

Canais de Acesso do Cidadão

Os Canais de Acesso do Cidadão disponibilizados pelo IFF, para fins de solicitações, reclamações, denúncias, sugestões e elogios são:

Canais de Acesso do Cidadão	
 Portal do IFFluminense	www.iff.edu.br
 Telefones de contato	http://portal1.iff.edu.br/conheca-o-iffuminense/contatos
 E-mail	http://portal1.iff.edu.br/conheca-o-iffuminense/contatos
 Atendimento Presencial	Em todas as Unidades do IFF
 Acesso à Informação	http://portal1.iff.edu.br/aceso-a-informacao/sobre-a-lei-de-aceso-a-informacao
 Ouvidoria	http://portal1.iff.edu.br/ouvidoria/apresentacao
 Comissão de Ética	http://portal1.iff.edu.br/aceso-a-informacao/comissao-de-etica-profissional/apresentacao
 Carta de Serviços ao Cidadão	http://portal1.iff.edu.br/aceso-a-informacao/carta-de-servicos-ao-cidadao.pdf/view
Redes sociais Oficiais do IFF:	
 Facebook	https://www.facebook.com/iffuminense
 Twitter	https://twitter.com/iffuminense
 Instagram	https://www.instagram.com/iffuminense/
 IFFtube	https://www.youtube.com/user/iffubeoficial

Figura 2.4 – Canais de acesso do cidadão

Carta de Serviços ao Cidadão

A Carta de Serviços ao Cidadão é um documento elaborado pela administração pública que visa informar aos cidadãos quais os serviços prestados pela instituição, como acessar e obter esses serviços e quais são os compromissos de atendimento estabelecidos. A Carta de Serviços ao Cidadão do IFFluminense tem por finalidade:

- aproximar a instituição com a comunidade interna e externa;
- divulgar os serviços prestados com os seus compromissos de atendimento para que sejam amplamente conhecidos pela sociedade;
- fortalecer a confiança e a credibilidade da sociedade na administração pública quando esta percebe uma melhora contínua em sua eficiência e eficácia;
- garantir o direito do cidadão para receber serviços em conformidade com as suas necessidades.

O documento passa por constante revisão e está disponível no Portal do IFF, na aba Acesso à Informação, no seguinte endereço: <http://portal1.iff.edu.br/aceso-a-informacao/carta-de-servicos-ao-cidadao.pdf/view>.

Canais de Comunicação Oficiais

Desde 2014, o IFFluminense vem construindo e implementando a sua Política de Comunicação, estabelecendo diretrizes e buscando um alinhamento estratégico da comunicação em todas as unidades que compõem o Instituto. Os princípios fundamentais da política são:

- I - transparência;
- II - interesse público;
- III - impessoalidade;
- IV – economicidade;
- V – precisão;
- VI - acessibilidade;
- VII – visão estratégica;
- VIII – ética;
- IX – integração;
- X - responsabilidade social.

A Política de Comunicação integra definições e orientações para o desenvolvimento de ações, estratégias e produtos de Comunicação tendo como objetivo principal o de estabelecer uma relação de interação e dialógica com seus diversos públicos. Em consonância com estas premissas, baseiam-se importantes processos, tais como a Gestão da Comunicação, Gestão do Relacionamento com a Imprensa e Gestão dos Canais de Comunicação Oficiais, que serão detalhados a seguir.

Gestão da Comunicação

Responsável por definir as políticas, orientações e normas a serem adotadas, em diálogo com o Fórum dos Comunicadores do IFFluminense.

Gestão do Relacionamento com a Imprensa

Interlocução permanente com veículos de comunicação e profissionais de imprensa, com o objetivo de divulgar posicionamentos, políticas públicas, ações e investimentos da instituição, por meio da divulgação de informações, consolidando e reforçando a imagem e reputação no território; Atendimento de assessoria de imprensa, com divulgação de informações com transparência e rapidez para veículos e profissionais de comunicação; Cobertura fotográfica e audiovisual dos compromissos institucionais.

Gestão dos Canais de Comunicação Oficiais

Visa à Comunicação das ações da gestão do IFF para a sociedade, por meio de canais de comunicação geridos pela Dircom, tais como:

- Portal do IFF (www.iff.edu.br): em que são disponibilizadas informações sobre as ações de gestão, ensino, pesquisa e extensão da instituição. No gráfico abaixo podemos observar que o número de usuários, acessos e visualizações foram inferiores em relação ao ano de 2018. Isto se deve ao papel estratégico assumido pelas Redes Sociais no último ano.

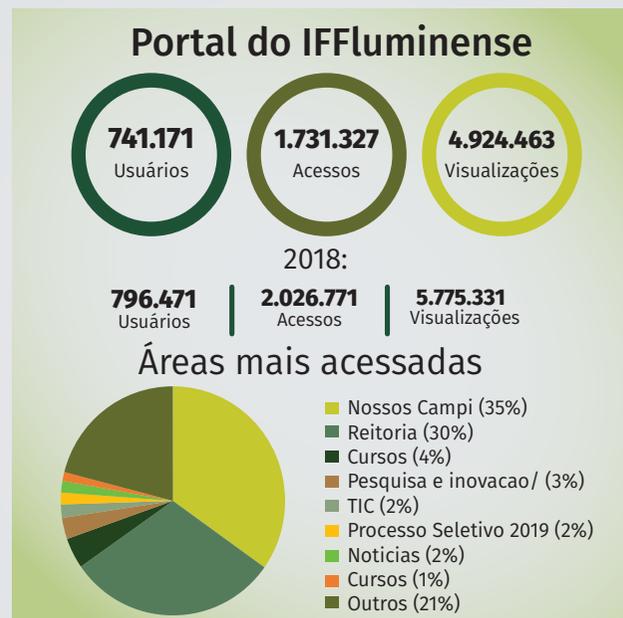


Figura 2.5 – Número de usuários e áreas mais acessadas no portal do IFF

- Portal de Seleções (www.selecoes.iff.edu.br): em que são divulgados todos os editais e fluxos relativos às seleções do Instituto.

- Redes Sociais: em que são publicados conteúdos de: informação, para divulgar informações de interesse público; sensibilização, para promover engajamento dos usuários; interação, para estreitar o relacionamento com a sociedade; orientação, para conteúdos de utilidade pública; e educação, para promover conteúdos sobre temas atuais.

É importante ressaltar o protagonismo das redes sociais no ano de 2018 como um canal de diálogo com a sociedade, estudantes e até servidores da instituição.

- Facebook (<https://www.facebook.com/iffuminense>)
- Twitter (<https://twitter.com/iffuminense>)
- Instagram (<https://www.instagram.com/iffuminense/>)
- IFFtube (<https://www.youtube.com/user/ifftubeoficial>)

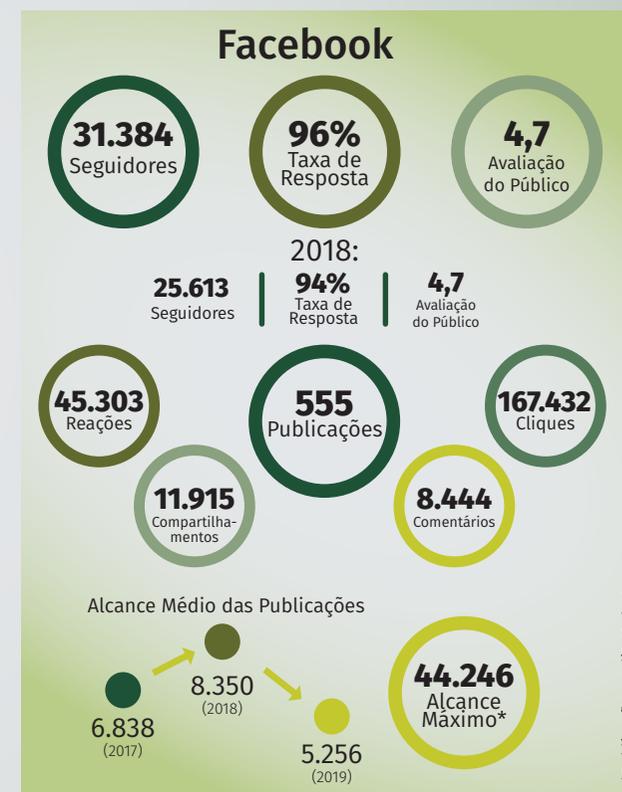


Figura 2.6 – Número de seguidores e média de alcance do Facebook do IFF

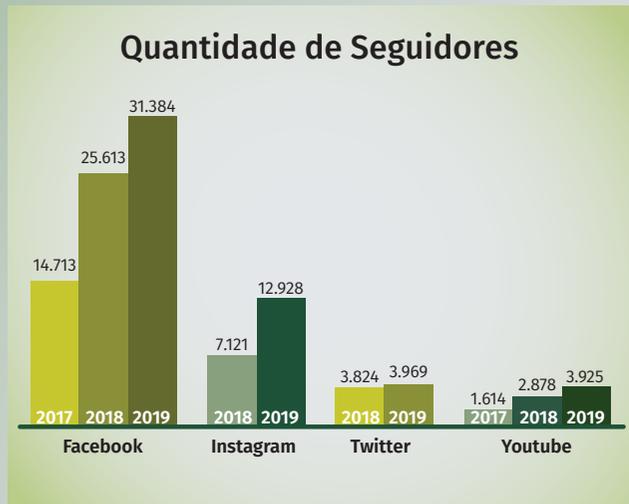


Figura 2.7 – Número de seguidores por rede social

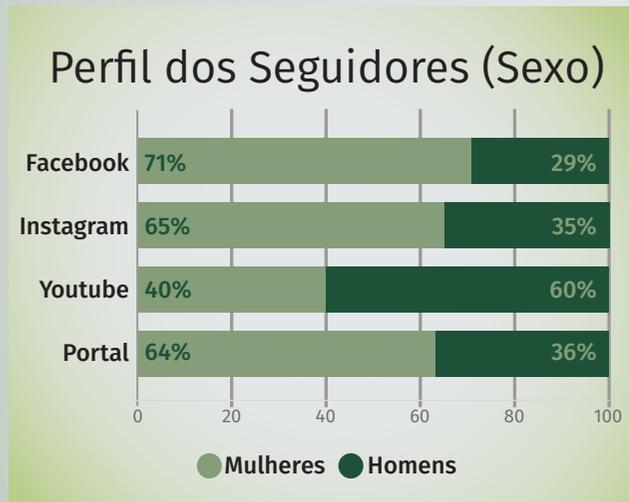


Figura 2.8 – Perfil de seguidores por rede social



Figura 2.9 – Número de seguidores, de compartilhamentos por publicação e de alcance do Instagram do IFF

Acesso à informação e Resultados de Serviços da 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.

No ano de 2019, foram registrados 135 pedidos de informação no sistema e-SIC:



Figura 2.10 – Perfil dos solicitantes de acesso à informação

Desse total de 135 pedidos, 101 tiveram acesso concedido, 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 e-SIC:



Figura 2.11 – Detalhamento dos pedidos de acesso à informação

Por meio do e-mail institucional da Ouvidoria, foram registrados aproximadamente mais 100 pedidos de acesso à informação, somando um total de 235 pedidos, enquanto em 2018 foram 171.

Além do Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC), a Ouvidoria conta atualmente com os seguintes canais de comunicação: protocolo e e-mail eletrônico, Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-OUV) 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 IFFluminense, conforme Decreto nº 9.094/2017. Na tabela a seguir, apresentamos o relatório de atendimento da Ouvidoria do IFFluminense: