



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Roraima

**RELATÓRIO ESTATÍSTICO -SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO,
2019.**

Serviço de Informação ao Cidadão - SIC

Através do Sistema de Informação ao Cidadão e-SIC, recebemos pedidos de informações a respeito dos diversos assuntos inerentes à Instituição.

O sistema é um canal efetivo de comunicação com a sociedade, incentivando servidores e gestores do IFRR a promoverem, nos seus setores, a cultura da transparência, organizando melhor os dados e os processos relacionados às suas atividades na Instituição, os quais podem ser solicitados através desse serviço.

Números de pedidos recebidos no e-SIC

No exercício 2019 houve um total de oitenta e nove pedidos acolhidos via e-SIC, com tempo médio de resposta de 10,55 dias que é inferior ao prazo previsto na Lei de Acesso à Informação (vinte dias prorrogável por mais dez dias mediante justificativa). Todos pedidos foram respondidos, demonstrando eficiência e compromisso do IFRR para com a sociedade no sentido de dar transparência e celeridade às suas ações.

2.2 Tipos de respostas aos pedidos

As oitenta e nove solicitações recebidas no Sistema de Acesso à informação estão classificadas conforme o quadro abaixo.

Tipos de respostas	Quantidade
Acesso concedido	82
Acesso parcialmente concedido	3
Pergunta duplicada/repetida	1
Acesso negado	2
Total	89

2.3 Perfil dos solicitantes

Tiveram solicitantes pessoas físicas quanto pessoas jurídicas (em menor percentual) e totalizaram o número de setenta e cinco pessoas. Destacaram-se entre os solicitantes mais frequentes os servidores públicos. Abaixo segue a estratificação por gênero, escolaridade e profissão dos solicitantes.

Gênero	Quantidade
Masculino	32

Feminino	30
Não informado	13
Total	75

Escolaridade	Quantidade
Ensino Médio	2
Ensino Superior	11
Pós-Graduação	19
Mestrado/Doutorado	22
Ensino Fundamental	1
Não informado	18
Total	75

Profissão do solicitante	Quantidade
Não informado	19
Outra	3
Estudante	7
Empregado - setor privado	5
Servidor público	20
Empresário/empreendedor	1
Professor	15
Servidor público estadual	1
Pesquisador	3
Profissional liberal	1
Total	75

Fonte: Painel LAI

2.4 Temas dos pedidos de acesso à informação

Entre os pedidos observou-se que tiveram temas diversos sendo os mais demandados foram: educação profissionalizante, acesso à informação e outros em educação.

Tema	Quantidade
Acesso à Informação	16
Bolsas	1
Certidões	1
Concurso	3
Conduta docente	4
Educação Profissionalizante	40
Educação Superior	2

Enem	1
Outros em Educação	13
Outros em saúde	1
Ouvidoria	1
Outros em Pesquisa e Desenvolvimento	5
Total	89

Fonte: Painel LAI.

2.5 Setores mais demandados

Os setores mais demandados foram: Diretoria de Gestão de Pessoas (DGP) – 25; Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) – 22; Gabinete dos Campi– 15 e Diretoria de Tecnologia da Informação - 4.

Setor	Quantidade
Auditoria Interna	1
Diretoria de Administração	1
Gabinete Reitoria	3
Gabinete dos Campi	15
Departamento de Administração dos Campi	3
Registro Acadêmico	4
Departamento Técnico de Engenharia e Obras	1
Diretoria de Gestão de Pessoas	25
Diretoria de Tecnologia da Informação	4
Serviço de Informação ao Cidadão	22
Pró-Reitoria de Administração	2
Pró-Reitoria de Ensino	3
Pró-Reitoria de Desenvolvimento Institucional	2
Protocolo	2
Núcleo de Inovação Tecnológica	1
Total	89

Fonte: Elaboração própria.

A DGP é um dos os setores mais demandados em virtude dos assuntos que lhe são pertinentes como por exemplo: concurso público, edital de remoção, demonstrativo de cargos vagos e ocupados, aproveitamento de candidatos entre outros. Cabe informar que a Diretoria de Gestão de Pessoas disponibiliza na sua página (<https://reitoria.ifrr.edu.br/gestao-de-pessoas>) as informações sobre os assuntos citados acima, porém o cidadão comumente prefere demandar o SIC. O próprio SIC responde aos pedidos de acesso à informação quando as mesmas estão localizadas na página da

Instituição, ou no Sistema Unificado de Administração Pública – SUAP atendendo com agilidade e qualidade as demandas apresentadas.

2.6 Demandas recebidas no e-mail

No e-mail foram recepcionadas vinte cinco demandas de consultas, dúvidas. Todas manifestações foram respondidas dentro do prazo de 20 dias a contar da data recebimento, entre os temas recorrentes estava consulta sobre certificado Encceja, data do concurso, processo seletivo, dúvidas quanto a entrega de documentos, data para receber auxílio.

2.7 Recursos e Omissões

Em relação aos recursos referentes as solicitações de informação totalizaram apenas sete. Destes, cinco foram analisados pelo chefe-hierárquico, um pela Reitora e outro pela CGU. Todos recursos foram respondidos dentro de um prazo médio de 5,5 dias todos os motivos dos cidadãos entrarem com recurso em relação a resposta obtida foi por obterem uma resposta incompleta.

Sobre as omissões desde de 2012 o IFRR vem cumprindo os prazos para envio da resposta das solicitações de informações e dos recursos. Evidenciando o comprometimento para com o cidadão, não havendo desta forma nenhuma omissão desde 2012.

2.8 Pesquisa de satisfação

Em relação à pesquisa de satisfação disponível no e-SIC, apenas dezenove cidadãos responderam. Destes, dezessete informaram que a resposta disponibilizada foi muito fácil de compreender e a resposta atendeu plenamente ao pedido. Considerando estes resultados entende-se que o trabalho está sendo executado de forma satisfatória.

Considerações Finais

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