



Ministério da Educação
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

RELATÓRIO ANUAL/2012

Ouvidoria do Instituto Federal de Brasília

Dezembro de 2012



Ministério da Educação
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO.....	3
2. OBJETIVO	4
3. DEMONSTRATIVO ESTATÍSTICO.....	4
3.1 Tipos de Manifestações.....	7
3.2 Serviço de Informação ao Cidadão – SIC.....	9
3.2.1. Implementação da Lei de Acesso à Informação no IFB.....	9
3.2.2. Demonstrativos Estatísticos – SIC	11
3.3 Pesquisa de Satisfação.....	18
3.3.1 Pesquisa de Satisfação – SIC.....	20
4. ASSUNTOS DEMANDADOS.....	22
5. RECOMENDAÇÕES E SUGESTÕES AOS GESTORES.....	23
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS	30



Ministério da Educação
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

1. APRESENTAÇÃO

No intuito de cumprir o preceito constitucional contido nos arts. 5º, incisos XIV e XXXIII, e 37, § 3º, que regem o direito ao acesso a informações e a participação do usuário na administração pública direta e indireta, respectivamente, bem como o Plano de Desenvolvimento Institucional 2009-2013, e o Plano de Providências do Instituto, os quais demandam a implantação de um canal de comunicação entre o Instituto Federal de Brasília - IFB e seus usuários internos e externos, garantindo qualidade e eficiência na prestação dos seus serviços públicos, o IFB, implantou a Ouvidoria, cumprindo, assim, as determinações do citado Plano, ao tempo em que atende ao que estabelece a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e ao Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012, o qual regulamenta a referida Lei.

A Ouvidoria iniciou suas atividades operacionais em setembro de 2012 com uma estrutura física composta de: quatro computadores, quatro mesas com gaveteiros, quatro cadeiras, um armário de duas portas, uma impressora, uma mesa para reunião com duas cadeiras e duas linhas telefônicas (2103 2106 e 2107). Está localizada na sala 312 do prédio da Reitoria. O Núcleo de Tecnologia da Informação está desenvolvendo um site para a Ouvidoria, o qual encontra-se em fase de teste, e também criou um formulário eletrônico para realizar a pesquisa de satisfação dos usuários que acessaram o endereço ouvidoria@ifb.edu.br. A equipe da Ouvidoria é formada por duas servidoras: a responsável pela implantação da Ouvidoria e, outra, pelo Serviço de Informação ao Cidadão - SIC. Para o ano de 2013, será necessário a contratação de um servidor terceirizado para auxiliar no atendimento dos usuários e compor a equipe. Com o apoio do Núcleo de Comunicação do IFB, durante o mês de outubro, foi veiculado, no site do IFB, o endereço eletrônico, os contatos, o conceito, as competências, os tipos de manifestações, os números dos telefones e o endereço da Ouvidoria/IFB.

A Ouvidoria representa um setor que age com autonomia, ética e sigilo cuja finalidade é contribuir na busca de soluções, para dirimir dúvidas ou insatisfações existentes no relacionamento entre o IFB e os docentes, servidores técnico-administrativos, discentes e a sociedade, por meio do



Ministério da Educação
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

recebimento de reclamações, denúncias, elogios, sugestões e do auxílio nas soluções dos questionamentos que não foram devidamente solucionados pelo atendimento habitual, podendo ser manifestadas por meio eletrônico, telefônico, carta ou presencial.

Cabe à equipe da Ouvidoria receber, examinar e encaminhar as manifestações do cidadão para as áreas competentes. Neste sentido, é apresentado, a seguir, o primeiro Relatório das manifestações recebidas no período de setembro a dezembro de 2012 e de março a dezembro de 2012 referente ao SIC, contendo os dados estatísticos das manifestações e as sugestões encaminhadas para os gestores do Instituto.

2. OBJETIVO

O presente relatório objetiva cumprir o disposto no art. 22 do Regimento Interno da Ouvidoria do Instituto Federal de Brasília, que determina: *“O Colégio de Dirigentes receberá, ao final de semestre, relatório das demandas encaminhadas à Ouvidoria, contendo os tipos de manifestações, tipos de usuários, nível organizacional e formas de acesso. E anualmente para os Dirigentes, Conselho Superior, cidadãos e Ouvidoria Geral da União/Controladoria Geral da União”.*

3. DEMONSTRATIVO ESTATÍSTICO

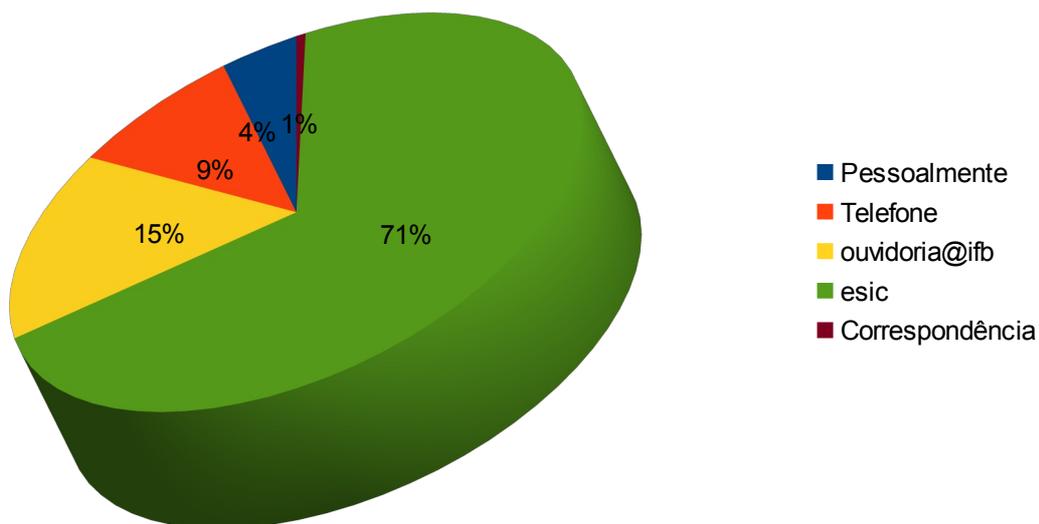
Durante o período de março a dezembro de 2012, a Ouvidoria analisou 196 manifestações.

O e-sic e o e-mail (ouvidoria@ifb.edu.br) foram os meios de acesso mais utilizados pelos usuários. O primeiro recebeu 71% dos registros e, o segundo, 15%. O canal telefônico e pessoalmente totalizaram 9% e 4% das manifestações, respectivamente, conforme gráfico:



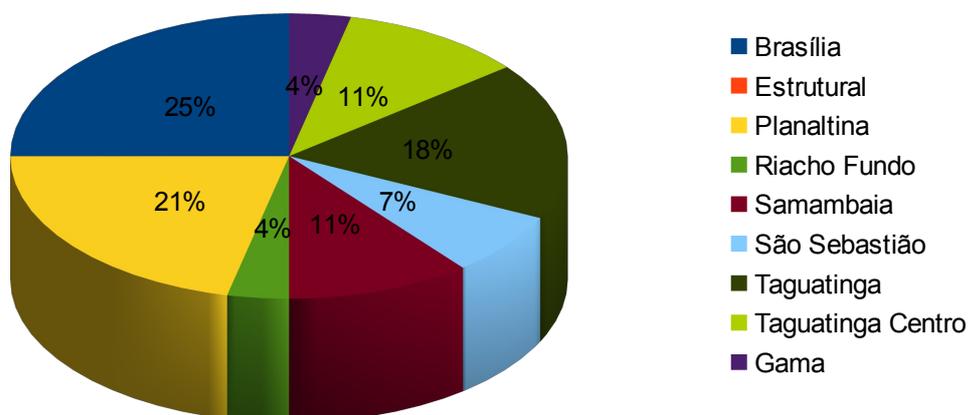
Ministério da Educação
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Forma de Acesso (Recebimento)



No gráfico seguinte, são demonstradas as estatísticas das manifestações de acordo com os níveis organizacionais: Campi, Pró-Reitorias, Gabinete da Reitoria e Geral:

Campi

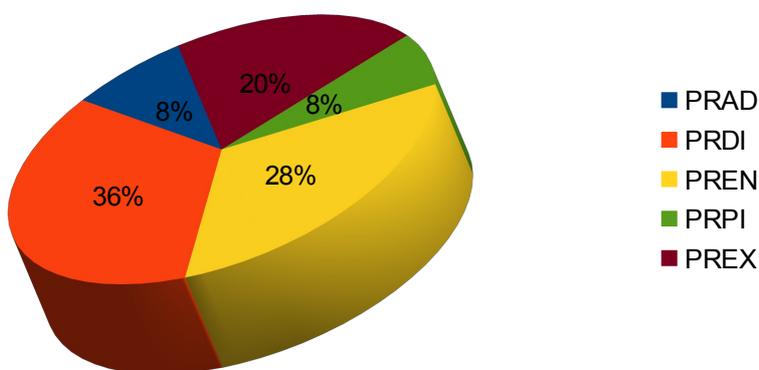




Ministério da Educação
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

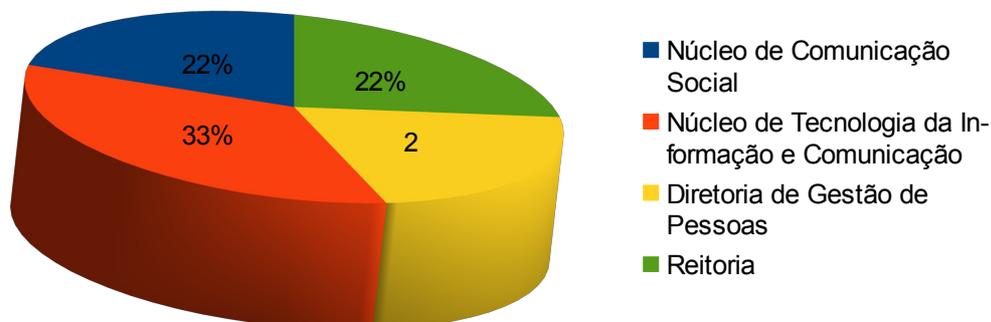
O gráfico abaixo apresenta estatística das manifestações enviadas para cada Pró-Reitoria, nesse período, a Pró-Reitoria de Ensino recebeu 28% das manifestações, a Pró-Reitoria de Desenvolvimento Institucional 36% e a Pró-Reitoria de Extensão 20%.

Pró-Reitorias



A seguir, verifica-se as estatísticas das manifestações encaminhadas às unidades vinculadas ao Gabinete do Reitor:

Gabinete da Reitoria





Ministério da Educação
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Para melhor visualização do impacto das manifestações nas unidades que compõem a estrutura organizacional do IFB, segue contexto geral das de todas as áreas dessa Instituição:

Geral



As manifestações captadas pela Ouvidoria podem ser usadas como ferramenta de gestão e são de grande importância estratégica. Tendo em vista as manifestações encaminhadas à Ouvidoria, percebe-se que nossos demandantes tendem a identificar nosso trabalho como um espaço para expor dúvidas e buscar soluções na relação com o Instituto.

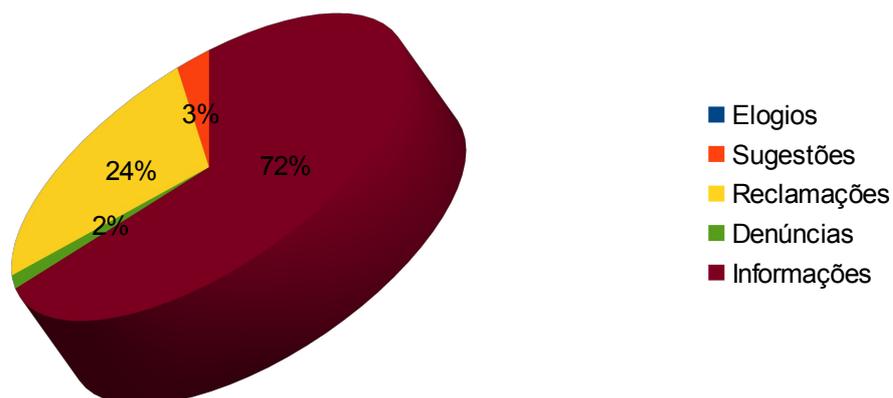
3.1 Tipos de Manifestações

No período de setembro a dezembro de 2012, a Ouvidoria recebeu as seguintes manifestações: Reclamações, Informações, Sugestões e Denúncias. Não houve manifestações do tipo Elogios, conforme representado no gráfico abaixo.



Ministério da Educação
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Tipos de Manifestações (Recebidas)



Por meio da análise do gráfico, percebe-se que as Informações foram o tipo de manifestações mais demandadas 72% das manifestações.

O segundo é a Reclamação 24%. Este dado é interessante, pois vem corroborar com a “razão de ser” das Ouvidorias que é permitir aos usuários participarem na gestão do Instituto. No período de setembro a dezembro de 2012, foram contabilizadas 46 reclamações na Ouvidoria do IFB, sendo que, 28 foram recebidas por *email*, 8 pessoalmente e 10 pelo telefone.

Já as Denúncias recebidas totalizaram 2% das manifestações. Foram 4 manifestações, 1 pelo telefone, 1 por correspondência e 2 por *e-mail*.

O percentual da manifestação do tipo Sugestão 3%, se comparado com as Reclamações, é pequeno, o qual demonstra uma participação mínima dos usuários quando se trata de apresentar propostas para melhoria dos serviços do Instituto. Não houve manifestação do tipo Elogios representa a falta de cultura na Instituição de elogiar os serviços e seus funcionários quando tudo vai bem.



Ministério da Educação
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

3.2 Serviço de Informação ao Cidadão – SIC

A Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, Lei de Acesso à Informação – LAI, regulamentada pelo Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012, permitiu ao cidadão exigir dos órgãos e entidades públicos o cumprimento do já instituído direito de acesso amplo às informações, previsto no inciso XXXIII do art. 5º e, indiretamente, no inciso II, § 3º do art. 37 da Constituição Federal. Com base nos procedimentos e prazos definidos pela LAI para a entrega das informações, a Lei inovou em muitos aspectos a maneira de a Administração Pública compreender a importância da transparência no setor público.

Uma das principais inovações introduzidas pela LAI foi a criação do Serviço de Informações ao Cidadão – SIC nos órgãos e entidades do poder público, com o objetivo de: atender e orientar o público quanto ao acesso a informações, informar sobre a tramitação de documentos nas suas respectivas unidades administrativas e protocolizar documentos e requerimentos de acesso a informações. A Lei estabelece, ainda, que cada órgão público deve designar uma autoridade responsável pelo monitoramento e implementação do SIC.

No Instituto Federal de Brasília, o SIC encontra-se vinculado à Ouvidoria do IFB, o que permite compartilhar iniciativas, dúvidas e reflexões, e, conseqüentemente, fortalecer os canais de diálogo entre o cidadão e o instituto, buscando melhorias contínuas para os serviços prestados no seu âmbito.

3.2.1. Implementação da Lei de Acesso à Informação no IFB

O SIC/IFB foi criado e normatizado por meio da Portaria Normativa nº 006, de 13 de setembro de 2012, e a designação da Autoridade Responsável pelo sistema foi realizada por meio da Portaria IFB nº 581, de 21 de junho de 2012. As demais ações implementadas visando ao funcionamento do SIC/IFB seguiram o seguinte plano:



Ministério da Educação
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

	<i>Medidas ou Ações</i>	<i>Prazo</i>	<i>Resultado</i>
1.	Normatização interna da Lei de Acesso à Informação		
1.1	Criação da Portaria Normativa de criação do SIC/IFB.	Jun. a set./2012	Publicação da Portaria Normativa nº 006/2012, de 13/09/2012.
1.2	Normatização dos procedimentos de reprodução de documentos e vistas dos autos processuais.	Dez./2012	Documento enviado à PRDI. Encontra-se na PCPJ para análise final.
2.	Acesso à informação (Implantação do SIC)		
2.1	Estabelecer fluxo interno de trabalho das demandas do SIC.	Jun. a set./2012	Fluxograma formulado a partir do bizagi.
2.2	Solicitar indicação às áreas interlocutoras dos servidores envolvidos no fluxo de trabalho do levantamento das informações solicitadas.	Set./2012	Cada área interlocutora possui um servidor, no mínimo, a quem o SIC/IFB encaminha os pedidos de informações.
2.3	Capacitação aos servidores dos Protocolos dos <i>Campi</i> e da Reitoria, com os seguintes objetivos: 1. Instruí-los sobre os procedimentos necessários ao atendimento presencial; 2. Compartilhar sobre os aspectos mais práticos da Lei de Acesso, bem como a Ética no serviço público. 3. Atender com segurança e qualidade as solicitações dos cidadãos; 4. Apresentar o fluxo de trabalho estabelecido pelo SIC/IFB	Out./2012	Integração dos responsáveis pelo atendimento presencial nos <i>Campi</i> e na Reitoria, conscientizando-os do importante papel que desempenham na condução do SIC/IFB.
2.4	Infraestrutura da Sala do SIC		
	1. Preparação da sala 312, 3º andar – Ouvidoria e SIC.	Jun. a set./2012	Estrutura física adequada ao desenvolvimento das atividades.
	2. Solicitação da confecção da divisória		
	3. Solicitação dos equipamentos de T.I e instalação dos pontos e das linhas telefônicas.		
	4. Solicitação do mobiliário		
2.5	Sistema de suporte informatizado que integrará o fluxo interno das demandas	Out. a dez./2012	Permitirá melhor gerenciamento das demandas dirigidas ao SIC/IFB, bem como a organização das informações institucionais geradas a partir do serviço.
3.	Restrição do Acesso à Informação (Classificação das informações sigilosas)		
3.1	Reunião entre a Pró-Reitoria de Desenvolvimento Institucional e os servidores bibliotecários, com o objetivo de verificar as condições necessárias para o início dos trabalhos de classificação.	Out./2012	Constituição da CPADS para dar cumprimento ao que determina o art. 34 do Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012.
3.2	Comissão Permanente de Avaliação Permanente de Avaliação de Documentos Sigilosos – CPADS.	Dez./2012	
4.	Transparência Ativa (implantação da página para o acesso à informação ao cidadão ao conjunto de informações mínimas previstas no artigo 8º da LAI)		
4.1	Disponibilizar informações sobre o funcionamento do SIC na página do IFB.	Set./2012	Apresentar ao cidadão um resumo dos principais aspectos da LAI e o funcionamento e competências do SIC/IFB.
4.2	Enriquecer o conteúdo dos tópicos que compõem o rol mínimo de informações institucionais já disponíveis no site, por meio de atualizações constantes juntamente com os setores interlocutores. Incrementar o FAQ.	continuamente	Tornar mais fácil e eficaz o acesso às informações/documentos institucionais.



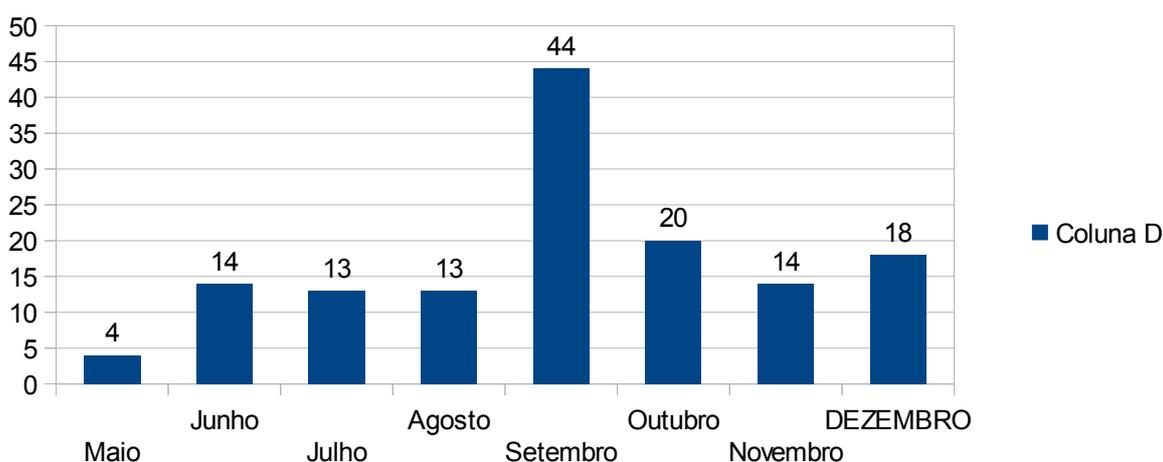
3.2.2. *Demonstrativos Estatísticos – SIC*

Com a vigência do Decreto nº 7.724 2012, os órgãos e entidades públicos passaram a disponibilizar, em seus sítios, o link do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC) que centraliza todos os pedidos de informações amparados pela LAI e dirigidos aos órgãos do Executivo Federal. O e-SIC é monitorado pela Controladoria-Geral da União e constitui-se na principal ferramenta utilizada pelos cidadãos para cadastrar e acompanhar as solicitações.

Assim, apresentamos este relatório referente ao 1º semestre (período de 16/05/2012 a 31/12/2012) que trata da implementação da LAI e do e-SIC, com as informações consolidadas dos pedidos registrados para o IFB.

Nesse primeiro semestre, foram recebidos 140 pedidos de acesso à informação. Conforme demonstrado no gráfico a seguir, o maior número de pedidos foi registrado no mês de setembro/2012, totalizando 44 pedidos:

Pedidos de Acesso à Informação recebidos



Com o objetivo de melhor conceituar e gerenciar as demandas por informações recebidas



Ministério da Educação
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

pelo IFB, o SIC/IFB criou certas categorias de assuntos, conforme o tema principal que envolve o pedido. Entende-se, por isso, que cada pedido de informação possui valor de conhecimento agregado o qual pode ser útil ao IFB no processo de avaliação dos resultados propostos pelas atividades institucionais.

Dessa forma, foram inicialmente identificadas as seguintes classificações de assuntos:

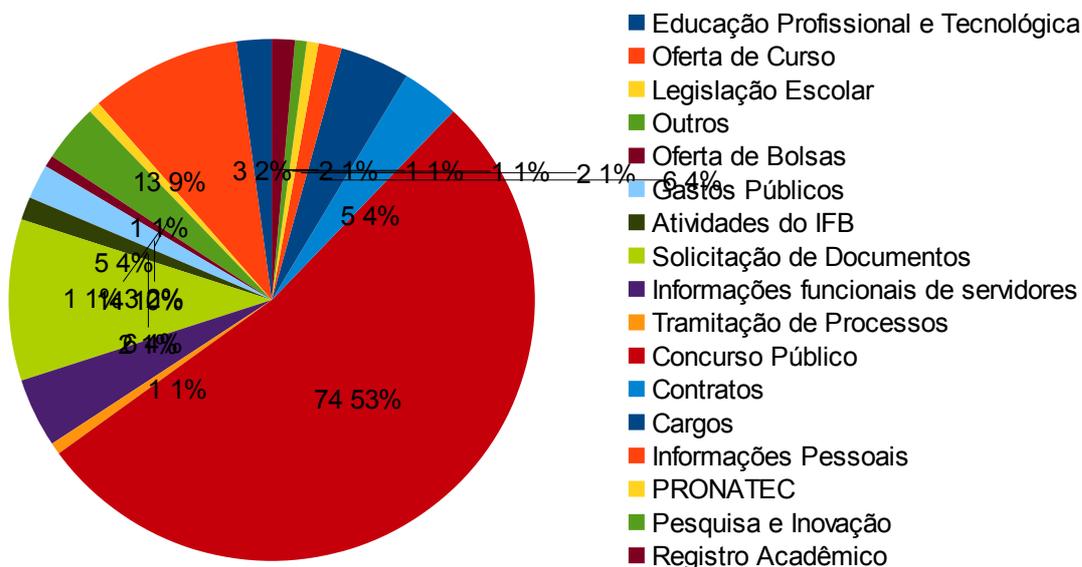
1. Gastos Públicos;
2. Educação Profissional e Tecnológica;
3. Informações Funcionais de Servidores;
4. Concursos Públicos;
5. Registro Acadêmico;
6. Oferta de Cursos;
7. Contratos;
8. Cargos;
9. Atividades do IFB;
10. Solicitação de Documentos;
11. PRONATEC;
12. Legislação escolar;
13. Pesquisa e Inovação;
14. Oferta de Bolsas;
15. Informações Pessoais;
16. Outros.

O gráfico seguinte indica a demanda apresentada por cada tipo de assunto durante o período de 16 de maio de 2012 a 31 de dezembro de 2012:



Ministério da Educação
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Solicitação por assuntos



Destaca-se, totalizando 74,53% da demanda, os pedidos de acesso à informação relacionados a concursos públicos. Entretanto, a expressividade dessa demanda já existia antes da LAI e, com a sua vigência e a implantação do SIC, constatou-se que a maioria dos casos analisados traduz o anseio e a expectativa do candidato por informações acerca da previsão para convocação, da quantidade de códigos de vaga para provimento dos cargos, etc.

Os casos abaixo foram extraídos, por amostragem, do sistema, a fim de demonstrar o caráter da maioria desse tipo de pedido:

Caso nº 01:

Pedido de informação do cidadão: *Gostaria de saber acerca do concurso efetuado por este órgão no corrente ano de 2012. Obtive aprovação para o cargo de Assistente Administrativo na posição XXX (documento em anexo) acerca dessa informação peço a esse Instituto a real necessidade de novos servidores atualmente, uma vez que a rede cresce em Brasília, e contratos terceirizados existem e a demanda por servidores só aumenta.*



Ministério da Educação
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Resposta concedida: *O planejamento do IFB prevê a instalação de 8 campi devendo ter 50 técnicos em cada um, cujos cargos podem ser preenchidos conforme a lei nº 11.091 e de acordo com a vocação de cada campus de modo a possibilitar o bom funcionamento. O número de vagas por cargo a ser preenchido está/estará de acordo com os editais de concursos realizados pelo IFB.*

Caso nº 02:

Pedido de informação do cidadão: *gostaria de saber porque o cargo de psicólogo - cargo 109 - não houve convocação no último concurso realizado? E se há previsão de quando e quantos serão chamados? No caso do cargo de professor de psicologia, também gostaria de saber se há previsão de novas nomeações já que alguns contratos temporários estão próximos a serem expirados.*

Resposta concedida: *Recebemos seu pedido de informação de nº XXXXX. Informamos que as nomeações dos candidatos homologados são realizadas de acordo com a necessidade dos Campi da Instituição. Não há previsão para as nomeações dos cargos de psicólogo e professor de psicologia no momento. Os aprovados serão nomeados dentro do prazo de validade do concurso.*

É importante destacar que cada pedido de informação merece uma análise detalhada para que seja possível transformar a informação em solução para o cidadão e em oportunidade para qualificar a prestação do serviço público. Todos os pedidos foram analisados e deferidos pela área interlocutora competente.

Direcionamento por Área Interlocutora

O fluxo interno para o atendimento das demandas do SIC/IFB foi estabelecido por meio da Portaria Normativa nº 006. Os interlocutores são os setores responsáveis por receber as demandas de pedidos de informação enviadas pela Autoridade Responsável pelo SIC. São interlocutores os setores imediatamente subordinados à Direção-geral dos *Campi* do IFB, às Pró-reitorias e ao Gabinete do Reitor.

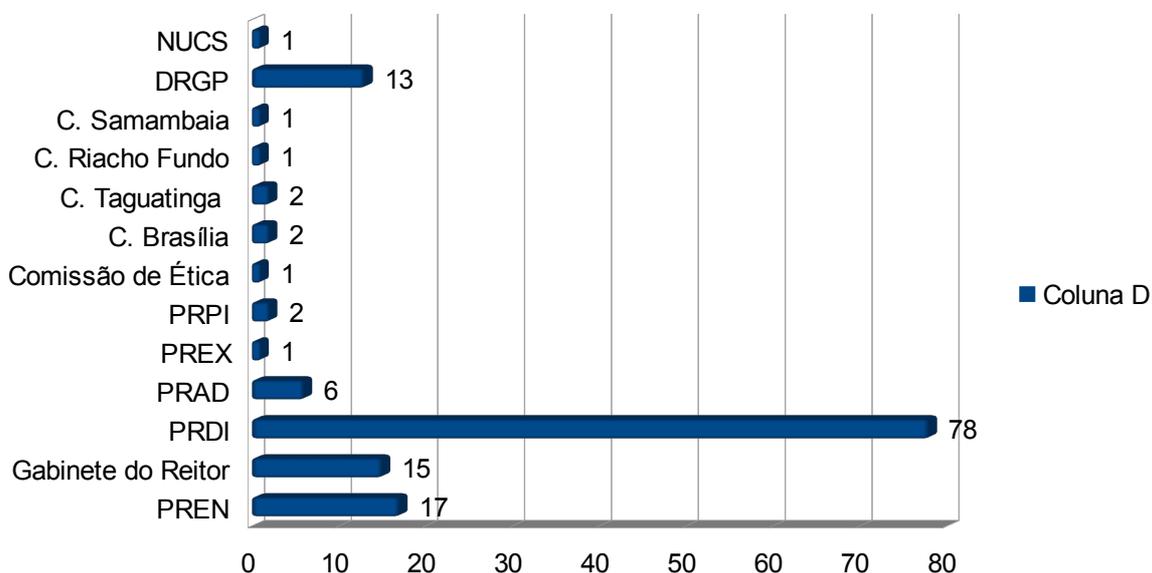
No período em análise, os setores demandados foram o Gabinete do Reitor, a Pró-Reitoria



Ministério da Educação
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

de Ensino - PREN, Pró-Reitoria de Desenvolvimento Institucional - PRDI, Pró-Reitoria de Administração - PRAD, Pró-Reitoria de Extensão - PREX, Pró-Reitoria de Pesquisa e Inovação - PRDI, Comissão de Ética, o Campus Brasília, Campus Taguatinga, Campus Riacho Fundo e Campus Samambaia.

Conforme mostra o gráfico abaixo, a PRDI recebeu 78 pedidos de informação, totalizando mais de 55% do total de pedidos recebidos pelo SIC/IFB no primeiro semestre.



No cômputo geral, o direcionamento dos pedidos de informação às áreas interlocutoras foi diversificado, tendo sido acionadas 13 áreas interlocutoras, que responderam sobre diferentes assuntos. Essa interação do usuário com o IFB, por meio do SIC, revela-se extremamente positiva, dada a sua importância na identificação dos assuntos em que o IFB pode ser mais proativo na divulgação de informações de forma clara e objetiva.

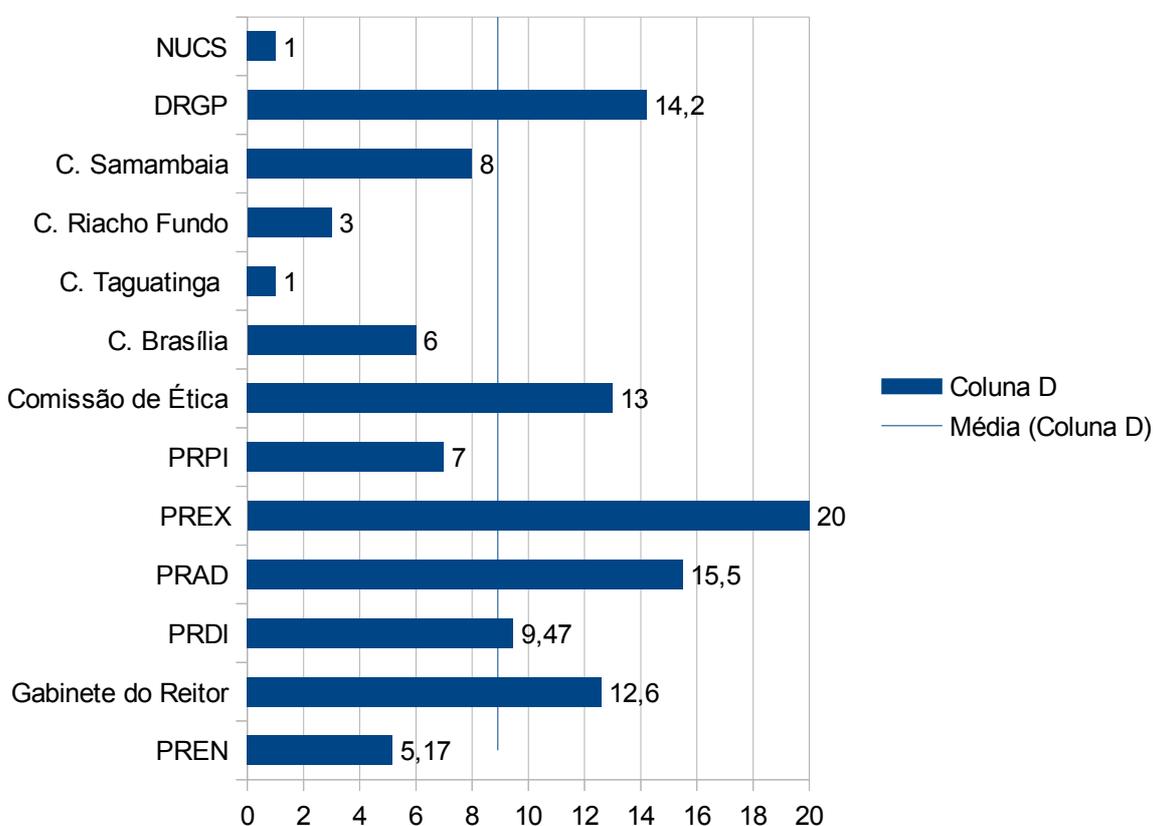
É importante destacar que uma das formas de se mensurar a qualidade do processo participativo por meio do SIC/IFB é avaliar o tempo médio que os setores interlocutores levam para responder ao cidadão.



Ministério da Educação
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

No gráfico a seguir, apresentamos a média de prazo que os setores demandados responderam ao cidadão. Ressalta-se que o prazo concedido pela LAI é de até 20 (vinte) dias, prorrogáveis por mais 10.

Média de prazo para resposta (em dias)



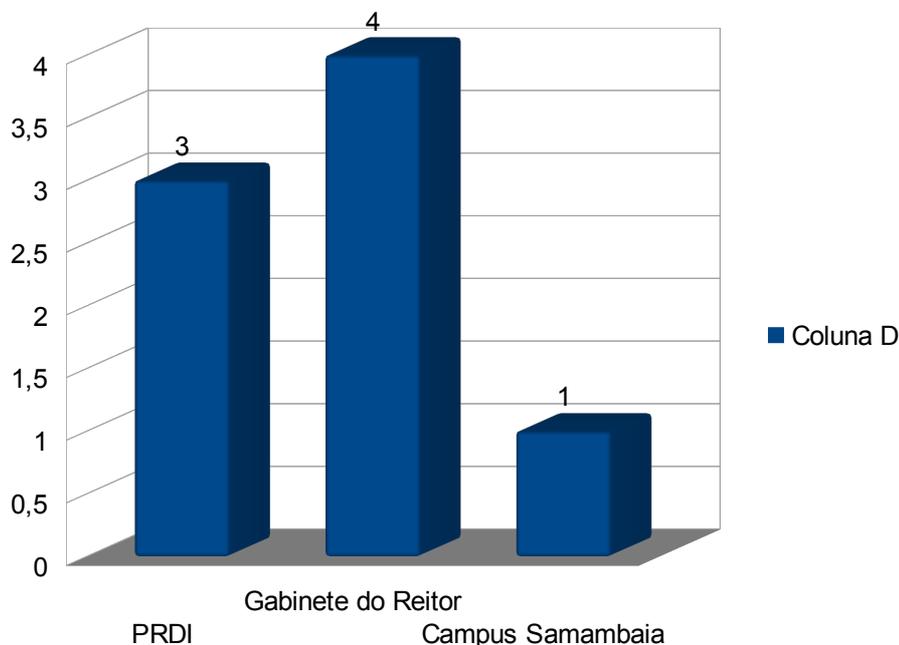
Em dois pedidos de informação, relativos ao mês de novembro, encaminhados à PRDI, houve pedido de prorrogação de prazo para resposta, consoante apresentação de justificativa, conforme determina a LAI. Todos os pedidos de informação foram respondidos.

O gráfico seguinte permite avaliar a qualidade das respostas que estão sendo fornecidas aos cidadãos por meio do índice de recursos interpostos contra as decisões do IFB.



Ministério da Educação
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Recursos impetrados por área interlocutora



No total, foram apresentados 8 recursos sobre as respostas disponibilizadas, dos quais 2 referiram-se a informações sobre concursos públicos, 2 acerca de solicitação de documentos, 1 relativo ao registro acadêmico do *Campus Samambaia* e 3 foram encaminhados equivocadamente ao SIC por se tratarem de proposta de concessão de serviços, tema não abrangido pela LAI, porém, como o SIC/IFB deferiu o pedido de informação relacionado à prestação de serviço, manifestando-se ao cidadão, ao nos depararmos com 3 recursos idênticos do mesmo cidadão, reiteramos, na fase recursal, a primeira resposta informada.

Todos os recursos foram impetrados em 1ª instância. Não houve recurso para a 2ª instância. Isso significa que, apesar de terem sido apresentados poucos recursos, se compararmos com o quantitativo de pedidos, as informações estão sendo concedidas de forma eficaz e os conflitos, os quais existem inevitavelmente em qualquer grupo ou organização que lida com processos dinâmicos, estão sendo tratados de forma a garantir uma solução benéfica para todos os envolvidos ou, pelo menos, para se desfazer um mal entendido.



3.3 Pesquisa de Satisfação

Com o intuito de dar efetividade ao disposto no art. 22 do Regimento Interno da Ouvidoria do IFB e aferir o grau de satisfação e a qualidade das atividades desenvolvidas por esse órgão, com base no ponto de vista dos manifestantes, realizou-se pesquisa de satisfação junto aos cidadãos que, formalmente, recorreram ao atendimento da Ouvidoria durante o período de setembro de 2012 a dezembro de 2012.

A pesquisa deu-se por meio da utilização de formulário web, encaminhado aos usuários por meio da ferramenta *google drive*. A seguir, apresenta-se o formulário utilizado para a realização da pesquisa, que levou em conta os aspectos da qualidade do atendimento e da resposta percebidos pelo cidadão usuário:

Ouvidoria IFB - Pesquisa de Satisfação 2012

Olá! Por gentileza, participe da nossa pesquisa de satisfação! Com os resultados dessa pesquisa poderemos melhorar o nosso atendimento. Desde já, agradecemos sua colaboração. Ouvidoria IFB

A Ouvidoria foi prestativa durante o atendimento?

- Muito prestativa
- Pouco prestativa
- Nada prestativa

Qual a qualidade da resposta da Ouvidoria para a sua manifestação?

- Excelente
- Muito boa
- Nada prestativa
- Moderada
- Não satisfatória
- Ruim

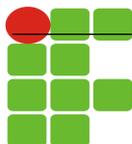
De modo geral, como se sente em relação a Ouvidoria?

- Muito satisfeito
- Satisfeito
- Pouco satisfeito
- Insatisfeito

Você recomendaria a Ouvidoria para outras pessoas?

- Sim
- Não

Se não recomendaria, por qual motivo?

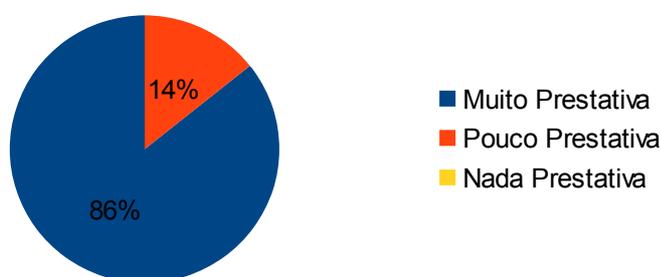




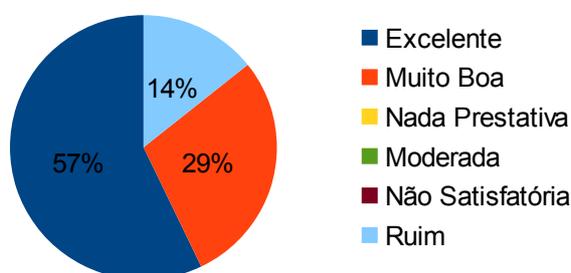
Ministério da Educação
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Cumprir registrar que durante o período de funcionamento da Ouvidoria, relativo aos meses de setembro a dezembro de 2012, a Ouvidoria recebeu 56 manifestações dentre sugestões, denúncias e reclamações. Para realizar a pesquisa foram questionados 35 usuários, desse total, somente 07 pessoas responderam ao questionário de satisfação. Do total de respostas computadas, obteve-se os seguintes resultados:

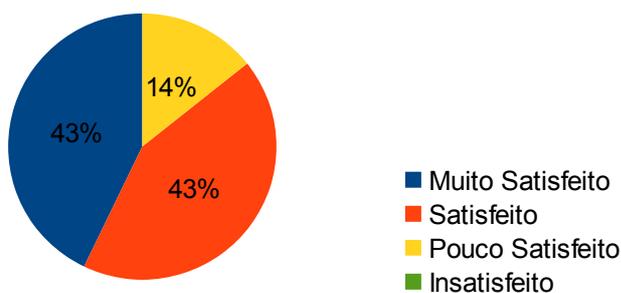
Qualidade do atendimento (Eficiência):



Qualidade da resposta (Eficácia):



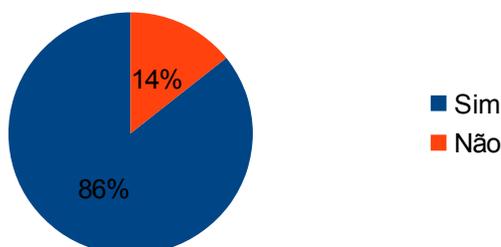
Satisfação em relação à Ouvidoria (Efetividade):





Ministério da Educação
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Você recomendaria a Ouvidoria para outras pessoas:



3.3.1 Pesquisa de Satisfação – SIC

A pesquisa de satisfação do SIC/IFB realizada por meio da mesma metodologia utilizada pela Ouvidoria, conforme descrito no item anterior, por apresentar algumas particularidades, como por exemplo, o estabelecimento legal do prazo para resposta, sofreu algumas alterações nas informações do questionário. Segue o formulário usado para a pesquisa de satisfação do SIC:

Serviço de Informação ao Cidadão - Pesquisa de Satisfação 2012

Olá! Por gentileza, participe da nossa pesquisa de satisfação! Com os resultados dessa pesquisa poderemos melhorar o nosso atendimento. Desde já, agradecemos sua colaboração. Ouvidoria do IFB SIC/IFB

Como você avalia o atendimento do SIC/IFB?

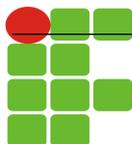
- Excelente
- Muito Bom
- Satisfatório
- Insatisfatório

Qual a qualidade da resposta do SIC/IFB para o seu pedido de informação?

- Excelente
- Muito Bom
- Satisfatório
- Insatisfatório

Como você avalia o tempo de resposta do SIC/IFB?

- Ágil
- Satisfatório
- Demorado





Ministério da Educação
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

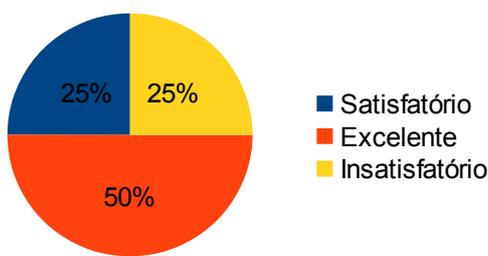
Você recomendaria o SIC/IFB para outras pessoas?

- Sim
 Não

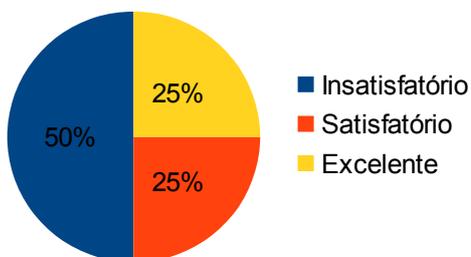
Se não recomendaria, por qual motivo?

Durante o período de maio a dezembro de 2012, o SIC recebeu 140 pedidos de informações. Foram selecionados 99 usuários do serviço para realizar a pesquisa de satisfação, desse total, somente 04 pessoas responderam o questionários. Do total de respostas computadas, observa-se os seguintes resultados:

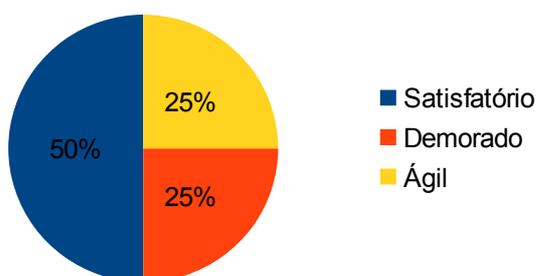
Qualidade do atendimento (Eficiência):



Qualidade da resposta (Eficácia):



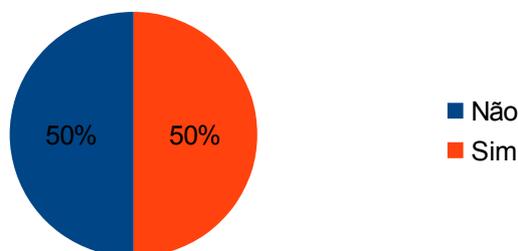
Avaliação do tempo de resposta (Celeridade):





Ministério da Educação
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Você recomendaria a SIC/IFB para outras pessoas:



4. ASSUNTOS DEMANDADOS

Em relação aos assuntos mais frequentemente abordados nas demandas recepcionadas pela Ouvidoria, no período em questão (set. a dez./2012), observa-se:

Denúncias:

- Possíveis irregularidades na condução de processos seletivos;
- Denúncia contra possível uso ilegal de meio de comunicação institucional;
- Cessão de residências funcionais do *Campus* Planaltina;
- Falta de incentivo e infraestrutura para educação física no *Campus* Planaltina;
- Uso de veículos oficiais.

Sugestões:

- Normatizar os procedimentos de cessão de residências funcionais no *Campus* Planaltina;
- Atualização das informações institucionais publicadas no site;
- Melhorar a comunicação entre Coordenação de Curso e docentes;
- Processo de edição de bibliografia.

Reclamações:

- Processo de contratação de estagiários;
- Acerca do comportamento e assiduidade de docente em sala de aula;
- Folha de pagamento;
- Segurança no estacionamento do *Campus* Brasília;
- Processos seletivos;
- Disponibilidade de crachás institucionais;
- Mau atendimento / ineficiência;
- Atrasos recorrentes no pagamento da bolsa auxílio permanência;
- Entrega de certificados;



Ministério da Educação
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

- Manutenção física e conservação de alimentos e materiais;
- Sistema online de inscrição nos cursos;
- Falta de professores;
- Processo de aproveitamento de matérias – Registro Acadêmico.

Pedidos de Informações:

- Gastos Públicos;
- Educação Profissional e Tecnológica;
- Informações Funcionais de Servidores;
- Concursos Públicos;
- Registro Acadêmico;
- Oferta de Cursos;
- Contratos;
- Cargos
- Atividades do IFB;
- Solicitação de Documentos;
- PRONATEC;
- Legislação escolar;
- Pesquisa e Inovação;
- Oferta de Bolsas;
- Informações Pessoais;
- Tramitação de Processos;
- Outros.

Diante das manifestações, a Ouvidoria propõe aos setores administrativos do IFB sugestões de providências para a correção e prevenção de falhas na prestação do serviço público. Algumas recomendações já foram realizadas, cabendo ao gestor a decisão de executá-las ou não.

5. RECOMENDAÇÕES E SUGESTÕES AOS GESTORES

Mediante análise das manifestações recebidas pela Ouvidoria um rol, não exaustivo, de recomendações/sugestões foi encaminhado aos dirigentes do IFB em 2012.

a) Campus Brasília

- criar regulamentação que normatize o uso do estacionamento do *Campus Brasília* e informar



Ministério da Educação
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

aos alunos;

- adotar procedimentos mais ágeis e eficientes quanto à entrega dos certificados de finalização dos cursos *lato sensu*;
- criar, juntamente com as outras diretorias dos *Campi* e da PREN, um guia de direitos e deveres dos docentes;
- editar e disponibilizar na *Intranet* e página principal do IFB o guia de direitos e deveres dos docentes; e
- criar uma política de conscientização junto aos docentes quanto à importância do preenchimento e da entrega dos Diários antes da finalização do semestre letivo, conforme determina a Lei de Diretrizes e Bases da Educação e o Regulamento do Ensino Técnico.

b) Campus Planaltina

- criar normas para manutenção preventiva e corretiva das máquinas, dos equipamentos e das instalações físicas dos campi e da reitoria; e
- providenciar e dar celeridade a obtenção da escritura da área na qual encontra-se instalado o *campus* visando definir critérios para a moradia dos servidores nas residências do *campus* entre outras.

c) Campus Riacho Fundo

- criar mecanismos (cultura) ou uma política de comunicação para informar ao aluno contemplado com a bolsa de Assistência Estudantil quando do recebimento ou não, seja através da página principal do IFB, informe em murais nos Campi e comunicados verbais para os alunos nas salas de aulas.

d) Campus São Sebastião

- iniciar cursos ofertados via PRONATEC quando o corpo docente estiver devidamente composto;
- informar sempre aos alunos a realidade dos cursos, entregando no ato da matrícula a



Ministério da Educação
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

programação do curso: data de início e finalização, nome das componentes e dos docentes e, durante o período de realização dos cursos, as possíveis alterações;

- utilizar formulários para avaliar o nível de satisfação dos alunos (PRONATEC) referente às disciplinas cursadas e aos cursos ofertados pelo campus. Encaminhar esta avaliação à Coordenação Geral do PRONATEC – PREX; e
- criar, juntamente com as outras diretorias dos *campi* e PREN, um guia de direitos e deveres dos docentes; e
- editar e disponibilizar na *Intranet* e página principal do IFB o guia de direitos e deveres dos docentes.

e) Campus Samambaia

- iniciar cursos ofertados via PRONATEC quando o corpo docente estiver devidamente composto;
- criar cultura de informar aos alunos sobre a realidade dos cursos, entregando no ato da matrícula a programação do curso: data de início e finalização, nome das componentes e docentes e durante o período de realização dos cursos as possíveis alterações; e
- utilizar formulários para avaliar o nível de satisfação dos alunos (PRONATEC) referente às disciplinas cursadas e ao cursos ofertado pelo campus. Encaminhar esta pesquisa à Coordenação Geral do PRONATEC – PREX.

f) Campus Taguatinga

- cumprir as datas para a realização do cursos ofertados via PRONATEC; e
- utilizar formulários para avaliar o nível de satisfação dos alunos (PRONATEC) referente às disciplinas cursadas e ao cursos ofertado pelo campus. Encaminhar esta pesquisa à Coordenação Geral do PRONATEC – PREX.

g) Campus Taguatinga Centro

- criar mecanismos (cultura) ou uma política de comunicação para informar ao aluno



Ministério da Educação
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

contemplado com a bolsa de Assistência Estudantil quando do recebimento ou não, seja através da página principal do IFB, informe em murais nos Campi e comunicados verbais para os alunos nas salas de aulas.

h) Pró-Reitoria de Administração

- informar aos servidores do IFB (todos) quanto ao uso dos veículos oficiais desta Instituição, conforme consta na Lei nº 9.327/1996 e 1.081/1950, no Decreto nº 6.403/2008 e na Instrução Normativa nº 3, de 15/05/08 (Solicito verificar e citar os artigos, parágrafos, incisos e alíneas que tratam especificamente do referido assunto);
- informar aos dirigentes desta Instituição salientando da necessidade de cumprir o que estabelece as Leis nº 9.327/96 e 1.081/50, o Decreto nº 6.403/2008 e a Instrução Normativa nº 3 de 15/05/08 (Solicito verificar e citar os artigos, parágrafos, incisos e alíneas que tratam especificamente do referido assunto); e
- constituir comissão visando a criação do Regulamento da utilização dos veículos oficiais do Instituto Federal de Brasília a ser submetido ao Conselho Superior para devida aprovação.

i) Pró-Reitoria de Desenvolvimento Institucional

- instalar Comissão Permanente de Avaliação de Documentos Sigilosos - CPADS, conforme exposto em reunião ocorrida entre a Ouvidoria e os servidores bibliotecários, em 16 de outubro de 2012, informamos os nomes dos servidores que se dispuseram a compor a referida comissão para dar início aos trabalhos: Cecília Morena Maria da Silva, Laura Cecília dos Santos Cruz e Laysse Noletto Balbino. Ressaltamos que os servidores em questão condicionaram o início dos trabalhos a contratação de um consultor da área de arquivística para auxiliar no desenvolvimento das ações.

j) Pró-Reitoria de Extensão

- cumprir as datas definidas no edital para divulgação do resultado dos bolsistas do PRONATEC;
- evitar as retificações dos editais do PRONATEC;



Ministério da Educação
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

- revisar o processo seletivo, a divulgação dos resultados, a confecção e publicação dos editais e o recebimento dos documentos do processo seletivo referente ao PRONATEC;
- autorizar a oferta de cursos via PRONATEC quando o corpo docente estiver devidamente composto; e
- acompanhar o nível de satisfação dos alunos (PRONATEC) referente às disciplinas cursadas e aos cursos ofertados pelos *Campi*.

k) Pró-Reitoria de Ensino

- criar uma política de conscientização junto aos docentes relativa à importância do devido preenchimento e entrega dos Diários antes da finalização do semestre letivo, conforme determina a Lei de Diretrizes e Bases da Educação e o Regulamento do Ensino Técnico; e
- institucionalizar um sistema (canal de comunicação entre professores, alunos e instituição) que permita ao professor efetuar seus registros acadêmicos como diários de frequência, plano de aula, conteúdos ministrados, registro de notas e a impressão de todos os documentos necessários.
- criar mecanismos (cultura) ou uma política de comunicação para informar ao aluno contemplado com a bolsa de Assistência Estudantil quando do seu recebimento ou não, seja através da página principal do IFB, de informes em murais nos *Campi* e comunicados verbais para os alunos nas salas de aulas.
- criar um guia que trate dos direitos e deveres dos docentes.

l) Pró-Reitoria de Pesquisa e Inovação

- definir e adotar procedimentos mais ágeis e eficientes quanto à entrega dos certificados de finalização dos cursos *lato sensu*.

m) Diretoria de Gestão de Pessoas

I – Para estagiários:

- criar Portaria que regulamente as rotinas para contratação e efetivação de estagiários nesta



Ministério da Educação
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Instituição;

- padronizar a forma de recebimento, a conferência e o arquivo dos documentos pessoais do estagiário – tal procedimento deverá ser realizado nos campi e arquivado na pasta do estagiário;
- acrescentar o nome da Instituição Financeira conveniada (Caixa Econômica Federal ou Banco do Brasil) no item 09, da relação “Providências para Nomeação de Estagiários”, “Comprovante de conta corrente”; e
- padronizar a Instituição Financeira – Caixa Econômica Federal ou Banco do Brasil.

II – Para a pensão alimentícia:

- padronizar a Instituição Financeira – Caixa Econômica Federal ou Banco do Brasil.

III – Para os documentos dos servidores:

- acrescentar o nome da Instituição Financeira conveniada (Caixa Econômica Federal ou Banco do Brasil) no item 09, da relação “Providências para Nomeação de Servidores”, “Comprovante de conta corrente”; e
- padronizar a Instituição Financeira – Caixa Econômica Federal ou Banco do Brasil.

IV – Para os crachás:

- definir e informar aos servidores normas de uso e cuidados com o crachá institucional;
- criar Termo de Responsabilidade no qual o servidor, ao receber o crachá, assina-lo-á se responsabilizando pelo devido uso e cuidado com o mesmo. O termo ficará arquivado na pasta do servidor;
- adquirir outra máquina para confeccionar os crachás; e
- criar normas para manutenção preventiva e corretiva das máquinas que confeccionam os crachás.

V – Para conta corrente dos servidores:

- padronizar, juntamente com a PRAD, a relação das Instituições Financeiras que serão usadas



Ministério da Educação
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

para efetivação dos depósitos dos salários dos servidores do IFB.

VI – Para situação do servidor Cláudio Nei Nascimento da Silva:

- informar a Ouvidoria sobre a resolução da solicitação do servidor citado.

VII – Para uso do Ponto Eletrônico:

- solicitar a instalação e o funcionamento dos pontos eletrônicos em todos os *campi* e unidades da Reitoria; e,
- juntamente com a DETIC, criar normas para manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos referentes ao Ponto Eletrônico.

VIII – Para Folha de Presença dos Docentes:

- solicitar que a Folha de Presença dos Docentes seja disponibilizada para registro de suas presenças em local de fácil acesso e em poder do assistente de aluno/assistente administrativo.

IX – Para as Coordenações (FG):

- cumprir 40 horas/semanais, conforme Resolução nº 24/2009, do IFB.

X – Para FOPAG:

- definir o dia anterior à homologação da FOPAG para receber reclamações sobre os dados da prévia do contracheque dos servidores. Esta regra deverá ser informada por e-mail aos servidores e os Coordenadores de Gestão de Pessoas deverão divulgá-la nos seus respectivos *campi*.

n) Núcleo de Comunicação Social

- definir critérios para atualizar a página do IFB.



Ministério da Educação
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Será providenciada, com o Núcleo de Comunicação do IFB, a confecção de marcadores de página e cartazes informativos sobre a Ouvidoria e sua distribuição a todos os alunos que ingressarão no Instituto em 2013, além da veiculação pelo site do IFB, da existência desse setor no IFB. Para 2013, será necessário contratar um servidor terceirizado para compor a equipe da Ouvidoria.