



BOLETIM DA OUVIDORIA IFB

Meses de referência: março e abril/2018

Este boletim bimestral tem o objetivo de compartilhar com todos os usuários o resumo das manifestações recebidas pela Ouvidoria nos meses de março e abril de 2018.

1. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NA OUVIDORIA:

Nos meses de março e abril de 2018 a Ouvidoria recebeu um total de 168 manifestações, conforme demonstrado na planilha a seguir:

Unidade	Comunicação	Denúncia	Dúvida /Consulta	Elogio	Interlocução	Orientação	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total geral
Campus Brasília			2	2			10	4	3	21
Campus Ceilândia	1						2			3
Campus Estrutural							1			1
Campus Gama							2	1		3
Campus Planaltina	3		2		1		7		1	14
Campus Recanto das Emas							5	5		10
Campus Riacho Fundo				1			1			2
Campus Samambaia							1	1		2
Campus São Sebastião				2			3	2		7
Campus Taguatinga		1	1		1		3	1		7
DICOM	1									1
Gabinete	1						1	2		4
Ouvidoria			13			54				67
PREN			1				2	4		7
PREX							1	1		2
PRGP			4				7	6		17
Total geral	6	1	23	5	2	54	46	27	4	168

Do total de manifestações recebidas, a unidade que apresentou a maior demanda foi a Ouvidoria, seguido do Campus Brasília e da PRGP.

A Ouvidoria aparece como unidade demandada, pois algumas manifestações, após a análise pela Ouvidoria, são respondidas pelo setor sem a necessidade de encaminhamento às unidades do IFB.



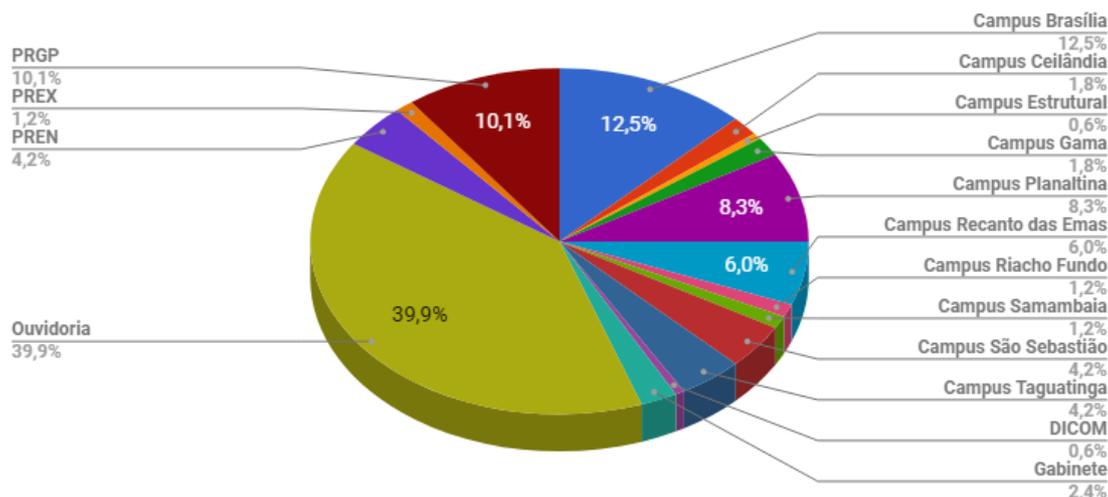
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Março e Abril/2018

A seguir, apresentamos o gráfico com o percentual de manifestações recebidas.

Unidade x Percentual de Manifestações



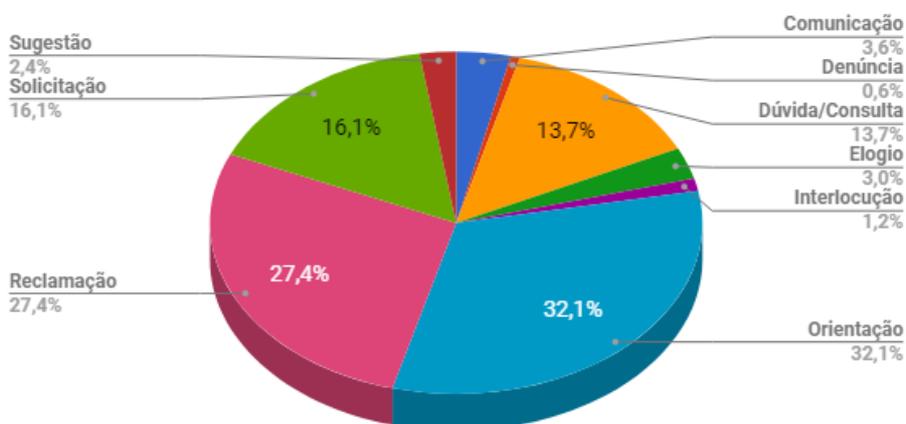
Unidade com maior percentual de demanda: Ouvidoria

Unidade com menor percentual de demanda: DICOM (Diretoria de Comunicação) e o Campus Estrutural.

2. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

Conforme gráfico a seguir, a Orientação e a Reclamação foram os tipos de manifestações mais recorrentes nos meses de março e abril. A manifestação do tipo denúncia foi a que apresentou o menor percentual.

Tipo de Manifestação x Quantidade





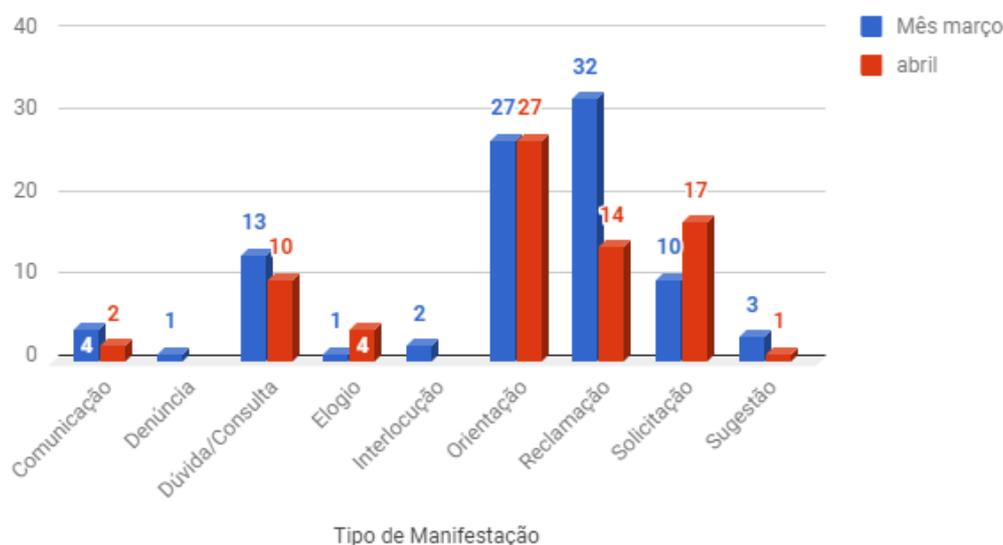
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Março e Abril/2018

Em comparação aos meses, temos a seguinte situação:

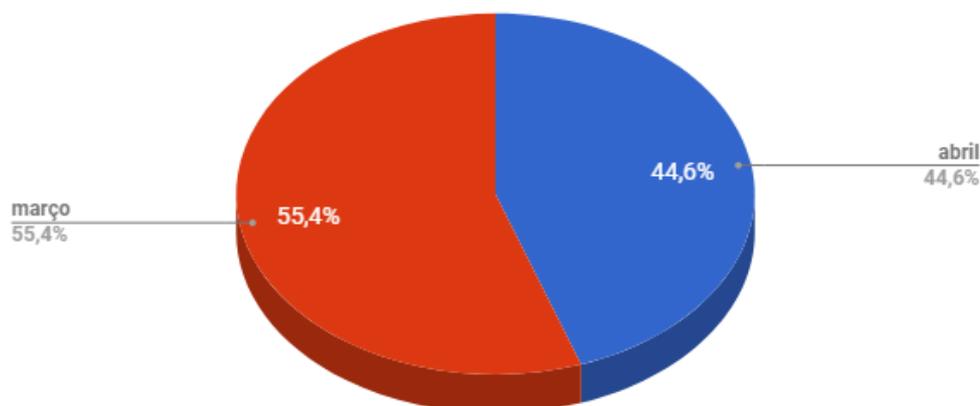
março e abril



Conforme podemos perceber, no mês de março a Reclamação foi o tipo de manifestação mais recorrente. Já no mês de abril a que apresentou o maior percentual foi a Orientação.

Quando comparamos o total de demanda de cada mês, fica claro que março apresentou um percentual maior que abril, como podemos ver no gráfico a seguir:

Quantidade x Mês





MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

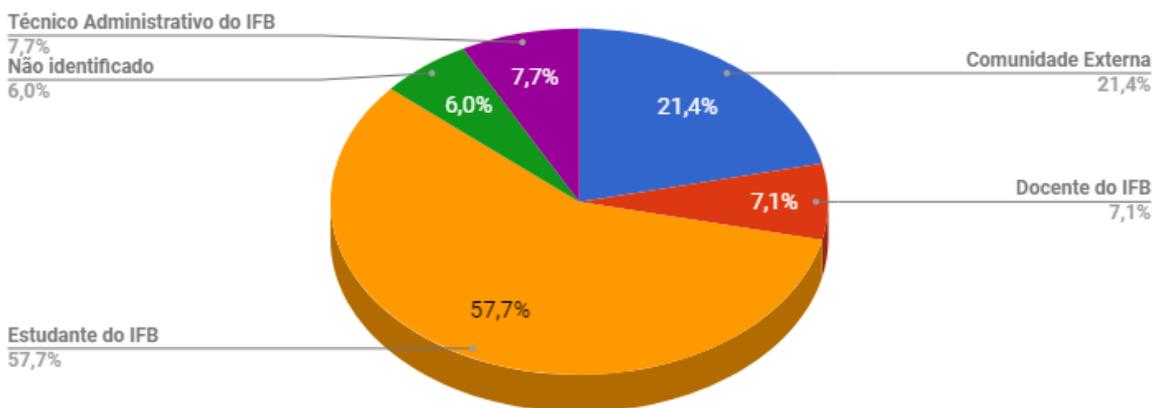
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Março e Abril/2018

3. TIPOS DE USUÁRIOS

Os tipos de usuários que mais recorreram à Ouvidoria nos meses de março e abril foram o Estudante do IFB, cujo percentual foi de 57,7%, seguido da Comunidade Externa do IFB, cujo percentual foi de 21,4%.

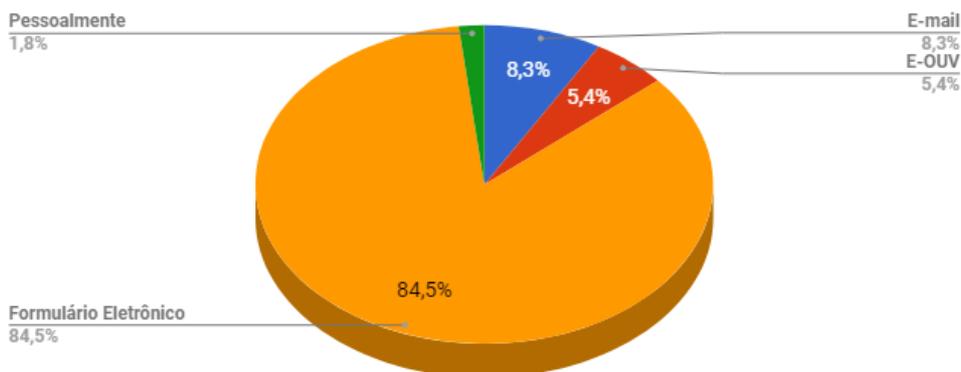
Tipo de usuário



4. MEIO DE CONTATO

Em relação ao meio de contato mais utilizado para registro de manifestação na Ouvidoria, o que apresentou o maior percentual foi o Formulário Eletrônico, com 84,5%, como podemos perceber no gráfico a seguir:

Meio de contato





5. ASSUNTO

Os assuntos tratados nas manifestações da Ouvidoria foram:

Assunto	Quantidade
Apontamento de ato irregular na administração	1
Aproveitamento de Estudos	1
Assistência Estudantil	2
Assuntos Administrativos	5
Atendimento ao público	8
Atendimento na coordenação	3
Atualização dos contatos institucionais	1
Ausência de professor em horário de aula	1
Avaliação da Aprendizagem	1
Biblioteca	3
Bolsa de Assistência Estudantil	3
Certificação Encceja	1
Certificação ENEM	1
Climatização	1
Concurso Público	5
Conduta de Estudante	4
Conduta de servidor	6
Consulta a legislação	1
Consumo de substâncias ilícitas nas dependências do IFB	1
Cópias de documentos administrativos/ensino	2
Decisões Administrativas	1
Edital de remoção	2
Educação à Distância	3
Estágio Supervisionado	4
Formatura	3
Gestão de Pessoas	13
Horário de Funcionamento	1
Interação professor-aluno	1
Lançamento de Notas no diário do professor	2
Oferta de Curso	3
Outros	13
Passe Livre Estudantil	3
Plano de saúde	1
Portal do Estudante	3
Prazo de atendimento de solicitação	13
Problemas relacionados a manutenção	5
Processo de ensino-aprendizagem	18
Processo Seletivo	7
Registro Acadêmico	7
Requerimento sem resposta	6
SISU	1
Tramitação de Processo	2



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Março e Abril/2018

Trancamento de Matrícula	1
Transparência	1
Uso de laboratórios e/ou sala de aula	1
Uso do e-mail institucional	1
Uso do estacionamento interno	1
Total geral	168

Os assuntos mais recorrentes estavam relacionados a: Processo de Ensino-Aprendizagem, Prazo de Atendimento de Solicitações e Gestão de Pessoas.

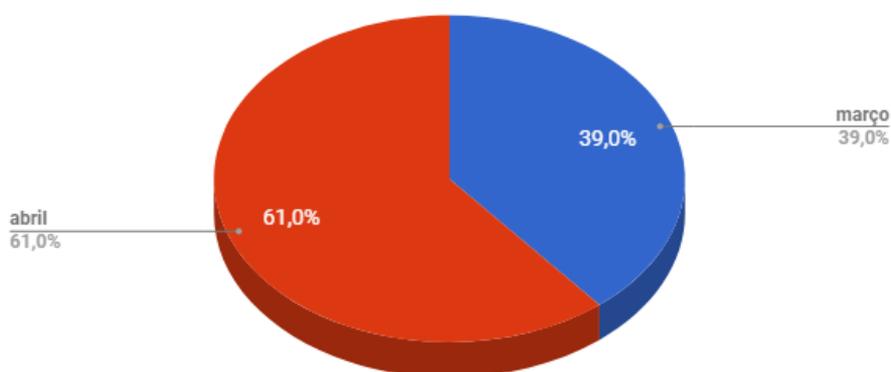
6. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO SIC

Nos meses de março e abril de 2018, o SIC recebeu um total de 41 pedidos de acesso à informação, conforme demonstrado no quadro abaixo:

Unidade	Quantidade
Campus Planaltina	1
Campus Taguatinga	1
DICOM	1
DRPO	2
DTIC	1
E-SIC	4
Gabinete	1
PRAD	2
PREN	2
PREX	1
PRGP	19
Reitoria	3
Todas as Unidades do IFB	3
Total	41

O maior percentual de pedidos de acesso à informação ficou concentrado no mês de abril, correspondendo a 61% do total:

Março e Abril





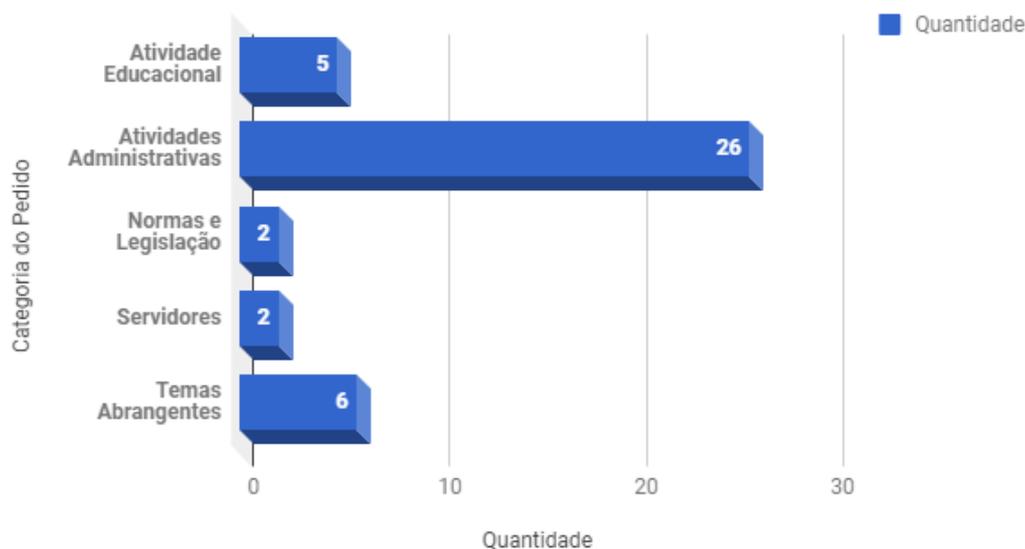
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Março e Abril/2018

No que se refere à categoria dos pedidos realizados, conforme podemos perceber a seguir, a que apresentou a maior concentração foi Atividades Administrativas.

Quantidade x Categoria do Pedido



Os assuntos abordados nas solicitações seguem na planilha abaixo:

Assunto do Pedido de Informação	Atividade Educacional	Atividades Administrativas	Normas e Legislação	Servidores	Temas Abrangentes	Total
Acesso à manifestação					1	1
Concurso Público		9				9
Consulta à legislação			1			1
Consulta sobre redistribuição		2				2
Edital de remoção		1				1
Educação Profissional e Tecnológica	1					1
Gastos públicos		2				2
Informação de servidores		1		1		2
Licitação e/ou Contrato		2				2
O Órgão não tem competência para responder					1	1
Oferta de Curso	1					1
Pesquisa Institucional	3	1	1	1	1	7
Pesquisa sobre código de vaga		4				4
Procedimento administrativo		1			1	2
Solicitação de documentos		1			1	2
Transparência		1				1
Vista de Processo		1			1	2
Total	5	26	2	2	6	41



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Março e Abril/2018

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Nos meses de março e abril foram recebidas um total de 209 manifestações, considerando Ouvidoria e SIC.

Em comparação com os meses de janeiro e fevereiro percebemos que houve aumento no número de manifestações direcionadas aos campi Planaltina e Recanto das Emas. Já no campus Estrutural houve redução no número de manifestações.

No que se refere ao percentual dos tipos de manifestação não houve grande diferença ao resultado apresentado nos meses de janeiro e fevereiro, havendo um pequeno aumento nas manifestações do tipo solicitação e uma pequena redução nas manifestações do tipo Dúvida/Consulta.

Em relação ao tipo de usuário percebe-se que houve um aumento considerável no percentual de estudantes que recorrem ao Canal da Ouvidoria, ao mesmo tempo em que houve redução de cerca de 50% no percentual referente a Comunidade Externa. Muitos dos estudantes que recorrem à Ouvidoria não procuram primeiramente as instâncias existentes no campus, e nesse caso, são orientados em relação a qual instância necessita recorrer primeiramente e quais são as atribuições dessas instâncias, bem como quais são os direitos que o estudante possui para obter resposta à sua solicitação.

Quanto ao meio de contato com a Ouvidoria, o mais utilizado é o formulário eletrônico, com percentual de 84,5% nos meses de março e abril. Se compararmos com os meses de janeiro e fevereiro podemos perceber que houve um aumento no percentual de usuários que preferem usar o formulário eletrônico.

Nos assuntos tratados na Ouvidoria mais de 72% tem conteúdo semelhante aos assuntos apresentados nos meses de janeiro e fevereiro.

Em relação ao Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, se compararmos com os meses de janeiro e fevereiro perceberemos que houve uma redução de cerca de 50% nos pedidos de acesso à informação. A PRGP continua sendo a unidade com maior demanda nos pedidos de acesso à informação.

As atividades administrativas continuam sendo a categoria de pedido com maior percentual em relação às demais, e o assunto com mais pedidos de informação continua sendo “Concurso Público”.

Na análise das demandas apresentadas ainda é possível verificar que muitos dos usuários do IFB procuram a Ouvidoria sem antes recorrerem às instâncias competentes nos campi/Reitoria, porém verifica-se que muitas vezes é por falta de orientação ou por desconhecimento dos fluxos da própria instituição.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Março e Abril/2018

8. INFORMAÇÕES IMPORTANTES

- ✓ Os dados estatísticos da Ouvidoria, disponíveis na Página do IFB em números, passaram por atualizações. Agora novas informações foram inseridas no IFB em números.
- ✓ O IFB em números, página da Ouvidoria/SIC, apresenta aos cidadãos os resumos das seguintes informações:

Ouvidoria	E-SIC
Estatísticas Resumo	
Quantidade de Manifestações	
Manifestações por Tipo	
Manifestações por Tipo de Usuário	
Manifestações por Meio de Contato	
Manifestações por Status de Atendimento	
Manifestações por Prazo de Atendimento	
Média de Dias de Atendimento das Solicitações	
Manifestações por Tipo de Assunto	
Assunto das Manifestações em Nuvem de Palavras	

Última atualização 3/5/2018 .



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Março e Abril/2018

- ✓ Os novos dados inseridos apresentarão ao cidadão:
 - a) O quantitativo de manifestações por mês e por semestre.
 - b) As manifestações por prazo de atendimento. Por este dado é possível pesquisar os prazos em que as unidades costumam apresentar as respostas aos pedidos.
 - c) Os tipos de assuntos das manifestações, com a possibilidade de fazer download do arquivo em formato de planilha.

- ✓ Acesse e pesquise os dados disponíveis!