



**RELATÓRIO GERENCIAL DE OUVIDORIA/SIC/AUTORIDADE DE  
MONITORAMENTO DA LAI DO IFF - ANO 2020**

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

Vinícius Chrysóstomo Silva  
Ouvidor Gestor do SIC  
Autoridade de Monitoramento da LAI  
30 de março de 2021

## SUMÁRIO

<b>RELATÓRIO GERENCIAL DE OUVIDORIA/SIC/AUTORIDADE DE MONITORAMENTO DA LAI DO IFF - ANO 2020 .....</b>	
<b>1. INTRODUÇÃO .....</b>	<b>3</b>
<b>2. HISTÓRICO INSTITUCIONAL: unidades administrativas e Carta de Serviços ao Usuário.....</b>	<b>4</b>
<b>3. DESCRIÇÃO DAS AÇÕES E ATIVIDADES REALIZADAS DURANTE O ANO DE 2021 .....</b>	<b>4</b>
<b>3.1 Ações e Atividades de Ouvidoria .....</b>	<b>4</b>
<b>3.2 Ações e Atividades do Sistema de Informação ao Cidadão - SIC.....</b>	<b>8</b>
<b>3.3 Ações e Atividades da Autoridade de Monitoramento da LAI.....</b>	<b>9</b>
<b>4. DIFICULDADES E DESAFIOS.....</b>	<b>10</b>
<b>5. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>11</b>
<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>12</b>

## 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 2020.

No IFF, 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 quatro formas: presencial, suspenso desde março de 2020 devido à pandemia do coronavírus; e-mail ([ouvidoria@iff.edu.br](mailto:ouvidoria@iff.edu.br) e [sic@iff.edu.br](mailto:sic@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 IFF 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

Página inicial  
Últimas notícias  
Seleções e Concursos

## Apresentação

por admin publicado 03/06/2015 11h18, última modificação 02/03/2021 17h49

Tweelar  
Imprimir  
Curtir 0  
Compartilhar 0

**OUVIDORIA**

Apresentação

Fique por dentro do trabalho da Ouvidoria.

# Ouvidoria

A Ouvidoria do IFFluminense é um órgão que tem como finalidade o aprimoramento da Instituição, constituindo-se em um canal de comunicação entre a comunidade e seus dirigentes, primando suas ações pela ética e imparcialidade. A Ouvidoria recebe reclamações, denúncias, críticas, sugestões ou elogios apresentados pelos estudantes, professores e servidores técnico-administrativos do IFFluminense, bem como da comunidade, em geral, encaminhando-as aos dirigentes dos órgãos ou setores administrativos para avaliação e resposta, retornando as respostas dos dirigentes aos manifestantes.

<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 IFF 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.

Este documento tem previsão de ser atualizado em 2021.

De acordo com a Plataforma Nilo Peçanha<sup>3</sup>, o IFF 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 1.660 servidores ativos, sendo 710 Técnico-administrativos em Educação e 950 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 IFF. As instâncias também atendem a público externo e a servidores aposentados, não computados nos números acima.

O objetivo da Ouvidoria/SIC do IFF 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 2020

### 3.1 Ações e Atividades de Ouvidoria

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 2020, várias seriam as ações/atividades. Todavia, a partir de março, com a pandemia, tornou-se necessário reprogramar a proposição. 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: <http://portal1.iff.edu.br/transparencia-e-prestacao-de-contas/acesso-a-informacao/carta-de-servicos-ao-cidadao.pdf> Acesso em : 29 mar. 21.

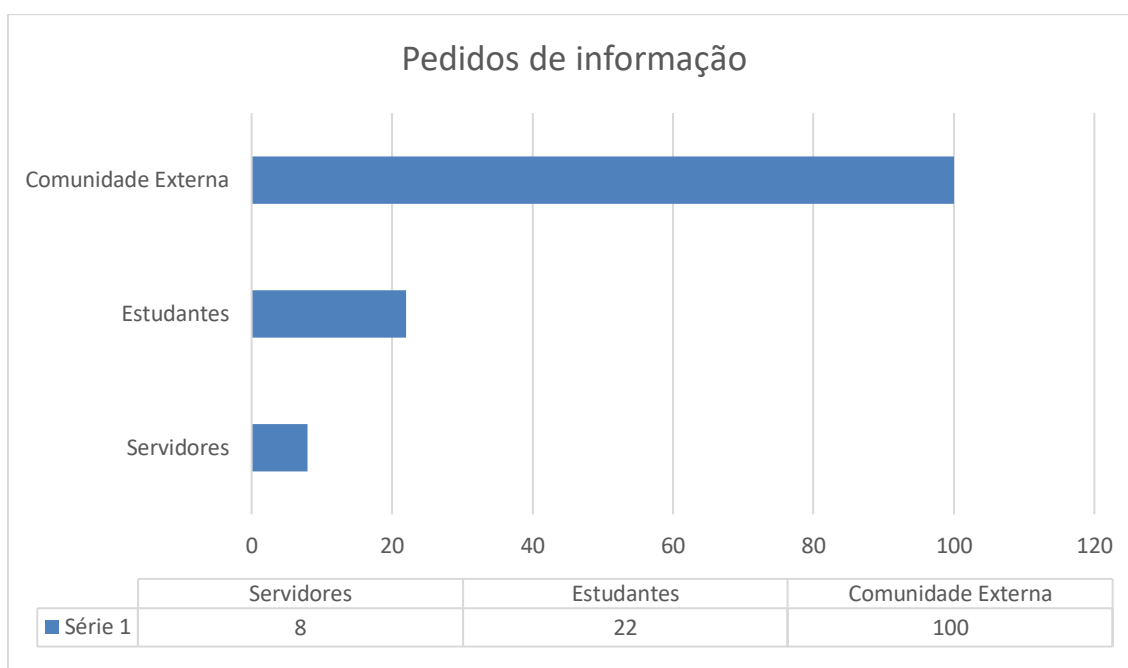
<sup>3</sup> Dados obtidos para o ano de 2019. Os dados de 2021 somente serão atualizados após 31 de janeiro. O link para acesso é: <http://plataformanilopecanha.mec.gov.br/2020.html> Acesso em: 10 jan. 2021.

Até 18 de março de 2020, os trabalhos foram normalmente realizados. A partir dessa data, a Ouvidoria e o SIC do IFF tiveram que se adaptar e passaram a atender somente por e-mail e pelo sistema SiSOuv do governo federal – FalaBr.

Os setores não possuem um telefone móvel para atendimento, por isso o telefone particular de cada 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.

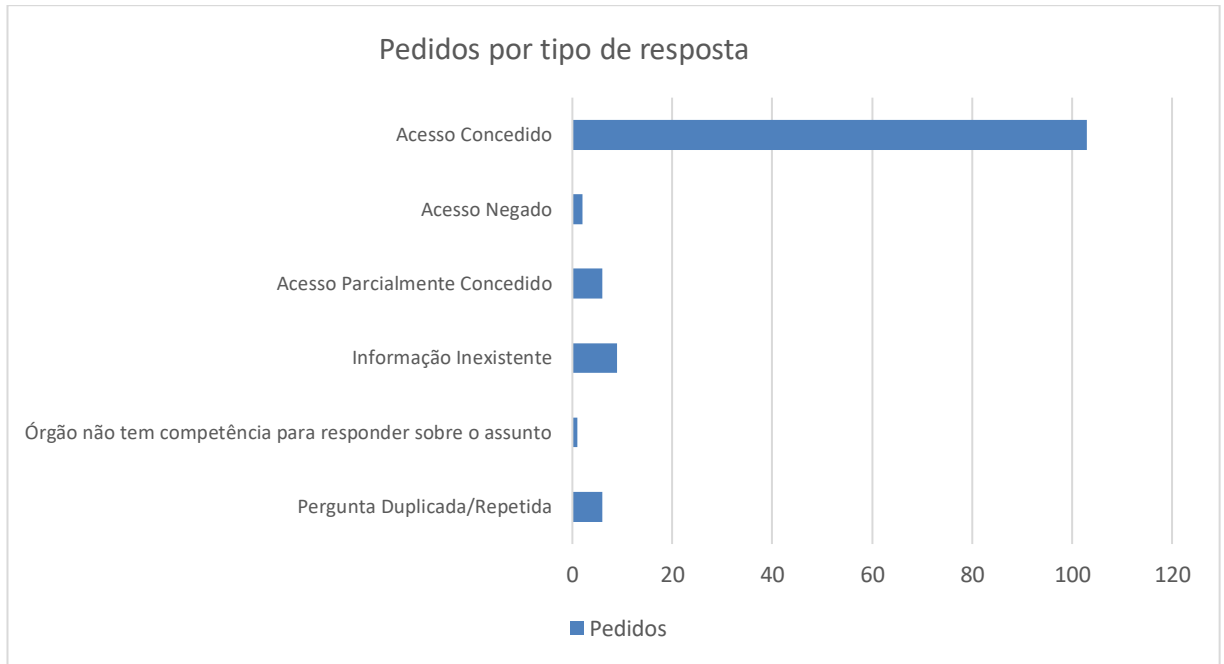
Considerando a modalidade do trabalho remoto, os setores, em vários momentos, exigiram atendimento fora do horário de trabalho normal, haja vista o aumento das demandas via telefone, cujas ligações, como já mencionado, foram recebidas em qualquer horário e dia, inclusive aos fins de semana.

Referente ao *recebimento de manifestações*, de 1º de janeiro de 2020 a 31 de dezembro do mesmo ano, a Ouvidoria recebeu 130 pedidos de informação no sistema Fala.BR:



Desse total de 130 pedidos, 103 tiveram acesso concedidos, onde foram fornecidos dados, cópias de processos, indicação de links de transparência ativa e respondidas questões, os que não tiveram acesso concedidos, foram devidamente justificados. Desta forma, é importante destacar que 100% dos pedidos foram respondidos.

## Dados do sistema Fala.BR:



Por meio do e-mail institucional da Ouvidoria, foram registrados aproximadamente mais 160 pedidos de acesso à informação, somando um total de 290 pedidos.

Atualmente, o Sistema Eletrônico de Informações ao Cidadão (e-SIC) está integrado ao Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (Fala.Br), além disso, a Ouvidoria conta atualmente com os seguintes canais de comunicação: protocolo e e-mail eletrônico, permitindo que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação, denúncia, reclamação, sugestão, elogio, além de pedido de simplificação de um serviço prestado pelo IFF, conforme Decreto nº 9.094/2017. Na tabela a seguir, apresentamos o relatório de atendimento da Ouvidoria do IFF:

**Tabela 1 – Número de atendimentos da Ouvidoria no ano de 2020**

<b>Segmentos</b>	<b>Sugestões</b>	<b>Informações</b>	<b>Denúncias</b>	<b>Elogios</b>	<b>Reclamações</b>
Servidores	12	8	04	05	05
Estudantes	08	22	12	10	15
Comunidade Externa	03	100	11	01	10
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>130</b>	<b>27</b>	<b>16</b>	<b>30</b>

Fonte: Ouvidoria do IFFluminense

Das 196 manifestações recebidas, apenas uma estava em aberto no último dia do ano e se encontrava dentro do prazo de resposta. Destas, 16 foram arquivadas, e o maior motivo de arquivamento foi por demanda registrada em duplicidade, e a ampla maioria, foram tratadas dentro do prazo.

Quando finalizado o atendimento ao usuário do serviço público é oferecida a possibilidade de avaliar os serviços prestados. Todavia não é habitual receber esse retorno. Do total de atendimentos feitos, somente 7 responderam ao formulário, cujo resultado foi : 28,60% demonstraram-se insatisfeitos; 28,60% demonstraram-se satisfeitos; muito satisfeitos, 14,30%.

Todos esses resultados são públicos e podem ser pesquisados por qualquer cidadão pelo Painel Resolheu, no link <http://paineis.cgu.gov.br/resolheu/index.htm>. Ao acessá-lo, o usuário poderá visualizar todos os dados aqui apresentados, bem como os de todas as instituições públicas que fazem uso da plataforma SisOuv – Fala.Br.

Compreende-se que a avaliação precisa ser melhorada e, para tal, será implantado o Conselho de Usuários do Serviço Público.

A Ouvidoria do IFF atende a todas as manifestações conforme as atribuições precípua descritas na Lei 13.460/2017.

Em se tratando de comunicação ou denúncias, quando estas são, pela materialidade, encaminhadas às instâncias de Comissão Permanente de PAD, Comissão de Ética ou Gabinete da Reitoria (de acordo com as competências de cada um), ao final, o manifestante recebe o documento de despacho da Ouvidoria e/ou número do processo aberto para que possa ser feito o acompanhamento na instância seguinte.

Após envio a estas instâncias, as tratativas passam a ser de competência/responsabilidade daquele setor, que, ao final do processo, encaminha a finalização a esta Ouvidoria, que reabre a manifestação e anexa o despacho recebido do setor. Assim, o atendimento ao usuário se completa integralmente.

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

Em 2020, a ouvidora realizou as capacitações enumeradas a seguir, todas gratuitas.

1. “Práticas em ouvidoria: descomplicando o tratamento de denúncias”, ofertado em 16 de junho de 2020, pelo Programa de Formação Continuada de Ouvidorias – Profoco/CGU; “Fundamentos da Integridade Pública - Prevenindo a Corrupção”, ofertado de 7 de novembro de 2019 a 7 de janeiro de 2020, pelo Instituto Serzedello Corrêa, Escola Superior do Tribunal de Contas da União;
2. “Ética, Conduta e Disciplina: o que aprendemos até agora?”, ofertado em 26 de agosto de 2020, pela Rede GIRC - Governança, Integridade, Riscos e Controles;
3. “Proteção de Dados Pessoais no Setor Público”, de 7 de maio a 6 de junho de 2020, dividido em 4 módulos - Módulo 1 - O Tratamento de Dados Pessoais no Setor Público; Módulo 2 - O Ciclo de Vida dos Dados Pessoais; Módulo 3 - Medidas de Segurança no Tratamento dos Dados Pessoais; Módulo 4 - Relatório de Impacto à Proteção de Dados Pessoais, promovido pela Escola Nacional de Administração Pública;
4. “Avaliação de Serviços e Conselho de Usuários de Serviços Públicos”, dividido em 4 módulos, que iniciaram em 24 de agosto e finalizaram em 2 de setembro de 2020, sendo: Módulo 1 - O Conselho de Usuários e a avaliação de serviços públicos; Módulo 2 - Preparando o terreno para a avaliação de serviços por meio da Plataforma Virtual do Conselho de Usuários; Módulo 3 - Da teoria à prática: a Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos; Módulo 4 - Consolidando dados e colocando a mão na massa, promovido por Profoco CGU;
5. “As Instituições de Ensino terão que entrar em conformidade com a LGPD”, realizado no dia 5 de agosto de 2020, promovido por Doutorize Educacional.

---

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

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. Esses diálogos poderão ser estendido ao Consup a partir de 2021, haja vista a importância de divulgar os trabalhos.

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 2020, ratifica-se que, apesar das dificuldades advindas com a pandemia, o trabalho foi executado administrativamente com compromisso e visando à eficácia, eficiência e efetividade.

### 3.2 Ações e Atividades do Sistema de Informação ao Cidadão - SIC

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, a partir de 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.

Especificamente sobre Lei de Acesso à Informação, que é a base dos trabalhos do SIC, em 2020, foi feita capacitação específica sobre o tema, oferecida pelo Profoco – Programa de Formação Continuada de Ouvidorias, “LAIVE: a Live da Lai”, ocorrida em 4 dias do mês de junho. Dividida em módulos, foram tratados os temas: Introdução à Lei de Acesso à Informação; É ou não é informação?; Chegou um pedido, e agora?; Publicidade e restrições e o poder de conhecer.

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.

Em se tratando da gestão do SIC, O IFF, no período de 1º de janeiro de 2020 a 31 de dezembro do mesmo ano, atendeu a 130 pedidos de informação, encerrando o ano com todas as demandas atendidas e com tempo médio de atendimento de menos de 7 dias.

#### TOTAL DE PEDIDOS DE INFORMAÇÃO ANO 2020



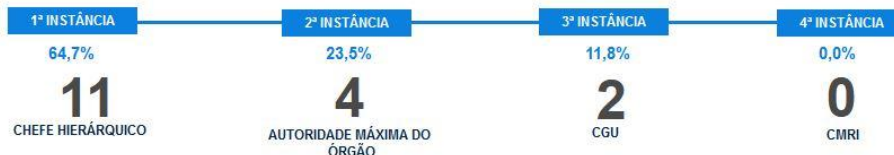


Do número total de pedidos, 17 receberam recursos em primeira instância. Destes, 11 foram resolvidos nessa instância; 4 foram para a segunda instância e 2 para instância subsequente, CGU. Os que foram remetidos para CGU, a instância considerou perda de objeto e/ou que o atendimento feito fora adequado. Nenhum pedido foi tramitado para 4ª instância Comissão Mista de Reavaliação de Informações – CRMI.

## RECURSOS SIC 2020

TOTAL DE RECURSOS ?

17



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.

### 3.3 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 2020, a AML do IFF 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 IFF e mapeamento de processos.

Para o ano de 2021, 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.

<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/acessoinformacao/pt-br/lai-para-sic/guias-e-orientacoes/gta-6a-versao-2019.pdf>.

Necessário se faz a nomeação do encarregado de Dados Titular para atuar como canal de comunicação entre o controlador, os titulares dos dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).

Encerrado o ano de 2020, a transparência ativa do IFF apresentava o seguinte panorama: dos 49 itens exigidos, todos estavam preenchidos<sup>7</sup>.

## QUANTIDADE DE ITENS PREENCHIDOS TA IFF

### TRANSPARÊNCIA ATIVA

AVALIADOS: **49 / 49**

CUMPRIDOS: **11**

RANKING DE CUMPRIMENTO

**225º/304**

### ITENS DE TRANSPARÊNCIA ATIVA AVALIADOS

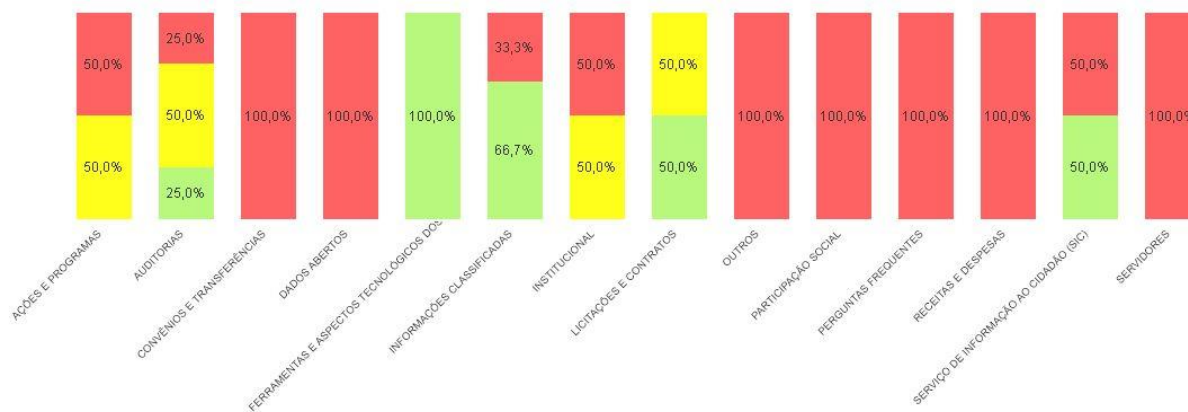


No entanto, quando os itens foram avaliados pela CGU, o Órgão analisou que 11 dos itens preenchidos pelo IFF cumpriam integralmente as exigências, 11 parcialmente e 27 não cumpriam. Estes 38 itens serão monitorados integralmente no ano de 2021.

## ITENS AVALIADOS PELA CGU

### CUMPRIMENTO POR ASSUNTO

■ Não cumpre ■ Cumpre Parcialmente ■ Cumpre



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. DIFICULDADES E DESAFIOS

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.

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

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 audição compartilhada. Nesse sentido, ao final de 2020, 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 2021.

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

As ações de ouvidoria, SIC, AML e da Comissão Permanente de PAD são 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 IFF, alcançado ao longo de três 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.

Compreende-se, por fim, que dividir competências é importante 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 IFF tem caminhado em busca da maturidade institucional, uma vez que o ensino, a extensão e a pesquisa, baluartes para a existência da Instituição, têm sido promovidos pelo fortalecimento dos processos de controle.

O Plano de Trabalho de 2021, será executado considerando que

As limitações a serem superadas pelas instituições públicas estão relacionadas principalmente à sua cultura organizacional e gestão da informação. Dessa forma, para uma intervenção no ambiente em tela, com o objetivo de ampliar a efetividade da lei nessas instituições, é preciso considerar que esses desafios e possíveis impactos não podem ser analisados de maneira parcial ou aleatória. É preciso considerar cada organização como um todo, incluindo um maior envolvimento de diferentes esferas da administração pública e da sociedade civil nessa discussão. Dessa mesma forma, os benefícios de programas que promovam a interação e debate dos problemas e oportunidades das áreas envolvidas poderão ir além do cumprimento da LAI e impactar positivamente na melhoria e compartilhamento de experiências no ambiente de trabalho de todos os envolvidos (GOMES; MARQUES; PINHEIRO, 2016, p. 17).

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.

## REFERÊNCIAS

- CGU. **Painel Lei de Acesso a Informação.** Disponível em: <http://paineis.cgu.gov.br/lai/index.htm>. Acesso em: vários momentos.
- CGU. **Painel Resolveu?.** Disponível em: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>. Acesso em: vários momentos.
- GOMES, Simone R. Luiz; MARQUES, Rodrigo M.; PINHEIRO, Marta M. Kerr. A cultura organizacional e os desafios da Lei de Acesso à Informação nas instituições públicas brasileiras. **R. Ágora:** Pol. públ. Comun. Gov. inf., Belo Horizonte, v. 1, n. 1, p. 4-25, jan./jun. 2016. Disponível em: Acesso em: vários momentos.
- IFF. **Carta de Serviços ao Usuário.** ed. 2017. Disponível em: <http://portal1.iff.edu.br/transparencia-e-prestacao-de-contas/acesso-a-informacao/carta-de-servicos-ao-cidadao.pdf>. Acesso em: vários momentos.

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