

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, 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.

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.

Cumpra 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.

Revision #6

Created 18 January 2023 22:40:58 by Rafael Inácio Sousa Martins

Updated 23 January 2023 17:41:52 by Rafael Inácio Sousa Martins