



# **BOLETIM DE SERVIÇO**

**12/03/2021 - Edição Extraordinária**

Lei 4.965 de 05.05.66

## REITORIA

Reitor <i>Pro Tempore</i>	André Dala Possa
Diretoria Executiva	Juarez Pontes
Chefia de Gabinete da Reitoria	Bruna Dorabiallo Oliveira
Assessoria Técnica	Pablo Tobias Medeiros Tribug
Assessoria Correição e Transparência	Karin Beck
Ouvidoria Geral	Ádila Márcia Antunes da Silva da Rosa
Assessoria de Assuntos Estratégicos e Internacionais	Fernanda Emanuela Ferreira
Diretoria do Polo de Inovação	Rubipiara Cavalcante Fernandes
Diretoria de Planejamento e Negócios do Polo de Inovação	Ricardo Luiz Alves
Diretoria de Gestão de Pessoas	Nauana Gaivota Silveira
Chefia do Departamento de Seleção de Pessoas	Jaqueline Besen
Chefia do Departamento de Administração de Pessoal	Francielle Pereira de Oliveira
Chefe da Auditoria Interna	Tamara Maria Bordin
Procuradoria Federal	Roberto Roberval Ritter Von Jelita
Pró-Reitoria de Administração	Fabiana Besen Santos
Diretoria de Administração	Marcelo Contatto dos Santos
Chefia do Departamento de Obras e Engenharia	Julia Silveira Paegle
Chefia do Departamento de Compras	José Carlos de Mattos
Chefia do Departamento de Contratos	James Hilton Becker
Chefia do Departamento de Orçamento e Finanças	Daniel Elias Becker
Pró-Reitoria de Ensino	Luiz Otávio Cabral
Diretoria de Ensino	Tiago Moraes Nunes
Diretoria de Assuntos Estudantis	Gilberto Vicente de Oliveira
Diretoria de Estatísticas e Informações Acadêmicas	Maricléia Lopes Prim
Chefia do Departamento de Ingresso	Raphael Thiago Gerba
Diretoria do Centro de Formação e Educação à Distância	Carlos Alberto da Silva Mello
Chefia do Departamento de Educação a Distância	Daniel Mazon da Silva
Chefia do Departamento de Formação do Cerfead	Nilo Otani
Pró-Reitoria de Extensão e Relações Externas	Rafael Nilson Rodrigues
Diretoria de Extensão	Letícia Cunico
Diretoria de Comunicação	Rafaela Taisa Menin
Chefia do Departamento de Marketing e Jornalismo	Bernardo Barbosa Gomes



Pró-Reitoria de Desenvolvimento Institucional	Egon Sewald Junior
Diretoria de Gestão do Conhecimento	Marco Antonio Torrez Rojas
Diretoria de Tecnologia da Informação e da Comunicação	Benoni de Oliveira Pires
Chefia do Departamento de Sistemas de Informação	Gilberto José de Souza Coutinho
Pró-Reitoria de Pesquisa, Pós-Graduação e Inovação	Ailton Durigon
Diretoria de Pesquisa e Pós-Graduação	Rosane Schenkel de Aquino
Chefia do Departamento de Inovação e Assuntos Internacionais	Adriano Vitor

## CÂMPUS

Diretoria Geral do Câmpus Araranguá  
ADRIANO ANTUNES RODRIGUES

Chefia do Departamento de Administração e Manutenção do Câmpus Araranguá  
DANIEL DE LIMA CICHELLA

Diretoria de Desenvolvimento do Ensino, Pesquisa e Extensão do Câmpus Araranguá  
FABIANA SANTOS FERNANDES

Diretoria do Câmpus Caçador  
DANIELLE REGINA ULLRICH

Chefia do Departamento de Administração do Câmpus Caçador  
MATHEUS BALDEZ REIS

Chefia do Departamento de Ensino, Pesquisa e Extensão do Câmpus Caçador  
BRUNO SANTOS VIEIRA

Diretoria Geral do Câmpus Canoinhas  
JOEL JOSÉ DE SOUZA

Chefia do Departamento de Administração do Câmpus Canoinhas  
FRANCIS SAIBEL

Chefia do Departamento de Ensino, Pesquisa e Extensão do Câmpus Canoinhas  
MAGALI REGINA

Diretoria Geral do Câmpus Chapecó  
SANDRA APARECIDA ANTONINI AGNE

Chefia do Departamento de Administração e Manutenção do Câmpus Chapecó  
JOÃO PAULO DE OLIVEIRA NUNES

Diretoria de Ensino, Pesquisa e Extensão do Câmpus Chapecó  
GIOVANI ROPELATO

Diretoria Geral do Câmpus Criciúma  
DANIEL COMIN DA SILVA

Chefia do Departamento de Administração do Câmpus Criciúma  
ELDER COMIN PERRARO

Chefia do Departamento de Ensino, Pesquisa e Extensão do Câmpus Criciúma  
NIGUELME CARDOSO ARRUDA

Diretoria Geral do Câmpus Florianópolis  
ZÍZIMO MOREIRA FILHO

Vice-Diretoria do Câmpus Florianópolis  
HUMBERTO FRANCISCO BEIRÃO JÚNIOR

Diretoria de Ensino, Pesquisa e Extensão do Câmpus Florianópolis  
PAULA BORGES MONTEIRO

Diretoria de Pós-Graduação, Pesquisa e Extensão Florianópolis  
ROGERIO DE SOUZA VERSAGE

Diretoria de Administração do Câmpus Florianópolis  
ROSELEA LISIANE KLAFKE SCHEIBLER

Diretoria Geral do Câmpus Florianópolis-Continente  
JANE PARISENTI

Chefia do Departamento de Administração e Manutenção do Câmpus Florianópolis-Continente  
JOÃO PAULO NUNES DA SILVA

Diretoria de Ensino, Pesquisa e Extensão do Câmpus Florianópolis-Continente  
LUCIANE PATRÍCIA OLIARI

Diretoria do Câmpus Garopaba  
MICHELINE SARTORI

Chefia do Departamento de Administração do Câmpus Garopaba  
LUIZ ANTONIO SCHALATA PACHECO FILHO

Chefe do Departamento de Ensino, Pesquisa e Extensão do Câmpus Garopaba  
PRISCILLA DE OLIVEIRA

Diretoria Geral do Câmpus Gaspar

ANA PAULA KUCZMYNDA DA SILVEIRA

Chefia do Departamento de Administração do Câmpus Gaspar  
DIEGO GOLTARA GOMES

Chefia do Departamento de Ensino, Pesquisa e Extensão do Câmpus Gaspar  
DANIELA SBIZERA JUSTO

Diretoria Geral do Câmpus Itajaí  
LUIS FERNANDO POZAS

Chefia do Departamento de Administração do Câmpus Itajaí  
WAGNER CABRAL MEHL

Chefia do Departamento de Ensino, Pesquisa e Extensão do Câmpus Itajaí  
ANA ELISA FERREIRA SCHMIDT

Diretoria Geral do Câmpus Jaraguá do Sul  
JOSÉ ROBERTO MACHADO

Chefia do Departamento de Administração do Câmpus Jaraguá do Sul  
ROSEMERY WEIDAUER

Diretoria de Ensino, Pesquisa e Extensão do Câmpus Jaraguá do Sul  
VANDRÉ STEIN

Diretoria do Câmpus Jaraguá do Sul Rau  
DELCIO LUÍS DEMARCHI

Chefia do Departamento de Administração do Câmpus Jaraguá do Sul Rau  
LOIRACI RIBEIRO CARVALHO

Chefia do Departamento de Ensino, Pesquisa e Extensão do Câmpus Jaraguá do Sul Rau  
EDSON SIDNEI MACIEL TEIXEIRA

Diretoria Geral do Câmpus Joinville  
MAICK DA SILVEIRA VIANA

Chefia do Departamento de Administração e Manutenção do Câmpus Joinville  
KARIN FETTER

Diretoria de Ensino, Pesquisa e Extensão do Câmpus Joinville  
DAYANE CLOCK LUIZ

Chefia do Departamento de Assuntos Acadêmicos do Câmpus Joinville  
GERALDO SALES DOS REIS

Diretoria Geral do Câmpus Lages  
VILSON HECK JUNIOR

Chefia do Departamento de Administração do Câmpus Lages  
KATHILCE MARTINS AMORIM

Chefia do Departamento de Ensino, Pesquisa e Extensão do Câmpus Lages  
SILMAR PRIMIERI

Diretoria do Câmpus Palhoça-Bilíngue  
ELIANA CRISTINA BÄR

Chefia do Departamento de Administração do Câmpus Palhoça-Bilíngue  
BIANCA DOS SANTOS COSTA

Chefia do Departamento de Ensino, Pesquisa e Extensão do Câmpus Palhoça-Bilíngue  
RENATO MESSIAS FERREIRA CALIXTO

Diretoria Geral do Câmpus São Carlos  
RAIMUNDO JOSÉ DE SOUSA CASTRO

Chefia do Departamento de Administração do Câmpus São Carlos  
FERNANDA KNORST DE ALMEIDA

Chefia do Departamento de Ensino, Pesquisa e Extensão do Câmpus São Carlos  
ISRAEL DA SILVA MOTA

Diretoria Geral do Câmpus São José  
TIAGO SEMPREBOM

Chefia do Departamento de Administração do Câmpus São José  
SABRINA MIRANDA COVALSKI

Diretoria de Ensino, Pesquisa e Extensão do Câmpus São José  
JOÃO CARLOS BEZ BATTI

Diretoria do Câmpus São Lourenço do Oeste  
DANIEL FERNANDO CAROSI

Chefia do Departamento de Ensino, Pesquisa e Extensão do Câmpus São Lourenço do Oeste  
DAIANA SCHMIDT

Diretoria Geral do Câmpus São Miguel do Oeste  
DIEGO ALBINO MARTINS

Chefia do Departamento de Administração do Câmpus São Miguel do Oeste  
CLEONE FÁTIMA ZOHLER THIESEN

Chefia do Departamento de Ensino, Pesquisa e Extensão do Câmpus São Miguel do Oeste  
DIEGO NONES BISSIGO

Diretoria Geral do Câmpus Tubarão  
HENRI CARLO BELAN

Chefia do Departamento de Administração do Câmpus Tubarão  
ROBSON VIEIRA RODRIGUES

Chefia do Departamento de Ensino, Pesquisa e Extensão do Câmpus Tubarão  
LUCAS SCHMIDT

Diretoria do Câmpus Urupema  
EVELISE ZERGER

Chefia do Departamento de Administração do Câmpus Urupema  
ANDREIA WILLRICH

Chefia do Departamento de Ensino, Pesquisa e Extensão do Câmpus Urupema  
CAROLINA PRETTO PANCERI

Diretoria do Câmpus Avançado Xanxerê  
RICARDO ZANCHETT

Chefia do Departamento de Administração do Câmpus Xanxerê  
MILENA MACHADO CORTELINI

Chefia do Departamento de Ensino, Pesquisa e Extensão do Câmpus Xanxerê  
MARCELO ANDRÉ TOSO



# PORTARIA DO(A) REITOR(A)





**Portaria do(a) Reitor(a) Nº 788, de 12 de março de 2021**

Dispõe sobre o uso do whatsapp como ferramenta institucional para prestar atendimento ao público e dá outras providências.

O REITOR *PRO TEMPORE* DO INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SANTA CATARINA, no uso de suas atribuições legais,

Considerando a Política de Segurança Sanitária do IFSC para a COVID-19, disposta na resolução Consup 44/2020, que estipula a manutenção do trabalho remoto como medida de isolamento social;

Considerando o inciso XXXIII do art. 5º, o inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal e a Lei 12.527/2012, que regulam o direito de acesso à informação;

Considerando o inciso VII, do art. 6º do decreto nº 8.540/2015;

Considerando a Lei de Proteção e Defesa do Usuário do Serviço Público, Lei 13.460/2017;

RESOLVE:

Art. 1º Autorizar e regulamentar o uso do whatsapp business como ferramenta de comunicação institucional.

§1º O uso do WhatsApp institucional terá caráter experimental.

§2º Os demais canais de comunicação institucionais permanecem sendo os canais oficiais da instituição.

Art. 2º O whatsapp institucional deverá ser utilizado unicamente para prestação de informações.

§1º Todos os atendimentos representarão atendimento institucional ao usuário do serviço público e deverão observar o Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal (Decreto 1.171/94) e o Manual de atendimento ao público.

§2º Os atendimentos realizados por meio do whatsapp institucional serão destinados, exclusivamente, para assuntos que envolvam a prestação de informações de baixa complexidade e



fácil compreensão.

§3º Atendimentos que demandarem articulação entre setores para apresentação de resposta ou que necessitem de análise técnica deverão ser encaminhados para atendimento por e-mail ou outra forma institucionalmente reconhecida, como por exemplo as plataformas acadêmicas Moodle, SIGAA.

§4º O servidor responsável pelo atendimento via whatsapp deverá orientar o cidadão que a abertura de processos e registro de demandas permanecem inalterados quanto à tramitação e fluxos oficiais e que o envio de mensagens não configura cadastro ou registro de processos.

§5º Não será admitido o envio e recebimento de denúncias e manifestações de competências da ouvidoria nesse canal.

§6º Nos casos em que a manifestação do cidadão configurar sugestões, elogios, reclamações, denúncias e pedidos de acesso à informação, o servidor responsável pelo atendimento deverá orientar que a ouvidoria permanece sendo o canal oficial de comunicação entre o cidadão e a administração pública, sendo que as referidas manifestações devem ser registradas na plataforma Fala.BR.

Art. 3º A definição dos setores que poderão ativar contas é prerrogativa do(a) gestor(a) máximo do câmpus, pró-reitoria e gabinete.

§1º O gestor poderá sugerir aos setores o uso da ferramenta ou receber solicitações para ativação. A autorização será dada após manifestação formal do gestor máximo para o responsável pela conta.

§2º As contas ativadas terão caráter comercial, funcionarão 8 horas por dia, de segunda a sexta, em horário definido pelo setor e divulgado no perfil da conta no WhatsApp business.

§3º Para ativação da conta institucional deverão ser seguidas as instruções disponibilizadas pela Diretoria de Comunicação, na intranet (Intranet -> extensão e relações externas -> Dir. Comunicação -> Manuais e Capacitações).

§4º As contas ativas deverão ser registradas em planilha específica, disponibilizada pelo gabinete da reitoria.

§5º Poderá ser solicitado à gestão da unidade um aparelho institucional para o uso do whatsapp business.

§6º Para o servidor responsável pelo uso do aparelho institucional, que não seja ocupante de CD1 ou 2, deverá ser emitida portaria de autorização de uso de celular institucional, nos termos do inciso



VII, do art. 6º do decreto nº 8.540/2015.

Art. 4º As contas ativadas deverão estar associadas aos números de telefone fixo do setor correspondente ao atendimento ou ao número de telefone móvel institucional pertencente à unidade. Parágrafo único. Deverão ser disponibilizados na página Fale conosco do IFSC e nas páginas que apresentam os contatos dos câmpus a informação sobre os números com whatsapp institucional ativos.

Art. 5º As contas deverão apresentar como imagem de perfil a marca oficial do câmpus/reitoria em formato vertical.

Parágrafo único. As marcas oficiais estão disponíveis na intranet (Intranet > Extensão e relações externas > Identidade visual).

Art. 6º As contas deverão configurar uma mensagem de saudação padrão contendo: saudação, indicação do setor ao qual o número pertence, horário de atendimento pelo whatsapp, e-mail alternativo para contato e tempo médio de resposta.

Parágrafo único. O tempo médio de resposta não deve ultrapassar 2 dias úteis.

Art. 7º Os atendimentos deverão ser formalmente concluídos após a confirmação de que todas as dúvidas foram esclarecidas ou informações prestadas, preferencialmente com a seguinte mensagem: "O IFSC agradece o seu contato e permanece à disposição".

Art. 8º Quando houver necessidade de encaminhar a demanda para outro setor deverá ser informado ao cidadão, de maneira explícita, os contatos do setor correspondente à demanda.

§1º Em hipótese alguma poderão ser compartilhados contatos pessoais dos servidores por meio de mensagens.

§2º O servidor deverá explicitar que, de posse dos contatos corretos, o cidadão será responsável por realizar o novo contato.

Art. 9º Os casos omissos serão submetidos à Diretoria Executiva que dará o encaminhamento necessário para a situação suscitada.

ANDRÉ DALA POSSA

JUAREZ PONTES

Autenticado Digitalmente