

Relatório Anual da Ouvidoria  
Instituto Federal Catarinense  
2017- Janeiro à Dezembro

1. Apresentação-
2. Funcionamento, Infra-estrutura e Acesso
3. Das Demandas por Público
4. Demandas por tipo de manifestação
5. Demandas Manifestação por mês
6. Detalhamento das demandas por nomenclatura.
7. Propostas da Ouvidoria
8. Considerações finais

Reitora

*SÔNIA REGINA DE SOUZA FERNANDES*

Reitor-Substituto

*FERNANDO JOSÉ GARBUJO*

Assessora da Reitora

*JAMILE DELAGNELO FAGUNDES DA SILVA*

Ouvidora titular

*KARIN TYEKO ANAMI*

*Ouvidora Substituta*

*BRUNEI DE OLIVEIRA MAIOCHI MALFATTI*

## 1. Apresentação.

O presente documento tem por objetivo apresentar o relatório de gestão e de atividades ao longo ao ano de 2017. Faz-se necessário esclarecer que as ouvidorias públicas federais atuam como instâncias de participação social, responsáveis pelo acolhimento, tratamento e resposta às demandas dos cidadãos junto às organizações da esfera federal. Também promovem a conciliação e a mediação na resolução de conflitos entre a sociedade e órgãos, entidades ou agentes do Poder Executivo Federal, visando ao aprimoramento da gestão pública e dos serviços prestados à sociedade.

Visando atender ao **Regimento Geral do IFC**:

Art. 43.

*A Ouvidoria é o órgão responsável por acolher, registrar, encaminhar, controlar e dar retorno aos interessados de todas as manifestações de pessoas que, como indivíduos ou representantes de entidades, de uma forma ou de outra, se relacionam com a Instituição.*

Art. 44. *Compete ao(à) Coordenador(a) da Ouvidoria:*

*I. Acolher, registrar, encaminhar, controlar e dar retorno aos interessados de todas as manifestações de pessoas que, como indivíduos ou representantes de entidades, de uma forma ou de outra, se relacionam com Rua das Missões, 100 – Ponta Aguda, Blumenau/SC - CEP: 89.051-000 Telefone: (47) 3331-7800 / www.ifc.edu.br nossa instituição.*

*II. Manter a comunicação cordial e aberta com todos os outros setores e instâncias, a fim de permitir o livre fluxo de informações pertinentes, com o objetivo de contribuir para a solução dos problemas que originalmente geraram demandas para a ouvidoria.*

*III. Criar e manter mecanismos, processos, sistemas, rotinas e procedimentos para o registro e controle das informações que a ela chegam, bem como a classificação das demandas por tema e assunto, como sugestão, reclamação, consulta, denúncia, entre outras.*

*IV. Emitir relatórios periódicos com análises dos dados e informações por ela processados, com o intuito de fornecer aos outros níveis da administração os elementos que direcionem a solução dos problemas nas suas origens.*

*V. Gerenciar as demandas do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) com todos os seus desdobramentos.*

*VI. Efetuar o levantamento e identificação de elementos para a formulação de estratégias e mecanismos para a solução de problemas que geram insatisfação do público interno e externo da instituição. S*

A Ouvidoria do IFC, integra a estrutura organizacional da Administração Superior, suas atribuições como de receber, registrar, analisar, encaminhar, responder as manifestações oriundas da comunidade acadêmica,( interna e externa) promovendo e defendendo os direitos de servidores docentes e técnico-administrativos, terceirizados e comunidade externa em suas relações com o Instituto Federal Catarinense. Tem ainda a tarefa de sintetizá-las e transformá-las em informações que farão parte do relatório anual da Ouvidoria, para serem divulgados a nível institucional. representada pela Administração Superior.

A Ouvidoria do IFC foi criada com objetivo de atender à comunidade interna e externa do IFC, servindo de elo de interligação com a comunidade em geral. A implementação e o desenvolvimento deste setor é justificado pela demanda constituída por 15 Campus, 922 docente efetivos, 13.503 discentes, 845 Técnicos administrativos e 90 docentes substitutos além da comunidade externa que resulta em diversos tipos de manifestações: reclamações, denúncias, críticas, solicitações de informações e elogios.

Ao dar entrada na Ouvidoria, as manifestações passam por uma pré-análise de seus conteúdos, sendo que muitas dessas dependendo da solicitação, são solucionadas na própria Ouvidoria dentro da sua competência, com orientações e informações sobre determinados assuntos institucionais. Quando trata

de assuntos de competência dos setores, conseqüentemente são encaminhadas aos responsáveis destes, composto por Pró-Reitores, Diretores, Chefes de Departamentos Acadêmicos e de Núcleos, Coordenadores de Cursos, para que se manifestem à Ouvidoria.

A Ouvidoria e o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), são disponibilizados pelo IFC ao cidadão, administrados pela Ouvidora da Instituição, localizados no prédio da Reitoria do IFC, com endereço na Rua das Missões, 100, bairro Ponta Aguda, Blumenau/SC.

Os **canais de acesso ao cidadão**, para fins de solicitações, reclamações, denúncias, sugestões e elogios são:

a) Via **internet**, por intermédio das seguintes opções:

a.1) Sistema e-OUV (Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal - e-OUV  
endereço: <https://sistema.ouvidorias.gov.br>,

a.2) *e-mail* da Ouvidoria ([ouvidoria@ifc.edu.br](mailto:ouvidoria@ifc.edu.br)), onde o usuário encaminha sua demanda que, por sua vez, é cadastrada no sistema e-OUV (Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal), sendo, a partir de então, respondida via sistema e-OUV, que direciona a resposta ao *e-mail* cadastrado.

a.3) Sistema e-SIC (<https://esic.cgu.gov.br/sistema/site/index.html>),

b) Via **telefone** da Ouvidoria (47-3331-7802/3331-7800),

c) **Pessoalmente**, na Ouvidoria do IFC, sala no térreo, com a Ouvidora Karin Tyeko Anami.

## 2. Funcionamento, Infra-estrutura e Acesso

A Ouvidoria do IFC, está instalada no Prédio da Reitoria, e funciona no horário das 08:00 às 12:00 e das 13:30 às 17:30 horas.

Conta com a Ouvidora Titular Karin Tyeko Anami e Ouvidora Substituta Brunei de Oliveira Maiochi malfatti para atender aos 15 Campi do IFC e as comunidades interna e externas.

a) Via **internet**, por intermédio das seguintes opções:

a.1) Sistema e-OUV (Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal), endereço: <https://sistema.ouvidorias.gov.br>, onde o usuário preenche os dados de cadastro e registra sua demanda, sendo esta respondida no prazo fixado no próprio sistema, com possibilidade de acompanhamento através de *e-mail*, com protocolo.

a.2) *e-mail* da Ouvidoria ([ouvidoria@ifc.edu.br](mailto:ouvidoria@ifc.edu.br)), onde o usuário encaminha sua demanda que, por sua vez, é cadastrada no sistema e-OUV (Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal), sendo, a partir de então, respondida via sistema e-OUV, que direciona a resposta ao *e-mail* cadastrado.

a.3) Sistema e-SIC (<https://esic.cgu.gov.br/sistema/site/index.html>), restrito ao pedido de acesso à informação, entendido como: orientação sobre os procedimentos para a consecução de acesso, bem como sobre o local onde poderá ser encontrada ou obtida a informação almejada; informação contida em registros ou documentos, produzidos ou acumulados por seus órgãos ou entidades, recolhidos ou não a arquivos públicos; informação produzida ou custodiada por pessoa física ou entidade privada decorrente de qualquer vínculo com seus órgãos ou entidades, mesmo que esse vínculo já tenha cessado; informação primária, íntegra, autêntica e atualizada; informação sobre atividades exercidas pelos órgãos e entidades, inclusive as relativas à sua política, organização e serviços; informação pertinente à administração do patrimônio público, utilização de recursos públicos, licitação, contratos administrativos; e informação relativa: à implementação, acompanhamento e resultados dos programas, projetos e ações dos órgãos e entidades públicas, bem como metas e indicadores propostos; ao resultado de inspeções, auditorias, prestações e tomadas de contas realizadas pelos órgãos de controle interno e externo, incluindo prestações de contas relativas a exercícios anteriores.

b) Via **telefone** da Ouvidoria (47-3331-7802/3331-7800), onde o usuário encaminha sua demanda que, por sua vez, é cadastrada no sistema e-OUV (Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal), sendo, a partir de então, respondida via sistema e-OUV, que direciona a resposta ao *e-mail* cadastrado.

c) **Pessoalmente**, onde o usuário se dirige à Ouvidoria e registra sua demanda, que, por sua vez, é cadastrada no sistema e-OUV (Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal), sendo, a partir de então, respondida via sistema e-OUV, que direciona a resposta ao *e-mail* cadastrado.

E conforme [Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017](#) órgãos e entidades da administração pública federal deverão, obrigatoriamente, dar tratamento e resposta ao SIMPLIFIQUE! que consiste em instrumento que possibilita a qualquer usuário de serviços públicos solicitar a simplificação de serviços e denunciar o descumprimento das normas de simplificação já existentes. Está em vigor na plataforma do sistema e-OUV e com os formulários dispostos no site do IFC.

### 3. Das Demandas por Público

As manifestações recebidas no decorrer do ano de 2017 originaram-se de três tipos distintos de públicos: discentes, servidores (técnicos, docentes ) e o público externo. Cada categoria tem seu importante papel, e cada manifestação tem sua relevância para melhor percepção da qualidade dos serviços oferecidos pelo IFC e a busca de soluções das questões levantadas, com maior celeridade.

A identificação da origem das demandas permite-nos, além de ter o conhecimento do público que mais acessa a Ouvidoria, avaliar a eficiência da prestação dos serviços públicos e a eficácia ou não, dos meios de acesso disponíveis para determinar a relação, o meio a ser utilizados, a ação dos setores do IFC, e o público mais atingido por determinadas questões.

#### 4. Demandas por tipo de manifestação

A tabela e o gráfico abaixo demonstram o percentual de cada tipo de manifestação que foi registrado no período de **janeiro a dezembro de 2017**, sendo que a **solicitação** foi a mais demandada.

As denúncias foram classificadas por temas para melhor direcionar os setores competentes. O tema **Auxílio estudantil** foi a mais denunciada, com 32 demandas.

<b>Demandas por tipo (em números)</b>	
Denúncia	<p>A classificação dos temas, a depender do assunto, foram direcionados aos setores competentes para apuração/deflagração, sendo alguns distribuídos à Comissão de Ética Pública e outros às Diretorias Gerais dos <i>campus</i> para admissibilidade e remessa à Coordenação de Processo Administrativo Disciplinar.</p> <p><b>Educação superior - 06</b> <b>gestão de pessoas- 04</b> <b>Segurança e Ordem Pública - 03</b> <b>educação - 05</b> <b>Reitoria - 01</b> <b>Concurso ó 01</b> <b>Servidor Público- 02</b> <b>Ensino - 01</b> <b>Conduta Técnico-administrativa -03</b> <b>Cotas - 02</b> <b>Conduta Docente- 04</b> <b>Frequência de Servidores -05</b> <b>Auxílio Estudantil ó 34</b> <b>Ações - 03</b> <b>Administração =05</b> <b>Universidade Pública -01</b> <b>Assédio Moral =03</b> <b>Instituto Federal - 01</b> <b>Auditoria -01</b> <b>Relações de Trabalho 01</b></p>

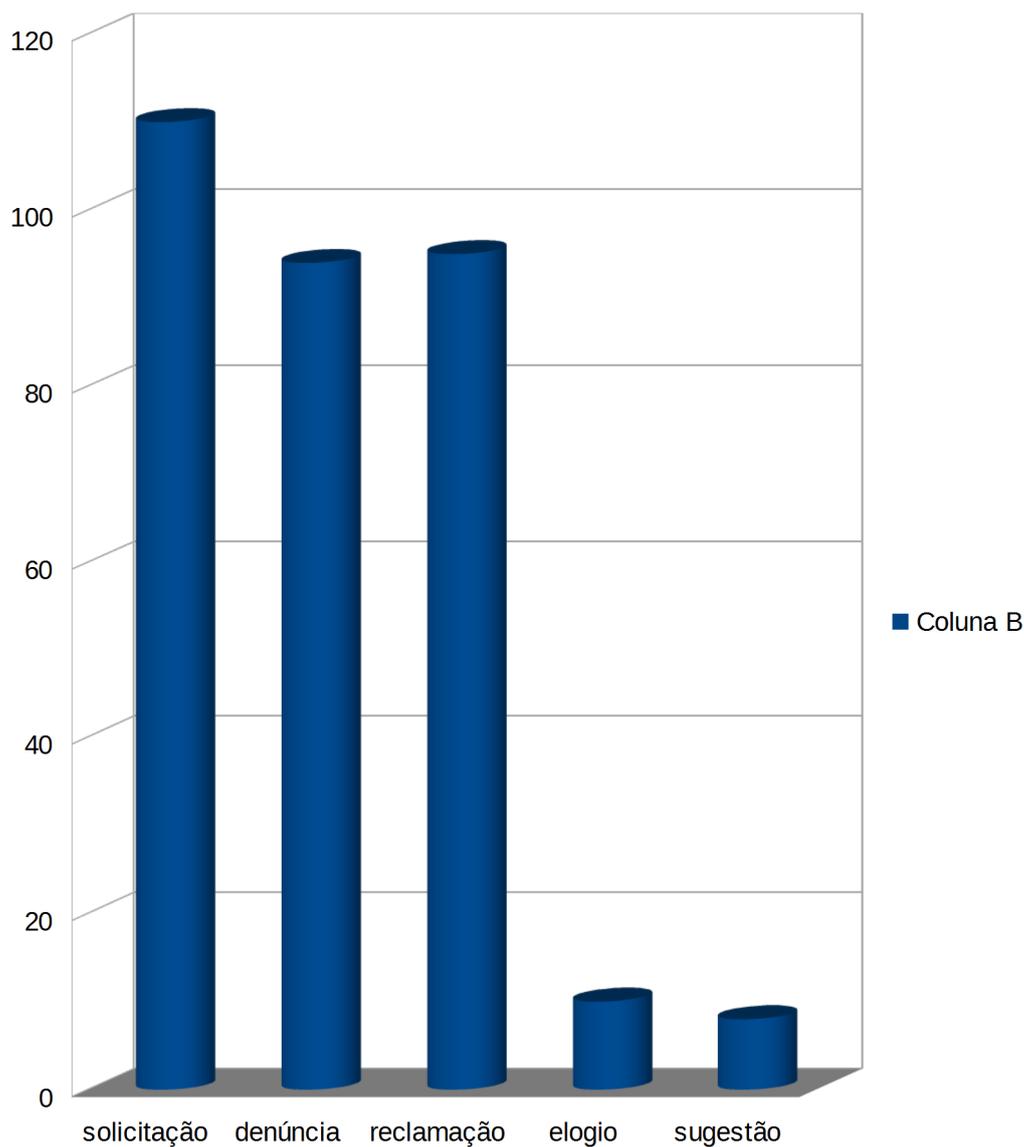
	<b>Combate a Desigualdade -01</b> <b>Convênio- 01</b> <b>agente público- 04</b> <b>Coordenação =01</b> <b>Internet -02</b> <b>Educação Profissionalizante ó 01</b>
	94
Elogio	10
Reclamação	95
Solicitação	110
Sugestão	08
Pedidos de acesso à informação - e-SIC	167
Solicitações (e-mail)	659
<b>Total de atendimentos</b>	<b>1143</b>

*Conforme dados extraídos do último relatório de gestão (2016), a Ouvidoria atendeu 902 solicitações. Em relação ao mesmo período do exercício de 2017, a Ouvidoria atendeu 1143 solicitações, correspondendo a um acréscimo de 26,72%.*

Visando melhorar os serviços oferecidos por esta Ouvidoria e para facilitar uma melhor compreensão, abaixo uma breve análise das Demandas por temas analisadas do gráfico e-OUV.

#### Gráfico e tabela e-OUV.

<b>-SOLICITAÇÃO</b>	<b>110</b>	-cursos/concursos, cópia de processos, horário de atendimento, licenças/capacitação/ Gestão/licitações/ contratos- acesso à informação.
<b>-DENÚNCIA</b>	<b>94</b>	- funcionamento setores- flexibilização, condutas éticas servidores/colaboração técnica, gestão/ administração.
<b>-RECLAMAÇÃO</b>	<b>95</b>	condutas de servidores/ coordenação de cursos, processos seletivos, controle de frequência.
<b>-ELOGIO</b>	<b>10</b>	demandas
<b>-SUGESTÃO</b>	<b>08</b>	demandas



a ) Das **Solicitações** ó

Do total de 317 das manifestações em 2017, a maior demanda 110 foram as **solicitações** : Informações referente a concursos/ cursos, redistribuição, quantitativo de cargos vagos/ocupados na Administração, Aproveitamento de Candidatos em Concurso Público, Cópia de Processo Administrativo, Flexibilização de Jornada e Horário de Atendimento, Licenças Capacitação Concedida aos Servidores do IFC, Solicitação de portaria de designação para avaliação de RSC , Gestão / Licitações.

## b) Das Denúncias-

As Denúncias encaminhadas ao IFC referem-se ao funcionamento de alguns setores durante o horário de atendimento ao público, que em horário de expediente encontram-se fechados, por falta de servidores ou pela flexibilização. Entram também as Condutas éticas referentes aos técnico-administrativos /Docentes/ e Discentes, as colaborações técnicas, a gestão/ administração. Há casos registrados de alunos que chegam a retirar suas denúncias ou as registram anonimamente, por temerem represália dos docentes em sala de aula.

## c) As reclamações encaminhadas ao IFC,

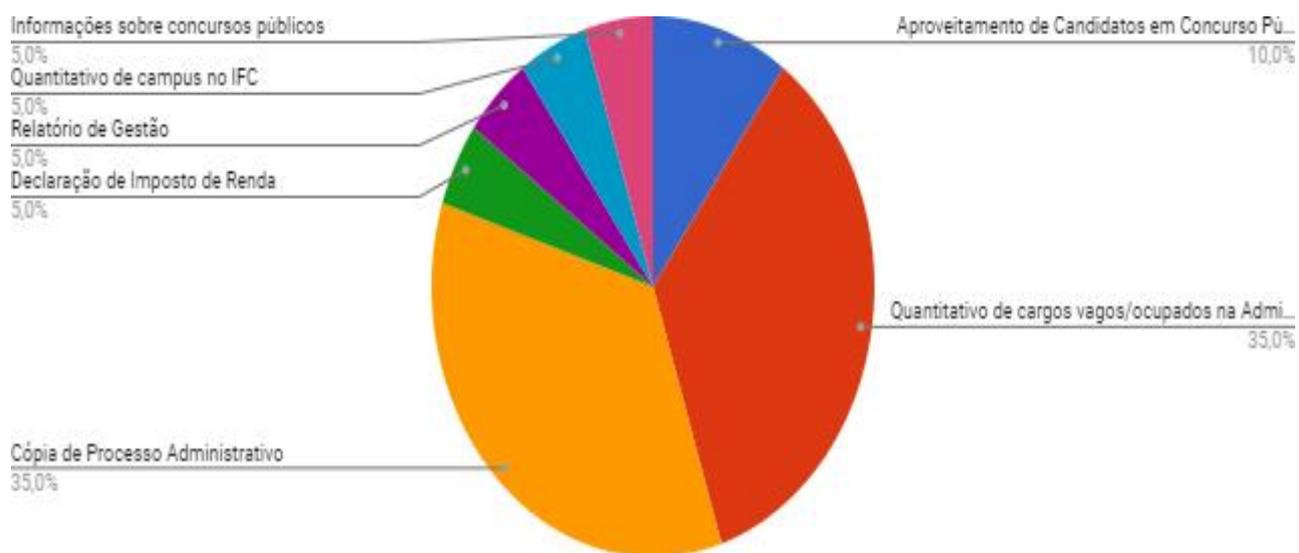
As reclamações encaminhadas à Ouvidoria foram os seguintes temas Condutas de docentes e técnicos administrativos, Coordenações de cursos, processos seletivos, administração/ gestão, controle de frequência.

## 5. Demandas/ Manifestações por mês.

	Manifestações mês
Janeiro	27
Fevereiro	39
Março	27
Abril	15
Maio	<b>54</b>
Junho	22
Julho	16
Agosto	28
Setembro	25
Outubro	18
Novembro	14
Dezembro	11

Verificando a tabela, o mês de maio obteve 54 Manifestações referentes à **Reclamações e Denúncias do Auxílio/Assistência estudantil, onde consta em edital, o acesso à Ouvidoria para reclamações , dúvidas ou denúncias.**

Gráfico e-SIC.- solicitação de acesso à informação.



## 6. Detalhamento das demandas por nomenclatura.

As demandas encaminhadas à Ouvidoria foram nomeadas conforme as solicitações do cidadão.

Demandas solicitadas	Quantidade
Reprovação de aluno	2 (1,14 %)
Auxílio transporte	1 (0,7%)
Requisitos posse	1 (0,7%)
Informações referente cursos técnicos	4 (2,8%)
Informações referente cursos superiores	14 (9,6%)
Reclamação Coordenação Curso	3 (2,1%)
Redistribuição/Remoção servidor	2 (1,4%)
Elogia Ouvidoria	4 (2,7%)
Invasão/ Depreciação do Patrimônio	2 (1,4%)
Informações referente concurso público	11 (7,5%)
Investimentos/melhorias Campus	1 (0,7%)
Reclamação processo seletivo ingresso	1 (0,7%)
Devolução taxa de inscrição	1 (0,7%)
Professor DDE	1 (0,7%)

Frequência servidores ó jornada flexibilizada	5 ( 3,5%)
Aproveitamento concurso público	2 (1,4%)
Gestão/ Administração	4 (2,8%)
Participação licitação /cadastro	1 (0,7%)
Transferência externa	2 (1,4%)
Aproveitamento de disciplinas	1 (0,7%)
Atraso pagamento RSC	1 (0,7%)
Água salobra	1 (0,7%)
Colação grau aluno com dependência	2 (1,4%)
Cobrança de juros	3 (2,1%)
Cancelamento de matrícula	1 (0,7%)
Chamada curso superior	1 (0,7%)
Contato/ email	1 (0,7%)
Conduta técnico-administrativa	3 (2,1%)
Previsão de cursos superiores	1 (0,7%)
Cotas/ acesso	4 (2,8%)
Segurança/Campus	1 (0,7%)
Conduta Docente	10 (6,9 %)
Concurso público	1 (0,7%)
Horário ônibus	1 (0,7%)
Acesso à informação	1 (0,7%)
Portaria	1 (0,7%)
Reposição aula	1 (0,7%)
Criação curso Mestrado	1 (0,7%)
Informações sobre cursos	1 (0,7%)
Informações sobre intercâmbio	1 (0,7%)
Livros didáticos sem destinação	1 (0,7%)
Ingresso/ seleção	1 (0,7%)
Moradia estudantil	1 (0,7%)
Serviço ao cidadão	2 (1,4%)
Atribuições de cargo	1 (0,7%)
Aproveitamento candidato técnico administrativo	2 (1,4%)
Certificação ENEM	1 (0,7%)
Colaboração técnica	2 (1,4%)
Auxílio estudantil	32 ( 22,7 %)
Divergência de informação	1 (0,7%)
Ensino superior	1 (0,7%)
Totalizando	94 demandas

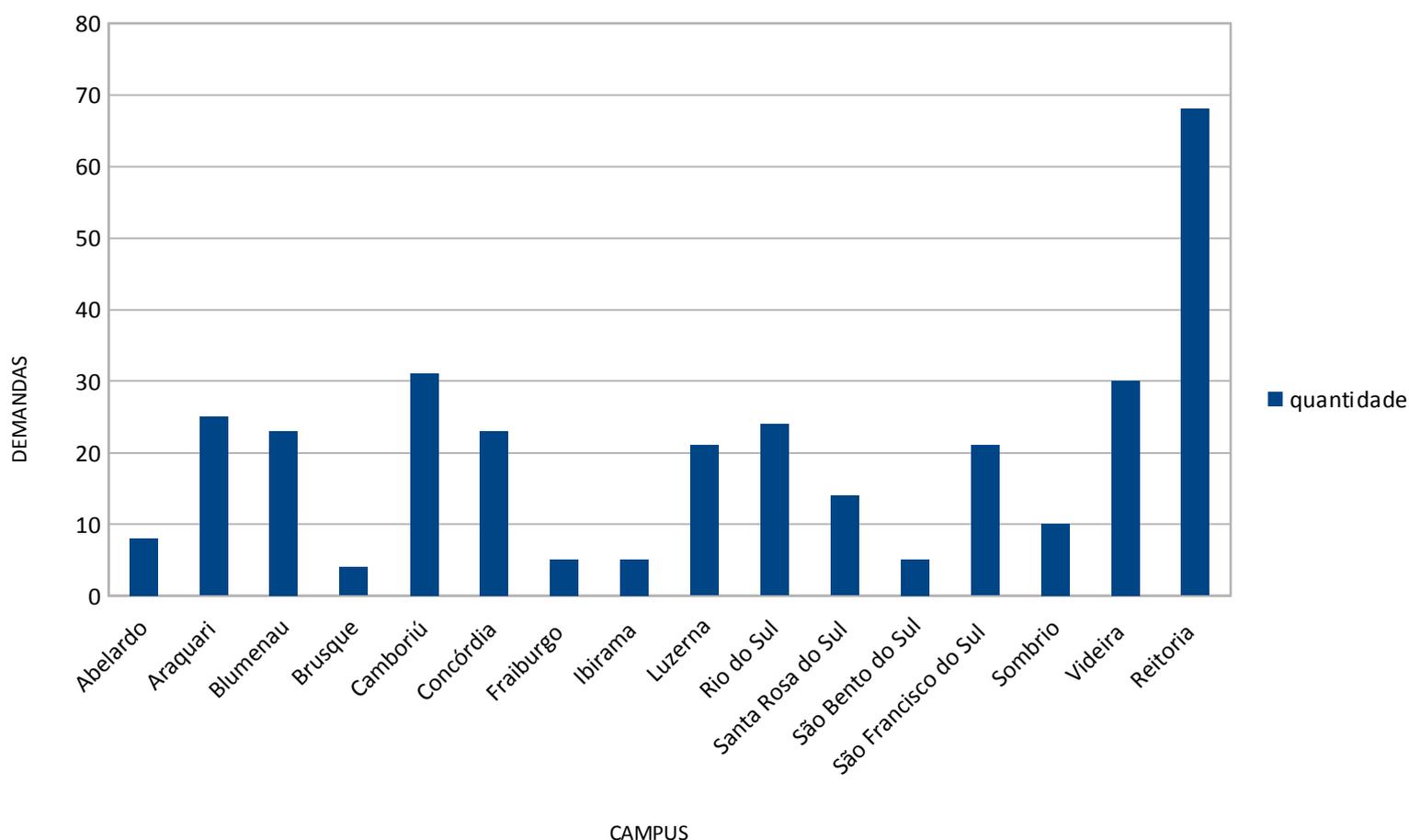
Verificando na tabela, constatamos que as demandas referente Auxílio estudantil 32 ( 22,7 %) foram as mais solicitadas na Ouvidoria ( classificadas como Denúncias), seguidas das demandas Informações referente cursos superiores 14 (9,6%) Informações referente aos concursos públicos 11 (7,5%) ( como acesso à informação), Conduta Docente 10 (6,9 %) e Frequência servidores ó jornada flexibilizada 5 ( 3,5%).

Diante dessa realidade demandada, esta Ouvidoria sugere maior atenção com os serviços oferecidos pelas Direções dos campus, Centros Acadêmicos, Chefias e Coordenações de Cursos, quanto ao atendimento aos alunos, que na maioria dos casos conforme, observado nas manifestações, solicitam informações referentes aos cursos, disciplinas, reclamações de professores em salas de aula.

## 7 . Demandas por Campi registrados na Planilha da Ouvidoria.

CAMPI IFC-	QUANTIDADE DE DEMANDAS REGISTRADAS ANO 2017
Abelardo Luz	08
Araquari	25
Blumenau	23
Brusque	04
Camboriú	31
Concórdia	23
Fraiburgo	05
Ibirama	05
Luzerna	21
Rio do Sul	24
Santa Rosa do Sul	14
São Bento do Sul	05
São Francisco do Sul	21
Sombrio	10
Videira	30
Reitoria	68

## DEMANDAS POR CAMPUS ANO 2017



### 8. Propostas da Ouvidoria

Diante dos resultados apresentados e com o objetivo de subsidiar as ações efetivas atribuídas a esta Ouvidoria, é importante apresentar as proposições a seguir:

a) A Carta de Serviço ao Cidadão, no âmbito do IFC, em processo de elaboração, **possui previsão de publicação no ano de 2018**, em razão das mudanças ocorridas no seu **Organograma**, e em especial no que toca à consolidação das atribuições de cada Pró-Reitoria.

b) A aquisição de **Urnas** para cada Campus facilitando o acesso da comunidade acadêmica com formulários próprios para efetivar sua manifestação ó Denúncia, Reclamação, Solicitação, Sugestão, Elogio e o SIMPLIFIQUE, como também um Questionário de pesquisa de satisfação para comunidade interna e externa..

c) Cursos de Capacitação para a Ouvidora titular e sua substituta, ampliando assim os conhecimentos específicos e práticos para o aprimoramento das atividades de atendimento ao cidadão, tratamento das manifestações e de pedidos de acesso à informação, aspectos de gestão aplicados às ouvidorias e à proteção e defesa dos usuários de serviços públicos.

## **9. Considerações finais**

A Ouvidoria do Instituto Federal Catarinense teve a missão de elaborar este relatório referente ao exercício de 2017, contudo esta Ouvidoria agradece a colaboração ativa dos setores e dos 15 Campi em responder prontamente as demandas encaminhadas, pois sem essa parceria/vínculo unidade Ouvidoria e demais setores, seria impossível informar a sociedade sobre as ações e os dados estatísticos da mesma.

Buscou-se demonstrar, através dos indicadores e resultados apresentados neste relatório, o esforço de atender à comunidade com qualidade e a disposição em manter a credibilidade que vem sendo construída pela unidade. Para a comunidade, a Ouvidoria vem se configurando cada vez mais como um importante canal de acesso aos órgãos e unidades da IFC e um instrumento de gestão para as diferentes unidades institucionais.

A Ouvidoria ainda encontra dificuldades estruturais, como falta de um espaço para atendimento presencial e mais servidores, para assim, se tornar instrumento básico de uma gestão participativa.

Concluimos que o trabalho de 2017 foi relevante para a comunidade acadêmica no ano de 2017 e para a gestão superior. As manifestações recebidas foram devidamente encaminhadas aos setores responsáveis, fortalecendo assim, o exercício do direito ao controle social e à transparência. Muito foi feito, mas ainda há muito a se fazer. Esta Ouvidoria tem a plena certeza, que no exercício 2018, avançará cada vez mais, e continuará sendo uma forte ferramenta à disposição do usuário cidadão, levando suas demandas aos dirigentes desta instituição, e como reflexo desse exercício de cidadania, tornar o serviço público prestado por esta instituição, um serviço de excelência, e referência às demais instituições.