



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal Catarinense

RECOMENDAÇÃO Nº 006/2019 – OUVIDORIA

Trata de recomendação, sobre publicidade acerca de informações de moradia estudantil nos Campi do IFC.

A moradia estudantil fará parte da oferta de serviços na Carta de Serviços do IFC, que estará lincado no site do governo ([https://www.servicos.gov.br/orgao/100919?nome=Instituto%20Federal%20de%20Educa%C3%A7%C3%A3o,%20Ci%C3%Aancia%20e%20Tecnologia%20Catarinense%20\(IFC\)](https://www.servicos.gov.br/orgao/100919?nome=Instituto%20Federal%20de%20Educa%C3%A7%C3%A3o,%20Ci%C3%Aancia%20e%20Tecnologia%20Catarinense%20(IFC))), diante desta demanda a Ouvidoria efetuou pesquisa nos sites dos *Campi* em busca de dados sobre a moradia estudantil, porém não foi possível localizar os dados procurados.

Desta maneira, praticando a empatia e colocando-se no lugar da família e do próprio estudante, constatou-se que faltam informações básicas e de controle, as quais são de extrema relevância, indo ao encontro do princípio da publicidade.

Cabe a nós, servidores públicos entregar um serviço de excelência, prestando um trabalho eficiente e eficaz, onde a transparência pública, a publicidade dos atos públicos, a simplificação, a preservação de identidade, venham a incentivar a participação do cidadão na gestão pública, pois somente desta forma que teremos uma sociedade participativa e comprometida.

CONSIDERANDO o que dispõe o que dispõe a Instrução Normativa nº 5 de 18 de junho de 2018, Art. 4º no que Compete às unidades de ouvidoria, dentre outras atribuições: inciso VI - produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria, para subsidiar recomendações e propostas de medidas para aprimoramento da prestação dos serviços e correção de falhas.

CONSIDERANDO o que dispõe o artigo 205 da Constituição Federal: “A educação, direito de todos e deve ser do Estado e da família, será promovida e incentivada com a colaboração da sociedade, visando ao pleno desenvolvimento da pessoa, seu preparo para o exercício da cidadania e sua qualificação para o trabalho”.

CONSIDERANDO que o Código de defesa do Consumidor garante que os serviços colocados no mercado de consumo, dentre os quais estão os educacionais em todos os níveis público e privados, não podem acarretar riscos a saúde e à segurança dos consumidores (lei 8.078/90, Arts. 6º, 8º e 22º), inclusive havendo a responsabilização objetiva das instituições educacionais em caso de danos a seus alunos (art.14);

CONSIDERANDO o que dispõe na Constituição Federal de 1988 em seu, Art. 37. A administração pública direta, indireta ou fundacional, de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade (...).

CONSIDERANDO a Lei nº 12.527/2011, que regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º , no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. (acesso a informação).

CONSIDERANDO o Decreto nº 7.724/012, que regulamenta a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que dispõe sobre o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do caput do art. 5º , no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição.

CONSIDERANDO a [LEI Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017](#), que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública., Art. 7º Os órgãos e entidades abrangidos por esta Lei divulgarão Carta de Serviços ao Usuário.

§ 1º A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

§ 2º A Carta de Serviços ao Usuário deverá trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, apresentando, no mínimo, informações relacionadas a:

- I - serviços oferecidos;
- II - requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;
- III - principais etapas para processamento do serviço;
- IV - previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;
- V - forma de prestação do serviço; e
- VI - locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

§ 3º Além das informações descritas no § 2º, a Carta de Serviços ao Usuário deverá detalhar os compromissos e padrões de qualidade do atendimento relativos, no mínimo, aos seguintes aspectos:

- I - prioridades de atendimento;
- II - previsão de tempo de espera para atendimento;
- III - mecanismos de comunicação com os usuários;
- IV - procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários; e
- V - mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.

§ 4º A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet.

§ 5º Regulamento específico de cada Poder e esfera de Governo disporá sobre a operacionalização da Carta de Serviços ao Usuário.

CONSIDERANDO o decreto Nº 9.094/2017 que regulamenta dispositivos da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 , dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, institui o Cadastro de Pessoas Físicas - CPF como instrumento suficiente e substitutivo para a apresentação de dados do cidadão no exercício de obrigações e direitos e na obtenção de benefícios, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no País e institui a Carta de Serviços ao Usuário. (Redação dada pelo Decreto nº 9.723, de 2019), no seu Art 11:

Art. 11. Os órgãos e as entidades do Poder Executivo federal que prestam atendimento aos usuários dos serviços públicos, direta ou indiretamente, deverão elaborar e divulgar Carta de Serviços ao Usuário, no âmbito de sua esfera de competência.

§ 1º A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar aos usuários dos serviços prestados pelo órgão ou pela entidade do Poder Executivo federal as formas de acesso a esses serviços e os compromissos e padrões de qualidade do atendimento ao público.

§ 1º A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar aos usuários: (Redação dada pelo Decreto nº 9.723, de 2019)

I - os serviços prestados pelo órgão ou pela entidade do Poder Executivo federal; (Incluído pelo Decreto nº 9.723, de 2019)

II - as formas de acesso aos serviços a que se refere o inciso I; (Incluído pelo Decreto nº 9.723, de 2019)

III - os compromissos e padrões de qualidade do atendimento ao público; e (Incluído pelo Decreto nº 9.723, de 2019)

IV - os serviços publicados no Portal de Serviços do Governo Federal, nos termos do disposto no Decreto nº 8.936, de 19 de dezembro de 2016 . (Incluído pelo Decreto nº 9.723, de 2019)

§ 2º Da Carta de Serviços ao Usuário, deverão constar informações claras e precisas sobre cada um dos serviços prestados, especialmente as relativas:

I - ao serviço oferecido;

II - aos requisitos e aos documentos necessários para acessar o serviço;

III - às etapas para processamento do serviço;

IV - ao prazo para a prestação do serviço;

V - à forma de prestação do serviço;

VI - à forma de comunicação com o solicitante do serviço; e

VII - aos locais e às formas de acessar o serviço.

§ 3º Além das informações referidas no § 2º, a Carta de Serviços ao Usuário deverá, para detalhar o padrão de qualidade do atendimento, estabelecer:

I - os usuários que farão jus à prioridade no atendimento;

II - o tempo de espera para o atendimento;

III - o prazo para a realização dos serviços;

IV - os mecanismos de comunicação com os usuários;

V - os procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações;

VI - as etapas, presentes e futuras, esperadas para a realização dos serviços, incluídas as estimativas de prazos;

VII - os mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das

etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado;

VIII - o tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento;

IX - os elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento;

X - as condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto;

XI - os procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível; e

XII - outras informações julgadas de interesse dos usuários.

A Ouvidoria do Instituto Federal Catarinense **RESOLVE:**

RECOMENDAR aos Diretores-gerais do IFC:

1. Solicitar ao setor responsável, que divulgue na página do *campus*, até 15 de agosto de 2019, as seguintes informações sobre a Moradia Estudantil:
 - I. Total de vagas: Feminino e Masculino;
 - II. Total de vagas ocupadas;
 - III. Quais serviços oferece: () lavanderia () estrutura de lavanderia () outros (quais)
 - IV. Quais as refeições ofertadas? (Caso houver alguma particularidade esclarecer)
 - V. Os estudantes podem permanecer na moradia no final de semana?
 - VI. Colocar fotos dos locais relacionados a este serviço, tais como: Alojamentos femininos e masculinos, estrutura de lavandeira e refeitório.
 - VII. Outras informações que julgarem relevantes.

Ouvidoria, em 22 de julho de 2019.



Brunei de Oliveira Maiochi Malfatti
Matrícula SIAPE – 1786309

Portaria Nº 304 de 1º de fevereiro de 2019
Ouvidora do Instituto Federal Catarinense