

# 3. MODELOS DE RESPOSTA

Este capítulo apresenta os modelos de resposta para os diferentes tipos de manifestações. Recomenda-se o uso para ampliar a qualidade das respostas aos usuários.

- [3.1. Modelo de resposta para reclamações](#)
- [3.2. Modelo de resposta para solicitações](#)
- [3.3. Modelo de resposta para sugestões](#)
- [3.4. Modelo de resposta para simplificação](#)
- [3.5. Modelo de resposta para denúncias e comunicações](#)

## 3.1. Modelo de resposta para reclamações

A seguir disponibilizamos exemplos hipotéticos de reclamações e os padrões de respostas sugeridos.

### **Reclamação Hipotética A:**

*"Solicitei meu diploma do curso licenciatura X em dezembro, já estamos quase na metade de fevereiro e ainda não recebi. Já tentei ligar no câmpus na última terça-feira e não fui atendida e não tive resposta para o último e-mail que enviei ontem."*

I. síntese do motivo da insatisfação: suposta demora na emissão do diploma.

II. síntese do motivo complementar: resposta dos canais de atendimento do setor responsável pelos registros acadêmicos do câmpus.

Nessa situação hipotética, apresentaremos dois cenários para resposta:

I. a primeira informando que o documento tem um prazo para emissão e que esse se encontra em andamento, apresentando uma previsão de finalização e entrega, ou até mesmo que demanda correção de algum dado pessoal do solicitante; ou

II. o diploma já foi emitido e já se encontra para retirada desde uma determinada data.

### Padrão de resposta sugerido para o Cenário I:

*Em atenção à presente reclamação, a Coordenadoria de Registros Acadêmicos do Instituto Federal de São Paulo (IFSP) Câmpus X informa que a reclamante não poderá ser atendida neste momento, pois o certificado ainda se encontra em emissão na Reitoria, estando dentro do prazo institucional de 90 dias para prestação do serviço.*

*O diploma foi solicitado em 27/12, portanto, o prazo máximo para emissão é 27/03. Concluída a emissão e registro do diploma nesse prazo, ou antes,, você receberá uma notificação por e-mail para realizar a retirada. Caso seja uma situação urgente, deverá apresentar comprovante da necessidade pelo e-mail [cra.xxx@ifsp.edu.br](mailto:cra.xxx@ifsp.edu.br), contendo o nome completo, curso e o comprovante em anexo, como nomeação em concursos, por exemplo.*

*A respeito do atendimento pelos meios de comunicação do setor, cumpre esclarecer que na última terça-feira o câmpus se encontrava fechado, tendo em vista ter sido feriado na cidade. Quanto ao e-mail enviado na última quarta-feira, o mesmo já foi respondido, conforme cópia em anexo.*

### Padrão de resposta sugerido para o Cenário II:

*Em atenção à presente reclamação, a Coordenadoria de Registros Acadêmicos do Instituto Federal de São Paulo (IFSP) Câmpus X informa que o diploma já se encontra disponível para retirada desde o dia 15/02, tendo a egressa sido notificada por e-mail na mesma data.*

*A egressa poderá realizar a retirada do documento em dias úteis, das 8h às 20h. Em caso de dúvidas, entre em contato conosco por e-mail [cra.xxx@ifsp.edu.br](mailto:cra.xxx@ifsp.edu.br).*

*A respeito do atendimento pelos meios de comunicação do setor, cumpre esclarecer que na última terça-feira o câmpus se encontrava fechado, tendo em vista ter sido feriado na cidade. Quanto ao e-mail enviado na última quarta-feira, o mesmo já foi respondido, conforme cópia em anexo.*

### **Reclamação Hipotética B:**

*"Estou recebendo um desconto em folha de pagamento sem motivo, referente ao vale transporte. Já procurei a gestão de pessoas do Câmpus Y e não fiquei satisfeito com a explicação, pois não faz sentido. Quero ressarcimento do que foi descontado e punição para quem autorizou esse desconto."*

I. síntese do motivo da insatisfação: suposta desconto em folha imotivado.

Nessa situação hipotética, apresentaremos dois cenários para resposta:

I. a primeira informando que o desconto foi motivo pelas faltas do servidor que não foram justificadas, tendo a chefia solicitado o desconto e, portanto, dentro da legalidade;

II. verificação de que os cálculos realizados na última atualização do auxílio foram revistos, tendo sido observado que o servidor

estava recebendo a mais do que o devido, necessitando do recolhimento da diferença correspondente aos últimos 12 meses, considerando que não se constituiu erro de interpretação legal, mas apenas do cálculo.

#### Padrão de resposta sugerido para o Cenário I:

*Em atenção à presente reclamação, a Diretoria Adjunta de Administração do Instituto Federal de São Paulo (IFSP) Câmpus Y informa que a reclamação não poderá ser atendida conforme requer o servidor, pois o desconto em folha ocorreu por não ter apresentado justificativa de faltas à chefia, que solicitou o desconto em conformidade com as normas vigentes.*

*Conforme apurado junto à chefia do servidor, este foi notificado por mais de uma vez quanto à necessidade de justificar suas ausências sucessivas nos dias 15/01, 22 e 23/01, 29/01 e 01/02. Em verificação junto à Coordenadoria de Saúde do Servidor, também não foi apresentado atestado médico correspondente aos dias informados.*

*Portanto, não se observa motivo que ampare um ressarcimento dos descontos praticados.*

#### Padrão de resposta sugerido para o Cenário II:

*Em atenção à presente reclamação, a Diretoria Adjunta de Administração do Instituto Federal de São Paulo (IFSP) Câmpus Y informa que a reclamação não poderá ser atendida conforme requer o servidor, pois o desconto em folha ocorreu devido ao recebimento do auxílio acima do valor real devido. Portanto, se fez*

*o recolhimento da diferença calculada ao erário.*

*Cumpre esclarecer que, a partir do requerimento de atualização do auxílio transporte, a Coordenadoria de Gestão de Pessoas observou que o valor calculado era inferior aquele pago nos últimos 12 meses ao servidor. Assim, realizou-se uma revisão da memória de cálculo e dos dados do processo anterior, tendo sido verificado inconsistência no cálculo executado quanto ao tipo de auxílio devido.*

*Portanto, não se observa motivo que ampare um ressarcimento dos descontos praticados, tendo em vista não ter ocorrido erro de interpretação legal por parte da Administração, mas sim um equívoco no cálculo, passível de ressarcimento direto na folha do servidor.*

---

### **Reclamação Hipotética C:**

*"Gostaria de reclamar da professora M de português. As provas dela têm coisas que não foram dadas, como figuras de linguagem, e as aulas são muito difíceis de entender. Eu e a turma toda vamos reprovar por nota se continuar assim. Além disso, ela é muito brava, não deixa a gente perguntar nada. Já tentamos falar com o coordenador, mas não resolveu."*

- I. síntese do motivo da insatisfação: dificuldade de aprendizagem;
- II. síntese do motivo complementar: relacionamento professor-aluno.

Nessa situação hipotética, apresentaremos dois cenários para resposta:

I. após análise do diário da turma, observou-se que apenas o reclamante e mais um colega tinham notas abaixo da média no últimos dois bimestres. Também verificou-se com a professora que o plano de ensino foi apresentado para a turma e que, na data em que foram ensinadas as figuras de linguagem, o reclamante faltou. Também não se observou solicitação de revisão de notas para os instrumentos avaliativos aplicados, conforme previsão da Organização Didática.

II. após análise do diário da turma, observou-se um quantitativo considerável de estudantes com baixo rendimento. Solicitado o plano de ensino do componente, não se observou a previsão do ensino de figuras de linguagem para o semestre, estando previsto para o próximo. Observou-se a necessidade de acompanhamento psicopedagógico com os estudantes com baixo rendimento, bem como orientação pedagógica para melhoria do processo de elaboração e aplicação do plano de ensino.

#### Padrão de resposta sugerido para o Cenário I:

*Em atenção à presente reclamação, a Diretoria Adjunta Educacional do Instituto Federal de São Paulo (IFSP) Câmpus T informa que não há melhoria a ser implementada a partir da reclamação, pois após análise dos dados acadêmicos, a insatisfação é pontual, não havendo elementos que sustentem as alegações de uma situação que envolva toda a turma.*

*Conforme apurado no diário de classe, apenas dois estudantes possuem notas abaixo da média. Também verificou-se com a professora M que o plano de ensino foi disponibilizado no início do*

*semestre letivo. Na data em que o conteúdo Figuras de Linguagem foi abordado, o reclamante não estava presente. Observou-se no registro acadêmico do reclamante que não há requerimento de revisão de notas e faltas para as avaliações dessa disciplina.*

*Em consulta à Coordenação de Curso e à Coordenadoria Sociopedagógica, não foram verificados relatos de dificuldades na relação da professora M com a turma, conforme descrito.*

*Considerando a situação do progresso acadêmico do reclamante, foi realizada a abertura de protocolo de acompanhamento psicopedagógico, para verificar as eventuais dificuldades de aprendizagem e buscar estratégias para seu desenvolvimento adequado na disciplina.*

#### **Padrão de resposta sugerido para o Cenário II:**

*Em atenção à presente reclamação, a Diretoria Adjunta Educacional do Instituto Federal de São Paulo (IFSP) Câmpus T informa que, frente aos fatos apurados, foram adotadas como melhorias o acompanhamento psicopedagógico dos estudantes em que foi observada a necessidade, inclusive o reclamante. Também foi realizada orientação pedagógica com a docente, para melhorias no planejamento das atividades da disciplina.*

*Conforme apurado de fato o conteúdo Figuras de Linguagem requerido na avaliação do segundo bimestre está previsto para ser ofertado apenas no terceiro bimestre. Assim, a professora M se comprometeu a revisar o conteúdo da prova, anulando a questão e revisando a pontuação atribuída a todos os estudantes, com revisão no boletim eletrônico.*

*O plano de ensino será revisto e divulgado para a turma. A professora M também se comprometeu a aprimorar o diálogo com*



*a turma, para solucionar as eventuais dúvidas sempre que necessário.*

*Tanto o reclamante, quanto os demais estudantes que necessitarem, receberão acompanhamento psicopedagógico, para que alcancem êxito acadêmico ao final do ano.*

## 3.2. Modelo de resposta para solicitações

A seguir disponibilizamos exemplos hipotéticos de solicitações e os padrões de respostas sugeridos.

### **Solicitação Hipotética A:**

*"Gostaria solicitar que o preço do almoço no Câmpus P seja reduzido para R\$ 3,00, pois o preço agora é R\$ 5,00 e fica difícil comer todos os dias pra quem é do superior."*

I. síntese do motivo da solicitação: solicita o reajusta do preço da refeição no restaurante universitário.

Nessa situação hipotética, há dois cenários possíveis:

I. após análise da solicitação pela Direção-Geral do Câmpus P junto aos setores relacionados ao fato, bem como junto à empresa contratada, verificou-se que de fato não é possível renegociar os valores, devido à inflação que tem aumentando o preço dos insumos e impactado no preço final repassado ao câmpus. Caso a empresa reduza ainda mais o valor, não conseguirá manter a qualidade das refeições, conforme necessário.

II. após análise da solicitação pela Direção-Geral do Câmpus P junto aos setores relacionados ao fato, bem como junto à empresa contratada, verificou-se a possibilidade de reduzir em R\$ 1,00 o preço final da refeição para os estudantes dos cursos superiores, a

partir do aumento da contrapartida do câmpus. Não é possível voltar ao preço anterior, pois isso o câmpus não possui recursos e a empresa que presta o serviço também não tem como manter a tabela anterior, considerando a inflação que afetou em muito o preço dos insumos utilizados nas refeições. A redução do preço será imediata, a partir da próxima segunda-feira.

#### Padrão de resposta sugerido para o Cenário I:

*Em atenção à presente solicitação, após análise da Direção-Geral do IFSP Câmpus P, informamos que não será reduzido o preço final da refeição neste momento, conforme requerido.*

*Cumpre esclarecer que o câmpus não dispõe de recursos orçamentários suficientes para ampliar a contrapartida necessária à manutenção do preço anterior da refeição. Além disso, após consulta à empresa que presta o serviço, a mesma informou que também não tem condições de manter o preço final por prato conforme era feito antes, devido ao aumento do preço dos insumos das refeições, reflexo do aumento da inflação nos últimos meses.*

*Futuramente, caso o cenário econômico se estabilize, os preços poderão ser novamente negociados com a empresa prestadora do serviço de alimentação.*

#### Padrão de resposta sugerido para o Cenário II:

*Em atenção à presente solicitação, após análise da Direção-Geral do IFSP Câmpus P, informamos que a solicitação poderá ser parcialmente atendida, a partir da redução de R\$ 1,00 no preço da*

*refeição para estudantes dos cursos superiores. A redução entrará em vigor a partir da próxima segunda-feira.*

*Cumpra esclarecer que o câmpus ampliará a contrapartida necessária à redução parcial do preço da refeição. Uma maior redução não será possível, pois a empresa prestadora do serviço esclareceu que não consegue manter o mesmo preço final por refeição como antes, tendo em vista o aumento dos preços dos insumos devido ao aumento da inflação nos últimos meses.*

*Futuramente, caso o cenário econômico se estabilize, os preços das refeições poderão ser novamente negociados com a empresa prestadora do serviço de alimentação.*

### **Solicitação hipotética B:**

*"O processo seletivo para transferência externa do Câmpus Z não tem nenhuma opção de recurso. Solicito a revisão do edital, pois caso minha inscrição não seja deferida, como farei um recurso?"*

I. síntese do motivo da solicitação: adequação do teor do edital de seleção por transferência externa.

**Nessa situação hipotética, há um cenário possível.**

I. na análise preliminar verificou-se que de fato o edital não contempla as fases recursais. Foi recomendado ao câmpus, por meio de sua Diretoria Adjunta Educacional, a retificação do documento. A revisão foi efetivada com a emissão de uma errata.

*Em atenção à presente solicitação, a Diretoria Adjunta Educacional do IFSP Câmpus Z informa que foi constada a ausência de fases recursais no processo seletivo por transferência externa, tendo sido emitida a Errata n. 1/20XX, que altera o cronograma e os subitens do edital referentes às etapas, garantindo assim as fases recursais.*

*Informamos que, em outras oportunidades, os editais já contarão com as fases recursais necessárias. Agradecemos o apontamento para a melhoria do processo seletivo.*

### **Solicitação hipotética C:**

*"Preciso do agendamento da minha perícia médica de reconsideração da decisão. Já enviei os documentos do recurso e ainda não agendaram minha perícia, após 15 dias."*

I. síntese do motivo da solicitação: deseja o agendamento do serviço de perícia em sede recursal.

**Nessa situação hipotética, há um cenário possível:**

I. após envio para Coordenadoria de Saúde do Servidor, o setor esclareceu que não poderá atender imediatamente a solicitação, pois o setor se encontra com apenas dois peritos, devido aos afastamentos por saúde e férias dos outros quatro servidores. Assim, como a perícia de reconsideração demanda ao menos três peritos, não foi possível agendar uma data para o servidor. Espera-

se que a perícia possa ser agendada a partir do dia 30, quando um dos peritos volta de férias, observando a fila de agendamentos por tipo de perícia e ordem de registro dos requerimentos, dentre outros fatores. Após agendamento, o servidor será notificado.

### Padrão de resposta sugerido para o Cenário I:

Em atenção à presente solicitação, a Coordenadoria de Saúde do Servidor informa que não poderá atender ao requerido de forma imediata, pois se encontra com o quadro de peritos oficiais reduzido e a perícia de reconsideração necessita de três médicos.

Esclarecemos que dos seis peritos médicos, dois se encontram em férias e dois em afastamento por saúde. Assim, as perícias que necessitam de três médicos serão agendadas a partir do dia 30 deste mês, quando um dos peritos retornará de férias. Importante ressaltar que o agendamento obedecerá o tipo de perícia, a ordem de registro das solicitações, dentre outros fatores, como idade e gravidade do caso.

Após o agendamento da data da sua perícia, você será notificado por e-mail. Aguarde nosso contato, por gentileza. Em caso de dúvidas, nos envie um e-mail.

## 3.3. Modelo de resposta para sugestões

A seguir disponibilizamos exemplos hipotéticos de sugestões e os padrões de respostas sugeridos.

### **Solicitação Hipotética A:**

*"Gostaria sugerir a implantação de uma rádio universitária no Câmpus G. Uma rádio assim poderia contribuir para a disseminação de informações de qualidade na região."*

I. síntese do motivo da sugestão: implantação de uma rádio universitária no câmpus.

Nessa situação hipotética, há dois cenários possíveis:

I. após análise da sugestão pela Direção-Geral do Câmpus G, foi verificado que não é viável a implantação de uma rádio comunitária, pois demandaria recursos financeiros, de pessoal capacitado e de espaço para ser executado o projeto, não tendo o câmpus como arcar com esses custos.

II. após análise da sugestão pela Direção-Geral do Câmpus G verificou-se que a ideia é interessante e que a coordenação do curso Y já havia sugerido algo semelhante. Assim, foi atribuído para a coordenação do curso Y elaborar um projeto apresentando a proposta e estrutura necessária, para posterior discussão no Conselho de Câmpus (Concam). Espera-se que o projeto seja

concluído em até dois meses e que seja apreciado no Concam até o começo do mês subsequente. Se aprovado, passará para elaboração do processo licitatório e de capacitação de servidores e alunos que desejem trabalhar, com expectativa de até um ano para início das atividades, após estruturação.

#### Padrão de resposta sugerido para o Cenário I:

Em atenção à presente sugestão, após análise da Direção-Geral do IFSP Câmpus G, informamos que não é possível implantar uma rádio universitária no câmpus neste momento, devido aos custos envolvidos e estrutura física e de pessoal necessária.

Após análise, verificamos que não dispomos de espaço físico no câmpus e pessoal suficiente, bem como capacitado, para estruturar uma rádio universitária. Além disso, neste momento os recursos orçamentários são limitados, o que inviabiliza o planejamento para aquisição dos equipamentos e mobiliário necessários para o funcionamento de uma rádio.

Futuramente, caso se verifique a possibilidade, reavaliaremos a ideia. Agradecemos seu interesse em nosso câmpus.

#### Padrão de resposta sugerido para o Cenário II:

Em atenção à presente sugestão, após análise da Direção-Geral do IFSP Câmpus G, informamos que a ideia proposta foi aceita e o processo de implantação da rádio será iniciado até o próximo mês, a partir de estudo a ser realizado pela Coordenação do Curso X.

Após finalização do estudo, que tem previsão para ocorrer entre os meses de março e abril, o projeto será submetido para apreciação do Conselho de Câmpus (Concam) até o mês subsequente. Se



aprovado, o projeto será enviado para elaboração do estudo técnico para uma futura licitação, para aquisição de equipamentos e mobiliário. Será cedida uma sala no segundo piso do prédio e um edital para manifestação de interesse para gestão da rádio e sua grade será publicado, para que a comunidade possa aderir e cursos de capacitação possam ser ofertados.

Espera-se que em até um ano, após aprovação do projeto, a rádio universitária do Câmpus G esteja em funcionamento. Agradecemos seu interesse em nosso câmpus.

### **Sugestão hipotética B:**

*"Gostaria de sugerir que o serviço de reprografia do Câmpus K seja próximo ao serviço de protocolo, assim ficará mais fácil realizar cópias de documentos, quando for necessário para protocolar um pedido."*

I. síntese do motivo da sugestão: alterar a localização da prestação de um servido do câmpus.

Nessa situação hipotética, há um cenário possível.

I. na análise preliminar a Direção-Geral do Câmpus K verificou que a ideia de fato é viável e contribuiria para evitar que os usuários internos e externos tenham de circular por todo o câmpus para ter acesso aos dois serviços correlacionados. Assim, foi verificada a possibilidade de realocar um espaço que servia de arquivo próximo ao setor de protocolo para o local onde hoje é a reprografia, que passará para a sala desocupada. Espera-se que em até dois meses a mudança ocorra, pois demanda a

transferência de bens e dos arquivos, bem como pintura do espaço para receber o setor.

II. na análise preliminar a Direção-Geral do Câmpus K verificou que a ideia é interessante, porém, não há espaço no câmpus para que o serviço de reprografia fique próximo ao setor de protocolo. Assim, neste momento a ideia não poderá ser implementada.

#### Padrão de resposta sugerido para o Cenário I:

*Em atenção à presente sugestão,, a Direção-Geral do IFSP Câmpus K informa que a ideia proposta foi avaliada e será implementada, passando o serviço de reprografia a ser oferecido em sala próxima ao setor de protocolo em até dois meses.*

*Informamos foi verificado que de fato a proximidade do serviço de reprografia com o setor de protocolo irá beneficiar os usuários, que não precisarão mais percorrer o câmpus entre um local e outro. Assim, a sala de arquivo ao lado o setor de protocolo terá seu acervo transferido para a sala da reprografia e, após pintura da sala, o serviço passará a ser executado nesse novo local. Considerando a necessidade de transferência de bens e reforma do espaço, a mudança tem previsão para ser concluída em até dois meses.*

*Agradecemos seu interesse em contribuir pelo aprimoramento dos serviços do Câmpus K.*

#### Padrão de resposta sugerido para o Cenário I:

*Em atenção à presente sugestão,, a Direção-Geral do IFSP Câmpus K informa que a ideia proposta foi avaliada e não poderá ser*

*implementada, tendo em vista que não há espaço físico próximo ao setor de protocolo para transferir o serviço de reprografia, e vice-versa. Caso futuramente*

Futuramente, caso se verifique a possibilidade, reavaliaremos a ideia. Agradecemos seu interesse em nosso câmpus.

## 3.4. Modelo de resposta para simplificação

A seguir disponibilizamos exemplos hipotéticos de simplificação e os padrões de respostas sugeridos.

### **Solicitação Hipotética A:**

*"Gostaria sugerir a simplificação dos procedimentos de reopção de curso, para não termos de apresentar tantos documentos que já tem no câmpus."*

I. síntese do motivo da solicitação de simplificação: reduzir o número de documentos requeridos para reopção de curso.

Nessa situação hipotética, há dois cenários possíveis:

I. após análise do pedido de simplificação pela Diretoria de Gestão Acadêmica e Processo Seletivo, verificou-se que é possível otimizar o processo de reopção de curso, criando um edital de interesse contínuo e não mais solicitando documentos que podem ser acessados internamente via Suap pelo câmpus onde o curso de interesse é ofertado. O novo formato do serviço será estruturado nos próximos meses, para que a seleção para ingresso via reopção de curso já ocorra no novo formato.

II. após análise do pedido de simplificação pela Diretoria de Gestão Acadêmica e Processo Seletivo, verificou-se que não é possível otimizar o processo de reopção de curso, conforme requerido, pois

todos os documentos solicitados ainda não estão disponíveis para acesso entre câmpus. Assim, a implementação de um novo formato de seleção demandaria a reestruturação do Suap, para que todos os câmpus possam acessar os dados acadêmicos que não sejam de alunos de sua unidade, o que demanda tempo e recursos financeiros e de pessoal. Portanto, no curto prazo não é possível atender a solicitação.

### Padrão de resposta sugerido para o Cenário I:

Em atenção à presente solicitação de simplificação do serviço de reopção de curso do Instituto Federal de São Paulo (IFSP), após análise verificou-se a possibilidade de implementar um edital de interesse contínuo e a exclusão da exigência da apresentação de documentos que já constam no prontuário dos estudantes. Os documentos poderão ser acessados pela unidade onde o curso de interesse é ofertado por meio do Sistema Unificado de Administração Pública (Suap), dispensando a exigência de nova apresentação pelo candidato.

O processo de estruturação do novo formato do serviço será iniciado neste mês e tem prazo previsto para conclusão até o próximo mês, com implementação no mês subsequente. Espera-se que os estudantes já possam usufruir do serviço remodelado para reopção de cursos com ingresso no próximo semestre.

O acompanhamento das ações poderá ocorrer por meio da publicação das normas e demais documentos que serão editados a respeito do funcionamento do serviço, a serem publicados em [www.ifsp.edu.br](http://www.ifsp.edu.br). Também será dada amplo conhecimento aos estudantes de todos os câmpus via e-mail institucional e mensagem no Suap.

Em atenção à presente solicitação de simplificação do serviço de reopção de curso do Instituto Federal de São Paulo (IFSP), após análise verificou-se que não será possível implementar a alteração do serviço neste momento, pois não dispomos de recursos tecnológicos que dispensem a apresentação dos documentos requeridos atualmente.

No momento, o acesso aos registros do prontuário dos estudantes é feito apenas na unidade onde se encontram matriculados. Assim, para dispensar a apresentação de documentos é necessária uma alteração na programação do Sistema Unificado de Administração Pública (Suap), o que não é viável no momento, pois exige recursos humanos e financeiros.

Agradecemos seu interesse em contribuir para a simplificação de nossos serviços e informamos que, tão logo seja viável revisar os fluxos de prestação do serviço de reopção de curso, toda a comunidade acadêmica tomará ciência por meio dos canais de comunicação institucionais.

## 3.5. Modelo de resposta para denúncias e comunicações

A seguir disponibilizamos exemplos hipotéticos de denúncias e comunicações e os padrões de respostas sugeridos.

### **Denúncia Hipotética A:**

*"Gostaria de denunciar uma possível irregularidade praticada pelo professor X, do Câmpus Y: conforme poderá ser verificado no site da escola Z da cidade N, ele consta como professor da instituição, ainda que não possa fazer isso, por ter dedicação exclusiva no IFSP. Peço que seja apurada essa situação, pois isso não é certo. Link: <https://www.escolaz.com.br/professores>"*

I. síntese do motivo da denúncia: suposto descumprimento do regime de dedicação exclusiva por professor.

Nessa situação hipotética, há um cenário possível:

I. na análise preliminar da denúncia, verificou-se a existência dos elementos mínimos descritivos de irregularidade [autoria, materialidade, competência, compreensão dos fatos]. Em verificação do link informado, constatou-se que, apesar de não informar o nome completo do servidor, a alegação inicial possui fundamento, pois em consulta ao portal da escola foi localizado um professor de mesmo nome e, correlacionando o nome e sobrenome encontrado com os nomes dos professores do câmpus Y, se refere a um servidor efetivo. Optou-se pelo envio para

apuração na Diretoria de Gestão de Pessoas, conforme trâmites da ON SGP n. 5/2013.

### Padrão de resposta sugerido para o Cenário I:

*Em atenção à presente denúncia, a Diretoria de Gestão de Pessoas da Reitoria do Instituto Federal de São Paulo informa que foi aberto o processo apuratório n. 0000.0000.0000-00, por meio do qual ocorrerá o juízo de admissibilidade e, se admitida a denúncia, os trâmites estabelecidos na ON SGP n. 5, de 2013.*

*No caso em que ocorra o processo apuratório, se constatada possível irregularidade disciplinar, após finalização dos trâmites no âmbito da gestão de pessoas, o processo será remetido para juízo de admissibilidade correccional.*

### Comunicação Hipotética A:

*"A servidora X é coordenadora do setor T do Câmpus L. No mês de agosto a servidora Y passou a integrar o setor, após o retorno de sua licença maternidade e, desde então, a servidora X tem tratado muito mal a servidora Y em relação aos demais subordinados. Ela acumula a servidora de tarefas e dá prazos curtos para execução e, quando a servidora não consegue cumprir, a expõe na frente dos colegas, questionando sua capacidade para executar as atividades propostas. Essa situação tem causado um clima horrível no setor e isso já foi informado ao diretor do câmpus em uma oportunidade, mas nada foi feito. Queremos providências para que essa situação pare, pois está afetando não só a saúde da servidora Y, mas de todos do setor e*



*impactando no cumprimento das demandas. Em anexo, seguem cópias dos e-mails enviados pela servidora X para a servidora Y, copiando todos os colegas para a expor em um prazo não cumprido na semana passada, sendo que outros servidores também não conseguiram cumprir e não foram expostos dessa forma."*

I. síntese do motivo da comunicação: suposto assédio moral vertical descendente.

Nessa situação hipotética, há um cenário possível:

I. na análise preliminar da denúncia, verificou-se a existência dos elementos mínimos descritivos de irregularidade [autoria, materialidade, competência, compreensão dos fatos]. Em verificação dos anexos, observou-se que há sustentação das alegações. Opto-se pelo envio para juízo de admissibilidade correcional, inicialmente e, caso não se observe indícios de irregularidade disciplinar, o setor poderá remeter para juízo de admissibilidade ético.

Padrão de resposta sugerido para o Cenário I:

*Em atenção à presente denúncia, [identificação da instância apuratória] do IFSP informa que foi aberto o processo averiguatório n. 0000.0000.0000-00, por meio do qual ocorrerá o juízo de admissibilidade e, se admitida a denúncia, os trâmites apuratórios cabíveis.*

*Após juízo de admissibilidade, se constada a competência apuratória por outra instância, o processo poderá ser remetido para novo juízo de admissibilidade na instância competente.*

## Denúncia Hipotética B:

*"Gostaria de denunciar o aluno Y do curso técnico D do Câmpus H. Esse aluno não dá paz na sala de aula para os colegas e professores, além disso, nos últimos dias tem trazido uma faca na mochila e já foi visto oferecendo drogas no canto da quadra aberta, principalmente no horário do intervalo. Os professores já cansaram de pedir para ele sair e que fossem chamados os pais, mas não resolveu. Essa situação está ficando grave e estamos com medo de ficar com ele na sala. Encaminho duas fotos, uma dele mostrando a faca na última quinta e uma dele no canto da quadra, vendendo drogas para outros meninos do superior."*

I. síntese do motivo da denúncia: suposta irregularidade disciplinar discente.

Nessa situação hipotética, há um cenário possível:

I. na análise preliminar da denúncia, verificou-se a existência dos elementos mínimos descritivos de irregularidade [autoria, materialidade, competência, compreensão dos fatos]. Em verificação dos anexos, observou-se que há sustentação das alegações, bem como em consulta ao Suap, observou-se que há registros disciplinares prévios para o estudante. Optou-se pelo envio para juízo de admissibilidade disciplinar discente na Diretoria Adjunta Educacional do IFSP Câmpus H.

Em atenção à presente denúncia, a Diretoria Adjunta Educacional do IFSP Câmpus H informa que foi aberto o processo averiguatório n. 0000.0000.0000-00, por meio do qual ocorrerá o juízo de admissibilidade e, se admitida a denúncia, os trâmites apuratórios cabíveis ao âmbito disciplinar discente.