



A COMUNICAÇÃO PÚBLICA NO ÂMBITO DO INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE MINAS GERAIS:

REFLEXÕES SOBRE O USO E ACESSO DA
INFORMAÇÃO A PARTIR DA PLATAFORMA FALA.BR

A COMUNICAÇÃO PÚBLICA NO ÂMBITO DO INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE MINAS GERAIS: REFLEXÕES SOBRE O USO E ACESSO DA INFORMAÇÃO A PARTIR DA PLATAFORMA FALA.BR

Relatório técnico apresentado por Ana Karina Guimarães de Oliveira Reis ao Mestrado Profissional em Administração Pública em Rede, sob orientação do(a) docente Layon Carlos Cezar, como parte dos requisitos para obtenção do título de Mestre em Administração Pública.



Apresentação

03

Contexto da Comunicação Pública

04

Perfil dos Usuários

06

Comunicação Pública:
transparência, acesso, interação e
ouvidoria

08

Plano de Ação: descrição da
situação problema e sugestões de
melhorias

09

Conclusões

12

Referências

13

Apêndice A

14

Apêndice B

15

Protocolo de recebimento

16

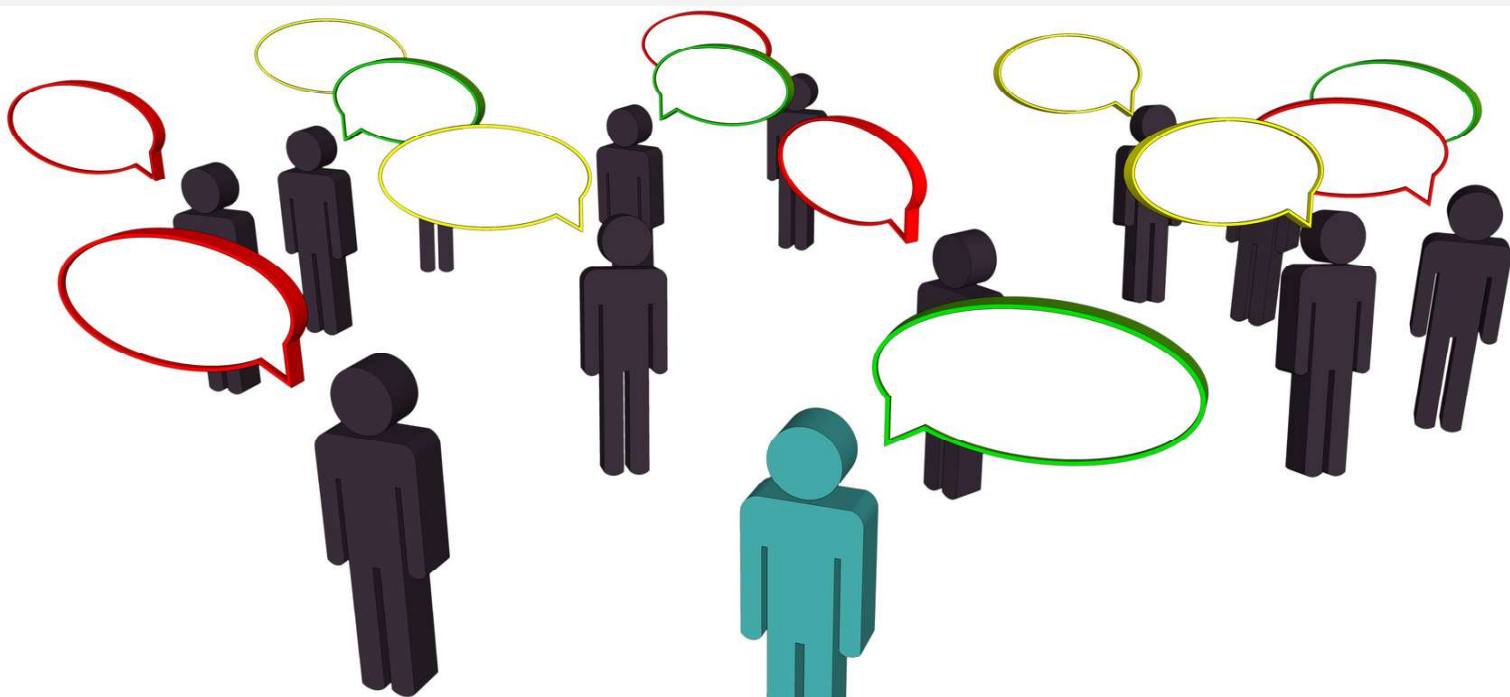
APRESENTAÇÃO

O presente relatório foi elaborado como parte dos requisitos obrigatórios do Mestrado Profissional em Administração Pública da Universidade Federal de Viçosa, que procurou compreender em que medida a implementação e operacionalização da Plataforma Fala.BR alinhavam-se com as diretrizes da comunicação pública no Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Minas Gerais (IFMG).

Por meio da investigação, foi possível delinear o perfil dos usuários solicitantes de Acesso à Informação ao órgão no

período de 2012 a 2023, bem como identificar possibilidades de campanhas informativas – apresentadas como Plano de Ação – com o objetivo de aprimorar o canal da Ouvidoria e, consequentemente, a comunicação pública no âmbito do IFMG.

Com este produto, espera-se que as ações da Ouvidoria e do Serviço de Atendimento ao Cidadão ganhem diversidade e amplitude na comunicação do órgão, no sentido de estimular e fortalecer a participação da sociedade.



“A ouvidoria pública é participação social, é comunicação e, também, é ferramenta de gestão.” (De Almeida Moura; Neto; Da Costa, 2020, p. 37)

CONTEXTO DA COMUNICAÇÃO PÚBLICA

Na década de 1980, aumentou-se o incentivo para a manifestação pública ocasionado especialmente pela promulgação da Constituição Federal de 1988 que previa o direito fundamental ao acesso à informação aos cidadãos.

Diante deste processo e do crescente surgimento de tecnologias que facilitam o acesso às informações, nota-se o aumento da procura e da participação democrática da sociedade nos atos do governo, acarretando melhorias nas comunicações entre os cidadãos e o Estado (Gomes, 2016).

Sob esta ótica, destacam-se as discussões sobre a necessidade de as instituições públicas adotarem políticas de comunicação com foco na comunicação pública, uma vez que ela desempenha um papel fundamental no cumprimento das responsabilidades dos órgãos públicos.

Aprimorar essa esfera de comunicação possibilita fortalecer a participação social e a democracia, tornando o cidadão corresponsável pelas questões de interesse público que impactam a vida em sociedade.



A comunicação pública tem se tornado popular por responder ao anseio coletivo de uma comunicação mais democrática, participativa e equânime.
(Duarte, 2011, p. 2)



Para atendimento à garantia de acesso à informação de interesse da coletividade, em 2012 entrou em vigor a Lei nº 12.527, afamada como Lei de Acesso à Informação (LAI).

Complementar à lei, a Controladoria-Geral da União (CGU) instituiu o uso da plataforma Fala.BR, um módulo integrado para recebimento de pedidos de acesso à informação e manifestações enviadas pelos cidadãos aos órgãos públicos.

Com a implementação destas medidas, criou-se novas possibilidades para ampliação das relações da sociedade civil com o Estado, potencializando as melhorias na prestação de serviços dos órgãos da Administração Pública através do envolvimento e da participação social.

Nestas premissas, a LAI abrange importantes princípios em relação ao acesso à informação que, em face de um modelo de comunicação pública mais participativo ou mais funcional, pode-se refletir sob formas mais eficientes para entrega de demandas aos cidadãos.

Enquanto princípio da publicidade, ela garante a transparência com divulgação das ações governamentais, seja através da transparência ativa, com a divulgação das informações de interesse público independentemente de solicitações; ou através da transparência passiva, em que o Estado possibilita aos cidadãos acesso às informações quando por eles solicitadas (Drehmer; Raupp, 2018).

Diante da expansão e crescimento da Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica, por meio da criação dos Institutos Federais que têm importância fundamental na formação e desenvolvimento da sociedade, o presente relatório traz considerações acerca do estudo realizado no Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Minas Gerais (IFMG).

Enquanto prestador de serviços educacionais à sociedade e detentor de informações que são de interesse público, a partir da análise do perfil de solicitantes de acesso à informação e de entrevistas aplicadas aos servidores do Instituto, procurou-se compreender em que medida a implementação e operacionalização da plataforma Fala.BR estavam alinhadas com as diretrizes da comunicação pública no IFMG.

PERFIL DOS USUÁRIOS

As informações apresentadas neste relatório se referem a análise dos dados extraídos da Plataforma Integrada do Módulo de Acesso à Informação (Fala.BR), disponibilizados no site da CGU.

Foi utilizada a listagem dos usuários que entraram em contato com o IFMG, através do módulo de Pedidos de Acesso à Informação, tanto de pessoas físicas quanto jurídicas, no período de 2012 a 2023.

Para cada ano, estão disponíveis para *download* as planilhas eletrônicas diferenciadas entre: “Pedidos” e “SolicitantesPedidos”.

Para obtenção do número real dos usuários (pessoas físicas) que usaram o sistema, aplicou-se o processo de elegibilidade dos usuários através dos passos a seguir:

- 1. Filtragem das solicitações do IFMG na planilha “Pedidos”, por ano
- 2. Seleção da lista de Id_Solicitantes do IFMG, por ano
- 3. Filtragem na planilha “SolicitantesPedidos”, com base na lista de Id_Solicitantes do IFMG, por ano
- 4. Após a filtragem dos pedidos e compilação dos dados, foi feita a exclusão dos ‘Id_0’ (não identificados); exclusão dos usuários identificados como ‘pessoas jurídicas’ (duplicados ou não); exclusão dos usuários ‘pessoas físicas’ duplicados; e, por fim, exclusão dos usuários que não forneceram nenhuma informação que possibilitasse o delineamento do perfil

O número final da amostra dos solicitantes que encaminharam Pedidos de Acesso à Informação ao IFMG, no período de 2012 a 2023, corresponde a **835** usuários reais.

DADOS

➤ Registros de Pedidos de Acesso à Informação (2012 a 2023)

1.729 pedidos:

279 Id_0

421 Id duplicados

27 Id Pessoas Jurídicas

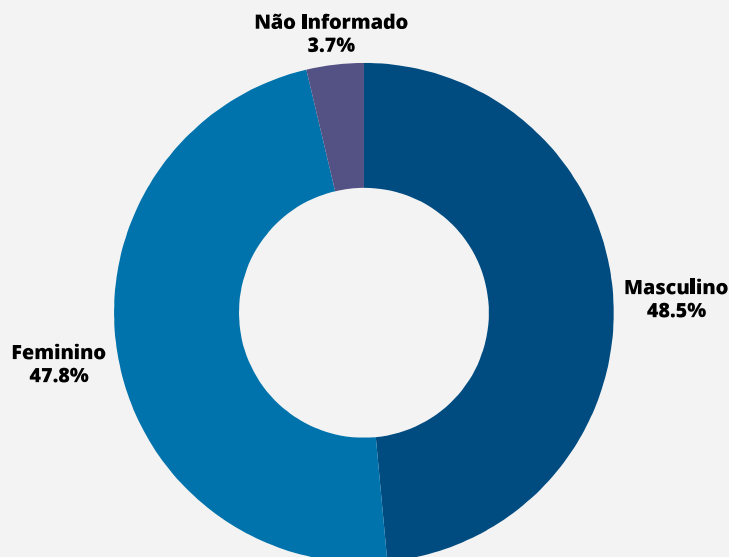
167 Id sem informações

Número final de usuários reais:

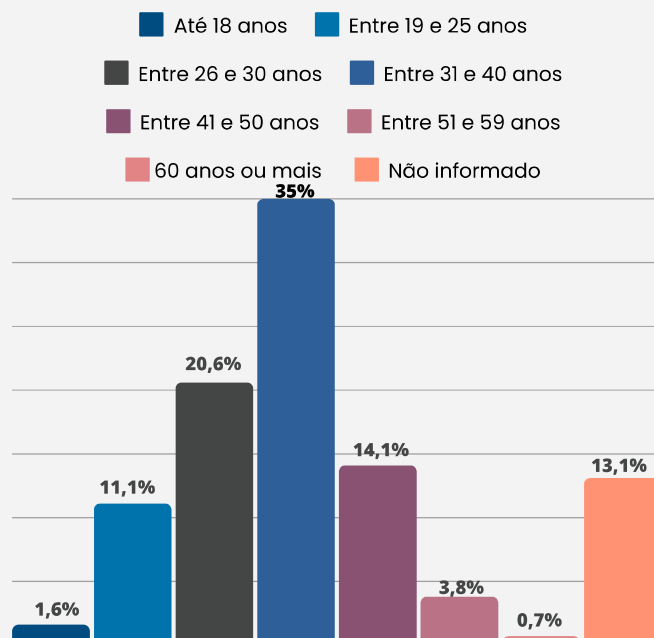
835

Delineamento do perfil médio dos usuários

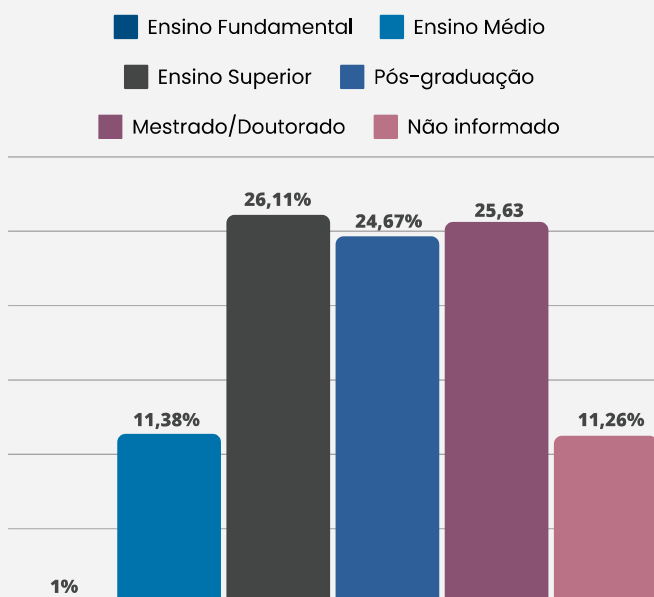
Sexo



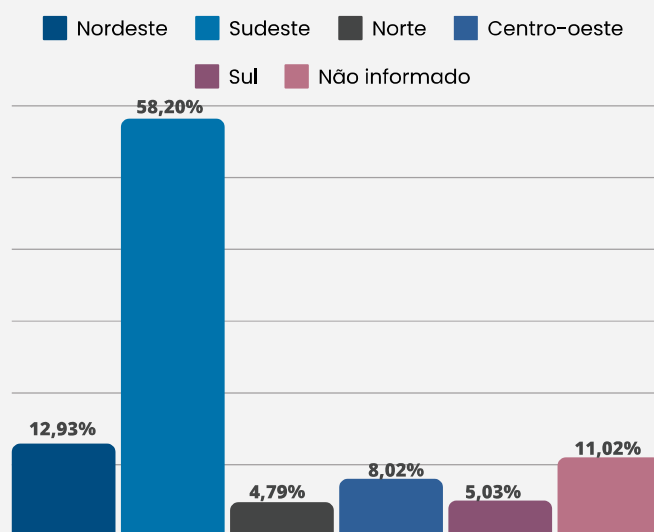
Faixa etária



Formação acadêmica



Região de procedência



Perfil médio dos usuários solicitantes de Acesso à Informação: homem, entre 31 e 40 anos, com nível de formação acadêmica no Ensino Superior, profissão identificada como servidor público federal e residente da Região Sudeste do Brasil.

COMUNICAÇÃO PÚBLICA: transparência, acesso, interação e ouvidoria

A comunicação pública só é legítima quando se fundamenta no interesse geral e sua finalidade deve estar alinhada aos objetivos das instituições públicas, no intuito de ouvir as demandas, questionamentos e expectativas dos cidadãos; informar (oferecendo conhecimento e prestando contas); promover o debate público; garantir relações sociais que promovam o senso de pertencimento; e, acompanhar as mudanças comportamentais (Zémor, 1995).

De acordo com a proposta de Duarte (2011), a comunicação pública no IFMG foi analisada com base em quatro eixos fundamentais: Transparência, Acesso, Interação e Ouvidoria Social.

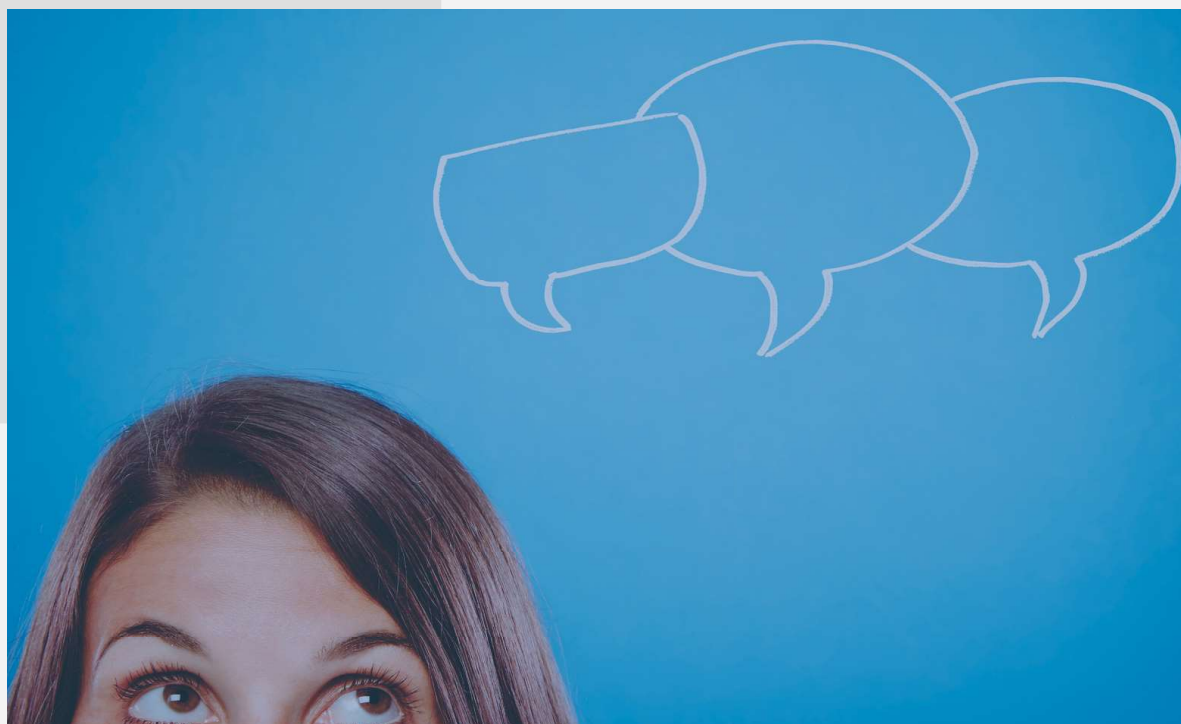
▶ Elementos de análise

Transparência: atuação responsável no trato das questões públicas; *accountability* – prestação de contas; e incorporação de valores éticos

Acesso: direito ativo – garantia de informar e facilidade para obter informações; direito passivo – estímulo para busca e participação da sociedade; e atendimento adequado à cada tipo de público

Interação: criação, manutenção e fortalecimento de instrumentos e canais de comunicação que viabilizem o diálogo; e utilização das TDICs

Ouvidoria Social: conhecimento e compreensão da opinião pública e dos diversos segmentos que a compõem; utilização de práticas comunicativas adequadas; e capacitação dos agentes



PLANO DE AÇÃO: descrição da situação problema e sugestões de melhorias

➤ Plataforma Fala.BR: registros de manifestações anônimas

Atualmente, quando o manifestante registra uma solicitação anônima, a instituição recebe a demanda e faz todo o tratamento no sistema, inserindo as respostas e esclarecimentos de acordo com o solicitado.

Contudo, por se tratar de um registro anônimo, o indivíduo não tem acesso à resposta do registro, ficando, assim, sem retorno sobre sua manifestação.

Sugestão

Reportar ao órgão de controle (CGU) a seguinte sugestão para adaptação do sistema:

O manifestante registra a denúncia anônima e recebe um número de protocolo gerado para aquele registro. Com o número de protocolo, o indivíduo acessa a resposta da manifestação.

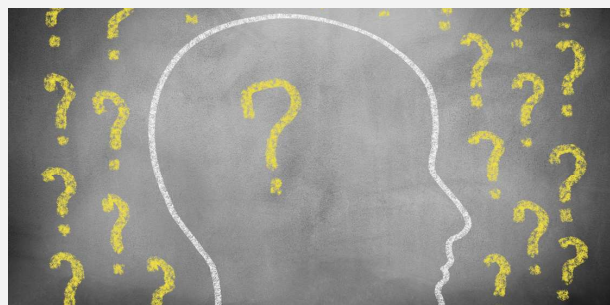


➤ Divulgação interna dos serviços da Ouvidoria

Nem todos os servidores e estudantes têm o costume de explorar os sites institucionais, desconhecendo os canais de acesso às Ouvidorias.

Sugestão

- Divulgação periódica sobre a existência e funcionamento da Ouvidoria através de e-mail institucional.
- Frequência sugerida para ação: 3 vezes ao ano
- Notificação aos servidores do campus sobre o recebimento de Elogios via Plataforma Fala.BR.
- Frequência sugerida para ação: Sempre que houver registro



➤ Criação de um guia prático ou catálogo de informações

Estudantes muitas vezes têm dúvidas sobre os setores que devem procurar para tratar de determinados assuntos e resolver certas demandas estudantis.

Sugestão

- Criação de um guia prático ou catálogo voltado para os estudantes informando onde tratar determinadas questões.
- Frequência sugerida para ação: Divulgação no início de cada ano letivo

➤ Divulgação dos relatórios de gestão

O Relatório de Gestão, divulgado anualmente pelo IFMG, apresenta as informações de forma consolidada, para todos os campi, sem dados específicos de cada unidade. A forma como os dados são apresentados dificulta a compreensão dos cidadãos.

Sugestão

Publicizar relatórios de gestão específicos para cada *campus* do IFMG.

➤ Apresentação da Ouvidoria na semana de recepção aos calouros

Alguns *campi* do IFMG fazem a divulgação do canal da Ouvidoria na semana de recepção de novos estudantes. Contudo, apesar de ter sido feita uma orientação a todos os gestores do Instituto para realização desta ação, identificou-se que muitas unidades não a executam.

Sugestão

Institucionalizar esta prática junto a Direção e aos Ouvidores Locais de cada unidade administrativa. Como parte integrante da sugestão, apresenta-se no **Apêndice A** um modelo de apresentação a ser utilizado pela instituição.



“A gente tem um exemplo muito bacana, que é essa semana da acolhida do calouro e também tem reunião dos pais, ali a ouvidoria já tem que começar a entrar”.

➤ Estratégias de divulgação por meio das redes sociais dos *campi*

Os meios de acesso à informação e de interação com os usuários se diferenciam a depender da formação, faixa etária e do interesse dos indivíduos. Para alcançar mais usuários e facilitar o acesso aos canais de comunicação, sugere-se campanhas de divulgação através das redes sociais dos *campi*.

Sugestão

- Criação do ícone de acesso direto à Plataforma Fala.BR no link da Bio do *Instagram*
- Postagem de *stories* informativos
- Fixação dos *stories* informativos no Menu “Destaque” da página no *Instagram*
- Frequência sugerida postagem dos *stories* informativos: 3 vezes ao ano

Como parte integrante da sugestão, apresenta-se no **Apêndice B** um modelo de *post* a ser utilizado pela instituição.



CONCLUSÕES

A comunicação é um processo que ocorre ao longo do tempo, tendo, portanto, início > desenvolvimento > fim, encerrando-se um ciclo (lasbeck, 2010).

Considerando a crescente e contínua abertura de unidades do IFMG, bem como o aumento de servidores e a rotatividade de estudantes que ingressam na instituição, como possíveis contribuições do estudo, espera-se que as sugestões do Plano de Ação apresentados contribuam com a melhoria do processo de comunicação pública entre o IFMG e a sociedade.



“Mais poder para a sociedade, menos para os governos; mais comunicação e informação, menos divulgação; mais diálogo e participação, menos dirigismo; são algumas das premissas que orientam a discussão sobre comunicação pública”.

Jorge Duarte

➤ MOTIVAÇÃO DO ESTUDO

É importante ressaltar que uma das motivações da pesquisadora nesta investigação teve origem nos estudos de Moraes (2021), que analisou o perfil dos usuários solicitantes de acesso à informação através da Plataforma Fala.BR ao Instituto Federal da Paraíba. Outrossim, destaca-se a relevância da replicação da pesquisa em outros Institutos Federais no sentido de fortalecer a Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica por meio da comparação dos estudos correlatos.



Por não ter encontrado nenhuma outra discussão neste sentido no âmbito dos Institutos Federais, espera-se que os resultados da pesquisa possam subsidiar discussões e decisões gerenciais que valorizem a comunicação pública como parte essencial das atividades, trazendo melhorias nos processos de comunicação do Instituto.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil: promulgada em 5 de Outubro de 1988, 1988. Brasília, DF. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm>. Acesso em: 18 jul. 2022.

BRASIL. 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: Presidência da República, 2011.

BRASIL. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Brasília, DF: Presidência da República, 2020.

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO. Acesso à Informação Pública: Uma introdução à Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. Brasília: 2011.

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO. Manual do Fala.BR. Disponível em: <https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR_-_Manual#Introdu.C3.A7.C3.A3o>. Acesso em: 24 jul. 2022.

DE ALMEIDA MOURA, Flávia; NETO, Pedro Germano Nobre; DA COSTA, Bruna Rafaela Almeida. Comunicação em Ouvidoria: um caso de prática organizacional. *Organicom*, v. 17, n. 33, p. 25-38, 2020.

DREHMER, Amanda Finck; RAUPP, Fabiano Maury. Comparando transparência passiva na esfera estadual: Executivo, Legislativo e Judiciário. *Sociedade, Contabilidade e Gestão*, v. 13, n. 2, p. 28-46, 2018.

DUARTE, Jorge. Comunicação Pública: Estado Mercado, Sociedade e Interesse Público. 2a ed. São Paulo: Atlas, 2009. 264 p.

DUARTE, Jorge. Sobre a emergência do (s) conceito (s) de comunicação pública. *Comunicação pública, sociedade e cidadania*, v. 1, p. 121-134, 2011.

GOMES, Simone Regina Luiz. Implementação da lei de acesso à informação pública no IFMG: impactos e desafios. *Projetos e Dissertações em Sistemas de Informação e Gestão do Conhecimento*, v. 5, n. 1, 2016.

IASBECK, Luiz Carlos Assis. Ouvidoria é comunicação. *Organicom*, v. 7, n. 12, p. 14-24, 2010.

MORAIS, Luciana Silva de et al. Acesso e uso da informação pública: módulo acesso à informação do FALA. BR no contexto do Instituto Federal da Paraíba. 2021.

ZÉMOR, Pierre. *La Communication Publique*. PUF, Col. Que sais-je? Paris, 1995.

Apêndice A

Modelo de apresentação a ser utilizado pela instituição no início do ano letivo (recepção de calouros). O arquivo editável foi enviado por e-mail à instituição.



O que é?

A Ouvidoria é uma unidade de assessoramento, com natureza mediadora, cuja finalidade é aprimorar os canais de comunicação e os relacionamentos interinstitucionais com a comunidade visando ao aperfeiçoamento dos serviços prestados no âmbito institucional.



Quais manifestações podem ser encaminhadas para Ouvidoria?



Solicitações: pedido para adoção de providências por parte do órgão público



Reclamações: demonstração de insatisfação/queixa com um serviço prestado ou conduta de um servidor



Sugestões: apresentação de ideias ou proposta de melhoria de políticas ou de serviço prestado



Simplifique: ideias para desburocratizar o serviço público



Elogios: demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre um serviço recebido ou relativo a pessoas que participaram do atendimento



Denúncias: comunicação de ato ilícito ou irregularidade praticada pela Instituição ou Servidor que venha ferir a ética ou a legislação

[Anônima / Identificada]

Como entrar em contato?



- Atendimento presencial (se houver)
- Atendimento telefônico (se houver)
- Email: ouvidoria.campus@ifmg.edu.br
- Site institucional > Aba Ouvidoria

Como registrar uma manifestação?

Fala.BR

Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

Dúvidas?



OBRIGADO!

Apêndice B

Modelo de post a ser publicado nos stories das redes sociais dos *campi*. No último post, inserir link para acesso à Plataforma Fala.BR. O arquivo em formato imagem e vídeo foi enviado por e-mail à instituição.



JÁ OUVIU FALAR SOBRE A
ouvidoria?

A Ouvidoria é uma unidade de assessoramento com a finalidade de aprimorar os canais de comunicação com a comunidade acadêmica



Quais manifestações podem ser encaminhadas para Ouvidoria?

-  **Solicitações:** pedido para adoção de providências por parte do órgão público
-  **Reclamações:** demonstração de insatisfação/queixa com um serviço prestado ou conduta de um servidor



Quais manifestações podem ser encaminhadas para Ouvidoria?

-  **Sugestões:** apresentação de ideias ou proposta de melhoria de políticas ou de serviço prestado
-  **Simplifique:** ideias para desburocratizar o serviço público



Quais manifestações podem ser encaminhadas para Ouvidoria?

-  **Elogios:** demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre um serviço recebido ou relativo a pessoas que participaram do atendimento
-  **Denúncias:** comunicação de ato ilícito ou irregularidade praticada pela Instituição ou Servidor que venha ferir a ética ou a legislação



Para entrar em contato, clique e acesse a Plataforma Fala.BR

 **Fala.BR**
Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação



Protocolo de recebimento do produto técnico-tecnológico

Ao

Instituto Federal de Minas Gerais

Pelo presente, encaminhamos este produto técnico-tecnológico, derivado da dissertação de mestrado “A Comunicação Pública no âmbito do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Minas Gerais: reflexões sobre o uso e acesso da informação a partir da Plataforma Fala.BR”, de autoria de Ana Karina Guimarães de Oliveira Reis.

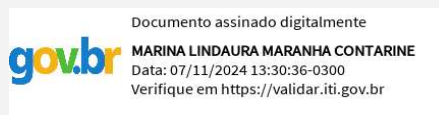
Os documentos citados foram desenvolvidos no âmbito do Mestrado Profissional em Administração Pública em Rede Nacional (Profiap), instituição associada Universidade Federal de Viçosa.

A solução técnico-tecnológica é apresentada sob a forma de um “Relatório técnico conclusivo” e seu propósito é “propor ações que contribuam com a melhoria do processo de comunicação pública entre o IFMG e a sociedade”.

Solicitamos, por gentileza, que ações voltadas à implementação desta proposição sejam informadas à Coordenação Local do Profiap, por meio do endereço “profiap@ufv.br”.

Viçosa, Minas Gerais

Registro de recebimento



Discente: ANA KARINA GUIMARÃES DE OLIVEIRA REIS

Orientador: LAYON CARLOS CEZAR

Universidade Federal de Viçosa

27 de outubro de 2024

