



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Roraima

**Relatório Anual do Serviço de Informação ao Cidadão,
Monitoramento do Cumprimento da Lei de Acesso a
Informação e da Política de Dados Abertos
2020.**

Relatório Anual do Serviço de Informação ao Cidadão, Monitoramento do Cumprimento da Lei de Acesso a Informação e da Política de Dados Abertos

1.Introdução

Este relatório foi elaborado para atender ao disposto da Lei de Acesso à Informação (LAI) nº 12.527/2011(art. 30, inciso III); Decreto nº 7.724/ 2012 (art. 67, inciso II); Decreto 8.777/16 (art. 5º, § 4º, IV) e Resolução CGINDA 3/2017 (art. 14, IV). Trata-se de um relatório conjunto sobre o monitoramento do cumprimento da Lei de Acesso à Informação e da execução da Política de Dados Abertos no IFRR. A LAI prevê a divulgação de informações institucionais fomentando o desenvolvimento da cultura de transparência e controle social por parte da população na administração pública. Desta forma, o acesso as informações institucionais são franqueadas em atendimento a solicitações específicas de um interessado ou por meio da divulgação de informações de interesse coletivo, independentemente de requerimento através da Seção Acesso à Informação. O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) no IFRR funciona junto com a Ouvidoria, onde a servidora responsável também desempenha o papel de Autoridade de Monitoramento da LAI.

2. Serviço de Informação ao Cidadão - SIC

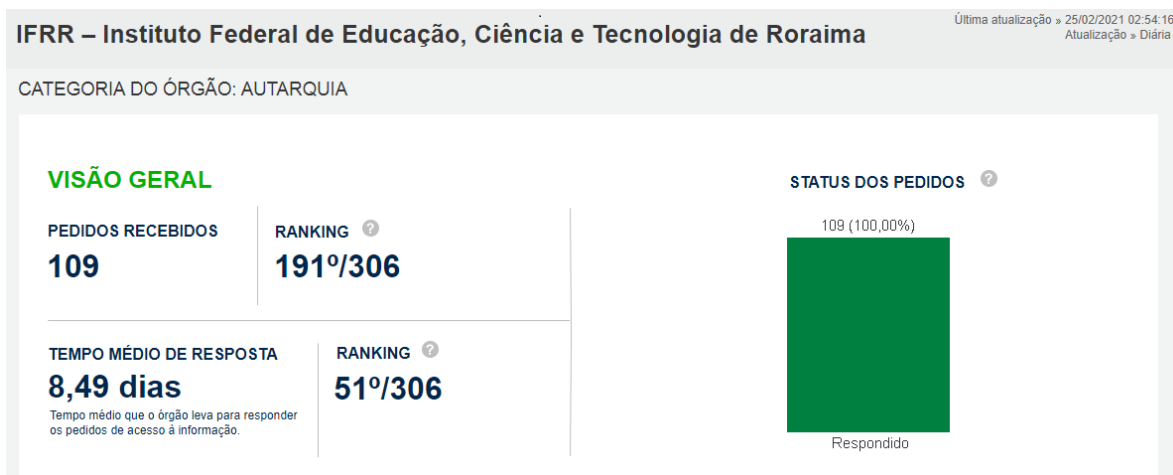
Através da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, o Fala.BR, o SIC recebe pedidos de informações a respeito dos diversos assuntos inerentes à Instituição.

A plataforma tem se mostrado um canal efetivo de comunicação com a sociedade, incentivando servidores e gestores do IFRR a promoverem, nos seus setores, a cultura da transparência, organizando melhor os dados e os processos relacionados às suas atividades na Instituição, os quais podem ser solicitados através desse serviço.

2.1 Números de pedidos recebidos no SIC

De acordo com a Plataforma Fala.BR, no exercício 2020 houve um total de cento e nove pedidos, com tempo médio de resposta de 8,49 dias que é inferior ao prazo previsto na Lei de Acesso à Informação (vinte dias prorrogável por mais dez dias mediante justificativa) e também inferior à média nacional que é de 12,45 dias. Todos pedidos

foram respondidos, demonstrando eficiência e compromisso do IFRR para com a sociedade no sentido de dar transparência e celeridade às suas ações.



Fonte: Painel LAI CGU Acessado em: 25/02/2021.

A tabela abaixo evidencia que houve um aumento gradativo de pedidos de acesso a informação ao longo de três anos, obtendo-se o maior quantitativo de solicitações em 2020 e o menor tempo médio de envio da resposta ao cidadão.

Indicadores	2018	2019	2020
Quantidade de pedidos de acesso à informação recebidos	84	89	109
Tempo médio de resposta aos pedidos de acesso à informação (em dias corridos)	8,50	10,55	8,49

Fonte: Painel LAI CGU. Acessado em: 20/02/2021.

2.2 Tipos de respostas aos pedidos

Das cento e nove solicitações recebidas não houve negativa de acesso a informação e estão classificadas conforme o quadro abaixo.

Tipos de respostas	Quantidade
Acesso concedido	102
Acesso parcialmente concedido	5
Pergunta duplicada/repetida	2
Total	109

Fonte: Painel LAI CGU. Acessado em: 20/02/2021.

2.3 Perfil dos solicitantes

Todos os solicitantes foram pessoas físicas e totalizaram o número de oitenta e sete pessoas. A faixa etária predominante dos solicitantes foi de 31 a 40 anos, destacando-

se entre os solicitantes mais frequentes os servidores públicos federais. Abaixo segue a estratificação por gênero, escolaridade e profissão dos solicitantes.

Gênero	Quantidade
Masculino	20
Feminino	31
Não informado	36
Total	87

Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação – CGU Acessado em: 20/02/2021.

Escolaridade	Quantidade
Ensino Médio	2
Ensino Superior	14
Pós-Graduação	13
Mestrado/Doutorado	17
Não informado	41
Total	87

Fonte: Painel da LAI CGU Acessado em: 20/02/2021.

Profissão do solicitante	Quantidade
Não informado	43
Outra	4
Estudante	5
Empregado - setor privado	1
Servidor público federal	24
Empresário/empreendedor	1
Professor	8
Servidor público estadual	1
Total	87

Fonte: Painel LAI CGU Acessado em: 25/02/2021

2.4 Temas dos pedidos de acesso à informação

Entre os pedidos observou-se que tiveram temas diversos sendo os mais demandados foram: acesso à informação, outros em educação, educação profissionalizante e universidade e institutos.

Tema	Quantidade
-------------	-------------------

Acesso à Informação	29
Agente Público	2
Bolsas	2
Certificado ou Diploma	1
Concurso	4
Educação Básica	1
Educação Profissionalizante	22
Educação Superior	2
FIES	1
Outros em Administração	1
Outros em Educação	25
Outros em Pesquisa e Desenvolvimento	1
Ouvidoria	1
Planejamento e Gestão	1
Recursos Humanos	1
Serviços Públicos	1
Universidades e Institutos	14
Total	109

Fonte: Fala.BR Acessado em: 26/02/2021.

2.5 Setores mais demandados

Os setores mais demandados foram: Diretoria de Gestão de Pessoas (DGP) – 25; Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) – 25; Diretoria de Tecnologia da Informação (DTI) – 14; Gabinete dos Campi– 8; Gabinete da Reitoria – 6; Registro Acadêmico/Escolar – 5 e Pró-Reitoria de Desenvolvimento Institucional (PRODIN) -4.

Setor	Quantidade
Agencia de Inovação	3
Arquivo Central	2
Assessoria de Comunicação e Marketing Institucional	1
Gabinete dos Campi	8
Conselho Superior	1
Coordenação de Compras/Licitações	2
Registro Acadêmico	5
Departamento de Contabilidade e Finanças	1
Departamento Técnico de Engenharia e Obras	1
Diretoria de Gestão de Pessoas	25
Diretoria de Políticas de Educação à Distância	2
Diretoria de Tecnologia da Informação	14
Gabinete - Reitoria	6
Serviço de Informação ao Cidadão	25
Pró-Reitoria de Administração	1

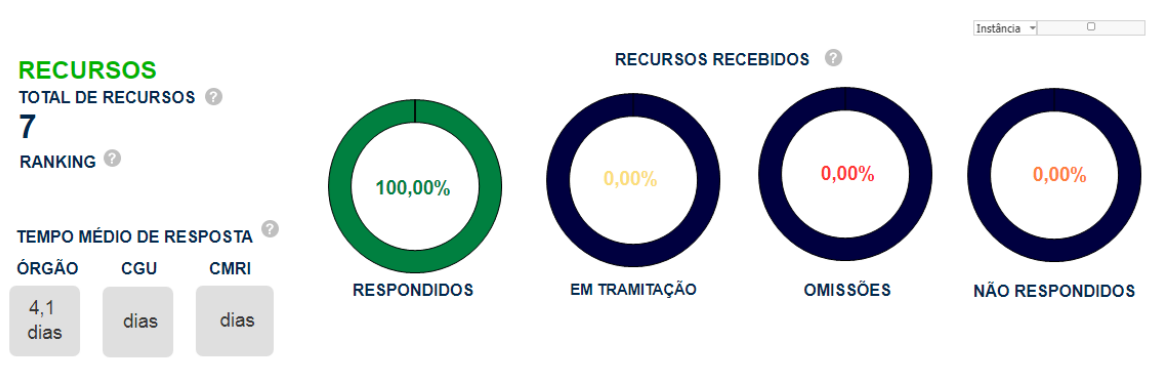
Pró-Reitoria de Ensino	2
Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação	3
Pró-Reitoria de Extensão	3
Pró-Reitoria de Desenvolvimento Institucional	4
Total	109

Fonte: Elaboração própria.

A DGP é um dos os setores mais demandados em virtude dos assuntos que lhe são pertinentes como por exemplo: concurso público, edital de remoção, demonstrativo de cargos vagos e ocupados, aproveitamento de candidatos entre outros. Cabe informar que a Diretoria de Gestão de Pessoas disponibiliza na sua página (<https://reitoria.ifrr.edu.br/gestao-de-pessoas>) as informações sobre os assuntos citados acima, porém o cidadão comumente prefere demandar o SIC. O próprio SIC responde aos pedidos de acesso à informação quando as mesmas estão localizadas na página da Instituição, ou no Sistema Unificado de Administração Pública – SUAP atendendo com agilidade e qualidade as demandas apresentadas.

2.6 Recursos e Omissões

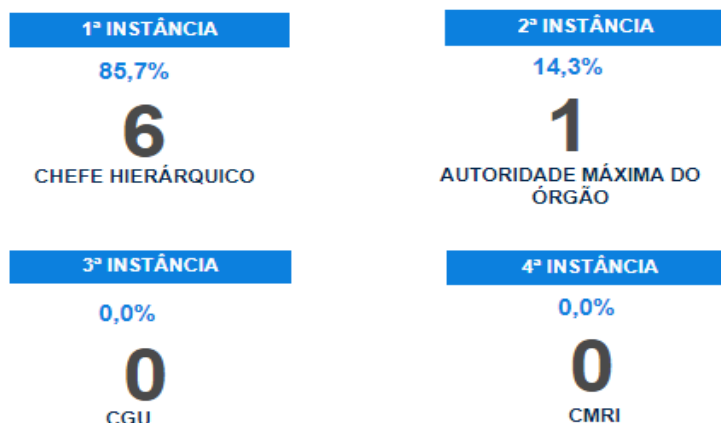
Em relação aos recursos referentes as solicitações de informação totalizaram apenas sete. Destes, seis foram analisados pelo chefe-hierárquico e um pela Reitora. Todos recursos



foram respondidos dentro de um prazo médio de 4,1 dias, que é inferior ao previsto na Lei de Acesso à Informação.

Fonte: Painel LAI CGU. Acessado em: 25/02/2021.

Entre os motivos dos cidadãos entrarem com recurso em relação a resposta obtida estão: informação incompleta; outros e a informação recebida não corresponde à solicitada. Em relação a decisão, três recursos foram deferidos, três foram parcialmente deferidos e um recurso teve perda de objeto.



Fonte: Painel LAI CGU. Acessado em: 25/02/2021.

Sobre as omissões desde de 2012 o IFRR vem cumprindo os prazos para envio da resposta das solicitações de informações e dos recursos. Evidenciando o comprometimento para com o cidadão, não havendo desta forma nenhuma omissão desde 2012.

2.7 Pesquisa de satisfação

Em relação à pesquisa de satisfação disponível no Fala.BR, apenas trinta e cinco cidadãos responderam. Os mesmos informaram que a resposta disponibilizada atendeu plenamente ao pedido, atribuindo a nota média de 4,59 (nota máxima cinco); Informaram ainda que a resposta fornecida foi de fácil compreensão atribuindo a nota média de 4,69 (nota máxima cinco). Considerando que as notas médias atribuídas pelos cidadãos se aproximam da nota máxima entende-se que o trabalho está sendo executado de forma satisfatória pelo SIC.

2.8 Demandas recebidas no e-mail e telefone

Foram recepcionadas cinquenta e cinco consultas, dúvidas, orientações, além de ofertas de produtos estando entre os assuntos demandados: vestibular, acesso curso FIC, Sisu, Enceja, matrícula, declaração/diplomas, auxílio estudantil, contato telefônico e horário de atendimento. Todas demandas foram respondidas dentro do prazo de vinte dias.

3. Transparência Ativa

A Transparência Ativa é uma exigência da Lei de Acesso a Informação. O Guia de Transparência Ativa para os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal apresenta um conteúdo mínimo que deve ser divulgado na página da Instituição contemplando doze tópicos que são: Institucional; Ações e programas; Participação Social; Auditorias; Convênios e transferências, Receitas e despesas; Licitações e contratos; Servidores; Informações classificadas; Serviço de informação ao cidadão (SIC); Perguntas frequentes e Dados abertos. Estes tópicos se subdividem em quarenta e nove itens que são anualmente avaliados quanto ao seu cumprimento pela Controladoria Geral da União.

Durante o ano de 2020 foi realizado um levantamento/atualização das informações disponibilizadas em Acesso à Informação (Transparência Ativa), objetivando adequar às solicitações dos cidadãos e, assim reduzir as demandas recebidas no Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) do IFRR.

Conforme avaliação da CGU, dos quarenta e nove itens avaliados em transparência ativa quarenta e sete cumprem o que determina a LAI, um cumpre parcialmente e um não cumpre.

Em relação ao item parcialmente cumprido se trata da divulgação da agenda dos gestores até o quarto nível hierárquico. Para alcançar a divulgação de todas as agendas, durante o ano de 2020 foram encaminhados e-mails fazendo o pedido para disponibilização da agenda dos servidores que ocupam cargos de gestão (até CD4). Os links de muitas agendas foram disponibilizados, porém houve mudança da gestão, o que demandou uma nova atualização das agendas com previsão de término em abril de 2021.

O item avaliado que não cumpre trata-se sobre a implementação da Política de Dados Abertos, e como medida para atendimento deste item, em agosto de 2020 foi reconstituída a comissão responsável pela adequação/elaboração do Plano de Dados Abertos do IFRR. O Plano de Dados Abertos do IFRR, foi aprovado pela CGU em 26 de fevereiro de 2021, aprovado pela Reitora e publicado na Seção Acesso à Informação – Dados Abertos, em de março de 2021.

4- Dados Abertos

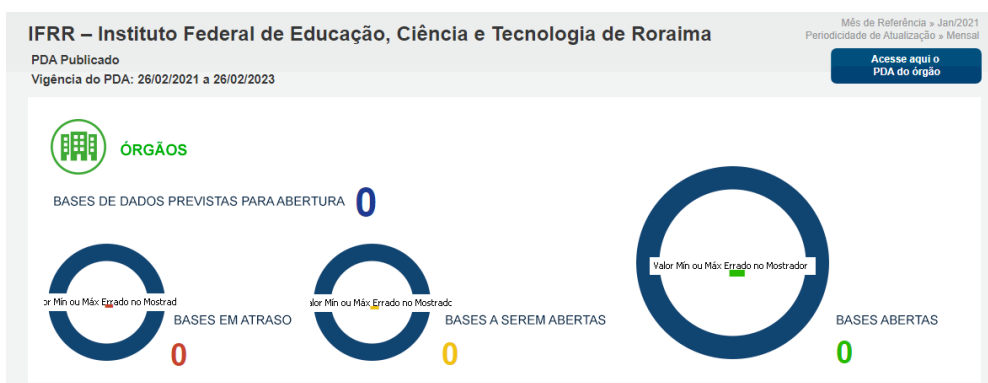
Para atendimento da Política de Dados Abertos, em 2020 foi reconstituída a comissão responsável pela elaboração/adequação do Plano de Dados Abertos (PDA) do Instituto Federal Roraima. O PDA tem por objetivo tornar pública as estratégias organizacionais que nortearão as atividades de implementação e promoção da abertura de dados de forma sistematizada.

Foi redigido e consolidado pela equipe designada por meio da Portaria nº 718, de 10 de julho de 2020, e uma das etapas da elaboração do PDA compreendeu a adoção um mecanismo de participação social para identificar a demanda do cidadão pelas bases do órgão. Para tanto foi realizada uma consulta pública com o objetivo de verificarmos o grau de relevância das bases de dados para o cidadão e priorizar a abertura dos mesmos.

A elaboração compreendeu também a realização de reuniões, discussões, troca de e-mails e mensagens entre os membros da comissão, além da leitura das publicações que orientavam a abertura de dados, tais como a Cartilha Técnica para Publicação de Dados Abertos no Brasil, o Manual para Elaboração de Plano de Dados Abertos e as Instruções de Catalogação no Portal Brasileiro de Dados Abertos. Posteriormente, o plano foi submetido à Controladoria-Geral da União, para validação, sendo aprovado no dia 26/02/2021, com a recomendação de ajustes no cronograma. Após as alterações no cronograma o PDA foi submetido à autoridade máxima do IFRR, para homologação do documento e publicação em Transparência Ativa. Então, dar-se-á sua execução no âmbito institucional.

Informamos que o Comitê de Governança Digital, ou equivalente, ficará responsável pelo acompanhamento das atividades previstas no PDA. A Diretoria de Tecnologia da Informação irá apoiar o comitê e as demais unidades na operacionalização dos processos referentes aos dados abertos. As áreas finalísticas serão responsáveis pela publicação e pela validação dos respectivos dados. O PDA será monitorado pela Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação, que comunicará à alta administração quaisquer situações que prejudiquem o cumprimento das ações e dos prazos estabelecidos no PDA.

Destacamos ainda que não foram emitidas recomendações sobre o Plano de Dados Abertos, pois entende-se que estão sendo cumpridos os requisitos exigidos conforme a legislação e a imagem abaixo.



Fonte: Painel Dados Abertos. Acessado em 08/03/2021.

5. Ações efetuadas para cumprimento da LAI

No decorrer de 2020 algumas ações foram efetuadas pela autoridade de monitoramento visando o cumprimento da LAI, entre elas podemos citar: 1.Reunião que abordou a transparência ativa com os gestores do IFRR; 2. Orientações a gestores como responder as solicitações de informação que envolviam dados restritos ou pessoais; 3. Atualização da carta de serviços aos usuários do IFRR.

6. Recomendações

Visando atuar preventivamente e manter o acompanhamento contínuo, sistemático e fortalecer a transparência pública, recomenda-se:

1. A atualização das agendas das autoridades para atingir 100% de cumprimento dos itens da transparência ativa;
2. Disponibilização do Plano de Dados Abertos do IFRR homologado pela Reitora em transparência ativa para atingir 100% de cumprimento dos itens da transparência ativa;
3. Solicitar comissão para atualizar da Carta de Serviços ao Usuário;
4. Os campi ao publicarem editais de seletivo para ingresso nos cursos, informar no edital as formas de contato com comissão responsável pelo seletivo (e-mail/telefone/horário/dia de atendimento ao público), bem como disponibilizar estas informações nos banners de chamamento para inscrição na página do IFRR até o término do seletivo.
5. Divulgação do horário de atendimento presencial ou remoto (aquele que estiver ocorrendo durante a pandemia) dos setores de protocolo, registro acadêmico, gabinete e biblioteca dos campi;
6. Quando da oferta de cursos EAD, disponibilizarem manual com orientações para acesso ao ambiente virtual de aprendizagem;
7. Disponibilizar banner na página principal do IFRR, que vincule informações ou o edital com orientações para expedição do certificado Encceja.

Objetivando a melhoria dos serviços ofertados pela a Instituição propomos a adoção das recomendações como forma de mitigar riscos relacionados a transparência, bem como disponibilizar a comunidade informações adequadas para o exercício do controle social.