

## Relacionamento com a Sociedade

O Instituto Federal Fluminense, cada vez mais, estreita suas relações com a sociedade, disponibilizando canais de comunicação onde seus serviços e atendimentos podem ser acessados, dúvidas podem ser esclarecidas e questionamentos podem ser feitos. A Política de Comunicação do instituto estabelece diretrizes e busca um alinhamento estratégico da comunicação em todas as unidades que compõem o Instituto.



Em 2021, um novo canal de acesso ao Cidadão foi disponibilizado pela Pró-reitoria de Ensino, através da Diretoria de Gestão Acadêmica e Políticas de Acesso. O Whatsapp para atendimento ao candidato foi a ferramenta consolidada durante o período pandêmico para que os candidatos pudessem tirar suas dúvidas durante o processo de inscrição e nas etapas seguintes, na classificação, na matrícula, na apresentação de documentos e nas reclassificações. Os contatos gerenciados pela comissão central e comissões locais dos processos seletivos foram disponibilizados numa página do portal e amplamente divulgados nos canais oficiais da instituição.

### Canais de Acesso do Cidadão

	<b>Portal do IFFluminense</b>	<a href="http://www.iff.edu.br">www.iff.edu.br</a>
	<b>Telefones de contato</b>	<a href="http://portal1.iff.edu.br/conheca-o-iffuminense/contatos">http://portal1.iff.edu.br/conheca-o-iffuminense/contatos</a>
	<b>E-mail</b>	<a href="http://portal1.iff.edu.br/conheca-o-iffuminense/contatos">http://portal1.iff.edu.br/conheca-o-iffuminense/contatos</a>
	<b>Atendimento Presencial</b>	Em todas as Unidades do IFF
	<b>Acesso à Informação</b>	<a href="http://portal1.iff.edu.br/acesso-a-informacao/sobre-a-lei-de-acesso-a-informacao">http://portal1.iff.edu.br/acesso-a-informacao/sobre-a-lei-de-acesso-a-informacao</a>
	<b>Ouvidoria</b>	<a href="http://portal1.iff.edu.br/ouvidoria/apresentacao">http://portal1.iff.edu.br/ouvidoria/apresentacao</a>
	<b>Comissão de Ética</b>	<a href="http://portal1.iff.edu.br/acesso-a-informacao/comissao-de-etica-profissional/apresentacao">http://portal1.iff.edu.br/acesso-a-informacao/comissao-de-etica-profissional/apresentacao</a>
	<b>Carta de Serviços ao Cidadão</b>	<a href="http://portal1.iff.edu.br/acesso-a-informacao/carta-de-servicos-ao-cidadao.pdf/view">http://portal1.iff.edu.br/acesso-a-informacao/carta-de-servicos-ao-cidadao.pdf/view</a>
	<b>Portal de Dados Abertos</b>	<a href="https://dados.iff.edu.br/">https://dados.iff.edu.br/</a>
	<b>Atendimento ao candidato</b>	<a href="https://portal1.iff.edu.br/ensino/contatos-whatsapp/">https://portal1.iff.edu.br/ensino/contatos-whatsapp/</a>
<b>Redes sociais Oficiais do IFF:</b>		
	<b>Facebook</b>	<a href="https://www.facebook.com/iffuminense">https://www.facebook.com/iffuminense</a>
	<b>Twitter</b>	<a href="https://twitter.com/iffuminense">https://twitter.com/iffuminense</a>
	<b>Instagram</b>	<a href="https://www.instagram.com/iffuminense/">https://www.instagram.com/iffuminense/</a>
	<b>IFFtube</b>	<a href="https://www.youtube.com/user/iffubeoficial">https://www.youtube.com/user/iffubeoficial</a>

No ano de 2021, os Canais de Acesso ao Cidadão disponibilizados pelo IFF foram:

- Portal do IFFluminense
- Telefones de contato
- E-mail
- Atendimento Presencial
- Acesso à Informação
- Ouvidoria
- Comissão de Ética
- Redes sociais Oficiais do IFF
- Carta de Acesso ao Cidadão
- Atendimento ao Candidato
- Portal de Dados Abertos

O atendimento presencial e telefônico na Reitoria e nos campi do Instituto Federal Fluminense, tais como: recepção e orientação aos usuários sobre serviços físicos e digitais; informações acadêmicas e administrativas; recepção e entrega de documentos; agendamento de reuniões; atendimento pre-

sencial na Ouvidoria-Geral e SIC (Reitoria), permaneceram readaptados no ano de 2021, seguindo os decretos municipais, estaduais e federal como medida para conter a pandemia causada pelo Coronavírus. Como forma de preservar esses importantes canais de acesso ao cidadão, os atendimentos telefônicos se mantiveram de forma remota, com redirecionamento dos contatos fixos para os telefones móveis dos responsáveis pelos setores.

Também em 2021, o IFF disponibilizou o Portal de Dados Abertos, com o objetivo de promover a abertura de dados da instituição, garantindo os princípios de publicidade, transparência e eficiência, visando aumentar a disseminação de dados e manutenção do controle social pela sociedade civil organizada. A Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação, dentre as principais iniciativas e resultados na área de TIC, realizou a customização do layout do Portal de Dados Abertos, disponibilizando inicialmente os conjuntos de dados das 9 grandes áreas institucionais.



 **Conheça mais sobre o Portal de Dados Abertos clicando AQUI**

### Carta de Serviços ao Cidadão

Atualizada em 2021, a Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar ao cidadão sobre os serviços prestados pelo Instituto Federal Fluminense (IFF), sobre as formas de acesso a esses serviços e também os canais de comunicação deste Instituto, conforme exigido no Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017.



O canais de comunicação pelos quais o IFF se relaciona com a sociedade, são constantemente atualizados, dando publicidade e transparência às informações institucionais, dados oficiais, políticas, projetos e ações formuladas e/ou implementadas por esta autarquia. Além dos habituais canais de relacionamento, em 2021 foram criadas em seu sítio eletrônico na internet as páginas: Atividades Pedagógicas Presenciais (APP), e Campanha IF Solidário,

A página da APP disponibiliza as diretrizes para o retorno gradual das atividades presenciais não adaptáveis ao modelo remoto no IFFluminense, a partir da aprovação do Protocolo de Biossegurança da instituição. Na página, toda comunidade pode acompanhar as fases de retorno cada unidade do IFF, as orientações para os estudantes e para os servidores, além dos documentos orientadores que norteiam as ações do retorno presencial.

 **Conheça mais sobre a Carta de Serviços ao Cidadão clicando AQUI**



Figura 4.4 - Página da APP



A campanha IFF Solidário é uma iniciativa do IFFluminense, com o apoio da Fundação PRÓ-IFF e tem como objetivo a arrecadação de valores por meio de doação para compras de cestas básicas em atendimento de projetos específicos de seus campi junto a suas regiões. A campanha nasce como forma de posicionamento institucional frente às graves consequências sociais e econômicas da pandemia de Covid-19 que ampliaram a situação da fome no Brasil. A página reúne informações sobre como ser um doador, além da publicização dos valores arrecadados e dos beneficiários, con-

ferindo transparência ao processo.

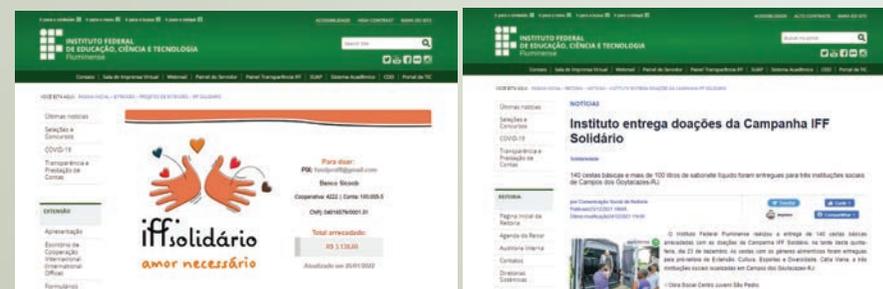


Figura 4.5- Página de abertura e notícia do IFF Solidário

## Mecanismos de Transparência

O Portal do Instituto Federal Fluminense (inserir link) procura reunir todas as informações relacionadas aos atos administrativos, estrutura, oferta de cursos e serviços, as quais possam ser úteis e de interesse aos cidadãos. Podemos destacar, na página inicial, links específicos para acesso direto: aos sites de cada unidade que compõe o IFF; aos Processos Seletivos e respectivos cursos ofertados, por campus, em suas diversas modalidades; aos órgãos colegiados superiores (Conselho Superior, Colégio de Dirigentes e Conselho de Ensino, Pesquisa e Extensão); às informações de cada Pró-reitoria; aos documentos institucionais, tais como o Organograma, Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI); e Relatórios de Gestão (prestações de contas de cada exercício). As portarias, resultantes da decisão do Reitor e dos Diretores-Gerais de campus, são devidamente publicadas, no Centro de Documentação Digital (CDD). Os editais de licitações são devidamente divulgados no Portal de Compras Governamentais do Governo Federal. Ainda, os atos de gestão orçamentária e financeira estão disponíveis no Portal da Transparência do Governo Federal. O Sistema Integrado de Gestão (SIG) disponibiliza no portal público acesso aos processos públicos criados no âmbito da instituição, possibilitando acesso ao conteúdo de todo o tipo de informação e/ou processo produzido pelo IFF, seja relacionado à área meio ou finalística. No que concerne aos Processos Seletivos promovidos pela instituição, utilizamos o Portal de Seleções, que concentra todos os editais produzidos. Disponibilizamos ainda a agenda diária do Reitor, dirigente máximo da instituição. Por fim, destaca-se que, as transmissões ao vivo de reuniões do Conselho Superior da instituição, podem ser acompanhadas por qualquer pessoa, usando-se o navegador de qualquer dispositivo conectado à internet, buscando-se dessa forma mais transparência nas ações do CONSUP.

Em 2021, o novo Portal Transparência e Prestação de Contas foi consolidado como mais um mecanismo de transparência institucional, atendendo de forma mais efetiva a Lei da Transparência Ativa (Lei nº 12.527/2011), com maior organização e atualização dos conteúdos.



Figura 4.6 - conteúdos inseridos no portal Transparência e prestação de contas:

Mecanismos de Transparência do IFF		
	Portal do IFFluminense	<a href="http://www.iff.edu.br">www.iff.edu.br</a>
	Agenda do Reitor	<a href="http://portal1.iff.edu.br/reitoria/agenda-do-reitor">http://portal1.iff.edu.br/reitoria/agenda-do-reitor</a>
	Portal de Seleções	<a href="http://selecoes.iff.edu.br/">http://selecoes.iff.edu.br/</a>
	Centro de Documentação Digital	<a href="http://cdd.iff.edu.br/">http://cdd.iff.edu.br/</a>
	Portal de Transparência do Governo Federal	<a href="http://www.portaltransparencia.gov.br">http://www.portaltransparencia.gov.br</a>
	Portal de compras governamentais	<a href="https://www.comprasgovernamentais.gov.br/">https://www.comprasgovernamentais.gov.br/</a>
	Publicações no Diário Oficial da União	<a href="http://www.in.gov.br/web/guest/inicio">http://www.in.gov.br/web/guest/inicio</a>
	Plano de Desenvolvimento Institucional	<a href="http://portal1.iff.edu.br/desenvolvimento-institucional/planejamento-institucional/plano-de-desenvolvimento-institucional">http://portal1.iff.edu.br/desenvolvimento-institucional/planejamento-institucional/plano-de-desenvolvimento-institucional</a>
	Transmissões ao vivo das reuniões do Conselho Superior	<a href="https://www.youtube.com/user/iffubeoficial">https://www.youtube.com/user/iffubeoficial</a>
	Portal Transparência e Prestação de Contas	<a href="http://portal1.iff.edu.br/transparencia-e-prestacao-de-contas/pagina-inicial-nova">http://portal1.iff.edu.br/transparencia-e-prestacao-de-contas/pagina-inicial-nova</a>

Figura 4.6: Principais mecanismos de transparência do IFF

### Painel Transparência IFF

Lançado em outubro de 2021, o Painel Transparência IFF é uma plataforma que possibilita a visualização de informações importantes, para o acesso de diferentes públicos: servidores, estudantes, universidades, imprensa, empresas, órgãos de controle, entre outros. Os dados podem ser visualizados com funcionalidades modernas e intuitivas, em painéis que apresentam diversas informações reunidas num único lugar para o monitoramento ágil e interativo.

A interface do Painel (figura 4.14) conta com botões de acesso que facilitam a visualização das informações, classificadas por áreas administrativas e acadêmicas, como ensino, pesquisa e pós-graduação, estudantes, servidores, orçamentária e financeira.

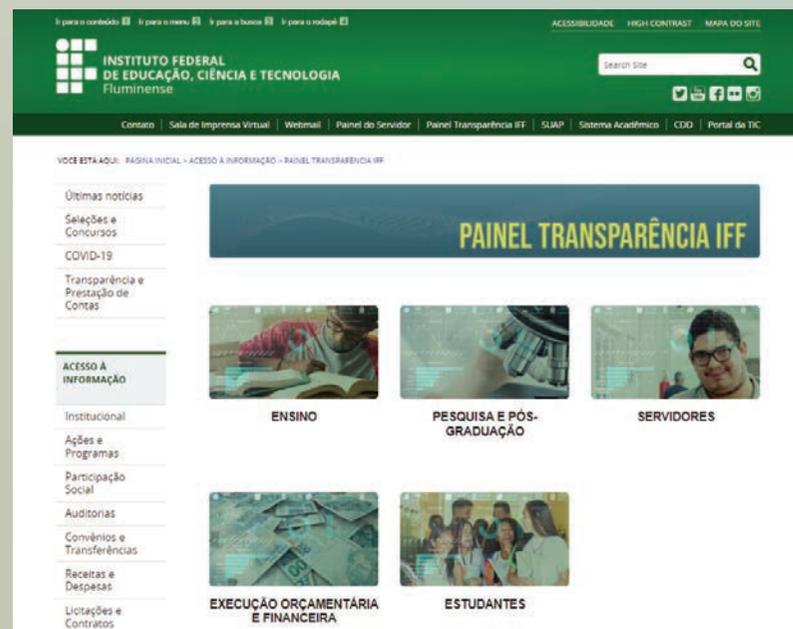


Figura 4.7: Tela principal do Painel Transparência IFF

Conheça mais sobre o Painel Transparência IFF clicando AQUI

## Ouvidoria

A ouvidoria é um importante canal de relacionamento com a sociedade e uma ferramenta de avaliação para a gestão, que ajuda a mapear as demandas dos diferentes públicos em relação ao Instituto.

Figura 4.8: Demandas por canal de origem

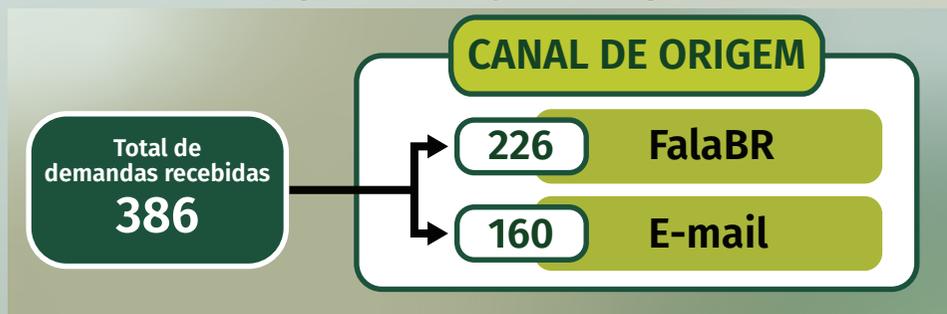
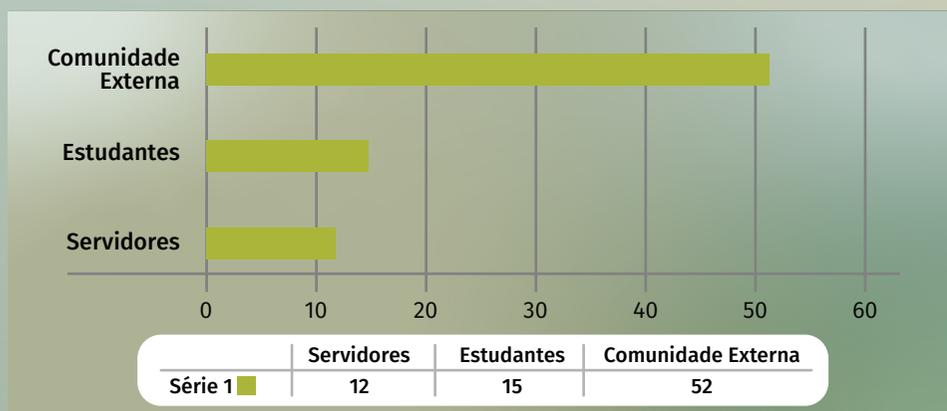


Figura 4.9: Demonstrativos do relacionamento com a sociedade por meio da Ouvidoria



Atualmente, o Sistema Eletrônico de Informações ao Cidadão (e-SIC) está integrado ao Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (Fala.BR), além disso, a Ouvidoria conta também com os seguintes canais de comunicação: protocolo e e-mail eletrônico, permitindo que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação, denúncia, reclamação, sugestão, elogio, além de pedido de simplificação de um serviço prestado pelo IFFLuminense, conforme Decreto nº 9.094/2017. Na imagem a seguir, apresentamos o relatório de atendimento da Ouvidoria do IFFLuminense:

Figura 4.10: Número de atendimentos da Ouvidoria no ano de 2021

## Ouvidoria

- Denúncias
- Sugestões
- Solicitações
- Elogios
- Reclamações

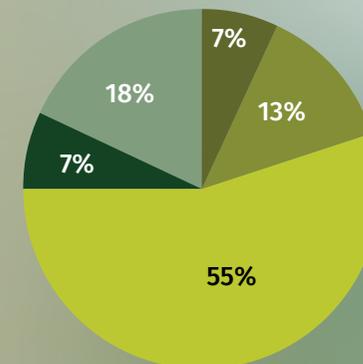
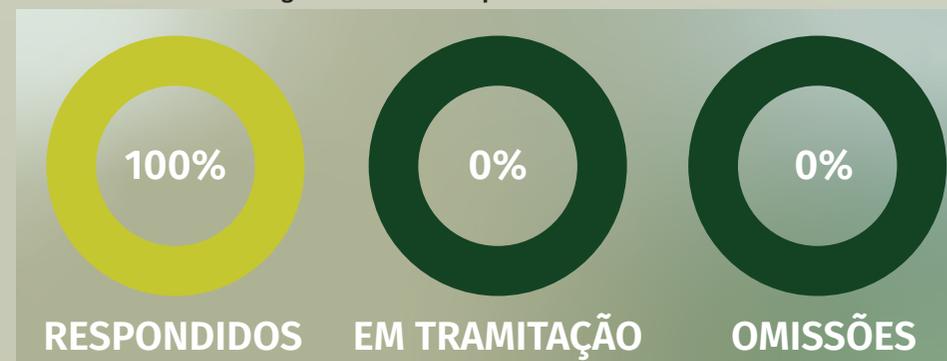
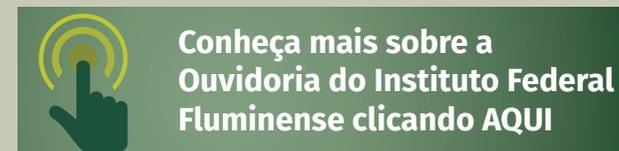


Figura 4.11: Status dos pedidos – Ano base 2021



Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação CGU

Todos pedidos de informação que não tiveram acessos concedidos foram devidamente justificados, resultando em 100% dos pedidos respondidos.



## Medidas para Garantir a Acessibilidade aos Serviços e Instalações

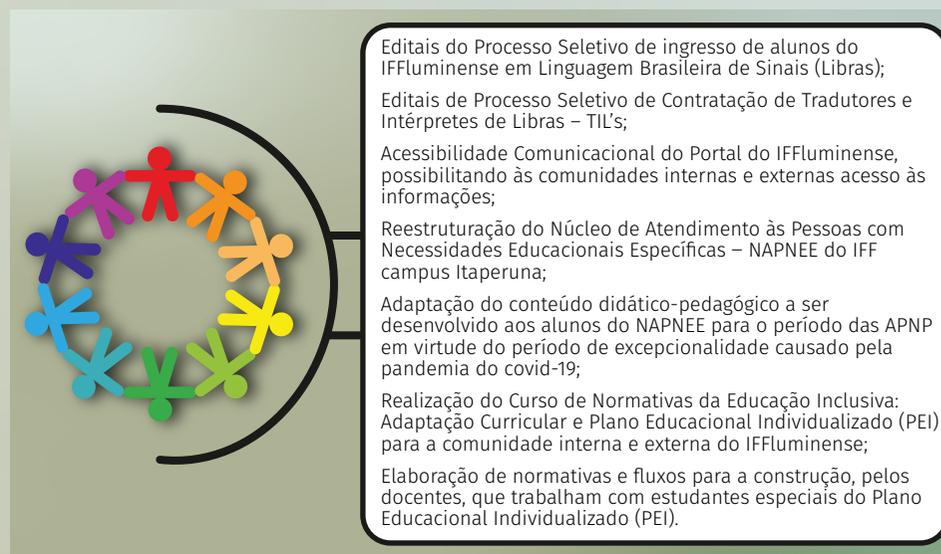
### Serviços

Faz-se necessário reafirmar que mesmo com o início da vacinação em combate à Covid-19, o ano de 2021, ainda foi marcado por diversos enfrentamentos oriundos da Pandemia e dentre eles o âmbito educacional em nosso país, que ainda vem gerando inúmeras preocupações sociais. Neste aspecto, o Instituto Federal Fluminense, continuou realizando o desenvolvimento de suas atividades com base no Programa de Acessibilidade Educacional (PROAE), que é regulamentado por uma Resolução aprovada pelo Conselho Superior da Instituição onde normatiza o atendimento educacional especializado contribuindo para a democratização do acesso, da permanência e da conclusão do curso dos estudantes com necessidades específicas em nossa Instituição Educacional, visando eliminar barreiras informacionais, comunicacionais, atitudinais, físicas e espaciais, e promovendo a garantia do acesso e utilização de todos os espaços e equipamentos Pedagógicos/Educacionais, nos campi e Reitoria do IFFluminense.

Neste aspecto, a instituição no ano de 2021, deu continuidade ao comprometimento e ao desenvolvimento do trabalho educacional objetivando a inclusão e permanência dos discentes neste período pandêmico tendo o apoio e participação dos Núcleos de Apoio às Pessoas com Necessidades Específicas - NAPNEE, além dos profissionais que integram a equipe multidisciplinar de cada campi. Neste contexto podemos enfatizar a participação dos Tradutores e Intérpretes de Libras que continuaram a exercer um papel fundamental na interlocução junto aos estudantes surdos do IFFluminense principalmente na realização das APNP - Atividades Pedagógicas Não-Presenciais e no desenvolvimento de um trabalho didático-inclusivo como as participações das Webinar's.

Ressaltamos que dando continuidade ao que foi proposto em anos anteriores, no ano de 2021 o IFFluminense solidificou dentro de suas premissas seu planejamento estratégico, além do compromisso de promover a acessibilidade aos serviços e atendimento às pessoas com necessidades educacionais específicas, sejam por deficiência ou transtornos; e com ações inclusivas de caráter mais efetivo, que vêm sendo desenvolvidas e discutidas no âmbito institucional, para que assim possa promover desde o acesso, à permanência e conclusão exitosa dos estudantes. Em continuidade ao trabalho já em desenvolvimento em períodos anteriores em 2021, se faz necessário relatar que o Atendimento Educacional Especializado – AEE, foi desenvolvido com mais efetividade nos campi, e estes contando com o suporte do Núcleo de Atendimento às Pessoas com Necessidades Educacionais Específicas – NAPNEE, que visam atender “aos estudantes com necessidades educacionais específicas que se originam em função de deficiência, transtornos globais do desenvolvimento e altas habilidades ou superdotação” além de, promover ações inclusivas. Vale ressaltar que os NAPNEEs foram instituídos por Portaria e são compostos por uma equipe multidisciplinar de docentes, técnicos administrativos em educação com conhecimentos necessários para atuar nessa função (assistente social, psicólogo, pedagogo, tradutor e intérprete de LIBRAS) e monitores das disciplinas necessárias, designados por Portaria e atuando de acordo com a demanda.

- Principais ações de inclusão prestadas à sociedade, em especial aos nossos estudantes, no ano de 2021:



**Figura 4.12: Principais ações inclusivas desenvolvidas pelo IFFluminense em 2021**

### Instalações

A garantia dos direitos das pessoas com deficiência está presente nas definições atuais dos projetos e obras no âmbito do IFFluminense. No que diz respeito à infraestrutura física da Instituição, que tem a prestação de serviço e estudantes como público alvo, para serem consideradas acessíveis, as edificações, seu entorno e seus mobiliários devem atender aos critérios estabelecidos pela Norma Brasileira de Acessibilidade ABNT NBR 9050, reformulada no ano de 2020.

Dessa forma, baseado nas leis e normas que estabelecem critérios básicos para a promoção da acessibilidade, o IFFluminense passou a licitar os projetos de novas edificações atento às questões da promoção da acessibilidade e a projetar adequações nas estruturas dos campi já implantados, em consonância com o Plano de Acessibilidade, que consta no Capítulo 5 de seu Plano de Desenvolvimento Institucional 2018/2022.

Para isso, foi elaborado um diagnóstico dos aspectos ligados à acessibilidade nas unidades administrativas no âmbito do IFFluminense e, a partir dele, foi definido um plano progressivo de adequação.

No ano de 2021, deu-se prosseguimento a etapa de desenvolvimento dos projetos de adequação. Tais projetos tornam-se complexos por conta da especificidade de cada campus, gerando a necessidade de serem realizadas visitas in loco para determinação de soluções pontuais para cada caso, dificultadas ainda mais pela necessidade de isolamento social provocada pela pandemia. Além disso, alguns aspectos dificultaram a execução de projetos de adequação, entre esses, a priorização dos recursos para garantia de infraestrutura básica nos campi e cumprimento do Plano Diretor de

Infraestrutura, que não permitiu a execução simultânea das ações de acessibilidade.

Entre as ações realizadas estão as obras de instalação de piso tátil para adequação de acessibilidade nos campi Campos Guarus, Quissamã e São João da Barra, concluídas em junho/2021 e que contou também com instalação de barras de apoio em alguns banheiros. Outra importante obra iniciada foi a de adequação de acessibilidade do campus Campos Centro, iniciada no ano de 2021 e com conclusão prevista para o início de 2022, onde foi instalado piso tátil em todo o campus e corrimão nas rampas.

Além disso, foi realizada uma visita ao campus Cabo Frio para levantamento de dados e executadas ações em diversos campi em conjunto com a reforma ou construção de novos espaços.



Figura 4.13: (a) Piso tátil no campus Campos Guarus; (b) Piso tátil no campus Campos Centro

## Gestão da Comunicação

No ano de 2021 a comunicação do IFF atuou de forma estratégica na imagem institucional com a construção da nova página da Identidade Visual do IFF. O conceito de identidade visual institucional, segundo a Política de Comunicação do Instituto Federal Fluminense, se refere a uma das formas com as quais uma instituição se apresenta ao público interno e externo. Concretiza-se com o uso de signos visuais e cromáticos, além de outros discursos de expressão que se encontram mais distanciados do design corporativo. Tudo isso somado corresponde ao resultado da imagem que o público terá da instituição e que determinará sua reputação. É, portanto, a tradução simbólica da nossa identidade.

A página conta um conjunto de orientações para que a marca do IFF seja sempre representada em sua forma correta. No endereço foram inseridas a marca principal do IFF e suas variações, marca dos campi, elementos secundários como cores e fontes, aplicações institucionais e os documentos orientadores que norteiam as atividades da gestão da imagem institucional.

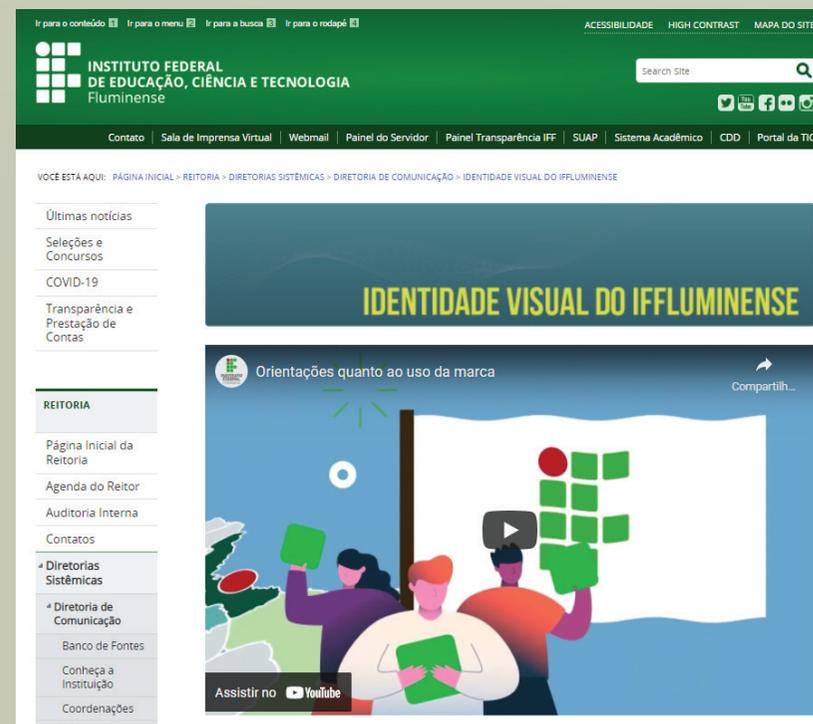


Figura 4.14: Página da Identidade Visual do IFFLuminense, com vídeo de uso da marca

Destacam-se a seguir as demais ações da comunicação, da gestão dos canais oficiais, da produção de conteúdos e métricas, articuladas com a estratégia institucional.



Notícias publicadas sobre o Instituto em portais de grande circulação



Figura 4.15 - Campanhas institucionais – Processos seletivos e vestibular 2021.1 e 2021.2

## Portal do IFF - Jornalismo

Produção e publicação de **410** notícias no portal do IFF

Gerenciamento das Páginas no portal: reformulação do menu de Acesso à Informação; Atividades Pedagógicas Presenciais (APP); Campus Itaboraí, atualizações nas páginas das Atividades Pedagógicas Não Presenciais (APNP), Centro de Referência, Transparência de Prestação de Contas, IF Solidário, Reitoria, Painel do Servidor, Ouvidoria, entre outras.

## IFFTube



## Perfil de Público (gênero)



## Instagram

**20.870**  
Seguidores

Alcance\*: **61.333** Visitas\*\*: **106.870**

Taxa de engajamento\*\*\*: **5,49%**

Quantidade de Postagens 2021: **1.896**

\* Quantas pessoas foram alcançadas por nossas publicações em 2021

\*\* Número de vezes que nossa página foi visitada

\*\*\*Contas que interagem em nossos conteúdos/quantidade de seguidores)

### Perfil de Público (gênero)

65,9% feminino 34,1% masculino

## Facebook

**34.526**  
Seguidores

Alcance\*: **192.573** Visitas\*\*: **22.350**

Taxa de resposta de mensagens: **62%**

Quantidade de Postagens 2021: **1.896**

\* Quantas pessoas foram alcançadas por nossas publicações em 2021

\*\* Número de vezes que nossa página foi visitada

### Perfil de Público (gênero)

71,1% feminino 28,9% masculino

## Twitter

**4.120**  
Seguidores

## Comunicação Interna

E-mail institucional Comunica IFF

**175**

notícias, convites e comunicados  
enviados para servidores e estudantes

## Relacionamento com a imprensa

**53**

releases enviados para a imprensa, agendamento  
e acompanhamento de entrevistas, produção de clipping)

### Atuação da Auditoria Interna

A Auditoria Interna é um órgão auxiliar do Sistema de Controle Interno - vinculado ao Conselho Superior - responsável pela atividade independente e objetiva de avaliação e de consultoria, tendo como finalidades adicionar valor ao Instituto e auxiliá-lo a realizar seus objetivos, a partir da aplicação de abordagem sistemática e disciplinada para avaliar e melhorar a eficácia dos processos de governança, de gerenciamento de riscos e de controles internos.

A independência e a objetividade são dois pressupostos fundamentais para o exercício da auditoria interna, tanto na condução dos trabalhos quanto na emissão de opinião pela Unidade.

- Objetividade – refere-se à atitude do auditor em relação à Unidade Auditada.

A independência se relaciona com autonomia técnica. A comunicação diretamente ao Conselho permite à Unidade cumprir suas responsabilidades, livre de interferências na determinação do escopo, na execução dos procedimentos, no julgamento profissional e na comunicação dos resultados.