

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO

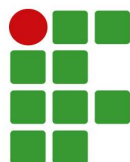
REITORIA DO INSTITUTO FEDERAL DE
EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA
DE GOIÁS

2021

✓ SERVIÇO DE
INFORMAÇÃO AO
CIDADÃO (SIC)

✓ OUVIDORIA

✓ AUTORIDADE DE
MONITORAMENTO
- LAI



INSTITUTO FEDERAL
Goiás

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO - 2021 SIC / OUVIDORIA / AM - LAI



O SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC)

O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) é a instância de efetivação do acesso à informação pública, que atende ao disposto no art. 9º, inc. I, da Lei nº 12.527/2011 e no art. 9º do Decreto nº 7.724/2012.

O acesso à Informação, além de um direito garantido na constituição brasileira, é também importante ferramenta de controle social na administração pública, de transparência, de prevenção e combate à corrupção e de fortalecimento da cidadania e da democracia.

O Instituto Federal de Goiás - IFG disponibiliza em seu site informações sobre o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), apresentando formas de contato e esclarecimentos sobre como proceder para solicitar uma informação relativa à Instituição. Também estão disponibilizados formulários de reclamação e de recursos para pessoa física e pessoa jurídica, o rol de informações classificadas e desclassificadas e seu relatório de atividades. O SIC do IFG recebe pedidos de informação pelos seguintes meios: e-mail institucional, presencialmente, telefone e pela Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR) da Controladoria-Geral da União (CGU).

DADOS DO SIC/IFG NO PAINEL DA LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO (LAI)

O Painel da Lei de Acesso à Informação (LAI) apresenta informações sobre números de pedidos e recursos, cumprimento de prazos, perfil dos solicitantes, transparência ativa e outros, cujos dados são extraídos da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR), disponível em: <http://paineis.cgu.gov.br/lai/index.htm>

QUANTIDADE DE PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO - PLATAFORMA FALA.BR

No exercício de 2021 o IFG recebeu 262 solicitações de acesso à informação por meio da Plataforma Fala.BR.

- ✓ Respostas dentro do prazo legal - 100%.
- ✓ Tempo médio de resposta de 10,58 dias.
- ✓ Uso de Prorrogações 2,29%.

CLASSIFICAÇÃO POR TIPO DE RESPOSTA

Acesso concedido	95,42%
Perguntas duplicadas/repetidas	0,76%
Acesso parcialmente concedido	1,53%
Não se trata de pedido de informação	1,91%
Acesso negado	0%
Informação inexistente	0,38%

Fonte: Painel de Acesso à Informação/CGU

PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO POR MÊS - PLATAFORMA FALA.BR

2021	Total
Janeiro	22
Fevereiro	18
Março	49
Abril	24
Maio	32
Junho	16
Julho	13
Agosto	12
Setembro	25
Outubro	14
Novembro	18
Dezembro	19
Total	262

Fonte: Painel de Acesso à Informação/CGU



PRINCIPAIS INSTÂNCIAS DEMANDADAS

Pró-Reitoria de Desenvolvimento Institucional e Recursos Humanos

- Coordenação de Gestão de Pessoas
- Diretora de Desenvolvimento de Recursos Humanos
- Diretoria de Tecnologia da Informação
- Assessoria de Planejamento e Desenvolvimento Institucional

Pró-Reitoria de Ensino

- Gerência do Centro de Seleção
- Diretoria de Gestão Acadêmica
- Coordenação Executiva

Câmpus

- Coordenações de Registros Acadêmicos e Escolares
- Chefia do Departamento

Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação

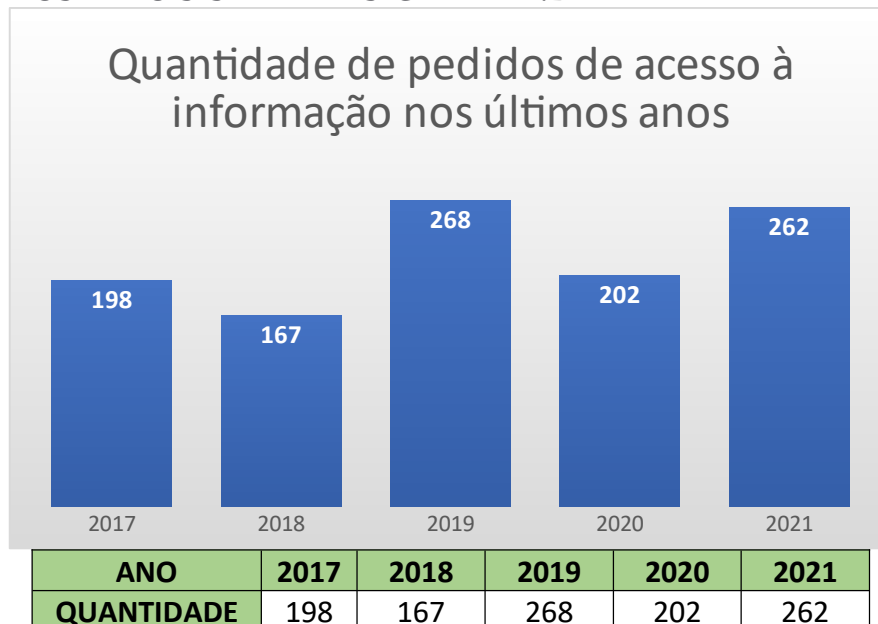
- Diretoria de Pós-Graduação
- Coordenação Executiva

Pró-Reitoria de Administração

- Diretoria de Administração e Gestão Orçamentária

Fonte: Planilhas controle SIC

HISTÓRICO DE PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO RECEBIDOS NOS ÚLTIMOS ANOS PELO SISTEMA E-SIC E FALA.BR



Pedidos de acesso à informação recebidos pelo e-mail institucional. Além dos pedidos de acesso à informação da Plataforma Fala.BR, o SIC atendeu 181 pedidos recebidos pelo e-mail institucional que não foram registrados no Fala.BR porque os cidadãos não forneceram o CPF.



OUVIDORIA

A Ouvidoria do IFG, regulamentada pelo CONSUP – Conselho Superior do IFG, Implantada em abril de 2016, é uma instância de assessoramento da Reitoria, responsável pelo acolhimento e encaminhamento de manifestações e reivindicações da comunidade interna ou externa, com jurisdição em todos os Câmpus e setores da Instituição, visando à melhoria dos processos institucionais e, ao aperfeiçoamento dos processos democráticos com transparência. (Resolução CONSUP/IFG nº 004, de 22/2/2016 que aprovou o Regulamento da Ouvidoria do IFG).

À Ouvidoria do IFG cabe avaliar a procedência de sugestões, reclamações e denúncias, encaminhando-as às autoridades competentes, visando:

- I – à melhoria do desempenho institucional;
- II – ao aprimoramento dos serviços prestados;
- III – à correção de erros, omissões, desvios ou abusos na prestação dos serviços;
- IV – à prevenção e a correção de atos e procedimentos incompatíveis com o direito a informação e à qualidade na prestação dos serviços, na forma da lei;
- V – à proteção dos direitos dos usuários.

LEGISLAÇÕES E ORIENTAÇÕES NORTEADORAS DA ATUAÇÃO DA OUVIDORIA

- Lei nº 12.527, de 18/11/2011 – Regula o acesso a informações e dá outras providências;
- Instrução Normativa nº 05, OGU, de 18/06/2018 – Estabelece orientações para atuação das unidades de Ouvidoria do Poder Executivo Federal;
- Resolução CONSUP/IFG Nº 004, de 22/02/2016 - Aprova o Regulamento da Ouvidoria do Instituto Federal de Goiás.

Após mais um ano de atendimento de demandas dos cidadãos, publica-se este Relatório de Atividades da Ouvidoria, sistematizando-se os principais dados e, assim, prestando contas e oferecendo à sociedade e aos gestores os valiosos apontamentos feitos diretamente pelos públicos desta instituição, para que se tornem instrumento de melhoria e aperfeiçoamento dos serviços prestados pelo IFG.

ESTRUTURAÇÃO:

A Ouvidoria do IFG funciona no prédio da Reitoria, especificamente dia 11/11/2021, iniciamos os trabalhos da Ouvidoria na nova sede da Reitoria no Jardim América, sendo que a partir desta data os trabalhos foram realizados de forma remota (Home Office) e também presencial.

A Ouvidoria conta com um coordenador e no momento de férias, de forma compartilhada um servidor técnico administrativo que atende o SIC atende também a ouvidoria.

A Ouvidoria conta uma sala própria, climatizada, com acesso à internet e telefone.

Para atendimentos presenciais, sendo necessário, portanto, o agendamento prévio para tal

modalidade de atendimento.

AÇÕES REALIZADAS EM 2021:

Após a mudança de endereço da Reitoria, reestruturou a ouvidoria que passou contar com uma sala específica,

Foi realizada uma organização do setor através de inventário patrimonial, inventário físico dos processos constantes no setor e organização dos arquivos físicos. Além disso, foi atualizada a parte da Ouvidoria no portal do IFG, de acordo com as observações e recomendações da CGU, disponibilizando novas informações.

No ano de 2021 também a Ouvidoria do IFG, em observância a [Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021](#), que resulta do mapeamento de competências institucionais da ouvidoria pública realizado para estruturar o [Modelo de Maturidade de Ouvidoria Pública \(MMOuP\)](#), fez o cadastro no e-aud (<https://eaud.cgu.gov.br/>) para o preenchimento de metas e o mapeamento inicial, onde poderá identificar a necessidade de regulamentação de novos aspectos da atividade de ouvidoria, a fim de mitigar riscos e aumentar a segurança jurídica de servidores e manifestantes que fazem uso do canal de ouvidoria

Outra atividade foi a utilização dos processos, memorandos eletrônicos como meio de comunicação entre a Ouvidoria e as demais unidades administrativas do IFG ao invés do papel utilizado anteriormente acarretando em uma diminuição do tempo de resposta e uma redução nos gastos públicos.

Um ponto que vale destacar é a disponibilização e atualização do: **Acesse os documentos do Instituto Federal de Goiás** (<https://www.ifg.edu.br/documentos>) que, pode comprovar uma redução de pedido de informação dos dados institucionais.

O anexo 1 descreve a participação do Ouvidor em palestras, mini-cursos, treinamentos na área da Ouvidoria.

O anexo 2 apresenta um boletim de serviço onde contem todas as portarias dos responsáveis pela Ouvidora desde a sua criação.

DEMANDAS RECEBIDAS NA OUVIDORIA IFG- 2021

A **Sala das Ouvidorias** apresenta dados sobre as manifestações feitas por meio do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal. Os dados apresentados foram sintetizados e produzidos a partir de planilhas de controle interno dos números de manifestações registradas na ouvidoria via e-mail e pelo link do FalaBr (<https://falabr.cgu.gov.br/>).

No ano de 2021, especificamente dia 11/11/2021, iniciamos os trabalhos da Ouvidoria na nova sede da Reitoria no Jardim América, sendo a partir desta data os trabalhos foram realizados de forma remota (Home Office) e também presencial

➤ Total de demandas tratadas pela Ouvidoria

Tabela 1 – Tratamento das manifestações recebidas

Encaminhamento	Quantidade
Concluídas	244
Arquivadas /outros órgãos	100
Total	344

Fonte: Planilhas de Controle da Ouvidoria IFG

Obs.: As manifestações recebidas são arquivadas quando não tem informações e não tem complementação de dados mínimos exigidos.

➤ Detalhamento mensal de recebimento de manifestações

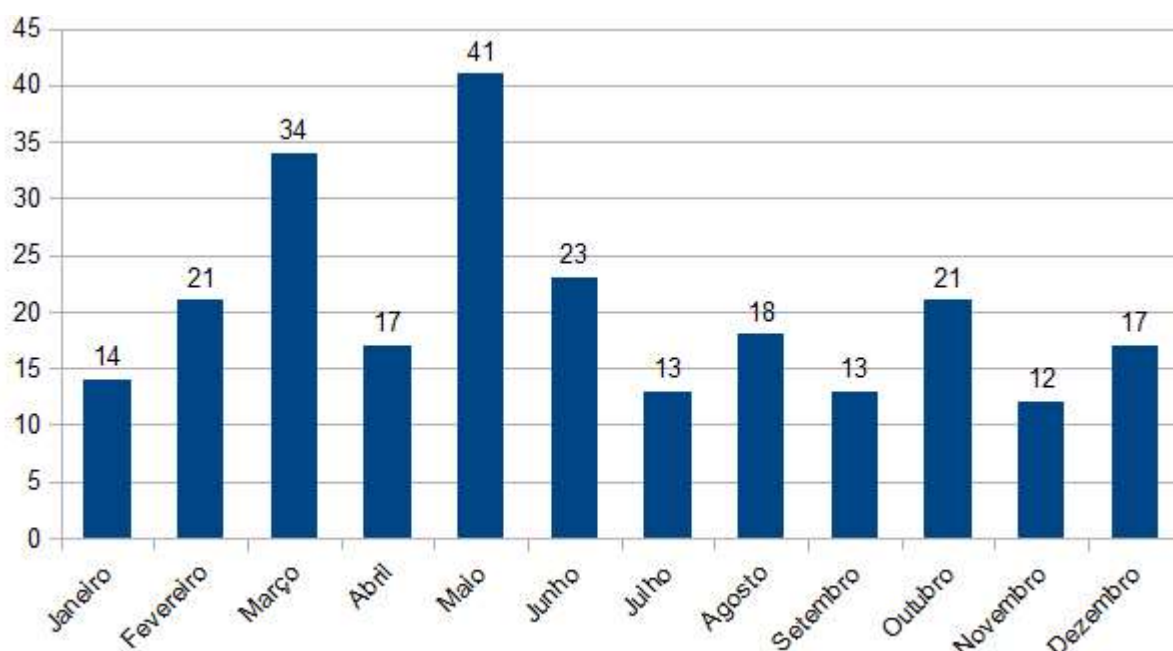
Tabela 2 – Detalhamento mensal das manifestações recebidas que foram tratadas e respondidas

Mês	Quantidade Manifestações analisadas	Arquivadas /outros órgãos
Janeiro	14	4
Fevereiro	21	13
Março	34	9
Abril	17	11

Maio	41	12
Junho	23	3
Julho	13	6
Agosto	18	5
Setembro	13	14
Outubro	21	3
Novembro	12	6
Dezembro	17	14
TOTAL	244	100

Fonte: Planilhas de Controle da Ouvidoria IFG

Gráfico 1 – Detalhamento mensal das manifestações recebidas que foram tratadas e respondidas



Fonte: Planilhas de Controle da Ouvidoria IFG

➤ Prazo médio de atendimento

As unidades de ouvidoria deverão elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de trinta dias contados do seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa.

O tempo médio de resposta da Ouvidoria do IFG, no ano de 2021 foi de 17,96 dias. Sobre os dados estatísticos envolvendo as três esferas, federal, estadual e municipal, as análises de dados estão disponíveis

em: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Goiás

Rua C-198, Quadra 500, Jardim América, GOIÂNIA / GO, CEP 74270-040

(62) 3612-2277 (ramal: 2277)

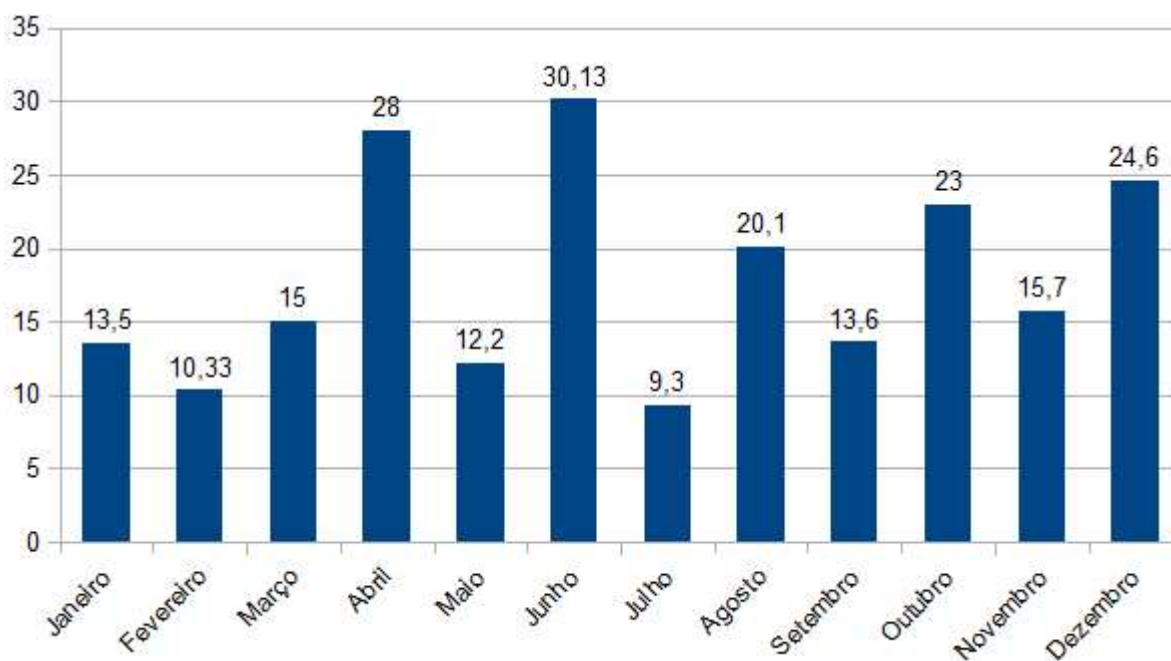
Ouvidoria – <http://www.ifg.edu.br/ouvidoria>

Tabela 3 – Prazo médio de atendimento da Ouvidoria (em dias)

Mês	Média
Janeiro	13,50
Fevereiro	10,33
Março	15
Abril	28
Maio	12,2
Junho	30,13
Julho	9,3
Agosto	20,1
Setembro	13,6
Outubro	23
Novembro	15,7
Dezembro	24,6
Total	17,96

Fonte: Sala das Ouvidorias

Gráfico 2 – Prazo médio de atendimento da Ouvidoria (em dias)



Fonte: Planilhas de Controle da Ouvidoria

➤ **Classificação por tipo de Manifestações recebidas na Ouvidoria**

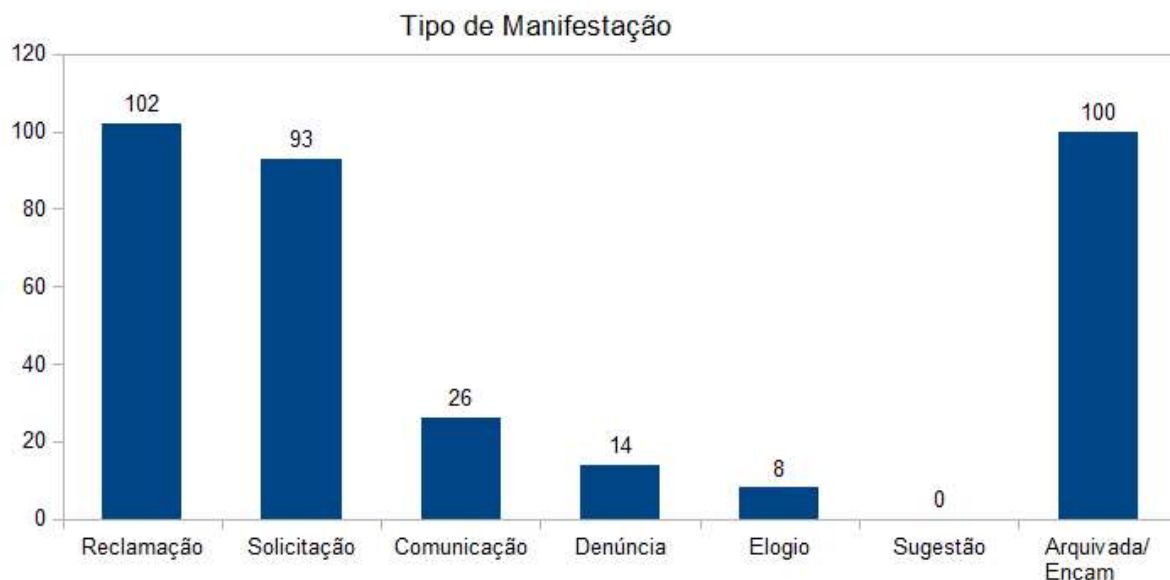
Tabela 4 – Tipo de Manifestações recebidas na Ouvidoria e concluídas

Tipo	Quantidade
Reclamação	103
Solicitação	93
Comunicação	26
Denúncia	14
Elogio	8
Sugestão	0
Arquivadas/outras	100
Total	344

Fonte: Sala das Ouvidorias

Obs.: A tipologia “comunicação”, foi criada pela Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, neste tipo de manifestação tem como previsão o anonimato do cidadão. Os demais tipos de manifestações a identificação é obrigatória. Essa tipologia faz com que as pessoas se sintam mais à vontade para se manifestarem, o que ajuda na participação social e na consequente melhoria dos serviços públicos prestados, porém, muitas vezes atrapalha na apuração dos casos narrados, pois, por diversas vezes faltam dados suficientes para que haja uma averiguação do ocorrido e, como a manifestação é anônima, não há como entrar em contato com o manifestante para pedir dados complementares que subsidiem a apuração. Além disso, o cidadão não tem acesso ao andamento e à conclusão da manifestação.

Gráfico 3 – Tipo de Manifestações recebidas na Ouvidoria e concluídas

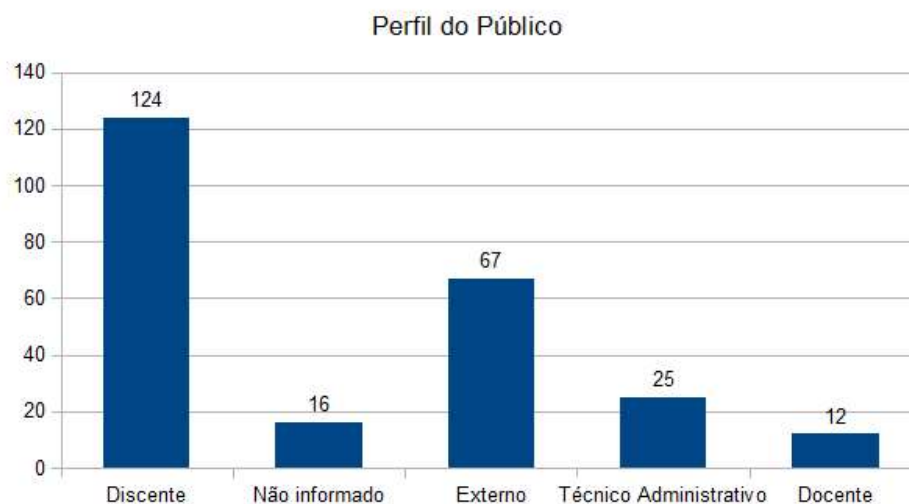


Fonte: Planilhas de Controle da Ouvidoria IFG

➤ Perfil do público atendido

Tabela 5 – Perfil do público atendido

Perfil do Público Atendido	Quantidade
Discente	124
Não informado	16
Externo	67
Técnico Administrativo	25
Docente	12
Total	244



Fonte: Planilhas de Controle da Ouvidoria IFG

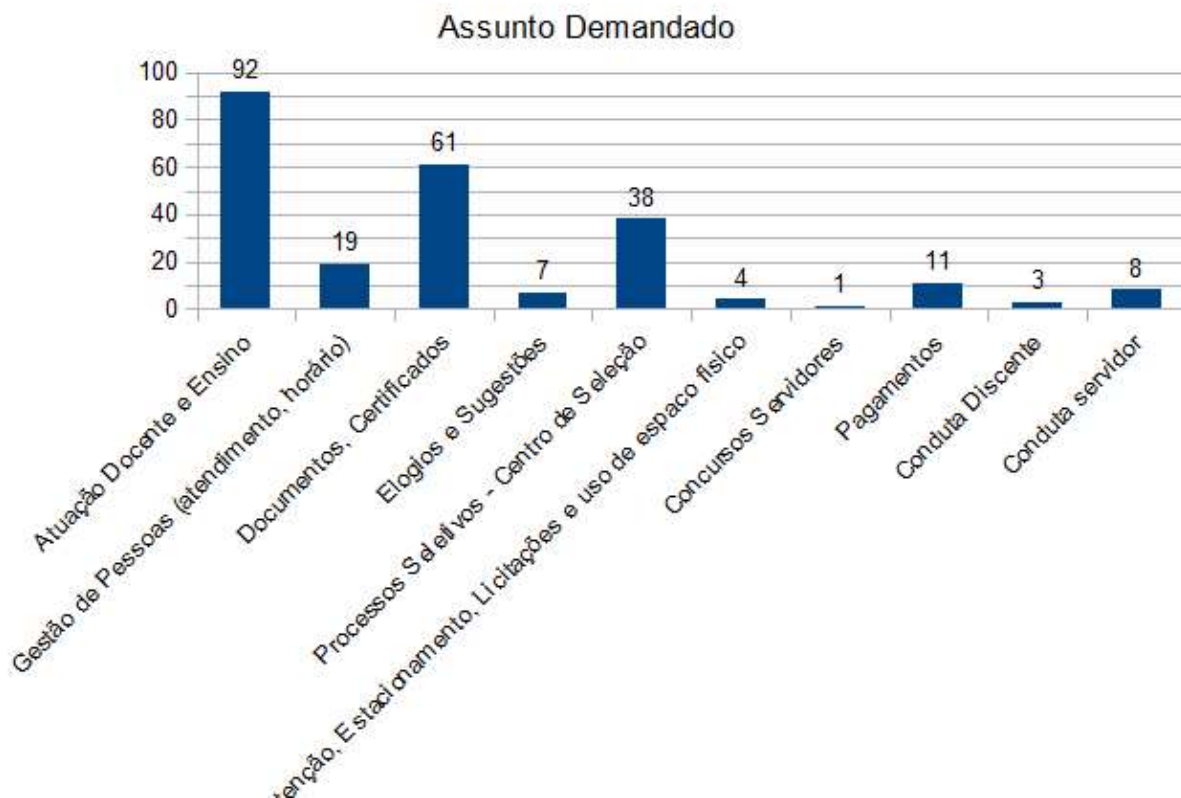
➤ Principais assuntos demandados à Ouvidoria

Tabela 6 – Principais assuntos demandados

Assunto Demandado	Quantidade
Atuação Docente e Ensino	92
Gestão de Pessoas (atendimento, horário)	19
Documentos, Certificados	61
Elogios e Sugestões	7
Processos Seletivos - Centro de Seleção	38
Manutenção, Estacionamento, Licitações e uso de espaço	4
Concursos Servidores	1
Pagamentos	11
Conduta Discente	3
Conduta Servidor	8

Fonte: Planilhas de Controle da Ouvidoria IFG

Gráfico 5 – Principais assuntos demandados



Fonte: Planilhas de Controle da Ouvidoria IFG

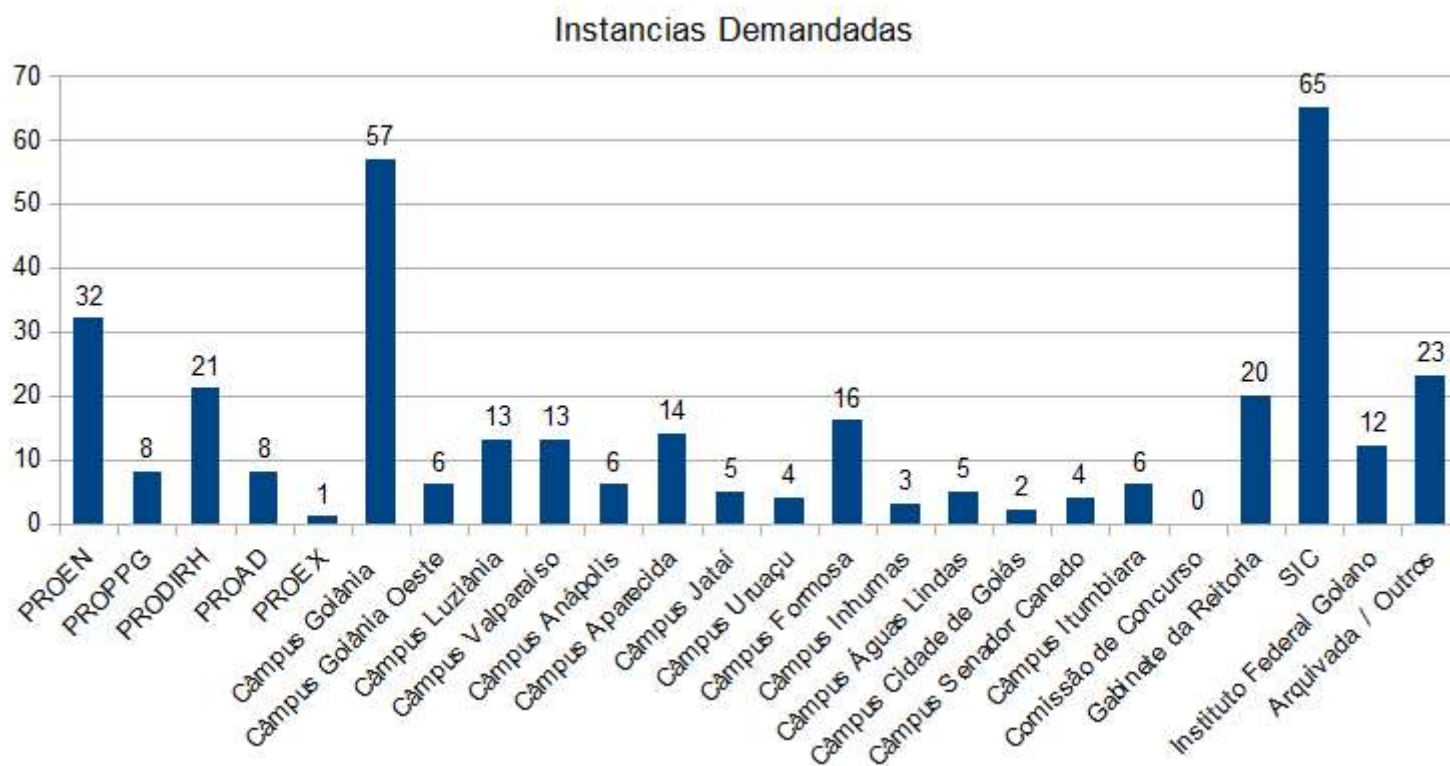
➤ **Instâncias demandadas pela Ouvidoria**

Tabela 7 – Quantitativo de manifestações por instância demandada

Instância Demandada	Quantidade
PROEN	32
PROPPG	8
PRODIRH	21
PROAD	8
PROEX	1
Câmpus Goiânia	57
Câmpus Goiânia Oeste	6
Câmpus Luziânia	13
Câmpus Valparaíso	13
Câmpus Anápolis	6
Câmpus Aparecida de Goiânia	14
Câmpus Jataí	5
Câmpus Uruaçu	4
Câmpus Formosa	16
Câmpus Inhumas	3
Câmpus Águas Lindas	5
Câmpus Cidade de Goiás	2
Câmpus Senador Canedo	4
Câmpus Itumbiara	6
Gabinete da Reitoria	20
SIC	65
Instituto Federal Goiano	12
Arquivada / Outros	23
TOTAL	344

Fonte: Planilhas de Controle da Ouvidoria IFG

Gráfico 6 – Quantitativo de manifestações por instância demandada



Fonte: Planilhas de Controle da Ouvidoria IFG

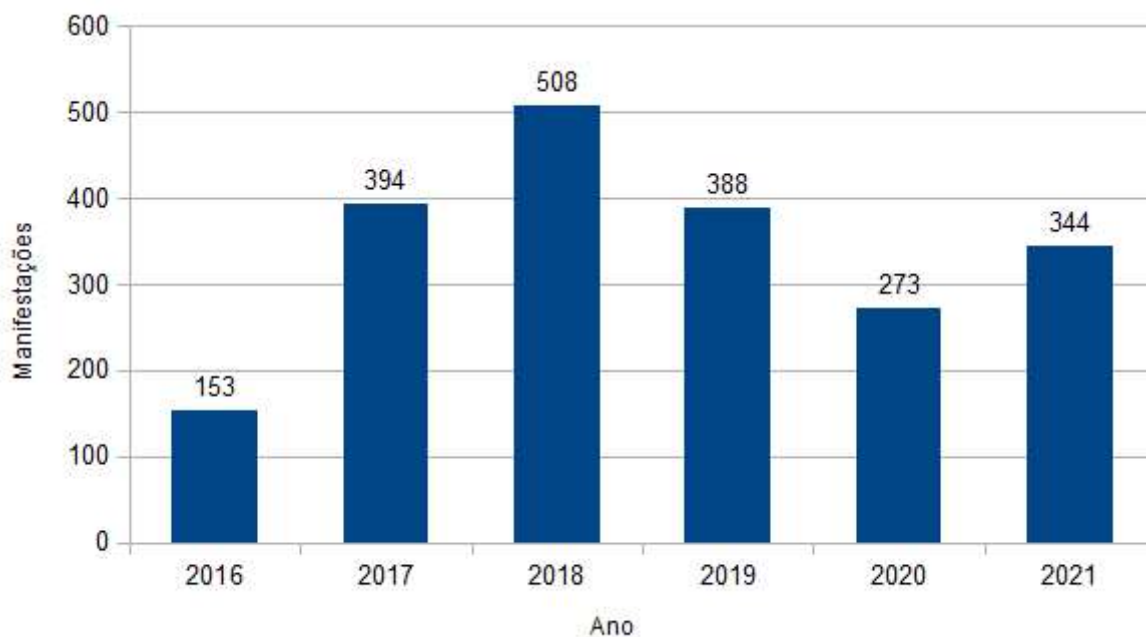
➤ **Manifestações por ano**

Tabela 8 – Quantitativo de manifestações por ano

Ano	Quantidade
2016	153
2017	394
2018	508
2019	388
2020	273
2021	344

Fonte: Planilhas de Controle da Ouvidoria - IFG

Gráfico 7 - Quantitativo de manifestações por ano



Fonte: Planilhas de Controle da Ouvidoria IFG

5 - Considerações Finais da Ouvidoria

A Ouvidoria do Instituto Federal de Goiás, que compõe a Rede Nacional de Ouvidorias Federais, publicou o Relatório de Atividades da Ouvidoria 2021, em atendimento às legislações nacionais que regulamentam o trabalho do setor.

Ressaltamos que muitas demandas chegam mais de uma vez sobre o mesmo assunto, porém de manifestantes diferentes. Um exemplo disso são as manifestações referentes ao retorno das aulas no modelo presencial.

Sobre denúncias de assédios, estas manifestações são encaminhadas para a Coordenação de Avaliação e Correição e para a Comissão de Ética.

De forma geral, as manifestações foram variadas, tendo como destaque assuntos de conduta docente, assuntos relacionados ao Ensino, Recursos Humanos entre outros. Cabe ressaltar que a Ouvidoria não emite juízo a respeito das matérias que lhe são apresentadas, é feito apenas uma análise preliminar para verificar se a manifestação tem elementos suficientes para o encaminhamento do caso. Entretanto, a unidade administrativa responsável averiguará se o que foi narrado é realmente verídico ou não e, caso seja, tomará as providências necessárias

No Relatório de Atividades da Ouvidoria 2021, no período de 01 de janeiro de 2021 a 31 de dezembro de 2020, a Ouvidoria do IFG recebeu 344 manifestações, sendo em sua maioria, 124 manifestações feitas por alunos o que corresponde a 50,8 % das manifestações.

ANEXO 1 – Treinamento/Palestras realizadas em 2021.

Item	data	Titulo	link
1	28/04/2021(Ubaldo)	Seminário Internacional de Proteção de Dados	https://www.youtube.com/watch?v=VROskx8FdtM
2	29/04/2021 (Ubaldo)	Conversas sobre a LGPD e o papel da Ouvidoria: O Ouvidor como encarregado	https://www.youtube.com/watch?v=d6zLddtwvZU
3	29/04/2021(Ubaldo)	32º Webinar EM - Subestações (5) - Subestações industriais: operação e manutenç	https://www.youtube.com/watch?v=iHEXYSWOSH0
4	10/05/2021 (Ubaldo)	Lei-de-Acesso-a-Informacao-e-fiscalizacao-cidada-um-balanco-da-lai-no-governo-	https://www.insper.edu.br/agenda-de-eventos/lei-de
5	11/05/2021 (Ubaldo)	Conscientização sobre Ouvidoria IFC	https://www.youtube.com/watch?v=sN29bUwZ0mo
6	28/05/2021 (Ubaldo)	Bate Papo de Ouvidoria: transparência passiva e a melhoria dos dados abertos na	https://www.youtube.com/watch?v=g7fWTyf_czA
7	05/07/2021 (Ubaldo)	Avaliação de serviços públicos	https://bitly.com/yvokD
8	07/07/2021 (Ubaldo)	Avaliação de serviços públicos	https://bitly.com/EwdhU
9	09/07/2021 (Ubaldo)	Avaliação de serviços públicos	https://bitly.com/T8SHF
10		http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm	Estatísticas ouvidoria.
11		Intensivo de sistemas: FalaBR, Módulo de Tratamento e Conselho de Usuários de S	Serviços Públicos
12		https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/assuntos/noticias/2021/copy_of_profoco	inscricoes-abertas-ate-4-de-julho-para-curso-sobre-av
13	02/08/2021(Ubaldo)	Aula 1: FalaBR	https://youtu.be/gigYfSDXhjg
14	04/08/2021(Ubaldo)	Aula 2: Módulo de Tratamento	https://youtu.be/Gi5jV7boGyc
15	06/08/2021(Ubaldo)	Aula 3: Conselho de Usuários de Serviços Públicos	https://youtu.be/rXwParn0apq

MONITORAMENTO DA APLICAÇÃO DA LAI E DA POLÍTICA DE DADOS ABERTOS

A CGU, conforme competência atribuída pelo art. 68, do Decreto nº 7.724/2012, é o órgão responsável pelo monitoramento da aplicação da LAI e da Política de Dados Abertos nos órgãos e entidades do Poder Executivo Federal. É também responsável pela gestão do Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão(e-SIC), que foi integrado ao “Fala.BR, que é a plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação.

Nos termos do Art. 67 do Decreto nº 7.724/2012, as atribuições da Autoridade de Monitoramento são as seguintes:

“I - Assegurar o cumprimento das normas relativas ao acesso à informação, de forma eficiente e adequada aos objetivos da Lei nº 12.527, de 2011;

II - Avaliar e monitorar a implementação do disposto no Decreto nº 7.724/2012 e apresentar ao dirigente máximo de cada órgão, ou entidade relatório anual sobre o seu cumprimento, encaminhando-o à Controladoria-Geral da União; III

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Goiás

Rua C-198, Quadra 500, Jardim América, GOIÂNIA / GO, CEP 74270-040

(62) 3612-2277 (ramal: 2277)

Ouvidoria – <http://www.ifg.edu.br/ouvidoria>

– Recomendar medidas para aperfeiçoar as normas e procedimentos necessários à implementação do referido Decreto;

IV - Orientar as Unidades no que se refere ao cumprimento do mencionado Decreto;

V - Manifestar-se sobre reclamação apresentada contra omissão de autoridade competente, observado o disposto no art. 22 do referido decreto.”

No Instituto Federal de Goiás, a Autoridade de Monitoramento da LAI tem sido designada em conformidade com o que preconiza a Legislação vigente, está prevista na organização administrativa do Regimento Geral da Instituição, possui sala individual no prédio da Sede da Reitoria para atendimento à comunidade interna e externa e exerce as atividades de monitoramento da LAI. Além da AMLAI, a Servidora designada em Portaria atualmente também desenvolve outras funções na Instituição.

As informações da AMLAI estão disponíveis no Site Institucional do IFG e podem ser acessadas em:

<https://www.ifg.edu.br/sic?showall=&start=5>