



**Acesso à  
Informação**

**RELATÓRIO**

**SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC) E  
MONITORAMENTO DA LAI NO**

**INSTITUTO FEDERAL CATARINENSE**

*“Onde quer que haja um direito individual violado,  
há de haver um recurso judicial para a  
debelação da injustiça; este, o princípio fundamental  
de todas as Constituições livres.”*

Rui Barbosa

Blumenau/SC

Março de 2021

**REITORA**

SÔNIA REGINA DE SOUZA FERNANDES

**REITOR SUBSTITUTO E DIRETOR EXECUTIVO**

CLADÉCIR ALBERTO SCHENKEL

**OUVIDORA TITULAR**

BRUNEI DE OLIVEIRA MAIOCHI Malfatti

**OUVIDORA SUBSTITUTA**

FRANCISCARLA MAKIKO SOOMA SEVERINO

**REPRESENTANTE DO GRUPO DE PARCEIROS DA OUVIDORIA -  
PORTARIA Nº 1938 / 2020 - PORT/REIT**

**E COLABORADOR NA CONSTRUÇÃO DESTE RELATÓRIO**

JORGE DA CUNHA DUTRA

## 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

<b>1. INTRODUÇÃO</b>	<b>5</b>
<b>2. FUNCIONAMENTO</b>	<b>10</b>
<b>2.1 Acesso e Estrutura Física</b>	<b>10</b>
<b>2.2 Equipe</b>	<b>11</b>
<b>3. PROTEÇÃO DA IDENTIDADE DOS DENUNCIANTES</b>	<b>15</b>
<b>4. DADOS EXTRAÍDOS DO PAINEL - LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO - INFORMAÇÕES SIC</b>	<b>16</b>
<b>5. TRANSPARÊNCIA ATIVA</b>	<b>25</b>
<b>6. MONITORAMENTO DOS “DADOS ABERTOS”</b>	<b>30</b>
<b>7. AÇÕES EFETUADAS PARA O CUMPRIMENTO DA LAI</b>	<b>33</b>
<b>8. RESULTADOS ALCANÇADOS</b>	<b>37</b>
<b>9. SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES</b>	<b>38</b>
<b>9.1 No que se refere à gestão</b>	<b>38</b>
<b>9.2 No que se refere à Transparência Ativa</b>	<b>39</b>
<b>9.3 Quanto ao monitoramento dos Dados Abertos</b>	<b>41</b>
<b>9.4 De forma geral</b>	<b>41</b>
<b>10. CONSIDERAÇÕES FINAIS</b>	<b>43</b>
<b>REFERÊNCIAS</b>	<b>44</b>

## 1. INTRODUÇÃO

Este relatório faz parte do cumprimento da Lei de Acesso à Informação, Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (BRASIL, 2011), conhecida popularmente como LAI (abreviação que será utilizada no decorrer deste relatório). Esta lei foi regulamentada pelo Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012 (BRASIL, 2012), pelo art. 5º, §4º, inciso IV do Decreto nº 8.777, de 11 de maio de 2016 (BRASIL, 2016) e pelo art. 14, inciso IV da Resolução CG-INDA 3, de 13 de outubro de 2017 (BRASIL, 2017).

Os dados trazidos neste documento dizem respeito ao relatório do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) e às ações desenvolvidas pelo IFC para o cumprimento da LAI no ano de 2020. Através do relatório é possível a visualização quanto aos pedidos de informação encaminhados ao Instituto Federal Catarinense (IFC) e o monitoramento quanto ao cumprimento da LAI, objetivando oferecer ampla publicidade dos trabalhos realizados.

Cabe esclarecer que o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) está lotado dentro da Ouvidoria do IFC. A servidora que trabalha na Ouvidoria, além das funções de ouvidora, também é responsável pela gestão de implantação do SIC, operacionalização e gerenciamento, desempenhando ainda o papel de Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação em cumprimento da LAI.

A autoridade de monitoramento tem o poder e o dever de avaliar se as ações que estão sendo executadas vão ao encontro dos objetivos da LAI. Desta forma, este trabalho visa coletar informações estratégicas para a tomada de decisões, funcionando como elemento catalisador no processo de mudança e de ajuste da Instituição.

Para a aplicação da LAI, a Ouvidoria destaca alguns conceitos trazidos da LAI que são importantes para melhor compreensão deste relatório.

Art. 4º Para os efeitos desta Lei, considera-se:

I - informação: dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato;

II - documento: unidade de registro de informações, qualquer que seja o suporte ou formato;

III - informação sigilosa: aquela submetida temporariamente à restrição de acesso público em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado;

IV - informação pessoal: aquela relacionada à pessoa natural identificada ou identificável;

V - tratamento da informação: conjunto de ações referentes à produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transporte, transmissão, distribuição, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação, destinação ou controle da informação;

VI - disponibilidade: qualidade da informação que pode ser conhecida e utilizada por indivíduos, equipamentos ou sistemas autorizados;

VII - autenticidade: qualidade da informação que tenha sido produzida, expedida, recebida ou modificada por determinado indivíduo, equipamento ou sistema;

VIII - integridade: qualidade da informação não modificada, inclusive quanto à origem, trânsito e destino;

IX - primariedade: qualidade da informação coletada na fonte, com o máximo de detalhamento possível, sem modificações (BRASIL, 2011, art. 4º, incisos I-IX).

Cabe salientar 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 (BRASIL, 2011, art. 10, §1º-§3º).

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 da informação não ter sido entregue, pois é direito do requerente receber o 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.

A LAI ampara o servidor em caso de alguma denúncia, conforme podemos ler no trecho seguir:

Art. 44. O Capítulo IV do Título IV da Lei nº 8.112, de 1990, passa a vigorar acrescido do seguinte art. 126-A:

[...] Nenhum servidor poderá ser responsabilizado civil, penal ou administrativamente por dar ciência à autoridade superior ou, quando houver suspeita de envolvimento desta, a outra autoridade competente para apuração de informação concernente à prática de crimes ou improbidade de que tenha conhecimento, ainda que em decorrência do exercício de cargo, emprego ou função pública (BRASIL, 2011, art. 44).

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

[...] Art. 32. Constituem condutas ilícitas que ensejam responsabilidade do agente público ou militar:

I - recusar-se a fornecer informação requerida nos termos desta Lei, retardar deliberadamente o seu fornecimento ou fornecê-la intencionalmente de forma incorreta, incompleta ou imprecisa;

II - utilizar indevidamente, bem como subtrair, destruir, inutilizar, desfigurar, alterar ou ocultar, total ou parcialmente, informação que se encontre sob sua guarda ou a que tenha acesso ou conhecimento em razão do exercício das atribuições de cargo, emprego ou função pública;

III - agir com dolo ou má-fé na análise das solicitações de acesso à informação;

IV - divulgar ou permitir a divulgação ou acessar ou permitir acesso indevido à informação sigilosa ou informação pessoal;

V - impor sigilo à informação para obter proveito pessoal ou de terceiro, ou para fins de ocultação de ato ilegal cometido por si ou por outrem;

VI - ocultar da revisão de autoridade superior competente informação sigilosa para beneficiar a si ou a outrem, ou em prejuízo de terceiros; e

VII - destruir ou subtrair, por qualquer meio, documentos concernentes a possíveis violações de direitos humanos por parte de agentes do Estado.

§ 1º Atendido o princípio do contraditório, da ampla defesa e do devido processo legal, as condutas descritas no caput serão consideradas:

I - para fins dos regulamentos disciplinares das Forças Armadas, transgressões militares médias ou graves, segundo os critérios neles estabelecidos, desde que não tipificadas em lei como crime ou contravenção penal; ou

II - para fins do disposto na Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990, e suas alterações, infrações administrativas, que deverão ser apenadas, no mínimo, com suspensão, segundo os critérios nela estabelecidos.

§ 2º Pelas condutas descritas no caput, poderá o militar ou agente público responder, também, por improbidade administrativa, conforme o disposto nas Leis nºs 1.079, de 10 de abril de 1950, e 8.429, de 2 de junho de 1992.

Art. 33. A pessoa física ou entidade privada que detiver informações em virtude de vínculo de qualquer natureza com o poder público e deixar de observar o disposto nesta Lei estará sujeita às seguintes sanções:

I – advertência;

II – multa;

III - rescisão do vínculo com o poder público;

IV - suspensão temporária de participar em licitação e impedimento de contratar com a administração pública por prazo não superior a 2 (dois) anos; e

V - declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a administração pública, até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade.

§ 1º As sanções previstas nos incisos I, III e IV poderão ser aplicadas juntamente com a do inciso II, assegurado o direito de defesa do interessado, no respectivo processo, no prazo de 10 (dez) dias.

§ 2º A reabilitação referida no inciso V será autorizada somente quando o interessado efetivar o ressarcimento ao órgão ou entidade dos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base no inciso IV.

§ 3º A aplicação da sanção prevista no inciso V é de competência exclusiva da autoridade máxima do órgão ou entidade pública, facultada a defesa do interessado, no respectivo processo, no prazo de 10 (dez) dias da abertura de vista.

Art. 34. Os órgãos e entidades públicas respondem diretamente pelos danos causados em decorrência da divulgação não autorizada ou utilização indevida de informações sigilosas ou informações pessoais, cabendo a apuração de responsabilidade funcional nos casos de dolo ou culpa, assegurado o respectivo direito de regresso.

Parágrafo único. O disposto neste artigo aplica-se à pessoa física ou entidade privada que, em virtude de vínculo de qualquer natureza com

órgãos ou entidades, tenha acesso a informação sigilosa ou pessoal e a submeta a tratamento indevido. (BRASIL, 2011, art. 32 a 34)

Desta forma, neste documento serão apresentadas todas as informações sobre o trabalho desenvolvido no ano de 2020 sobre o Serviço de Atendimento ao Cidadão (SIC) e o monitoramento da LAI, além da estrutura física e acesso, proteção de identidade, dados abertos, transparência ativa, atividades e resultados obtidos, recomendações e análise geral.

Salienta-se que não havia necessidade de trazer artigos da lei neste relatório, porém como houve mudança de Pró-Reitores(as), Diretores(as)-gerais e membros do Conselho Superior (CONSUPER), entendeu-se que trazer somente números dos atendimentos, ações efetuadas e recomendações não seriam suficientes para o entendimento do trabalho desenvolvido.

## 2. FUNCIONAMENTO

### 2.1 Acesso e Estrutura Física

O SIC está instalado no Prédio da Reitoria, no terceiro andar, faz parte da estrutura da Ouvidoria, anexo à Procuradoria Federal. Funciona no horário das 07h 30min. às 11h 30min. e das 12h 30min. às 16h 30min. Cabe salientar que o local possui acessibilidade.

Os atendimentos são efetuados da seguinte forma:

a) Via internet, por intermédio das seguintes opções:

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

a.2) Site da ouvidoria, pelo endereço: <https://ouvidoria.ifc.edu.br/>. Neste, o interessado deve clicar em formulários, no lado direito da página, o qual será redirecionado à Controladoria-Geral da União (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, pelos números: (47) 3331-7804 / (47) 3331-7800. Por este meio, o cidadão pode esclarecer dúvidas quanto ao seu pedido de informação e 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. Além do mais, é possível efetuar o registro no setor de Ouvidoria, onde é disponibilizado um computador com acesso a Internet.

c) Via e-mail da Ouvidoria: [ouvidoria@ifc.edu.br](mailto:ouvidoria@ifc.edu.br). Por este meio, o cidadão pode esclarecer dúvidas, receber orientações ou, ainda, agendar um momento para conversar pessoalmente com o gestor do SIC.

A partir do retorno presencial das atividades do IFC, em 2021, serão disponibilizados na Reitoria e nos Campi os formulários em locais acessíveis para preenchimento e uma urna para depósito das manifestações, as quais serão coletadas e enviadas ao Gestor do SIC para registro e encaminhamento.

O Serviço de Informações ao Cidadão recebe e responde aos pedidos de informação postados na Fala.BR<sup>1</sup> (Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação), pois para um pedido de informação é obrigatório a identificação no sistema, porém a mesma é preservada automaticamente.

Para garantir que as respostas sejam autênticas e atualizadas, o gerenciador do SIC comunica-se com departamentos/setores da Instituição que detém a informação e têm competência para fornecer os dados ao cidadão.

A LAI estabelece o prazo máximo de resposta de 20 (vinte) dias corridos, prorrogáveis uma vez por mais 10 (dez) dias. 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 Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação do SIC é a servidora Brunei de Oliveira Maiochi Malfatti, instituída pela Portaria nº 345/2010 de 07 de fevereiro de 2019, do Gabinete da Reitora, para atender a comunidade, a Reitoria e os 15 Campi do IFC.

No momento não existe substituto para a função, a qual é desempenhada pela substituta da ouvidora, quando a titular da pasta entra em férias.

Para que se tenha melhor compreensão do que é atribuído a cada função cabe o esclarecimento das responsabilidades conforme suas particularidades.

### **a) Gestor SIC:**

→ responsável pelo recebimento dos pedidos de informação;

---

1 Disponível em: <https://falabr.cgu.gov.br/>

- tratamento do pedido de informação encaminhado pelo cidadão;
- elaboração de documento de solicitação aos setores;
- controle de prazos, solicitação de manifestações em atraso;
- análise da resposta, se atende as expectativas do cidadão, se está clara, objetiva e se não contém nenhuma informação pessoal e/ou pessoal sensível;
- assessoramento para o gestor ou respondente quanto ao conteúdo da resposta;
- encaminhamento da resposta ao cidadão;
- alimentação do sistema Fala.BR e demais planilhas de controle paralelas;
- cabe enfatizar que também atua como mediador e/ou conciliador quando necessário entre o cidadão e o IFC, gerando relatórios com diversos dados que nortearão as tomadas de decisão da gestão, objetivando o melhor atendimento à comunidade.

**b) Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação**  
(instituída pelo art. da LAI):

- assegura o cumprimento eficiente e adequado das normas de acesso à informação;
- avalia e monitora a implementação da LAI e apresenta o relatório anual sobre o seu cumprimento, encaminhando-o à CGU, dentro do prazo estipulado por este órgão;
- após análise do relatório pela CGU, atende às adequações solicitadas;
- recomenda as medidas indispensáveis à implementação e ao aperfeiçoamento das normas e procedimentos necessários para o cumprimento da LAI;
- orienta as unidades no que se refere ao cumprimento do disposto na LAI e seus regulamentos;
- manifesta-se sobre a reclamação apresentada em caso de omissão de resposta ao solicitante;
- responsável por assegurar e monitorar o cumprimento do Plano de Dados Abertos (PDA) e a Transparência Ativa, o que demanda fazer um levantamento de toda a base de dados da instituição.

A partir da disponibilização dos conjuntos de dados, a Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação deverá garantir a sua atualização constante, cobrando os setores quanto ao envio das informações dentro do prazo.

Conforme a matriz de risco elaborada em 2018, referente à Ouvidoria do IFC, foram identificados os riscos mais críticos que podem afetar diretamente o SIC: a possível perda de prazo pelo motivo do não envio da resposta dos setores e a falta de servidor para desempenhar os trabalhos específicos do SIC.

O fato de uma servidora desempenhar três funções (sendo estas: ouvidoria, gestora do SIC e autoridade de monitoramento), caracteriza acúmulo de função e conflito de interesses, pois ao mesmo tempo em que a servidora atua na implantação e operacionalização do SIC, ela mesma fiscaliza o seu trabalho na condição de autoridade de monitoramento.

Diante disso, pode-se afirmar que esta situação gera um alto risco de falhas, erros de interpretação, além do fato de que esses erros podem não ser apontados e corrigidos e com isso não ser oportunizado novas práticas de melhoria no serviço, justamente por falta de outro olhar e/ou outra percepção nos trabalhos desenvolvidos.

Conforme orientação recebida pela CGU em reunião do curso de Capacitação de Gestores efetuado em 08/12/2020 e, também, conforme o art. 40 da LAI (BRASIL, 2011), está claro que a Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação deve estar ligada diretamente à autoridade máxima da gestão.

Criada pelo art. 40 da Lei nº 12.527/2011 (BRASIL, 2011), a Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação é responsável por verificar o cumprimento da LAI no IFC. Neste sentido, suas atribuições são as seguintes:

Com a ciência destas responsabilidades, o fato de ser a única servidora para desenvolver as três funções e a iminente situação do conflito de interesses, a ouvidora buscou mitigar o problema através da criação de uma boa prática de Ouvidoria.

Neste sentido foi apresentada à autoridade máxima do IFC uma proposta de parceria que envolvem servidores dos Campi e Pró-Reitorias<sup>2</sup>, cujo trabalho é desenvolvido de forma colaborativa, os quais auxiliam em algumas atividades, a saber: o assessoramento aos gestores na elaboração de respostas, principalmente quando um pedido é negado parcial ou totalmente atendendo aos dispositivos da LAI; as situações que envolvem a preservação e o tarjamento de dados pessoais ou sensíveis; a atualização das informações na Aba de respostas, as quais estão fazem parte dos artigos 8 e 9 da LAI; entre outras ações de Ouvidoria.

Por mais que já tenha sido esclarecido essa questão, se faz necessário ressaltar que a Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação e o gestor do SIC, o qual é responsável pela implantação e operacionalidade do SIC, devem ser efetuadas por dois servidores distintos, o que corrobora com o que já havia sido apontado no relatório do ano de 2019.

---

<sup>2</sup> São 30 (trinta) servidores representando os Campi e 10 (dez) representando as Pró-Reitorias.

### **3. PROTEÇÃO DA IDENTIDADE DOS DENUNCIANTES**

Este tema, apesar de fazer parte da legislação vigente, entende-se que se faz necessário trazer as mudanças que ocorreram no ano de 2020:

1. O Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC) e o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-OUV), se integraram e passaram a formar a Plataforma Fala.BR, o que proporciona ao cidadão comodidade, pois possibilita fazer pedido de informação e manifestações de Ouvidoria, em um único lugar, desde 31 de agosto de 2020, o que facilita a participação social. Apesar da mudança no sistema, não há nenhuma mudança nas regras e/ou nos prazos.
2. A responsabilização do Ouvidor caso houver quebra de sigilo quanto a identidade do cidadão, caso isso ocorra a apuração será efetuada pela CGU.

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

Os dados que serão apresentados neste relatório foram desenvolvidos a partir da base de dados da CGU e foram extraídos do Painel de Lei de Acesso à Informação<sup>3</sup>, o qual traz de forma consolidada os pedidos de acesso à informações encaminhadas ao IFC ano de 2020.

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. Em 2017 o IFC teve o melhor posicionamento no ranking quanto a tempo de resposta, onde a instituição esteve no 15º (décimo quinto) lugar de 300 (trezentos) órgãos avaliados.

Já no que se refere à quantidade de pedidos recebidos, observa-se que em 2020 a colocação do Instituto foi de 126 (cento e vinte e seis) de um total de 300 (trezentos) órgão analisados (linha de corte) que mais receberam demandas.

**Imagem 1 - Evolução de pedidos de informação x tempo de resposta do IFC**

ANO	PEDIDOS RECEBIDOS	RANKING	TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA	RANKING
2015	49	196/300	9,05 DIAS	49/300
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

Fonte: elaboração própria com uso dos dados disponíveis no e-SIC/CGU. Acesso em: 04 fev. 2021.

Conforme consta na primeira página de acesso, o tempo médio de resposta a nível nacional é de 15,44 dias e do IFC é de 6,98 dias.

3 Disponível em: <http://paineis.cgu.gov.br/lai/index.htm>

## Imagem 2 - Visão geral sobre os pedidos de Informações recebidos anos 2020



Fonte: elaboração própria com uso dos dados disponíveis no e-SIC/CGU. Acesso em: 04 fev. 2021.

A respeito deste assunto, a LAI, em seu 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 (BRASIL, 2011, art. 11, §1º-§6º).

Internamente, no IFC, foi estabelecido pela Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação e gestão do SIC que o prazo é de 7 (sete) dias, prorrogável com justificativa, visto que se a informação estiver disponível deverá ser enviada de imediato.

Esta redução de 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, a qual 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 sete dias; e ainda

4 - devido a mesma servidora desempenhar o papel de “gestora do SIC”, “Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação” e “ouvidora”, dentre das inúmeras demandas que atende, e pelo nível de responsabilidade que tem na análise das respostas, se for concedido todo o prazo que a lei prevê e quaisquer situações acima previstas acontecerem, haverá necessidade de solicitar prorrogação de prazo no sistema e o cidadão não terá um atendimento célere como prevê a lei.

Destaca-se que a maior concentração de pedidos de informação foi entre os meses de março a agosto de 2021, onde houve um número relevante de pedidos.

Quanto aos pedidos, identificou-se que tiveram temas diversos, porém devido a pandemia e a situação de atividades e aulas remotas, observou-se uma

quantidade dentro da normalidade sobre esse tema em específico, pois a grande maioria optou por fazer manifestações de Ouvidoria.

Destaca-se que muitos pedidos apresentaram maior complexionalidade e estão ligados diretamente a solicitação de informações quanto a obras, andamento de processos e verificação quanto ao encaminhamento de manifestações à Corregedoria, relacionado diretamente a fiscalização dos trabalhos prestados dentro do IFC.

No ranking aparecem pedidos de informações quanto à educação, manifestações encaminhadas à Corregedoria, compras governamentais seguido de assuntos diversos.

Quanto aos recursos, informa-se que durante o ano de 2020 foram recebidos 36 (trinta e seis), sendo que 30 (trinta) recursos foram de primeira instância, 5 (cinco) de segunda instância e 1 (um) foi encaminhado à CGU.

**Imagem 3 - Total de recursos respondidos em 2020**



Fonte: elaboração própria com uso dos dados disponíveis no e-SIC/CGU. Acesso em: 04 fev. 2021.

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 (BRASIL, 2012), traz orientações sobre como a Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação deve agir caso esta situação ocorra dentro do seu órgão:

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 da Lei de Acesso à Informação 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 (BRASIL, 2012, art. 22, §1º-§2º).

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; [...] (BRASIL, 2012, art. 67, incisos I-III).

#### Imagem 4 - Evolução e nível de omissões no IFC



Fonte: elaboração própria com uso dos dados disponíveis no e-SIC/CGU. Acesso em: 04 fev. 2021.

Salienta-se que apenas um pedido de informação foi encaminhado para análise da Auditoria, pois nas respostas apresentadas nos recursos de primeiro e segundo graus, foram identificados elementos que indicaram a necessidade de um estudo mais aprofundado sobre a situação em tela, porém após a conclusão dos trabalhos de auditoria o mesmo teve a indicação de envio à corregedoria para maiores apurações.

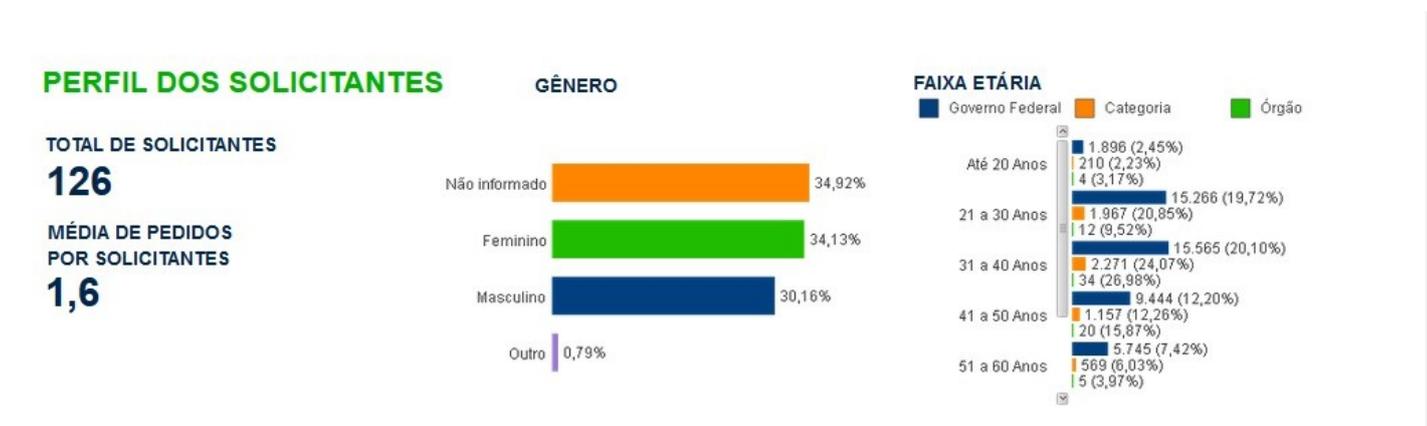
A partir deste momento será demonstrado o perfil dos solicitantes, que preencheram os formulários com os seus dados, no momento dos registros no sistema Fala.BR.

A faixa etária que mais buscou a informação foi entre 31 e 40 anos (26,98%), seguida por solicitantes de 31 a 50 anos (15,87%).

Neste sentido, se repete a mesma situação diagnosticada no ano de 2019, quanto à identificação de que os estudantes de ensino médio, segundo a faixa etária, não utilizam esse canal, desta forma não participando ativamente da construção da cidadania e também não indicando como estes cidadãos enxergam o IFC.

Quanto ao gênero, a maioria dos solicitantes preferiu não se manifestar 34,92%, porém dos que se identificaram, o gênero “feminino” foi quem teve maior participação com 34,13%.

**Imagem 5 - Perfil dos solicitantes**



Fonte: elaboração própria com uso dos dados disponíveis no e-SIC/CGU. Acesso em: 04 fev. 2021.

No que se diz respeito a satisfação do usuário, de 197 (cento e noventa e sete) pedidos, 34 (trinta e quatro) usuários responderam a pesquisa; salientando-se que 5 (cinco) atribuíram a nota máxima na pesquisa de satisfação.

No quesito atendimento pleno do pedido, a nota atribuída foi de 4,29 e quanto a compreensão 4,50.

**Imagem 6 - Satisfação dos Usuários**



Fonte: elaboração própria com uso dos dados disponíveis no e-SIC/CGU. Acesso em: 04 fev. 2021.

De uma forma geral os usuários não têm o hábito de responder as pesquisas. Diante disso, a Ouvidoria reformulará a finalização da resposta ao cidadão no sentido de sensibilizar os mesmos quanto ao preenchimento desta pesquisa, a qual ficará disponível na finalização da resposta dentro da plataforma Fala.BR.

Na planilha abaixo, verifica-se que na Reitoria, que a Pró-Reitoria de Desenvolvimento Institucional é o setor que mais respondeu pedidos de informação, ficando em primeiro lugar no ranking com 53 (cinquenta e três)

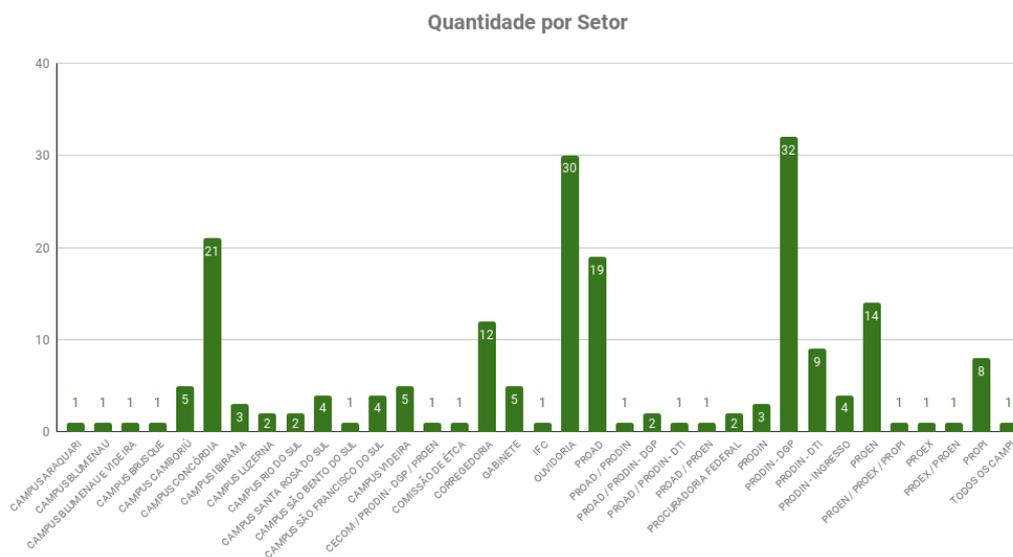
respostas; sendo que estas incluem suas diretorias e respostas conjuntas com outras Pró-Reitorias.

Em segundo lugar vem a Ouvidoria com 30 (trinta) respostas e em terceiro lugar Pró-Reitoria de Administração com 24 (vinte quatro). Os demais setores ficaram entre 1 (uma) e 14 (catorze) respostas.

Já nos Campi, o Campus Concórdia foi quem mais respondeu ao pedido de informação com 21 (vinte uma) respostas, seguido por Videira e Camboriú com 5 (cinco) respostas cada.

Salienta-se que em relação aos solicitantes, o Campus Concórdia recebeu a maioria das demandas do mesmo cidadão.

**Imagem 7 - Quantidade de pedidos de informação ano 2020**

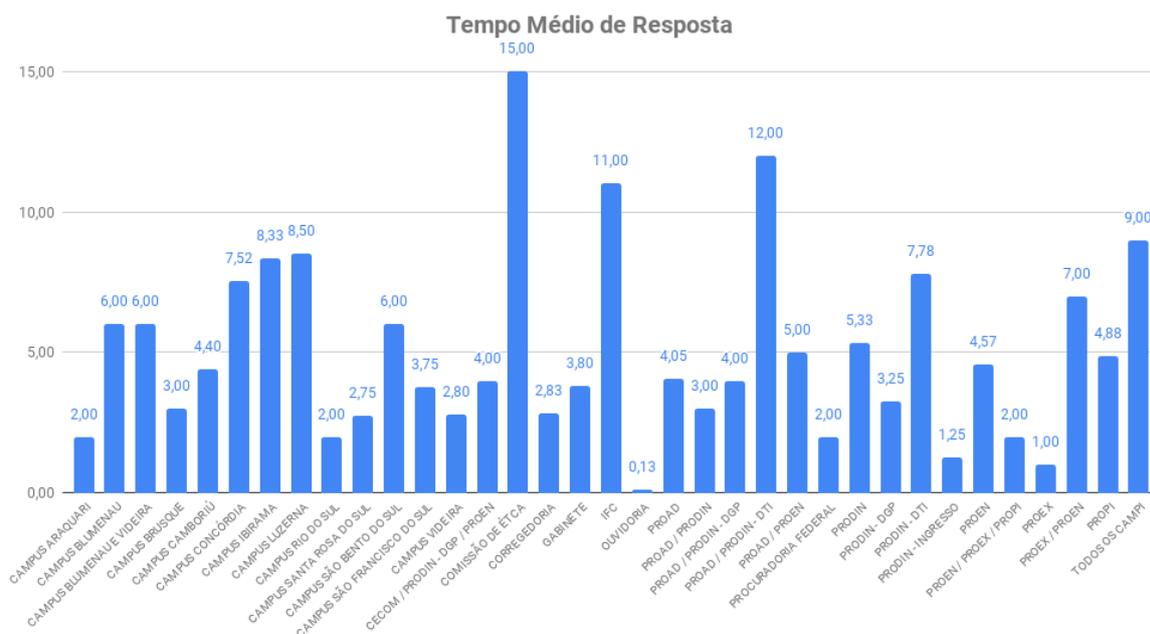


Fonte: elaboração própria com uso dos dados disponíveis em planilha de controle interno da Ouvidoria.  
Acesso em: 04 fev. 2021.

Em relação ao tempo médio de resposta do IFC, o instituto tem 6,98 (seis vírgula noventa e oito) dias, através dos dados da planilha interna. Quanto ao tempo de resposta à Comissão de Ética, este foi o local que teve a maior demora no envio da resposta, com 15 (quinze) dias.

O segundo maior tempo para envio foi um trabalho feito conjuntamente com a PROAD e a PRODIN-DTI com 12 (doze) dias, seguidos por outra ação conjunta envolvendo os Campi e Reitoria com 11 (onze) dias.

**Imagem 8 -Tempo média em dias de envio de respostas**



Fonte: elaboração própria com uso dos dados disponíveis em planilha de controle interno da Ouvidoria.  
Acesso em: 04 fev. 2021.

Quanto aos menores tempo/dias, destaca-se a Ouvidoria com 0,13 (zero vírgula treze) dias, seguida da Pró-Reitoria de Extensão com 1 (um) dia e a Pró-Reitoria de Desenvolvimento Institucional - Ingresso com 1,25 (um vírgula vinte cinco) dias.

Levando-se em conta que o prazo interno disponibilizado aos setores é de 7 (sete) dias, verifica-se que o IFC está conseguindo manter a meta, demonstrando comprometimento com as respostas encaminhadas, pois no ranking da CGU de 301 (trezentos e uma) instituições estamos na posição 28 (vinte e oito).

Com base nos dados é possível melhorar ainda mais a agilidade das respostas, se os setores enviarem de imediato as respostas que possuem. Desta forma atenderemos o cidadão com mais agilidade e conseqüentemente ficaremos

em uma posição ainda melhor quanto ao prazo de entrega de informação ao solicitante.

Neste quesito faz-se necessário evidenciar que o tempo de resposta atingido vem sendo efetuado com uma boa qualidade nas respostas encaminhadas à Ouvidoria, evidenciando-se que no ano de 2020 houve uma melhora significativa quanto a qualidade das informações adequadas à linguagem cidadã.

## 5. TRANSPARÊNCIA ATIVA

Para melhor compreensão cabe destacar que a transparência ativa é uma exigência da LAI. A lei traz os parâmetros para que todos os órgãos tenham as informações padronizadas, para facilitar às consultas efetuadas pelo cidadão.

Também é disponibilizado o Guia de Transparência Ativa (GTA) para os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal, o guia é auto explicativo, trata de forma clara, objetiva e exemplifica o que cada item deve conter, como distribuir as informações e quais informações podem ser incluídas, conteúdo mínimo que deve ser divulgado pelo órgão, além do que consta na legislação.

A relação mínima é de 12 (doze) itens, os quais referem-se a indicação de assuntos, ou seja, os títulos que quando acionados abrem informações pertinentes àquele tema. Os títulos são divididos da seguinte maneira: 1- INSTITUCIONAL; 2 - AÇÕES E PROGRAMAS; 3 - PARTICIPAÇÃO SOCIAL; 4 - AUDITORIAS; 5 - CONVÊNIOS E TRANSFERÊNCIAS; 6 - RECEITAS E DESPESAS; 7 - LICITAÇÕES E CONTRATOS; 8 - SERVIDORES; 9 - INFORMAÇÕES CLASSIFICADAS; 10 - SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC); 11 - PERGUNTAS FREQUENTES; e 12 - DADOS ABERTOS.

Além do que determina a lei, também foram incluídas informações a respeito de 13 - Proteção de dados e 14 - Decreto 10.139/2019 (BRASIL, 2019) e 15 - Fundação de Apoio. O documento referente ao decreto apresenta o seguinte teor:

Art. 1º Este Decreto dispõe sobre a revisão e a consolidação dos atos normativos inferiores a decretos editados por órgãos e entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional.

§ 1º O disposto neste Decreto aplica-se a:

I - portarias;

II - resoluções;

III - instruções normativas;

IV - ofícios e avisos;

V - orientações normativas;

VI - diretrizes;

VII - recomendações;

VIII - despachos de aprovação;

IX - qualquer outro ato inferior a decreto com conteúdo normativo (BRASIL, 2019, art. 1º, §1º, incisos I-IX).

Este trabalho envolve o instituto como um todo, porém o trabalho está centralizado na Reitoria. Aos campi cabe a criação da aba, com redirecionamento a página da Reitoria.

Na Página da Reitoria no IFC, na aba - “ACESSO À INFORMAÇÃO”, constam as informações referentes a transparência ativa. São 49 (quarenta e nove) itens, os quais anualmente são avaliados pela Secretaria de Transparência Pública e Combate à Corrupção - CGU.

Imagem 9 - Localização do “Acesso à Informação” na página da Reitoria



Fonte: elaboração própria com uso dos dados disponíveis no [www.ifc.edu.br](http://www.ifc.edu.br). Acesso em: 04 fev. 2021.

No ano de 2020 o IFC disponibilizou informações dos 49 (quarenta e nove) itens, destes a CGU apontou que cinco temas “não estavam sendo cumpridos” e dois com “cumprimentos parciais”.

Os itens não cumpridos eram referentes:

- a “*Licitações e contratos*”, com duas informações: **a)** O órgão ou entidade divulga informações sobre suas licitações?; **b)** O órgão ou entidade divulga informações sobre os contratos firmados em seu âmbito?;

- a “*Receitas e despesas*”, com duas informações: **a)** O órgão ou entidade divulga informações detalhadas sobre a execução orçamentária de suas despesas (por unidade orçamentária); **b)** O órgão ou entidade divulga informações detalhadas sobre a execução financeira de suas despesas?;

- a “Convênios e transferências”, com uma informação: **a)** O órgão ou entidade divulga informações sobre os repasses e transferências de recursos financeiros?

As informações acima estavam diretamente relacionadas à Pró-Reitoria de Administração, a qual, em dezembro de 2020, disponibilizou as mesmas atualizadas e desta forma o IFC passou a estar com 47 (quarenta e sete) itens em conformidade com a legislação vigente.

Os itens que foram indicados como “cumprimento parcial” se referem a informações institucionais quanto a: **a)** O órgão ou entidade divulga a agenda de autoridades até o 4º nível hierárquico?; e **b)** O órgão ou entidade pública os currículos de todos os ocupantes de cargos de direção e assessoramento superior?

Estas informações já foram solicitadas por duas vezes no decorrer do ano de 2020 e está previsto para o primeiro trimestre de 2021 mais uma solicitação nominal aos servidores que ainda não disponibilizaram sua agenda e/ou seu curriculum, a fim de que desta forma o IFC esteja 100% adequado a LAI.

#### Imagem 10 - Relatório “Transparência Ativa” ano 2020

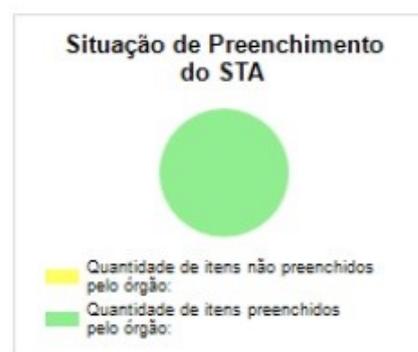
### Relatório de Transparência Ativa

**Órgão** IFC – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Catarinense

**Data da Consulta** 1/15/2021 4:36:27 PM

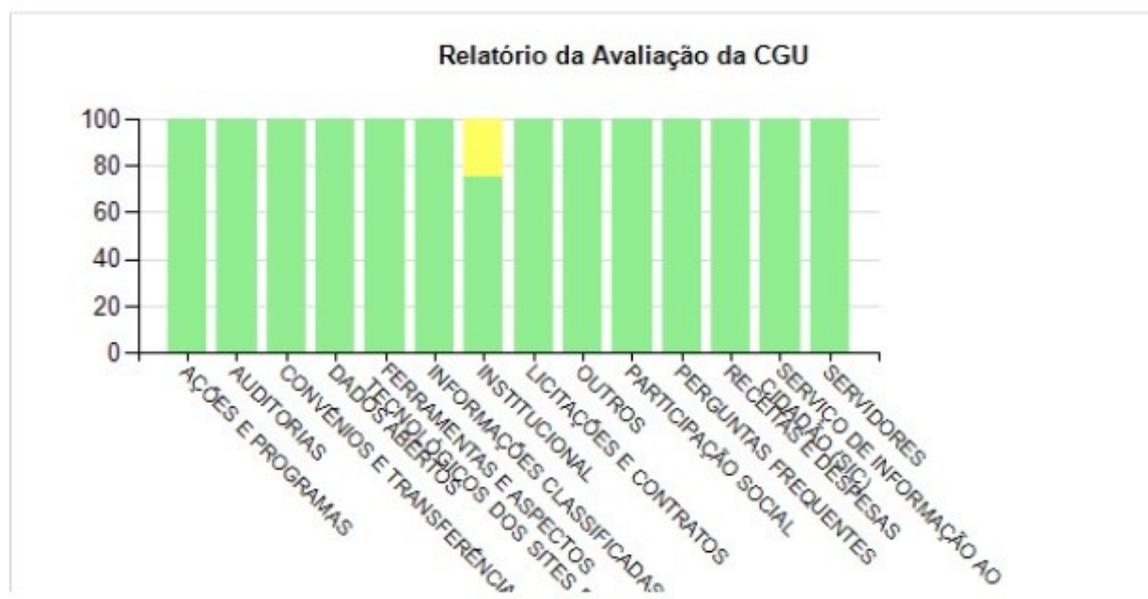
#### 1 - Quantidade de itens preenchidos por órgão

Quantidade Total de Itens	49
Quantidade de itens preenchidos pelo órgão:	49
Quantidade de itens não preenchidos pelo órgão:	0



### 3 - Avaliação da Controladoria Geral da União:

Quantidade de Itens Avaliados pela CGU:	49
Quantidade de Registros avaliados pela CGU como 'Cumprir':	47
Quantidade de Registros avaliados pela CGU como 'Não Cumprir':	0
Quantidade de Registros avaliados pela CGU como 'Cumprir Parcialmente':	2



Fonte: elaboração própria com uso dos dados disponíveis no e-SIC/CGU. Acesso em: 04 fev. 2021.

Os dois itens que o IFC cumpre parcialmente estão relacionados às agendas das autoridades e os currículos.

**Imagem 11 - Itens cumpridos parcialmente pelo IFC**

Caso queira outra classificação, clique no título da coluna correspondente

Ações	Item	Assunto	Órgão	Data da Última Atualização	Status
 <small>Detalhar</small>	O órgão ou entidade divulga a agenda de autoridades até o 4º nível hierárquico?	INSTITUCIONAL	IFC - Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Catarinense	30/04/2020	Cumprir Parcialmente
 <small>Detalhar</small>	O órgão ou entidade publica os currículos de todos os ocupantes de cargos de direção e assessoramento superior?	INSTITUCIONAL	IFC - Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Catarinense	30/04/2020	Cumprir Parcialmente

6. O órgão ou entidade divulga a agenda de autoridades até o 4º nível hierárquico? 

Sim  Não  Não Se Aplica  Não informado pelo órgão

URL:

Observação

Data de atualização: 30/04/2020

#### Avaliação CGU

Status **Cumpr Parcialmente**

Observação CGU

A entidade divulga agenda de muitas autoridades ,mas há agendas pendentes.

Data da avaliação: 30/07/2020

8. O órgão ou entidade publica os currículos de todos os ocupantes de cargos de direção e assessoramento superior? 

Sim  Não  Não Se Aplica  Não informado pelo órgão

URL:

Observação

Data de atualização: 30/04/2020

#### Avaliação CGU

Status **Cumpr Parcialmente**

Observação CGU

A entidade divulga quase todos os currículos, mas há alguns pendentes, onde se lê " Nao possui" O currículo divulgado nao precisa ser da plataforma lattes, mas é obriqatrio que se publique currículos de todos os

Data da avaliação: 30/07/2020

Fonte: elaboração própria com uso dos dados disponíveis no e-SIC/CGU. Acesso em: 04 fev. 2021.

## 6. MONITORAMENTO DOS “DADOS ABERTOS”

O Plano de Dados Abertos (PDA) do Instituto Federal Catarinense (IFC) tem o propósito de tornar pública as ações e estratégias organizacionais que nortearão as atividades de implementação e promoção da abertura de dados de forma institucionalizada e sistematizada.

O PDA do IFC possui periodicidade bienal com possibilidade de revisões a qualquer tempo e será divulgado à sociedade por meio de sua publicação no sítio do IFC na Internet<sup>4</sup> e no Portal Brasileiro de Dados Abertos<sup>5</sup>.

Os Dados Abertos do IFC são mantidos e atualizados pela Comissão designada por meio da Portaria da Reitoria nº 1316 de 2018 e alterada pela Portaria da Reitoria nº 2482 de 2019, composta por representantes de todas as Pró-Reitorias, além da área de Sistemas do Instituto Federal Catarinense.

Permanece sob a responsabilidade da Comissão Permanente de Dados Abertos (CPDA) a função de aprovar, deliberar e acompanhar a execução do PDA no nível estratégico, analisando indicadores, acompanhando as atividades do plano de ação e aprovando seus produtos. Também será seu dever manter o alinhamento do PDA com os instrumentos de planejamento aplicados no âmbito do IFC. Cabe salientar que o plano de Dados Abertos do IFC está aprovado, publicado e vigente<sup>6</sup>.

Por fim, cabe destacar que a Coordenação-Geral de Governo Aberto e Transparência - CGAT da CGU realiza a avaliação do PDA das instituições federais. O conteúdo do PDA/IFC foi analisado e considerado válido. O status do órgão no Painel de Monitoramento da CGU será de “PDA publicado”<sup>7</sup>.

Diante do monitoramento efetuado pela autoridade de monitoramento da LAI quanto ao PDA do IFC, verificou-se a necessidade de recomendações para o primeiro trimestre de 2021.

---

4 Disponível em: <http://dadosabertos.ifc.edu.br/>

5 Disponível em: <https://dados.gov.br/>

6 Informações sobre o Plano podem ser encontradas no link: <http://dadosabertos.ifc.edu.br/> e o Plano também está disponível no link: [https://ingresso.ifc.edu.br/wp-content/uploads/sites/6/2019/10/PDA-2019\\_20.pdf](https://ingresso.ifc.edu.br/wp-content/uploads/sites/6/2019/10/PDA-2019_20.pdf)

7 Disponível em: <https://dados.gov.br/>

Percebeu-se que se faz necessário recomendar a atualização do PDA IFC, visto que a vigência deste é 2019/2020. Portanto, a CPDA deve reunir-se para elaborar novo plano de ação, revisando e, conforme o caso, decidindo por novos conjuntos de dados a serem abertos na plataforma. Será recomendado ainda, a inserção da Ouvidoria, como convidada, nas reuniões sobre Dados Abertos além da apresentação de relatório ao dirigente máximo da Instituição e Conselho Superior .

Os instrumentos de publicização do relatório sobre o Plano de Dados Abertos, está disponível na página da internet da Instituição<sup>8</sup>.

---

<sup>8</sup> Disponível em: <http://dadosabertos.ifc.edu.br/>

## 7. AÇÕES EFETUADAS PARA O CUMPRIMENTO DA LAI

A Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação do SIC do IFC desenvolveu ao longo do ano de 2020 diversas ações para garantir o cumprimento da Lei de Acesso à Informação e o Decreto que regulamenta tal lei. Abaixo, descrevemos o que foi realizado:

1. Reuniões ou conversas que abordaram, especificamente, transparência ativa com os gestores do IFC;
2. Capacitação direcionada a todos os servidores que ocupam cargos de chefias e/ou façam substituições de chefias, onde a LAI foi abordada na sua totalidade e evidenciado as responsabilidades que competem a este órgão; salienta-se que houve um dia de capacitação e orientações, efetuadas por servidores da CGU-OGU e também que os temas LAI, transparência pública, dados abertos e combate a corrupção, foram explanados pelo diretor da Secretaria de Transparência e Combate à Corrupção;
3. No decorrer do ano a Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação participou de uma explanação sobre a LAI no ciclo de palestras da Instituição<sup>9</sup>;
4. Houve o encaminhamento de memorandos com orientações específicas aos setores quanto a LAI, no que se refere à transparência ativa, evidenciando a necessidade da observância da publicidade como preceito geral e do sigilo como exceção, divulgação de informações de interesse público, independentemente de solicitações, utilização de meios de comunicação viabilizados pela tecnologia da informação, fomento ao desenvolvimento da cultura de transparência na administração pública, desenvolvimento do controle social da administração pública e o fomento ao desenvolvimento da cultura de transparência na administração pública;
5. Também foi muito trabalhado a questão da proteção da identidade do cidadão, com várias falas para os diretores dos Campi e Pró-Reitores bem como no Gabinete da reitora;

---

<sup>9</sup> Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=Y4zMyYZUQtk>

6. Sobre a negativa de acesso a informação, foi efetuada uma ação para esclarecer como e quando um pedido de informação pode ser negado e que somente poder ser feito com uma justificativa com base legal;
7. Em relação aos dados restritos, pessoais e sigilosos, houve os esclarecimentos sobre essas diferenças, pois os servidores entendiam que somente dados sigilosos não poderiam ser repassados e quando um pedido era negado sempre era citado “dados sigilosos”, evidencia-se que o IFC não possui dados sigilosos;
8. Outro tema amplamente discutido é a forma da escrita da resposta quanto a uma linguagem cidadã e de forma clara e objetiva, usando de empatia para que de fato essa resposta vá ao encontro do pedido do cidadão. Neste quesito também foi tratado a questão de que se a resposta é existente, que seja encaminhada de forma imediata, do contrário será enviado no prazo estabelecido internamente que é de 7 (sete) dias, podendo ser prorrogado com justificativa.
9. Foi tratado de forma muito ampla quanto aos recursos com orientações através de memorandos e capacitações com ênfase na citação acima, objetivando respostas precisas, evitando assim o aumento de recursos, visto o exíguo prazo para resposta, que é de 5 (cinco) dias, além da questão das assinaturas quando a hierarquia do setor;
10. Foi efetuado esclarecimentos quanto a questão das responsabilizações dos servidores no caso de não atendimento aos pedidos de informação;
11. Também é feito o acompanhamento e o monitoramento quanto à Carta de Serviços aos Usuários dos Serviços do IFC<sup>10</sup> e do acesso à informação e a divulgação das informações, conforme determinado em Legislação;
12. Quanto à transparência ativa, dos 49 (quarenta e nove) itens avaliados o IFC atende parcialmente 47 (quarenta e sete) itens e neste sentido foi efetuado o encaminhamento de e-mails para regularização das ações buscando atender a 100% da demanda.
13. Em relação aos servidores parceiros da Ouvidoria (30 representantes dos Campi e 10 das Pró-Reitorias) foram efetuados 10 encontros, nos quais explanou-se sobre a legislação vigente de Ouvidoria e sobre Lei de Acesso à

---

<sup>10</sup> Disponível em: <https://www.gov.br/pt-br/orgaos/instituto-federal-de-educacao-ciencia-e-tecnologia-catarinense>

Informação além do Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012 (BRASIL, 2012), pelo art. 5º, §4º, inciso IV do Decreto 8.777, de 11 de maio de 2016 (BRASIL, 2016) e pelo art. 14, inciso IV da Resolução CG-INDA 3, de 13 de outubro de 2017 (BRASIL, 2017). Este trabalho foi desenvolvido pela autoridade de monitoramento e contou com a participação de uma servidora da CGU-SC e da LGPD para esclarecer dúvidas específicas. Desta forma, os servidores participantes foram capacitados para trabalharem em parceria com a Ouvidoria que tem na sua pasta as funções de gestão do SIC e o monitoramento da LAI.

Quanto aos dados abertos entende-se que as informações estão sendo publicizadas conforme a legislação vigente, porém há necessidade de algumas recomendações.

Em especial destaca-se a criação, através de portaria, de um grupo de apoio para auxiliar a Ouvidoria (conforme o item 13, supracitado), nos seguintes aspectos:

- a) Orientar os gestores sobre a LAI;
- b) Assessorar nas respostas de pedidos de informação;
- c) Manutenção de informações atualizadas em tempo real quanto ao acesso de informação;
- d) Carta de Serviços;
- e) Demais trabalhos necessários para o cumprimento da legislação vigente.

Esta ação visa mitigar o problema acúmulo de função e conflito de interesses, porém entende-se que a mesma não resolve o problema, tratando-se apenas de um paliativo até que uma ação efetiva aconteça, ou seja, que tenha-se mais um servidor para desempenhar a função de “gestor de SIC”, a fim de auxiliar neste trabalho operacional.

Nesta mesma linha, o IFC efetivou, junto à Ouvidoria da Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN), uma parceria através de um acordo de

cooperação, sem ônus para o IFC, sobre um sistema que utiliza a inteligência artificial atrelada ao gerenciamento de processos com a finalidade de otimizar o atendimento em Ouvidoria. Esta parceria também contempla o gerenciamento do sistema de informação ao cidadão com a utilização da ferramenta que leva o nome de Kairós, a qual será implantada no decorrer do ano de 2021.

Diante da necessidade de mitigar o problema quanto ao acúmulo de função e conflito de interesses quanto gestor/operacional do SIC e autoridade de monitoramento, a Ouvidoria fez a inscrição do IFC para participação no “IV Concurso de BOAS PRÁTICAS da Rede Nacional de Ouvidorias”<sup>11</sup>, na categoria “Desenvolvimento de capacidade institucional”. Nesta categoria serão avaliadas as ações direcionadas ao aprimoramento da gestão interna e coordenação com as demais áreas do órgão ou entidade com vistas ao aumento da efetividade das ações da ouvidoria e da inovação em seu papel institucional no atendimento ao cidadão - a exemplo de ações voltadas para incremento da autonomia de análise das manifestações, da influência da ouvidoria nas ações do órgão, e, conseqüentemente, da qualidade dos serviços públicos prestados, neste novo contexto de saúde pública.

O objetivo da participação é demonstrar à CGU a preocupação da gestão quanto ao cumprimento da LAI e que mesmo em condições adversas, com criatividade e comprometimento da instituição é possível mitigar problemas e melhorar o atendimento,

Neste momento cabe ressaltar que os servidores indicados não representam apenas mais um nome em uma portaria, mas que estes de fato estão comprometidos com as ações propostas pela autoridade de monitoramento.

No que diz respeito a capacitação, a autoridade de monitoramento participou dos seguintes cursos:

---

<sup>11</sup> Link para o site do evento: <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/concurso-de-boas-praticas/iv-concurso-de-boas-praticas>

a) *LAlve - a live da LAI*<sup>12</sup> - Encontros virtuais realizados nos dias 1º, 3, 8 e 10 de Junho de 2020, promovido pela Ouvidoria-Geral da União, com carga horária de 12 horas;

b) *Direito Penal Aplicado ao Funcionalismo* realizado no período de 07/05/2020 a 08/05/2020, com carga horária total de 35 h/a, ministrado por ABELINE, Associação Brasileira de Educação Online;

c) *Acesso à Informação* certificado pela Escola Nacional de Administração Pública - Enap, no período de 05/01/2020 a 04/02/2020, com carga horária de 20 horas;

d) *Controle Social* certificado pela Escola Nacional de Administração Pública - Enap, no período de 05/01/2020 a 04/02/2020, com carga horária de 20 horas;

e) *Introdução à Gestão de Processos* certificado pela Escola Nacional de Administração Pública - Enap, no período de 05/01/2020 a 04/02/2020, com carga horária de 20 horas;

f) *Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias do Ministério Público* certificado pela Escola Nacional de Administração Pública - Enap, no período de 16/12/2019 à 15/01/2020, com carga horária de 20 horas;

g) *Ética e Serviço Público* certificado pela Escola Nacional de Administração Pública - Enap, no período de 27/12/2019 a 26/01/2020, com carga horária de 20 horas;

h) *A liderança pública em tempos de crise* certificado pela Escola Nacional de Administração Pública - Enap, no período de 19/06/2020 a 19/07/2020, com carga horária de 10 horas; e

i) *Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias* certificado pela Escola Nacional de Administração Pública - Enap, no período de 22/07/2020 a 21/08/2020, com carga horária de 20 horas.

---

12 Disponível em: <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/capacitacao/cursos-online-profoco>

## **8. RESULTADOS ALCANÇADOS**

Diante das ações efetuadas no ano de 2020, observa-se primeiramente que os gestores do IFC se familiarizaram com a LAI e o decreto que normatiza a lei, e com isso entenderam quais as suas responsabilidades quanto à legislação desde o recebimento do pedido de informação, o prazo, a forma que a resposta deve ser apresentada e o que estas informações representam gerencialmente e estrategicamente para instituição.

Destaca-se o apoio dos gestores através criação de um grupo de apoio à Ouvidoria; e neste caso, os servidores trabalham diretamente com a Autoridade de Monitoramento, que os prepara continuamente para poderem assessorar diretamente os gestores sobre o que está previsto na legislação vigente, quanto a LAI.

Salienta-se que com esse mesmo grupo é possível mitigar o problema de conflito de interesses, pois os servidores tornaram-se parceiros de ações que envolve “mais um olhar quanto” aos trabalhos realizados pelo gestor/operacional da do SIC, e ações voltadas à conscientização sobre a LAI e SIC, no âmbito do IFC.

Através das ações efetuadas pela autoridade de monitoramento, houve uma aproximação do setor junto a gestão e os respondentes, demonstrando, desta forma, o quanto é importante que o IFC tenha transparência nos serviços prestados e na eficiência e eficácia destes serviços.

Quanto à Transparência Ativa, evidencia-se que os resultados foram bons considerando o pronto atendimento dos setores que não cumpriam a legislação e que em 6 (seis) meses estas foram totalmente atendidas, justamente no que se refere à transparência.

Mesmo não tendo havido nenhuma recomendação específica em relação ao LAI, destaca-se que as solicitações enviadas por e-mails e/ou memorando, na sua grande maioria foram atendidas.

## **9. SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES**

No decorrer do ano de 2020, especificamente após o recebimento do OFÍCIO 37005/2020-TCU/Seproc, datado de 16 de julho de 2020, a autoridade de monitoramento identificou a necessidade de separar os relatórios de Ouvidoria e de Serviço à Informação e com isso a partir de julho de 2020 fez um trabalho minucioso quanto às ações desenvolvidas no IFC para o atendimento da LAI.

Diante deste contexto, identificou-se que se fazem necessárias as seguintes recomendações:

### **9.1 No que se refere à gestão**

1 - Solicitar de imediato mais um servidor para desenvolver função de gestor do SIC, para resolver o problema quanto a segregação de função;

2 - Fortalecer a parceria firmada com os servidores parceiros da Ouvidoria;

3 - Oferecer capacitação aos gestores quanto à transparência ativa, combate a corrupção, importância dos Dados abertos e LGPD para que se tenha um maior comprometimento com os temas;

4 - Buscar a participação efetiva dos servidores que fazem parte da alta gestão nas reuniões e ações que são promovidas pela autoridade de monitoramento.

### **9.2 No que se refere à Transparência Ativa**

1 - Encaminhar até o segundo trimestre de 2021 a solicitação nominal para os gestores informando quais estão em desacordo com os itens - atualização das agendas e currículos das autoridades - para que desta maneira se possa atingir 100% dos dados atualizados da transparência ativa, visto que de 49 (quarenta e nove) itens o IFC atende 47 (quarenta e sete) e parcialmente 2 (dois);

2 - Solicitar no âmbito do IFC que os dados de transparência ativa sejam atualizados em tempo real. Caberá a cada setor ter um servidor que ficará responsável por visualizar os dados da sua Pró-Reitoria e/ou Campi, o qual deverá elaborar uma lista, ou um *checklist* com todas as informações que o setor disponibilizou na aba “Acesso à Informação”, buscando mensalmente junto ao detentor destas informações se há necessidade de inserir mais dados e/ou se houve alguma alteração que deva ser atualizada. Para facilitar este trabalho indica-se quando possível “linkar” a informação onde o setor alimente constantemente a ação sob sua responsabilidade;

3 - Solicitar aos Campi que na página de cada Campus tenha a aba “ACESSO À INFORMAÇÃO” onde devem constar informações relevantes e as particularidades de cada local. Na sequência inserir um ícone informando sobre as “informações gerais do IFC”, o qual será direcionado para aba de acesso à informação da Reitoria;

4 - No final de cada ano aplicar um questionário referente às recomendações efetuadas, para medir a aplicabilidade das mesmas e os impactos das ações recomendadas;

5 - Dar continuidade em capacitações e/ou orientações quanto ao tema “transparência ativa e combate à corrupção”.

### **9.3 Quanto ao monitoramento dos dados Abertos**

1 - Solicitar à Comissão Permanente de Dados Abertos (CPDA) para que convidem a Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação para participar das reuniões de trabalho, não como membro, mas sim como convidada;

2 - Solicitar a atualização do PDA IFC, visto que a vigência deste é 2019/2020. Desta forma, recomendar a elaboração do novo plano de ação, revisando e, conforme o caso, decidindo por novos conjuntos de dados a serem abertos na plataforma;

3 - Recomendar à CPDA que o Plano de Dados Abertos seja apresentado à dirigente máxima da Instituição e Conselho Superior, bem como seja amplamente divulgado.

#### **9.4 De forma geral**

1 - Buscar capacitação para a Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação para que tenha melhores condições de monitorar e/ou sugerir ações quanto aos Dados Aberto do IFC;

2 - Efetuar ações direcionadas aos servidores e estudantes do IFC, para divulgar a LAI e o Serviço de Informação ao cidadão, através de conscientização e capacitação;

3 - Efetuar um trabalho direcionado aos estudantes para aumentar a participação social destes cidadãos através do serviço de informação ao cidadão, a fim de que possam entender a importância e a relevância de suas participações na organização da sociedade, visto que sem eles os Institutos Federais não existiriam;

4 - Disponibilizar na Reitoria e nos Campi os formulários para preenchimentos de pedidos de informação em locais acessíveis os quais serão depositados em uma urna. Uma vez por semana os formulários serão coletados e enviados ao Gestor do SIC, na reitoria, para registro e encaminhamento;

5 - Refazer o texto, na resposta enviada ao cidadão, quanto a solicitação de que o mesmo seja instigado a responder a pesquisa de satisfação.

## **10. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O presente documento tem como objetivo, primeiramente, trazer todas as informações relevantes sobre a legislação que envolve a LAI e a forma que o IFC está atendendo a legislação.

Como pode ser observado na apresentação do relatório de SIC, referente ao ano de 2020, os pedidos de informação aumentaram gradativamente. NO decorrer de cinco anos verifica-se que há um comprometimento da gestão quanto aos prazos nas respostas ao cidadão.

Os questionamentos do ano de 2020 tiveram seu ápice entres os meses de março a julho de 2020, com uma complexabilidade maior tanto nos pedidos quanto na forma da resposta. Também chamou a atenção que muitos pedidos de informação representaram uma forma de fiscalização quanto às compras governamentais e investimentos no IFC; e com isso percebe-se que o cidadão de fato está muito mais vigilante quanto aos investimentos dos órgão federais.

Como demonstrado, tanto a função de gestor de SIC quanto a de autoridade de monitoramento procuraram cumprir a legislação, buscando alternativas para o atendimento e cumprimento da LAI, trabalhando de forma harmônica com a gestão e os demais servidores, bem como visando um atendimento de excelência para o cidadão, oferecendo o amplo conhecimento sobre a LAI em cada contato efetuado.

De uma forma geral, analisando todas as exigências da legislação quanto a LAI, o IFC encontra-se em uma situação confortável, porém ciente da necessidade de melhorar o atendimento e a forma de prestar os serviços, sempre revisando suas ações para o cumprimento da LAI. Mas, salienta-se que esta tarefa somente será possível se o setor tiver condições para desenvolver este trabalho, que atualmente gira praticamente em torno do operacional deixando de lado o trabalho gerencial, o qual gera subsídios à alta gestão para tomadas estratégicas de gestão.

## REFERÊNCIAS

BRASIL. **Decreto nº. 10.139, de 28 de novembro de 2019.** Dispõe sobre a revisão e a consolidação dos atos normativos inferiores a decreto. Brasília, 28 nov. 2019. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2019-2022/2019/decreto/D10139.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2019/decreto/D10139.htm)>. Acesso em: 18 fev. 2021.

\_\_\_\_\_. **Lei nº. 13.709, de 14 de agosto de 2018.** Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Brasília, 14 ago. 2018. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2018/lei/L13709.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/L13709.htm)>. Acesso em: 18 fev. 2021.

\_\_\_\_\_. **Resolução nº. 3, de 13 de outubro de 2017.** Aprova as normas sobre elaboração e publicação de Planos de Dados Abertos, conforme disposto no Decreto nº 8.777, de 11 de maio de 2016. Brasília, 13 out. 2017. Disponível em: <[https://www.in.gov.br/materia/-/asset\\_publisher/Kujrw0TZC2Mb/content/id/19357601/do1-2017-10-17-resolucao-n-3-de-13-de-outubro-de-2017-19357481](https://www.in.gov.br/materia/-/asset_publisher/Kujrw0TZC2Mb/content/id/19357601/do1-2017-10-17-resolucao-n-3-de-13-de-outubro-de-2017-19357481)>. Acesso em: 18 fev. 2021.

\_\_\_\_\_. **Decreto nº. 8.777, de 11 de maio de 2016.** Institui a Política de Dados Abertos do Poder Executivo federal. Brasília, 11 maio 2016. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2016/decreto/d8777.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2016/decreto/d8777.htm)>. Acesso em: 18 fev. 2021.

\_\_\_\_\_. **Decreto nº. 7.724, de 16 de maio de 2012.** Regulamenta a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que dispõe sobre o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do caput do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição. Brasília, 16 maio 2012. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2012/decreto/d7724.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2012/decreto/d7724.htm)>. Acesso em: 18 fev. 2021.

\_\_\_\_\_. **Lei nº. 12.527, de 18 de novembro de 2011.** Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. Brasília, 18 nov. 2011. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm)>. Acesso em: 18 fev. 2021.

