

## 5 RELACIONAMENTO COM A SOCIEDADE

### 5.1 Canais de acesso do cidadão

Os principais canais disponibilizados pelo IF Sertão-PE para o acesso do cidadão são:

- **Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC):** o sistema permite que qualquer pessoa física ou jurídica encaminhe pedidos de acesso à informação, conforme a Lei de Acesso à Informação – Lei nº 12.527 de 18 de novembro de 2011. Em 2017, o IF Sertão-PE recebeu 171 solicitações, correspondendo a um aumento de 25,7% em relação ao exercício de 2016.

Quadro 122 – Solicitações ao e-SIC.

Ano	Quantidade
2014	23
2015	55
2016	136
2017	171

Fonte: e-SIC.

- **Ouvidoria:** é o órgão que deve atuar no processo de interlocução entre o cidadão e o IF Sertão-PE. Em 2017 o IF Sertão-PE recebeu apenas 19 solicitações. Nessa perspectiva o IF Sertão-PE buscou reestruturar a Ouvidoria com o intuito de melhorar essa interlocução.

Quadro 123 – Solicitações à Ouvidoria.

Ano	Quantidade
2015	15
2016	92
2017	19

Fonte: CPCOI.

### 5.2 Carta de Serviços ao Cidadão.

A Carta, disponível no site institucional, atende parcialmente às exigências presentes no Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, abordando o serviço oferecido, a forma de comunicação com o solicitante do serviço e os locais e formas de acessar o serviço.

Fazem-se necessárias, no entanto, melhorias, com o intuito de atender incisos dos parágrafos 2º e 3º, art. 11. A Carta de Serviços ao Cidadão do IF Sertão-PE está acessível pelo site institucional, no link [https://www.ifsertao-pe.edu.br/images/IF\\_Sertao-PE/Documentos/Carta-de-Servios-ao-Cidado-IF-Serto-PE.pdf](https://www.ifsertao-pe.edu.br/images/IF_Sertao-PE/Documentos/Carta-de-Servios-ao-Cidado-IF-Serto-PE.pdf) e conta com os seguintes itens, além da apresentação:

a) um curto resumo sobre o que é o IF Sertão-PE, com seus objetivos e principais informações, em que constam também suas unidades administrativa e acadêmicas, com link de acesso em cada uma;

b) oferta de ensino, em que constam todos os cursos oferecidos pela instituição, segundo sua modalidade, com endereço físico, links de acesso e e-mails para contato;

c) uma rápida informação sobre como se dá o acesso ao estudante a cursos na instituição, incluindo cursos técnicos superiores e demais;

d) assistência estudantil, com a periodicidade para seleção em programas específicos e auxílios. Conta também com endereço físico e eletrônico para contato, bem como horários de atendimento;

e) pesquisa, inovação e pós-graduação, com links para acesso à legislação, formulários, modelos de projetos, entre outros. O item também contempla o Comitê de Ética em Pesquisa,

consulta a certificados e divulgação científica, todos com links de acesso para obtenção de mais informações. Ao final, o cidadão tem informações sobre endereços físico e eletrônico, além de link de acesso à Pró-Reitoria responsável;

f) extensão e cultura, com informações gerais sobre o serviço, contando com link de acesso à Pró-Reitoria responsável, além de endereços físico e eletrônico para atendimento à comunidade;

g) canais de relacionamento, onde o cidadão pode registrar suas queixas, elogios ou solicitar informações com prazos para respostas. Esse meio envolve a Ouvidoria, o Serviço de Informações ao Cidadão – SIC – e o Fale Conosco, todos eles com links de acesso.

### 5.3 Aferição do grau de satisfação dos cidadãos-usuários.

Atualmente, não há aferição do grau de satisfação dos cidadãos-usuários com relação aos serviços prestados pela instituição, presentes na Carta de Serviços ao Cidadão.

Com relação à pesquisa de satisfação aos atendimentos pelo e-SIC, no ano de 2017, 49 pessoas responderam à pesquisa de satisfação com o serviço prestado, dentre as 171 solicitações de informação.

Na oportunidade, duas perguntas são feitas, tendo espaço para comentários:

- 1) a resposta fornecida atendeu plenamente ao seu pedido?
- 2) a resposta fornecida foi de fácil compreensão?

As respostas variam em uma escala de 1 a 5, em que, para a primeira pergunta, representam se o cidadão-usuário achou que a resposta não atendeu ou se atendeu plenamente o seu pedido. Para a segunda pergunta, essa escala indica se o cidadão-usuário achou a resposta de difícil compreensão ou fácil compreensão.

Com relação à primeira pergunta, em uma escala de atendimento à pergunta de 1 a 5, a média das respostas foi de 4,53. Já com relação à segunda pergunta, na mesma escala, a média das respostas foi de 4,75. O quadro abaixo mostra o detalhamento das respostas.

Quadro 124 – Resposta à pesquisa de satisfação do e-SIC.

Nº	Protocolo	Respostas da 1ª pergunta	Respostas da 2ª pergunta	Nº	Protocolo	Respostas da 1ª pergunta	Respostas da 2ª pergunta
1	23480000452201879	5	5	26	23480014349201725	5	4
2	23480001044201753	5	5	27	23480014358201716	4	4
3	23480001123201845	3	2	28	23480014763201734	5	5
4	23480001404201717	5	5	29	23480015495201778	5	5
5	23480001801201799	5	5	30	23480015705201728	2	5
6	23480001864201745	5	5	31	23480016014201741	5	5
7	23480002072201798	5	5	32	23480016471201736	1	5
8	23480002340201852	5	5	33	23480016628201723	4	5
9	23480002373201801	5	5	34	23480017236201781	5	5
10	23480003785201779	4	4	35	23480017516201790	5	5
11	23480004360201787	5	5	36	23480017630201710	1	1
12	23480004482201773	5	5	37	23480018684201701	5	5
13	23480005186201790	4	4	38	23480020181201797	5	5
14	23480007395201778	5	5	39	23480020517201711	4	5

15	23480007543201754	5	5	40	23480020712201741	5	5
16	23480007544201707	5	5	41	23480021517201739	5	5
17	23480007545201743	5	5	42	23480021610201743	5	5
18	23480010440201771	5	5	43	23480021865201714	5	5
19	23480010523201761	2	1	44	23480022573201791	5	5
20	23480011164201769	5	5	45	23480024826201761	5	5
21	23480012159201773	5	5	46	23480025132201741	5	5
22	23480012160201706	1	5	47	23480026487201757	5	5
23	23480012312201762	5	5	48	23480027282201799	5	5
24	23480012332201733	5	5	49	23480027569201719	5	5
25	23480013265201774	5	5	Média		4,53	4,75

Fonte: e-SIC.

#### 5.4 Mecanismos de transparência das informações relevantes sobre a atuação da unidade.

O IF Sertão-PE utiliza vários mecanismos que permite à sociedade ter acesso às ações da instituição, desde a transparência ativa como, por exemplo, a divulgação em seu portal eletrônico e em suas mídias sociais de processos seletivos, cursos, projetos, parcerias, orçamento, relatórios, entre outros, além do envio de informações para os meios de comunicação externo como rádios, blogs e TV.

A instituição também promove a transparência passiva, o que permite a inserção do cidadão na gestão pública de forma participativa, através da disponibilização de um espaço destinado à Ouvidoria no site, bem como o e-SIC, além da ferramenta “fale conosco”, também disponível no site.

- Carta de Serviços disponível na página: [www.servicos.gov.br/](http://www.servicos.gov.br/).
- Disponibilidade de informação de caráter geral de interesse do cidadão: [www.ifsertao-pe.edu.br/index.php/a-instituicao/acesso-a-informacao](http://www.ifsertao-pe.edu.br/index.php/a-instituicao/acesso-a-informacao).
- Disponibilidade de informação de caráter orçamentário: <https://www.ifsertao-pe.edu.br/index.php/proad-manuais>.

#### 5.5 Medidas para garantir a acessibilidade aos produtos, serviços e instalações.

A instituição tem buscado proporcionar garantias de acessibilidade em todas as suas unidades, seja através da implantação de programas, reforma de instalações físicas, construção dentro dos parâmetros legais exigidos, contratação de pessoal para o atendimento individual aos usuários dos serviços prestados pela instituição, realização de seleções e/ou concursos.

Elencamos a seguir as principais medidas visando garantir à acessibilidade aos produtos, serviços e instalações:

##### Acesso às Instalações.

1. A construção dos *Campi* Serra Talhada e Santa Maria da Boa Vista atendem às exigências quanto à acessibilidade física, restando a aquisição da plataforma para pessoas com necessidades específicas na Biblioteca:

- Expansão da Rede Federal de Educação - *Campus* Serra Talhada - Processo nº 23302.000681/2011-78.

- Expansão da Rede Federal de Educação- *Campus* Santa Maria da Boa Vista- Processo nº 23302.000680/2011-23.

2. Entre os *Campi* já construídos, com até 32 (trinta e dois) anos de existência, algumas providências já foram realizadas e estão sendo elaborados projetos de adequação dessas unidades, dentre estas os *Campi* Petrolina e Petrolina Zona Rural já se encontram com o projeto em fase de processo licitatório:

- Contratação de Empresa para Execução do Projeto do *Campus* Petrolina: 1 - Comunicação Visual 2 - Acessibilidade – Processo nº 23415.000301/2015-51.

Finalidade: Contratação de empresa para executar adequação de Acessibilidade do *Campus* e Comunicação Visual. As intervenções serão: Construção de rampas e corrimãos de acordo com a NBR 9050: 2015.

- Contratação de Empresa Especializada na Elaboração de Projetos de Infraestrutura para o *Campus* Petrolina Zona Rural - IF Sertão PE – Processo nº 23303.000319/2016-00.

Finalidade: Contratação de empresa para execução dos Projetos de Adequação de Acessibilidade do *Campus*.

As outras obras (Reforma dos banheiros; Reforma dos Alojamentos; Construção das Salas dos Professores) que estão em processo licitatório do *Campus* Petrolina Zona Rural já estão de acordo com a norma de acessibilidade (NBR 90950:2015 – Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos):

- *Campus* Salgueiro – Os projetos encontram-se em fase de elaboração pelo corpo docente do *Campus*.

- *Campus* Ouricuri – Encontra-se em fase Elaboração o Projeto de Ampliação, Reforma e Adaptações nas edificações do *Campus*. Processo nº 23302.000563/2014-11.

Os projetos que estão sendo executados já estão de acordo com as normas de acessibilidade.

3. A Reitoria funciona em prédios alugados (instalações provisórias) e possui como facilidade de acesso a existência de rampas e em um dos prédios há elevador.

### **Acesso a Produtos e Serviços.**

O Instituto Federal do Sertão Pernambucano, contou ainda com 5 Intérpretes/Tradutoras de Libras (concursadas) nos *Campi* de Salgueiro e Petrolina. Somando a este quantitativo de servidoras, contamos também com 1 Intérprete/Tradutora de Libras (contratada) e uma Intérprete/Tradutora de Libras bolsista da EAD, totalizando assim 7 profissionais, que atenderam o quantitativo de 43 pessoas, sendo 12 alunos de cursos regulares, 1 aluno de curso da EAD, e 30 alunos do curso FIC.

O *Campus* Salgueiro conta também com uma profissional de apoio pedagógico (contratada) para atender a 1 aluno com paralisia cerebral cuja necessidade de equipamento específico foi realizada para atendê-lo.

1. Seleções e concursos foram realizados com a oferta de vagas para pessoas portadoras de deficiência:

Edital de Concurso para TAE's realizado durante o ano de 2016.

<http://www.ifsertao-pe.edu.br/images/Concursos/Editais/2016/TECNICOS/Edital-concurso-tnico->

[2016-Definitivo.pdf](#)

Edital nº. 37, de 02 de setembro de 2016:

[www.ifsertao-pe.edu.br/images/Ingresso/PS2017/EDITAIS/Edital-37\\_PS-2017---Verso-Final\\_02.09.2016.pdf](http://www.ifsertao-pe.edu.br/images/Ingresso/PS2017/EDITAIS/Edital-37_PS-2017---Verso-Final_02.09.2016.pdf)

Edital nº. 37, de 02 de setembro de 2016, traduzido em LIBRAS:

[www.facebook.com/IFSertaoPE/videos/954791001292083/](http://www.facebook.com/IFSertaoPE/videos/954791001292083/)

Edital nº 01, de 26/01/2017, para ingresso no 1º semestre 2017 - realizado em janeiro-fevereiro/2017 (complementar do *Campus* de serra talhada – 1º semestre)

[https://www.ifsertao-pe.edu.br/images/Aluno/Edital-n\\_01\\_PS\\_2017\\_complementar\\_Campus-Serra-Talhada.pdf](https://www.ifsertao-pe.edu.br/images/Aluno/Edital-n_01_PS_2017_complementar_Campus-Serra-Talhada.pdf)

Edital nº 03, de 20/03/2017 - para ingresso no 1º semestre de 2017. Realizado em janeiro e fevereiro/2017 (complementar do *Campus* Salgueiro para 1º semestre)

[http://www.ifsertao-pe.edu.br/images/Campus\\_Salgueiro/1-Editais/2017/Marco/Edital-n-03-2017-DGCS\\_Processo-Seletivo.pdf](http://www.ifsertao-pe.edu.br/images/Campus_Salgueiro/1-Editais/2017/Marco/Edital-n-03-2017-DGCS_Processo-Seletivo.pdf)

Edital 18/2017. Realizado de setembro a outubro/2017. (complementar de *Campus* Petrolina Zona Rural – 2º semestre)

[http://www.ifsertao-pe.edu.br/images/Campus\\_ZonaRural/Editais/2017/Agosto/edital\\_PSCompl\\_zona\\_rural\\_18\\_08\\_2017.pdf](http://www.ifsertao-pe.edu.br/images/Campus_ZonaRural/Editais/2017/Agosto/edital_PSCompl_zona_rural_18_08_2017.pdf)

Edital nº07/2017, realizado de setembro a outubro. (complementar de *Campus* Ouricuri – 2º semestre)

[http://www.ifsertao-pe.edu.br/images/Campus\\_Ouricuri/Complementar/editais/edital%20ps%20complementar%202017%20agropecuria%201.pdf](http://www.ifsertao-pe.edu.br/images/Campus_Ouricuri/Complementar/editais/edital%20ps%20complementar%202017%20agropecuria%201.pdf)

Edital 07/2017 - realizado em junho - julho/2017 - processo seletivo - Serra Talhada - para ingresso 2º semestre 2017. (seleção do *Campus* Serra Talhada para ingresso no 2º semestre de 2017)

[http://www.ifsertao-pe.edu.br/images/Campus\\_SerraTalhada/Editais/2017\\_editais/junho/Edital%20PS%202017.2.pdf](http://www.ifsertao-pe.edu.br/images/Campus_SerraTalhada/Editais/2017_editais/junho/Edital%20PS%202017.2.pdf)

Edital nº 10, de 08/08/2017 - realizado em agosto/2017 - para ingresso 2º semestre 2017 (complementar do *Campus* Serra Talhada – 2º semestre)

[http://www.ifsertao-pe.edu.br/images/Campus\\_SerraTalhada/Editais/2017\\_editais/agosto/Edital%20PS%202017.2.pdf](http://www.ifsertao-pe.edu.br/images/Campus_SerraTalhada/Editais/2017_editais/agosto/Edital%20PS%202017.2.pdf)

Edital nº 51 de 12 de setembro de 2017, referente ao Vestibular de Licenciatura em Música do *Campus* Petrolina:

<http://www.ifsertao-pe.edu.br/images/Ingresso/PS2018/VestibularLicenciaturaMusica/edital%20vestibular%20musica%202017.pdf>

Edital 35/2017 - *Campus* Serra Talhada - realizado em agosto 2017

[http://www.ifsertao-pe.edu.br/images/Campus\\_SerraTalhada/Editais/2017\\_editais/junho/Edital%20Proeja.pdf](http://www.ifsertao-pe.edu.br/images/Campus_SerraTalhada/Editais/2017_editais/junho/Edital%20Proeja.pdf)

Edital 45/2017 - *Campi* Petrolina, Salgueiro e Ouricuri - realizado de julho a outubro de 2017  
[http://www.ifsertao-pe.edu.br/images/Pro-Reitorias/Proen/1-Editais/2017/Proeja/Edital%20PROEJA\\_45\\_2017\\_PETROLINA\\_SALGUEIRO\\_OURICURI2017.2.pdf](http://www.ifsertao-pe.edu.br/images/Pro-Reitorias/Proen/1-Editais/2017/Proeja/Edital%20PROEJA_45_2017_PETROLINA_SALGUEIRO_OURICURI2017.2.pdf)

2. Editais do PROEJA:

Edital 35/2017 - *Campus* Serra Talhada - realizado em agosto 2017  
[http://www.ifsertao-pe.edu.br/images/Campus\\_SerraTalhada/Editais/2017\\_editais/junho/Edital%20Proeja.pdf](http://www.ifsertao-pe.edu.br/images/Campus_SerraTalhada/Editais/2017_editais/junho/Edital%20Proeja.pdf)

Edital 45/2017 - *Campi* Petrolina, Salgueiro e Ouricuri - realizado de julho a outubro de 2017  
[http://www.ifsertao-pe.edu.br/images/Pro-Reitorias/Proen/1-Editais/2017/Proeja/Edital%20PROEJA\\_45\\_2017\\_PETROLINA\\_SALGUEIRO\\_OURICURI2017.2.pdf](http://www.ifsertao-pe.edu.br/images/Pro-Reitorias/Proen/1-Editais/2017/Proeja/Edital%20PROEJA_45_2017_PETROLINA_SALGUEIRO_OURICURI2017.2.pdf)

3. Ferramentas para portadores de necessidades específicas:

A Página Institucional na WEB possui a ferramenta Web Libras e através do programa ProDeaf, lançada ao público no dia 29/06/16 permite a conversão dos textos publicados em linguagem de sinais:

<http://www.ifsertao-pe.edu.br/index.php/a-instituicao/noticias-em-destaque/3288-acessibilidade>