, neste período, é desgastante e estressante. Assim penso que esta nova estrutura deve e pode ajudar muito, mas encaixar estes novos conhecimentos e tarefas ao dia a dia do ensino remoto é mais uma carga psicológica que no meu ver pode ser adiada.

Sempre fui bem atendido.

prefiro não me manifestar

Auxílio nas respostas.

Tem permitido gerenciar situações que não teríamos conhecimento se não fosse por meio da Ouvidoria.

Eu acho que ela é importante para todos os setores, por ter o objetivo de mediar conflitos.

-

A ouvidoria contribui em diversos processos, ajustando principalmente os serviços/informações que devem ser prestados à comunidade.

A ouvidoria acaba nos atentando ao cuidado necessário na disponibilidade de informações de terceiros, que possam refletir em algum problema pro campus.

A ouvidoria é um canal que o cidadão pode e deve utilizar, com ele podemos reclamar, reivindicar, suggestionar e solicitar.

Não sei responder

durante o período que estou no setor, recebemos apenas 2 encaminhamentos da ouvidoria e a forma como houve foi bastante eficaz.

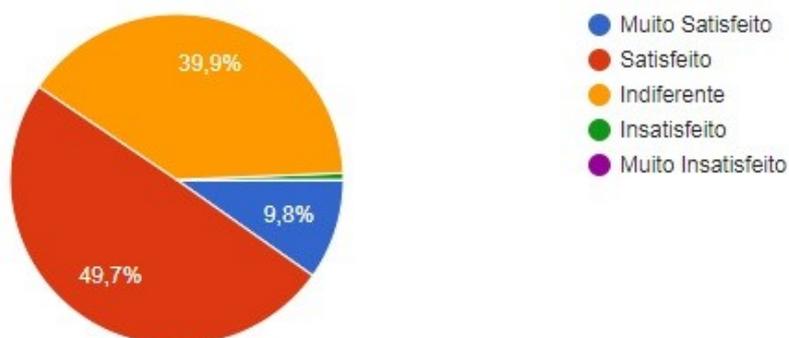
Creio que o trabalho da Ouvidoria IFC vem sendo feito a contento para o qual foi criada.

Considero importante, pois as orientações nos mobilizam a melhorar os processos embora, por vezes, implique em burocratizá-los mais, para ampliar as formas de registro, de confirmação do desenvolvimento dos trabalhos, entre outros.

nunca vivenciei nenhuma ação diretamente ligada ao meu setor

Pelo pouco tempo de atuação no setor não me sinto apta a fazer essa avaliação.

48 - De uma maneira geral, qual a sua satisfação em relação aos serviços prestados pela Ouvidoria?



49 - Justifique a resposta anterior.

É visível que a Ouvidoria tem buscado um aperfeiçoamento gradual e constante na execução e divulgação dos serviços prestados.

Satisfeito

A atribuição de ouvidora vem sendo desempenhada com muito zelo e profissionalismo.

Ainda não utilizei este canal.

Não conheço serviços prestados.

Sempre fomos atendidos com presteza pela Ouvidoria, que possui um diálogo direto com o campus na tentativa de auxiliar no encaminhamento das demandas e no alinhamento dos processos.

Pois se os serviços estão sendo prestados à comunidade da melhor maneira possível, acredito que todos os processos estão sendo encaminhados como devem ser.

Sem comentários

Desconheço os serviços prestados

Não acompanho, pois nunca precisei utilizar a ouvidoria.

Enquanto servidor, quando tive dúvidas, fui atendido com cordialidade e assertividades pela Ouvidora institucional

Não tenho conhecimento para responder essa questão.

AINDA NÃO FOI PRECISO UTILIZAR OS SERVIÇOS

Está de acordo com o que espero da Ouvidoria.

Sem resposta

Eu, particularmente, nunca utilizei

Não tenho muito conhecimento sobre os serviços prestados pela Ouvidoria.

Sempre é possível olhar a demanda da ouvidoria e repensar os atos

Não tenho muito conhecimento sobre a atuação.

No momento não precisei dos serviços da ouvidoria.

Acredito que a Ouvidoria do IFC faz um bom trabalho.

Comunicação é eficiente

Atende aos que é necessário e contribui para melhorar os serviços prestados.

Não conheço

Não obtive contribuições

Atendeu quando solicitado

Não vejo muita ligação.

Não fiz uso e não tenho grandes informações sobre a qualidade dos serviços.

Não tenho contato

Não utilizei os serviços da ouvidoria para poder avaliar

assim como disse na questão anterior, tive pouco contato, o que me torna indiferente as ações da ouvidoria.

Não tenho conhecimento dos serviços prestados pela ouvidoria.

nada em específico

Desconheço o total funcionamento dos serviços da ouvidoria.

Não tenho conhecimento aprofundado o suficiente para emitir parecer sobre o assunto.

Conseguimos identificar algumas demandas da comunidade e ajustá-las (no site, por exemplo..)

Nunca precisei denunciar algum colega e pretendo não fazer. Acho que antes que de levar um assunto a essa instância, deve-se haver uma conversa entre as partes, afinal estamos falando de pessoas esclarecidas e concursadas que na maioria das vezes possuem mestrado e doutorado. Então, até hoje, julgo a ouvidoria indiferente. Quando tive que responder sobre o questionamento do horário poderiam ter filtrado ou resolvido sem eu ter que me explicar. E ainda por cima reclamando que minha resposta não estava dentro dos termos cidadão.

não consigo identificar o trabalho feito

Não conheço o trabalho realizado

Não tenho conhecimento do trabalho realizado.

Não tenho condições de precisar o que seria um serviço satisfatório nesse âmbito de ouvidoria

Não tenho queixas.

Satisfeito, pois acredito que tudo está solucionado até o momento.

Não conheço o trabalho

Poderia ser mais efetiva e transparente

Pelos comentários de quem já precisou.

Veja, entendo e reconheço o esforço do setor para entregar o melhor serviço. Não tenho reclamação do serviço prestado, mas sim da não existência de limites. Qual é o limite? Não existe limite? Posso diariamente demandar informações sem qualquer justificativa da necessidade e obrigar que ouvidoria e setores demandados passem a atuar horas semanais para atender minhas demandas?

Não sei responder

Nunca tive um retorno direto, mas creio que avança a questão burocrática e faz os setores refletirem no que pode ou deve ser melhorado.

Tenho pouco conhecimento sobre os resultados advindos da ouvidoria

Não sei responder, pois até o momento não conheço todos os serviços prestados pela ouvidoria

Acredito que os serviços prestados condiz com a atuação da ouvidoria

Não tenho contato com a ouvidoria em meu setor, muito raro precisar responder algo.

Não sei responder, pois não tenho conhecimento das informações a respeito da Ouvidoria

Acredito que seja satisfatório

Como na resposta aberta acima

Sempre atendido que precisei.

Sem consideração.

Satisfeito

Não conheço todos os serviços prestados pela Ouvidoria

satisfeito

Auxilia na informação do que deve ser atualizado e o que está faltando.

Sei que é feito, mas não precisei ainda utilizar

Tive pouco contato com informações da ouvidoria.

Ainda, o mesmo da anterior...

não vejo contribuição

Imagino que a ouvidoria venha realizando um ótimo trabalho, no entanto reitero que desconheço no contexto no meu setor.

Atende o propósito

NDA

.

Excelente serviço prestado ao órgão e a comunidade externa.

Muito Satisfeito

Todas as vezes que requisitamos nos atendeu prontamente. Ao menos até este momento.

Recebo demandas e respondo no prazo, e uma vez repassei uma denúncia que foi imediatamente transferida para corregedoria, então em princípio o serviço é satisfatório.

Atende as expectativas

Em todos os casos de que tomei conhecimento da atuação da ouvidoria, esta atua de forma eficaz e competente.

Pouco conheço sobre o trabalho da ouvidoria, teria que estar mais a par do que ocorre.

Não sei responder, pois não tive contato com o referido departamento

Não sei responder.

Não sei responder

Não tenho uma opinião.

Cumpra o seu papel Institucional.

Como pode ver pelas respostas até aqui, não conheço ou entendo a finalidade da ouvidoria. Não sei se tem como ser feito diferente, mas não vejo a ouvidoria hoje funcionando para melhorar a atividade fim do meu setor.

Não entendo o que influencia a Ouvidoria do IFC no meu setor.

As demandas apresentadas foram atendidas. As orientações recebidas foram suficientes.

Ainda não precisei ter contato direto, mas nunca ouvi reclamações dos demais colegas quanto ao trabalho da Ouvidoria.

No que precisei da Ouvidoria fui atendida com muita rapidez e cordialidade.

Poderiam dar mais visibilidade as ações prestadas.

N.A

Cumpra o papel de acordo com as condições atuais de sua estrutura.

Como não utilizei os serviços e não estou informada dos trabalhos não posso responder de forma objetiva.

Não precisei utilizar os serviços da ouvidoria.

Nada a declarar

Satisfeito, porém há espaços para melhorias quando a publicização dos resultados apresentados.

Como falei na questão anterior, é um órgão fundamental, assim como tantos outros, no sentido que pode ser um canal entre os Gestores e a comunidade para avaliação e melhoria dos serviços prestados.

?

Prontidão e clareza no entendimento de dúvidas.

Não fiz uso dos serviços prestados pela Ouvidoria, mas acredito que sejam satisfatórios.

Atende as informações solicitadas

Nunca foi utilizado

Nunca precisei acionar a ouvidoria.

Acredito que o serviço está sendo executado profissionalmente e de maneira ágil.

Na verdade não sei responder.

a

satisfeito, pois a comunidade interna reclama da demora de respostas pela ouvidoria

Presteza nas informações.

porque pelo que tenho percebido os casos tratados por este setor tem sido encaminhados, desenvolvidos e resolvidos com atenção, zelo e ética.

Acredito que o que foi solicitado foi atendido.

Nunca utilizei.

Satisfeito.

Não sei responder, desconheço o processo e seus impactos.

Não se aplica

Respondi indiferente apoiada na questão anterior. Falta de conhecimento.

Até o momento não precisei me deparar com exigências junto ao setor.

Nunca ouvi nenhuma reclamação da ouvidoria por parte dos colegas de trabalho. Creio que esteja desempenhando um bom papel.

No meu setor raramente é dialogado sobre a Ouvidoria, ou situações que envolvem esse setor.

Não sei responder

Não tenho acesso aos dados de ouvidoria.

Não sei responder

O contato que tive até o momento com a Ouvidoria, foi só responder demandas, muitas delas que poderiam ter sido respondidas por algum setor da reitoria, sem a necessidade de envio para todos os campi, ou até mesmo responder questões de alguma pesquisa, como mestrado, doutorado.

Aparentemente, a ouvidoria tem feito aquilo que é a sua proposta.

Sem ações no setor nos últimos anos para referenciar uma resposta de satisfação ou não.

É difícil avaliar quando nunca se foi procurado para responder alguma denúncia/reclamação e não se tem o conhecimento dos relatórios.

Não tive nenhuma dificuldade com o setor.

satisfeito

Da única vez que solicitei a informação, recebi.

Ainda não conheço o trabalho desempenhado pela Ouvidoria.

É importante ter a Ouvidoria para que possamos melhorar o atendimento

idem justificativa anterior

Não se aplica por não ter tido, até o momento, contribuições em questão.

Como não estou há muito tempo no setor ainda não precisei responder a Ouvidoria, ou utilizar seus serviços.

Satisfeito.

Sempre fomos bem atendidos.

Cumprem com o seu papel de permitir a informação ao cidadão que lhe procurou.

**

Mesma manifestação relatada no campo anterior.

Nas poucas vezes em que tive contato, fui bem atendida.

prefiro não me manifestar

Atende parcialmente.

Embora muitas vezes os prazos são bem curtos o setor tem conseguido atender as demandas de forma satisfatória.

Na verdade, eu nunca precisei

-

A ouvidoria contribui em diversos processos, ajustando principalmente os serviços/informações que devem ser prestados à comunidade.

Sempre fomos prontamente atendidos quando fizemos alguma solicitação de ajuda.

Embora não a tenha utilizado, tenho consciência de sua importância para aqueles que lhe fazem uso.

Não sei responder

durante o período que estou no setor, recebemos apenas 2 encaminhamentos da ouvidoria e a forma como houve foi bastante eficaz.

Diretamente não utilizei dos serviços da Ouvidoria, mas de modo geral, de reuniões e capacitações que participei, percebo que o trabalho que tem sido feito, apesar de pouco efetivo alocado no referido setor, a contento.

Acredito que o trabalho desenvolvido pela ouvidoria está dentro do esperado.

nunca vivenciei nenhuma ação diretamente ligada ao meu setor

Pelo pouco tempo de atuação no setor não me sinto apta a fazer essa avaliação.

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

Por falta de experiências diretas com as atuações da Ouvidoria prefiro não oferecer sugestões que se baseiem apenas em suposições ou nos meus conhecimentos superficiais.

Confesso que não sei todas as atribuições da ouvidoria, então não sei onde precisaria melhorar.

Não sei responder

Uniformização de respostas e orientação aos Campis.

Não sei responder.

Capacitação permanente

Não sei responder.

Sem comentários

Não sei responder

Divulgação das ações.

Não sei responder

Maior divulgação do seu papel.

SEM OPINIÃO NO MOMENTO

Deixar mais claro para os servidores as suas ações.

Sem resposta

Divulgação

Nada a declarar.

Apresentar ao público do IFC (gestores ou não) todas essas respostas que disse não.

Criar um senso de cultura de conhecer os trabalhos da ouvidoria, sua importância.

Não tenho muito conhecimento sobre a atuação.

No momento não precisei dos serviços da ouvidoria.

Talvez mais informações para o servidor a respeito dos canais.

Prestar informações constantes sobre os serviços prestados através do e-mail institucional. Muitas pessoas não tem conhecimento sobre a Ouvidoria. Estamos em constante mudanças de servidores o que acaba não abrangendo a todos.

A gestão é quem precisa integrar mais as atividades e recomendações da ouvidoria nas suas práticas de rotina, para que as demandas não gerem um serviço extra, mas sim que os atendimentos sejam rápidos e práticos.

Considerar que os setores tem várias atribuições e incluir uma resposta que pode levar dias para ser feita atrasa todo o trabalho e altera o planejamento das atividades.

Não sei responder

Não sei

não posso opinar

Não se aplica

Não sei opinar

Não utilizei os serviços da ouvidoria para poder indicar o que melhorar em relação a atuação.

talvez um marketing mais efetivo para conhecermos melhor as ações das ouvidorias.

Não conheço a atuação da ouvidoria.

penso que deveria existir um filtro nos pedidos, pois muitas vezes são solicitadas coisas absurdas e sem fundamento que demonstram falta de conhecimento pelo solicitante mas que acarreta um enorme tempo para responder...

Esclarecer as suas funções e atribuições.

Análise junto aos órgãos envolvidos para melhor entendimento das situações na realidade.

Não tenho uma opinião formada sobre isso.

Apurar melhor sem ficar espanando o assunto

tornar mais claro seu papel institucional, sua acessibilidade e sua estruturação/funcionamento.

Não sei responder

Ser mais acessível, se envolver mais com as pessoas que utilizam o IFC.

De maneira geral acredito que a ouvidoria compre o que lhe compete, apesar que por vezes ficamos indignados por não existir um filtro para determinadas demandas, mas creio que esse seja o papel então não consigo indicar pontos a melhorar.

Melhorar a comunicação e a visibilidade.

Mais conhecimento do Setor ouvidoria para demais servidores(níveis C, D) e para o cidadão(alunos e público em geral)

Não tenho informações

Poderíamos começar com a qualidade desse questionário, possui diversos erros.

Não sei responder.

A ouvidoria é uma setor acolhedor e que responde com rapidez. A questão está no limite. Me refiro nas perguntas feitas na resposta anterior.

Não sei responder

Sem conhecimento para opinar.

-

Desconheço a totalidade das atividades da ouvidoria, devido a isso não sei responder

ainda não sei responder.

Não tenho contato com a ouvidoria em meu setor, muito raro precisar responder algo.

Não sei responder, pois não tenho conhecimento das informações a respeito da Ouvidoria

Não sei responder

Não sei dizer

Prazos.

Sem consideração.

Não sei responder

Esclarecer quais as atribuições da Ouvidoria, como as respostas devem ser encaminhadas, o limite das respostas, e se podemos apenas indicar onde os dados solicitados podem ser encontrados.

Precisa melhorar a presente pesquisa, questões que nem sempre cabe a todos responderem, etc...

Não sei dizer.

Publicizar

Criar mecanismos para registro de visões positivas sobre o trabalho realizado.

Desconheço o funcionamento e seu real trabalho... Não tenho como fazer qualquer tipo de julgamento.

Melhorar o teor das respostas, fazer análise destas antes de encaminhá-las para fins de efetivo esclarecimento

Não sei dizer

Não sei responder

NDA

Não sei responder

Deve ter no campus servidor responsável pelas demandas recebidas na Ouvidoria.

Gostaria de receber retorno das respostas. Saber se foram completas ou não.

Há muitas dúvidas com relação a Ouvidoria, Auditoria e Corregedoria. Assim, uma capacitação junto aos novos gestores pode ajudar. Acho que isso já é um passo importante.

Sem sugestões de melhoria

Os prazos para resposta, em alguns casos, dada a demanda e falta de pessoal, são muito exíguos.

Não sei.

O trabalho da ouvidoria, suas funções, precisam ser mais divulgados nos campi.

Não sei responder

Não sei responder.

Nada a acrescentar.

Não tenho uma opinião.

Não sei responder.

Não sei se é o intuito da Ouvidoria ser vista como uma ferramenta de coerção burocrática.

A ouvidoria precisa melhorar no contato com os servidores para que eles não se sintam ameaçados.

No meu ver, está bom como está.

Preciso conhecer mais as ações da Ouvidoria para poder propor melhorias.

Ampliar a divulgação de seu trabalho e as formas de contato. Sugiro a criação de uma versão reduzida da Carta de Serviços.

Não sei responder

Maior agilidade na resolução das denúncias.

N.A.

Atualização do site, melhor divulgação de atividades via CECOM, para ampla transparência interna.

não sei responder

Não acompanho de perto o trabalho da ouvidoria, mas acredito que prestam um bom serviço.

Nada a declarar

Capacitações ou orientações a comunidade em geral quanto as suas funções e resultados alcançados.

Se for uma possibilidade, com certeza a flexibilização dos prazos de respostas ou de encaminhamento dos pedidos de resposta com maior antecedência. Já tive vários casos de receber pedidos de esclarecimentos pela Ouvidoria depois do expediente e com prazo no mesmo dia. Isso não se trata apenas de horário de trabalho pessoal, pelo contrário, quando não há tempo de resposta adequado (pelo menos um dia), corre-se o risco de não entregar um trabalho adequado e por consequência, a sociedade não receber os serviços com qualidade.

Não sei responder

Não entendo que há pontos a melhor.

Não sei apontar.

Nada a declarar

Não sei responder

Não sei informar.

Talvez uma sugestão de encaminhamento de resposta e de procedimentos, pois, às vezes, não sabemos o caminho correto para darmos os devidos encaminhamentos.

Não sei responder.

Treinamento para o pessoal o que significa qual o papel da Ouvidoria mais agilidade nas respostas e cobrança nas solicitações.

Melhor entendimento de seu funcionamento

Não sei responder

Informar melhor o seu papel e atuação aos servidores

Filtrar as questões e orientar a resolução, primeiramente, através de contato direto com o campus.

Não sei responder. Talvez abrir um canal que aproxime-se mais com os servidores e façam mais visitas.

Desenvolver o conhecimento dos servidores quanto ao seu funcionamento, processos, objetivos, procedimentos e caráter estratégico para a instituição. Não consultei o site propositalmente durante a resposta a esse questionário. Acredito que grande parte destas informações solicitadas no questionário devam estar disponíveis por lá publicamente de forma clara. No entanto, em meio às rotinas diárias não é usual que paremos as atividades para estudar sobre a atuação de determinado setor, a menos que haja alguma necessidade urgente de utilizar diretamente seus serviços, o que não ocorreu até o momento em meu caso. Seria interessante uma capacitação anual talvez dos servidores quanto a estes pontos tratados no questionário, considerando seu aspecto estratégico na instituição. Desta forma temos aquele momento reservado na agenda especificamente para aprender sobre determinado processo (Ouvidoria), que é de interesse e utilidade de todos, direta ou indiretamente em determinado momento. A capacitação promove também a oportunidade de conhecer as pessoas que trabalham diretamente com estes processos,

dialogar coletivamente e esclarecer eventuais dúvidas na hora, o que não ocorre da mesma forma apenas com a leitura de informações disponibilizadas no site.

Cobranças aos servidores envolvidos e menos cobrança direta nas chefias.

sem resposta.

nda

Nunca utilizei os serviços da Ouvidoria. Acho que seria interessante fazer visitas aos campi para explicar quais são os serviços prestados pela Ouvidoria ou tentar estreitar a comunicação com os servidores.

Não sei responder

Não sei responder, preciso me interar

Maior divulgação da mesma

Não sei responder

"1. Reformular a forma de envio dos questionamentos, verificar se não há um setor da reitoria que tenha os dados solicitados, como mencionei, já respondi questionamento referente a ingresso sendo que há uma coordenação de ingresso na Reitoria.

2. Este questionário está com falhas, muitas perguntas não deveriam ser obrigatórias ou deveria ter sido feitas condicionantes, ou seja, respondeu sim vai para uma nova janela, respondeu não continua o questionário. E há também perguntas que as respostas não fazem sentido com o texto. Seria interessante testar o questionário antes de enviar.

3. Em um próximo questionário, reduzam ao máximo o número de questões, a maioria dos servidores em Funções ou CDs tem várias reuniões durante a semana, sem contar outras atividades. Estou respondendo este questionário no sábado, pois ontem por exemplo tive duas reuniões ao mesmo tempo e uma delas começou as 08h30 e terminou as 16h. Já estamos sobrecarregados de atividades, e ainda recebemos um questionário com um monte de questões, muitas delas com erros. se não estou enganado, se não contei errado este questionário tem em torno de 54 perguntas. Divida o questionário, faça um no primeiro semestre e outro no segundo ou reveja quais questões são realmente importantes.

"

Penso que deveria haver uma forma padrão para o recebimento de determinadas demandas, que respaldasse os fatos relatados.

Analisar melhor a origem de apontamentos e denúncias, quanto a ação de servidores que visam desgastar os gestores e a imagem do servidor público.

Desconheço pontos a melhorar.

Banco de respostas a dúvidas, mensagens, denúncias que se repetem.

não tenho pontos a informar

Como meu conhecimento é muito básico sobre todas as atribuições da ouvidoria, preciso estudar bem antes pra entender de fato tudo o que pode ser feito por ela e depois responder o que pode ser melhorado.

Ainda não conheço o trabalho desempenhado pela Ouvidoria.

Não sei responder

não vejo aspectos a melhorar

Não se aplica por não ter tido, até o momento, relação com a Ouvidoria.

Não sei responder

Não sei responder.

Como não conheço suficientemente o trabalho não me sinto em condições de sugerir. Sempre fomos bem atendidos.

Poderia ser mais esclarecido os demais papéis da ouvidoria, não só o papel de receber denúncias e reclamações.

**

Não sei responder neste momento

Não tenho ressalvas.

prefiro não me manifestar

Não sei responder.

Ter um material mais acessível e maior divulgação entre os servidores

Na verdade, eu nunca precisei.

-

Precisamos de mais formações com relação aos diversas frentes da ouvidoria.

A disponibilidade da aba da ouvidoria, de forma mais fácil.

Divulgação.

Não sei responder

não sei responder

"- Aumento do número de servidores ouvidores

- promoção de conversas por campus acerca do papel da Ouvidoria seria interessante buscarmos promover

- Capacitações com os gestores

- Maior comunicação por meio do e-mail institucional, via CECOM, das ações desenvolvidas pela Ouvidoria, atualizações de normas, novidades acerca da carta de serviços e outros que por ventura acharem conveniente divulgar aos servidores."

Em algumas situações, as recomendações são um pouco desconexas à realidade da atividade objeto da recomendação. É importante dialogar e conhecer os serviços desenvolvidos para compreender e adequar as recomendações.

não sei responder

Pelo pouco tempo de atuação no setor não me sinto apta a fazer essa avaliação.

51- Quanto a atuação da ouvidora, o que tem a relatar, referente a forma do atendimento, comunicação e atuação de modo geral?

Adequada.

Muito atenciosa, sempre disposta a atender/ajudar. Não tenho reclamação.

Excelente profissional, dedicada e atenciosa.

Indiferente, ainda não utilizei este canal.

Não sei responder.

Me considero satisfeita, sempre que necessitei, foi bem orientada pela Ouvidoria.

Como respondido anteriormente, comunicação direta, objetiva e com exemplos.

Sem comentários

Nada a comentar

Não sei responder

Sem comentários.

Sempre fui atendido com cordialidade, recebi as informações com assertividade e não tenho críticas quanto ao serviço prestado.

Não tenho conhecimento para responder essa questão.

APENAS OUVI DIZER QUE OS TRÂMITES DE MODO GERAL SÃO ATENDIDOS COM PRESTEZA E AGILIDADE

Pelo que os colegas de campus falam a ouvidoria tem desempenhado adequadamente seu trabalho.

Sem resposta

Mais treinamento,divulgação

Nada a declarar.

Não sei responder.

Não tenho muito conhecimento sobre a atuação.

No momento não precisei dos serviços da ouvidoria.

Nas poucas interações que tive com o setor achei que faz um trabalho satisfatório.

Boa

Sempre fui muito bem atendido.

Nada a declarar

Não fiz uso de atendimento

Boa atuação

não sei responder

Não se aplica

Não sei opinar

Nada a relatar

.

Não conheço a atuação da ouvidoria.

tudo certo

Melhoria no dialogo com a comunidade acadêmica.

Regular.

Não tenho uma opinião formada sobre isso.

Nunca precisei e quando pediram para eu me explicar, a comunicação chegou pela minha chefia.

não sei informar

Nunca utilizei

Não sei informar, não tenho experiência com a ouvidoria.

Nem sempre podemos dedicar o tempo necessário a um possível esclarecimento como talvez gostaríamos e por vezes isso se dá ao numero de demandas que a gestão ocupa e as vezes em função dos prazos estabelecidos pela ouvidoria.

Não tenho nada a relatar.

Nada. Ainda nao precisei me comunicar com eles.

Pouco conheço da ouvidoria do IFC

Não tenho opinião

Bom

Elogios a forma de atendimento e comunicação. Os problemas percebidos já foram relatados.

Não sei responder

Nada a declarar

-

Desconheço a totalidade das atividades da ouvidoria, devido a isso não sei responder

que está ok.

Quando precisei, fui respondida.

Não sei responder, pois não tenho conhecimento das informações a respeito da Ouvidoria

Não saberia responder, nunca precisei ligar, mas ouço falar muito bem

Não sei dizer

Muito boa

Sem consideração.

Não sei responder

Não tenho conhecimento

Acredito que a atuação deverá ser mais orientadora, parabenizo a menção do elogio ao professor.

Não sei dizer.

Não busquei conhecer.

Nunca tive contato.

Não sei informar

Nada a declarar

Nunca utilizei os serviços da ouvidoria

Serviço necessário e eficiente.

NDA

Não sei responder

Muito boa, servidores qualificados.

Da minha parte, está tudo ótimo.

Até o momento tem sido adequada.

Sem sugestões, recebo as demandas por memorando e dúvidas por e-mail e repasso, então não tem muito o que fazer.

Satisfatória

Eficiente.

Nunca busquei atendimento.

Não sei responder

Não sei responder.

Nada a acrescentar.

Não tenho uma opinião.

Cumpre o seu papel Institucional

Nos meus contatos com a ouvidoria sempre fiquei com a impressão de deixar os servidores inseguros, com sensação de estarem sendo colocados na posição de réu e desamparados pela instituição.

Não fiz nenhuma solicitação para a Ouvidoria ainda, portanto, não tenho como informar.

O Campus não tem nenhum apontamento negativo. Todas as tratativas sempre foram muitíssimo bem conduzidas.

Não tenho relatos a fazer já que ainda não precisei ter contato direto, mas nunca ouvi reclamações dos demais colegas quanto ao trabalho da Ouvidoria.

Do pouco uso da Ouvidoria, percebo que a ouvidora tenta realizar o seu trabalho da melhor forma possível.

Poderiam atualizar a página web, algumas informações não são encontradas.

Nada a declarar.

Melhorar divulgação de atividades via CECOM, para ampla transparência interna.

não sei responder

Ainda não precisei utilizar os serviços da ouvidoria.

Nada a declarar

Bastante clara normalmente.

A única coisa que me vem a cabeça mesmo são os prazos citados anteriormente, devem ser ajustados no sentido que haja tempo de resposta e não apenas um cumprimento de obrigação para não ser considerada uma resposta não respondida. Uma resposta mal respondida por falta de tempo, é também um trabalho incompleto.

Não sei responder

A ouvidoria está sempre disposta a dirimir dúvidas e prestar auxílio às necessidades do setor onde atuo.

Não precisei utilizar a ouvidoria até esse momento.

Nada a declarar

Não sei responder

Nada a relatar.

Ótima pessoa. Muito atenciosa.

Não sei responder.

Nada

mais atenção

Muito bom o atendimento

Que tem uma forma educada, respeitosa, séria e ética em conduzir os processos

Não precisei utilizar, então não possuo posicionamento

Profissional competente.

Creio que deveria se aproximar mais dos servidores com uma boa comunicação e que atraia o servidor a conhecer melhor a ouvidoria.

-

utilizar a chefia imediata como apoio quando denuncia é para um servidor subordinada

Sem resposta.

nda

"Não sei opinar, tendo em vista que não vejo a atuação da Ouvidoria. Talvez divulgar por meio da Cecom relatório de atividades realizadas, quantidade de solicitações atendidas, quantidade de reclamações, denúncias, elogios etc.

Talvez assim conseguimos ver a atuação da Ouvidoria. "

Nada a declarar

Não sei responder

Não tenho conhecimento suficiente para responder

Informações muito distantes - comunicação ineficaz com os servidores no geral (pode ser que seja mais pontual com os gestores)

"1 - Refletir sobre a quantidade de perguntas no questionário a ser enviado, e testa-lo antes de enviar.

2- Rediscutir ou reanalisar antes de enviar algum questionamento, se não há setores na reitoria que possam responder de forma institucional, em vez de encaminhar a dúvida para cada um dos campi.

"

parece que segue os trâmites atualmente determinados

Comunicação via e-mail importante para conscientização quanto ao modo correto de atuação dos servidores.

Não tenho nada a relatar.

Excelente a comunicação.

não tenho informações sobre a atuação da ouvidoria

Da única vez que solicitei, foi rápido e a resposta foi assertiva.

Ainda não conheço o trabalho desempenhado pela Ouvidoria.

Muito boa.

Atendimento tem sido rápido e muito prestativo

Não se aplica por não ter tido, até o momento, relação com a Ouvidora.

Não sei responder

Nunca usei a ouvidoria.

Sempre fomos bem atendidos.

Boa em geral

Parabenizo os colegas pelo empenho e organização, mas estamos desgastados e estressados com toda esta situação de pandemia, sei que esta ouvidoria será importante ferramenta de gestão.

Sempre muita solícita e disposta a esclarecer dúvidas e auxiliar no que é necessário.

prefiro não me manifestar

Nada a declarar.

Nada a acrescentar.

Não sei relatar.

-

A ouvidoria é sempre presente e nos dá o respaldo necessário para encaminhamento das diversas situações que demandam da ouvidoria.

A ouvidoria está fazendo um serviço muito bom, estando de parabéns. Até o momento, não há ponto negativo.

Não solicitei atendimento.

Não sei responder

não sei responder

"De forma direta não utilizei os serviços, então não sei como me posicionar com relação a essa pergunta.

Mas das vezes em que participei de capacitações e/ou reuniões em que a Ouvidora participou sempre esclareceu as dúvidas com muita precisão e atenção. "

Satisfeita.

não sei responder

Conheço pouco para avaliar

52 - Quais as suas principais dúvidas em relação à Ouvidoria, para serem abordadas no treinamento da CGU?

Como à Ouvidoria do órgão pode contribuir para que os setores e os serviços sejam prestados de acordo com suas finalidades e dentro da legalidade.

"Relação de atribuições.

A ouvidora pode ajudar na elaboração das respostas?

Algumas dúvidas do cidadão são respondidas, mas percebe-se que o cidadão não se satisfaz com a resposta, mesmo sendo uma resposta ""cabal"". A ouvidora pode não passar para instâncias superiores os seus recursos? Alguns casos a pessoa não quer respostas quer apenas dificultar o bom andamento do trabalho. Seria nestes casos, onde está claro o objetivo."

Como e quando posso negar pedidos de informação.

Quais as informações devemos passar aos cidadãos.

Relato de trabalhos prestados.

Aplicação da lei nos casos concretos e como tratar as contrariedades legais, por exemplo, LAI e LGPD.

Nada a declarar.

Sem comentários

Sua atuação junto aos campi

Não sei responder

Sequência de procedimentos após a recepção de uma denúncia, dúvida, sugestão, etc.

Fluxo de processos; aspectos gerais da legislação

Principais funções e formas de acesso.

ANTES DE TUDO PRECISAMOS DE TREINAMENTO BÁSICO SOBRE O ASSUNTO

A relação entre a Ouvidoria e a CGU.

Várias dúvidas

Não poderei participar por estar de licença. Mas me considero totalmente leiga no assunto.

Papel/objetivos da ouvidoria e interação junto ao restante do Órgão.

Não sei responder.

Não tenho muito conhecimento sobre a atuação.

Creio que muitas no todo.

Fluxo do processo, como funciona o levantamento das informações, se existe algum filtro ou se todas as questões são encaminhadas.

dos novos serviços principalmente

Estratégias para incorporar as atividades na rotina da instituição.

Para que serve; Como pode contribuir positivamente para a melhoria contínua dos setores; Como pode se fazer mais presente e explicar melhor o seu papel à todos.

Não sei responder

"Todas as que respondi não, como funciona principalmente

Questionário mal elaborado"

não sei

Não se aplica

Não sei opinar

nenhuma dúvida no presente momento.

um visão das atribuições da ouvidoria

tudo

quais os limites nos pedidos, quais informações podem ser negadas, qual a relação com a CGU e outros órgãos

Funções da ouvidoria.

Sobre denúncias falsas com intuito de prejudicar servidores, como a Ouvidoria pode averiguar essas situações, visto que não deveriam ser anônimas para encaminhamentos a PA.

Acredito que o formulário em si já dê um bom norte para as questões que precisam ser abordadas..
Nenhuma.

qual o papel institucional, sua acessibilidade e sua estruturação/funcionamento.

Quando devemos procurar

Dada as respostas anteriores, acho que deveria ser um apanhado em completo.

"A ouvidoria tem papel somente de promover um canal de acesso a informação ou pode contribuir em outras frentes como por exemplo dar devolutiva imediata de questões que sejam do conhecimento geral da instituição?

Pode realizar alguns filtro das demandas que chegam pela ouvidoria?

Talvez a ouvidoria até já realize essas ações, mas não tenho conhecimento sobre. "

Uma visão geral sobre o funcionamento.

Contato agil por email ou quais sao os canais de comunicao, contato sigiloso referente a denuncia ou resolucao de problemas, resolvem os problemas ou sera enviado para outro setor para resolver, podem vir ate o campus para escutar servidores ou apenas por meio digital, atendem casos urgentes ou apenas com prazo.

Pouco conheço da ouvidoria do IFC

Qual o seu real papel frente ao IF?

Não tenho

Qual o limite? Posso diariamente demandar informações sem qualquer justificativa da necessidade e obrigar que ouvidoria e setores demandados passem a atuar horas semanais para atender minhas demandas?

Não sei responder

Ao responder este questionário percebi que não conheço a Ouvidoria.

Sobre a operacionalização

atividades realizadas, formato de atendimento, canais de atendimento,

Preciso estudar mais a respeito da Ouvidoria.

Todas as perguntas feitas aqui podem ser abordadas, pois não tinha conhecimento da maioria delas.

Panorama geral de todos os aspectos relacionados à Ouvidoria

Não sei responder

Não sei dizer

Até que a ouvidoria pode resolver antes de repassar a CGU.

Sem consideração.

Não sei responder

Esclarecer quais as atribuições da Ouvidoria, como as respostas devem ser encaminhadas, o limite das respostas, e se podemos apenas indicar onde os dados solicitados podem ser encontrados.

Quando a ouvidoria deve/deverá encaminhar demandas a CGU?

Não sei dizer.

Como é avaliada as perguntas para validação?

Compreender suas funções e encaminhamentos.

Ao responder este questionário, percebi que eu somente sabia que havia este órgão... Entretanto, nada mais sei sobre ele... Neste sentido, pessoalmente, creio que seria importante saber "o que é", "para que serve", "quais os meios de contato", "quem está a frente e qual a equipe de trabalho", "o que tem a ver com os campi", "qual sua atuação nos campi", "o que tem a ver "comigo", "qual sua relação com a CGU", "o que eu deveria estar fazendo relacionado a este órgão", etc... Percebi com esta pesquisa que meu conhecimento a respeito é ZERO!!! E para que tenham nos solicitado gastar tempo de serviço nisto, creio que deva ser importante...

nada a declarar

Gostaria de saber mais sobre sua atuação, bem como os reflexos do trabalho da ouvidoria no setor de ensino.

Não sei responder

Fluxo de informações.

Todas as informações pertinentes ao desempenho das atividades

Quem pode ser ouvidor, tem treinamento específico para desempenhar esta função?

operacionalização dos serviços de implantação e informação ao Cidadão, monitoramento da LAI, transparência ativa e passiva, carta de serviços do IFC

Uma questão inicial é esclarecer os trabalhos e diferenças que abarcam Ouvidoria, Auditoria e Corregedoria. É possível acrescentar a Procuradoria. Fica esta sugestão inicial.

Sem sugestão.

Questões relativas aos prazos, os diferentes canais, implicações do envio de respostas não satisfatórias.

Não sei.

O que é a ouvidoria no IFC? Para que serve? Qual é o lastro de confiabilidade que, realmente, oferece? Como a ouvidoria vem atuando no IFC? Quais casos foram resolvidos pela ouvidoria, quais não, e por quê?

Não sei responder

Há várias questões nessa pesquisa que eu não soube responder. Acredito que seja necessário uma apresentação de como a Ouvidoria funciona, quais suas atribuições...

Não faço nem ideia do que seja a Ouvidoria.

Monitoramento da LAI, Decreto nº 10.228/2020 que regulamenta a Lei nº 13.460/2011.

Aguardaremos a compilação das respostas e acredito que será possível delinear um treinamento.

Para que serve a ouvidoria e como ela melhora a atividade fim de cada setor.

Formas de atuação, comunicação, respostas que podem ser ou não respondidas, e relação com a Ouvidoria da CGU.

Não tenho dúvida específica.

Explicar melhor o funcionamento do e-sic e do e-ouv e as técnicas de classificação das informações quanto a serem ostensivas ou sigilosas.

As dúvidas seriam as perguntas que eu marquei NÃO para as respostas.

Como a ouvidoria pode auxiliar os servidores.

Legislações a serem seguidas/ observadas.

Explicação melhor a respeito da implantação e organização, estrutura e funcionamento do LAI e SIC.

Creio que seria ótimo um treinamento geral, e também ter acesso a um relatório anual que nos informasse sobre os principais questionamentos recebidos pela ouvidoria de cada campus.

Quais são as principais atribuições da Ouvidoria, qual o fluxo a seguir no caso de fazer alguma solicitação à Ouvidoria.

Nada a declarar

Quando é possível negar informação solicitada.

Qual a diferença entre um pedido de esclarecimento e uma acusação passível de correção? Um pedido de esclarecimento ou uma acusação feita na Ouvidoria pode ser encaminhado para análise correcional?

Não sei responder

Os pontos nos quais mostrei não ter conhecimento neste questionário.

Não sei informar, porque desconheço a proposta do treinamento.

Capacitação Geral

O funcionamento e finalidades

Nenhuma.

Fluxo dos processos e demandas.

O fato de eu não saber responder a maioria das perguntas já dá uma ideia de que a Ouvidoria não é um órgão de grande visibilidade na instituição. No meu caso, assumi há apenas 1 mês uma coordenação, mas mesmo enquanto docente, não há muita informação circulando livremente sobre o que a Ouvidoria faz. Sugiro que isso se torne prática permanente.

Tudo

saber qual a atuação da ouvidoria.

Seu papel..relação com outros setores..lei da informação..procedimentos

Seria na minha opinião interessante fazer uma sequencia de formações a todos os servidores do IFC. Acredito que muitos irão assim como eu desconhecer os fluxos e processos deste setor que tem papel importante por se tratar de uma instância de fiscalizar a legalidade dos atos em nosso instituto.

Como funciona desde a chegada da solicitação de informação até o final e Quem sabe as solicitações

Questões referentes a obrigação de responder.

Não sei responder. Haverá treinamento?

Basicamente a maioria dos pontos trabalhados neste questionário.

Não se aplica

Não posso chamar de dúvidas, a partir do que respondi, acredito que necessito um treinamento de forma geral e abrangente.

nda

Não estou sabendo de treinamento da CGU.

Acredito que conhecer mais a fundo o principal papel da Ouvidoria, bem como da CGU.

Precisaria de uma abordagem desde a explicação do que é a ouvidoria e em quais frentes atua.

Preciso de um treinamento bem abrangente

Todas - Conhecer as ações da ouvidoria como um todo e qual é o papel de cada servidor no contexto das informações do IFC

Se realmente qualquer manifestação pode ser recebida, independente da veracidade dos fatos relatados.

Nível de responsabilidade quanto ao recebimento, análise e encaminhamento de denúncias; Referência legal ou entendimento quanto a aplicação de prazos para de respostas por parte dos Campi.

Acredito que possam ser abordados todos os pontos deste questionário.

Responsabilização daquele que envia uma mensagem e-OUV, alguns casos, o conteúdo das mensagens é degradante, intolerante, situacionista e sem motivação para o bem comum. Aquele que envia não tem responsabilização também?

funcionamento, orientações, etc

Não tenho principais dúvidas, tenho mesmo é conhecimento básico sobre o assunto, as dúvidas virão com o tempo.

Ainda não conheço o trabalho desempenhado pela Ouvidoria. Acho que uma cartilha enviado por e-mail à todos os servidores que estão entrando o IFC poderia ser interessante.

Não sei responder

As dúvidas já apontadas nas respostas acima.

Compreender os processos envolvidos, relações com outros setores e servidores atuantes.

Acredito que um treinamento para chefias seria muito interessante, pois não conheço quase nada desse serviço.

Todas.

Orientações quanto aos respaldos institucionais que temos para responder as solicitações.

Função educativa da ouvidoria.

Um parecer geral das funções, métodos, prazos e diálogos entre partes.

temas gerais de como melhorar os relacionamentos e processos. facilitando e melhorando desta forma a nossa atuação como servidor público.

Informações que podem ou não ser enviadas como resposta em ouvidorias.

prefiro não me manifestar

Dúvidas sobre o que somos obrigados a responder, prazos.

Abordagem mais detalhada e com aplicações em casos reais da LAI

Como utilizar os serviços.

-

LAI.

Tendo em mente a LGPD e a LAI, quais informações devem serem divulgadas no site do campus.

No momento não posso contribuir.

Não sei responder

n/d

"Em que hipóteses pode-se negar o fornecimento de informações solicitadas?

Como é garantido o sigilo do autor do chamado junto à Ouvidoria?

É possível vir a ser revelada à identidade do autor do chamado junto à Ouvidoria em caso de calúnia e/ou difamação?"

Maior informação sobre os procedimentos, para melhor orientação à comunidade.

não sei responder

Acredito que há bastante desconhecimentos dos servidores e demais pessoas em relação ao trabalho, objetivos e processos da ouvidoria. Portanto, julgo importante montar uma apresentação que aborde os vários pontos tratados neste questionário, como compreensão da legislação vigente, diferença entre ouvidoria e corregedoria..