



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL FLUMINENSE
Reitoria

**RELATÓRIO GERENCIAL - 2024
OVIDORIA, SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO
E MONITORAMENTO DA LEI DE ACESSO À
INFORMAÇÃO DO IFFLUMINENSE**

Nayara Batista Barroso Francisco
Ovidora, Gestora do SIC e Autoridade de Monitoramento da LAI

Campos dos Goytacazes/RJ
2025

1. Sumário Executivo

O presente relatório gerencial tem por objetivo dar publicidade aos trabalhos realizados pela Ouvidoria e Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), e apontar as ações de monitoramento da Lei de Acesso à Informação que ocorreram no ano de 2024, em atenção ao que dispõem os artigos 14 e 15 da Lei nº 13.460 de 2017.

No IFFluminense o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), a Autoridade de Monitoramento da LAI (AMLAI) e a Ouvidoria são funções desempenhadas por uma única servidora ocupante do cargo de Técnico em Assuntos Educacionais, desde abril de 2024 (Portaria IFFLU nº 356, de 25 de abril de 2024 e Portaria IFFLU nº 601, de 19 de julho de 2024).

Neste relatório serão indicados e analisados os dados referentes às manifestações de Ouvidoria e pedidos de acesso à informação, recebidos e tratados pelo SIC do IFFluminense por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR), no período de 01/01/2024 a 31/12/2024. Também serão apresentadas as demais ações realizadas em seu âmbito de atuação, com vistas ao aperfeiçoamento dos serviços prestados pelo instituto.

A Ouvidoria IFFluminense trabalha com seis tipos diferentes de manifestação e o Simplifique, enquanto o SIC atende aos pedidos de informação (transparência passiva) e a AMLAI monitora as informações que devem ser publicadas ativamente pela instituição (transparência ativa). Logo, SIC e AMLAI atuam de acordo com a Lei de Acesso à Informação (Lei 12.527/2011), e a Ouvidoria, por sua vez, atende manifestações dos tipos: comunicação (denúncia anônima), elogio, sugestão, reclamação, denúncia e solicitação de providências, em conformidade com a Lei 13.460/2017.

No Portal IFFluminense são disponibilizados contatos e orientações ao público em geral nas respectivas páginas.

- Ouvidoria - <https://portal1.iff.edu.br/comunidade/ouvidoria>



The screenshot shows the official website of the Instituto Federal Fluminense (IFF). The header includes the institution's name and logo, along with links for 'ALTO CONTRASTE' and 'VLIBRAS'. The main navigation bar features 'Contatos', 'Portal de Seleções', and 'Portal de Eventos'. A search bar is also present. Below the header, a breadcrumb trail indicates the current page: '# > Comunidade > Ouvidoria'. On the left, a sidebar lists various links such as 'Últimas notícias', 'Seleções e Concursos', 'Transparência e Prestação de Contas', and 'Ouvidoria'. The main content area is titled 'Ouvidoria' and contains a sub-headline: 'Fique por dentro do trabalho da Ouvidoria.' It features social media icons for Facebook, X, LinkedIn, and YouTube. A large graphic with the word 'OUVIDORIA' in green is displayed. The text explains that the Ouvidoria is a channel for citizen interaction, receiving denunciations, complaints, requests, suggestions, compliments, and Simplifica. It highlights the function of control and social participation, mentioning the Lei nº 13.460/2017. The text also states that manifestations are made in accordance with existing legislation, through the Plataforma FalaBR, listing six types of manifestations: Denúncia, Reclamação, Solicitação, Sugestão, and Elogio.

A Ouvidoria do IFFluminense é um canal que possibilita a interlocução entre o cidadão e a instituição, recebendo denúncias, reclamações, solicitações, sugestões, elogios e Simplifique.

É a partir dessa interação com os usuários que a Ouvidoria exerce ainda sua função de controle e participação social, aprimorando a gestão pública e melhorando os serviços oferecidos pela instituição, conforme estabelece a [Lei nº 13.460/2017](#).

Em consonância com a legislação vigente, as manifestações para a Ouvidoria do IFFluminense podem ser realizadas por qualquer pessoa por meio da [Plataforma FalaBR](#). Sendo os tipos de manifestação:

- Denúncia: comunicação de irregularidade ou de ato ilícito praticados pela Instituição ou servidor e que venha ferir a ética ou a legislação;
- Reclamação: demonstração de insatisfação com a prestação de serviço público ou com a conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;
- Solicitação: pedido para adoção de providências pelo IFFluminense no âmbito de sua atuação;
- Sugestão: apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento dos serviços prestados pelo IFFluminense;
- Elogio: demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido e/ou sobre o atendimento prestado;

Fonte: Portal IFFluminense.

- Serviço de Informação ao Cidadão - [https://portal1.iff.edu.br/Acesso-a-
Informacao/servico-de-informacao-ao-cidadao-sic](https://portal1.iff.edu.br/Acesso-a-Informacao/servico-de-informacao-ao-cidadao-sic)

● Serviço de Informação ao Cidadão - [https://portal1.iff.edu.br/Acesso-a-
Informacao/servico-de-informacao-ao-cidadao-sic](https://portal1.iff.edu.br/Acesso-a-Informacao/servico-de-informacao-ao-cidadao-sic)

Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)

O Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) é a unidade responsável por atender aos pedidos de acesso à informação com base na [Lei nº 12.527 de 2011 \(LAI\)](#). No IFFluminense, o SIC também é executado pela Ouvidoria.

Como solicitar uma informação ou saber se ela já foi disponibilizada?

Antes de pedir uma informação, verifique se ela já não se encontra disponível no Portal do IFFluminense ou no painel "Buscas e Resposta da Lei de Acesso à Informação" clicando [AQUI](#). No painel, será possível consultar os pedidos feitos com base na Lei de Acesso à Informação (LAI), direcionados ao IFFluminense e/ou outros órgãos e entidades do Poder Executivo Federal, e as respectivas respostas fornecidas.

Caso a informação não esteja disponibilizada, acesse a Plataforma Integrada de Ouvidorias e Acesso à Informação (FalaBR), em <https://fala.br.cgu.gov.br/web/home> ou clicando [AQUI](#) e registre a solicitação.

Fonte: Portal IFFluminense.

Atualmente a Ouvidoria se constitui enquanto setor ligado ao dirigente máximo do órgão, e junto ao SIC funcionam na sala 127 da Reitoria, na Rua Coronel Walter Kramer, 357, Parque Santo Antônio - Campos dos Goytacazes/RJ. O e-mail ouvidoria@iff.edu.br é utilizado pelo SIC e Ouvidoria para contato com a comunidade e agendamento de atendimento presencial.

2. Manifestações de Ouvidoria 2024

O [Painel Resolveu?](#), ferramenta desenvolvida pela Controladoria-Geral da União (CGU), permite consultar indicadores referentes às manifestações cadastradas no Fala.BR, de forma rápida e transparente, de todos os órgãos da Administração Pública Federal. Abaixo são apresentados e analisados os dados do IFFluminense no ano de 2024.



Fonte: Painel Resolveu?

Em 2024 o IFFluminense recebeu 249 manifestações, das quais 57 foram arquivadas. Das 192 manifestações respondidas, 95% das respostas foram efetivadas dentro do prazo e 5% fora do prazo. No quadro abaixo detalha-se o percentual de manifestações respondidas por tipo:

Tipo de Manifestação	Quantidade	Percentual
Reclamação	59	30,70%
Solicitação	65	33,90%
Denúncia	65	33,90%
Sugestão	2	1,00%

Elogio	1	0,50%
Simplifique	0	0,00%

Fonte: Elaboração própria com base no Painel Resolveu?

Denúncia, reclamação e solicitação representaram, juntas, o maior volume de manifestações recebidas. Em relação às manifestações arquivadas, 57, os principais motivos foram:



Fonte: Painel Resolveu?

Em relação, ainda, aos motivos que levaram ao arquivamento, destaca-se que:

- **Denúncias - 97 manifestações recebidas: 65 habilitadas e 32 não habilitadas/arquivadas**

Principais motivos para não habilitação: 22 por “duplicidade de manifestação”, 7 por “falta de clareza/insuficiência de dados”, 2 por “perda de objeto” e 1 “manifestação imprópria/inadequada”.

- **Solicitação - 81 manifestações recebidas: 65 respondidas e 16 arquivadas**

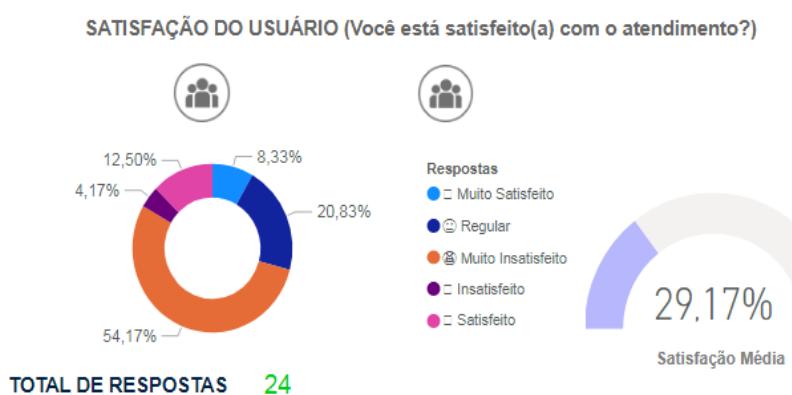
Principais motivos para o arquivamento: 8 por “falta de clareza/insuficiência de dados”, 5 por “duplicidade de manifestação”, 2 por “perda de objeto” e 1 “manifestação imprópria/inadequada”.

- **Reclamação - 68 manifestações recebidas: 59 respondidas e 9 arquivadas**

Principais motivos para o arquivamento: 6 por “falta de clareza/insuficiência de dados” e 3 por “duplicidade de manifestação”.

O principal tipo de manifestação recebida foram as denúncias, 97. E desse total, aproximadamente 33% (32) não foram habilitadas, em sua maioria por duplicidade, quando o teor é igual e/ou semelhante a outra já habilitada, não trazendo novidades e/ou provas novas a serem agregadas.

Após a finalização do protocolo, ou seja, quando a resposta conclusiva é registrada, é facultado aos usuários responderem à pesquisa de satisfação. Como é possível observar no gráfico abaixo, o índice de respostas é bem inferior ao número de manifestações recebidas. Em 2024 apenas 24 respostas foram cadastradas.



Fonte: Painel Resolveu?

3. Serviço de Informação ao Cidadão 2024

De acordo com o estabelecido no Decreto nº 7.724 de 2012, que regulamenta a Lei de Acesso à Informação, o SIC atua garantindo o acesso às informações produzidas e custodiadas pelo IFFluminense quando estas não se encontram em transparência ativa, ou seja, quando não são disponibilizadas de forma espontânea pela instituição. No IFFluminense os pedidos de informação são registrados na Plataforma Fala.BR, que permite a verificação dos principais indicadores no Painel [Lei de Acesso à Informação](#), também desenvolvido pela CGU.

Assim, como apontado abaixo, durante o ano de 2024 foram protocolados 147 pedidos de informação junto ao IFFluminense.



Fonte: Painel LAI.

Todos os pedidos com acesso concedido tiveram suas respostas efetivadas em média de aproximadamente 13 dias. Os indeferidos ou parcialmente deferidos foram devidamente justificados. Abaixo relaciona-se os tipos de decisão ao quantitativo de protocolos recebidos.

PEDIDOS DE INFORMAÇÃO - SIC IFFLUMINENSE - 2024

Acesso concedido	98
Acesso negado	4
Acesso parcialmente concedido	6

Informação Inexistente	4
Não se trata de solicitação de informação	9
Pergunta duplicada/repetida	26
Total	147

Fonte: Elaboração própria com base no Painel LAI.

Importante destacar que todas as respostas fornecidas por órgãos e entidades do Poder Executivo Federal e cadastradas no Fala.BR, bem como os respectivos pedidos, podem ser consultados no [Busca LAI](#), desde que não contenham informações restritas. Logo, nas respostas do SIC IFFluminense aos pedidos considerados perguntas duplicadas e/ou repetidas, o segundo maior número de tipos de decisão, foram incluídas orientações para realização da consulta.

Durante o período, 18 recursos foram interpostos, sendo 10 respondidos em primeira instância, 5 em segunda instância e 3 em terceira instância. Em relação à pesquisa de satisfação do usuário, apesar da boa avaliação, a participação é considerada pequena. Apenas 13 respostas foram registradas.

SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

Todos

TOTAL DE RESPOSTAS: 13

A resposta fornecida atendeu plenamente ao seu pedido?



A resposta fornecida foi de fácil compreensão?



Fonte: Painel LAI.

Por meio dos dados fornecidos pelos solicitantes ao realizar o protocolo é possível traçar o perfil dos usuários do SIC. No entanto, embora identifique-se que 98,45% das solicitações ao IFFluminense foram realizadas por pessoas físicas, não foi possível especificar um padrão, tendo em vista que há poucas respostas para as demais características. Em relação ao número de protocolos no ano de 2024, observa-se que:

PERFIL DOS SOLICITANTES - 2024		
Gênero	Não Informado	68,22%
Idade	Não Informado	73,26%
Profissão	Não Informado	73,15%

Fonte: Painel LAI.

4. Monitoramento da Lei de Acesso à Informação 2024

A Lei de Acesso à Informação estabelece quais as informações de interesse coletivo ou geral, produzidas e/ou custodiadas pelos órgãos públicos, devem ser disponibilizadas publicamente. Logo, a Autoridade de Monitoramento da LAI (AMLAI) atua buscando garantir o cumprimento dessa transparência ativa.

No IFFluminense, no ano de 2024, o monitoramento realizado envolveu averiguar as informações constantes no Portal IFFluminense de acordo com o disposto, principalmente, no artigo 7º do Decreto nº 7.724 de 2012. Conforme apresentado no quadro abaixo, após verificação dos itens, foram encaminhados processos eletrônicos SUAP às Pró-reitorias e diretorias sistêmicas solicitando providências em relação aos tópicos desatualizados.

Itens	Tópicos no Portal IFF	Status da Informação	Ação de Monitoramento
Institucional	Estrutura Organizacional	Desatualizado	Processo 23317.004212.2024-83

	Competências	Desatualizado	(Solicitação de providências)
	Principais Cargos e Contatos	Desatualizado	
	Planejamento Institucional	Desatualizado	
	Painel de Indicadores Institucionais	Desatualizado	
	Resultados Gerados	Atende	
	Documentos Normativos do IFF	Desatualizado	
Ações e Programas	Programas e Projetos	Desatualizado	Processo 23317.004213.2024-28 (Solicitação de providências)
	Plano de Ação Anual	Atende	
	Carta de Serviços ao Usuário	Desatualizado	
Participação Social	Colegiados do IFF – CENPEI e CONSUP	Desatualizado	Processo 23317.004232.2024-54 (Solicitando de providências)
	Ouvidoria	Desatualizado	Atualização enviada à ASCOM
Auditórias	Relatórios, equipe, apresentação...	Atende	
Convênios e Transferências	Relações Internacionais	Desatualizado	Processo 23317.004232.2024-54 (Solicitação de providências)
	Relação das Parcerias e Convênios	Desatualizado	
Receitas e Despesas	Acesso pelo Portal da Transparência	Atende	

Licitações e Contratos	Acesso pelo Portal da Transparência e SUAP	Atende	
	Reitor, Pró-reitores, diretores	Desatualizado	
	Quadro de vagas do IFF	Desatualizado	
	Atividade Docente	Desatualizado	
	Servidores Cedidos para outro órgão	Desatualizado	Processo 23317.004265.2024-02 (Solicitando de providências)
	Relação de Estagiários	Desatualizado	
Servidores	Comissão de Ética Profissional	Desatualizado	Processo SUAP 23317.004286.2024-10 (Solicitação de providências)
Informações Classificadas		Desatualizado	Processo 23317.004268.2024-38 (Solicitação de providências)
Serviço de Informação ao Cidadão – SIC		Desatualizado	Atualização enviada à ASCOM
Perguntas Frequentes	ENCCEJA	Desatualizado	Processo SUAP 23317.004282.2024-31 (Solicitação de providências)
	Links de participação em licitação	Desatualizado	
	Ouvidoria	Desatualizado	Atualização enviada à ASCOM
Dados Abertos		Desatualizado	Processo SUAP 23317.004282.2024-31 (Solicitação de

			providências)
Obras em Andamento e Concluídas		Desatualizado	Processo SUAP 23317.004283.2024-86 (Solicitação de providências)
Processos Administrativos Disciplinares		Desatualizado	Processo SUAP 23317.004284.2024-21 (Solicitação de providências)
Proteção de Dados Pessoais no IFFluminense		Desatualizado	Processo SUAP 23317.004286.2024-10 (Solicitação de providências)
Painel da Transparência		Desatualizado	Processo SUAP 23317.004291.2024-22 (Solicitação de providências)
Comissão de Ética Profissional		Desatualizado	Processo SUAP 23317.004286.2024-10 (Solicitação de providências)
Transparência e Prestação de Contas	Supervisão, Controle e Correição	Desatualizado	Processo SUAP 23317.004284.2024-21 (Solicitação de providências)
	Rol de responsáveis	Desatualizado	Processo SUAP 23317.004294.2024-66 (Solicitação de providências)
	Execução Orçamentária Financeira	Parcialmente	

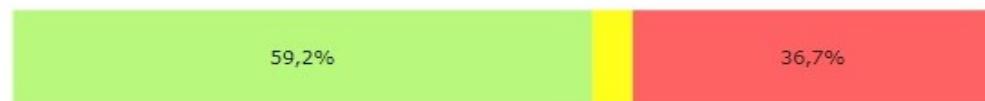
	Demonstrações Contábeis e Notas Explicativas	Parcialmente	
Atos Oficiais	Centro de Documentação Digital	Atende	
Carta de Serviços ao Usuário	Desatualizada	Desatualizado	Processo 23317.004213.2024-28 (Solicitação de providências)
Fundação Pró-IFF	Relação de pagamentos a servidores do IFF desatualizada desde 2021	Desatualizado	Processo 23317.004295.2024-19 (Solicitação de providências)

Fonte: Elaboração própria.

De acordo com o relatório percentual do Painel LAI, em 2024 o IFFluminense cumpria 59,2% dos itens de transparência ativa.

CUMPRIMENTO DE ITENS DE TRANSPARÊNCIA ATIVA

● Cumpre ● Cumpre Parcialmente ● Não Cumpre



Fonte: Painel LAI.

4.1 Carta de Serviços ao Usuário

A [Carta de Serviços do IFFluminense](#) se encontra disponível no portal do instituto. No entanto, durante o monitoramento da transparência ativa observou-se que alguns tópicos estão desatualizados. Os apontamentos e solicitação de providências foram encaminhados por meio do processo eletrônico SUAP 23317.004213.2024-28 à Diretoria Executiva do órgão.

5. Avaliação de Serviços, Ações Exitosas e Propostas

Anualmente o IFFluminense realiza a autoavaliação institucional por meio de sua Comissão Própria de Avaliação. No ano de 2024 o procedimento envolveu pesquisa por questionário junto à comunidade acadêmica. O instrumento foi elaborado com algumas questões diferenciadas, considerando cada segmento respondente (gestores, técnicos, docentes e estudantes). A Ouvidoria figurou como um dos quesitos avaliados, quando foi solicitado aos respondentes que indicassem se conheciam e/ou já utilizaram a Ouvidoria, e quais os motivos da não utilização (condicionada à resposta anterior). O relatório e demais informações sobre a avaliação, metodologia e análise dos dados podem ser acessados na página [Avaliação Institucional](#).

Durante o período a Ouvidoria também seguiu atuando junto à Diretoria de Desenvolvimento Institucional na implementação do Plano de Integridade do IFFluminense, compondo a sua Unidade de Gestão da Integridade. Na página do [Programa de Integridade](#) é possível encontrar informações sobre as ações efetivadas.

Apesar do instituto ainda não ter produzido o seu plano setorial de prevenção e enfrentamento do assédio e da discriminação, como determina do Decreto nº 12.122 de 2024, a Ouvidoria vem participando de discussões lideradas pela Pró-reitoria de Políticas Estudantis com vistas a sua implementação. E, paralelamente, iniciou a Campanha de Combate ao Assédio e Discriminação do IFFluminense com objetivo de conscientizar a comunidade sobre problemas concernentes às práticas abusivas e discriminatórias, divulgar ações de capacitação dos servidores e dar publicidade a outras ações realizadas para coibir essas práticas.

OUVIDORIA

IFF desenvolve campanha de Combate ao Assédio e à Discriminação

Assédio e discriminação são violências que afetam de forma negativa a dignidade, as relações e o trabalho, por isso devem ser combatidas.



por Comunicação Social da Reitoria publicado 16/12/2024 21h18, última modificação 17/12/2024 16h00



Informação é uma das estratégias para combater atos de violência (Arte: Bruno Leite/IFF).

Fonte: [Portal IFFluminense](#).

Ao tratar as denúncias de assédio, diante às dificuldades relacionadas à análise dos relatos, observou-se a necessidade de orientar aos usuários de maneira mais eficaz quanto ao protocolo de suas manifestações, de forma que pudessem ser construídas com mais clareza e objetividade, reduzindo o número de arquivamentos pela área de apuração, e promovendo uma verificação mais eficiente. Assim foi construído o [Guia Prático para Realização de Denúncias de Assédio e Discriminação no Fala.BR](#). Trata-se de um documento com linguagem acessível, que permite aos usuários acompanharem o passo a passo enquanto registram a manifestação.

Guia Prático para Realização de Denúncia de Assédio e Discriminação no Fala.BR



INSTITUTO FEDERAL
Fluminense

Objetivo: Este guia tem como finalidade orientar sobre como realizar uma denúncia de assédio moral, sexual e/ou discriminação utilizando o sistema Fala.BR, canal utilizado pelo IFFluminense. Além disso, apresentamos os critérios para que a denúncia seja considerada válida e possa ser devidamente encaminhada, apurada e tratada.

Fonte: [Portal IFFluminense](#).

O guia foi elaborado em 2024 e publicado no início do ano de 2025, já alinhado aos preceitos do Programa Federal de Prevenção e Enfrentamento do Assédio e da Discriminação, no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional. O documento está disponível para consulta na página da Campanha de Combate ao Assédio e Discriminação do IFFluminense.

Observa-se que 2024 foi um período de adaptação, tendo em vista a transição de gestão institucional. Para 2025 é proposto avançar no cumprimento dos índices de transparência ativa pela AMLAI, bem como fortalecer o trabalho com setores internos para otimização do atendimento do SIC e consequente redução do prazo de resposta. Enquanto para a Ouvidoria pretende-se trabalhar junto aos setores para atualização da Carta de Serviços

ao Usuário, desenvolvimento do plano institucional de prevenção e enfrentamento do assédio e da discriminação, aperfeiçoamento dos fluxos internos de Ouvidoria e iniciar a construção de um documento normativo das atividades do SIC e Ouvidoria.

Campos dos Goytacazes/RJ, 01 de abril de 2025.

Nayara Batista Barroso Francisco (2250553)

Ouvidora, Gestora do SIC e AMLAI do IFFluminense

Portarias IFFLU nº 356 e nº 601 de 2024

*Relatório encaminhado por meio do processo SUAP 23317.001880.2025-30.