



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica  
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Santa Catarina  
**OUVIDORIA**

**RELATÓRIO DE ATIVIDADES DE OUVIDORIA E DO SERVIÇO DE  
INFORMAÇÃO AO CIDADÃO**

**Florianópolis - SC  
Abril de 2021**



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica  
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Santa Catarina  
**OUIDORIA**

## **INTRODUÇÃO**

Inicialmente, faz-se necessário informar que a Ouvidoria do IFSC participa do Grupo de Ouvidorias da Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica, com adesão voluntária, utilizando canais de comunicação digitais para comunicação síncrona e assíncrona. O grupo é composto por ouvidores dos Institutos Federais, Centros Federais de Educação Tecnológica e do Colégio Pedro II que, com o intuito de fortalecer nossa atuação nos assuntos relativos à ouvidoria pública, Lei de acesso à informação (LAI), Código de Defesa do Usuário do Serviço Pública e Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

No cotidiano do grupo, principalmente a partir de 2020, nossa relação é de troca de experiências, resolução de dúvidas, e, por vezes, somos ouvidores dos ouvidores. Importante salientar que as ouvidorias, até 2017, tinham um papel, e, hoje, o escopo de atuação foi ampliado e se tornou mais representativo, com maior grau de exigência quanto às competências teóricas e práticas necessárias à execução de atividades.

De forma a esclarecermos melhor o papel do Ouvidor no assessoramento da governança institucional, referenciamos abaixo as atribuições legais das ouvidorias, gestor de SIC e autoridade de monitoramento da LAI após a Lei 13.460/2017 e a recente publicação da e Portaria nº 581, de 9 de março de 2021 da CGU.

A Ouvidoria do IFSC é o principal canal de comunicação do Instituto com a sociedade externa e sua comunidade interna - usuários em geral e alunos e servidores do IFSC. Atuamos diariamente para assegurar a participação da comunidade na Instituição para fortalecer a cidadania e promover a melhoria das atividades desenvolvidas.

Com a recente publicação da e Portaria nº 581, de 9 de março de 2021 da CGU, se faz necessário apresentarmos o novo perfil da Ouvidoria Pública.

### **1 - Gestão do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC): gestor(a) SIC**

O gestor do SIC atende todos os pedidos de acesso à informação encaminhados pelos cidadãos, respectivamente:



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica  
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Santa Catarina  
**OUIDORIA**

- a) Recebe, analisa, encaminha e interage com todos os campi, setores e áreas para que atendam a LAI e respondam aos pedidos de informação dentro do prazo;
- b) Analisa os pedidos que podem ser atendidos ou não, considerando a Lei de Acesso à Informação (LAI) e legislações correlatas;
- c) Após recebida a resposta aos pedidos, avalia se o que foi encaminhado atende às expectativas do usuário, se a resposta está legível e objetiva e se não contém nenhuma informação pessoal e/ou pessoal sensível;
- d) Gera relatórios com diversos dados que apoiarão tomadas de decisão da gestão, como as compactuadas pela gestão de riscos, dados abertos e transparência ativa;
- e) Participa de comissões cujo objeto tenha relação com a LAI e demais legislações que tratam de assuntos pertinentes ao cidadão, destaca-se Unidade de Gestão de Integridade, Comissão de Avaliação de Documentos Sigilosos e correlatas;
- f) Elabora normativos internos para melhor aplicação da LAI;

Participa de reuniões, cursos, capacitações sempre que convocados. Ressalta-se que durante a pandemia já foram mais de 4 capacitações ofertadas pela CGU/OGU com necessidade de participação, haja vista mudanças nas operações das funções. A título de ilustração, destacamos: Proteção de Dados Pessoais no Setor Público (maio/2020); LAIve - a live da LAI (1º, 3, 8 e 10 de Junho de 2020); Ética, Conduta e Disciplina: o que aprendemos até agora? (agosto/2020).

## **2. Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso a Informação (LAI), instituída pelo seu Art. 40.**

A Autoridade de Monitoramento tem como atribuição precípua assegurar o cumprimento eficiente e adequado das normas de acesso à informação, cabendo-lhe:



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica  
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Santa Catarina  
**OUIDORIA**

- a) Avaliar e monitorar a implementação da LAI, verificando o portal da Instituição conforme o Guia de Transparência Ativa do Governo Federal;
- b) Atualizar, sempre que necessário, e publicar a Carta de Serviço ao Usuário do Serviço Público Carta de Serviços ao Usuário: trata-se de documento com normativa própria. É considerado o “shopping” da Instituição, onde o usuário “passeia” para conhecer os serviços ofertados pelo órgão, portanto, precisa ser impecável e estar sempre atualizada. A CSU é de responsabilidade da gestão do SIC, mas em alguns órgãos estão sob responsabilidade das ouvidorias. Entretanto, muitos, como já exposto, têm um único servidor para ambas funções, ou 3 funções, quando se acumula também a de Autoridade de Monitoramento. Documento que precisa ser divulgado no Portal de Serviço do Governo Federal e sua execução, geralmente, é desenvolvida por uma comissão em que o ouvidor/gestor do SIC é responsável por presidir os trabalhos;
- c) Apresentar relatório anual sobre o cumprimento da Transparência Ativa do órgão, encaminhando-o à CGU, dentro do prazo estipulado pela Controladoria. Este relatório, após envio, é analisado pela CGU, que, posteriormente, devolve para que sejam feitas as adequações solicitadas;
- d) Recomendar as medidas indispensáveis à implementação e ao aperfeiçoamento das normas e procedimentos necessários para o cumprimento da LAI;
- e) Orientar as unidades no que se refere ao cumprimento do disposto na LAI e seus regulamentos;
- f) Manifestar sobre reclamação apresentada, em caso de omissão de resposta ao solicitante.
- g) Responder a recursos em tempo hábil, cujo prazo máximo é de 7 dias corridos;
- h) Responder a ofícios da CGU e TCU, quando solicitados.

Para além das atribuições mencionadas, a Autoridade de Monitoramento é responsável por assegurar e monitorar o cumprimento da Política de transparência e do Plano de Dados Abertos (PDA), cuja elaboração é tarefa árdua, pois, há necessidade de se fazer um levantamento de toda a base de dados da instituição, para, posteriormente, por meio de vários critérios, sendo um deles a consulta pública, determinar qual base será disponibilizada em formato aberto.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica  
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Santa Catarina  
**OUIDORIA**

A partir da disponibilização dos conjuntos de dados, cabe a Autoridade de Monitoramento garantir a sua constante atualização, dialogando com os setores para envio das informações dentro do prazo e atuando em conjunto com a área de TI, que é a responsável por alimentar o portal.

### **3. Ouvidor(a)**

Servidor(a) responsável pela gestão e titularidade das atividades de ouvidoria previstas no art. 13 da Lei n. 13.460/2017 e seus desmembramentos. Atualmente, trabalhamos com cerca de 12 normativas diferentes, entre Leis, Decretos, Resoluções, Instruções Normativas e Portarias. Dentre as atribuições desse gestor, estão:

- a) Atender os diferentes tipos de manifestação: simplifique; elogio; solicitação de providências; sugestões; reclamações e denúncias. Essas divisões são classificações para fins didáticos, podem haver outros, e cada uma delas exige um tipo de tratativa e encaminhamento. É a única instância onde se deve, atualmente, registrar essas demandas;
- b) Atender presencialmente, por telefone, por correio eletrônico e pelo sistema fala.br;
- c) Transcrever para o sistema fala.br as demandas recebidas presencialmente, por telefone, por correio eletrônico;
- d) Receber, pseudonimizar, analisar, tratar preliminarmente, encaminhar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas pelos usuários internos e externos;
- e) Solicitar, às autoridades competentes, decisão administrativa final referente às manifestações, prezando pela efetiva conclusão das manifestações, registrando-as no sistema fala.br;
- f) Promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica  
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Santa Catarina  
**OUIDORIA**

- g) Acompanha a prestação dos serviços públicos prestados pelo órgão público a que está vinculado, visando a garantir a sua eficácia, eficiência e efetividade;
- h) Propor, por meio de recomendação, o aperfeiçoamento na prestação dos serviços públicos;
- i) Auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios da Administração Pública federal, notadamente os estabelecidos na Lei n. 13.460/2017 e seguintes;
- j) Propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações da Lei n. 13.460/2017;
- k) Elaborar anualmente, relatório gerencial, que deverá consolidar as informações das manifestações dos usuários de serviços públicos, e, com base nelas, apontar falhas e sugere melhorias na prestação de serviços públicos; e
- l) Promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes;
- m) Participar de comissões conforme suas atribuições;
- n) Realizar cursos para aprimorar o atendimento dos trabalhos de ouvidoria, a exemplo, cita-se: Práticas de ouvidoria: descomplicando o atendimento de denúncias (abril/2020); Ouvidoria em Tempos de Pandemia (junho/2020); Avaliação de serviços e conselhos de usuários de serviços públicos (setembro/2020);
- o) Implantar o conselho de usuários de serviços públicos;
- p) Trabalhar conjuntamente para implantar a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais;
- q) Garantir o sigilo dos manifestantes e a não publicização de dados de identificação do usuário;



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica  
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Santa Catarina  
**OUIDORIA**

- r) Propor o uso de meios de resolução pacífica de conflitos de ofício ou a pedido do usuário ou gestor.

Além dessas atribuições previstas em lei, o ouvidor precisa atuar de forma cuidadosa, discreta, ter atenção com as palavras, com a escrita, com o tom utilizado, conhecer a dinâmica da instituição, assim como a atuação de cada área, e ter uma excelente relação interpessoal.

Outras demandas foram também incorporadas à responsabilidade da ouvidoria, como:

**a) tratamento da implantação e acompanhamento da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)**

Mais uma atribuição que está por vir, embora já esteja consolidada. A CGU/OGU já tem buscado tratar do tema em cursos a distância para as ouvidorias e tudo indica que o titular da ouvidoria terá que assumir o papel de Operador da LGPD. Uma lei complexa, repleta de detalhes, que exige muito dos atores envolvidos. Compete a toda a instituição sua operacionalização e o primeiro passo é que cada setor mapeie seu fluxo de processos. Alguns institutos já estão fazendo, outros não iniciaram ainda.

**b) Programa de Integridade**

A Ouvidoria é parte da estrutura de gestão da integridade existente em cada entidade, conforme disposto no Guia Prático da Implementação de Programa de Integridade Pública, item 1.6, página 18 - <https://www.gov.br/cgu/pt-br/centrais-de-conteudo/publicacoes/integridade/arquivos/integridade-2018.pdf> - terá que participar da Comissão de implantação do Programa de Integridade da sua Instituição. Outra ação complexa, com metas de médio e longo prazos que deverão ser cumpridas.

Os principais instrumentos de um programa de integridade são diretrizes já adotadas por meio de atividades, programas e políticas de auditoria interna, correição, ouvidoria, transparência e prevenção à corrupção, organizadas e direcionadas para a promoção da conformidade, propondo fazer com que os responsáveis pelas atividades mencionadas e áreas afins trabalhem de maneira coordenada, a fim de garantir uma atuação íntegra, minimizando os riscos de fraude, corrupção, infração aos princípios ético se aos requisitos legais (CGU, 2015).



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica  
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Santa Catarina  
**OUIDORIA**

A política de Integridade veio à esclarecer que auditoria interna, correição e ouvidoria, atuam para o mesmo fim, e que tais carreiras devem ser observadas pela Gestão de forma isonômica e igualitária, no que tange a sua importância e relevância institucional. Inclusive com relação a sua estrutura e retribuição financeira equivalente as percebidas pela Auditoria Interna e Assessoria de Correição e Transparência.

**c) Conselho de Usuários de Serviços Públicos**

Em agosto de 2020, a CGU/OGU ministrou a capacitação Conselho de Usuários de Serviços Públicos e determinou que até 31 de dezembro as ouvidorias estejam com seus conselhos implantados. Essa é uma ação que exige muito tempo e diferentes conhecimentos, pois *“Periodicamente, o órgão prestador de serviços deverá enviar consultas acerca dos serviços públicos por ele prestados, por meio de enquetes eletrônicas desenvolvidas e geridas na da plataforma virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos. O resultado destas enquetes deverá servir de subsídio para a formulação, avaliação e reformulação de serviços públicos”*. (<https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/conselhos-de-usuarios>). Em nenhum momento, houve diálogo com as ouvidoras e os ouvidores. O Decreto nº 10.228/2020 foi publicado e nos cabe cumprir.

**d) Resolução pacífica de conflitos – Câmara de Mediação**

As unidades do SisOuv poderão propor o uso de meios de resolução pacífica de conflitos de ofício ou a pedido do usuário ou gestor.

De acordo com o Art. 48, da Portaria nº 581, de 9 de março de 2021 da CGU, dispõe que as unidades do SisOuv poderão utilizar meios de resolução pacífica de conflitos, em especial para a solução de controvérsias nos quais seja importante a direta e voluntária ação de ambas as partes divergentes.

A Ouvidora do IFSC já encontra-se capacitada para mediação e resolução de conflitos conforme certificados que encontram-se disponíveis na página de Ouvidoria do IFSC.

**e) Programa de melhoria continuada das unidades de ouvidoria (PROMOUV)**

No corrente ano, com a publicação da Portaria nº 581, de 9 de março de 2021, a CGU/OGU institui o programa de melhoria continuada das unidades de ouvidoria do sistema de ouvidoria do poder executivo federal (PROMOUV), com o objetivo de estabelecer modelos de medição de desempenho e processos de apoio à melhoria da gestão das Ouvidorias.





MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica  
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Santa Catarina  
**OUIDORIA**

Os processos avaliativos que serão adotados pela CGU/OGU serão realizados por meio de:

- a) Modelo de Maturidade de Ouvidorias Públicas - MMOuP, nos termos do art. 76 da referida Portaria;
- b) avaliações anuais feitas pela Ouvidoria-Geral da União, nos termos do artigos 77 e 78 da referida Portaria; e
- c) outras formas de avaliação que a Ouvidoria-Geral da União entender necessárias.

#### **f) Modelo de Maturidade de Ouvidorias**

O Modelo de Maturidade de Ouvidorias foi instituído e os Ouvidores já foram indicados por suas instituições para conduzir o processo de melhoria da maturidade das Ouvidorias Públicas, nos termos da Lei nº 13.460, de 2017, da Lei nº 13.608, de 2018, e da Lei nº 13.726, de 8 de outubro de 2018, e do Decreto nº 9.094, de 2017, do Decreto nº 9.492, de 2018, do Decreto nº 10.153, de 2019, e outras normas vigentes.

Paralelamente a tudo isso, a CGU/OGU tem implementado ferramentas e aperfeiçoado sistemas estruturantes que tem, sobremaneira, sobrecarregado o trabalho das ouvidorias, pois as exigências inúmeras e os prazos fixados são exíguos, quando se tem. Aqui cabe destacar que, em sua expressiva maioria, as Ouvidorias da rede, contam somente com um servidor na função.

Este cenário se agrava, quando somado ao fato que estamos em regime de home office, não planejado, muitas vezes sem estrutura física e tecnológica adequada, devido a necessidade de mantermos o isolamento social em virtude da pandemia por COVID -19; e nos últimos meses participamos de uma intensa maratona de *lives*, capacitações e reuniões virtuais promovidas pela CGU/OGU, no intuito de demonstrar o trabalho que teremos pela frente com as novas demandas já apontadas alhures.

Cabe esclarecer ainda, que o ouvidor é, por natureza, um cargo de assessoramento da autoridade máxima do órgão, e por força da Portaria 1.181/20 da CGU, que **igualou em grau de importância e relevância aos auditores para, em equivalência, determinar o mandato dos ouvidores**. Para fins de evitar que os ouvidores fossem substituídos por questões políticas, cabendo à autorização de nomear ou revogar ouvidores à CGU/OGU.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica  
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Santa Catarina  
**OUIDORIA**

Assim sendo, o ouvidor mantém-se no cargo por três anos, podendo ter seu mandato prorrogado por igual período. Destacamos que o ouvidor se constrói, como tal, ao longo do tempo, durante a sua atuação. Não tomamos posse como ouvidores. Aprendemos a ser ouvidores. É uma construção árdua e laboriosa, detalhada e que pode ensejar responsabilizações.

#### **4. Sobre as demandas da CGU/OGU para as instituições de ensino**

Entendemos que implementações e atualizações de ferramentas são necessárias, importantes e, com certeza, bem-vindas, desde que sejam realmente funcionais e que atendam às institucionais e de seus usuários. É necessário que essas mudanças sejam discutidas com as instituições de ensino, cujas características diferem de órgãos como Anvisa, Correio, Ministérios, usados como exemplos nas capacitações.

Percebemos que a CGU/OGU, nos últimos anos, vem regulamentando e sistematizando as ouvidorias. Ponto importante para a valorização desse setor e dos servidores ali lotados. No entanto, observamos a ausência de maior interação com os diferentes segmentos, em busca de eficiência em suas ações e implementações, pois uma ferramenta que serve para a Receita Federal, por exemplo, muito provavelmente não teria a mesma eficiência para as instituições de ensino, pois os órgãos possuem natureza, finalidades e práticas distintas.

Apesar do esforço da CGU na melhoria contínua dos processos, sistemas e ferramentas, até para atender uma questão legal, há um gargalo que precisa ser observado: nem todas as ouvidorias estão estruturadas de forma que consiga atender todas as demandas exigidas pela CGU. A agenda que cumprimos hoje é a agenda da CGU/OGU, não a da Instituição. Em muitos casos não estamos conseguindo ser gestores, apenas operadores dessa agenda.

Os ouvidores, a duras penas, conseguem implementar as ações voltada à Instituição, e procuram cumprir o seu papel de ouvidor, mas não totalmente como deveriam, porque a extensa agenda da CGU/OGU não permite. Temos plena consciência que essa é uma questão interna de cada autarquia que compõe a Rede Federal.

Cabe gizar nesse sentido que a CGU, enquanto órgão superior de controle, possui discricionariedade para demandar nossos órgãos em relação ao cumprimento da legislação



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica  
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Santa Catarina  
**OUIDORIA**

vigente. Porém, para que possamos atender a todas as demandas legais a contento, há de se promover a garantia de estruturas físicas, de pessoal e tecnológicas suficientemente adequadas para isso. Além disso, é plausível, também, a garantia de direitos de recebimento de retribuição financeira compatível com as atribuições inerentes, considerando que as ouvidorias são instâncias de assessoramento institucional, importantes instrumentos de integridade e governança.

Registramos ainda, o fato de que, embora as ouvidorias sejam instâncias de assessoramento institucional e importantes instrumentos de integridade e governança, vinculadas diretamente à autoridade máxima do órgão, as atribuições e ações ainda são pouco compreendidas, valorizadas, respaldadas, publicizadas e utilizadas pelas instâncias internas das instituições.

Considerando as múltiplas competências e frentes de atuação atribuídas aos Ouvidores nos últimos anos faz-se necessário apontarmos algumas fragilidades que foram observadas em nossas vivências, que afligem de sobremaneira todos os envolvidos:

- a) **Acumulação de atribuições:** foi constatado que os ouvidores além de executarem as atividades de atendimento ao cidadão, acumulam funções que envolvem a gestão, não apenas das unidades, mas também dos Comitês de Desburocratização e Simplificação de Serviços, Conselhos de Usuários, Serviço de Acesso à Informação - sendo que algumas vezes esse último acaba por implicar também na atribuição de atividades de Autoridade de Monitoramento da LAI, conforme seu artigo 40; outros acumulam, as atividades das Comissões do Plano de Dados Abertos, as atribuições da Lei Geral da Proteção de Dados Pessoais, atuam inclusive nas comissões de integridade, segurança da informação e governança institucional e até mesmo Comissões de Ética dentre outras áreas;
- b) **A disparidade na estrutura das ouvidorias:** constatamos que a grande maioria das Ouvidorias da Rede Federal, contam somente com um servidor, o ouvidor, que atua em todas as frentes mencionadas acima;
- c) A falta de reconhecimento e retribuição financeira compatível com as atribuições inerentes à função, considerando que as ouvidorias são instâncias de assessoramento institucional, importantes instrumentos de controle, governança e integridade, devendo ser equiparada portanto as funções de auditores e corregedores.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica  
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Santa Catarina  
**OUIDORIA**

Destacamos que a Ouvidoria ao lado da Auditoria e Correição, possui o dever de adotar as providências necessárias à defesa do patrimônio público, ao controle interno, à auditoria pública, à correição, à prevenção e ao combate à corrupção e ao incremento da transparência e da integridade da gestão no âmbito do IFSC.

Consideramos positiva esta diretriz de indicação das funções de ouvidoria, controladoria, auditoria governamental e correição como constituintes das atividades do sistema de controle interno, em vista do impacto que deve ter, junto as atividades de controle e governança institucional, no sentido de fazer com que o Poder Público, em todas as unidades federativas, promova a consolidação dessas atividades.

Diante deste contexto, entendemos como prudente e urgente cientificar o Gestor máximo do IFSC, sobre as fragilidades reconhecidas no cotidiano da execução dos trabalhos da Ouvidoria do IFSC, considerando que o IFSC tem como uma de suas premissas primar pela contínua melhoria da infraestrutura e condições de trabalho dos servidores, apresentamos nosso trabalho, e requeremos amparo e medidas para consolidação do papel da ouvidoria do IFSC, principalmente em relação às inúmeras atribuições legais que vêm se somando sobre esta Ouvidoria.

## **5. O que se solicita, após a exposição**

Isto posto, ciente de seu compromisso como autoridade máxima do IFSC, a quem somos diretamente subordinados, solicitamos que sejam analisadas as atribuições e competências desta Ouvidoria, para que possamos encontrar de forma colaborativa, soluções para as fragilidades apontadas.

Respeitosamente,

*Ádila Márcia Antunes da Rosa, Me.*  
**Ouvidoria Geral do IFSC**  
**Serviço de Informação ao Cidadão - SIC do IFSC**  
Portaria Nº 978 de 31 de março de 2021  
Portaria Nº 754 de 18 de fevereiro de 2020