



**RELATÓRIO GERENCIAL DE OUVIDORIA / SIC / AUTORIDADE DE  
MONITORAMENTO DA LAI DO IFF - ANO 2022**

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO FLUMINENSE - IFF

Vinícius Chrysóstomo Silva  
Ouvidor Gestor do SIC  
Autoridade de Monitoramento da LAI  
31 de março de 2023

## 1. INTRODUÇÃO

Este documento objetiva relatar os trabalhos realizados e desenvolvidos pelo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), Autoridade de Monitoramento da LAI (AML) e Ouvidoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Instituto Federal Fluminense – IFF no ano de 2022.

No IFFluminense, os três setores são atendidos por um servidor que atua, ao mesmo tempo, como gestor do SIC, como Autoridade de Monitoramento da LAI (AML), responsável por monitorar e acompanhar o sistema de transparência ativa da Instituição, e como ouvidora titular. Essas funções de titularidade são, quando necessárias, exercidas também por servidor substituto.

O atendimento é feito de duas formas: presencial desde que previamente agendado pelo e-mail ([ouvidoria@iff.edu.br](mailto:ouvidoria@iff.edu.br)) e pelo sistema Fala.BR<sup>1</sup>.

O SIC atende pedidos de informações, conforme regulamentado pela Lei de Acesso à Informação (Lei 12.527/2011); a ouvidoria, por sua vez, atende manifestações, cujas tipologias estão divididas em: comunicação, elogio, sugestão, reclamação, denúncia e solicitação de providências, em conformidade com a Lei 13.460/2017; e também o Simplifique (Decreto 10.279, de 18 de março de 2020, que altera o Decreto 9.094, de 17 de julho de 2017).

A Ouvidoria/SIC do IFFluminense conta com uma página institucional onde estão registradas todas estas informações, cujo acesso pode ser feito pelo link <http://portal1.iff.edu.br/ouvidoria>.

### PÁGINA OUVIDORIA/SIC IFFLUMINENSE

The screenshot displays the 'Apresentação' page of the Ouvidoria/SIC IFFluminense website. On the left, there is a navigation menu with links for 'Página inicial', 'Últimas notícias', 'Seleções e Concursos', and 'OUVIDORIA'. The main content area features the title 'Apresentação' and a sub-header 'Fique por dentro do trabalho da Ouvidoria.' Below this is a large green banner with the word 'Ouvidoria' in white, accompanied by icons representing communication, feedback, and a megaphone. To the right of the banner, there are social media sharing buttons for 'Tweeter', 'Curtir 0', and 'Compartilhar 0', along with a 'Imprimir' button. The page also includes a metadata line: 'por admin publicado 03/06/2015 11h18, última modificação 02/03/2021 17h49'.

<sup>1</sup>A plataforma Fala.Br pode ser acessada no link:

<https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2fManifestacao%2fGerenciarManifestacaoServidor.aspx>

## 2. HISTÓRICO INSTITUCIONAL: UNIDADES ADMINISTRATIVAS E CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

O IFF foi criado em 2008 pela Lei 11.892 e encontra-se em 12 municípios do estado do Rio de Janeiro, com uma malha espacial que alcança 12 *campi*, além do Polo de Inovação Campos dos Goytacazes, do Centro de Referência em Tecnologia, Informação e Comunicação na Educação, da Unidade de Formação de Cordeiro e da Reitoria.

### **Sede administrativa:**

Reitoria – Campos dos Goytacazes.

### **Nossas demais unidades:**

Bom Jesus do Itabapoana, Cabo Frio, Campos Centro, Campos Guarus, Centro de Referência, Itaboraí, Itaperuna, Macaé, Maricá, Quissamã, Polo de Inovação Campos dos Goytacazes, São João da Barra, Santo Antônio de Pádua.

Os dados de toda a estrutura organizacional do IFFluminense estão dispostos na *Carta de Serviços ao Usuário*<sup>2</sup> assim organizada: a) apresentação; b) contatos reitoria; c) órgãos máximos da Instituição; d) canais de comunicação com a sociedade; e) pró-reitorias; f) diretorias sistêmicas; g) campi.

De acordo com a Plataforma Nilo Peçanha<sup>3</sup>, o IFFluminense oferta, distribuídos nas 12 unidades, 198 cursos, com 21,144 alunos. Destes, 431 são estudantes na modalidade Ensino a Distância.

Considerando o número de servidores, são 1.654 servidores ativos, sendo 698 Técnico-administrativos em Educação e 956 professores.

Somando-se estudantes e servidores, tem-se a estimativa de aproximadamente 23 mil usuários ativos, e este é o público interno atendido pela Ouvidoria/SIC IFFluminense. As instâncias também atendem a público externo e a servidores aposentados, não computados nos números acima.

O objetivo da Ouvidoria/SIC do IFFluminense consiste em servir a todos, indistintamente, procurando levar um atendimento rápido, eficaz e humanizado a quem recorre aos nossos serviços.

## 3. DESCRIÇÃO DAS AÇÕES E ATIVIDADES REALIZADAS DURANTE O ANO DE 2022

### 3.1 Ações e Atividades de Ouvidoria e Ações / Ações e Atividades do Sistema de Informação ao Cidadão - SIC

A ouvidoria é um importante canal de relacionamento com a sociedade e uma ferramenta de avaliação para a gestão, que ajuda a mapear as demandas dos diferentes públicos em relação ao Instituto.

De acordo com o Plano de Trabalho programado para 2022, várias foram as ações/atividades cumpridas. Porém, em razão das dificuldades já expostas em relatórios anteriores, principalmente a concentração de todas as atividades em um único servidor. Desse modo, as atividades descritas nesta seção, em muitas partes, estarão dissonantes do previsto.

---

<sup>2</sup> A terceira edição da *Carta de Serviços ao Usuário* foi atualizada em Dezembro/2017 e está disponível para acesso livre em: <https://portal1.iff.edu.br/Acesso-a-Informacao/carta-de-servicos-ao-cidadao.pdf/view> Acesso em : 30 mar. 23.

<sup>3</sup> Dados obtidos para o ano de 2019. Os dados de 2022 somente serão atualizados após 31 de janeiro. O link para acesso é: <http://plataformanilopecanha.mec.gov.br/2020.html> Acesso em: 10 jan. 2023.

Em março de 2022 os atendimentos presenciais voltaram a ser realizados normalmente. Assim, a Ouvidoria e o SIC do IFF tiveram que se adaptar novamente a rotina pré-pandemia, passando a atender toda comunidade interna e externa presencialmente, por e-mail e pelo sistema SiSOuv do governo federal – FalaBr.

Logo em seguida, foi implantado no IFF o Programa de Gestão, onde parte da carga horária do servidor, começou a ser cumprida remotamente novamente. Os setores não possuem um telefone móvel para atendimento, por isso o telefone particular do responsável do setor foi disponibilizado nas unidades. Todas as ligações foram atendidas, independentemente de dia e horário, e todos os serviços que chegaram através desse meio foram direcionados aos setores de competência ou tratados somente pela Ouvidoria/SIC, quando não requeriam encaminhamentos.

Considerando a modalidade do trabalho remoto, os setores, em vários momentos, exigiram atendimento fora do horário de trabalho normal, haja vista o aumento das demandas via telefone, cujas ligações, como já mencionado, foram recebidas em qualquer horário e dia, inclusive aos fins de semana.

A ouvidoria é um importante canal de relacionamento com a sociedade e uma ferramenta de avaliação para a gestão, que ajuda a mapear as demandas dos diferentes públicos em relação ao Instituto.

Entende-se por manifestação: forma de o usuário expressar para a Ouvidoria seus anseios, angústias, dúvidas, opiniões e sua satisfação com um atendimento ou serviço recebido. Assim, pode auxiliar o Poder Público a aprimorar a gestão de políticas e serviços, ou a combater a prática de atos ilícitos. As manifestações estão divididas por tipo:

**Reclamação:** demonstração de insatisfação relativa a prestação de serviço público;

**Denúncia:** comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

**Elogio:** demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

**Sugestão:** apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas públicas e serviços prestados;

**Solicitação de providências:** pedido para adoção de providências por parte da Administração;

**SIMPLIFIQUE!:** pedido de simplificação no atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos;

**Pedido de acesso à informação:** solicitação de acesso à informação pública de competência do IFFluminense;

**Comunicação de irregularidade:** manifestação por meio da qual o usuário prefere não se identificar (anônima). Geralmente, usada para denunciar ou reclamar.

O ano de 2022, foram registradas 216 manifestações no sistema Fala.BR, desse total 103 foram pedidos de acesso à informação:

O SIC do IFF atende conjuntamente com a Ouvidoria. Essa sistemática é aceita pela CGU/OGU, que entende serem as legislações que subsidiam os atendimentos desses setores equivalentes. Confirma-se isto com as seguintes dimensões: até 2017, antes de haver a Lei 13.460/2017, a baliza que suleava os trabalhos de atendimentos da Ouvidoria era a Lei 12.527/2011. Outro dado a se considerar é que, desde agosto de 2020, o Sistema Fala.Br foi unificado, passando a atender a Ouvidoria e o e-Sic numa única plataforma. E, por fim, vários cursos que são realizados pela CGU/OGU tratam conjuntamente das duas temáticas.

O SIC, ao contrário da Ouvidoria, que trabalha com 6 tipologias mais o Simplifique, atende somente a pedidos de informação, que devem estar em transparência ativa ou informação pró-ativa. Ressalta-se que o mote do SIC é “*transparência é regra, sigilo é exceção*”. Essas informações são acompanhadas e monitoradas pela Autoridade de Monitoramento da LAI. Em outras palavras, SIC e LAI são convergentes.



Fonte: [Painel Resolveu?](#)

Cabe ressaltar que 85% dos pedidos de acesso à informação tiveram acesso permitido e atendidos em um tempo médio de 10 dias, onde foram fornecidos dados, cópias de processos, indicação de links de transparência ativa e respondidas diversos tipos de questões, os que não tiveram acesso concedidos, foram devidamente justificados. Desta forma, é importante destacar que 100% dos pedidos foram respondidos.

Os temas mais demandados de pedido de informação se referem a quantitativos de estudantes com deficiência; busca por cargos vagos e ocupados; dados para pesquisa científica de mestrado e doutorado.

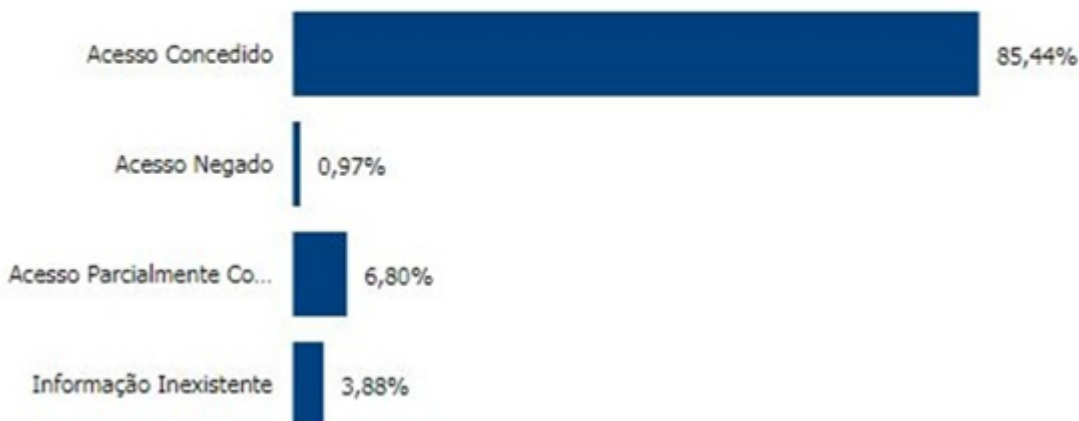
As informações contidas nas figuras anteriormente exibidas são públicas e retiradas do *Painel Lei de Acesso a Informação*<sup>5</sup>. Nesse painel, o usuário pode acessar dados de todas as instituições públicas federais que fazem uso da plataforma Fala.Br.

Um ponto que vale ressaltar é que mesmo com 12 *campi* e os setores da Reitoria, o IFF conta com apenas um representante para o SIC de todo o instituto, responsável por buscar o atendimento das demandas, e sistematizar a padronização dos envios de demandas tanto para tratar como para responder ao solicitante.

O IFF precisa ainda melhorar o atendimento da transparência ativa em todos os seus setores, uma vez que, para o cumprimento total, é necessário engendrar esforços institucionais e redimensionar a cultura organizacional com vistas à compreensão de que o usuário do serviço público precisa ser atendido em menor tempo possível e com menos burocracia. Quanto maior a transparência, menos serão os pedidos de acesso a informação, posto que o usuário poderá encontrar o que precisa no portal da Instituição.



## TIPO DE RESPOSTA AOS PEDIDOS

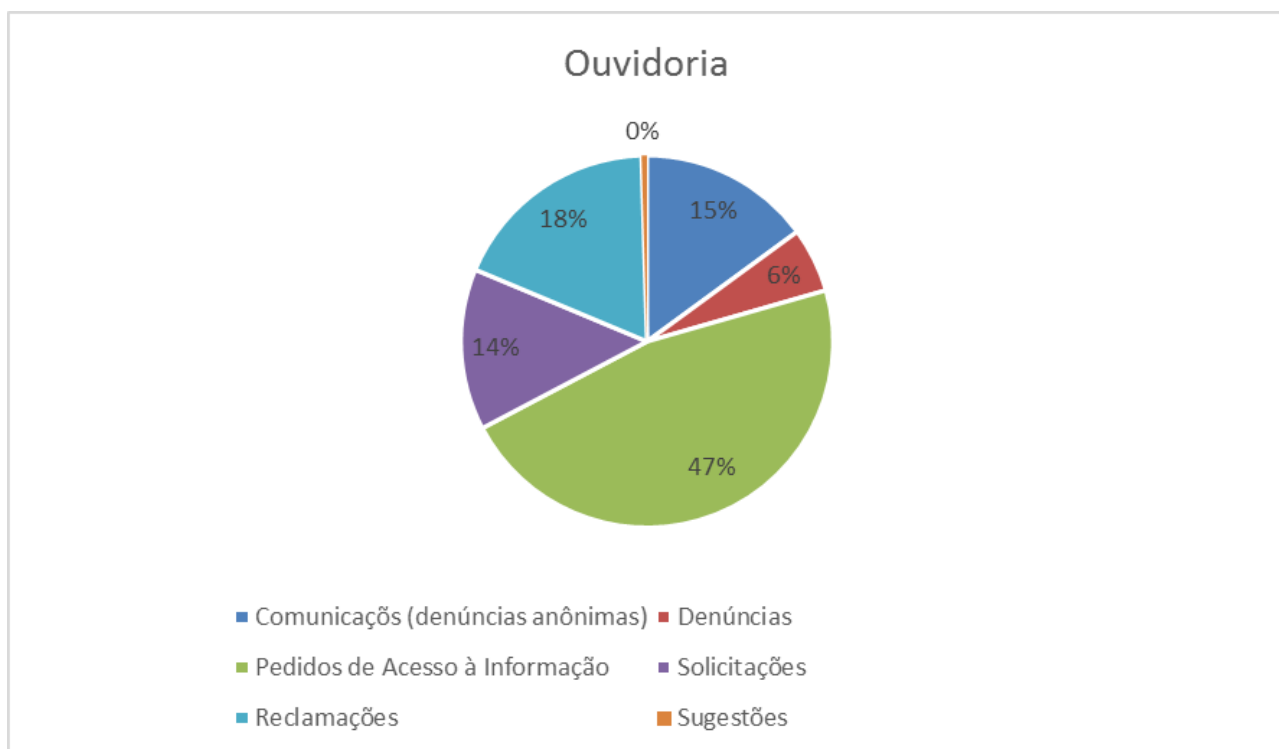


Fonte: [Painel Resolveu?](#)

Por meio do e-mail institucional da Ouvidoria, foram registrados aproximadamente mais 250 pedidos de acesso à informação, somando um total de 353 pedidos.

Ressaltamos, que o canal oficial para registrar pedidos de acesso à informação, denúncia, reclamação, sugestão, elogio, além de pedido de simplificação de um serviço prestado pelo IFFluminense é a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR). Porém, a Ouvidoria conta com o e-mail eletrônico, para orientações em geral ao público da comunidade interna e externa.

Na tabela a seguir, apresentamos o relatório de atendimento da Ouvidoria do IFFluminense extraídos do Fala.BR:



As atividades de ouvidoria e Sistema de Informação ao Cidadão - SIC, exigem constantes treinamentos, aprimoramentos e atualizações, considerando que as legislações têm sido reatualizadas por meio de decretos, portarias, instruções normativas<sup>4</sup>.

Em 2022, a ouvidoria realizou as capacitações promovidas pela a seguir, todas gratuitas.

Destaca-se que a Ouvidoria, desde 2017, dialoga com o Colégio de Dirigentes, em dois momentos - ordinariamente, no início e no final do ano, e extraordinariamente, sempre que necessário.

Referindo-se a participações em reuniões, a Ouvidoria do IFF esteve presente sempre que convocada, convidada e responsável pela organização.

Das reuniões com as comissões de que a Ouvidoria é membro, elencamos a Unidade Central de Gestão de Riscos e Integridade (UGRI). Também realizou reuniões com o Gabinete da Reitoria, sempre que houve necessidade. Participou, ainda, no mês de setembro e outubro, de reuniões entre as ouvidorias dos institutos.

Encerrando os relatos das ações e atividades de ouvidoria do ano de 2022, ratifica-se que, apesar das dificuldades advindas, o trabalho foi executado administrativamente com compromisso e visando à eficácia, eficiência e efetividade.

### 3.2 Ações e Atividades da Autoridade de Monitoramento da LAI

A Autoridade de Monitoramento da LAI (AML) de uma instituição pública tem a função de garantir, através de monitoramento, o cumprimento da transparência ativa daquele órgão.

Destarte, compete à AML: monitorar o portal institucional, o Plano de Dados Abertos, a Carta de Serviços ao Usuário, responder a formulários de transparência ativa do Fala.Br; responder e atender à CGU, sempre que solicitado; e, com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, Lei 13.709/2018, e suas determinações seguintes, garantir a transparência com regulatório de Proteção de Dados em conformidade com as normas constitucionais.

Assim posto, no ano de 2022, a AML do IFFluminense trabalhou com os setores da Unidade de Gestão de Integridade e Diretoria de Desenvolvimento Institucional, para acompanhar e orientar as mudanças e os avanços no fluxo de documentos do IFFluminense e mapeamento de processos.

Para o ano de 2023, vários desafios precisam ser enfrentados, como ampliar o trabalho de monitoramento nesses setores, auxiliando-os, sempre que necessário, e ampliar o monitoramento, de modo que o Guia de Transparência Ativa<sup>6</sup> do Governo Federal seja efetivamente cumprido em **toda a Instituição**.

Encerrado o ano de 2022, a transparência ativa do IFF apresentava o seguinte panorama: dos 49 itens exigidos, todos estavam preenchidos.

---

<sup>4</sup> Para conhecimento das legislações de ouvidoria, pode-se acessar: <http://www4.planalto.gov.br/legislacao/>.

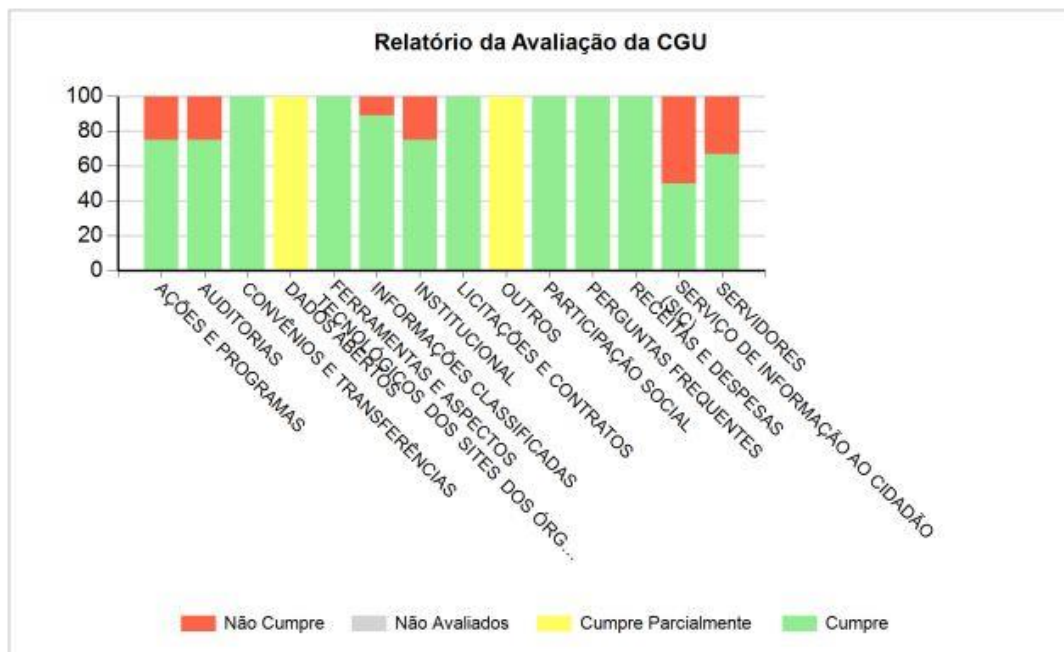
## QUANTIDADE DE ITENS PREENCHIDOS TA IFF

Quantidade Total de Itens	49
Quantidade de itens preenchidos pelo órgão:	49
Quantidade de itens não preenchidos pelo órgão:	0



No entanto, quando os itens foram avaliados pela CGU, o Órgão analisou que 75% dos itens preenchidos pelo IFF cumpriam integralmente as exigências, 6,1% parcialmente e 18,4% não cumpriam. Estes 49 itens serão monitorados integralmente no ano de 2022.

## ITENS AVALIADOS PELA CGU



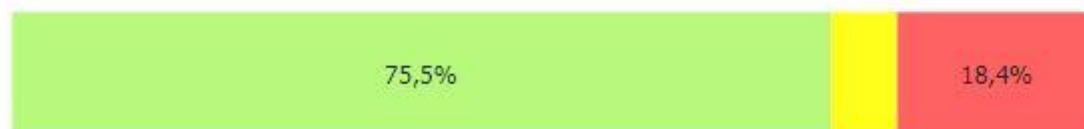
<sup>5</sup> O acesso ao Painel é feito pelo link <http://paineis.cgu.gov.br/lai/index.htm>.

<sup>6</sup> Manual que orienta sobre as informações obrigatórias de transparência: <https://www.gov.br/acessoainformacao/pt-br/lai-para-sic/guias-e-orientacoes/gta-6a-versao-2019.pdf>.



## CUMPRIMENTO DE ITENS DE TRANSPARÊNCIA ATIVA

Cumprir Cumprir Parcialmente Não Cumprir



Este resultado será alcançado por força-tarefa realizada pelos servidores da Diretoria de Desenvolvimento Institucional, Unidade de Gestão de Integridade, pela Ascom e pela AML.

### 4. CONCLUSÃO E PROPOSIÇÕES

Compreende-se que as dificuldades encontradas referem-se, à cultura no comportamento organizacional do serviço público, a qual precisa ser analisada, e, então, serem promovidas mudanças para que a efetividade da prestação do serviço público seja alcançada, sem necessidade de punir, mas sim de sensibilizar para a prática de um trabalho humanizado, efetivo, eficiente e que, conseqüentemente, gerará novos valores tanto para o servidor público como para o órgão.

Não basta tão somente desenvolver técnicas e gerar produtos e ferramentas eficazes, é preciso investir nas relações interpessoais e na afetividade, de modo que se promova a responsabilidade para o exercício da função.

Destaca-se que as mudanças comportamentais são mais difíceis de serem feitas nos postos de alta e média gestão, conforme observado ao longo dos anos de exercício na função.

Assim posto, será preciso promover amplos debates entre a Ouvidoria/SIC/AML e demais instâncias, de modo que possam, interagindo entre si, ouvir e se fazer ouvir, numa audiência compartilhada. Nesse sentido, ao final de 2022, a mensagem deixada pela Ouvidoria foi: é preciso humanizar e se humanizar.

Em síntese, as dificuldades serão enfrentadas, com vistas a cumprir as normas regulatórias das três instâncias aqui relatorizadas, ampliando os diálogos com todos os setores, e em conformidade com o Plano de Trabalho 2023.

As ações de ouvidoria, SIC, AML e da Comissão Permanente de PAD permanecem conjuntas e equivalentes e ocorrem na direção de compreender que *um erro em qualquer um desses setores é um erro de integridade*, assim como *transparência é regra e sigilo é exceção*, o que significa que os trabalhos têm sido realizados com vistas em todo o processo de governança e na gestão de riscos. Todo trabalho realizado é feito de modo dialógico, as ações são compartilhadas, as tomadas de decisões são refletidas em busca da eficácia, eficiência e efetividade.

Com o processo de maturidade da Ouvidoria do IFFluminense, alcançado ao longo de seis anos na função e com autonomia para execução dos trabalhos, sempre orientada pela CGU/OGU e confiança da gestão máxima do Instituto os resultados que os quatro setores colhem é fruto de um empenho árduo e incessante.

A maturidade leva-nos à compreensão que a governança é um processo circular em que não há uma instância que se sobreponha à outra. Para uma instituição funcionar maduramente, todos os elos precisam estar em dialogia e interagir.

<sup>7</sup> Os gráficos são gerados pelo Sistema Fala.Br em Transparência Ativa. Necessário uso de senha para acesso.

Compreende-se, por fim, que dividir competências e ampliar a equipe é fundamental para que cada setor, cada instância, seja um elo de uma longa corrente, cada um a cumprir sua parte, e, nesse processo, se veja no todo. Assim, o todo se completa com as partes unidas, o que somente foi compreendido ao longo dos processos de trabalho da Ouvidoria/Sic e LAI.

Considera-se, portanto, que o IFFluminense tem caminhado em busca da maturidade institucional, uma vez que o ensino, a extensão e a pesquisa, essenciais para a existência da Instituição, têm sido promovidos pelo fortalecimento dos processos de controle.

O Plano de Trabalho de 2023, será executado considerando as dificuldades aqui apresentadas, mas na certeza de que o esforço para cumprimento das metas é sempre gratificante.

Este Relatório será apresentado para a autoridade máxima do IFFluminense, e ficará disponível na página da Ouvidoria, podendo ser consultado pelas comunidades interna e externa do IFFluminense.

Vinícius Chrysóstomo

Ouvidor /Gestor SIC/AML

Portaria N.º 1425, de 22 de novembro de 2016

Portaria N.º 1468, de 28 de novembro de 2016