

**Relatório de Monitoramento da Implementação da Lei de Acesso a Informação e  
Cumprimento das Normas Previstas no Decreto 7724/2012**

**Período de 1º janeiro a 31 de janeiro de 2018**

**Boa Vista – Roraima  
Janeiro/2020**



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE RORAIMA

**PRESIDENTE DA REPÚBLICA**

Jair Messias Bolsonaro

**MINISTRO DA EDUCAÇÃO**

Abraham Bragança de Vasconcellos Weintraub

**SECRETÁRIO DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA**

Alexandro Ferreira de Souza

**REITORA DO IFRR**

Sanda Mara de Paula Dias Botelho

**PRÓ-REITORA DE ADMINISTRAÇÃO**

Regina Ferreira Lopes

**PRÓ-REITOR DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL**

Diogo Saul Silva Santos

**PRÓ-REITORA DE ENSINO**

Sandra Grutzmacher

**PRÓ-REITOR DE EXTENSÃO**

Nadson Castro dos Reis

**PRÓ-REITORA DE PESQUISA, PÓS-GRADUAÇÃO E INOVAÇÃO  
TECNOLÓGICA**

Fabiana Leticia Sbaraini

**AUTORIDADE DE MONITORAMENTO DA LAI**

Kellen Souza Rodrigues



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE RORAIMA

## 01- Apresentação

Este relatório tem como finalidade apresentar a comunidade um resumo do trabalho desenvolvido no Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Roraima quanto aos atendimentos relativos a pedidos de acesso a informação e cumprimento das normas dispostas na Lei 12.527/2011 (Lei de Acesso a Informação) e do Decreto 7724/2012. O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) funciona em conjunto com a Ouvidoria.

## 02- Sistema Eletrônico de Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC)

O Sistema Eletrônico de Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC) refere-se a um sistema informatizado oriundo do funcionamento do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) que trata da Lei de Acesso à Informação para atender a pedidos de informação a respeito dos diversos assuntos inerentes à Instituição.

Para solicitar informações, os cidadãos cadastram seu pedido no e-SIC (<https://esic.cgu.gov.br/sistema/site/index.aspx>), sistema responsável pelo recebimento e gerenciamento das demandas, que são enviadas eletronicamente para o e-mail [sic@ifrr.edu.br](mailto:sic@ifrr.edu.br).

O e-SIC 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 ou por meio de outros canais.

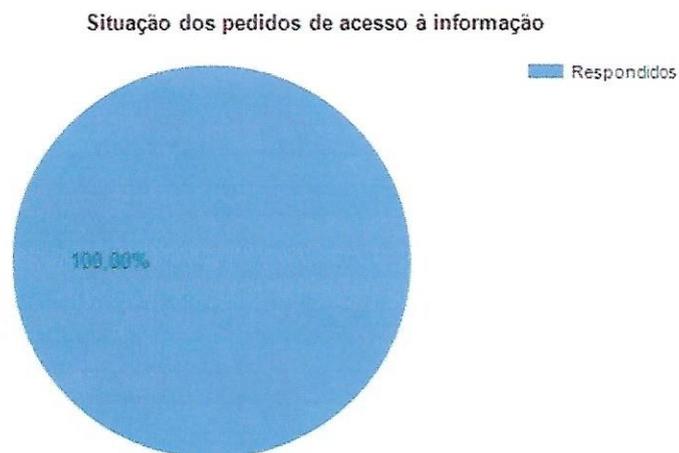
De acordo com relatório emitido pelo e-SIC, no exercício 2018 houve um total de 84 (oitenta e quatro) pedidos, com tempo médio de resposta de 8,54 dias (inferior ao prazo previsto na Lei de Acesso à Informação – LAI, que é de 20 dias corridos). Nenhum pedido foi respondido fora do prazo, demonstrando eficiência e compromisso do IFRR para com a sociedade, no sentido de dar transparência e celeridade às suas ações. Não houve negativa de acesso a informação e 100% dos solicitantes foram pessoas físicas.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE RORAIMA

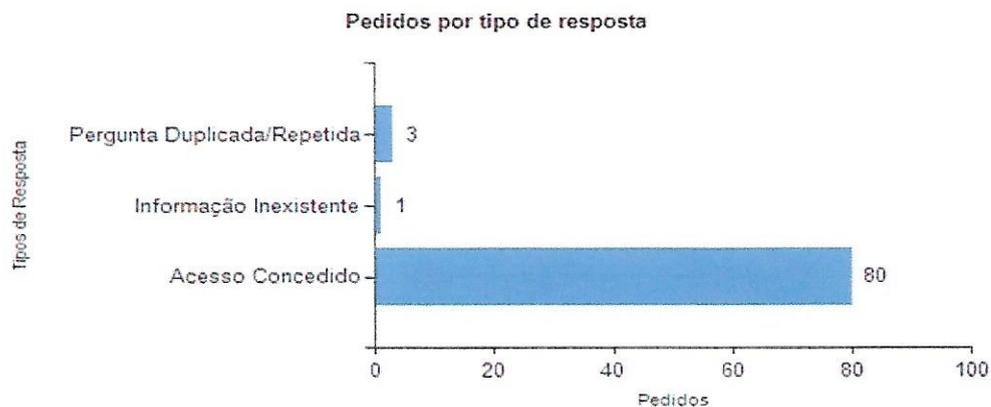
Na sequência apresentam-se dois gráficos e quadros que detalham resumidamente um pouco das características das solicitações de informações recebidas entre 01/01/2018 a 31/12/2018.

**Figura 1 – Atendimento aos pedidos de acesso à informação.**



Fonte: e-SIC

**Figura 2 – Pedidos por tipo de resposta.**



Fonte: e-SIC

**Quadro 1- Características dos pedidos de acesso à informação**



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE RORAIMA

<b>Características dos pedidos de acesso à informação</b>	
Total de perguntas	319
Total de solicitantes	72
Maior número de pedidos feitos por um solicitante	4
Perguntas por pedido	3,80
Solicitantes com um único pedido	63

Fonte: e-SIC

### Quadro 2– Principais temas das solicitações

<b>Temas das solicitações (Top 10)</b>		
<b>Categoria e assunto</b>	<b>Quantidade</b>	<b>% de Pedidos</b>
Educação - Educação profissional e tecnológica	69	82,14%
Educação - Profissionais da educação	8	9,52%
Educação - Gestão escolar	3	3,57%
Educação - Sistema educacional - Avaliação	1	1,19%
Educação - Legislação educacional	1	1,19%
Educação - Educação de jovens e adultos	1	1,19%
Educação - Educação à distância	1	1,19%

Fonte: e-SIC

Entre estas demandas recebidas foram frequentes perguntas sobre cargos vagos e ocupados no IFRR, contratos, aproveitamento de vaga de concurso público, sustentabilidade ambiental, Núcleo de Estudos Afro-brasileiros e Indígenas – NEABI, cursos, redistribuição, educação à distância, dados abertos, controle interno e políticas de cotas.

#### 03- Correio Eletrônico

O correio eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão é um canal de atendimento criado para receber manifestações de diversas classificações, fortalecendo assim mais um elo entre o IFRR e a sociedade.

Para registrar uma manifestação, o cidadão pode enviar sua mensagem para o e-mail: [sic@ifrr.edu.br](mailto:sic@ifrr.edu.br). No exercício de 2018 tivemos um total de 50 (cinquenta) demandas recebidas através do correio eletrônico. As demandas foram todas respondidas dentro do prazo de vinte dias, e os assuntos que receberam mais pedidos de informação foram sobre processo seletivo e vestibular, obtenção de certificado (Enceja), inscrições, cursos e assistência estudantil.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE RORAIMA

#### 04- Transparência Passiva (Portal Institucional e Acesso a Informação)

O portal institucional do IFRR disponibiliza acesso às páginas da Reitoria, dos *Campi*, notícias diárias das ações do IFRR, acesso às informações sobre os principais programas e projetos institucionais, serviços à comunidade interna e externa e aos sistemas acadêmicos e administrativos. A página de cada *Campus* apresenta conteúdos relativos a atos e documentos institucionais, cursos ofertados, editais, eventos, notícias, dentre outros relacionados ao dia a dia do *Campus*.

Nessa vertente, no link: <http://www.ifrr.edu.br/ouvidoria> estão todas as informações sobre o funcionamento da Ouvidoria do IFRR e formas de manifestação. Ainda na página do institucional, ao clicar em Acesso à Informação, o cidadão será direcionado a um conjunto de dados referentes à Lei de Acesso à Informação e todas as informações sobre o IFRR, como, missão, ações e programas, auditorias, receitas e despesas, servidores, licitações, etc.

#### 05 -Telefone Institucional e Atendimento Presencial

Outra forma de relacionamento com a sociedade é por meio de contato telefônico ou presencial. O IFRR disponibiliza no portal institucional na aba Acesso a Informação o número de telefone o qual a comunidade interna e externa podem fazer uso para esclarecimento de dúvidas, solicitações de informações, assim como fornece o endereço da instituição para manifestações presenciais, no entanto no ano de 2018 não recebemos nenhuma pedido de acesso a informação de forma presencial.

Em relação ao atendimento telefônico, grande parte dos cidadãos entra em contato em razão de dúvidas sobre processos seletivos, para solicitar números de telefones de outros setores e *Campi* da instituição, como também para previsão de oferta de cursos, abertura de processos seletivos e concursos públicos. Durante o ano de 2018 os atendimentos telefônicos não foram quantificados.

#### 06 - Resolutividade



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE RORAIMA

Todas as solicitações de informação que chegaram aos canais de atendimento (e-mail, e-SIC e telefone) foram respondidas dentro prazo de até 20 dias. O tempo médio de resposta das demandas do e-SIC foi de 8,54 dias e o para o e-mail foi de 4,2 dias.

Este resultado foi possível devido ao trabalho realizado junto aos setores do IFRR onde as demandas quando possível são respondidas imediatamente ou no prazo de 15 dias, disponibilizando assim, uma resposta rápida para o cidadão.

#### 07- Ações para melhorar a transparência ativa em função das informações solicitadas

Após o levantamento das informações mais solicitadas pela comunidade, as incluímos na página do IFRR como por exemplo, o quadro demonstrativo de cargos vagos e ocupados, como obter certificado do Enceja, quais cursos são ofertados pelo IFRR, permitindo assim que os cidadãos possam consultá-las diretamente na página.

#### 08- Quantidade de solicitações de informações que geraram custos e classificação de documentos

Todas as informações solicitadas foram disponibilizadas aos cidadãos sem custos e durante o ano de 2018 não houve classificação ou desclassificação de documentos.

#### 09 - Pesquisa de Satisfação com os usuários

No exercício de 2018 o Serviço de Informação ao Cidadão e Ouvidoria realizaram uma pesquisa de satisfação, por meio de formulário próprio utilizando a ferramenta Google Formulários, possibilitando, assim, o acompanhamento do desempenho do setor. Das 50 manifestações encaminhadas para o e-mail do Serviço e Informação ao Cidadão do IFRR, apenas 28 usuários responderam a pesquisa de satisfação. Das quais, 27 respostas oriundas da comunidade externa, 1 de aluno do IFRR. Os resultados da pesquisa podem ser observados na abaixo.

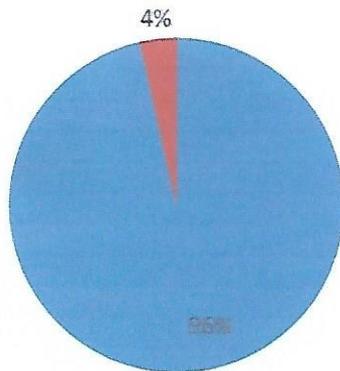
**Figura 3** – Gráficos dos resultados da pesquisa de satisfação realizada pelo IFRR



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE RORAIMA

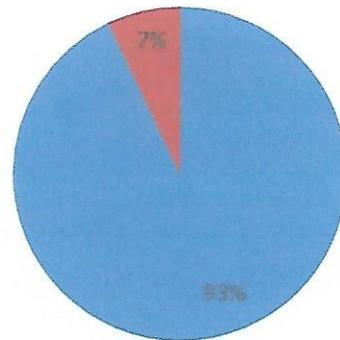
**Você é?**

■ Comunidade externa ■ Aluno do IFRR



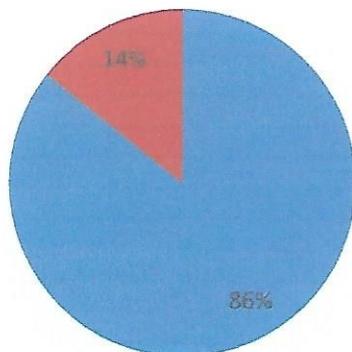
**Sua solicitação foi atendida?**

■ Sim ■ Parcialmente



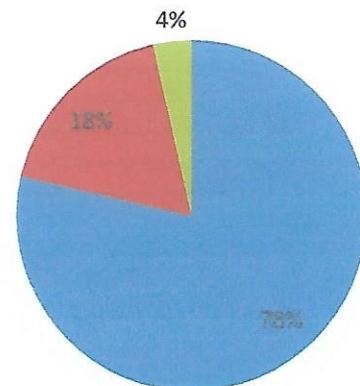
**Qualidade do atendimento?**

■ Ótimo ■ Regular



**Tempo de atendimento?**

■ Ótimo ■ Regular ■ Ruim

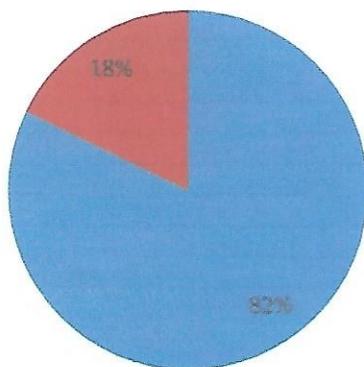




MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE RORAIMA

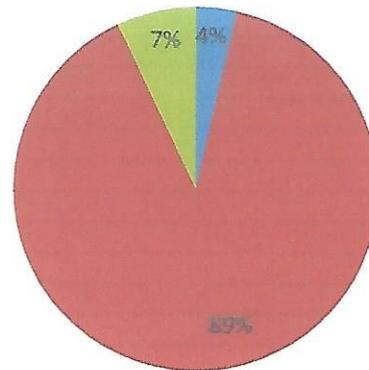
Procurou *Campus* ou setor envolvido na manifestação?

■ Não ■ Sim



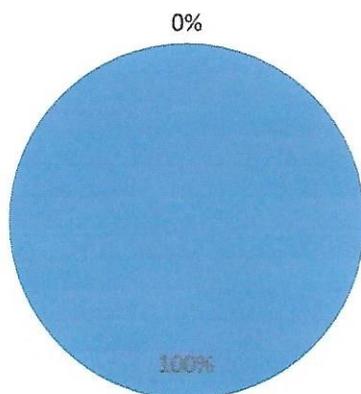
Utilizaria os serviços do SIC/Ouvidoria?

■ Não ■ Sim ■ Talvez



Indicaria os serviços da SIC/Ouvidoria?

■ Sim ■ Não



A partir dos resultados obtidos nessa pesquisa de satisfação, conseguimos diagnosticar os problemas no atendimento das demandas para trabalhar nas melhorias, aprimorando os serviços prestados. Todavia, foi possível observar que estamos executando um bom trabalho, quando 89% dos respondentes informaram



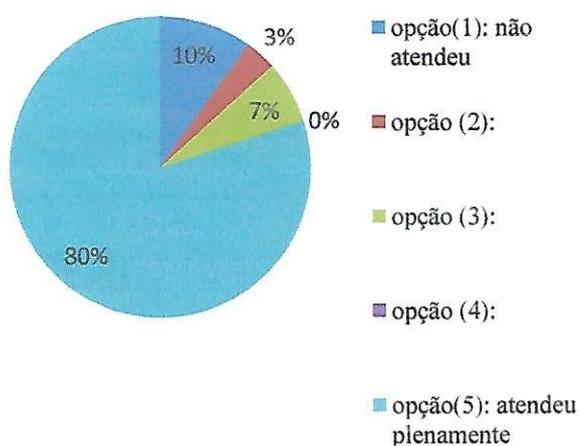
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE RORAIMA

que utilizaria novamente nossos serviços, assim como 100% dos respondentes indicariam os serviços às outras pessoas.

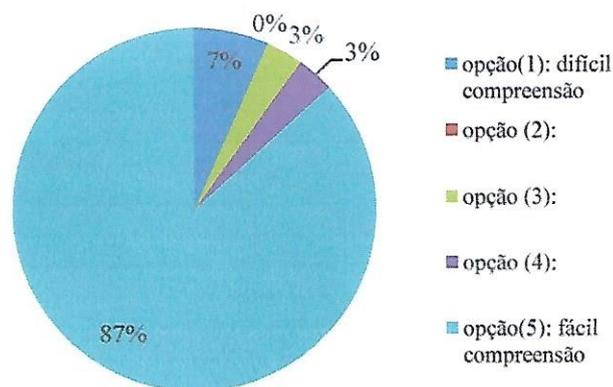
Ainda no que diz respeito à pesquisa de satisfação, o Sistema e-SIC também possui em sua estrutura a ferramenta de pesquisa de satisfação sobre o atendimento recebido pelo usuário do sistema. Das 84 pessoas que utilizaram o sistema em 2018, apenas 30 participaram da pesquisa. Deste total de respondentes 87% informaram que a resposta fornecida foi de fácil compreensão e 80% consideraram que a resposta atendeu plenamente ao pedido.

Com base no relatório dessa pesquisa de satisfação gerado pelo sistema, elaboramos os gráficos abaixo para melhor ilustrar o resultado da pesquisa.

A resposta fornecida atendeu plenamente ao seu pedido?



A resposta fornecida foi de fácil compreensão?



Fonte: e-SIC/IFRR

## 10 - Considerações Finais

A partir dos dados apresentado verificou-se que todas as solicitações de informação realizadas através dos diversos canais foram todas atendidas e desta forma o Serviço de Informação ao Cidadão do IFRR espera fortalecer a participação cidadã à medida que formaliza o seu compromisso com a transparência e o acesso à informação.



**Kellen Souza Rodrigues**  
Autoridade de Monitoramento da LAI no IFRR