



**Acesso à
Informação**

**RELATÓRIO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO
CIDADÃO (SIC) NO INSTITUTO FEDERAL
CATARINENSE REFERENTE AO ANO DE 2022**

Blumenau/SC, SETEMBRO/2024.

REITORA

SÔNIA REGINA DE SOUZA FERNANDES

REITOR SUBSTITUTO E DIRETOR EXECUTIVO

AUTORIDADE DE MONITORAMENTO

LUCAS SPILLERE BARCHINSKI

OUVIDORA TITULAR

BRUNEI DE OLIVEIRA MAIOCHI MALFATTI

OUVIDORA SUBSTITUTA

GESTORA DO SIC

FRANCISCARLA MAKIKO SOOMA SEVERINO MERISIO

LISTA DE SIGLAS

CONSUPER Conselho Superior

CGAT Coordenação-Geral de Governo Aberto e Transparência

CGU Controladoria-Geral da União

CPDA Comissão Permanente de Dados Abertos

e-SIC Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão

e-OUV Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal

Fala.BR Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

GTA Guia de Transparência Ativa IFC Instituto Federal Catarinense

LAI Lei de Acesso à Informação

OGU Ouvidoria-Geral da União

PDA Plano de Dados Abertos

PROAD Pró-Reitoria de Administração

PROEN Pró-Reitoria de Ensino

PROEX Pró-Reitoria de Extensão

PROPI Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas

PROPI Pró-Reitoria de Pós-Graduação, Pesquisa e Inovação Tecnológica SIC Serviço de Informação ao Cidadão

SIGAA Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmica

UFRN Universidade Federal do Rio Grande do Norte

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	4
2. FUNCIONAMENTO	5
2.1 ACESSO E ESTRUTURA FÍSICA.....	5
2.2 EQUIPE	7
3. DADOS EXTRAÍDOS DO PAINEL - LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO - INFORMAÇÕES SIC	8
4. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	19

1. INTRODUÇÃO

Este relatório faz parte do cumprimento da Lei de Acesso à Informação Lei nº [LEI Nº 12.527, DE 18 DE NOVEMBRO DE 2011](#), conhecida popularmente como LAI. Esta abreviação será utilizada no decorrer deste documento. A lei foi regulamentada pelo Decreto nº 7.724, DE 16 DE MAIO DE 2012.

Os dados trazidos, dizem respeito ao ano de 2021, os quais possibilitam a visualização dos pedidos de informação encaminhados ao Instituto Federal Catarinense (IFC) objetivando oferecer ampla publicidade dos trabalhos realizados.

Cabe esclarecer que o “Serviço de Informação ao Cidadão” (SIC) está lotado dentro da Ouvidoria do IFC, conta uma servidora específica para o atendimento e gestão do SIC, a qual também desenvolve demais atividades dentro do setor de Ouvidoria.

Este relatório evidencia a legislação vigente e alguns conceitos que entende-se que são necessários para uma melhor compreensão da legislação.

Cabe salientar que que a LAI determina que:

Art. 10. Qualquer interessado poderá apresentar pedido de acesso a informações aos órgãos e entidades referidos no art. 1º desta Lei, por qualquer meio legítimo, devendo o pedido conter a identificação do requerente e a especificação da informação requerida.

§ 1º Para o acesso a informações de interesse público, a identificação do requerente não pode conter exigências que inviabilizem a solicitação.

§ 2º Os órgãos e entidades do poder público devem viabilizar alternativa de encaminhamento de pedidos de acesso por meio de seus sítios oficiais na internet.

§ 3º São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da solicitação de informações de interesse público.

Com base na legislação, salienta-se que o atendimento é gratuito, salvo nas hipóteses de reprodução de documentos pelo órgão ou entidade pública consultada, situação em que poderá ser cobrado, exclusivamente, o valor necessário ao ressarcimento do custo dos serviços e dos materiais utilizados.

Caso haja negativa do acesso ao pedido de informação, se faz necessário, na negativa, a justificativa sobre o motivo de não terem sido entregues as informações, pois é direito do requerente receber inteiro teor da decisão de negativa de acesso, por certidão ou cópia.

Cabe ressaltar que não poderá ser negado acesso à informação necessária à tutela judicial ou administrativa de direitos fundamentais.

O não cumprimento da LAI, pode acarretar responsabilização ao agente público ou militar, caso seja provado condutas ilícitas.

2. FUNCIONAMENTO

2.1 ACESSO E ESTRUTURA FÍSICA

O SIC está instalado no prédio da Reitoria do IFC, no terceiro andar, no setor da Ouvidoria, que é anexo à Procuradoria Federal e funciona no horário das 08h às 12h e das 13h às 17h.

Os atendimentos são efetuados da seguinte forma:

a) Via internet, por intermédio das seguintes opções:

a.1) Sistema Fala BR (Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal), endereço: <https://falabr.cgu.gov.br/>, onde o usuário preenche os dados de cadastro e registra seu pedido de informação;

a.2) Site da ouvidoria <https://ouvidoria.ifc.edu.br/>, clicando em formulários no lado direito da página, o qual será redirecionado à CGU. A seção reúne formulários relacionados à Lei de Acesso à Informação. Estão disponíveis os formulários de pedido de acesso à informação, recursos, reclamação e pedido de desclassificação ou reavaliação de recursos.

b) Via telefone da Ouvidoria (47 - 3331 7804 ou 3331 7800), no qual o cidadão pode esclarecer dúvidas quanto ao seu pedido de informação, receber a orientação para registrar o mesmo no sistema Fala BR, ou pode agendar um

momento com o gestor do SIC, para falar pessoalmente sobre o caso e efetuar o registro no setor de Ouvidoria, onde é disponibilizado um computador com acesso à internet.

c) Via preenchimento de formulário impresso, disponível na Reitoria e nos campi, onde é disponibilizado o formulário, envelope e material para fechamento do mesmo, o qual será depositado em uma urna. Os formulários serão encaminhados ao SIC, na Reitoria, conforme a frequência que os malotes dos campi são encaminhados à Reitoria. Após a chegada dos pedidos de informações, os mesmos serão inseridos na Plataforma Fala.BR e será efetuado o tratamento.

Se o pedido de informação for recebido por outro meio, conforme a Portaria n° 581, de 09 de março de 2021 - Dos procedimentos gerais para tratamento, a orientação é a seguinte:

Art. 13. As manifestações deverão ser apresentadas preferencialmente em meio eletrônico por meio da Plataforma Fala.BR ou por sistema a esta integrado, observando-se que:

I - as manifestações recebidas em outros meios **serão digitalizadas e inseridas imediatamente no sistema a que se refere o caput, após autorização prévia do manifestante, inclusive quanto à criação de cadastro, se necessário;** e

II - as manifestações colhidas verbalmente serão reduzidas a termo e inseridas no sistema a que se refere o caput.

§ 1º Na transcrição de manifestações a que se refere o inciso II do caput, as unidades observarão as seguintes diretrizes:

I - registro completo, fidedigno e integral da manifestação; e

II - desmembramento adequado da demanda, efetuando registros distintos para manifestações com tipologias, assuntos ou órgãos e entidades destinatários distintos.

§ 2º No ato de registro da manifestação, cabe à unidade de ouvidoria informar ao manifestante o número de protocolo e informações para acesso e acompanhamento dos procedimentos relacionados ao tratamento de sua manifestação.

§ 3º Outras unidades do órgão ou entidade que forem instadas pelos usuários a receber manifestações, presencialmente ou por escrito, deverão promover seu pronto encaminhamento à Ouvidoria.

A LAI estabelece o prazo máximo de resposta de 20 (vinte) dias corridos, prorrogáveis uma vez por mais 10 (dez) dias, porém o prazo interno no IFC é de 7 (sete) dias corridos, pois desta forma é possível, se necessário, o envio a outro setor ou solicitação de complemento de resposta.

2.2 EQUIPE

A equipe, atualmente, conta com três servidores, sendo: a autoridade de monitoramento da LAI, a gestora do SIC e a ouvidora titular.

Para que se tenha melhor compreensão do que é atribuído a cada função cabe o esclarecimento das responsabilidades, conforme suas particularidade, com base na LAI, que pode ser visualizado no seguinte endereço: <https://ouvidoria.ifc.edu.br/>

Imagem 1 - Visão geral sobre a organização interna do setor de Ouvidoria IFC



Fonte: <https://ouvidoria.ifc.edu.br/category/organizacao-interna-do-setor-de-ouvidoria/> em 20 de abril de 2022

Quanto à matriz de riscos, no ano de 2022, não houve a atualização.

Entende-se que há necessidade de que seja efetuado uma Portaria Normativa para esclarecer o que é o SIC e quais as atividades que são desenvolvidas pelo gestor do SIC, além da Autoridade de Monitoramento da LAI.

3. DADOS EXTRAÍDOS DO PAINEL - LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO - INFORMAÇÕES SIC

Os dados que serão apresentados neste relatório foram extraídos do Painel Lei de Acesso à Informação, base de dados da CGU, o qual traz de forma consolidada os pedidos de acesso à informação encaminhados ao IFC no ano de 2022.

No site oficial do Painel Lei de Acesso à Informação, é possível qualquer cidadão fazer a consulta em tempo real sobre o IFC, no que diz respeito ao SIC e Transparência Ativa, acessando o link: <http://paineis.cgu.gov.br/lai/index.htm>.

Inicialmente, cabe destacar a evolução dos pedidos de informação. Nesta análise percebe-se que houve um crescimento gradativo de pedidos de informação a partir de 2016 a 2018, com uma flutuação até o ano de 2022.

Em 2017 o IFC teve o melhor posicionamento no ranking quanto ao **tempo médio de resposta**, onde esteve no 15º (décimo quinto) lugar num total de 300 (trezentos) órgãos avaliados.

Já no que se refere à **quantidade de pedidos recebidos**, observa-se que em 2022 a colocação no ranking do Instituto foi o de 165º (centésimo sextogésimo quinto) lugar de um total de 302 (trezentos e dois) órgãos analisados (linha de corte).

Tabela 1 - Evolução de pedidos de informação x tempo de resposta do IFC

ANO	PEDIDOS RECEBIDOS	RANKING	TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA	RANKING
2016	116	153/300	6,92 DIAS	20/300
2017	167	142/300	5,61 DIAS	15/300
2018	168	144/300	7,39 DIAS	31/300
2019	157	146/300	5,87 DIAS	23/300
2020	197	126/300	6,98 DIAS	28/300
2021	116	158/306	7,92 DIAS	39/306
2022	88	165/302	7,22 DIAS	41/302

Fonte: elaboração própria com uso dos dados disponíveis no e-SIC/CGU. Acesso em: 07 de fevereiro de 2023.

A LAI, no Art. 11., traz a seguinte redação:

Art. 11. O órgão ou entidade pública deverá autorizar ou conceder o acesso imediato à informação disponível.

§ 1º Não sendo possível conceder o acesso imediato, na forma disposta no **caput**, o órgão ou entidade que receber o pedido deverá, em prazo não superior a 20 (vinte) dias:

I - comunicar a data, local e modo para se realizar a consulta, efetuar a reprodução ou obter a certidão;

II - indicar as razões de fato ou de direito da recusa, total ou parcial, do acesso pretendido; ou

III - comunicar que não possui a informação, indicar, se for do seu conhecimento, o órgão ou a entidade que a detém, ou, ainda, remeter o requerimento a esse órgão ou entidade, cientificando o interessado da remessa de seu pedido de informação.

§ 2º O prazo referido no § 1º poderá ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa, da qual será cientificado o requerente.

§ 3º Sem prejuízo da segurança e da proteção das informações e do cumprimento da legislação aplicável, o órgão ou entidade poderá oferecer meios para que o próprio requerente possa pesquisar a informação de que necessitar.

§ 4º Quando não for autorizado o acesso por se tratar de informação total ou parcialmente sigilosa, o requerente deverá ser informado sobre a possibilidade de recurso, prazos e condições para sua interposição, devendo, ainda, ser-lhe indicada a autoridade competente para sua apreciação.

§ 5º A informação armazenada em formato digital será fornecida nesse formato, caso haja anuência do requerente.

§ 6º Caso a informação solicitada esteja disponível ao público em formato impresso, eletrônico ou em qualquer outro meio de acesso universal, serão informados ao requerente, por escrito, o lugar e a forma pela qual se poderá consultar, obter ou reproduzir a referida informação, procedimento esse que desonerará o órgão ou entidade pública da obrigação de seu fornecimento direto, salvo se o requerente declarar não dispor de meios para realizar por si mesmo tais procedimentos.

Internamente no IFC, foi estabelecido pela autoridade de monitoramento e gestão do SIC, que o prazo para resposta ao requerente é de sete dias, prorrogável, com justificativa, visto que se a informação estiver disponível deve ser enviada de imediato.

O prazo interno se justifica devido ao fato de que:

1- as respostas devem ser analisadas pelo gestor do sic e adaptadas se for o caso;

2 - se as respostas vierem incompletas deverão ser encaminhadas ao setor, evidenciando o problema e solicitando o complemento, que passará por nova verificação pelo gestor;

3 - caso houver necessidade de informações complementares de outros setores, os mesmos deverão ter um prazo mínimo de resposta de 7 (sete) dias.

No ano de 2022, houve uma diminuição no tempo de entrega das informações, de 7,92 para 7,22 dias, mas ainda ultrapassando o prazo interno determinado de 7 (sete) dias. Esse aumento ainda é associado ao trabalho diferenciado, resultante da pandemia e ao aumento considerável de ações que os setores necessitam se adaptar, para atender às suas demandas para cumprimento da sua rotina diária.

Imagem 2 - Visão geral sobre os pedidos de Informações recebidos ano 2022



Fonte: <http://painéis.cgu.gov.br/lai/index.htm>. Acesso em: 13 de fevereiro de 2023.

Na tabela 1 é possível verificar que no ranking referente ao tempo médio de respostas em 2021 estávamos na 39° (trigésima nona) posição e no ano de 2022 fomos para a 41° (quadragésima primeira) posição. Já a imagem 2 demonstra que 100% dos pedidos foram respondidos, não houve nenhuma omissão.

Durante o ano de 2022 foram recebidos 13 (treze) recursos, sendo que 11 (onze) foram de primeira instância, 1 (um) de segunda instância e um foi encaminhado à CGU (Imagem 3).

Imagem 3 - Total de recursos respondidos em 2022

TOTAL DE RECURSOS [?]



Fonte: <http://painéis.cgu.gov.br/lai/index.htm>. Acesso em: 13 de fevereiro de 2022

Todos os pedidos de informação e recursos foram respondidos, demonstrando o comprometimento do IFC para com o cidadão, não havendo desta forma, nenhuma omissão.

Vale a pena ressaltar, o que o [Decreto nº 7.724/2012](#) diz, quanto a omissão de informação:

Art. 22. No caso de omissão de resposta ao pedido de acesso à informação, o requerente poderá apresentar reclamação no prazo de dez dias à autoridade de monitoramento de que trata o [art. 40 da Lei nº 12.527](#), de 2011, que deverá se manifestar no prazo de cinco dias, contado do recebimento da reclamação.

§ 1º O prazo para apresentar reclamação começará trinta dias após a apresentação do pedido.

§ 2º A autoridade máxima do órgão ou entidade poderá designar outra autoridade que lhe seja diretamente subordinada como responsável pelo recebimento e apreciação da reclamação.

Art. 67. O dirigente máximo de cada órgão ou entidade designará autoridade que lhe seja diretamente subordinada para exercer as seguintes atribuições:

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 neste Decreto e apresentar ao dirigente máximo de cada órgão ou entidade relatório anual sobre o seu cumprimento, encaminhando-o à Controladoria-Geral da União;

III - recomendar medidas para aperfeiçoar as normas e procedimentos necessários à implementação deste Decreto.

Imagem 4 - Evolução e nível de omissões no IFC

OMISSÕES

TOTAL DE OMISSÕES ?

0

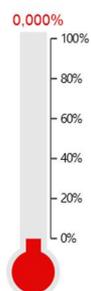
RANKING ?

29° / 303

HÁ QUANTOS DIAS O ÓRGÃO ESTÁ CUMPRINDO TOTALMENTE OS PRAZOS

35

NÍVEL DE OMISSÕES ?



EVOLUÇÃO DE OMISSÕES ?



Fonte: <http://paineis.cgu.gov.br/lai/index.htm>. Acesso em: 14 de fevereiro de 2023.

Na Imagem 4 é possível verificar que desde o ano de 2016 o IFC não teve nenhuma omissão, comprovando que todos os pedidos de informação são respondidos.

Imagem 5 - Perfil dos solicitantes

PERFIL DOS SOLICITANTES

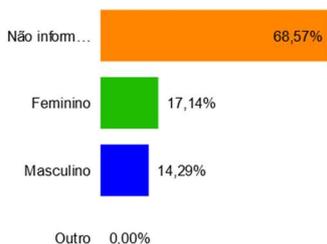
TOTAL DE SOLICITANTES ?

70

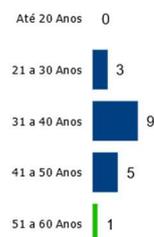
MÉDIA DE PEDIDOS POR SOLICITANTES ?

1,3

GÊNERO ?



FAIXA ETÁRIA ?



Fonte: <http://paineis.cgu.gov.br/lai/index.htm>. Acesso em: 14 de fevereiro de 2023.

Na Imagem 5 é demonstrado o perfil dos 70 (setenta) solicitantes, que preencheram os formulários com os seus dados, no momento dos registros no sistema Fala.BR.

A faixa etária que mais buscou a informação foi entre 31 e 40 anos, seguida por solicitantes de 41 a 50 anos.

Neste sentido, se repete a mesma situação diagnosticada no ano de 2021, quanto à identificação de que os estudantes de ensino médio, segundo a faixa etária, não utilizam esse canal.

Quanto ao gênero, a maioria dos solicitantes (68,57%) preferiu não se manifestar. Dos que identificaram o seu gênero, o feminino foi quem teve maior participação, com 17,14%.

No que se diz respeito à satisfação do usuário, de 88 (oitenta e oito) pedidos, apenas 9 (nove) usuários responderam à pesquisa. Salienta-se que 5 (cinco) é a nota máxima na pesquisa de satisfação.

No quesito 'Atendimento pleno do pedido', a nota atribuída foi de 2,64, enquanto que a nota da fornecida no quesito 'Fácil compreensão' foi de 3,36 (Imagem 6).

Imagem 6 - Satisfação dos Usuários



Fonte: <http://painéis.cgu.gov.br/lai/index.htm>. Acesso em: 14 de fevereiro de 2023.

De um total de 303 órgãos federais, o SIC do IFC está na posição 279, no ranking geral de satisfação do usuário, com 3,00 de média de satisfação, sendo que a pontuação máxima 5, conforme a imagem 6.

Imagem 7 - Ranking nacional dos órgãos públicos federais em relação a satisfação dos usuários

RANKING DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO ?

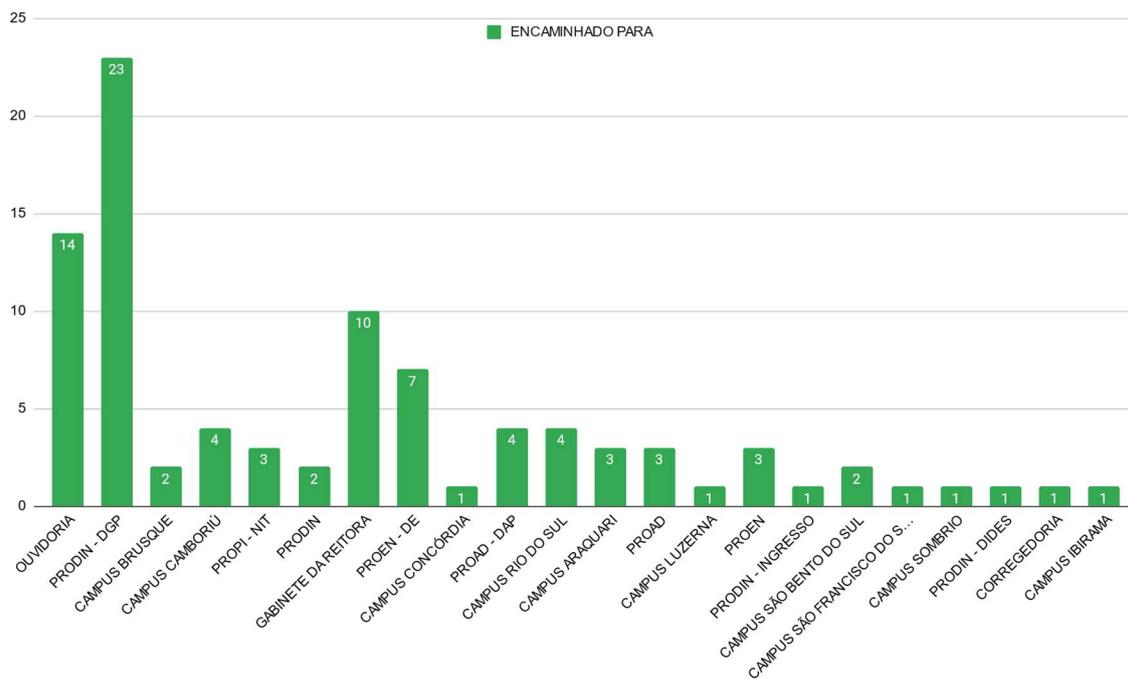
Classificação	Órgão	Media de Satisfação
277°	INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	3,14
278°	CEF – Caixa Econômica Federal	3,03
279°	COAF - Conselho de Controle de Atividades Financeiras	3,00
279°	IFC – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Catarinense	3,00

Fonte: <http://paineis.cgu.gov.br/lai/index.htm>. Acesso em: 14 de fevereiro de 2023.

Detecta-se que os usuários não têm o hábito de responder às pesquisas. Diante disso, a autoridade de monitoramento reformulou a finalização da resposta ao cidadão, no sentido de sensibilizar os mesmos quanto ao preenchimento desta pesquisa no Fala.BR.

A partir deste momento são trazidas duas informações relevantes para o IFC, pois dizem respeito ao quantitativo de pedidos de informação e o tempo médio de resposta, por setores, o que oportuniza a identificação de quais locais recebem as maiores demandas e como está o comprometimento da resposta para o cidadão.

Imagem 8 - Quantidade de pedidos de informação ano 2022

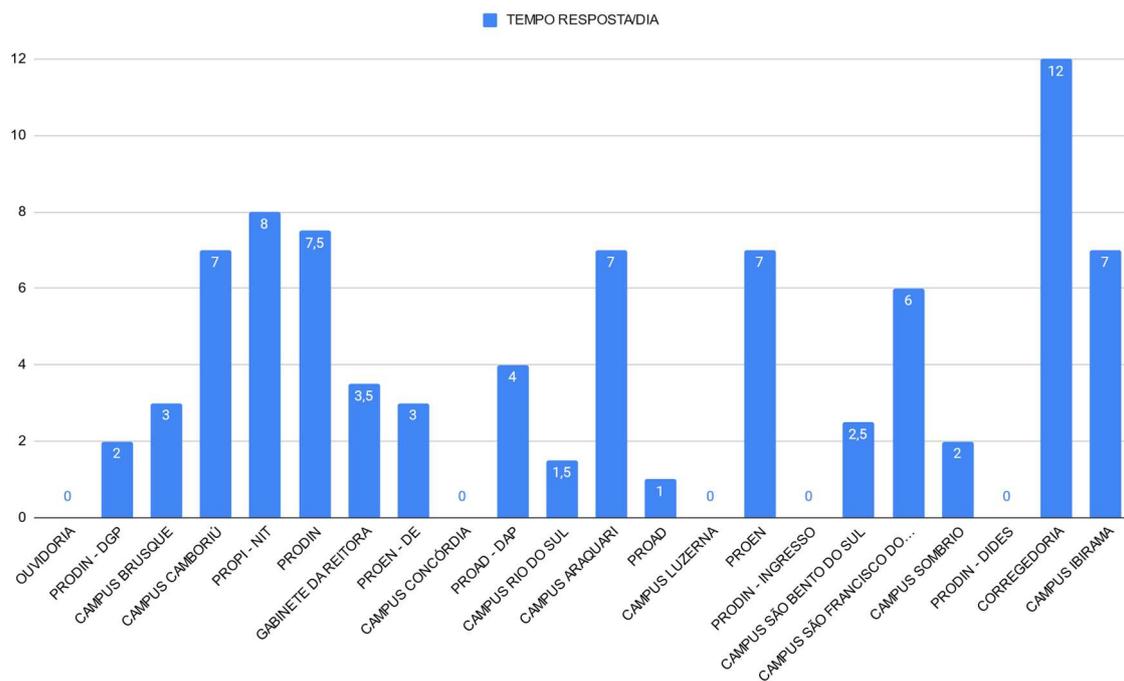


Fonte: elaboração com uso dos dados disponíveis em planilha própria do SIC.

Conforme imagem 8, verifica-se que na Reitoria a Diretoria de Gestão de Pessoas foi o setor que mais respondeu pedidos de informação, seguido pela Ouvidoria.

Em relação aos campi, em primeiro lugar aparecem empatados Campus Camboriú e Campus Rio do Sul, seguidos pelo Campus Araquari.

Imagem 9 - Tempo de resposta em dias por setor ano 2022



Fonte: elaboração com uso dos dados disponíveis em planilha própria do SIC.

No que se refere ao tempo médio de resposta a Ouvidoria, os Campi Concórdia e Luzerna, a Diretoria de Desenvolvimento Institucional e a Coordenação de Ingresso são os setores que tem o menor tempo de resposta com 0 dias, seguidos pela Pró-reitoria de Administração com 1 dia e Campus Rio do Sul com 1,5 dias.

Nos Campi, o Campus Camboriú, Araquari e Ibirama tem o maior tempo médio de resposta, com 7 dias, seguido pelo Campus São Francisco do Sul com 6 dias.

Também verifica-se que a Corregedoria se destaca como o setor que tem a maior demora para responder o cidadão com média de 12 dias, seguido pelo Núcleo de Inovação Tecnológica com 8 dias, vinculado a Pró-reitoria de Pesquisa, Pós Graduação e Inovação, seguido pela Pró-reitoria de Desenvolvimento Institucional com 7,5 dias.

No que tange aos tipos de respostas e os motivos que levaram à negativa parcial ou total de acesso à informação:

Tabela 2 - Tipos de respostas

Tipos de resposta	Percentual
Acesso concedido	81,82%
Acesso negado	6,82%
Acesso parcialmente concedido	10,23%
Informação inexistente	0%
Não se trata de solicitação de informação	0%
Órgão não tem competência para responder	0%
Pergunta duplicada/repetida	1,14%

Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>. Acesso em: 28 agosto.2024

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Finaliza-se o relatório destacando que a maior concentração de pedidos de informação foram nos meses de março e abril de 2022, pedidos estes que abordaram temas diversos e sua quantidade ocorreu dentro da normalidade. Destacaram-se pedidos de informação sobre cargos vagos, pesquisa acadêmica, processo de compras governamentais e auxílio estudantil.

Este relatório foi finalizado em setembro de 2024.