

## 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.