

INSTITUTO FEDERAL
Ceará

RELATÓRIO

DE ATIVIDADES

OUVIDORIA /2017

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO CEARÁ

Rua Jorge Dummar, 1703 - 2º andar

Jardim América - Fortaleza/CE

CEP: 60410-426

Fone: (85) 3401 2333

Manifestações devem ser encaminhadas via Sistema e-OUV:

www.ouvidorias.gov.br

E-mail: ouvidoria@ifce.edu.br (somente para contatos)

www.ifce.edu.br/ouvidoria

Elaboração

Mariângela Saboya (Ouvidora)

Colaboração

Kauanny Mattos (Estagiária)

Diagramação

Diego de Castro

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria do IFCE apresenta o relatório de atividades do exercício de 2017, cumprindo as exigências dos normativos vigentes, em especial à do inciso II, do Art. 14, da Lei nº 13.460, de 26/06/2017 e em atenção aos cidadãos que se manifestaram, contribuindo para a transparência dos atos da gestão institucional.

Resumem-se aqui as manifestações recebidas por meio do sistema de controle de manifestações da Ouvidoria-Geral da União (e-OUV) e, ainda, as enviadas ao endereço eletrônico *ouvidoria@ifce.edu.br* e ao endereço institucional da titular da Ouvidoria.

Além de administrar as manifestações dos cidadãos, a Ouvidoria Geral do IFCE atua, também, como gestora do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) instalado em cumprimento à Lei nº 12.527/2011, Lei de Acesso à Informação (LAI); assim, o relatório apresenta, também, as solicitações de informações encaminhadas pelo sistema eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC/CGU) administrado pelo Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria Geral da União (MTFC).

A expectativa é que o intenso trabalho realizado pela Ouvidoria, extraordinariamente apoiado pelos interlocutores nas unidades estratégicas da Reitoria, Pró-reitorias, Diretorias Sistêmicas, Órgãos de Apoio e Assessoramento e Diretorias Gerais dos campi, possa entabular ações da gestão institucional, convertendo as demandas dos cidadãos em instrumento de melhoria dos serviços públicos prestados pelo IFCE.

Mariângela do Amaral Saboya
Ouvidora do IFCE

ATIVIDADES REALIZADAS

1.1 – Estruturação

A Ouvidoria do IFCE encontra-se instalada no prédio da Reitoria, dispondo de espaço para atendimentos presenciais, mediante agendamento, e de equipamentos compatíveis com a necessidade da prestação de bom serviço de atendimento ao cidadão.

A partir de junho de 2017, com premente necessidade de aporte de servidores, a Ouvidoria pôde contar com o apoio de uma estagiária, aluna do ensino médio, cuja colaboração na sistematização de dados do setor, contribuiu, sobremaneira, para elaboração dos relatórios estatísticos. Porém, apesar disso, permanece a carência de pessoal.

1.2 – Gestão Estratégica

Foram adotadas as seguintes ações estratégicas, com o objetivo de consolidar a Ouvidoria como ente colaborativo da gestão estratégica, institucional, e visando à melhoria contínua da qualidade dos serviços públicos, prestados pelo IFCE e o cumprimento de ações contidas no Plano Anual de Ação da Ouvidoria para 2017:

Quadro 1- Ações estratégicas da Ouvidoria do IFCE

AÇÕES ESTRATÉGICAS
<p>Sensibilização da comunidade interna, a fim de fortalecer o entendimento da responsabilidade de agentes públicos, compromissados com o pleno atendimento do cidadão que procurar nossos serviços:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Palestras nos Seminários de Recepção de Novos Servidores (12/06/2017 e 12/07/2017) • Palestra em Reunião de Coordenadores de Assistência Estudantil dos campi (09/06/2017) • Palestras em Reunião com Professores (tutores e formadores) do curso Licenciatura em Matemática EAD/IFCE 29/03/2017 e 01/11/2017.
<p>Gestão administrativa:</p> <p>Classificação de demandas por tipo, principais assuntos e setores demandados, recebidas pelos endereços eletrônicos institucionais, e sistemas e-SIC e e-OUV, a fim de elaborar relatórios;</p>
<p>Acompanhamento e mediação para que as respostas e atendimentos produzidos pelo IFCE estejam de acordo com os direitos do cidadão solicitante;</p>
<p>Aproveitamento de manifestações para melhoria dos processos internos, mediante sensibilização dos setores mais demandados para atendimento às manifestações mais recorrentes e também por orientação formal, por meio de Recomendações emitidas às Unidades Estratégicas envolvidas.</p>
<p>Notificação à Diretoria de Desenvolvimento Institucional da Pró-reitoria de Administração e Planejamento, para provocar ação sobre a promulgação de legislação específica ao atendimento ao cidadão, que impactará na gestão administrativa do IFCE, tais como a Lei 13.460, de 26/06/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública e do Decreto nº 9094, de 17/07/2017, que dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, entre outros assuntos</p>

1.3 – Administração de Demandas

A Ouvidoria do IFCE é constituinte do Sistema de Ouvidorias Públicas do Poder Executivo Federal e, em consequência, utiliza os sistemas eletrônicos de Ouvidorias (e-OUV) e do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC) da Controladoria Geral da União, para administração de manifestações.

Apesar de constar o link para acesso aos sistema e-OUV e e-SIC na página da Ouvidoria, no sítio eletrônico do IFCE, as manifestações continuaram chegando pelos endereços eletrônicos da Ouvidoria e da ouvidora.

1.3.1 – Manifestações por canal de atendimento

Conforme dados coletados nos sistemas e-SIC/CGU e e-OUV/OGU-CGU, no exercício de 2017, a Ouvidoria recebeu e prestou tratamento a 905 manifestações, contabilizando-se as enviadas a esses sistemas e aos endereços eletrônicos da Ouvidoria (ouvidoria@ifce.edu.br) e da ouvidora, assim distribuídas:

Quadro 2 - Demandas administradas em 2017, por canal de atendimento

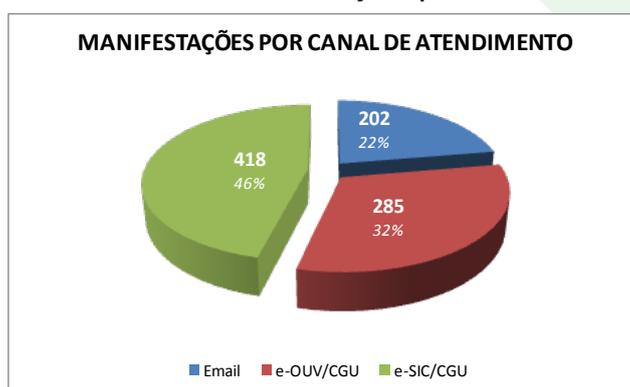
Meio de Recebimento	Quantidade
Endereços eletrônicos institucionais	202
Sistema e-OUV-CGU	285
Sistema e-SIC-CGU	418
Total de manifestações recebidas	905

Fonte: Gerenciador de e-mails Expresso/SERPRO e sistemas e-SIC e e-OUV da CGU - 2017

Utilizando ferramenta disponível no Sistema e-SIC, apresentamos, no Anexo 1 deste Relatório, informações e gráficos referentes às solicitações de informação encaminhadas ao IFCE, por meio deste sistema, tais como número de solicitações, média mensal, prazo médio de resposta e, ainda, dados sobre os solicitantes.

No gráfico abaixo, elaborado para melhor visualização, apresentam-se, em percentuais e em quantitativo, as manifestações recebidas, por canal de atendimento. Observa-se que; 418 manifestações (46%) foram recebidas pelo e-SIC, por se tratar de solicitação de informação; 285 manifestações (32%) foram endereçadas pelo e-OUV e 202 manifestações (22%) foram recebidas por endereços eletrônicos, institucionais.

Gráfico 1 - Percentual de manifestações por canal de atendimento



Fonte: Gerenciador de e-mails do IFCE e sistemas e-SIC e e-OUV da CGU – 2017

1.3.2 – Manifestações por tipo

As manifestações recebidas foram quantificadas por sua natureza e discriminadas em elogio, sugestão, solicitação, reclamação e denúncia, obedecendo ao exposto na Instrução Normativa nº 01/2014/CGU-OGU; além dos pedidos de informação, encaminhados pelos sistemas eletrônicos da CGU ou enviados aos e-mails institucionais, conforme o quadro 3.

Quadro 3- Quantitativo de manifestações recebidas em 2017, por tipo

Tipo de Manifestação	Quantidade
Elogio	6
Sugestão	4
Solicitação	58
Reclamação	143
Denúncia	74
Informação	418
TOTAL	905

Fonte: Gerenciador de e-mails do IFCE e sistemas e-SIC e e-OUV da CGU – 2017

O gráfico 2, a seguir, apresenta as manifestações recebidas, em percentuais e quantitativo, por tipo. Delas, destacam-se as solicitações de informação, seja por meio do e-SIC, seja pelos endereços eletrônicos institucionais, que representam 59% (418). Menos expressivas, as reclamações representam 20% (143) do quantitativo total, as denúncias correspondem a 11% (74) e, finalmente, os elogios e as sugestões, cada um com representação menor que 1% (6 e 4 respectivamente) das manifestações.

Gráfico 2- Percentual de manifestações por tipo



Fonte: Gerenciador de e-mails Expresso/SERPRO e sistemas e-SIC e e-OUV da CGU – 2017

Os encaminhamentos adotados para o tratamento das manifestações seguem a orientação da IN nº 01/2014/CGU-OGU, cabendo o registro de que todas as denúncias, inclusive as anônimas, que guardavam relação com o IFCE e continham indícios de materialidade foram encaminhadas ao Departamento de Correição e Controle para apuração mediante processo administrativo. As que não possuíam indicação de autoria foram encaminhadas à Auditoria Interna, a fim de servirem de base para procedimentos de auditorias que considerarem necessários.

1.3.3 – Manifestações por tipo e por canal de acesso

Compondo um registro que englobe todas as manifestações e canais de acesso, apresentamos no quadro 4, os números de manifestações recebidas em 2017, distribuídas por canais específicos.

Quadro 4 - Quantitativo de manifestações recebidas em 2017, por tipo e canal de acesso

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	CANAL DE ACESSO			
	E-OUV	E-SIC	E-MAIL	SUB-TOTAL
Elogio	6	-	-	6
Sugestão	4	-	-	4
Solicitação	58	-	77	135
Reclamação	143	-	44	187
Denúncia	74	-	5	79
Informação	-	418	76	494
TOTAL	905			

Fonte: Gerenciador de e-mails do IFCE e sistemas e-SIC e e-OUV da CGU – 2017

1.3.4 - Assuntos mais recorrentes nas manifestações

Analisando o teor das manifestações, pode-se auferir que os assuntos mais recorrentes são os que se referem à gestão de pessoas, comportamento de docentes, ingresso de alunos ao IFCE e questões relacionadas a concursos públicos.

No exercício em análise, aconteceram as fases finais de convocação e posse de aprovados em concursos públicos para servidor (professores e técnicos administrativos), que envolveram grande número de inscritos, totalizando 76.664 mil inscrições deferidas. Ao todo, 501 novos servidores docentes e técnico-administrativos foram empossados nos respectivos cargos para os diversos campi do IFCE.

Apesar desses números, no decurso das fases finais dos concursos, o IFCE recebeu 63 manifestações sobre eles, o que representa apenas 7%, um percentual irrelevante sobre o total das 905 manifestações.

Em outra via de análise, observam-se 275 manifestações (30,4%) referentes a assuntos correlatos com a assunção de cargos públicos, tais como informação sobre o número de cargos vagos e ocupados, quadro de referência de servidores e provimento por aproveitamento e redistribuição. Pela análise do teor das manifestações infere-se que este interesse se dá por parte dos candidatos aprovados ou classificados em processos seletivos de mesma natureza, realizados em Instituições Federais de Ensino em todo o Brasil, em 2017, conforme pode ser observado no Quadro 5.

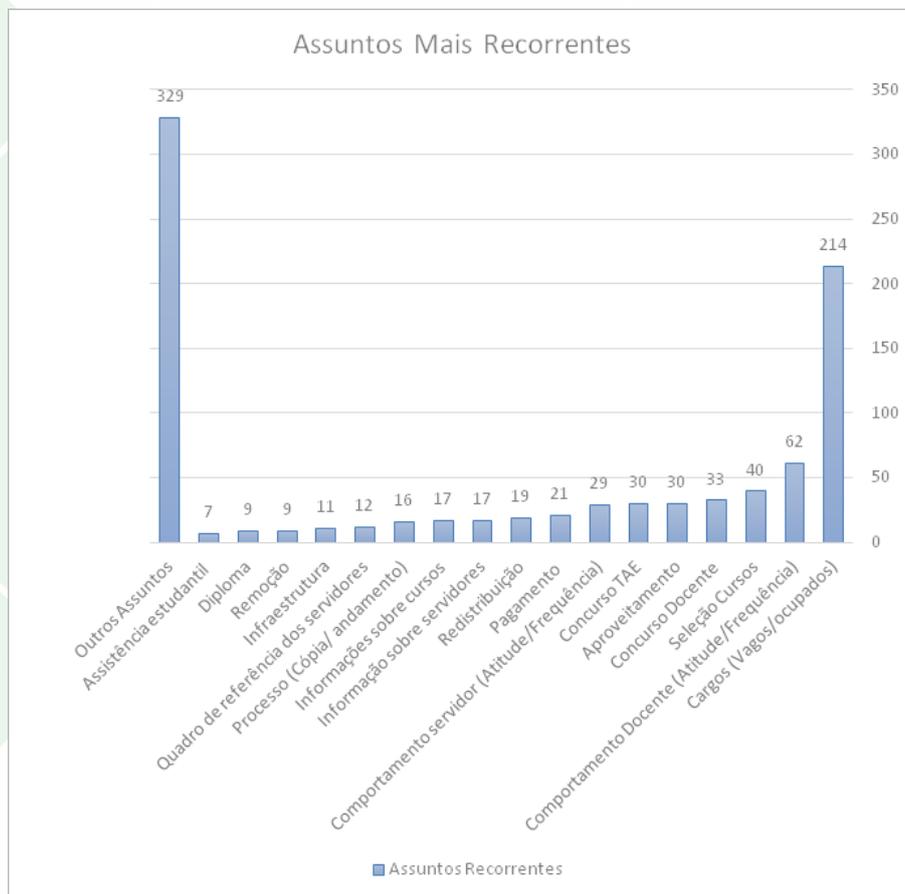
Quadro 5- Quantitativo mais expressivo de assuntos presentes nas manifestações, recebidas em 2017

Assunto	Quantidade
Cargos (vagos/ocupados)	214
Comportamento Docente (atitude/frequência)	62
Seleção (cursos técnicos/diplomados/transferidos/mestrado/etc)	40
Concurso docente	33
Aproveitamento	30
Concurso TAE	30
Comportamento servidor (atitude/frequência)	29
Pagamento (avaliar RSC/fiscais/fornecedor/alunos/etc)	21
Redistribuição	19
Informação sobre servidores (quantidade/formação/ingresso/nível/RSC/FG/aponsetadoria/etc)	17
Informação sobre cursos	17
Processo (cópia/andamento)	16
Quadro de referência dos servidores	12
Infraestrutura	11
Remoção	9
Diploma	9
Assistência estudantil	7
Outros assuntos (soma de assuntos com menor ocorrência)	329

Fonte: Gerenciador de e-mails do IFCE e sistemas e-SIC e e-OUV da CGU – 2017

Para melhor visualização, apresentamos os dados referentes aos assuntos mais recorrentes no gráfico abaixo:

Gráfico 3 – Assuntos mais recorrentes nas manifestações recebidas em 2017



Fonte: Gerenciador de e-mails do IFCE e sistemas e-SIC e e-OUV da CGU – 2017

1.3.5 – Setores mais demandados

Considerando-se o aspecto da Unidade Estratégica responsável pelas manifestações recebidas em 2017, observa-se no quadro 6 que a Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas (Progep) foi a mais demandada, recebendo 486 manifestações, seguida da Pró-Reitoria de Ensino – Proen, com 164 manifestações (Incluindo o Departamento de Ingressos – DI e a Diretoria de Ensino a Distância – DEAD) e a Pró-Reitoria de Administração e Planejamento – Proap, com 20 manifestações.

Quadro 6- Unidades Estratégicas mais demandadas, por manifestações, em 2017

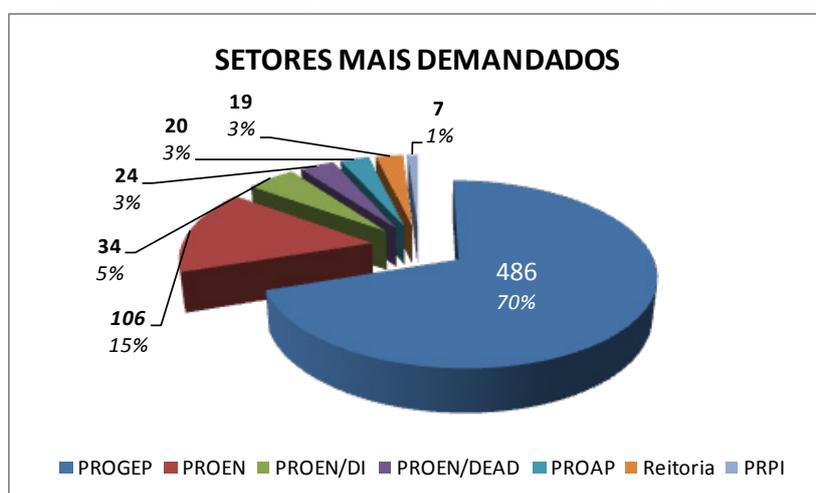
UNIDADE ESTRATÉGICA	MANIFESTAÇÕES
PROGEP	486
PROEN	106
PROEN/DI	34
PROEN/DEAD	24
PROAP	20
Reitoria*	19
PRPI	7

*Gabinete do Reitor, Auditoria Interna, Ouvidoria, Secretaria dos Conselhos, Deptº. de Comunicação e Deptº. de Correição e Controle.

Fonte: Gerenciador de e-mails do IFCE e sistemas e-SIC e e-OUV da CGU – 2017

O Gráfico 4 apresenta, em percentual e quantitativos, as Unidades Estratégicas mais demandadas, considerando a recorrência de assuntos pertinentes a cada uma delas.

Gráfico 4 – Unidades Estratégicas mais demandadas, em 2017



Fonte: Gerenciador de e-mails do IFCE e sistemas e-SIC e e-OUV da CGU – 2017

Considerando-se o número de manifestações recebidas, em 2017, com assuntos referentes aos *campi* do IFCE, destaca-se, conforme consta no quadro 7, o *campus* de Fortaleza (73), certamente por ser o *campus* com maior população acadêmica.

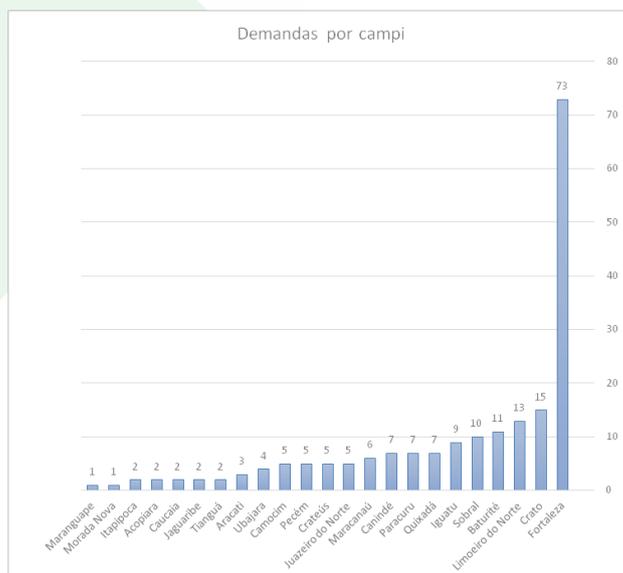
Quadro 7- Manifestações recebidas em 2017, por campi

CAMPUS	Nº
Fortaleza	73
Crato	15
Limoeiro do Norte	13
Baturité	11
Sobral	10
Iguatu	9
Quixadá	7
Paracuru	7
Canindé	7
Maracanaú	6
Juazeiro do Norte	5
Crateús	5
Pecém	5
Camocim	5
Ubajara	4
Aracati	3
Tianguá	2
Jaguaribe	2
Caucaia	2
Acopiara	2
Itapipoca	2
Morada Nova	1
Maranguape	1
TOTAL	197

Fonte: Gerenciador de e-mails do IFCE e sistemas e-SIC e e-OUV da CGU – 2017

A distribuição das manifestações cujos assuntos têm referência com os *campi* do IFCE, seguem apresentadas, em percentuais, no gráfico nº 5. Observa-se a predominância do *campus* de Fortaleza, com 37% das manifestações, seguido dos *campi* de Crato (8%) Limoeiro do Norte (7%) Baturité (6%) e Sobral (5%), além dos percentuais inferiores à 5%, referentes aos demais *campi*.

Gráfico 5- Manifestações recebidas em 2017, por campi



Fonte: Gerenciador de e-mails do IFCE e sistemas e-SIC e e-OUV da CGU – 2017

CONCLUSÕES E PROPOSIÇÕES

No exercício de 2017, a Ouvidoria do IFCE voltou a contar com o apoio de uma estagiária aluna do ensino médio, o que permitiu catalogar as manifestações recebidas, como as apresentadas neste relatório. Contudo permanece, ainda, a carência de servidores, uma vez que o quadro funcional é restrito à Ouvidora e à referida estagiária.

Apesar de apresentar uma redução no número de manifestações recebidas e administradas em relação ao exercício passado, a procura pela Ouvidoria vem se consolidando ao longo dos anos, desde sua implantação, conforme pode ser observado no quadro nº 8.

Ressalte-se que o número expressivo alcançado em 2016 credita-se à realização, naquele exercício, de quatro concursos públicos para a contratação de servidores (professores e técnicos administrativos), que culminou em 76.664 inscrições deferidas, impactando, consideravelmente, a administração do IFCE e, por consequência, o número de manifestações recebidas e administradas pela Ouvidoria do IFCE.

Quadro 8- Manifestações recebidas pelo IFCE de 2013 a 2017

MANIFESTAÇÃO	2013-2014	2015	2016	2017
Elogio	-	1	4	6
Sugestão	-	1	10	4
Solcitação	-	32	62	58
Reclamação	10	44	321	143
Denúncia	6	26	47	74
Informação	254	198	534	418
TOTAL	270	302	978	905

Fonte: Gerenciadores de e-mails Zimbra e Expresso/SERPRO, sistemas e-SIC e e-OUV da CGU – 2013 a 2017

Embora se observe o crescimento exponencial no número de manifestações em 2016, incrementada pelo atendimento aos candidatos dos concursos públicos realizados pelo IFCE, há de se destacar a evolução do número de manifestações desde a implantação da Ouvidoria. Creditamos esse crescimento à maior visibilidade da Ouvidoria em nosso site e também ao aumento da popularidade dos sistemas e-SIC e e-OUV, administrados pelo Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União.

Da análise dos dados referentes a 2017, observa-se que das 905 manifestações recebidas, 59% destas (418) referem-se às solicitações de informação, seja por meio do e-SIC, seja pelos endereços eletrônicos institucionais. Depois delas, apontam-se as 143 reclamações, que representam 20% das manifestações, seguidas de 74 Denúncias (11%). Observam-se, ainda, percentuais inferiores a 1%, referentes à Elogios (6) e Sugestões (4).

No tocante às 74 denúncias recebidas (11%) todas as que apresentaram materialidade foram encaminhadas para apuração, em atendimento ao contido na IN nº 01/2014-OGU-CGU. O normativo citado também balizou o encaminhamento das demais manifestações.

As Unidades Estratégicas mais demandadas foram a Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas (Progep), recebendo 486 manifestações, seguida da Pró-Reitoria de Ensino – Proen, com 164 manifestações, e da Pró-Reitoria de Administração e Planejamento – Proap, com 20. Os assuntos mais recorrentes nessas manifestações referiam-se à gestão de pessoas, mais especificamente assuntos correlatos com a assunção de cargos públicos e à gestão de ensino,

particularmente referentes ao ingresso de alunos no IFCE.

Considerando-se as 197 manifestações recebidas, em 2017, com assuntos referentes aos campi do IFCE, destaca-se a predominância do campus de Fortaleza (73), certamente por ser o campus com maior população acadêmica, seguido dos campi de Crato (15) Limoeiro do Norte (13) Baturité (11) e Sobral (10).

Ressaltando-se o contido no inciso III do art. 13 da Lei nº 13.460, de 26/06/17, e nos manuais da CGU sobre a IN nº 01/2014/ CGU-OGU, com referência à importância que as instituições devem dar às demandas recebidas, por se converterem, essencialmente, em efetivo instrumento de participação do cidadão, cabe alertar a gestão do IFCE sobre os aspectos expostos a seguir.

Os dados estudados apontam que o IFCE precisa aprimorar as ações de transparência ativa, especialmente no sítio eletrônico, principal canal de comunicação das informações institucionais. Compreende-se a complexidade de se administrar o volume de informação que o sítio comporta, entretanto, alguma ação precisa ser adotada para facilitar o acesso às informações mais demandadas, apontadas neste relatório.

Pelos dados analisados, identifica-se que 30,4% das solicitações de informação referem-se a assuntos correlatos com a assunção em cargos públicos, tais como informação sobre o número de cargos vagos/ocupados, quadro de referência de servidores, e provimento por aproveitamento e redistribuição.

A Ouvidoria recomendará à Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas que implemente ações para aprimorar o esclarecimento sobre os processos supracitados, tais como: atualização trimestral do Quadro de Referência de Servidores e a implantação de ambiente destinado a esclarecer como se dá os processos de redistribuição e aproveitamento de concursos, na área de atendimento ao usuário da Progep, no site.

Tal dificuldade também pode ser observada, neste relatório, no que se refere a acesso aos editais de seleção para ingresso nos cursos do IFCE (SISU, ENEM, Seleção Cursos Técnicos, Transferidos e Diplomados) no sítio eletrônico. Por isso a Ouvidoria recomendará à Proen a instituição de uma área exclusiva para tratar dessas seleções, a fim de que as informações possam ser apresentadas de maneira mais clara e amigável.

Considerando o teor das manifestações, observa-se que o público discente tem procurado os canais da Ouvidoria para apresentar insatisfação com o comportamento de servidores, em especial de professores. Nos casos de denúncia com materialidade, as manifestações são encaminhadas ao Departamento de Correição e Controle, e as que não possuem indicação de autoria são encaminhadas à Auditoria Interna, para se nortear possíveis ações de auditoria, em consonância com os normativos da CGU.

Analisando os relatos apresentados nas manifestações, a Ouvidoria considera necessário que o IFCE promova ações de sensibilização e esclarecimento para os servidores, em especial docentes, sobre as implicações de comportamentos desarrazoados, tanto no contexto pedagógico como no contexto legal, que podem implicar em penalização, caso progrida para apuração.

Por fim, cabe salientar a nova legislação promulgada em 2017 (Lei nº 13.460, em 26/06/17, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública e Decreto nº 9094, de 17/07/2017, que trata a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos) para a qual o IFCE precisa adaptar-se, espacialmente no tocante à constituição do Conselho de Usuários, que tem

a finalidade acompanhar, avaliar e propor melhorias para prestação de serviços públicos, em respeito ao cidadão.

-X-

ANEXOS

Relatório de Pedidos de Acesso à Informação e Solicitantes

(*) Informações adicionais para o correto entendimento do relatório podem ser encontradas na última seção.

Órgão(s) de referência IFCE – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Ceará

Período de consulta: 1/2017 a 12/2017

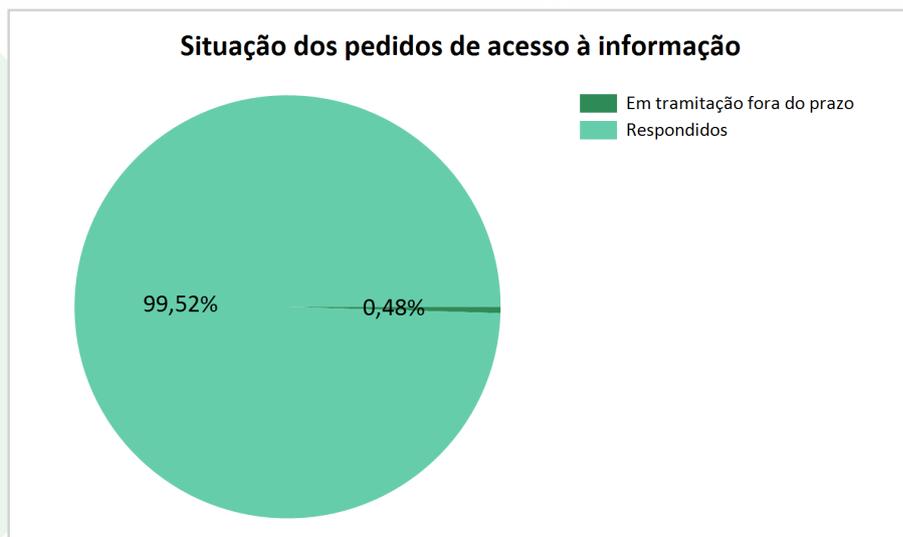
1. Quantidade de pedidos de acesso à informação

Quantidade de Pedidos: 418

Média mensal de pedidos: 34,83

2. Situação e características dos pedidos de acesso à informação

Status do pedido	Quantidade
Respondidos	416
Em tramitação fora do prazo	2



Características dos pedidos de acesso à informação			
Total de perguntas:	762	Total de solicitantes:	292
Perguntas por pedido:	1,83	Maior número de pedidos feitos por um solicitante:	13
		Solicitantes com um único pedido:	229

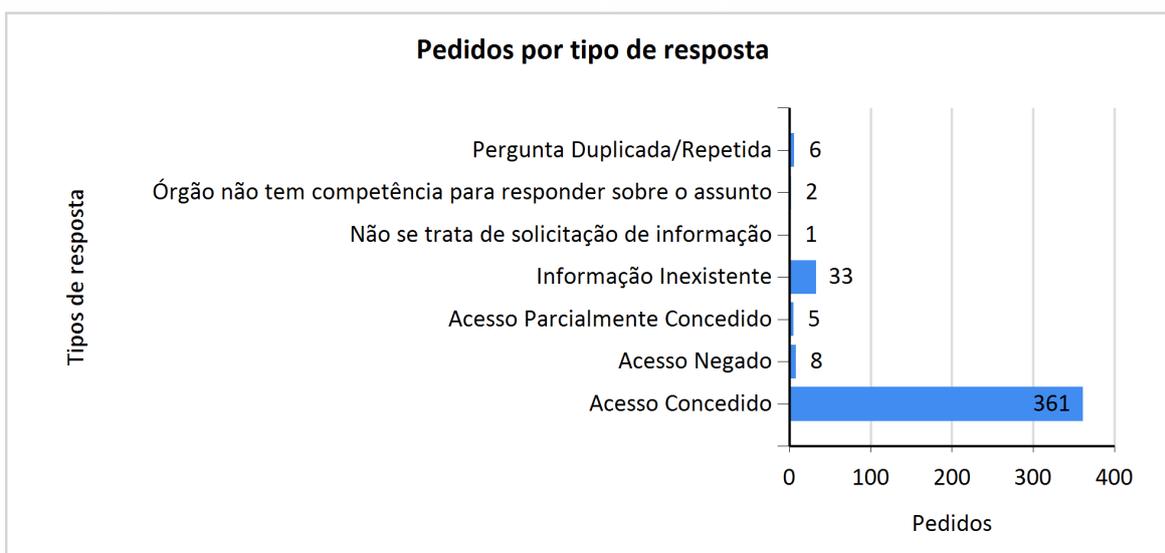
Temas das solicitações (Top 10)		
Categoria e assunto	Quantidade	% de Pedidos
Educação - Educação profissional e tecnológica	407	97,37%
Educação - Educação superior	8	1,91%
Educação - Educação para quilombolas	1	0,24%

3. Resposta aos pedidos de acesso à informação

Tempo médio de resposta: 20,26 dias

Prorrogações:

Quantidade	% dos pedidos
22	5,26%



Razões da negativa de acesso			
Descrição	Quantidade	%	% de pedidos
Dados pessoais	5	62,500%	1,20%
Informação sigilosa classificada conforme a Lei 12.527/2011	1	12,500%	0,24%
Pedido desproporcional ou desarrazoado	1	12,500%	0,24%
Pedido incompreensível	1	12,500%	0,24%
TOTAL:	8	100,000%	1,91%

Meios de envio de resposta		
Meio	Quantidade	% de pedidos
Pelo sistema (com avisos por email)	418	100,00%

4. Perfil dos solicitantes

Tipos de solicitante		
Pessoa Física	291	99,66%
Pessoa Jurídica	1	0,34%

Localização dos solicitantes			
Estado	# de solicitantes	% dos solicitantes	# de pedidos
AC	4	1,37%	4
AM	4	1,37%	4
AP	3	1,03%	3
BA	3	1,03%	3
CE	111	38,14%	157
DF	2	0,69%	2
GO	4	1,37%	4
MA	4	1,37%	4
MG	15	5,15%	25
MT	3	1,03%	4
PA	6	2,06%	7
PB	23	7,90%	33
PE	15	5,15%	22
PI	12	4,12%	16
PR	3	1,03%	3
RJ	8	2,75%	17
RN	23	7,90%	33
RO	2	0,69%	2
RR	1	0,34%	1
RS	5	1,72%	7

SC	2	0,69%	14
SE	5	1,72%	5
SP	5	1,72%	6
TO	2	0,69%	2
Não Informado	26	8,93%	36

Perfil dos solicitantes pessoa física

Gênero	
M	53,61%
F	39,18%
Não Informado	7,22%

Escolaridade	
Ensino Superior	30,58%
Mestrado/Doutorado	24,74%
Pós-graduação	24,40%
Ensino Médio	10,31%
Não Informado	9,62%
Ensino Fundamental	0,34%

Profissão	
Servidor público federal	36,43%
Não Informado	13,06%
Estudante	12,03%
Professor	11,34%
Outra	8,25%
Empregado - setor privado	4,81%
Servidor público estadual	4,47%
Servidor público municipal	3,78%
Pesquisador	2,75%
Jornalista	2,06%
Profis. Liberal/autônomo	0,69%
Empresário/empreendedor	0,34%

Perfil dos solicitantes pessoa jurídica

Tipo de pessoa jurídica	
Escritório de advocacia	100,00%

5. Informações adicionais para o correto entendimento deste relatório

Este relatório está dividido em 5 (cinco) seções, conforme abaixo:

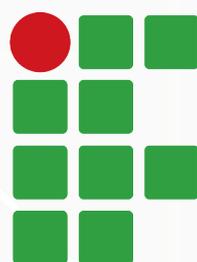
- 1) Quantidade de pedidos de acesso a informação:
 - Total de solicitações para o período, sua média mensal e sua evolução absoluta e percentual para o intervalo temporal escolhido.
- 2) Situação e características dos pedidos de acesso a informação:
 - Status das solicitações (quantas já foram respondidas e quantas estão em tramitação – dentro e fora do prazo legal);
 - Total de perguntas realizadas e o número de perguntas por pedido;
 - Total de solicitantes e o número, dentre esses, que realizou um único pedido e a quantidade de demandas realizadas por aquele que mais efetuou requisições de informações no âmbito da LAI;
 - Os 10 (dez) temas – por categoria e assunto – mais requeridos pelos cidadãos, conforme os termos constantes do Vocabulário Controlado do Governo Eletrônico (VCGE).
- 3) Resposta aos pedidos de acesso a informação:
 - Tempo médio de resposta às demandas cidadãs;
 - Número e o percentual de prorrogações de prazo para manifestações efetuadas pelos Serviços de Informação ao Cidadão (SICs)
 - Tipos de resposta realizados (p.ex. acesso concedido, acesso negado, informação inexistente, etc)
 - Motivos de negativa de resposta (como informações classificadas, que tratem de dados pessoais, que digam respeito a requisições desarrazoadas ou genéricas, etc)
 - Meios de resposta adotados pelos SICs para proverem retorno sobre as solicitações efetuadas pela sociedade.
- 4) Perfil dos Solicitantes
 - Dados gerais sobre o tipo de demandante (pessoas físicas e jurídicas) e sua localização (por Estado).
 - o Pessoas Físicas: estatísticas relativas aos percentuais de demandantes por gênero, escolaridade e profissão;
 - o Pessoas Jurídicas: quantitativo de solicitantes por tipo ou modalidade (p.ex. empresas, organizações não-governamentais, sindicatos, etc).

5) Informações adicionais para o correto entendimento do relatório

Orientações gerais:

Para exportar o relatório para outros formatos, clique no ícone abaixo identificado, acessível a partir da barra superior de navegação do relatório.





**INSTITUTO
FEDERAL**
Ceará