



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Tocantins
Reitoria
Gabinete do Reitor

RELATÓRIO DE ACESSO À INFORMAÇÃO E TRANSPARÊNCIA PÚBLICA

O presente Relatório tem o objetivo de prestar contas à sociedade acerca do atendimento e da evolução do Serviço de Informação ao Cidadão no âmbito do Instituto Federal do Tocantins (IFTO). Apresenta as informações mais relevantes referentes ao exercício de 2020, com alguns comparativos ao ano de 2019, e a evolução das manifestações de Pedido de Acesso à Informação ao longo dos anos, bem como divulga dados estatísticos dos pedidos de acesso à informação recebidos e encaminhados às áreas detentoras da informação. Destaca-se ainda que, apesar da Plataforma Fala.BR possuir relatórios estatísticos gerais, compelimos informações processadas dos dados com o objetivo de o usuário conhecer as particularidades das informações públicas solicitadas ao Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Tocantins.

Em agosto de 2020, o Sistema e-SIC, que recebia as manifestações do Serviço de Informação ao Cidadão, foi integrado à Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR, o que, quanto a controle e acompanhamento de sistema, contribuiu em diversos aspectos, uma vez que, no IFTO, o Serviço de Informação ao Cidadão e a Ouvidoria atuam juntos, atendendo a pedidos de informação pública, requeridos com base na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação/LAI), regulamentada pelo Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012. O Serviço de Informação ao Cidadão é monitorado diretamente pela Controladoria-Geral da União (CGU), no qual são disponibilizadas informações a qualquer pessoa, física ou jurídica, sem necessidade de motivação. A regra da LAI é a publicidade, e o sigilo é a exceção. Há restrições previstas na legislação, destacando-se o resguardo de dados pessoais sensíveis (relativos à intimidade, à vida privada, à honra e à imagem das pessoas).

Vale lembrar que a Gestão do Serviço de Informação ao Cidadão desenvolve atividades diretamente ligadas à transparência institucional, juntamente com a Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação, por meio do monitoramento da transparência ativa e passiva.

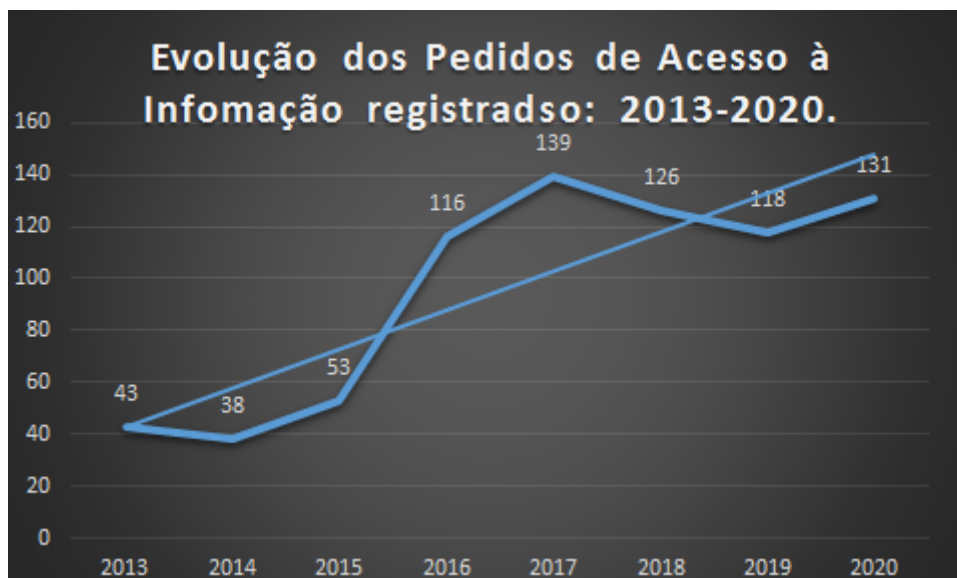
Os dados para a confecção deste Relatório foram obtidos por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR, de planilhas internas e do Painel de Acompanhamento da Lei de Acesso à Informação (LAI), elaborado pela Controladoria-Geral da União (CGU).

Durante o ano de 2020, o quantitativo de demandas recebidas através da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR foi de 131 manifestações. Em 2019, foram registrados 118 Pedidos de Acesso à Informação no e-SIC.

Percebe-se um aumento no número de registros no ano de 2020 em relação ao ano de 2019. Destaca-se que, apesar de o ano de 2020 ter sido um ano atípico por causa da pandemia do coronavírus, as demandas do Serviço de Informação ao Cidadão tiveram aumento expressivo se comparado com as demandas de Ouvidoria, pois estas tiveram seu quantitativo reduzido durante o ano de 2020 por causa da pandemia.

Por outro lado, houve um trabalho ativo da Equipe SIC/Ouvidoria para orientar o usuário sobre as consultas no *site* e para recomendar aos gestores as atualizações de informação no portal institucional, possibilitando consultas diretamente pelo usuário no *site* do IFTO; não obstante, as demandas aumentaram. Isso denota que o trabalho do Serviço de Informação ao Cidadão não foi afetado com as restrições de isolamento provocadas pela pandemia.

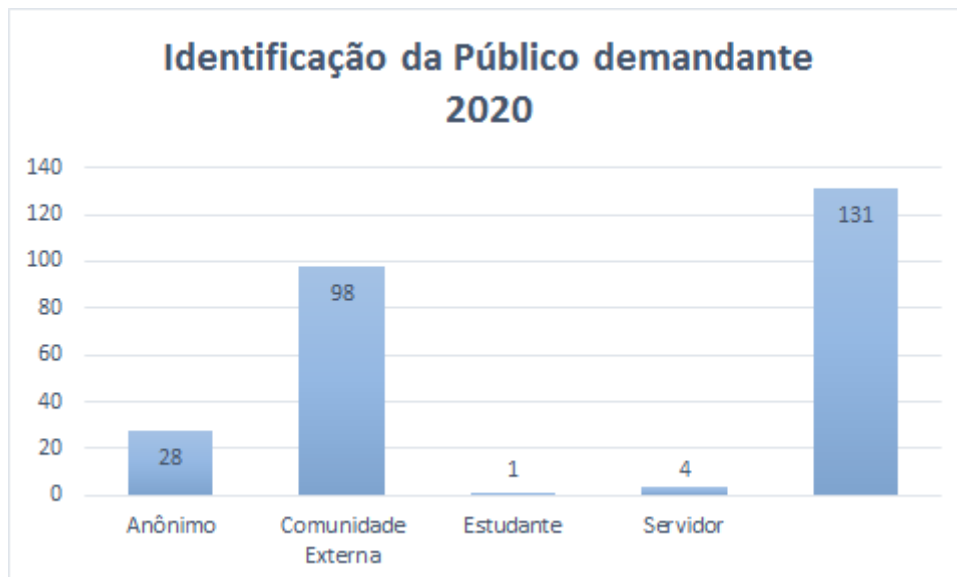
Segue a representação gráfica dos Pedidos de Acesso à Informação registrados entre 2013 e 2020:



Todos os 131 pedidos de acesso à informação encaminhados ao IFTO no ano de 2020 foram respondidos, dos quais registram-se 107 solicitantes, uma média de 1,2 pedido por solicitante. O tempo médio para resposta foi de 10,60 dias.

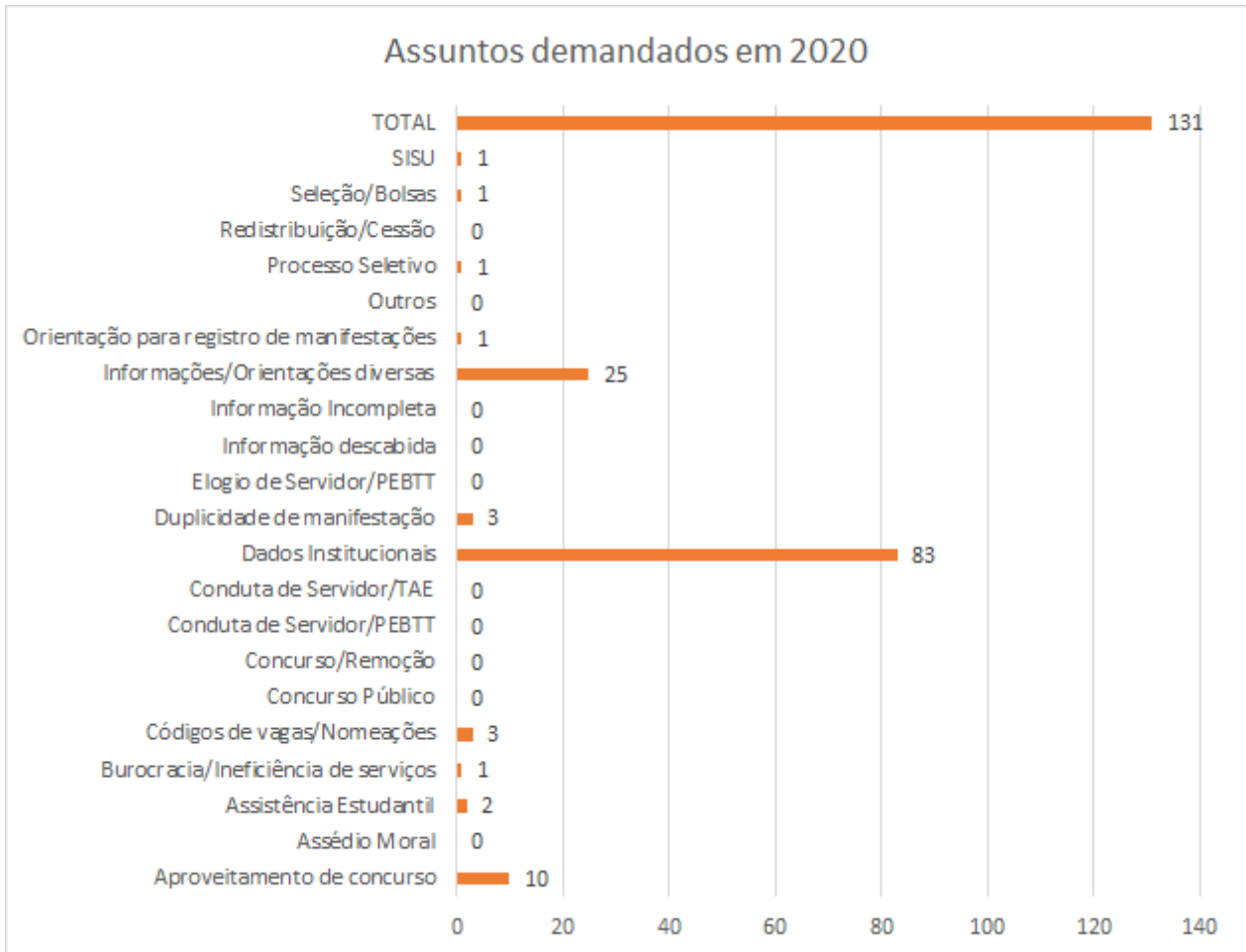
De acordo com o previsto no art. 5º da Lei de Acesso à Informação, Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, é dever do Estado garantir o direito à informação ao usuário. Baseado nessa premissa, qualquer usuário poderá realizar um pedido de acesso à informação sobre dados oficiais das instituições públicas, sendo que, atualmente, a Controladoria-Geral da União possibilita ao demandante realizar pedidos de informação sem a identificação, caso o demandante prefira, o que permite que o cidadão seja resguardado de qualquer intimidação.

Dos 131 pedidos de acesso à informação recebidos: 28 foram encaminhados de forma anônima, 98 pela comunidade externa, 1 por estudante e 4 por servidores do IFTO. Essas informações são apresentadas no gráfico a seguir:



Em relação aos assuntos mais demandados pela sociedade no ano de 2020, pode-se constatar que foram variados; entretanto, alguns se destacaram, sendo que o tema mais recorrente nos pedidos de acesso à informação direcionados ao IFTO se referem a dados institucionais, em que foram tratados assuntos diversos, sendo a maioria tratados pela Reitoria. Dentre os dados solicitados, podemos citar implantação e/ou uso de sistemas, implementação de programas em âmbito institucional, andamento de processos e dados institucionais para pesquisas acadêmicas.

Segue a representação gráfica dos pedidos de acesso à informação registrados no ano de 2020:



Em comparação com as unidades que compõem o IFTO, a Reitoria é a unidade que mais concentra demandas, pois representa juridicamente a instituição e, por isso, na ausência de direcionamento das solicitações, quando as questões referem-se genericamente ao IFTO, elas são encaminhadas à Reitoria.

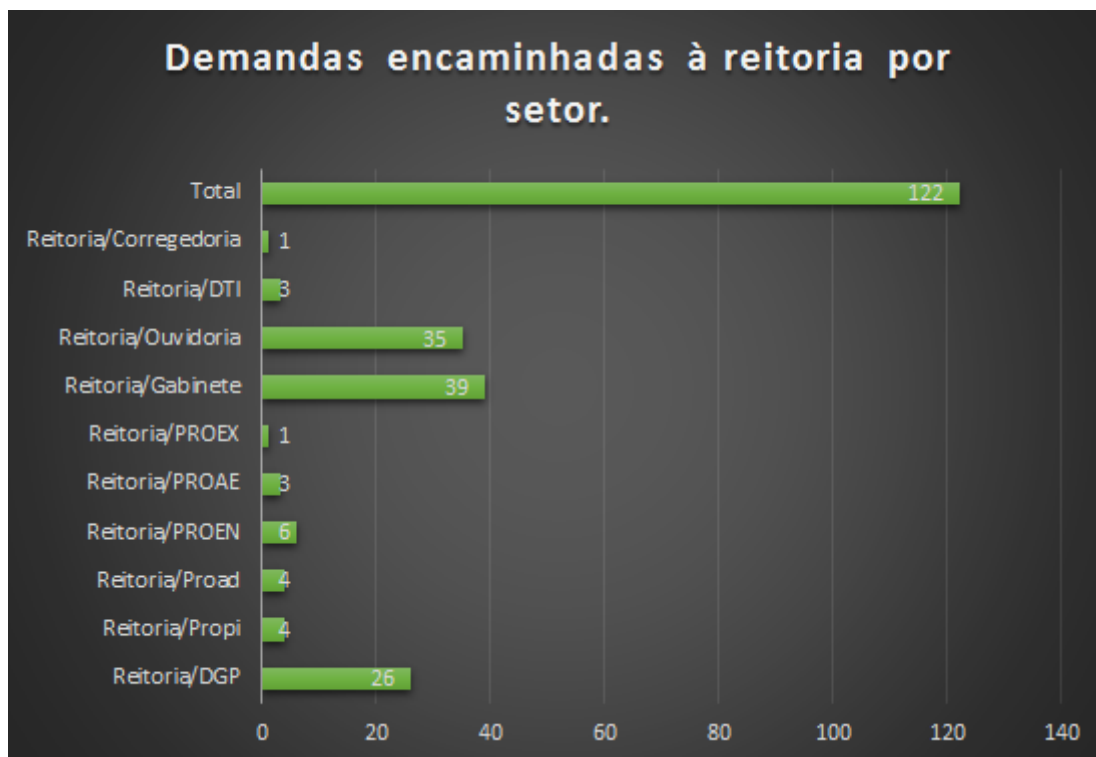
Vale lembrar que estão contempladas nos dados da Reitoria as respostas encaminhadas diretamente pela Ouvidoria/SIC ao usuário, pois o Serviço de Informação ao Cidadão e a Ouvidoria atuam no mesmo setor. Estão contempladas nesta hipótese solicitações cujos dados estejam em transparência ativa ou já tenham sido objeto de pedidos anteriores. Ressalta-se que, desde 2018, a Ouvidoria/SIC passou a atuar mais ativamente recomendando atenção da gestão à transparência ativa, o que resultou numa quantidade expressiva de demandas respondidas diretamente pela equipe do Serviço de Informação ao Cidadão.

Segue representação gráfica com linha de tendência quantitativa das unidades demandadas de acordo com os dados numéricos dos pedidos de acesso à informação:



Conforme relatado anteriormente, considerando que a Reitoria representa a unidade mais demandada pela sociedade em solicitações de acesso a informações públicas no âmbito do IFTO, conforme representado no gráfico acima, no próximo gráfico será representada a atuação dos setores que a compõem em face do envio das demandas dos usuários pelo Serviço de Informação ao Cidadão conforme o número de atendimentos por resposta apresentada pelos diversos setores da Reitoria.

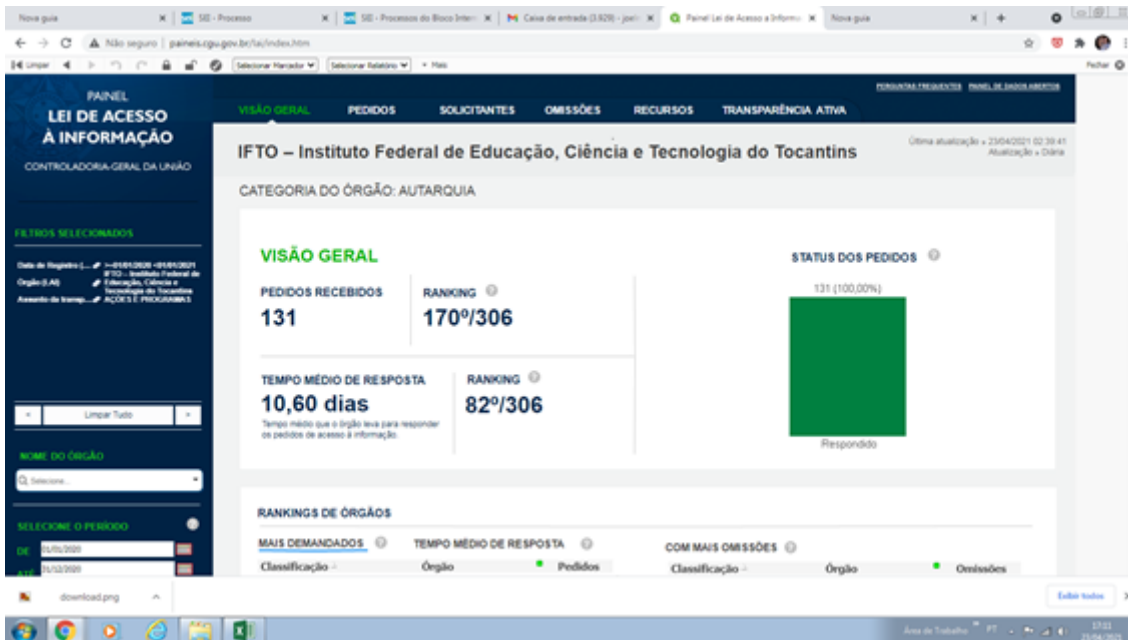
Segue a representação gráfica dos setores demandados na Reitoria de acordo com o quantitativo de pedidos:



A Ouvidoria/SIC fez, ao longo de todo o ano, recomendações às unidades e aos setores para que as informações mais demandadas pela sociedade fossem publicadas em transparência ativa, o que possibilita à Gestão do Serviço de Informação ao Cidadão/Ouvidoria responder diretamente aos pedidos, com o encaminhamento do *link* da informação.

No Painel de Acompanhamento da LAI (<http://paineis.cgu.gov.br/lai/index.htm>) é possível verificar alguns dados estatísticos comparativos e que agregam valores estatísticos para a sociedade. No Painel, é possível ter uma visão geral do IFTO no *ranking* nacional em comparação com outras instituições, sendo possível avaliar o total de pedidos recebidos, o tempo médio de resposta do órgão, o *ranking* nacional por tempo médio de resposta e o *ranking* nacional por quantitativo de pedidos.

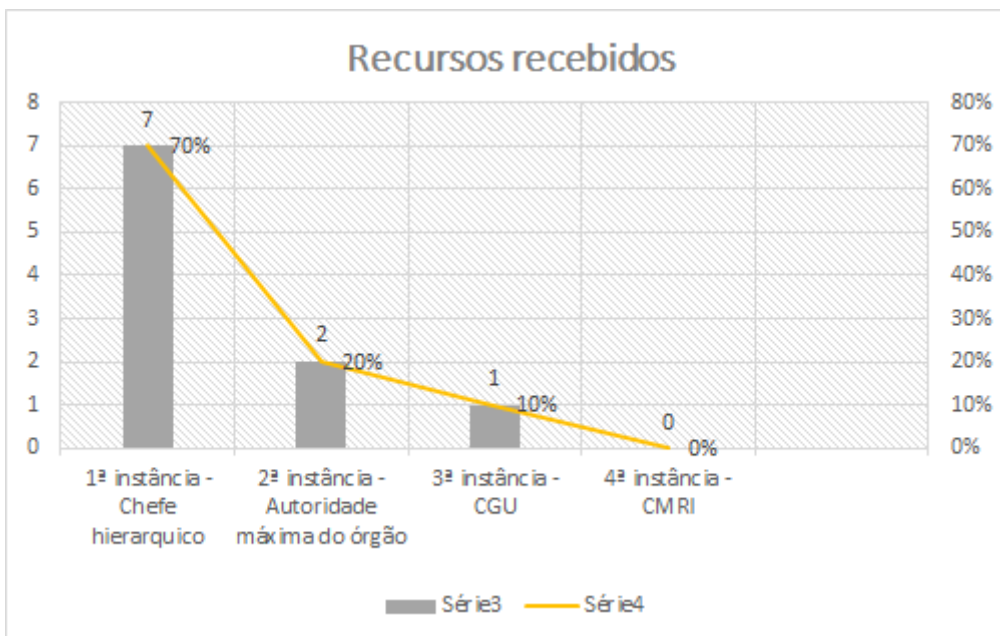
Figura 1 – Visão geral do IFTO no *ranking* nacional



Em relação ao ano anterior, percebe-se que houve um aumento no tempo médio de resposta (em 1,61 dia) para retorno ao usuário pelo IFTO. O fato ocorreu devido a alguns motivos, dentre eles podemos citar a complexidade para elaborar a resposta, uma vez que alguns pedidos de informação encaminhados às pró-reitorias envolveram as 11 unidades da instituição; e o mesmo vale para os pedidos encaminhados ao Gabinete do Reitor. Outro fator a ser considerado é o isolamento social imposto à sociedade durante o ano de 2020 para a contenção da pandemia do coronavírus.

Quanto à posição do IFTO no *ranking* nacional relativo ao tempo médio de resposta, apesar da posição do IFTO ser a 82ª de 306 órgãos, percebe-se que o Instituto está entre as instituições que atendem com um prazo mais célere: na metade do prazo legal, em média. (Lei nº 12.527, de 2011, art. 11, § 1º, que define o prazo legal de 20 dias).

Ao analisar o painel disponibilizado pela CGU, percebe-se que, em 2020, houve dez recursos impetrados em virtude da discordância do usuário em relação à resposta apresentada pela instituição, conforme representação gráfica construída após análise dos dados:



Verifica-se também que, no ano de 2020, um usuário recorreu através de todas as instâncias possíveis, até a 3ª instância, onde o recurso é julgado pela Controladoria-Geral da União. O IFTO conseguiu solucionar o descontentamento do usuário antes do recurso ser direcionado à 4ª instância (CMRI). Vale lembrar que é a primeira vez, desde a criação do Serviço de Informação ao Cidadão, que um recurso é encaminhado para outra instância fora das esferas internas do IFTO. No entanto, constata-se que houve empenho e

retorno da gestão responsável ao Serviço de Informação ao Cidadão sempre que eram buscados novos esclarecimentos para responder e solucionar o problema do usuário e, por isso, constatou-se que o usuário não ficou com omissão de acesso à informação por descumprimento das obrigações legais por parte da área técnica responsável no órgão.

Outro fator verificado para este Relatório foi o grau de satisfação do usuário nas respostas produzidas pelo IFTO em face dos pedidos de acesso à informação encaminhados pela sociedade. Verifica-se no painel, para o ano de 2020, que houve 43 respostas à pesquisa de satisfação do usuário avaliando se a resposta atendeu plenamente o usuário ou não, e se a resposta era de fácil compreensão ou não. A pontuação a ser atingida variava de 1 a 5 pontos. O usuário avaliou as respostas com pontuação geral de 4,56 pontos para os quesitos perguntados. Vale destacar que, no ano anterior, a pontuação do IFTO era de 4,13 pontos; por isso, constatou-se que houve melhora na qualidade das respostas produzidas pelo IFTO ao usuário.

Por fim, considerando a avaliação do usuário, percebe-se que o IFTO vem respondendo aos pedidos de informação solicitados por meio da Lei nº 12.527, de 2011, de forma apropriada para a maioria dos casos avaliados. No entanto, foi identificado neste Relatório que houve queda no tempo médio de resposta em relação ao ano anterior pois, em 2019, o tempo médio de resposta ao usuário era de 8,99 dias; em 2020, passou a ser de 10,60 dias. Por isso, recomenda-se à gestão do IFTO que, ao receber os pedidos de acesso à informação, avalie se os pedidos recebidos se enquadram no art. 15 do Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012:

Art. 15. Recebido o pedido e estando a informação disponível, o acesso será imediato.

Por isso, considerando o artigo acima e constando-se que o pedido se enquadra nos requisitos descritos, percebe-se que será possível reduzir o prazo de acesso à informação para um período mais célere com a atenção dos gestores a esse fator.

Por outro lado, considerando o rol mínimo a ser publicado de acordo com o previsto no art. 8º da LAI e, ainda, as informações mais demandadas pela sociedade, reafirmamos a importância do compromisso do IFTO no aperfeiçoamento do Serviço de Informação ao Cidadão no que diz respeito à publicidade institucional no *site* do órgão. Recomendamos, portanto, que as unidades e os setores mantenham seus dados atualizados e publicados, conforme determina a legislação.

Por todo o exposto, constata-se que houve melhora na visão do usuário no que diz respeito às respostas apresentadas pelo IFTO, que conseguiu interagir com o usuário em uma linguagem mais cidadã, aproximando-se do perfil sociocultural do usuário.

JOELMA OLIVEIRA LIMA
Ouvidora

ELZILENE BARBOSA RODRIGUES
Assistente Administrativo



Documento assinado eletronicamente por **Joelma Oliveira Lima, Ouvidora**, em 18/05/2021, às 15:56, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Elzilene Barbosa Rodrigues, Ouvidora Substituta**, em 19/05/2021, às 10:22, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.ifto.edu.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **1276180** e o código CRC **636DD442**.

Avenida Joaquim Teotônio Segurado, Quadra 202 Sul, ACSU-SE 20, Conjunto 1, Lote 8 - Plano Diretor
Sul — CEP 77020-450 Palmas/TO — (63) 3229-2200
portal.ifto.edu.br — ouvidoria@ifto.edu.br

Referência: Processo nº 23235.005885/2021-18

SEI nº 1276180