



Ministério da Educação

Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Tocantins

Reitoria

## RELATÓRIO DE ACESSO À INFORMAÇÃO E TRANSPARÊNCIA PÚBLICA - 2021

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 2021, com alguns comparativos ao ano de 2020, 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, reunimos 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.

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), proteção prevista pela Lei nº 12.527, de 2011 (LAI), e pela Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

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.

Em 2021, houve a edição da Instrução Normativa REI/IFTO nº 2, de 4 de maio de 2021, que dispõe sobre as atividades do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) no âmbito do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Tocantins, em atendimento ao disposto no inciso I do art. 9º da Lei nº 12.527, de 2011 – Lei de Acesso à Informação (LAI). Nela foram reunidos conceitos de termos utilizados pelo SIC, com o objetivo de auxiliar os gestores e os usuários quanto à utilização e ao entendimento dos termos utilizados. Também foi criada a figura do Gestor do SIC e suas atribuições, elencadas as atribuições da Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação, além de instituir a criação da comissão responsável pela classificação das informações que demonstrem necessidade de classificação ou desclassificação quanto aos graus de sigilo secreto, ultrassecreto ou reservado, caso haja necessidade de classificação de informações como sigilosas.

Ademais, foram estabelecidas as competências dos Gestores do

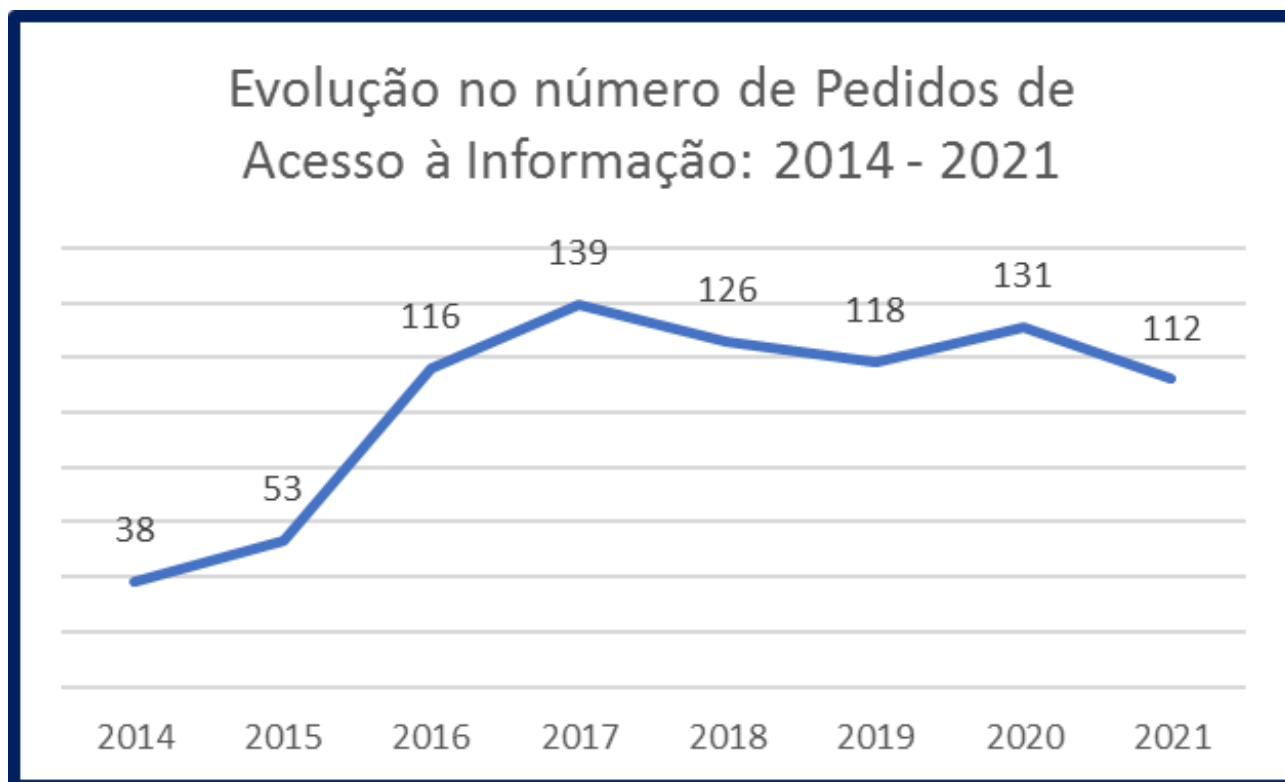
IFTO e dos Responsáveis pelos Setores de Controle do IFTO quanto aos procedimentos a serem adotados quando do recebimento de uma demanda do SIC.

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 2021, o quantitativo de demandas recebidas relativas ao SIC através da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR foi de 112 manifestações. Em 2020, foram registrados 131 Pedidos de Acesso à Informação.

Percebe-se uma diminuição no número de registros no ano de 2021 em relação ao ano de 2020. Isso se deve, em boa parte, a um trabalho ativo da Equipe SIC/Ouvidoria com orientação ao usuário sobre as consultas ao *site* como também com recomendações aos gestores quanto às atualizações de informação no portal institucional, possibilitando consultas pelo usuário diretamente no *site* do IFTO.

Segue a representação gráfica dos Pedidos de Acesso à Informação registrados entre 2014 e 2021:



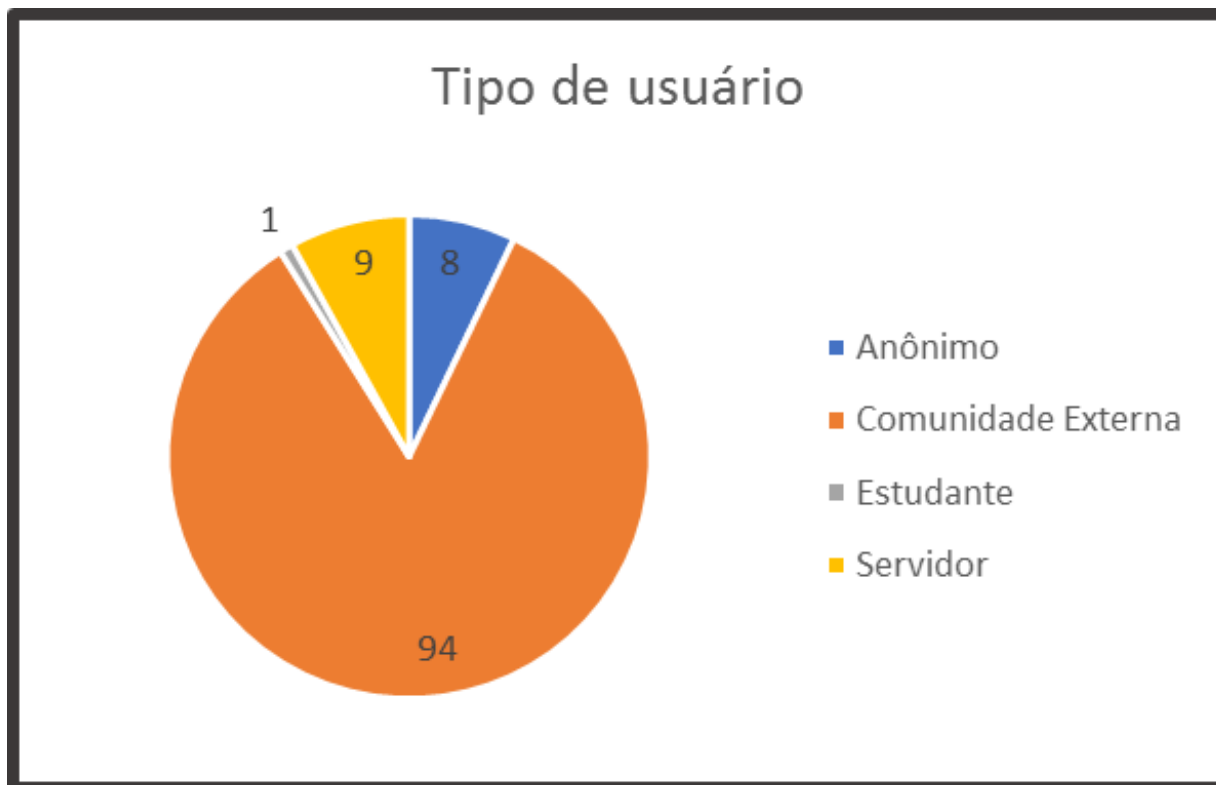
Todos os 112 pedidos de acesso à informação encaminhados ao IFTO no ano de 2021 foram respondidos, dos quais registram-se 78 solicitantes: uma média de 1,9 pedido por solicitante. O tempo médio para resposta foi de 13,5 dias.

Dos 112 pedidos de acesso à informação respondidos, foram apenas 3 recursos impetrados em virtude da discordância do usuário em relação à resposta apresentada pela instituição; no entanto, todos em primeira instância, ou seja, não houve novo recurso a instâncias superiores após a resposta do recurso apresentada ao usuário.

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.

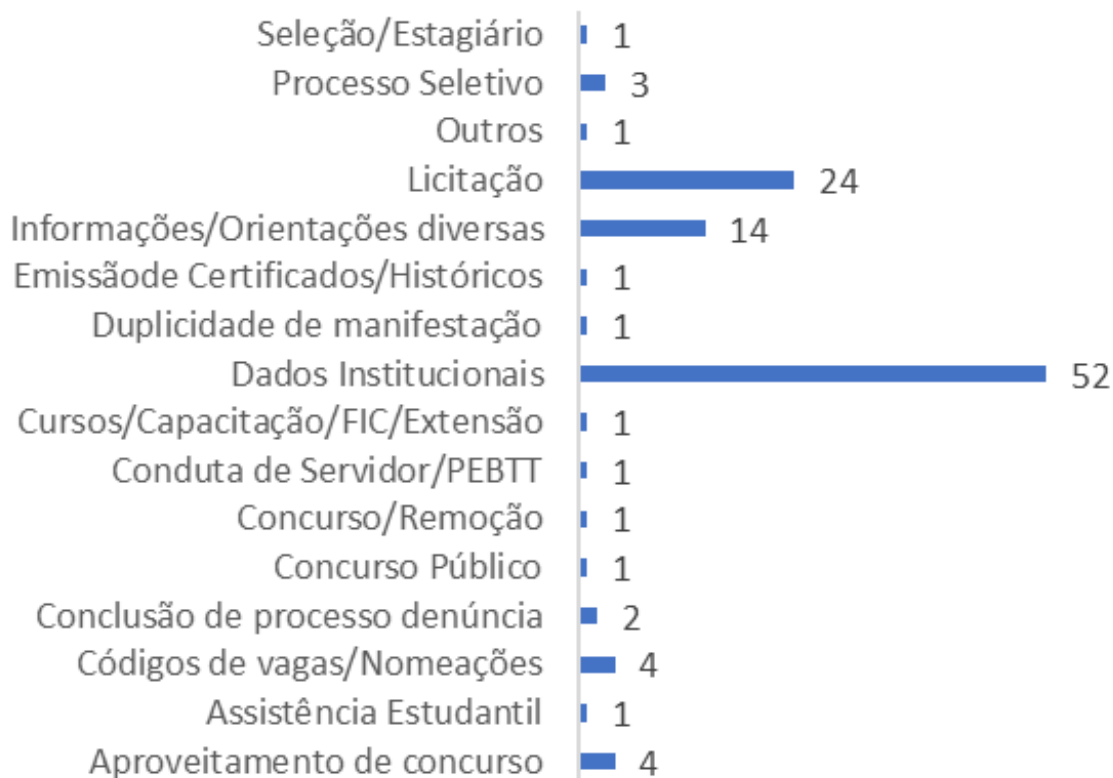
Dos 112 pedidos de acesso à informação recebidos, 8 foram encaminhados de forma anônima, 94 pela comunidade externa, 1 por estudante e 9 por servidores do IFTO. Essas informações são apresentadas no gráfico a seguir:



Em relação aos assuntos mais demandados pela sociedade no ano de 2021, 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 e pela Reitoria. Dentre os dados solicitados, podemos citar licitação, informações e orientações diversas, processo seletivo, códigos de vagas/nomeações e aproveitamento de concurso.

Segue a representação gráfica dos pedidos de acesso à informação registrados no ano de 2021:

## Assuntos mais demandados

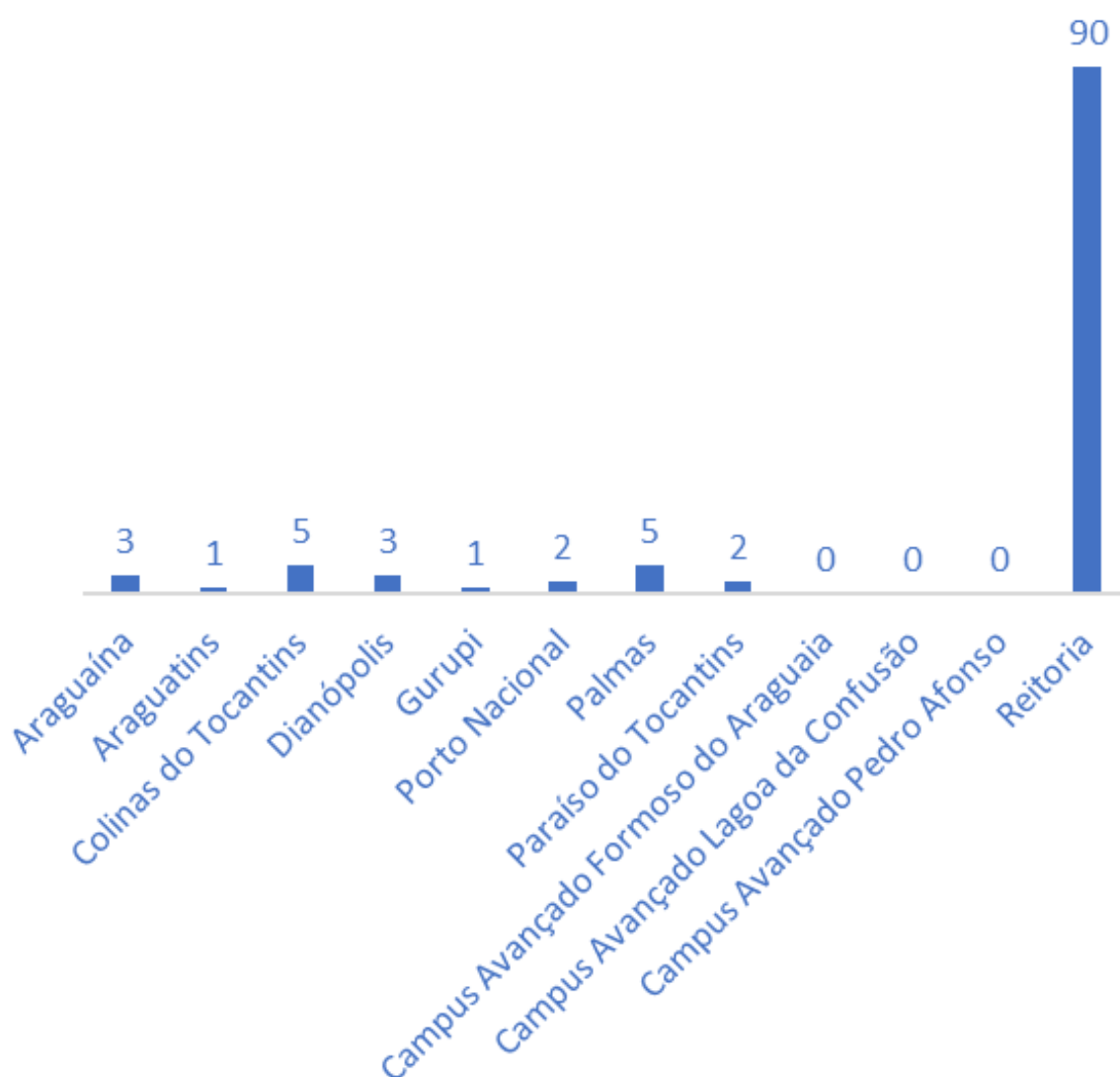


Em comparação com as unidades que compõem o IFTO, a Reitoria é a unidade que mais concentra demandas, pois representa juridicamente a instituição e, por isso, na ausência de direcionamento das solicitações, quando as questões referem-se genericamente ao IFTO, elas são encaminhadas à Reitoria.

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 redução expressiva de demandas respondidas através da Transparência Passiva, sendo apenas direcionado o endereço eletrônico ao usuário (em Transparência Ativa).

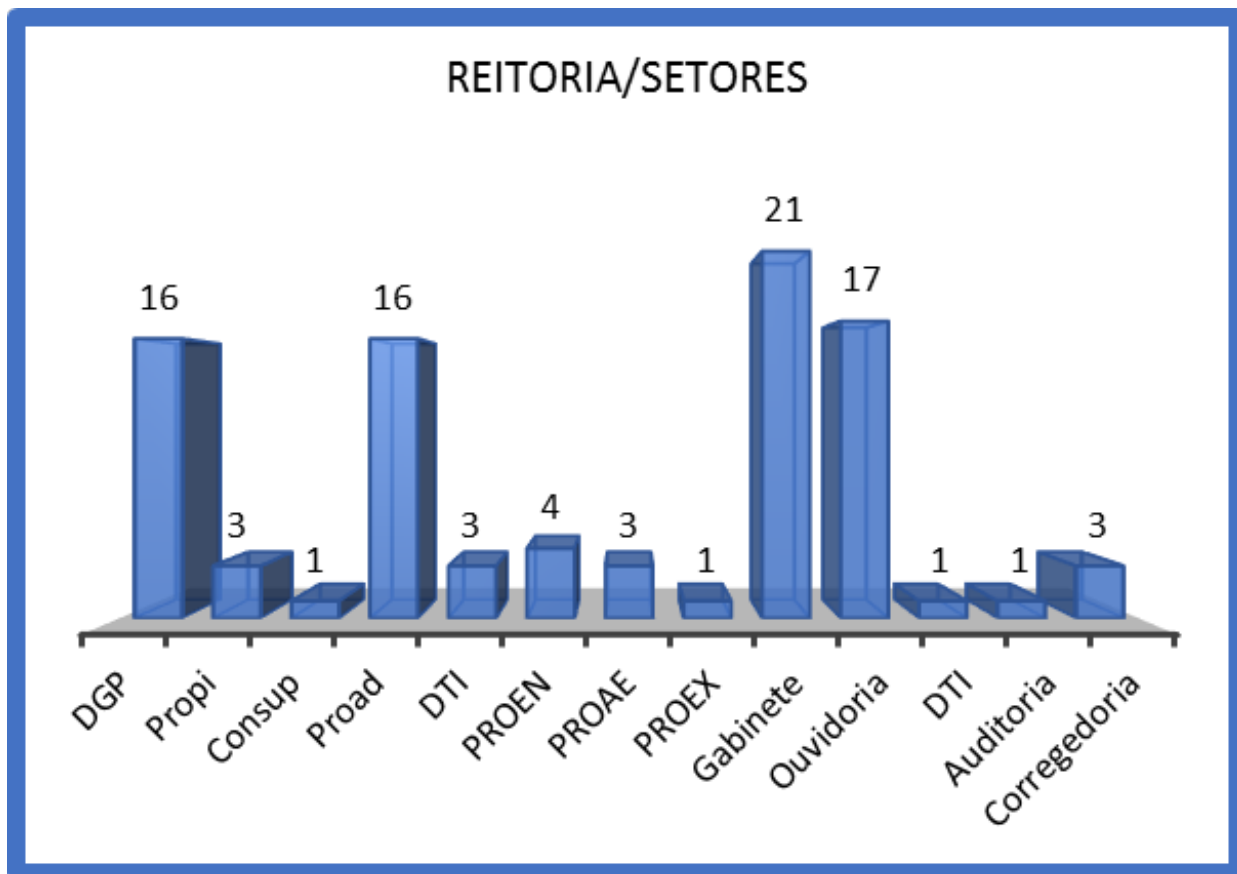
Segue representação gráfica com linha de tendência quantitativa das unidades demandadas de acordo com os dados numéricos dos pedidos de acesso à informação:

## Demandas por unidade



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 recomendações às unidades e aos setores para que as informações mais demandadas pela sociedade fossem publicadas em transparência ativa, o que possibilitou 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.

Quanto à posição do IFTO no *ranking* nacional relativo ao tempo médio de resposta, o IFTO, em 2021, passou a ocupar a posição 167º de 306 órgãos. Importante observar que, embora tenha havido alteração no posicionamento no *ranking*, houve maior satisfação do usuário em relação à resposta fornecida por atender plenamente ao pedido. Essa satisfação reforça o compromisso do IFTO em disponibilizar informações de qualidade aos usuários. Embora ocupe o posicionamento mencionado, o IFTO está entre as instituições que atendem com um prazo mais célere, sem ocorrências de perdas de prazo, considerando a Lei nº 12.527, de 2011, art. 11, § 1º, que define o prazo legal de 20 dias para resposta.



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 2021, em que a pontuação a ser atingida varia de 1 a 5 pontos, que 21 usuários avaliaram as respostas com pontuação geral de 4,62 pontos quando perguntados se a resposta fornecida atendia plenamente ao pedido; e 4,43 pontos quando perguntados se a resposta fornecida era de fácil compreensão. Constatou-se que houve maior satisfação do usuário quanto ao primeiro quesito e uma pequena diminuição quanto ao segundo quesito. É importante salientar que, em 2020, foram 43 respostas, e em 2021, apenas 21 pessoas responderam à pesquisa.

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 aumento no tempo médio de resposta em relação aos anos anteriores. Em 2020, o tempo médio de resposta ao usuário foi de 10,60 dias; em 2021, passou a ser de 13,5 dias; contudo, todos os pedidos foram respondidos dentro do prazo. O fato tem vários motivos, dentre eles podemos citar a complexidade para elaborar a resposta, o distanciamento social e o agravamento da pandemia do novo coronavírus durante o ano de 2021, uma vez que alguns pedidos de acesso à informação envolveram as 11 unidades da instituição e houve perdas de vida de discentes e servidores e contaminações que necessitaram de afastamentos esporádicos.

Apesar disso, passa-se a recomendar 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.

Considerando o artigo acima e constatando-se que o pedido se enquadra nos requisitos descritos, é possível reduzir o prazo de resposta aos pedidos de acesso à informação. Para que isso aconteça, é necessário compreender que o Serviço de Informação ao Cidadão reflete como a instituição exerce a Transparência Pública de forma efetiva. Por isso, solicitamos aos gestores que reforcem esses fatores com as suas equipes.

Por fim, 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

é publicados, conforme determina a legislação.

Em face do 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.

JOELMA OLIVEIRA LIMA  
Autoridade de Monitoramento da LAI/Ouvidora

ELZILENE BARBOSA RODRIGUES  
Gestora do Serviço de Informação ao Cidadão - SIC



Documento assinado eletronicamente por **Joelma Oliveira Lima, Ouvidora**, em 20/04/2022, às 11:38, 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, Gestora do Serviço de Informação ao Cidadão - SIC**, em 20/04/2022, às 14:16, 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](http://sei.ifto.edu.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **1511004** e o código CRC **0F0A37DE**.

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](http://portal.ifto.edu.br) — [ouvidoria@ifto.edu.br](mailto:ouvidoria@ifto.edu.br)

**Referência:** Processo nº  
23235.001808/2022-70

SEI nº 1511004