

Principais Canais de Comunicação com a Sociedade

O Instituto Federal Fluminense estreita, cada vez mais, suas relações com a sociedade, disponibilizando canais de comunicação onde seus serviços e atendimentos podem ser acessados, dúvidas podem ser esclarecidas e questionamentos podem ser feitos. A Política de Comunicação do instituto estabelece diretrizes e busca um alinhamento estratégico da comunicação em todas as unidades que compõem o Instituto.



Figura 3.5: Formas de Comunicação do IFFluminense

Canais de Acesso do Cidadão

Os Canais de Acesso do Cidadão, disponibilizados pelo IFF no ano de 2020, estão ilustrados a seguir.













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/acesso-a-informacao/sobre-a-lei-de-acesso-a-informacao
 Ouvidoria	http://portal1.iff.edu.br/ouvidoria/apresentacao
 Comissão de Ética	http://portal1.iff.edu.br/acesso-a-informacao/comissao-de-etica-profissional/apresentacao
 Carta de Serviços ao Cidadão	http://portal1.iff.edu.br/acesso-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/ifftubeoficial

Figura 3.6: Canais de Atendimento do Cidadão disponibilizados pelo IFFluminense

O atendimento presencial e telefônico na Reitoria e nos campi do Instituto Federal Fluminense, tais como: recepção e orientação aos usuários sobre serviços físicos e digitais; informações acadêmicas e administrativas; recepção e entrega de documentos; agendamento de reuniões; atendimento presencial na Ouvidoria-Geral e SIC (Reitoria), sofreram adaptações em atendimento aos decretos municipais, estaduais e federal como medida para conter a pandemia causada pelo Coronavírus. Como forma de preservar esses importantes canais de acesso ao cidadão, os atendimentos telefônicos passaram a ser feitos de forma remota, com redirecionamento dos contatos fixos para os telefones móveis dos responsáveis pelos setores; organização de escala para atendimento presencial de recepção e protocolo; e disponibilização de contato por whatsapp para dúvidas sobre Processo Seletivo e Vestibular.

O IFF possui diversos canais de comunicação pelos quais se relaciona com a sociedade, dando publicidade e transparência às informações institucionais, dados oficiais, políticas, projetos e ações formuladas e/ou implementadas por esta autarquia. Além dos habituais canais de relacionamento

em que o IFF se comunica com a sociedade e com a imprensa, em 2020 foram criadas em seu sítio eletrônico na internet as páginas: IFF Na Prevenção do Coronavírus (<http://portal1.iff.edu.br/reitoria/covid-19>) e Atividades Pedagógicas Não-Presenciais (<http://portal1.iff.edu.br/painel-do-aluno/apnp>) como mecanismos de transparência das atividades desenvolvidas pela instituição durante a Pandemia. A seguir são apresentados detalhes acerca das duas páginas.

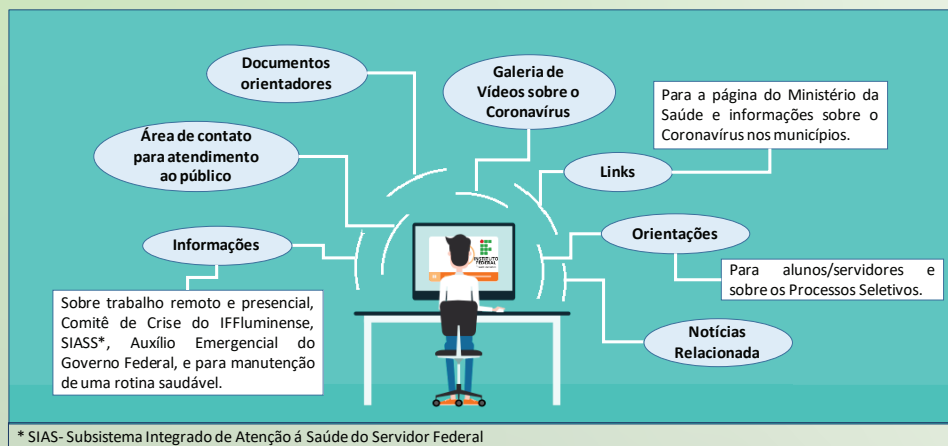


Figura 3.7: Conteúdos disponibilizados na página IFF Na Prevenção do Coronavírus



Figura 3.8: Imagens com exemplos de conteúdos da página IFF na Prevenção do Coronavírus

A página sobre as Atividades Pedagógicas Não Presenciais (APNP) contém as diretrizes do IFFluminense para as APNPs que substituíram as aulas presenciais para os cursos de Formação Inicial e Continuada, da Educação Profissional Técnica de Nível Médio, de Graduação e Pós-graduação do IFFluminense durante a pandemia.



Figura 3.9: Conteúdos disponibilizados na página IFF Atividades Pedagógicas Não-Presenciais (APNP)



Figura 3.10: Imagens com exemplos de conteúdos da página IFF Atividades Pedagógicas Não-Presenciais (APNP)

Além disso, a página conta com área redirecionada para cada página das APNPs dos campi com diversas informações específicas, conforme ilustra a figura a seguir.

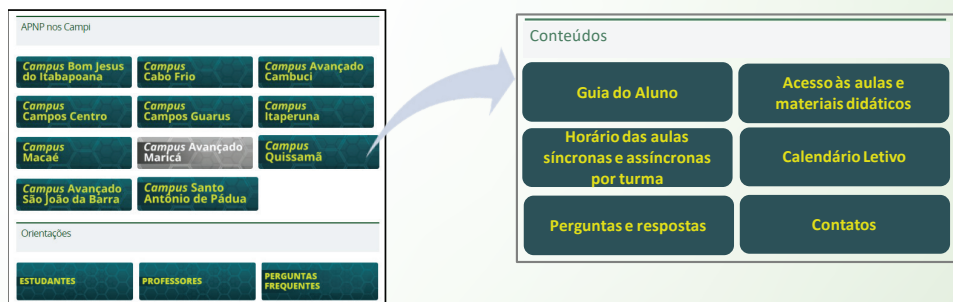


Figura 3.11: Conteúdo da página das Atividades Pedagógicas Não-Presenciais (APNP) nos campi

Mecanismos de Transparência

O portal institucional do IFF procura reunir todas as informações relacionadas aos atos administrativos, estrutura, oferta de cursos e serviços, as quais possam ser úteis e de interesse aos cidadãos. Podemos destacar, na página inicial, links específicos para acesso direto: aos sites de cada unidade que compõe o IFF; aos Processos Seletivos e respectivos cursos ofertados, por campus, em suas diversas modalidades; aos órgãos colegiados superiores (Conselho Superior, Colégio de Dirigentes e Conselho de Ensino, Pesquisa e Extensão); às informações de cada Pró-reitoria; aos documentos institucionais, tais como o Organograma, Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI); e Relatórios de Gestão (prestações de contas de cada exercício).

As portarias, resultantes da decisão do Reitor e dos Diretores-Gerais de campus, são devidamente publicadas, no Centro de Documentação Digital (CDD). Os editais de licitações são devidamente divulgados no Portal de Compras Governamentais do Governo Federal. Ainda, os atos de gestão orçamentária e financeira estão disponíveis no Portal da Transparência do Governo Federal. O Sistema Integrado de Gestão (SIG) disponibiliza no portal público acesso aos processos públicos criados no âmbito da instituição, possibilitando acesso ao conteúdo de todo o tipo de informação e/ou processo produzido pelo IFF, seja relacionado à área meio ou finalística. No que concerne aos Processos Seletivos promovidos pela instituição, utilizamos o Portal de Seleções, que concentra todos os editais produzidos. Disponibilizamos ainda a agenda diária do Reitor, dirigente máximo da instituição. Por fim, destaca-se que, as transmissões ao vivo de reuniões do Conselho Superior da instituição, podem ser acompanhadas por qualquer pessoa, usando-se o navegador de qualquer dispositivo conectado à internet, buscando-se dessa forma mais transparência nas ações do CONSUP.

Em 2020 a Instituição se dedicou em atender de forma mais efetiva a Lei da Transparência Ativa (Lei nº 12.527/2011), com maior organização e atualização dos conteúdos. Associada a esta ação ocorreu o trabalho de construção do novo Portal Transparência e Prestação de Contas, em atendimento à Instrução Normativa TCU nº 84/2020.

A figura a seguir ilustra os principais mecanismos de transparência do IFF.



Figura 3.12: Principais mecanismos de transparência do IFF

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 IFFluminense.

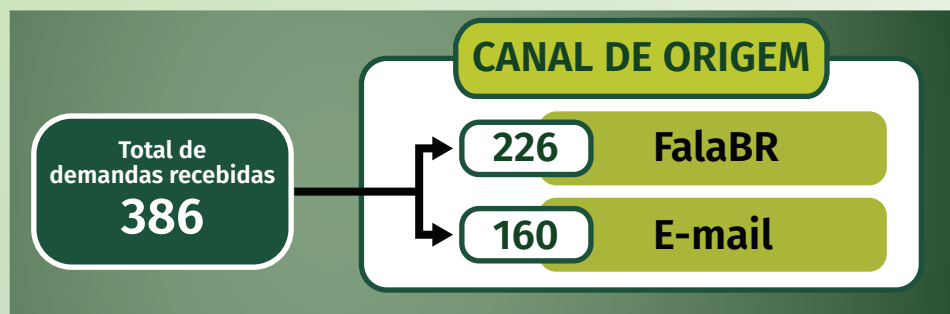


Figura 3.13: Demandas por canal de origem

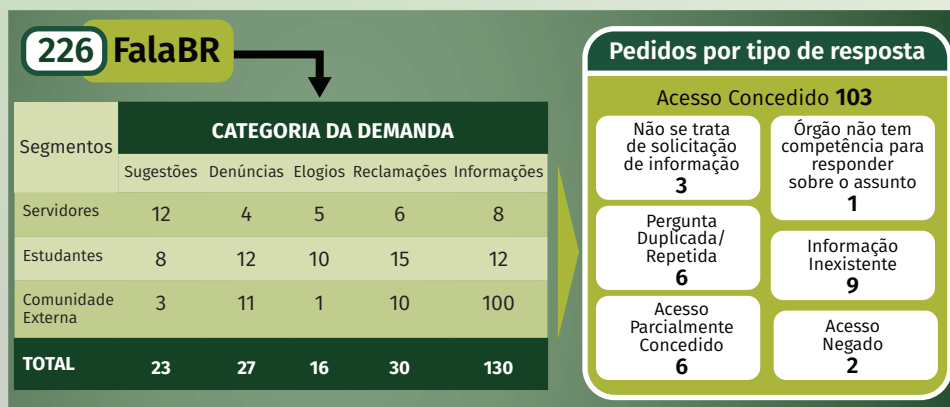


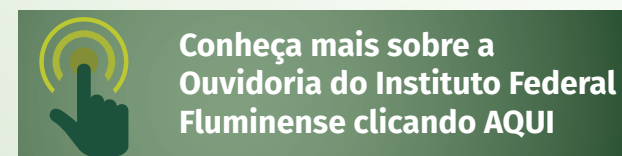
Figura 3.14: Número de atendimentos da Ouvidoria no ano de 2020



Figura 3.15: Status dos pedidos

Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação CGU

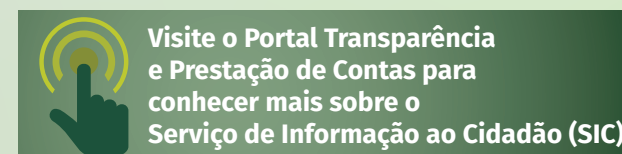
Todos pedidos de informação que não tiveram acessos concedidos foram devidamente justificados, resultando em 100% dos pedidos respondidos.



Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)



Os sistemas governamentais do Brasil de acesso à informação (e-Sic) e ouvidoria (e-Ouv) se integram para formar o Fala.BR. Desenvolvido pela Controladoria-Geral da União (CGU), a plataforma permite aos cidadãos fazer pedidos de informações públicas e manifestações de ouvidoria, em conformidade com a Lei de Acesso à Informação e o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos.



Medidas para Garantir a Acessibilidade aos Serviços e Instalações

Serviços

Não é força de expressão dizer que em 2020 tivemos um ano completamente atípico para toda sociedade brasileira e em especial na educação. Isso ocorreu em razão da expansão da Pandemia da Covid-19. No Instituto Federal Fluminense, dentro de um desenvolvimento de um trabalho e com base no Programa de Acessibilidade Educacional (PROAE), que é uma Resolução aprovada pelo nosso Conselho Superior da Instituição que regulamenta o atendimento educacional especializado contribuindo para a democratização do acesso, da permanência e da conclusão do curso dos estudantes com necessidades específicas em nossa Instituição Educacional, visando eliminar barreiras informacionais, comunicacionais, atitudinais, físicas e espaciais, e promovendo a garantia do acesso e utilização de todos os espaços e equipamentos Pedagógicos/Educacionais, nos campi e Reitoria do IFFluminense.

Foi desenvolvido um trabalho de comprometimento objetivando a inclusão dos discentes neste período de excepcionalidade com total apoio e participação dos Núcleos de Apoio as Pessoas com Necessidades Específicas - NAPNEE, além da equipe multidisciplinar de cada campi. Destacando principalmente o trabalho dos Intérpretes de Libras que foi essencial para a interlocução de um trabalho didático e inclusivo nas realizações das Webinar's e principalmente no desenvolvimento junto com os estudantes surdos na realização das APNP Atividades Pedagógicas Não Presenciais. Ressaltamos que o IFFluminense, em seu planejamento estratégico, estabeleceu o compromisso de promover a acessibilidade aos serviços e atendimento às pessoas com necessidades educacionais específicas, sejam por deficiência ou transtornos. As ações inclusivas vêm sendo desenvolvidas no IFFluminense para que os estudantes recebam os atendimentos especializados desde o momento do acesso, à permanência e conclusão exitosa.

Para garantir o Atendimento Educacional Especializado – AEE, cada campus conta com um Núcleo de Atendimento às Pessoas com Necessidades Educacionais Específicas – NAPNEE, para atender “aos estudantes com necessidades educacionais específicas que se originam em função de deficiência, transtornos globais do desenvolvimento e altas habilidades ou superdotação” e promover ações inclusivas. Os NAPNEEs foram instituídos por portaria e são compostos por uma equipe multidisciplinar de docentes, técnicos administrativos em educação com conhecimentos necessários para atuar nessa função (assistente social, psicólogo, pedagogo, tradutor e intérprete de LIBRAS) e monitores das disciplinas necessárias, designados por portaria e atuando de acordo com a demanda. A figura a seguir apresenta as principais ações de inclusão prestadas à sociedade, em especial aos nossos estudantes, no ano de 2020.



Figura 3.16: Principais ações inclusivas desenvolvidas pelo IFFluminense em 2020

Instalações

Nos últimos anos, a legislação brasileira avançou significativamente a respeito da garantia dos direitos das pessoas com deficiência, passando à condição de tema obrigatório nas definições de projetos e obras no âmbito do IFFluminense. Os principais documentos nacionais referentes a esses direitos são: a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência nº 13.146, de 6 julho de 2015; o Decreto Legislativo nº 186, de 2008; e a Lei nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000.

Notas sobre a Figura 3.16

- 1 no início do ano antes do período da pandemia.
- 2 atendimento especial aos candidatos no momento da realização das provas.
- 3 diagnóstico qualitativo sobre o acesso, permanência e êxito dos estudantes com deficiência no Ensino Superior do IFFluminense.
- 4 elaboração de materiais didáticos de exploração tátil para deficientes visuais de matemática, física, química, biologia e geografia.
- 5 desenvolvido aos alunos do NAPNEE para o período das APNP em virtude do período de excepcionalidade causado pela pandemia da Covid-19.

No que diz respeito à infraestrutura física da instituição, que tem a prestação de serviço e estudantes como público-alvo, para serem consideradas acessíveis, as edificações, seu entorno e seus mobiliários devem atender aos critérios estabelecidos pela Norma Brasileira de Acessibilidade ABNT NBR 9050, reformulada no ano de 2015. Diante desse cenário e baseado nas leis e normas que estabelecem critérios básicos para a promoção da acessibilidade, o IFFluminense passou a licitar os projetos de novas edificações atento às questões da promoção da acessibilidade e a projetar adequações nas estruturas dos campi já implantados, em consonância com o Plano de Acessibilidade, que consta no Capítulo 5 de seu Plano de Desenvolvimento Institucional – PDI 2018/2022. Para isso, foi elaborado um diagnóstico dos aspectos ligados à acessibilidade nas unidades administrativas no âmbito do IFFluminense e, a partir dele, foi definido um plano progressivo de adequação. No ano de 2020 o IFFluminense continuou dando seguimento as etapas de desenvolvimento dos projetos de adequação e acessibilidade. Tais projetos se tornam complexos por conta da especificidade de cada campus, gerando a necessidade de serem realizadas visitas in loco para determinação de soluções pontuais para cada caso.

As imagens a seguir exemplificam duas obras finalizadas em 2020 com intervenções para promoção da acessibilidade ao espaço físico, a saber: elevador do prédio da Reitoria e instalação do piso tátil no restaurante estudantil do Campus Quissamã.



Figura 3.17: (a) Elevador do prédio da Reitoria; (b) Piso tátil nas instalações do restaurante estudantil no Campus Quissamã

Gestão da Comunicação

Quanto à atuação estratégica da área de comunicação institucional, destacam-se, na figura a seguir, as principais ações realizadas em 2020.

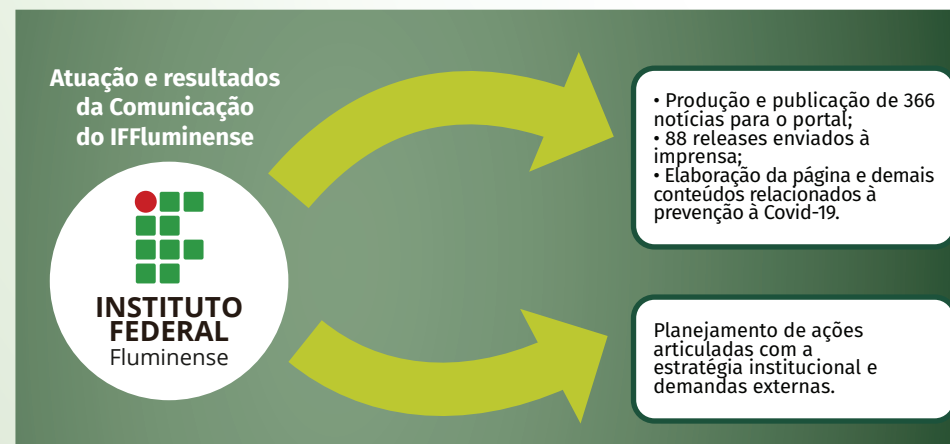


Figura 3.18: Síntese da atuação da Comunicação do IFFluminense

A figura a seguir apresenta o número de usuários, acessos, visualizações e áreas mais acessadas no Portal.

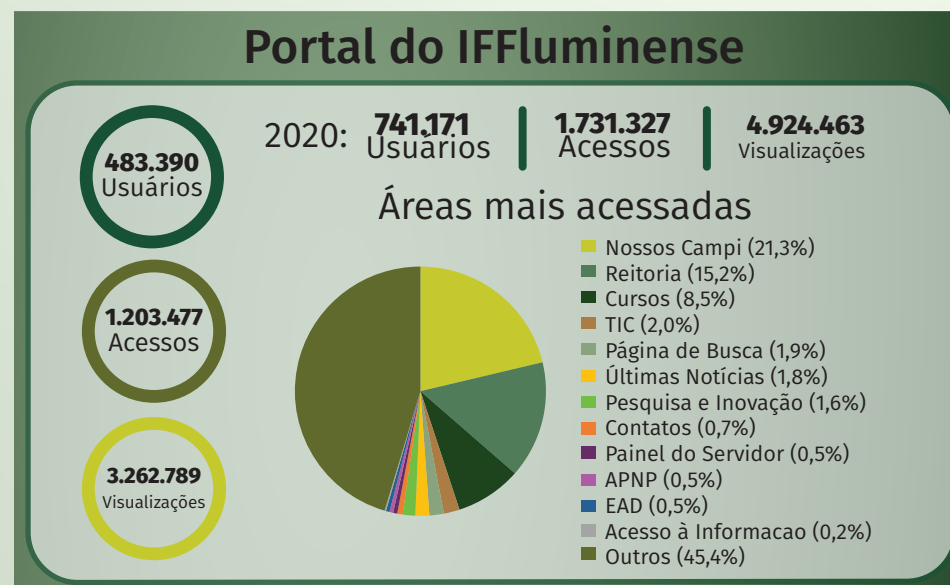


Figura 3.19: Número de usuários e áreas mais acessadas no portal do IFF

Os gráficos a seguir apresentam o número de seguidores do IFFluminense nas Redes Sociais, número de interações, comentários, publicações e compartilhamentos no ano de 2020.

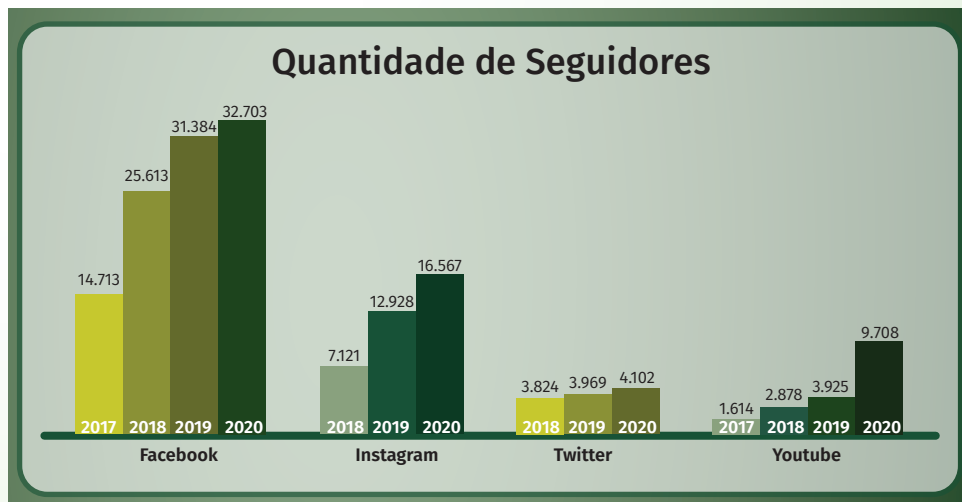


Figura 3.20: Número de seguidores por rede social

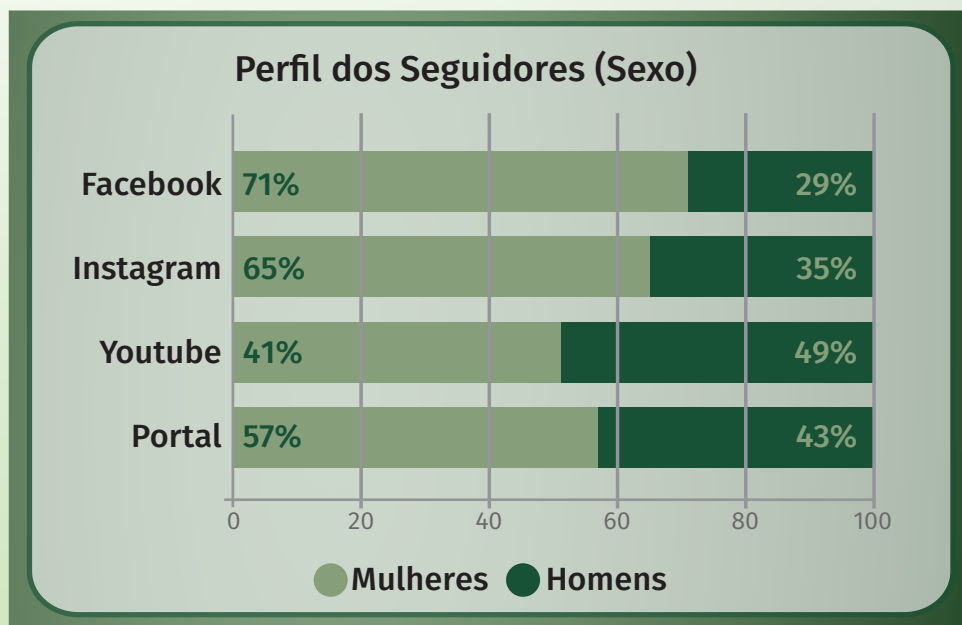


Figura 3.21: Perfil de seguidores por rede social

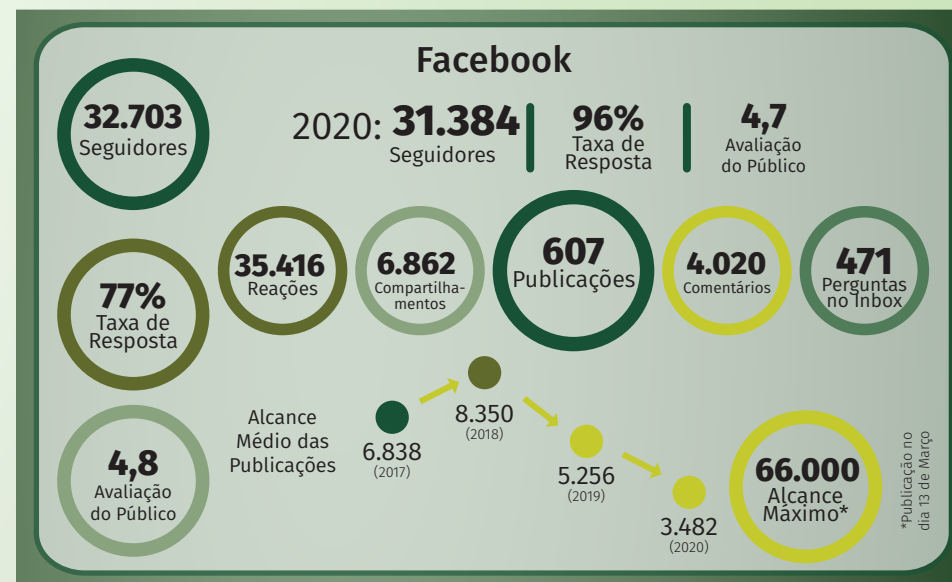


Figura 3.22: Número de seguidores e média de alcance do Facebook do IFF



Figura 3.23: Número de seguidores, de compartilhamentos por publicação e de alcance do Instagram do IFF

As redes sociais também se consolidaram como um importante canal de escuta dos estudantes, de candidatos, dos servidores e da sociedade como um todo. Foram produzidas 597 publicações para o Facebook, Instagram e Twitter que geraram milhares de interações, conforme detalhado a seguir.

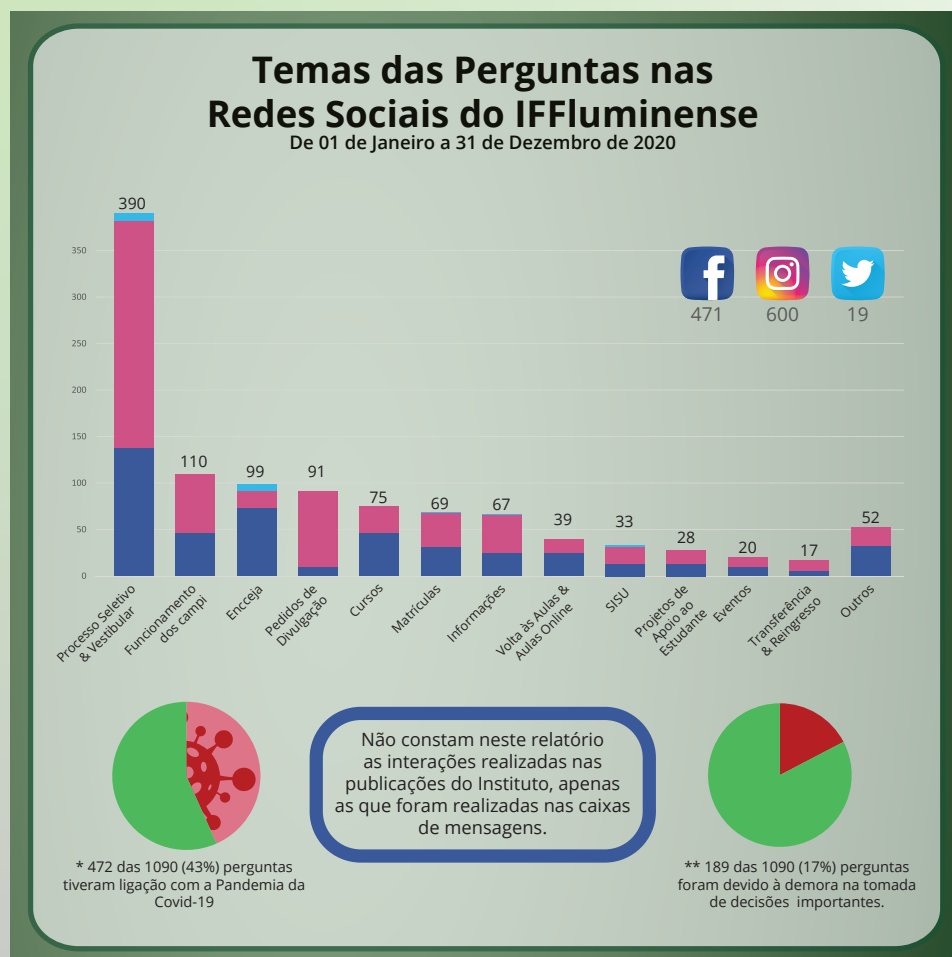


Figura 3.24: Públicos e temas das perguntas recebidas pelas redes sociais