

**Janeiro I 2023**

# **CARTILHA OUVIDORIA**

## **ORIENTAÇÕES PREVENTIVAS E RECOMENDAÇÕES**



**I Secretaria de Ciência, Tecnologia e Inovação**



# Índice

|                                                                 |           |
|-----------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Ouvidoria Centro Paula Souza</b>                             | <b>03</b> |
| <b>Apoio no fornecimento de subsídio informacional</b>          | <b>06</b> |
| <b>Considerações sobre Ouvidoria e Fale Conosco</b>             | <b>08</b> |
| <b>Conduta no Ambiente Virtual</b>                              | <b>09</b> |
| <b>Condições que caracterizam possível apuração preliminar</b>  | <b>11</b> |
| <b>Abordagem reativa diante de possível apuração preliminar</b> | <b>16</b> |
| <b>Orientação Normativa Conjunta CGA/OGE-1</b>                  | <b>17</b> |
| <b>Ouvidoria como apoio estratégico das Unidades Escolares</b>  | <b>18</b> |
| <b>Bibliografia</b>                                             | <b>19</b> |



# Ouvidoria

Para atender as múltiplas necessidades do cidadão a Ouvidoria do Centro Paula Souza foi instituída em 01/09/1999, atendendo a regulamentação da Lei 10.294/99 que dispõe sobre a proteção e defesa do usuário dos serviços públicos do estado. O primeiro Ouvidor foi o Prof. Edson José Pizan, designado pelo Superintendente à época Prof. Marcos Monteiro. A Profa. Regina Cintra foi convidada em 2004 a assumir a Ouvidoria na fase de implantação do plano de expansão do CEETEPS, na gestão da Profª Laura Laganá, atual Diretora Superintendente do Centro Paula Souza. Em 2006, atendendo ao Decreto 50.656/2006 foi instituído o Sistema Informatizado da Rede de Ouvidorias Públicas do Estado de São Paulo. Em 2018, o Professor Adriano Di Gregório passou a Coordenar as atividades do departamento. No ano de 2019, o Prof. Daniel Sena Serafim foi designado à Ouvidoria. Em 20 anos de atuação a Ouvidoria atendeu a 53.168 manifestações, desde então, a partir da interlocução social seu objetivo de contribuir para melhoria da Educação Profissional Pública do Estado de São Paulo, vem sendo construído de forma colaborativa com os Departamentos da Administração Central e Unidades Escolares.

Neste canal de participação social, a compreensão das diferentes formas de manifestação dos cidadãos (solicitação de informação, reclamação, denúncia, crítica, sugestão e elogios) são mediadas por diferentes canais de comunicação:

- Sistema Público de Ouvidorias ([www.ouvidoria.sp.gov.br](http://www.ouvidoria.sp.gov.br));
- E-mail: [ouvidoria@cps.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@cps.sp.gov.br);
- Telefone: 3324-2429 / 3430 / 3431;
- Atendimento presencial: Rua dos Andradas, 140 – Santa Ifigênia \* 5º andar;
- Cartas.

Considerando sua representatividade de agente da transparência institucional, a Ouvidoria busca organizar suas ações a partir do planejamento estratégico abaixo:

- **MISSÃO**: subsidiar o Gabinete da Superintendência através de indicadores da sociedade, objetivando o desenvolvimento institucional e a constante melhoria da Educação Profissional Pública.
- **VISÃO**: colaborar no aprimoramento da qualidade dos serviços prestados pelo Centro Paula Souza, em sintonia com a preservação e construção de sua imagem institucional, como referência nacional na formação e capacitação profissional.
- **VALORES**:
  - DIFUNDIR as boas práticas na cultura institucional;
  - FUNDAMENTAR a gestão da qualidade através de indicadores sociais;
  - HUMANIZAR o atendimento ao cidadão diante dos pilares da adm. pública;
  - OTIMIZAR o processo de retorno ao cidadão;
  - PROMOVER o conhecimento coletivo através da interlocução social.
- **OBJETIVOS**:
  - Organizar uma agenda estratégica e preventiva de recomendações institucionais, a partir de indicadores sociais para melhoria dos procedimentos administrativos e da Educação Profissional Pública;
  - Estimular a flexibilidade das informações nos departamentos e unidades escolares, diante dos temas indicados pela Ouvidoria, para retorno ao cidadão.

Diante do contexto expressivo do Centro Paula Souza, presente em 321 municípios, com 223 Escolas Técnicas (Etecs) e 73 Faculdades de Tecnologia Estaduais (Fatecs), torna desafiador o empreendimento da Ouvidoria na aproximação com os municípios. Buscando interpretar essa realidade, segue abaixo, um comparativo das demandas da Ouvidoria entre 2018 – 2019:

**COMPARATIVO DE DEMANDAS 2018 – 2019 (OUVIDORIA)**

| MÊS       | MANIFESTAÇÕES - 2018 | MANIFESTAÇÕES - 2019 | DIFERENÇA |
|-----------|----------------------|----------------------|-----------|
| Janeiro   | 108                  | 150                  | + 42      |
| Fevereiro | 249                  | 232                  | - 17      |
| Março     | 328                  | 374                  | + 46      |
| Abril     | 248                  | 367                  | + 119     |
| Maio      | 222                  | 360                  | + 138     |
| Junho     | 212                  | 348                  | + 136     |
| Julho     | 253                  | 284                  | + 31      |
| Agosto    | 353                  | 283                  | - 70      |
| Setembro  | 232                  | 290                  | + 58      |
| Outubro   | 234                  | 339                  | + 105     |
| Novembro  | 194                  | 362                  | + 168     |
| Dezembro  | 191                  | 243                  | + 52      |
| TOTAL     | 2.824                | 3.632                | + 808     |

# Subsídio informacional

De fato, são inúmeras as atribuições pertencentes ao emprego público de Diretor. Na condição de servidor público, esta representação indica o compromisso social com o cidadão em fornecer um serviço de qualidade à sociedade. Em continuidade as manifestações realizadas na Ouvidoria do Centro Paula Souza, o contato com os departamentos e unidades escolares é de suma importância para este processo coletivo de diálogo, do direito ao contraditório e do **subsídio informacional**. Os requerimentos são registrados no Sistema Público de Ouvidoria sob um número de protocolo, no qual, o cidadão acompanha os tramites sequenciais através do portal eletrônico <https://www.ouvidoria.sp.gov.br>. O encaminhamento da manifestação aos departamentos e unidades escolares está circunstanciado por uma análise preliminar da Ouvidoria de classificação aos protocolos, conforme indicadores a seguir:

## CLASSIFICAÇÃO DOS PROTOCOLOS - OUVIDORIA

|                                                                  |                                                                |
|------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|
| <b>EXPRESSIVO</b><br>SIGNIFICATIVO. SEM PRORROGAÇÃO<br>(10 DIAS) | <b>URGENTE</b><br>EXCEPCIONAL E IMEDIATO<br>(03 DIAS)          |
| <b>RELEVANTE</b><br>IMPORTANTE, MAS NÃO URGENTE<br>(05 DIAS)     | <b>CONSIDERÁVEL</b><br>ROTINEIRO. COM PRORROGAÇÃO<br>(10 DIAS) |

O trâmite de consulta ao departamento competente objetivando retorno de subsídio informacional deve respeitar o prazo máximo de resposta (entre 1, 3, 5 e 10 dias). O atraso no retorno condiciona a Ouvidoria a perder o prazo estabelecido com o cidadão de 30 (trinta) dias corridos (conforme previsto no Artigo 16 da Lei nº13.460 de 26 de junho de 2017), para mediação e conclusão dos procedimentos. Torna-se oportuno salientar que muitas manifestações estão diretamente ligadas a realização da cidadania, dignidade da pessoa humana e ao bem-estar da social. Para o aprimoramento do retorno dado à Ouvidoria, solicitamos especial atenção às observações abaixo antes de responder a manifestação:

- **não revelar a identidade do usuário** do serviço público nas manifestações, no momento das tratativas com a equipe de gestão (devido a confidencialidade e proteção à informação entre a Ouvidoria e Cidadão, expressa no Decreto nº 60399/14, de 29 de abril de 2014 de São Paulo, acerca das atividades das Ouvidorias);

- **não utilizar como resposta definitiva ao protocolo de Ouvidoria, o retorno dado pela equipe de gestão, corpo docente ou administrativo.** O retorno conclusivo deve ser oferecido à Ouvidoria pelo Diretor em nome da Unidade Escolar (obtenção de informações precisas em linguagem cidadã, conforme Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública).

- **OBSERVAÇÃO:** mesmo sendo a representação do cidadão na instituição, a Ouvidoria não considera a livre expressão do cidadão como verdade absoluta. O diálogo com os departamentos e as unidades escolares, simboliza o direito ao contraditório e a valorização do trabalho da equipe de gestão escolar, no qual, a Ouvidoria passa a conhecer durante os trâmites.

# Ouvidoria e Fale Conosco

As instituições que possuem a Ouvidoria constituída em sua estrutura organizacional, não podem dispor a nomenclatura para outras unidades de sua composição. Para o exercício das atribuições da Ouvidoria, é designado a figura do Ouvidor para confidencialidade e proteção da informação, sendo uma função exercida por mandato, de dedicação exclusiva, destinada à gestão da Ouvidoria e formalmente designado por ato do dirigente máximo do órgão. Compete exclusivamente ao Ouvidor, representar a Ouvidoria interna e externamente ao Órgão em que atua, de acordo com o DECRETO Nº 60.399, DE 29 DE ABRIL DE 2014, que dispõe sobre a atividade das Ouvidorias instituídas pela Lei nº 10.294, de 20 de abril de 1999. Algumas unidades escolares utilizam a nomenclatura Ouvidoria em suas estruturas administrativas, objetivando a comunicação com sua comunidade interna e externa. Recomenda-se para evitar o conflito de competências, que a escola atribua outras nomeações ao seu serviço de interlocução social, como por exemplo:

- Fale Conosco;
- Fale com o Diretor.

O Fale Conosco é um canal rápido de comunicação com o cidadão, oferecido para aproximação do diálogo em questões relacionadas a dúvidas, solicitações, contribuições e sugestões em geral. O Fale Conosco é uma das ferramentas responsáveis pelo aperfeiçoamento do serviço institucional prestado à sociedade. O contato pode ser realizado através de telefone e e-mail, disponível de segunda a sexta-feira em horário comercial.



# Conduta no Ambiente Virtual

Cada vez mais o ambiente digital se confunde com a realidade, as novas gerações conduzem com naturalidade a hibridização entre esses dois contextos. Diante desta linha tênue entre real e virtual, nossa conduta necessita de moderação, para manutenção de nossa credibilidade e confiabilidade independente na natureza on-line ou off-line. Vem crescendo no Centro Paula Souza, as ocorrências de conduta inadequada no ambiente digital, seja por docentes ou discentes, como por exemplo:

- publicação de conteúdos ofensivos (áudio, mensagens e fotos) em grupos de trabalho no WhatsApp;
- difusão de comentários jocosos em WhatsApp e Facebook, nos grupos de trabalho docente;
- perseguição e proliferação de discurso de ódio;
- divulgação de intimidade, vida privada e condições inapropriadas ao contexto escolar;
- estabelecimento de acordo pedagógico via WhatsApp entre professores e alunos, consolidando a aplicação de metodologias ativas;
- manipulação de imagens, associando a contextos diferentes do original, objetivando potenciais conflitos;
- exposição vexatória de menção final de disciplina em grupo de alunos no WhatsApp;
- conflito na secretaria acadêmica, para aceitação de documentação digital (Carteira Digital de Transito).

São inúmeros os conflitos causados pela associação entre real e virtual. A Administração Pública encontra-se em momento de aprendizado para lidar com estas questões, que a cada dia são mais frequentes. A Ouvidoria do Centro Paula Souza, vem aprimorando sua percepção acerca das condutas no ambiente digital. Com efeito, para ampliação do conhecimento e gerenciamento de crises provocadas por ofensas, hostilização, comentários pejorativos e propagação de discurso de ódio no ambiente virtual, recomenda-se a leitura da “CARTILHA DE BOAS PRÁTICAS DIGITAIS” do Governo do Estado de São Paulo, que alerta e orienta sobre os cuidados necessários para evitar mal-entendidos a partir das postagens, material didático, que pode ser trabalhado com o corpo docente, discente e administrativo da Unidade Escolar.



## Possível apuração preliminar

A Ouvidoria do Centro Paula Souza em cumprimento ao Decreto 60.399/14, de 29 de abril de 2014 de São Paulo, que dispõe sobre as atividades das Ouvidorias e suas atribuições legais acerca da proteção e defesa do usuário do Serviço Público de Ouvidoria, dentro dos princípios que norteiam sua atuação, tais como, imparcialidade, isenção necessária para compreender, analisar, buscar soluções para manifestações, formular críticas e recomendações, vem por meio desta cartilha orientar preventivamente sobre algumas condições que podem caracterizar apuração preliminar. Diante do escopo de atuação da Ouvidoria, para que ocorra a recomendação técnica preliminar, sugerindo instrumentalização para apuração no âmbito da autarquia ou Unidade Escolar, a Ouvidoria baseia-se no enquadramento aconselhado pela Procuradoria de Procedimentos Disciplinares para análise técnica das demandas a partir dos seguintes eixos interpretativos:

- **Quem** (comunica os fatos);
- **Fatos** (descrição resumida);
- **Data da ocorrência** (referência temporal para o acontecimento);
- **Local da ocorrência** (indicação da localidade dos fatos);
- **Autor dos fatos** (suposto provedor da ocorrência);
- **Conclusão** (com base em Lei, Decreto, Regimento, Regulamento ou Portaria);
- **Proposição** (instauração de sindicância apuratória, aplicação de regimento comum ou regulamento disciplinar).

## **ASSÉDIO MORAL:**

### **QUADRO ANALÍTICO PARA DIAGNÓSTICO INTERPRETATIVO DE SUPOSTO ASSÉDIO MORAL**

| <b>ENQUADRAMENTO PPD</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <b>(1)<br/>PROTOCOLO 0000000</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1. QUEM?</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | PaunaVeiku – mãe do aluno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>2. FATOS?</b><br><b>(Descrição resumida)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <ul style="list-style-type: none"><li>- se refere aos alunos com termos depreciativos (incapazes, incompetentes são a vergonha da escola);</li><li>- não permite que os alunos esclareçam dúvidas durante a aula;</li><li>- os questionamentos ao professor acarretam represálias, com exposição dos alunos frente a turma e ameaça de reprovação;</li><li>- relacionamento conflituoso com a turma;</li><li>- pressão para adquirir livro de autoria do professor no valor de R\$ 75,00 – vendido em sala;</li><li>- deixa de ministrar aula para tratar de assuntos pessoais;</li><li>- preenche errado o Sistema NSA;</li><li>- pressão e desconforto emocional em apresentação de trabalho, exigência para utilização de trajes sociais na apresentação;</li><li>- <b>impedimento de aluno entrar em sala durante intervalo (seguro pelos braços de forma enérgica;</b></li><li>- impedimento de aluno entrar em sala, sendo uma exigência do professor (alegando que o aluno falou palavras de baixo calão);</li><li>- <b>abertura de Boletim de Ocorrência pelos pais.</b></li></ul> |
| <b>3. DATA DA OCORRÊNCIA?</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Início do ano letivo de 2019                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>4. LOCAL DA OCORRÊNCIA?</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | FATEC Saaoff                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>5. AUTOR DOS FATOS?</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Prof. PinizSuxor                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>6. CONCLUSÃO:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <ul style="list-style-type: none"><li>- Procedimentos repetitivos direcionados a violação da dignidade;</li><li>- sujeição as condições humilhantes ou degradantes;</li><li>- ação, gesto ou palavra praticada de forma repetitiva ou abuso de autoridade;</li><li>- danos ao ambiente acadêmico.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b><u>CONCEITUAÇÃO</u></b><br><b><u>LEI 12.250 de 09/02/2006</u></b><br><br>-Procedimentos repetitivos direcionados a violação da dignidade;<br>-sujeição as condições de trabalho humilhantes ou degradantes;<br>-ação, gesto ou palavra praticada de forma repetitiva ou abuso de autoridade objetivando atingir a autodeterminação do servidor;<br>- danos ao ambiente de trabalho, evolução e carreira. | <b><u>PROPOSIÇÃO:</u></b><br><br>- <b>Instauração de Sindicância Apuratória.</b><br><br><b>Mediante a conduta do servidor (a conduta do servidor é o objeto de análise da Autarquia).</b><br><br><b>Proposta de encaminhamento a Comissão de Orientação e Prevenção Contra Assédio Moral e Sexual - COPAMS.</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

## **ASSÉDIO SEXUAL:**

### QUADRO ANALÍTICO PARA DIAGNÓSTICO INTERPRETATIVO DE SUPOSTO ASSÉDIO SEXUAL

| ENQUADRAMENTO PPD                                                                                                                                                                                                                         | (1)<br>E-MAIL COPAMS<br>00/00/0000                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. QUEM?                                                                                                                                                                                                                                  | Lourdestrom - DIRETOR                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 2. FATOS?<br>(Descrição resumida)                                                                                                                                                                                                         | <ul style="list-style-type: none"><li>- denúncia anônima no facebook;</li><li>- prints de diálogos no WhatsApp;</li><li>- página em Rede Social Digital;</li><li>- <b>Diálogos via WhatsApp:</b></li><li>* qual a dificuldade de criar um laço;</li><li>* Eu sei que sou mais velho que você, é minha aluna;</li><li>* mas eu preferia passar a noite falando contigo;</li><li>* pegável é foda;</li><li>* na sua sala acho bonita 4 meninas;</li><li>* você é a única que eu queria ficar mesmo;</li><li>* tão começando a perceber que você olha;</li><li>* olhar não tira pedaço;</li><li>* <b>Minha fantasia: acaba a aula / você pergunta sobre a matéria / De repente você me beija / Apaga as luzes / Eu coloco você em cima da mesa;</b></li></ul> |
| 3. DATA DA OCORRÊNCIA?                                                                                                                                                                                                                    | - 00 de janeiro 1980 (Internet);                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 4. LOCAL DA OCORRÊNCIA?                                                                                                                                                                                                                   | <ul style="list-style-type: none"><li>- denúncia em Grupo no Facebook;</li><li>- troca de mensagens pelo aplicativo multiplataforma de mensagens instantâneas WhatsApp;</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 5. AUTOR DOS FATOS?                                                                                                                                                                                                                       | - Professor VonTorres;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 6. CONCLUSÃO:                                                                                                                                                                                                                             | <ul style="list-style-type: none"><li>- pretensão constante;</li><li>- invasivo;</li><li>- sem contato;</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b><u>CONCEITUAÇÃO</u></b><br><b><u>Dra. Margarete:</u></b><br>insistência; perseguição; pretensão constante; sem consentimento; invasivo; constrangimento; unilateral; olhares; contato físico; sem contato; sutil; a palavra da vítima. | <b><u>PROPOSIÇÃO:</u></b><br><b>- Instauração de Sindicância Apuratória;</b><br><b>- Mediante a má conduta do servidor (a conduta do servidor é o objeto de análise da Autarquia);</b><br><b>Proposta de encaminhamento ao Gabinete da Superintendência para apreciação;</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

## ASSÉDIO VIRTUAL:

### QUADRO ANALÍTICO PARA DIAGNÓSTICO INTERPRETATIVO DE SUPOSTO ASSÉDIO VIRTUAL

| ENQUADRAMENTO PPD                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | (1)<br>PROTOCOLO 0000000<br>30/02/2000                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. QUEM?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Glistening – EX- SERVIDOR                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 2. FATOS?<br>(Descrição resumida)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ato realizado pelo aluno Raspy – Preseidente do Grupo Acadêmico de alunos;</li> <li>- postagens no Facebook e Grupos de WhatsApp;</li> <li>- <b>sentimento de ofensa;</b></li> <li>- acusações de roubo;</li> <li>- <b>utilização de termos pejorativos para denegrir imagem:</b> “Gorda safada”;</li> <li>- aluna Scarlett fez comentários e marcou as redes sociais usando o termo “se liga aí”;</li> </ul> <p><b>* Diálogos via WhatsApp e Facebook:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- se liga aí nesse perfil falso;</li> <li>- honestidade passou longe;</li> <li>- ainda tem cúmplice envolvido na escola;</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 3. DATA DA OCORRÊNCIA?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 2000                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 4. LOCAL DA OCORRÊNCIA?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rede Social Digital Facebook;</li> <li>- troca de mensagens pelo aplicativo multiplataforma de mensagens instantâneas WhatsApp;</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 5. AUTOR DOS FATOS?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | - Aluno Raspy – Presidente do Grupo Acadêmico de alunos;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 6. CONCLUSÃO:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ofensa;</li> <li>- hostilização;</li> <li>- comentários pejorativos;</li> <li>- propagação de discurso de ódio.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>CONCEITUAÇÃO</b><br><br><b>Assédio Virtual:</b><br>Como o nome sugere, o assédio virtual acontece online e é praticado por indivíduos que usam a tecnologia para ofender, hostilizar ou importunar uma pessoa ou um grupo específico. Ameaças, comentários sexuais ou pejorativos, divulgação de dados ou informações pessoais e a propagação de discursos de ódio feitos na internet se enquadram em ações de assédio virtual.<br><br>Fonte:<br><a href="https://avalienoticias.com.br/assedio-de-quais-formas-ele-acontece/">https://avalienoticias.com.br/assedio-de-quais-formas-ele-acontece/</a> | <b>PROPOSIÇÃO:</b><br><br><b>- Aplicar Regimento Comum:</b><br><br><b>CAPÍTULO II - Dos Deveres</b><br><b>Artigo 103 - São deveres dos alunos</b><br><b>III - respeitar os colegas, os professores e demais servidores (ex-servidores - grifo Ouvidoria) da escola;</b><br><br><b>CAPÍTULO III - Das Proibições</b><br><br><b>Artigo 104 - É vedado ao aluno:</b><br><b>I - apresentar condutas que comprometam o trabalho escolar e o convívio social;</b><br><b>VIII - praticar quaisquer atos de violência física, psicológica ou moral contra pessoas, ou ter atitudes que caracterizam preconceito e discriminação;</b><br><b>XII - Utilizar das novas tecnologias dentro do ambiente escolar com o intuito de denegrir a imagem dos membros da comunidade escolar.</b><br><br><b>Observação Ouvidoria:</b><br>Mesmo que ainda não tendo sido dentro do ambiente escolar, o suposto autor possui a titularidade de representação do Grupo Acadêmico como formador de opinião entre seus pares, função que exige uma conduta ilibada seja presencialmente ou virtualmente, sendo sua conduta o objeto de análise da Ouvidoria.<br><br><b>Proposta de encaminhamento a Direção da Unidade Escolar.</b> |

## **INJÚRIA RACIAL:**

### **QUADRO ANALÍTICO PARA DIAGNÓSTICO INTERPRETATIVO DOS EXPEDIENTES DE SUPOSTA INJÚRIA RACIAL**

| <b>ENQUADRAMENTO</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <b>(1)<br/>PROTOCOLO 1111111<br/>05/13/1900</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1. QUEM?</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Aluna Feeble                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>2. FATOS?</b><br>(Descrição resumida)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <u>Fala do Coordenador do Curso:</u><br><br>- Você tem que arrumar umas FAXINAS pra fazer;<br>- Quando se tem filhos tem que abandonar os sonhos;<br>- Que cabelo é esse de faxineira?;<br>- Vc acha que vai pro estágio com esse cabelo aí? (Para a colega negra que usava tranças);<br>- passei os últimos 6 meses passando por humilhação. |
| <b>3. DATA DA OCORRÊNCIA?</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 2019 – últimos 6 meses                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>4. LOCAL DA OCORRÊNCIA?</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Sala de aula                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>5. AUTOR DOS FATOS?</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Prof. Woebegonestein                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>6. CONCLUSÃO:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | - discriminação;<br>- preconceito                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b><u>CONCEITUAÇÃO</u></b><br><b><u>LEI 7.716 de 05/01/1989</u></b><br><br>- discriminação ou preconceito de raça, cor, etnia, religião ou procedência nacional;<br>- Impedir acesso de alguém, devidamente habilitado, a qualquer cargo;<br>- obstar a promoção funcional;<br>- impedir a ascensão funcional;<br>- deixar de conceder igualdade de condições;<br>- proporcionar tratamento diferenciado;<br>- Impedir o acesso ou recusar hospedagem. | <b><u>PROPOSIÇÃO:</u></b><br><br>Instauração de Sindicância Apuratória.<br><br><b><u>Mediante a conduta do servidor com base no REDEPS (a conduta do servidor é o objeto de análise da Autarquia).</u></b><br><br><b>Proposta de encaminhamento ao Gabinete da Superintendência.</b>                                                          |





## **Postura diante de possível apuração preliminar**

Diante de uma demanda com potencial para possível instauração de apuração preliminar, a Ouvidoria do Centro Paula Souza recomenda:

- não fazer acareação entre as partes;
- sempre dialogar acompanhado com alguém da equipe de gestão;
- dar direito de defesa, e oportunizar a manifestação do contraditório;
- humanizar o atendimento em percepção à necessidade do diálogo ser conduzido por uma mulher, em casos de assédio, orientação sexual ou identidade de gênero;
- registrar as tratativas em ATA;
- respeitar a livre expressão e a palavra da vítima/denunciante;
- gerenciar as expectativas da comunidade escolar por resultados, comunicando-se de forma transparente, salientando que o processo preliminar está sendo conduzido por Comissão Apuratória designada pela Administração Central, fora do âmbito escolar, mas que a Direção permanece atenta aos desdobramentos;
- Comunicar e manter diálogo permanente com a Coordenadoria ou Supervisão;
- buscar orientações preliminares da Ouvidoria, Comissão de Orientação e Prevenção Contra Assédio Moral e Sexual, Assessoria Técnica da Superintendência, Grupo de Supervisão Educacional, Coordenadoria do Ensino Superior, em especial da Unidade Processante sobre os trâmites/procedimentos/prazos acerca da abertura de Apuração Preliminar de Constatação (requer prova documental) ou Sindicância Apuratória (demanda o depoimento de testemunha para juízo de valor).

## Orientação Normativa Conjunta CGA/OGE-1

A Ouvidoria do Centro Paula Souza em cumprimento à orientação Normativa Conjunta CGA/OGE-1, de 10-07-2018 que dispõe sobre o encaminhamento de denúncias sobre Assédio Sexual pelas Ouvidorias do Estado de São Paulo à Corregedoria Geral da Administração, em cooperação ao disposto, objetivando evitar qualquer tipo de assédio no âmbito da Autarquia, esclarece a legalidade deste trâmite conforme abaixo:

### Governo

#### GABINETE DO SECRETÁRIO

#### OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

##### Comunicado

##### **Orientação Normativa Conjunta CGA/OGE-1, de 10-7-2018**

*Dispõe sobre o encaminhamento de denúncias sobre assédio sexual recebidas pelas ouvidorias do Estado de São Paulo*

O Presidente da Corregedoria Geral da Administração-CGA e a responsável pela Ouvidoria Geral do Estado-OGE;

Considerando o disciplinado através do Dec. Est. 63.251, que define que a instauração e o processamento de apuração preliminar na hipótese de assédio sexual no âmbito da Administração Pública Estadual sobre assédio sexual no ambiente de trabalho.

Considerando ter a Ouvidoria Geral do Estado a atribuição de realizar a orientação normativa e o acompanhamento das Ouvidorias, sugerindo ações com vista à melhoria do atendimento ao usuário e do funcionamento do serviço público estadual, evitando a reincidência de manifestações pertinentes à ineficácia e à ineficiência, de acordo com o art. 7º, III do Dec. 61.175-2015;

De forma conjunta decidem:

Artigo 1º - As denúncias de assédio sexual no ambiente de trabalho recebidas pelas ouvidorias, sem prejuízo das demais providências, devem ser imediatamente encaminhadas para a Corregedoria Geral da Administração.

Parágrafo único - o endereço eletrônico para onde as denúncias devem ser encaminhadas é: denunciaassediosexual@sp.gov.br

Artigo 2º - As denúncias que não se enquadram nas hipóteses do artigo anterior, manterão o seu trâmite normal de averiguação interna.

Artigo 3º - Esta Orientação Normativa entra em vigor na data de sua publicação.

## **Ouvidoria como apoio estratégico**

A Ouvidoria do Centro Paula Souza dentro de suas competências, busca aproximação com os departamentos da Administração Central e Unidades Escolares, objetivando sensibilizar a cultura organizacional diante da perspectiva de atuar como apoio estratégico, de forma relevante no contexto da Educação Profissional Pública, através de indicadores sociais capazes de orientar/direcionar a perspectiva de atuação e planejamento das áreas e unidades do Centro Paula Souza, como por exemplo:

- indicadores das Escolas Técnicas e Faculdades de Tecnologia com maior manifestação;
- detalhamento de Problemas com Professor em ETECs e FATECs;
- conduta inadequada no ambiente digital;
- conduta inadequada de docente em sala de aula;
- consulta para verificação no Sistema Público de Ouvidorias, em relação ao perfil docente, em vista a candidatura de processo seletivo ou eleição;
- Ouvidoria de portas abertas, para o recebimento de visitas e diálogos abertos a novas perspectivas de cooperação.

Em suma, a Ouvidoria diante da complexidade dos paradigmas pedagógicos e administrativos da instituição, reforça-se permanentemente como um canal colaborativo na construção de novas oportunidades de aprimoramento do processo educacional e administrativo do Centro Paula Souza.

**“Alegre-se por tudo aquilo que lhe é revelado para ser corrigido, já que corrigir erros, antes ocultos é uma oportunidade de desenvolvimento”.**

**OUVIDORIA - CPS**

# Bibliografia

- DECRETO Nº 60.399, DE 29 DE ABRIL DE 2014 - Dispõe sobre a atividade das Ouvidorias instituídas pela Lei nº 10.294, de 20 de abril de 1999.
- LEI Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017 - Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.
- LEI Nº 10.294, DE 20 DE ABRIL DE 1999 - Dispõe sobre a proteção e defesa do usuário do serviço público do Estado.
- LEI Nº 7.716, DE 5 DE JANEIRO DE 1989 - Define os crimes resultantes de preconceito de raça ou de cor.
- LEI Nº 12.250, DE 09 DE FEVEREIRO DE 2006 - Veda o assédio moral no âmbito da administração pública estadual direta, indireta e fundações públicas.
- DECRETO Nº 63.251, DE 08 DE MARÇO DE 2018 - Disciplina a instauração e o processamento de apuração preliminar na hipótese de assédio sexual praticado por agente público no âmbito da Administração Pública Estadual;
- Cartilha de Boas Práticas Digitais do Governo de São Paulo.

# 20 anos de Ouvidoria CPS

Ouvidoria CPS para um cidadão SP



## Contatos

3324-3429/3430/3431  
ouvidoria@cps.sp.gov.br

**CPS 50**  
anos  
Centro  
Paula Souza  
1969 - 2019

**SÃO PAULO**  
GOVERNO DO ESTADO

# **CAPACiTAção:**

**Comissão PeRmAnenTe De oRienTAção e PReVenção  
ConTRA AsséDio moRAL e sexuAl - CoPAmS**

**AsPeCTos LeGAis, ADminisTRATiVos e PRÁTiCAs  
De CombATE Ao AsséDio MoRAL e SexuAl no  
AmbienTe De TRAbAlho e EsColAR**

[https://drive.google.com/file/d/1bpv6Gw4iBcgabUPeKfuq55COzZDk\\_b-W/view](https://drive.google.com/file/d/1bpv6Gw4iBcgabUPeKfuq55COzZDk_b-W/view)

# CARTiLhA OuViDoRiA





**OUVIDORIA CPS I 2023**







**I Secretaria de Ciência, Tecnologia e Inovação**

