



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

RELATÓRIO

DA

OUVIDORIA

2018



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

REITORIA

Wilson Conciani
Reitor do IFB

Simone Cardoso dos Santos Penteadó
Pró-Reitora de Administração

Adilson Cesar de Araujo
Pró-Reitor de Ensino

Cristiane Batista Salgado
Pró-Reitora de Extensão e Cultura

Maria Cristina Madeira da Silva
Pró-Reitor de Gestão de Pessoas

Luciana Miyoko Massukado
Pró-Reitora de Pesquisa e Inovação

Patrícia Rodrigues Amorim
Ouvidora

Kattiucy Sousa Costa Trajano
Responsável pelo SIC



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

ÍNDICE

1. INTRODUÇÃO	04
2. DEMANDAS RECEBIDAS NO ANO DE 2018	05
3. MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA	06
3.1 Os assuntos tratados nas manifestações	17
3.2 Dos tipos de usuários	19
3.3 Canal de registro de manifestações	21
3.4 Registro das manifestações por período	22
4. DAS UNIDADES DO IFB	23
5. MANIFESTAÇÕES DO SIC NO ANO DE 2018	46
5.1 Direcionamento por área interlocutora	51
6. DOS PRAZOS DE ATENDIMENTOS DAS SOLICITAÇÕES	70
6.1 Demandas de Ouvidoria	70
6.2 Demandas de SIC	72
7. PESQUISAS DE SATISFAÇÃO	73
7.1 Serviço de Informação ao Cidadão – SIC	73
7.2 Ouvidoria	74
8. DAS SUGESTÕES DA OUVIDORIA PARA O IFB	119
8.1 Ouvidoria	119
8.2 Serviço de Informação ao Cidadão – SIC	121
9. RETORNO DAS UNIDADES DO IFB EM RELAÇÃO AS SUGESTÕES CONSTANTES NO RELATÓRIO DE 2017	125
10. CONCLUSÃO	143
11. ANEXOS	145



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

1. INTRODUÇÃO

A participação do cidadão na Administração Pública tem aumentado a cada ano. Para garantir essa participação foram publicadas novas normativas e legislações que visam fortalecer a atuação cidadã, tão necessária para o aprimoramento dos serviços públicos prestados.

A Ouvidoria é um importante canal para participação dos usuários nos serviços públicos. Por meio deste canal, os usuários podem se manifestar, apresentando: Denúncias, Elogios, Solicitação de providência, Sugestão e Reclamações. Para além dessas manifestações, ainda, é possível protocolar pedidos de Acesso à Informação, por meio do Serviço de Informação ao Cidadão - SIC, instância que faz parte da Ouvidoria do Instituto Federal de Brasília - IFB.

A Ouvidoria do IFB é uma instância autônoma e independente, vinculada ao Conselho Superior.

São objetivos da Ouvidoria do IFB:

I - agir com presteza e imparcialidade;

II - ser compreendida como um canal que auxilia os servidores, discentes e a sociedade em suas relações com o IFB;

III - atuar no processo de interlocução permitindo um controle social sobre as políticas públicas e os serviços prestados;

IV - buscar soluções para demandas apresentadas;

V - oferecer informações gerenciais e sugestões à entidade em que atua, visando o aprimoramento da prestação do serviço, **por meio de relatórios anuais**;

VI - auxiliar na identificação de pontos a serem aprimorados e contribuir, dessa forma, para melhoria dos procedimentos e processos administrativos; e

VII - ser uma atividade institucional de representação autônoma, independente e de caráter mediador, que acolhe as manifestações, analisa e atua na busca de soluções.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Assim, considerando o trabalho realizado e a atuação da Ouvidoria no ano de 2018, e em cumprimento ao disposto nos Art. 4º, Inciso XI, e Art. 22 da Resolução nº 001/2019/CS-IFB, apresentamos a seguir o relatório anual da Ouvidoria, contendo a consolidação de todas as manifestações e pedidos de acesso à informação recebidos.

2. DEMANDAS RECEBIDAS NO ANO DE 2018

2.1. Total de manifestações

No ano de 2018 a Ouvidoria recebeu um total de 1205 registros de manifestações, sendo 929 relacionadas a Ouvidoria e 276 relacionadas ao SIC.

Total de manifestações	Total
Comunicação	51
Denúncia	12
Dúvida/Consulta	98
Elogio	50
Interlocução	7
Orientação	219
Reclamação	297
Solicitação	161
Sugestão	34
Pedidos de Acesso à Informação	276

Tabela 01 -Total de manifestações recebidas

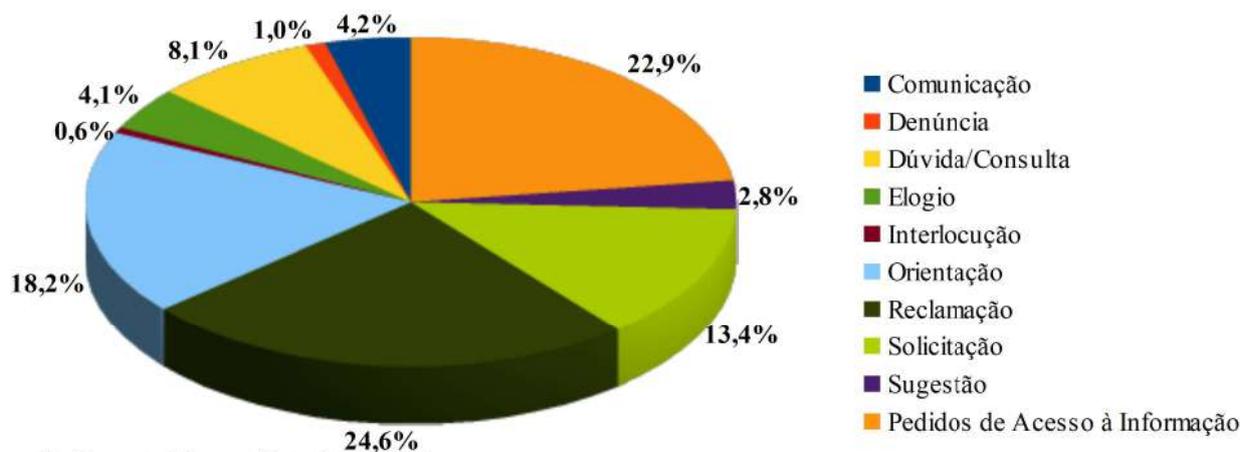


Figura 01 -Percentual de manifestações recebidas



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

3. DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

As manifestações de Ouvidoria foram classificadas como: Comunicação; Denúncia; Dúvida/Consulta; Elogio; Interlocução; Orientação; Reclamação; Solicitação; e Sugestão. No total foram recebidas 929 manifestações, distribuídas conforme gráfico a seguir:

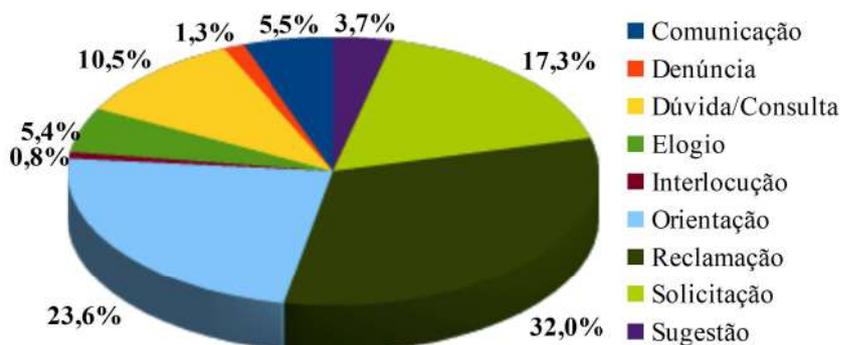


Figura 02 -Percentual de manifestações recebidas

A manifestação do tipo Reclamação foi a que apresentou o maior percentual.

Por unidade a distribuição das manifestações se apresentaram conforme consta na planilha a seguir:

Unidade	Comunicação	Denúncia	Dúvida / Consulta	Elogio	Interlocução	Orientação	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total geral
Campus Brasília	11	1	7	20	1	0	62	42	8	152
Campus Ceilândia	5	2	2	0	0	0	10	5	2	26
Campus Estrutural	4	0	0	0	0	0	15	2	0	21
Campus Gama	5	1	1	6	1	0	43	4	0	61
Campus Planaltina	6	1	2	1	1	0	35	4	3	53
Campus Recanto das Emas	0	0	1	3	0	0	19	8	1	32
Campus Riacho Fundo	6	0	1	5	1	0	10	7	3	33
Campus Samambaia	0	2	0	2	0	1	12	3	1	21
Campus São Sebastião	2	1	0	2	0	0	16	6	0	27
Campus Taguatinga	1	1	4	1	1	0	14	4	0	26
DICOM	1	0	1	0	0	0	3	2	2	9
DRPO	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
DTIC	0	0	0	0	0	0	3	0	0	3
Gabinete	1	0	0	3	0	0	7	4	3	18
Ouvidoria	4	0	48	0	0	218	0	8	2	280
PRAD	0	0	0	1	0	0	3	2	1	7
PREN	2	0	6	1	0	0	22	25	5	61
PREX	0	0	0	0	0	0	1	4	1	6
PRGP	3	0	22	5	2	0	15	24	0	71
PRPI	0	0	1	0	0	0	0	0	1	2
Reitoria	0	3	2	0	0	0	7	4	1	17
Todas as Unidades do IFB	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2
Total geral	51	12	98	50	7	219	297	161	34	929

Planilha 02 -Distribuição de manifestações recebidas por unidade



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

As áreas interlocutoras que mais responderam manifestações foram a Ouvidoria e o *Campus Brasília*.

As áreas interlocutoras que menos responderam manifestações foram a Pró-Reitoria de Pesquisa e Inovação e a Diretoria de Orçamento e Planejamento.

A figura a seguir apresenta a distribuição de manifestações por unidade:

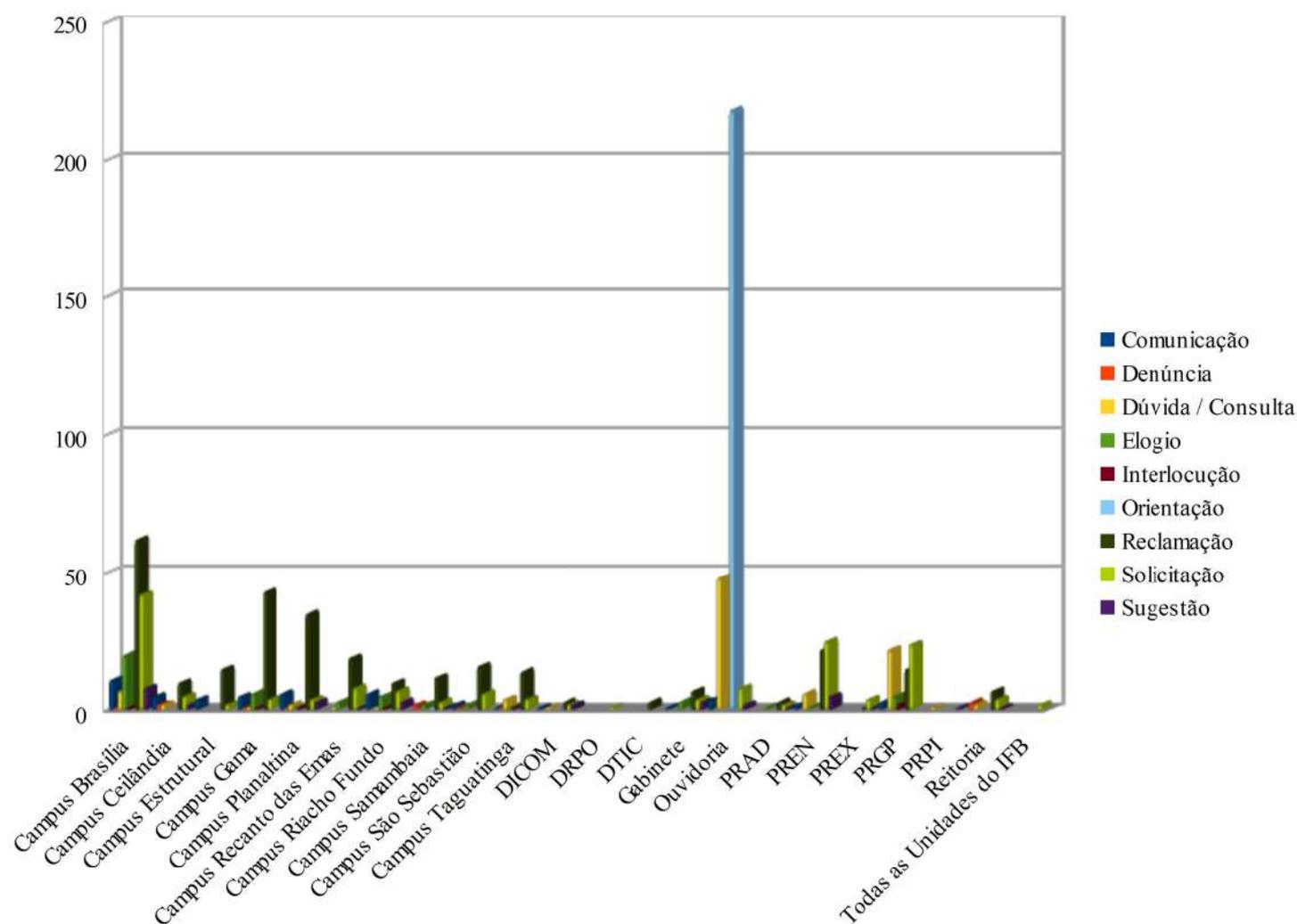


Figura 03 - Percentual de manifestações recebidas por unidade



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Analisando os tipos de manifestações recebidas por unidade, apresenta-se a seguinte situação:

a) **Comunicação:** Neste tipo de manifestação o registro é feito de forma anônima, mas os dados coletados servem para subsidiar a atuação da Administração Pública na melhoria da qualidade de serviços e políticas públicas ou detecção de irregularidades.

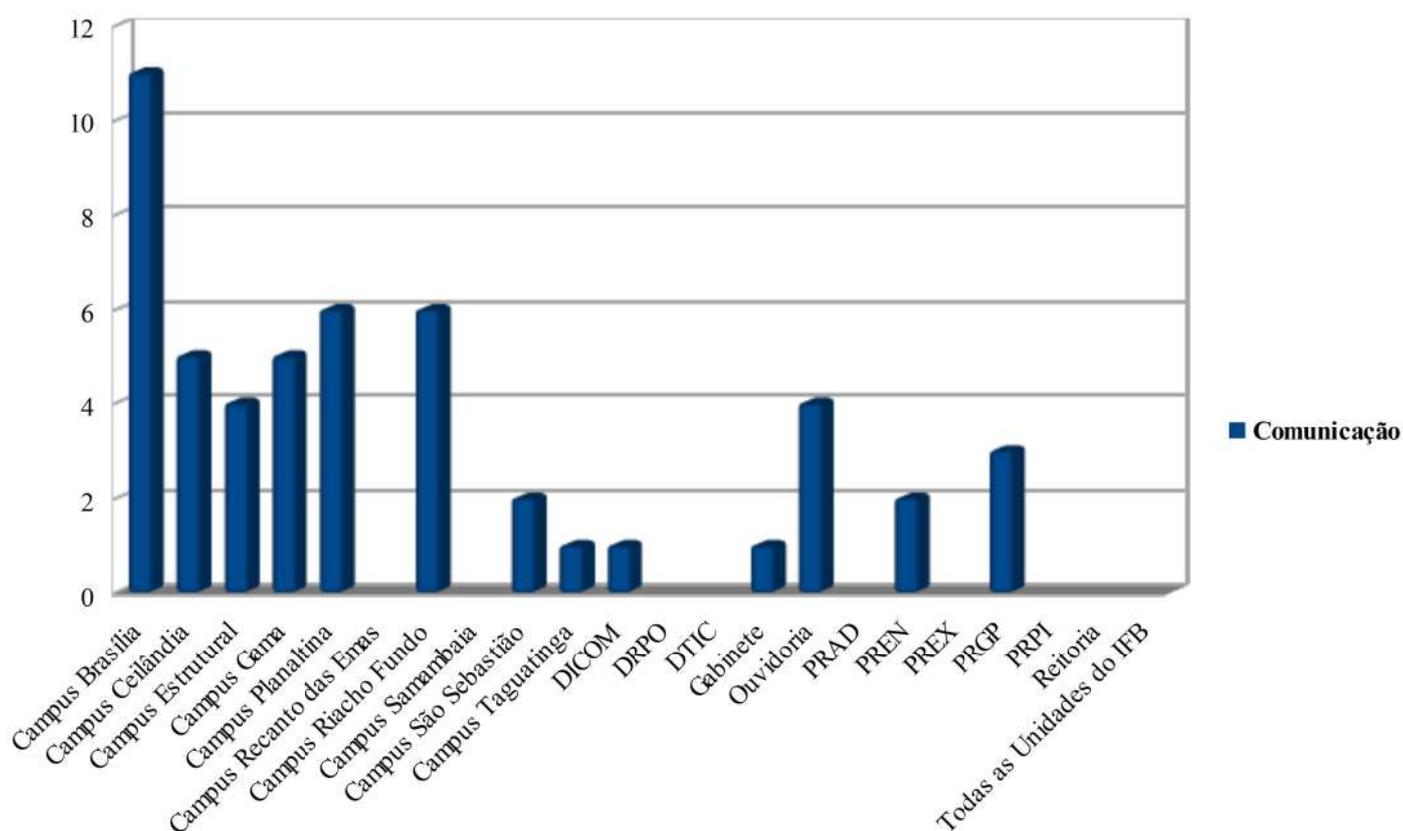


Figura 04 -Comunicação x Área interlocutora

O *Campus Brasília* foi a área interlocutora com mais manifestações do tipo Comunicação.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

b) **Denúncia:** É a comunicação de prática de ato ilícito.

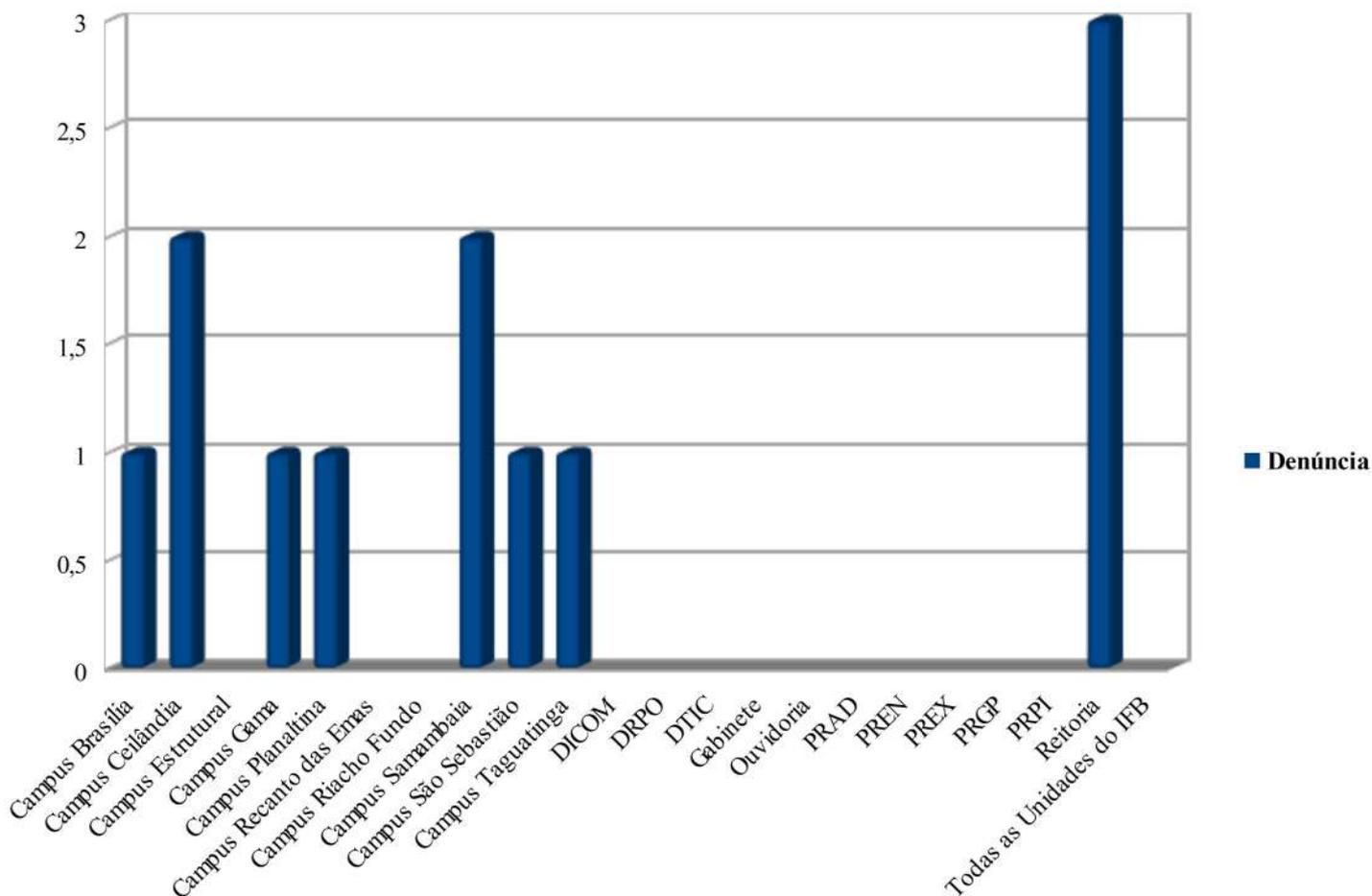


Figura 05 -Denúncia x Área interlocutora

A Reitoria foi a área interlocutora que mais respondeu a manifestações do tipo Denúncia.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

c) **Dúvida/Consulta:** É a manifestação em que o usuário dos serviços públicos gostaria de obter esclarecimentos que envolvem fluxos, normativas e legislações, bem como atuação das unidades do IFB.

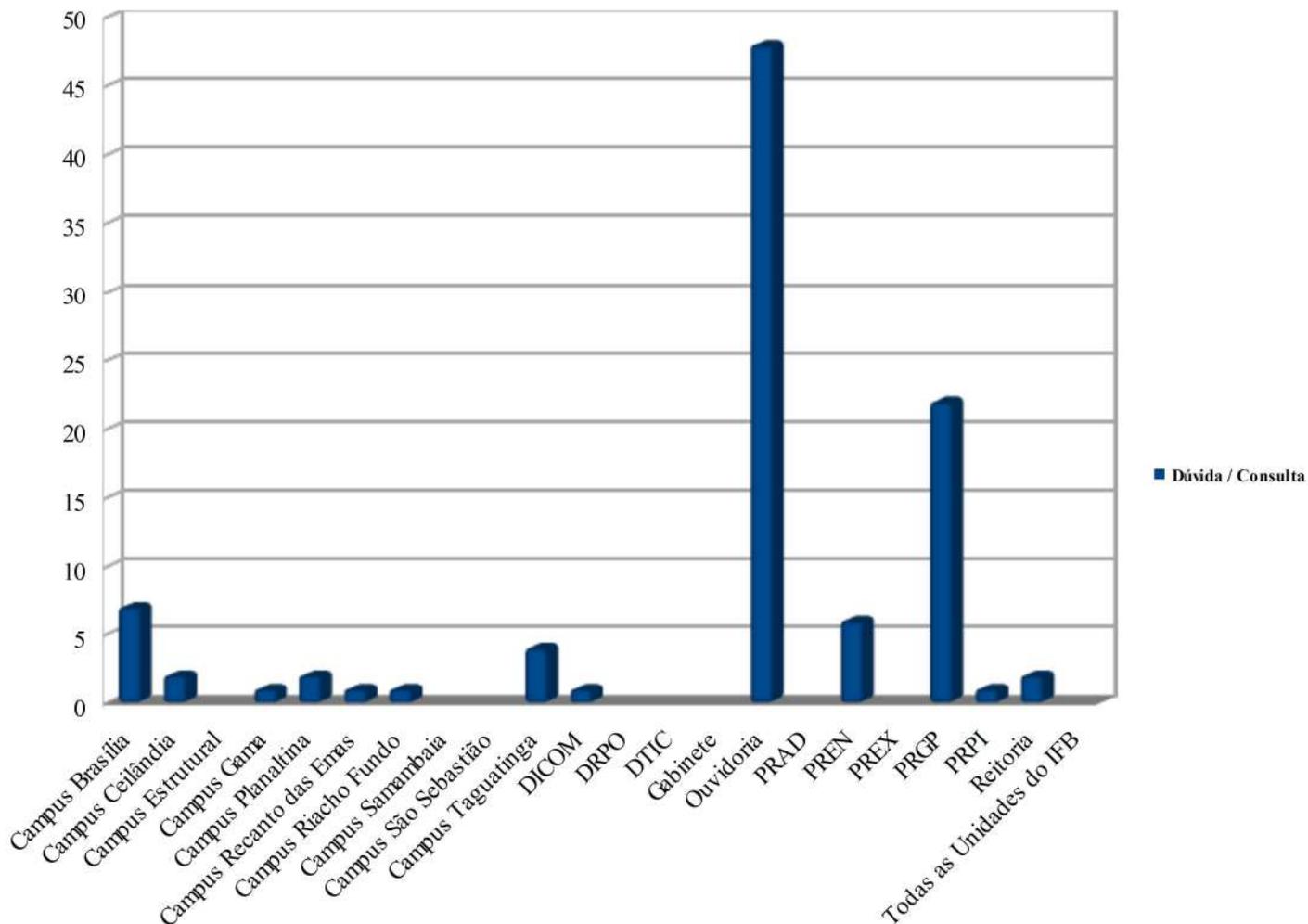


Figura 06 -Dúvida/Consulta x Área interlocutora

A Ouvidoria foi a área interlocutora que mais respondeu as manifestações do tipo Dúvida/Consulta.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

d) **Elogio:** Demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido.

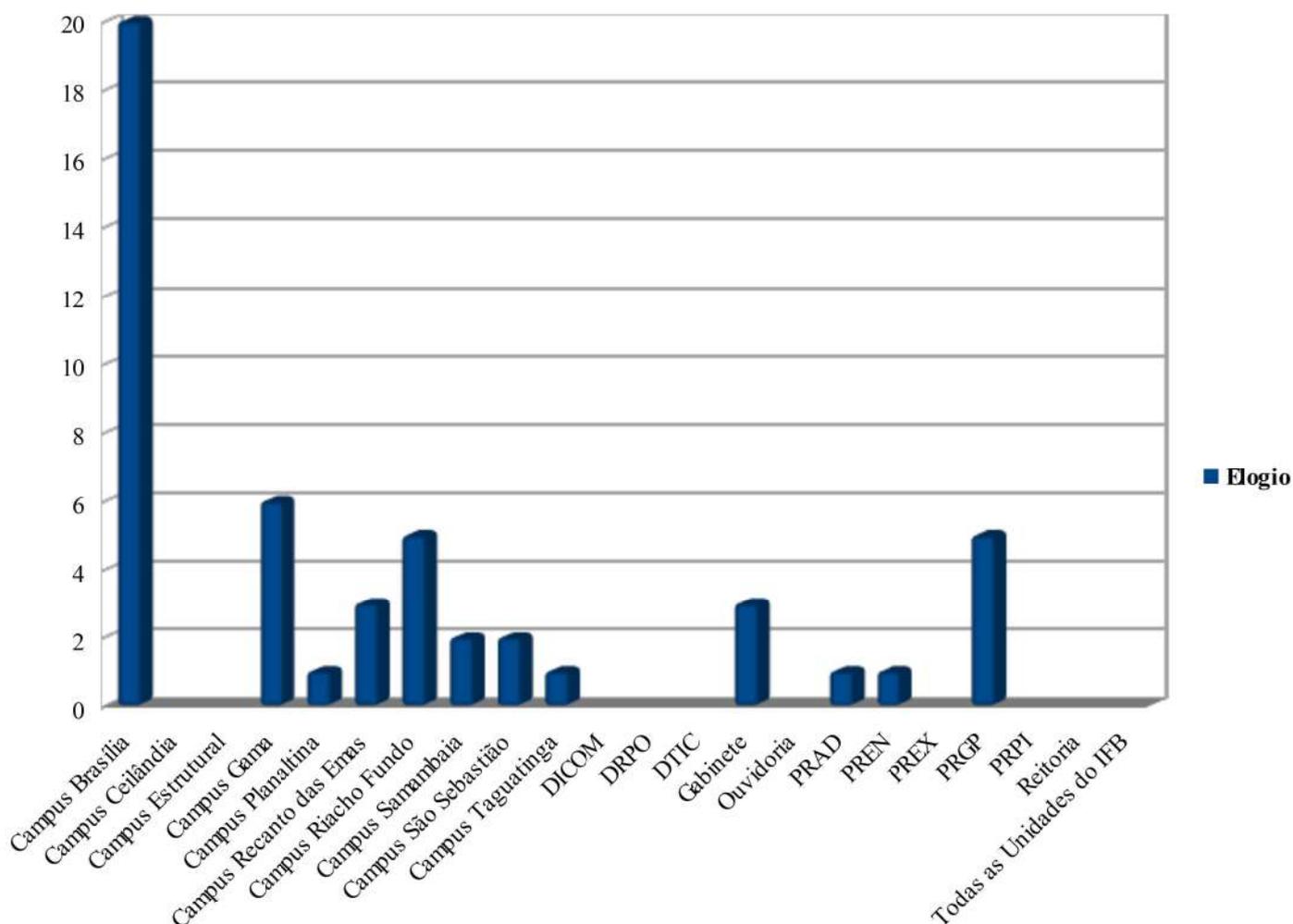


Figura 07 -Elogio x Área interlocutora

O *Campus Brasília* foi a unidade do IFB que mais recebeu registros de manifestações com Elogios.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

e) **Interlocução:** Manifestação em que necessita de uma averiguação prévia, para que possa ser classificada da forma correta.

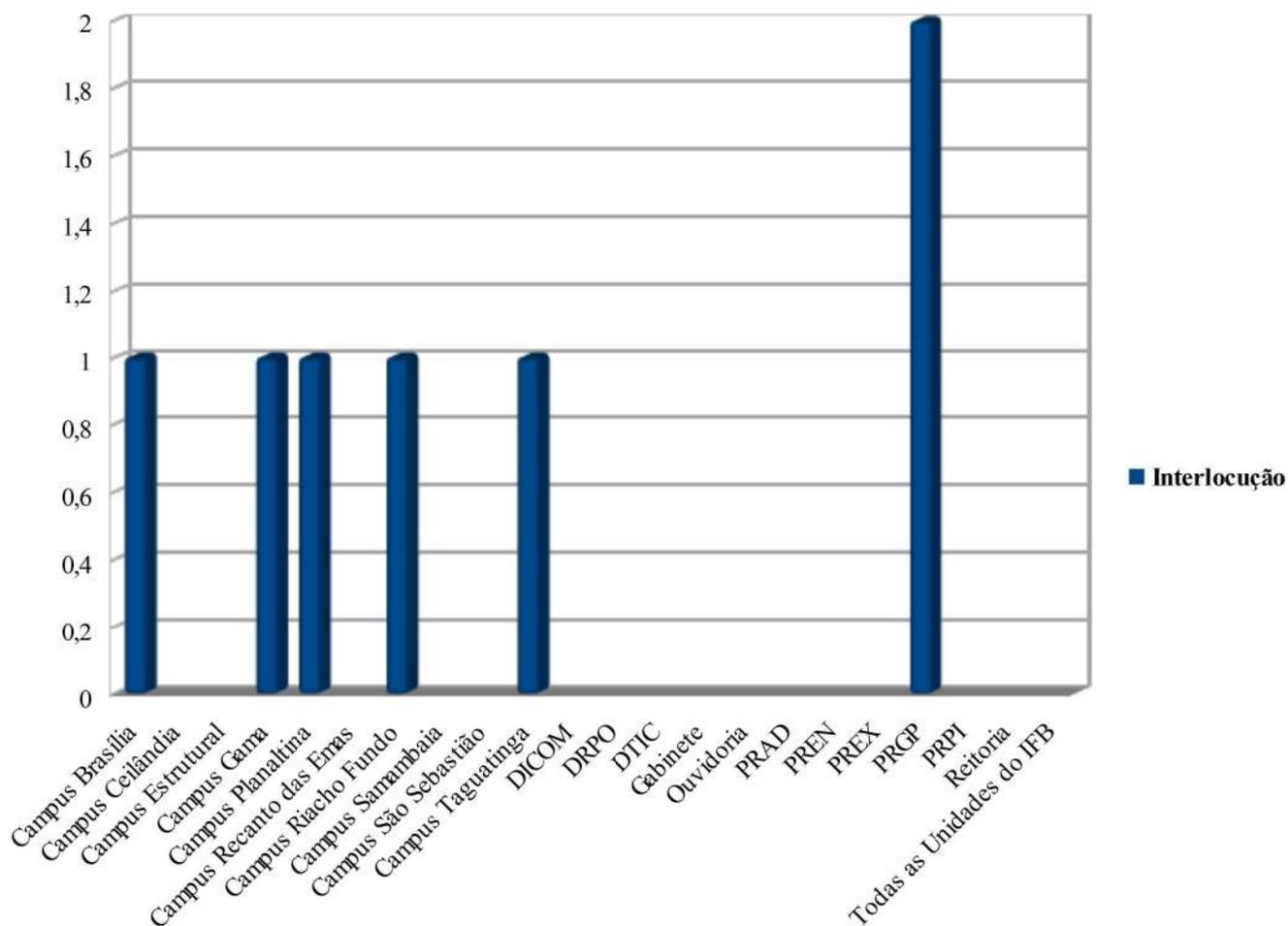


Figura 08 -Interlocução x Área interlocutora

A Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas foi a área interlocutora mais demandada nas manifestações em que foi necessário a realização de interlocução.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

f) **Orientação:** Ação realizada pela Ouvidoria para auxiliar e orientar os usuários dos serviços prestados pelo IFB. Neste tipo de manifestação são prestados esclarecimentos e orientações de como proceder para ter acesso ao serviço necessário.

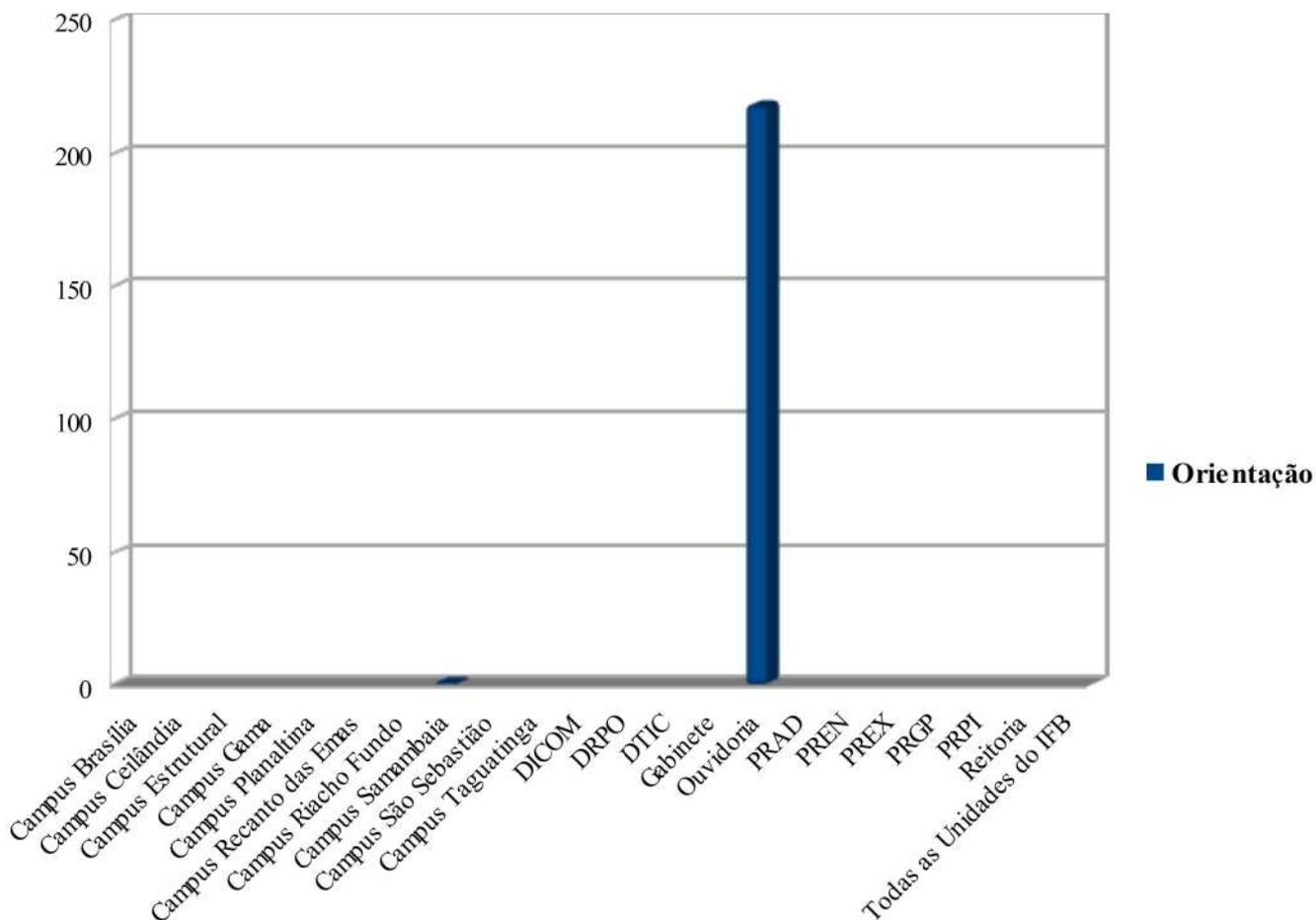


Figura 09 -Orientação x Área interlocutora

A Ouvidoria foi a área interlocutora que mais prestou orientações aos usuários. No total foram dadas 218 orientações pela Ouvidoria no ano de 2018.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

g) **Reclamação:** Demonstração de insatisfação relativa ao serviço público.

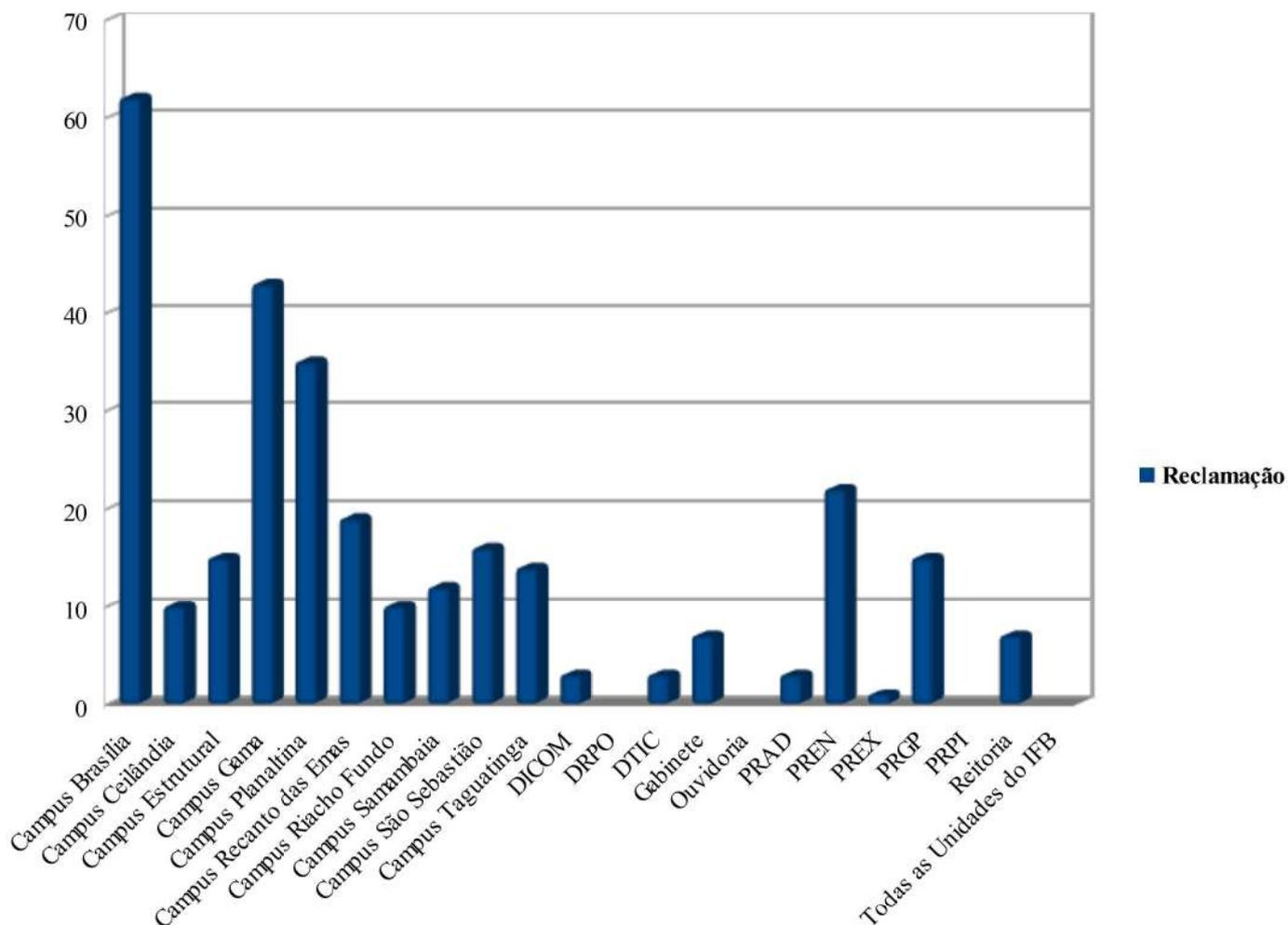


Figura 10 -Reclamação x Área interlocutora

O *Campus Brasília* foi a área interlocutora que mais recebeu manifestações do tipo Reclamação, seguido do *Campus Gama*.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

h) **Solicitação:** Requerimento de adoção de providência por parte da Administração.

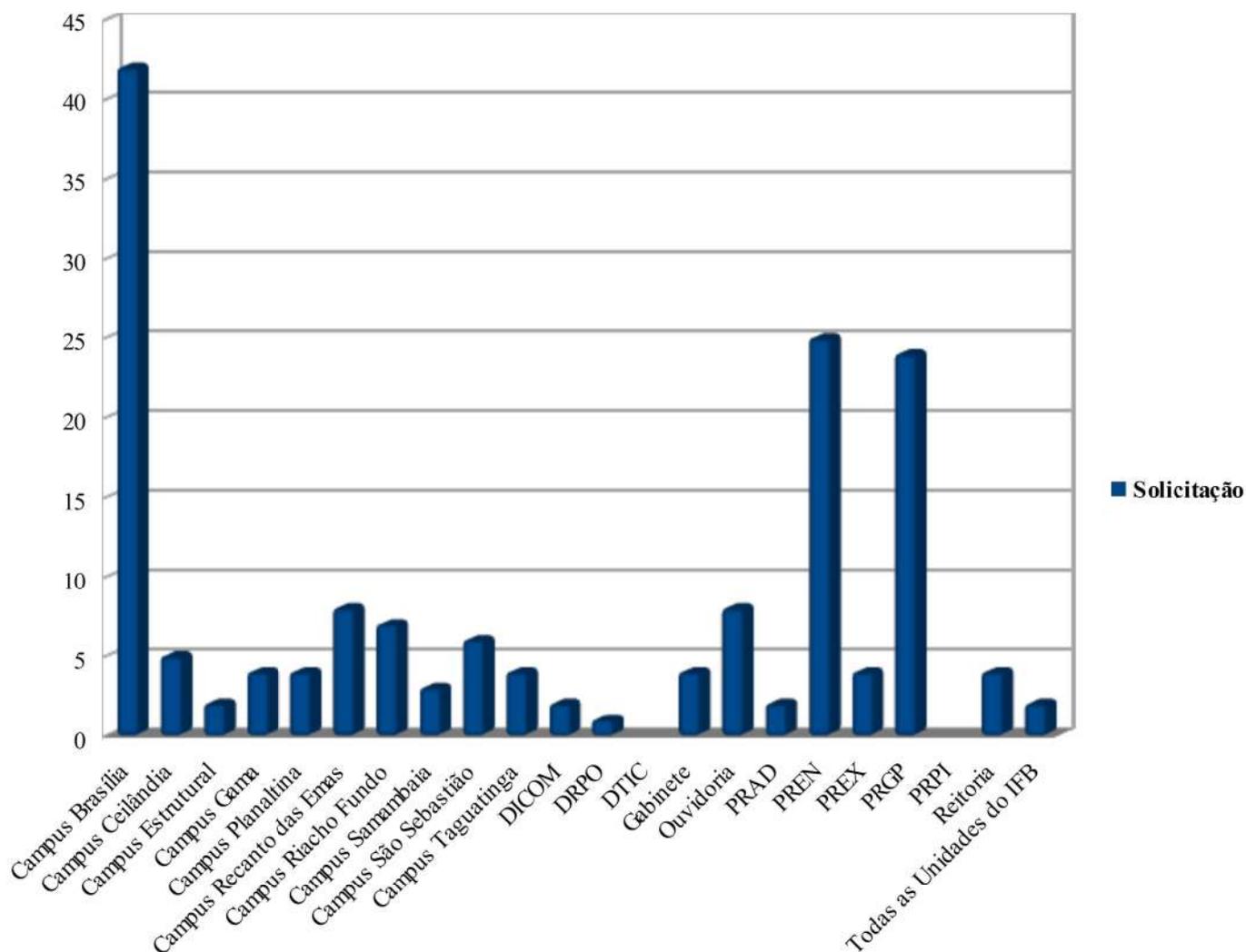


Figura 11 -Solicitação x Área interlocutora

O *Campus Brasília* foi a área interlocutora que mais respondeu manifestações do tipo Solicitação de Providências, seguido da Pró-Reitoria de Ensino e da Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

i) **Sugestão:** Proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados.

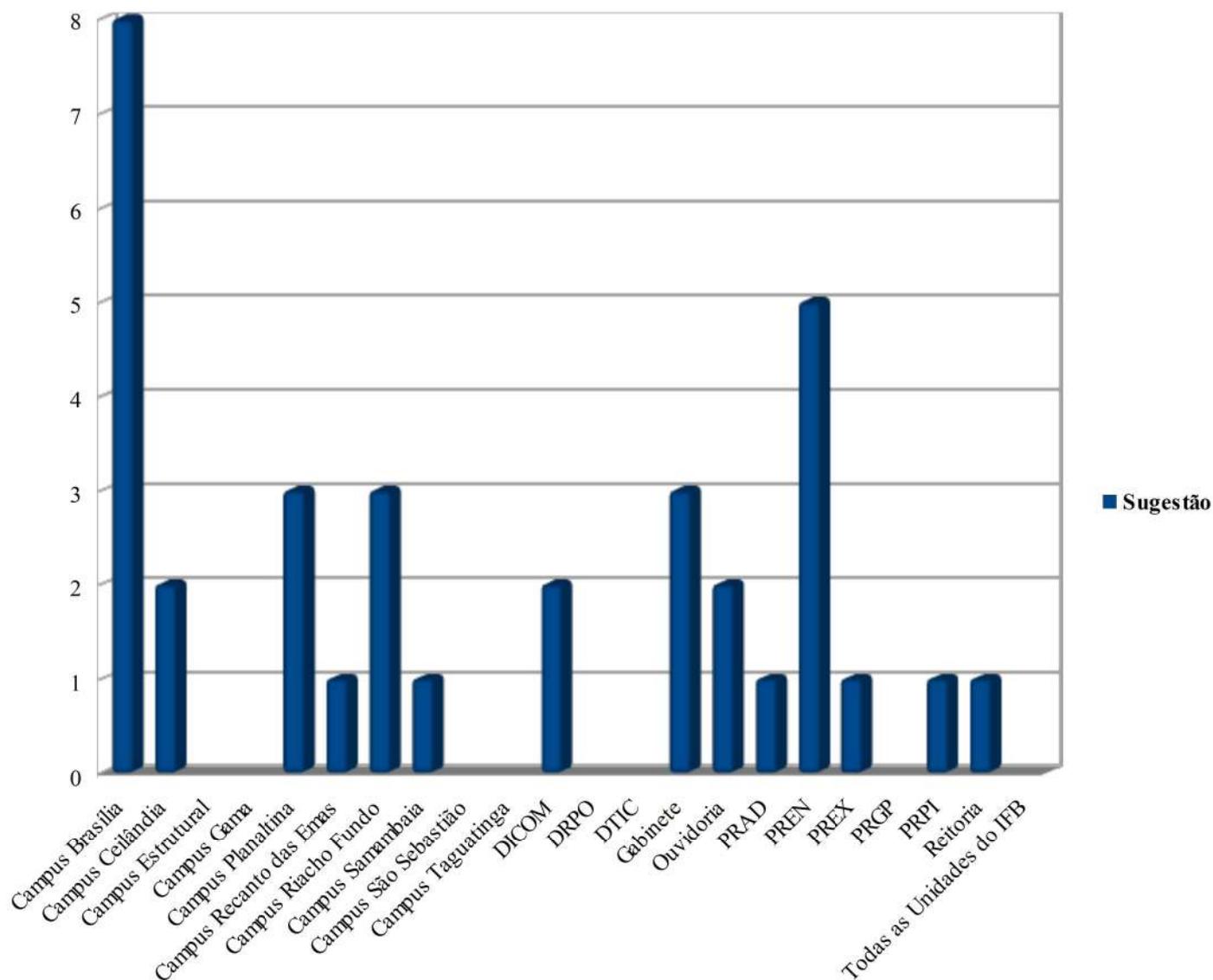


Figura 12 - Sugestão x Área interlocutora

O *Campus Brasília* foi a área interlocutora que mais recebeu manifestações do tipo Sugestão.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

3.1 Os assuntos tratados nas manifestações

Os assuntos tratados nas manifestações estão dispostos na planilha a seguir em ordem decrescente:

Assunto	Total geral
Processo Seletivo	102
Processo de ensino-aprendizagem	93
Assuntos Administrativos	50
Bolsa de Assistência Estudantil	46
Outros	42
Gestão de Pessoas	37
Conduta de servidor	36
Atendimento ao público	36
Prazo de atendimento de solicitação	31
Registro Acadêmico	30
Normas Internas (Regulamentos/Portarias)	27
Concurso Público	25
Biblioteca	24
Requerimento sem resposta	23
Educação à Distância	23
Climatização	20
Oferta de Curso	17
Portal do Estudante	16
Atendimento na coordenação	15
Decisões Administrativas	12
Certificação Enceja	12
Assistência Estudantil	12
Passe Livre Estudantil	11
Problemas relacionados a manutenção	10
Estágio Supervisionado	10
Conduta de Estudante	9
Formatura	8
Edital de remoção	8
Apontamento de ato irregular na administração	8
Uso do estacionamento interno	7
SISU	7
Dificuldade de acesso às informações no site	7
Calendário Acadêmico	7
Interação professor-aluno	6
Horário de Funcionamento	6



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Consulta a legislação	6
Transparência	5
Tramitação de Processo	5
Lançamento de Notas no diário do professor	5
Processo de seleção para docentes	4
Plano de curso	4
Cópias de documentos administrativos/ensino	4
Consumo de substâncias ilícitas nas dependências do IFB	4
CONNECTA	4
Carteirinha Estudantil	4
Avaliação da Aprendizagem	4
Ausência de professor em horário de aula	4
Aproveitamento de Estudos	4
Análise documental	4
Acessibilidade	4
Proficiência	3
Atualização dos contatos institucionais	3
Adaptação Curricular	3
Uso de laboratórios e/ou sala de aula	2
Trancamento de Matrícula	2
PRONATEC	2
Projeto de Pesquisa	2
Certificação ENEM	2
Alteração da Matriz Curricular de curso	2
Acesso à Internet	2
Usuários externos	1
Uso do e-mail institucional	1
Redistribuição	1
Plano de saúde	1
Plano de ensino	1
Plano de Atividades Docente	1
Edital de afastamento	1
Assédio Moral	1
Total geral	929

Planilha 03 – Assuntos tratados nas manifestações de Ouvidoria



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

As manifestações relacionadas a Processo Seletivo e Processo de Ensino-Aprendizagem foram as mais demandadas.

3.2 Dos tipos de usuários

Os estudantes do IFB e a Comunidade Externa foram os usuários que mais recorreram aos serviços da Ouvidoria no ano de 2018, conforme apresentado no gráfico a seguir:

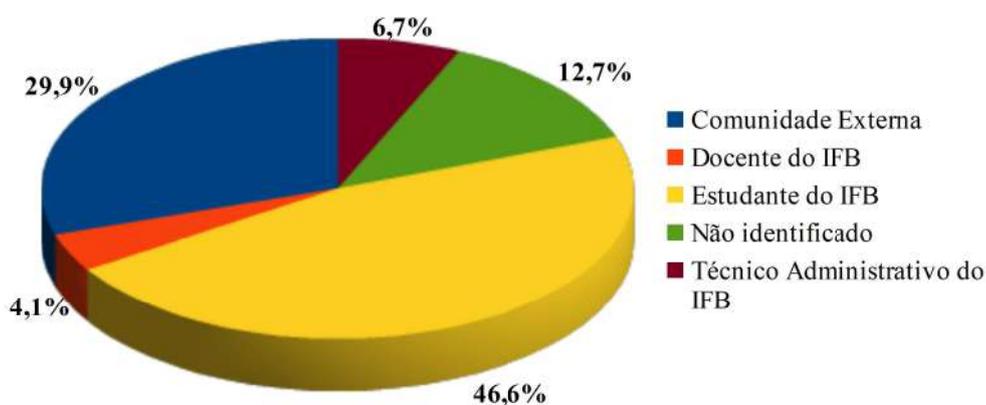


Figura 13 – Tipo de usuário

O Gráfico a seguir demonstra como foi a distribuição desses tipos de usuário por unidade:

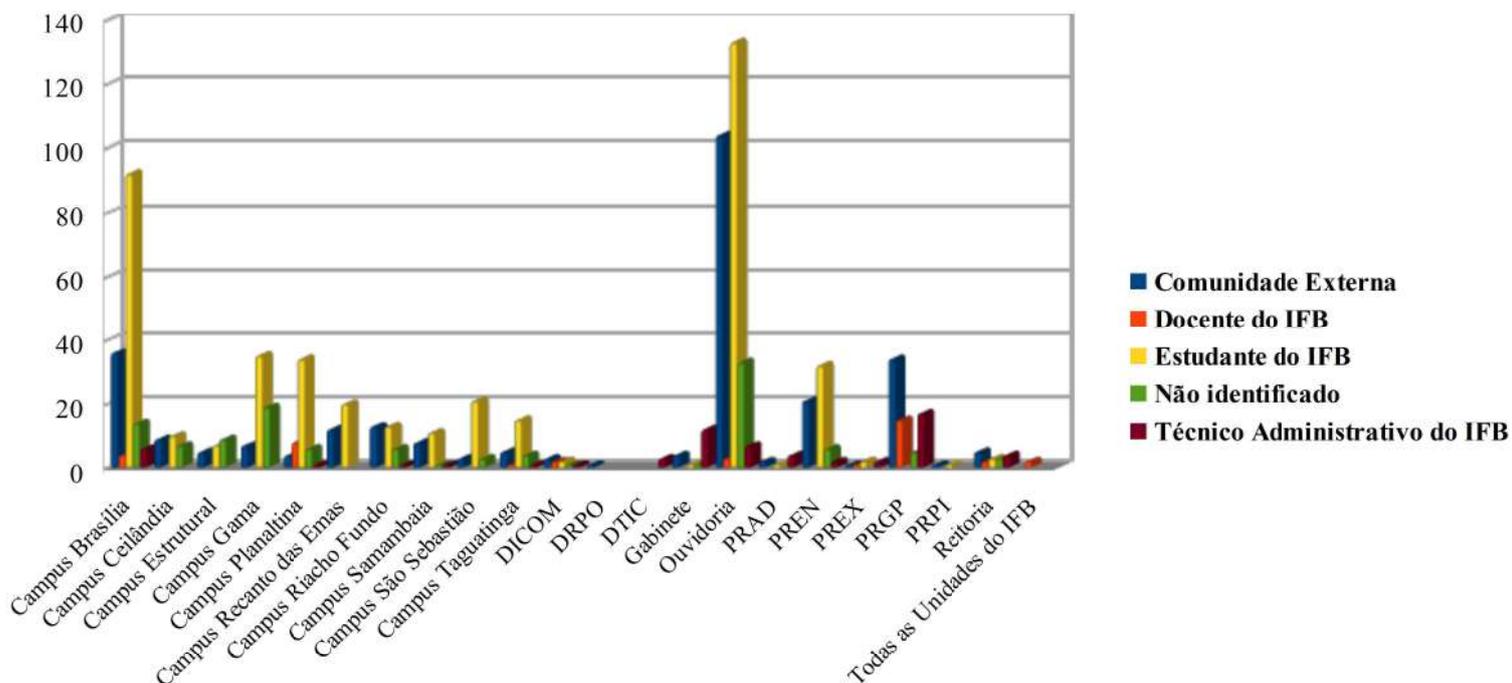


Figura 14 – Tipo de usuário por unidade



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Comparando o tipo de usuário com o tipo de manifestação, em 2018 a situação ficou da seguinte forma:

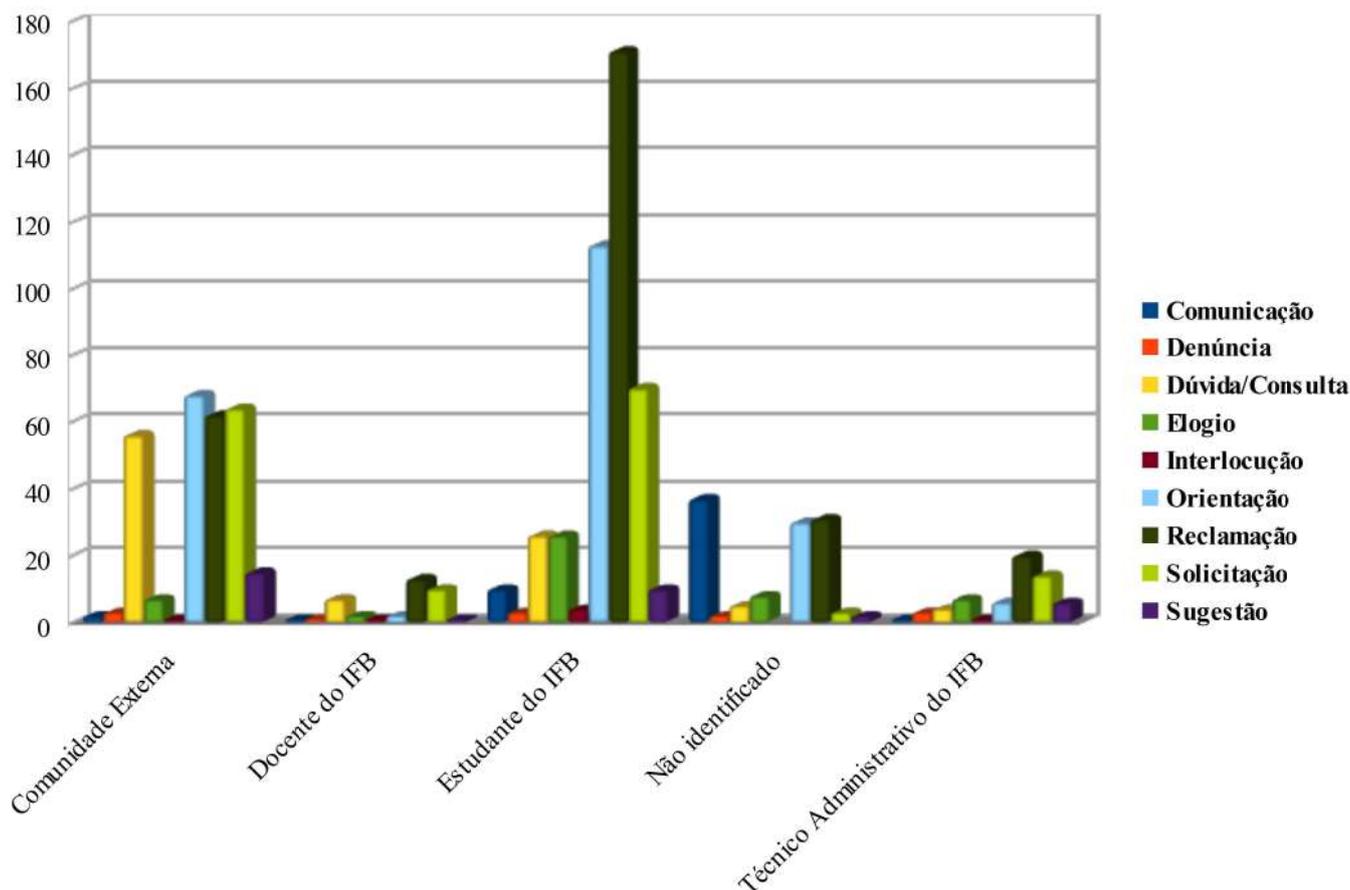


Figura 15 – Tipo de usuário x Tipo de Manifestação

O estudante foi o que registrou o maior número de reclamações e o que mais recebeu orientações da Ouvidoria.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

3.3 Canal de Registro de Manifestações

O meio de contato mais utilizado pelos usuários para registro de manifestação em 2018 foi o formulário eletrônico. Contudo, com a publicação do Decreto nº 9492/2018, o sistema eletrônico E-Ouv passou a ser ferramenta de uso obrigatório para registro de manifestação, sendo adotada como meio de registro desde o final do mês de setembro de 2018.

O gráfico a seguir demonstra o percentual de registro nos canais disponibilizados ao cidadão.

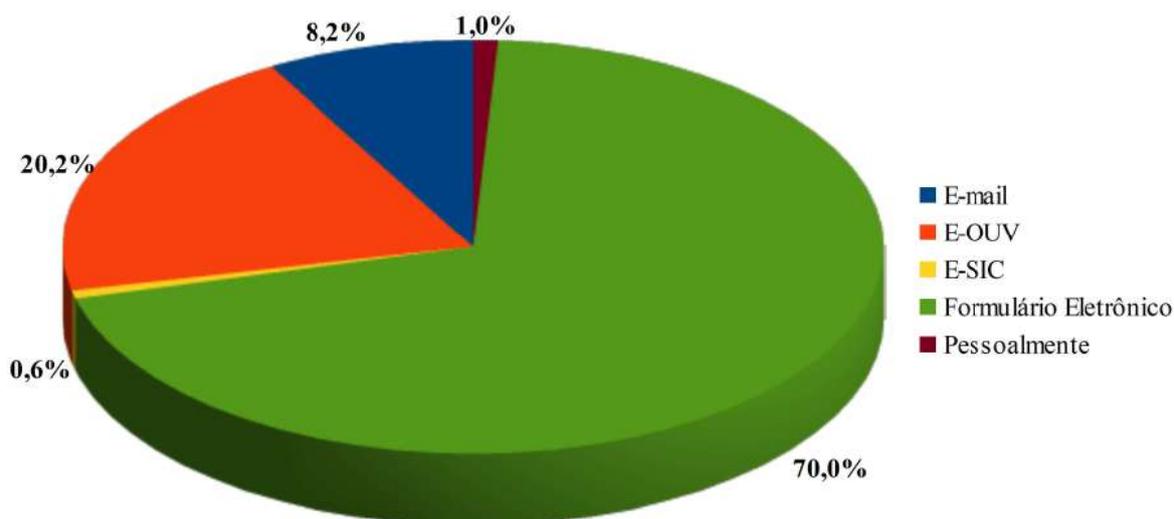


Figura 16 – Canal de registro de manifestações

Com a publicação das novas legislações relacionadas a participação do cidadão na Administração, houve a necessidade de atualização das normativas internas do IFB e, assim, a Resolução que trata do Regimento Interno da Ouvidoria passou a ser a Resolução nº 001/2019/CS-IFB, estando essa adequada ao fluxo do registro de manifestações.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

3.4 Registro das manifestações por período:

Durante os meses de 2018 o registro das manifestações se deu da seguinte forma:

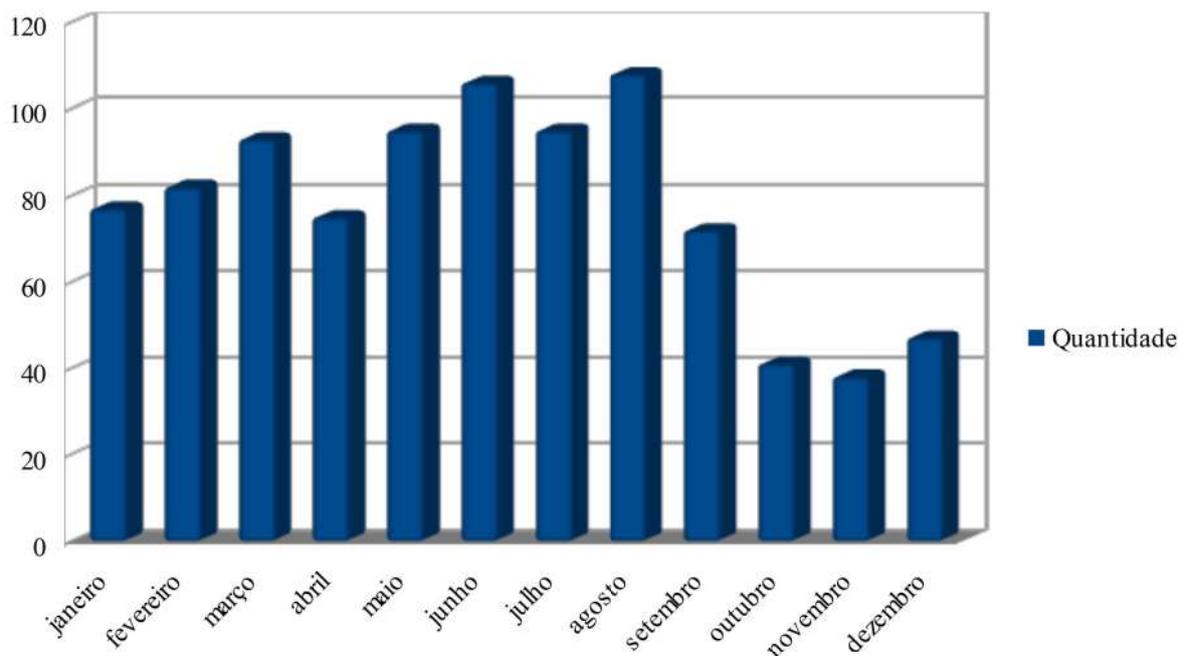


Figura 17 – Manifestações por meses

O mês que apresentou o maior registro de manifestações foi o de agosto. Como podemos perceber, após a adequação da ferramenta de registro, em atendimento a legislação, nos meses de outubro a dezembro, houve uma redução considerável no número de manifestações registradas.

Comparando o 1º e 2º semestres podemos perceber que no 1º semestre de 2018 o percentual de manifestações foi maior.

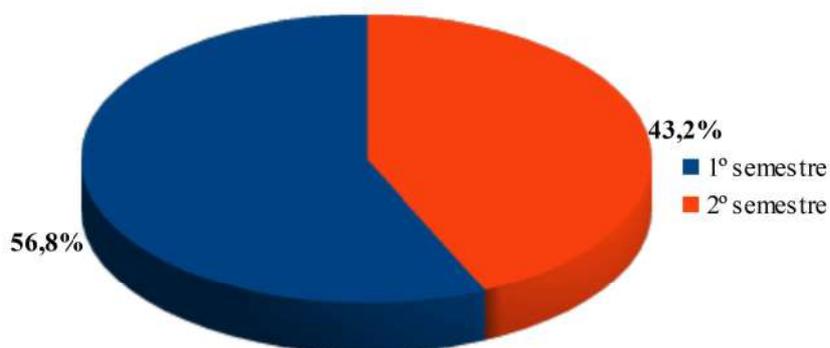


Figura 18 – Percentual de manifestações por semestre.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

4. Das unidades do IFB

4.1 *Campus Brasília*

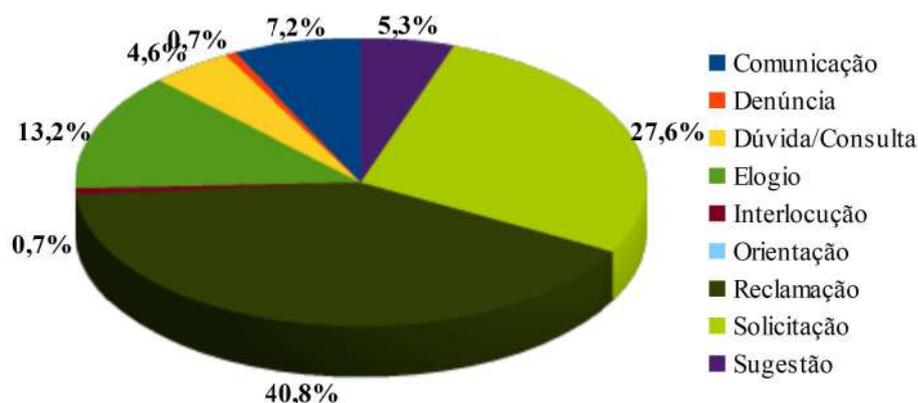


Figura 19 – Manifestações – *Campus Brasília*

O percentual maior de manifestações respondidas pela área interlocutora *Campus Brasília* foi do tipo Reclamação.

As manifestações direcionadas a esta unidade tinham como assuntos:

Assunto	Quantidade
Processo de ensino-aprendizagem	23
Climatização	13
Atendimento ao público	11
Atendimento na coordenação	11
Processo Seletivo	10
Conduta de servidor	9
Assuntos Administrativos	8
Outros	5
Assistência Estudantil	4
Bolsa de Assistência Estudantil	4
Plano de curso	4
Uso do estacionamento interno	4
Apontamento de ato irregular na administração	3
Gestão de Pessoas	3
Oferta de Curso	3



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Registro Acadêmico	3
Requerimento sem resposta	3
Alteração da Matriz Curricular de curso	2
Avaliação da Aprendizagem	2
Biblioteca	2
Carteirinha Estudantil	2
Consulta a legislação	2
Estágio Supervisionado	2
Formatura	2
Lançamento de Notas no diário do professor	2
Normas Internas (Regulamentos/Portarias)	2
Prazo de atendimento de solicitação	2
Processo de seleção para docentes	2
Análise documental	1
Calendário Acadêmico	1
Conduta de Estudante	1
Dificuldade de acesso às informações no site	1
Educação à Distância	1
Horário de Funcionamento	1
Passe Livre Estudantil	1
Problemas relacionados a manutenção	1
Transparência	1
Total geral	152

Planilha 04 – Assuntos – *Campus Brasília*

4.2 *Campus Ceilândia*

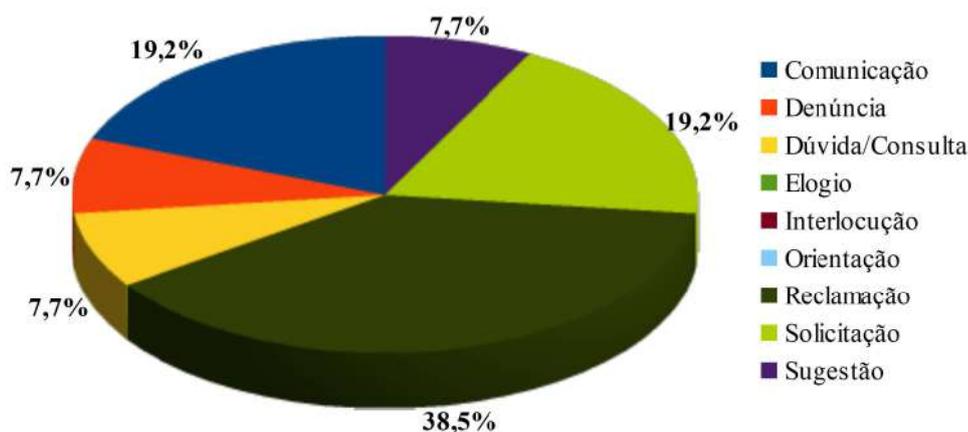


Figura 20 – Manifestações – *Campus Ceilândia*



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

O percentual maior de manifestações respondidas pela área interlocutora *Campus Ceilândia* foi do tipo Reclamação.

As manifestações direcionadas a esta unidade tinham como assuntos:

Assunto	Quantidade
Processo de ensino-aprendizagem	4
Processo Seletivo	4
Bolsa de Assistência Estudantil	3
Conduta de servidor	2
Consumo de substâncias ilícitas nas dependências do IFB	2
Oferta de Curso	2
Apontamento de ato irregular na administração	1
Assuntos Administrativos	1
Biblioteca	1
Climatização	1
Conduta de Estudante	1
Decisões Administrativas	1
Outros	1
Processo de seleção para docentes	1
Uso de laboratórios e/ou sala de aula	1
Total geral	26

Planilha 05 – Assuntos – *Campus Ceilândia*

4.3 *Campus Estrutural*

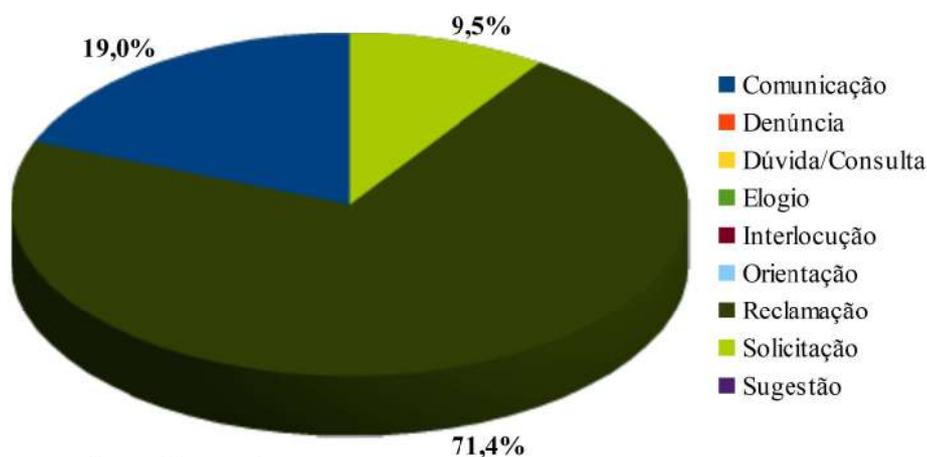


Figura 21 – Manifestações – *Campus Estrutural*



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

O percentual maior de manifestações respondidas pela área interlocutora *Campus Estrutural* foi do tipo Reclamação.

As manifestações direcionadas a esta unidade tinham como assuntos:

Assunto	Quantidade
Processo de ensino-aprendizagem	8
Processo Seletivo	3
Biblioteca	2
Bolsa de Assistência Estudantil	2
Aproveitamento de Estudos	1
Assuntos Administrativos	1
Conduta de Estudante	1
Consulta a legislação	1
Processo de seleção para docentes	1
Registro Acadêmico	1
Total geral	21

Planilha 06 – Assuntos – *Campus Estrutural*

4.4 *Campus Gama*

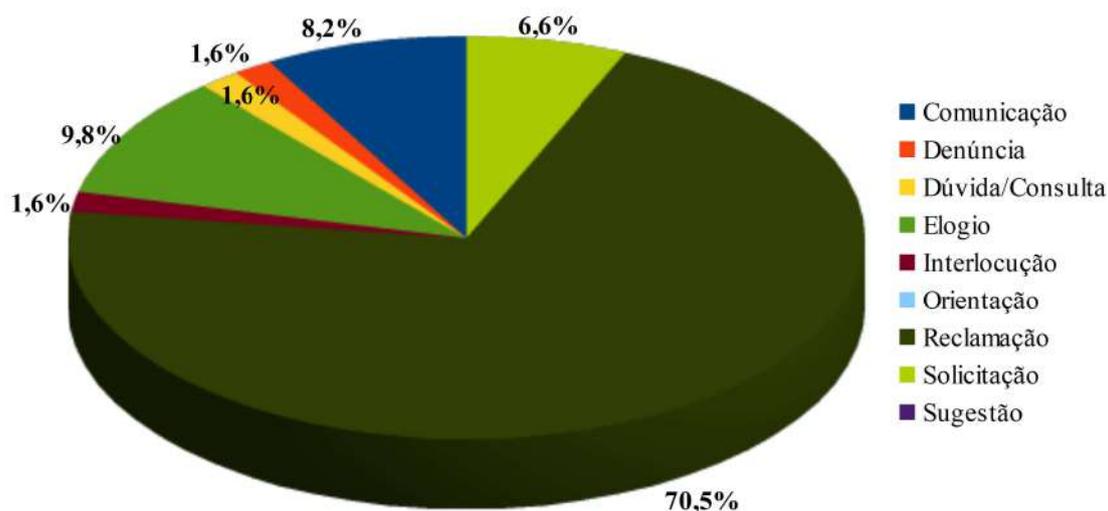


Figura 22 – Manifestações – *Campus Gama*



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

O percentual maior de manifestações respondidas pela área interlocutora *Campus Gama* foi do tipo Reclamação.

As manifestações direcionadas a esta unidade tinham como assuntos:

Assunto	Quantidade
Normas Internas (Regulamentos/Portarias)	23
Biblioteca	9
Bolsa de Assistência Estudantil	4
Horário de Funcionamento	4
Atendimento ao público	3
Processo de ensino-aprendizagem	3
Conduta de servidor	2
Prazo de atendimento de solicitação	2
Registro Acadêmico	2
Requerimento sem resposta	2
Ausência de professor em horário de aula	1
Estágio Supervisionado	1
Oferta de Curso	1
Outros	1
Problemas relacionados a manutenção	1
Uso do estacionamento interno	1
Usuários externos	1
Total geral	61

Planilha 07 – Assuntos – *Campus Gama*

4.5 *Campus Planaltina*

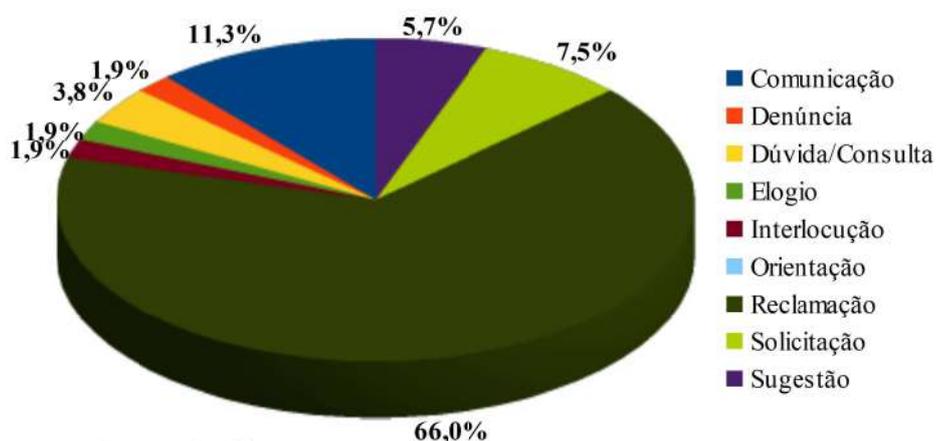


Figura 23 – Manifestações – *Campus Planaltina*



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

O percentual maior de manifestações respondidas pela área interlocutora *Campus Planaltina* foi do tipo Reclamação.

As manifestações direcionadas a esta unidade tinham como assuntos:

Assunto	Quantidade
Bolsa de Assistência Estudantil	10
Outros	6
Processo de ensino-aprendizagem	6
Atendimento ao público	4
Conduta de servidor	3
Gestão de Pessoas	3
Assuntos Administrativos	2
Ausência de professor em horário de aula	2
Biblioteca	2
Decisões Administrativas	2
Problemas relacionados a manutenção	2
Apontamento de ato irregular na administração	1
Consumo de substâncias ilícitas nas dependências do IFB	1
Interação professor-aluno	1
Lançamento de Notas no diário do professor	1
Oferta de Curso	1
Passe Livre Estudantil	1
Portal do Estudante	1
Prazo de atendimento de solicitação	1
Processo Seletivo	1
Trancamento de Matrícula	1
Uso de laboratórios e/ou sala de aula	1
Total geral	53

Planilha 08 – Assuntos – *Campus Planaltina*



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

4.6 *Campus* Recanto das Emas

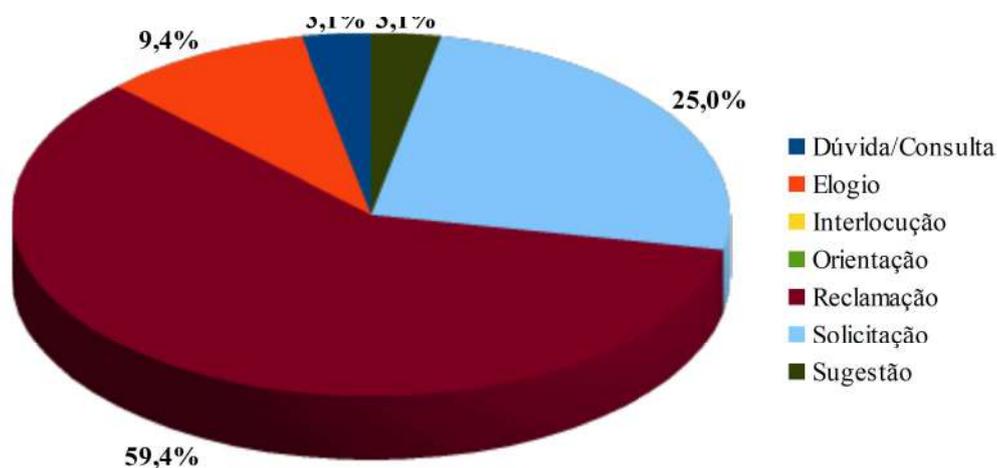


Figura 24 – Manifestações – *Campus* Recanto das Emas

O percentual maior de manifestações respondidas pela área interlocutora *Campus* Recanto das Emas foi do tipo Reclamação.

As manifestações direcionadas a esta unidade tinham como assuntos:

Assunto	Quantidade
Processo Seletivo	9
Prazo de atendimento de solicitação	7
Requerimento sem resposta	4
Atendimento ao público	2
Educação à Distância	2
Registro Acadêmico	2
Assuntos Administrativos	1
Bolsa de Assistência Estudantil	1
Cópias de documentos administrativos/ensino	1
Outros	1
Passê Livre Estudantil	1
Processo de ensino-aprendizagem	1
Total geral	32

Planilha 09 – Assuntos – *Campus* Recanto das Emas



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

4.7 *Campus Riacho Fundo*

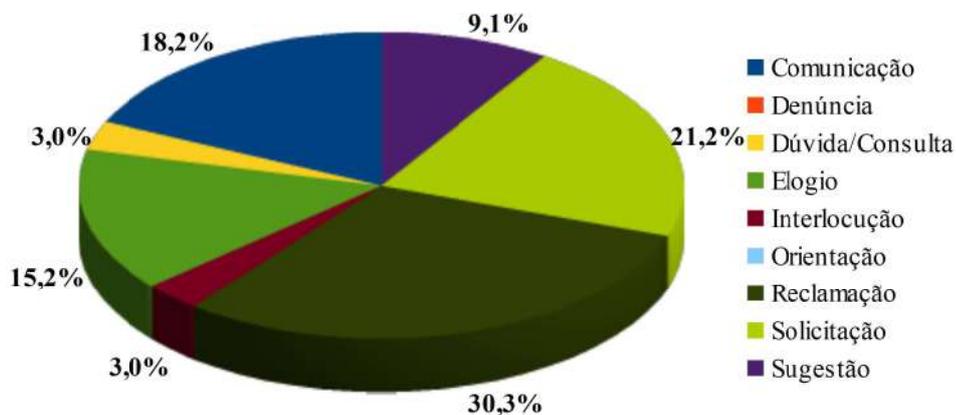


Figura 25 – Manifestações – *Campus Riacho Fundo*

O percentual maior de manifestações respondidas pela área interlocutora *Campus Riacho Fundo* foi do tipo Reclamação.

As manifestações direcionadas a esta unidade tinham como assuntos:

Assunto	Quantidade
Conduta de servidor	5
Assuntos Administrativos	4
Processo Seletivo	4
Processo de ensino-aprendizagem	3
Atendimento na coordenação	2
Acessibilidade	1
Adaptação Curricular	1
Apontamento de ato irregular na administração	1
Atendimento ao público	1
Ausência de professor em horário de aula	1
Avaliação da Aprendizagem	1
Bolsa de Assistência Estudantil	1
Climatização	1



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Consumo de substâncias ilícitas nas dependências do IFB	1
Gestão de Pessoas	1
Horário de Funcionamento	1
Oferta de Curso	1
Plano de Atividades Docente	1
Transparência	1
Uso do estacionamento interno	1
Total geral	33

Planilha 10 – Assuntos – *Campus* Riacho Fundo

4.8 *Campus* Samambaia

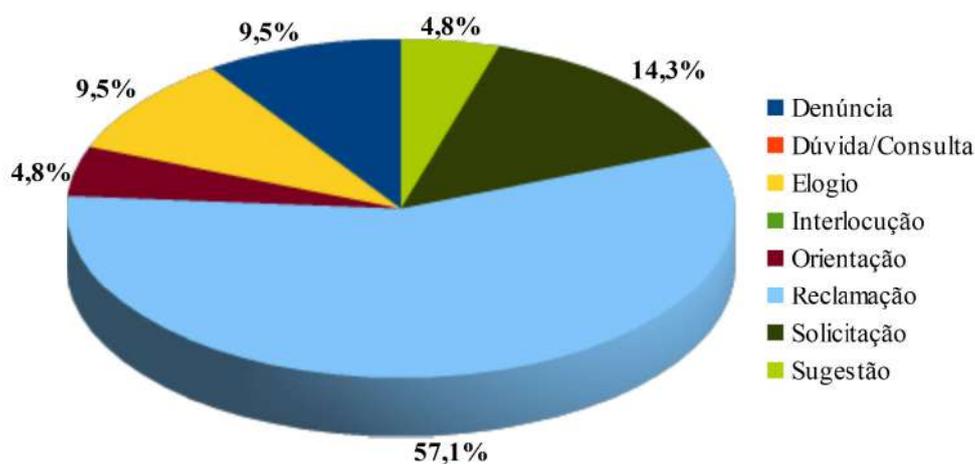


Figura 26 – Manifestações – *Campus* Samambaia

O percentual maior de manifestações respondidas pela área interlocutora *Campus* Samambaia foi do tipo Reclamação.

As manifestações direcionadas a esta unidade tinham como assuntos:

Assunto	Quantidade
Biblioteca	4
Processo de ensino-aprendizagem	3
Processo Seletivo	2



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Análise documental	1
Apontamento de ato irregular na administração	1
Aproveitamento de Estudos	1
Bolsa de Assistência Estudantil	1
Conduta de servidor	1
Decisões Administrativas	1
Dificuldade de acesso às informações no site	1
Interação professor-aluno	1
Outros	1
Passe Livre Estudantil	1
Registro Acadêmico	1
Requerimento sem resposta	1
Total geral	21

Planilha 11 – Assuntos – *Campus* Samambaia

4.9 *Campus* São Sebastião

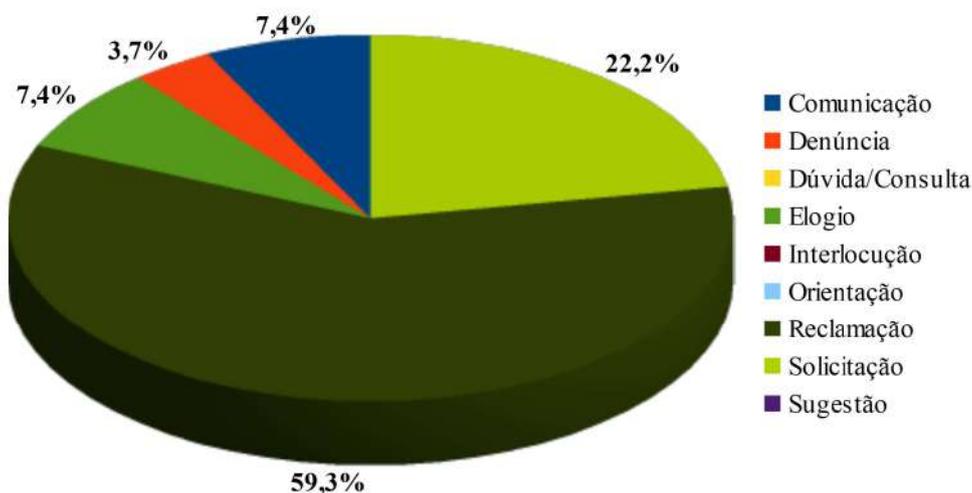


Figura 27 – Manifestações – *Campus* São Sebastião

O percentual maior de manifestações respondidas pela área interlocutora *Campus* São Sebastião foi do tipo Reclamação.

As manifestações direcionadas a esta unidade tinham como assuntos:

Assunto	Quantidade
Prazo de atendimento de solicitação	4
Atendimento ao público	3



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Estágio Supervisionado	3
Processo de ensino-aprendizagem	3
Processo Seletivo	3
Assistência Estudantil	2
Bolsa de Assistência Estudantil	2
Apontamento de ato irregular na administração	1
Biblioteca	1
Climatização	1
Conduta de servidor	1
Interação professor-aluno	1
Proficiência	1
Registro Acadêmico	1
Total geral	27

Planilha 12 – Assuntos – *Campus* São Sebastião

4.10 *Campus* Taguatinga

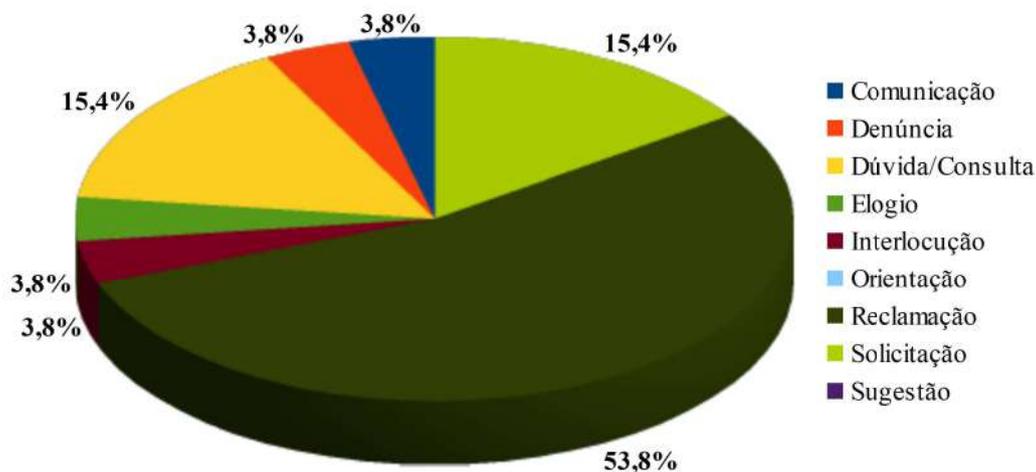


Figura 28 – Manifestações – *Campus* Taguatinga

O percentual maior de manifestações respondidas pela área interlocutora *Campus* Taguatinga foi do tipo Reclamação.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

As manifestações direcionadas a esta unidade tinham como assuntos:

Assunto	Quantidade
Conduta de servidor	4
Assuntos Administrativos	3
Prazo de atendimento de solicitação	3
Atendimento ao público	2
Outros	2
Problemas relacionados a manutenção	2
Requerimento sem resposta	2
Acessibilidade	1
Assistência Estudantil	1
Atualização dos contatos institucionais	1
Carteirinha Estudantil	1
Educação à Distância	1
Oferta de Curso	1
Processo Seletivo	1
Registro Acadêmico	1
Total geral	26

Planilha 13 – Assuntos – *Campus Taguatinga*

4.11 Diretoria de Comunicação – DICOM

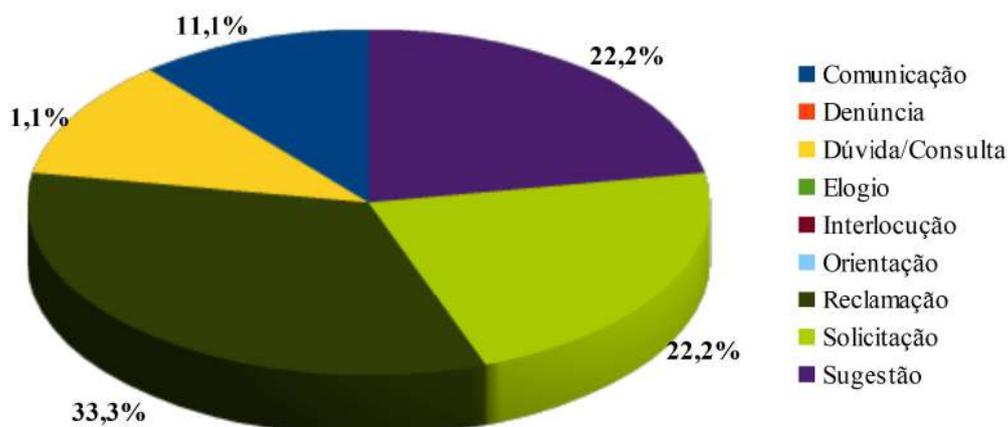


Figura 29 – Manifestações – DICOM



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

O percentual maior de manifestações respondidas pela área interlocutora DICOM foi do tipo Reclamação.

As manifestações direcionadas a esta unidade tinham como assuntos:

Assunto	Quantidade
Transparência	3
Dificuldade de acesso às informações no site	2
Formatura	2
Acesso à Internet	1
Assuntos Administrativos	1
Total geral	9

Planilha 14 – Assuntos – DICOM

4.12 Diretoria de Planejamento e Orçamento – DRPO

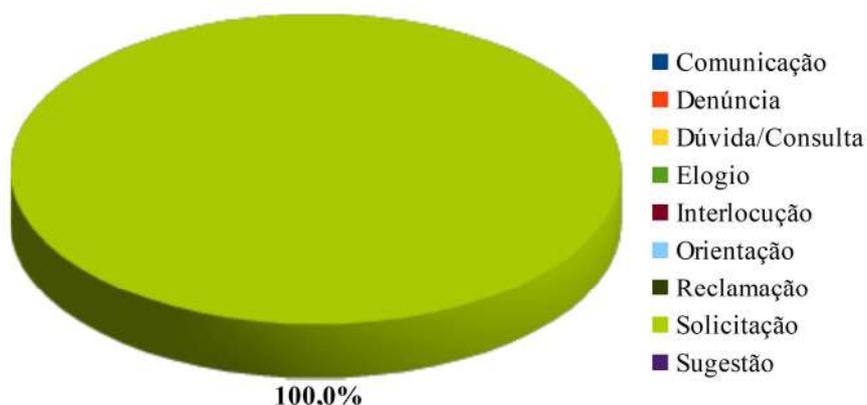


Figura 30 – Manifestações – DRPO

A manifestação respondida pela área interlocutora DRPO foi do tipo Solicitação.

A manifestação direcionada a esta unidade tinha como assunto:

Assunto	Quantidade
Assuntos Administrativos	1
Total geral	1

Planilha 15 – Assuntos – DRPO



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

4.13 Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação – DTIC

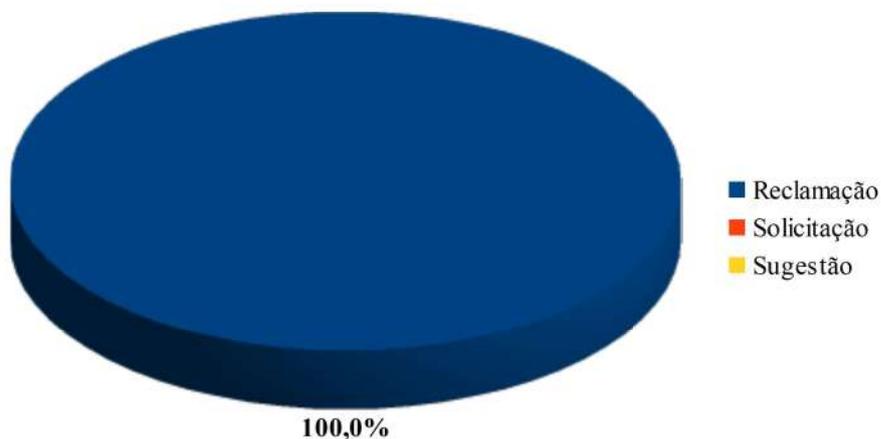


Figura 31 – Manifestações – DTIC

As manifestações respondidas pela área interlocutora DTIC foram do tipo Reclamação.

As manifestações direcionadas a esta unidade tinham como assuntos:

Assunto	Quantidade
Requerimento sem resposta	2
Assuntos Administrativos	1
Total geral	3

Planilha 16 – Assuntos – DTIC

4.14 Pró-Reitoria de Ensino – PREN

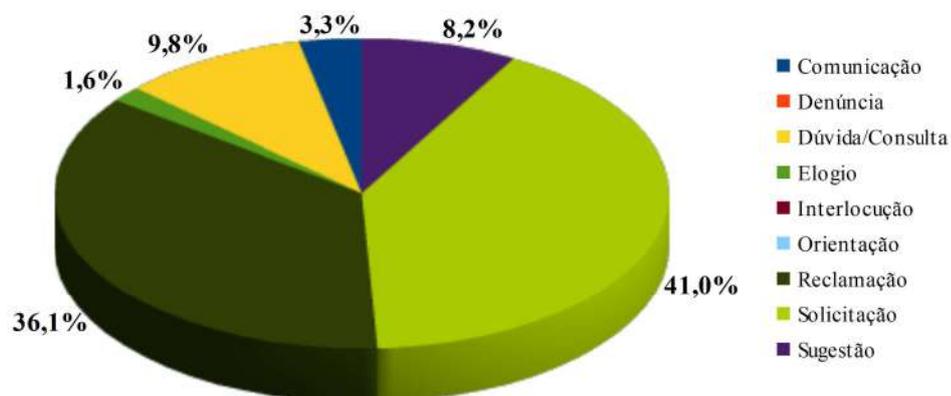


Figura 32 – Manifestações – PREN



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

O percentual maior de manifestações respondidas pela área interlocutora PREN foi do tipo Solicitação.

As manifestações direcionadas a esta unidade tinham como assuntos:

Assunto	Quantidade
Educação à Distância	13
Processo Seletivo	9
Portal do Estudante	8
Outros	6
Certificação Encceja	5
SISU	3
Assistência Estudantil	2
Bolsa de Assistência Estudantil	2
Dificuldade de acesso às informações no site	2
Requerimento sem resposta	2
Acessibilidade	1
Análise documental	1
Assuntos Administrativos	1
Consulta a legislação	1
Cópias de documentos administrativos/ensino	1
Formatura	1
Passe Livre Estudantil	1
Prazo de atendimento de solicitação	1
Projeto de Pesquisa	1
Total geral	61

Planilha 17 – Assuntos – PREN



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

4.15 Pró-Reitoria de Extensão e Cultura – PREX

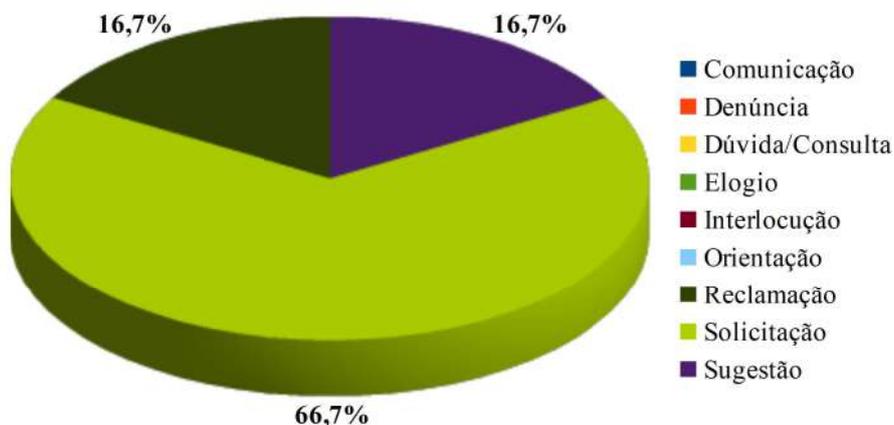


Figura 33 – Manifestações – PREX

O percentual maior de manifestações respondidas pela área interlocutora PREX foi do tipo Solicitação.

As manifestações direcionadas a esta unidade tinham como assuntos:

Assunto	Quantidade
Acessibilidade	1
Assuntos Administrativos	1
CONNECTA	1
Estágio Supervisionado	1
Prazo de atendimento de solicitação	1
PRONATEC	1
Total geral	6

Planilha 18 – Assuntos – PREX



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

4.16 Pró-Reitoria de Pesquisa e Inovação – PRPI

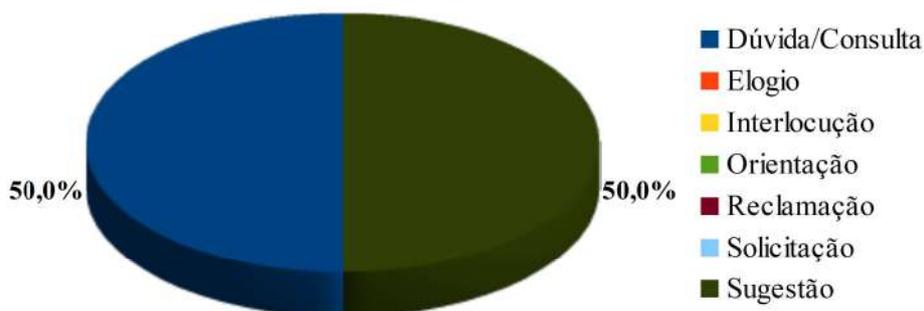


Figura 34 – Manifestações – PRPI

As manifestações respondidas pela área interlocutora PRPI foram do tipo Dúvida/Consulta e Sugestão.

As manifestações direcionadas a esta unidade tinham como assuntos:

Assunto	Quantidade
Processo Seletivo	1
Projeto de Pesquisa	1
Total geral	2

Planilha 19 – Assuntos – PRPI

4.17 Pró-Reitoria de Administração – PRAD

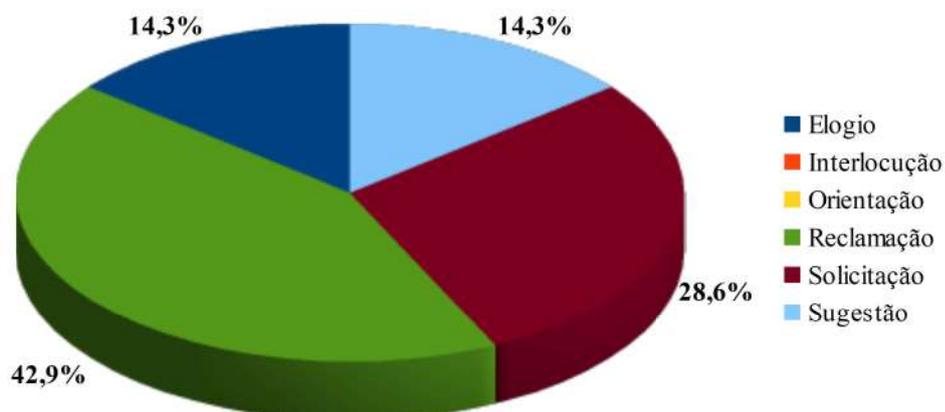


Figura 35 – Manifestações – PRAD



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

O percentual maior de manifestações respondidas pela área interlocutora PRAD foi do tipo Reclamação.

As manifestações direcionadas a esta unidade tinham como assuntos:

Assunto	Quantidade
Assuntos Administrativos	2
Conduta de servidor	1
Outros	1
Problemas relacionados a manutenção	1
Requerimento sem resposta	1
Tramitação de Processo	1
Total geral	7

Planilha 20 – Assuntos – PRAD

4.18 Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas – PRGP

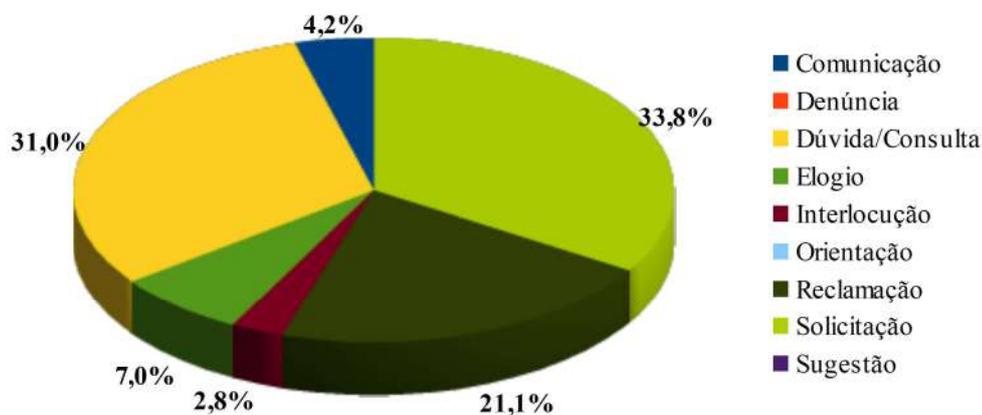


Figura 36 – Manifestações – PRGP

O percentual maior de manifestações respondidas pela área interlocutora PRGP foi do tipo Solicitação.

As manifestações direcionadas a esta unidade tinham como assuntos:

Assunto	Quantidade
---------	------------



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Concurso Público	24
Gestão de Pessoas	24
Edital de remoção	6
Atendimento ao público	4
Prazo de atendimento de solicitação	3
Requerimento sem resposta	3
Decisões Administrativas	2
Assuntos Administrativos	1
Conduta de servidor	1
Cópias de documentos administrativos/ensino	1
Edital de afastamento	1
PRONATEC	1
Total geral	71

Planilha 21 – Assuntos – PRGP

4.19 Gabinete do Reitor

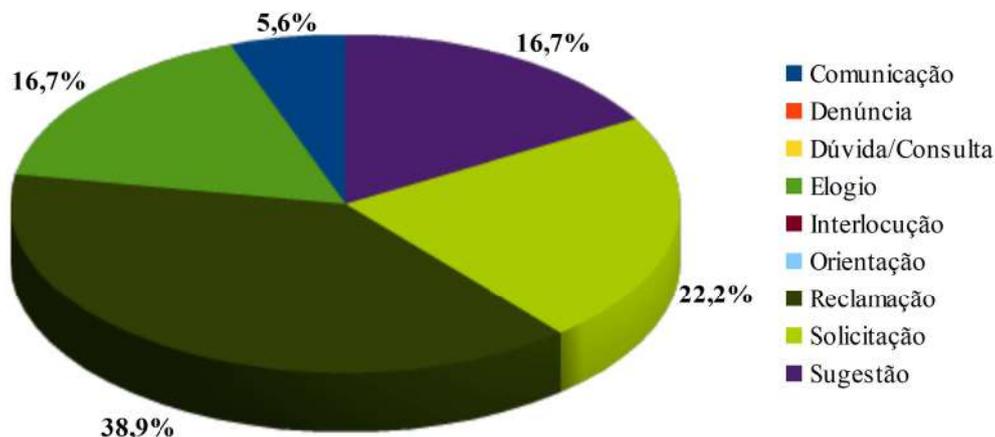


Figura 37 – Manifestações – Gabinete do Reitor

O percentual maior de manifestações respondidas pela área interlocutora Gabinete do Reitor foi do tipo Reclamação.

As manifestações direcionadas a esta unidade tinham como assuntos:

Assunto	Quantidade
Assuntos Administrativos	5
Decisões Administrativas	4



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Atendimento ao público	2
Conduta de servidor	2
Tramitação de Processo	2
Gestão de Pessoas	1
Normas Internas (Regulamentos/Portarias)	1
Uso do e-mail institucional	1
Total geral	18

Planilha 22 – Assuntos – Gabinete do Reitor

4.20 Reitoria

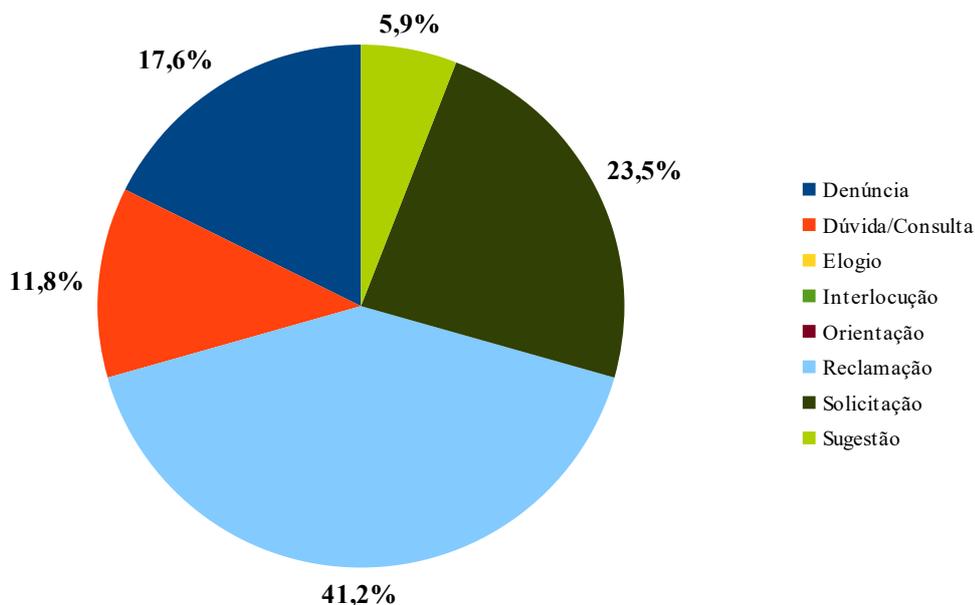


Figura 38 – Manifestações – Reitoria

O percentual maior de manifestações respondidas pela área interlocutora Reitoria foi do tipo Reclamação. A Reitoria foi classificada como área interlocutora quando a manifestação foi registrada de forma generalizada, sem definição do setor, ou quando a demanda esteve relacionada a Auditoria do IFB ou Comissões.

As manifestações direcionadas a esta unidade tinham como assuntos:

Assunto	Quantidade
Assuntos Administrativos	7



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

CONNECTA	2
Outros	2
Requerimento sem resposta	2
Prazo de atendimento de solicitação	1
Processo Seletivo	1
Proficiência	1
Uso do estacionamento interno	1
Total geral	17

Planilha 23 – Assuntos – Reitoria

4.21 Todas as Unidades

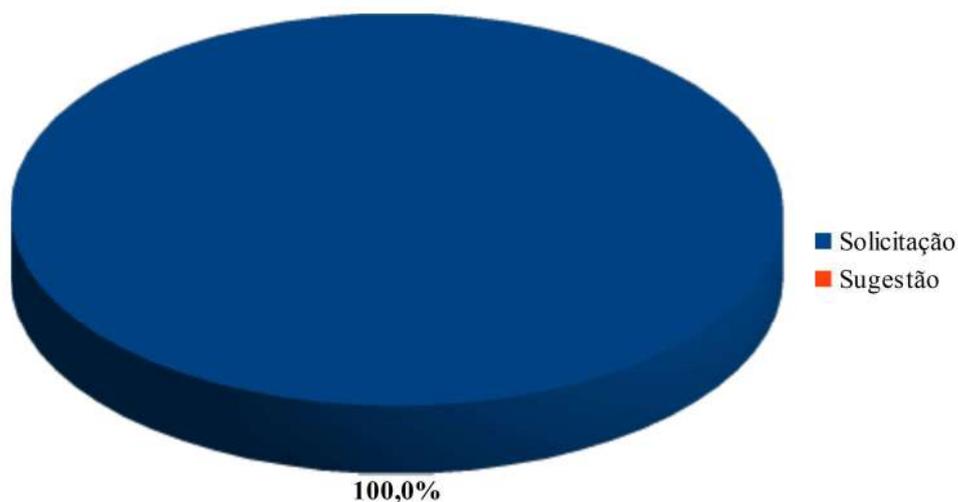


Figura 39 – Manifestações – Todas as unidades

O percentual de manifestações respondidas por todas as unidades do IFB, simultaneamente, foi do tipo Solicitação.

As manifestações direcionadas a todas as unidades tinham como assuntos:

Assunto	Quantidade
Cópias de documentos administrativos/ensino	1
Gestão de Pessoas	1
Total geral	2

Planilha 24 – Assuntos – Todas as unidades do IFB



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

4.22 Ouvidoria

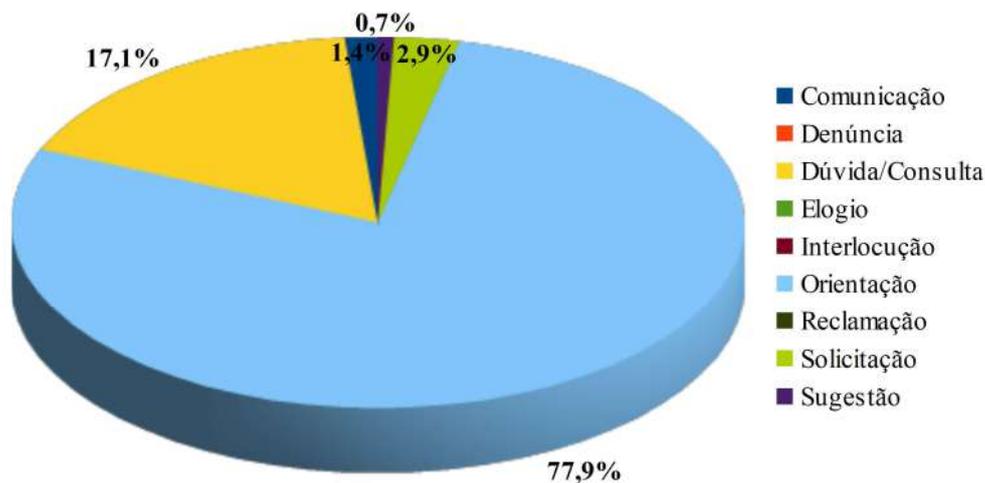


Figura 40 – Manifestações – Ouvidoria

O percentual maior de manifestações respondidas pela área interlocutora Ouvidoria foi do tipo Orientação.

As manifestações direcionadas a esta unidade tinham como assuntos:

Assunto	Quantidade
Processo Seletivo	54
Processo de ensino-aprendizagem	39
Registro Acadêmico	19
Bolsa de Assistência Estudantil	16
Outros	16
Assuntos Administrativos	10
Oferta de Curso	8
Certificação Enceja	7
Portal do Estudante	7
Calendário Acadêmico	6
Conduta de Estudante	6
Educação à Distância	6
Passe Livre Estudantil	6
Prazo de atendimento de solicitação	6
Conduta de servidor	5



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Atendimento ao público	4
Climatização	4
Gestão de Pessoas	4
SISU	4
Assistência Estudantil	3
Biblioteca	3
Estágio Supervisionado	3
Formatura	3
Interação professor-aluno	3
Problemas relacionados a manutenção	3
Adaptação Curricular	2
Aproveitamento de Estudos	2
Atendimento na coordenação	2
Atualização dos contatos institucionais	2
Certificação ENEM	2
Consulta a legislação	2
Decisões Administrativas	2
Edital de remoção	2
Lançamento de Notas no diário do professor	2
Tramitação de Processo	2
Acesso à Internet	1
Análise documental	1
Assédio Moral	1
Avaliação da Aprendizagem	1
Carteirinha Estudantil	1
Concurso Público	1
CONNECTA	1
Dificuldade de acesso às informações no site	1
Normas Internas (Regulamentos/Portarias)	1
Plano de ensino	1
Plano de saúde	1
Proficiência	1
Redistribuição	1
Requerimento sem resposta	1
Trancamento de Matrícula	1
Total geral	280

Planilha 25 – Assuntos – Ouvidoria



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

5. MANIFESTAÇÕES DO SIC NO ANO DE 2018

Em 2018 foram recebidos 276 pedidos de acesso à informação. Os períodos de ocorrência dos pedidos foram:

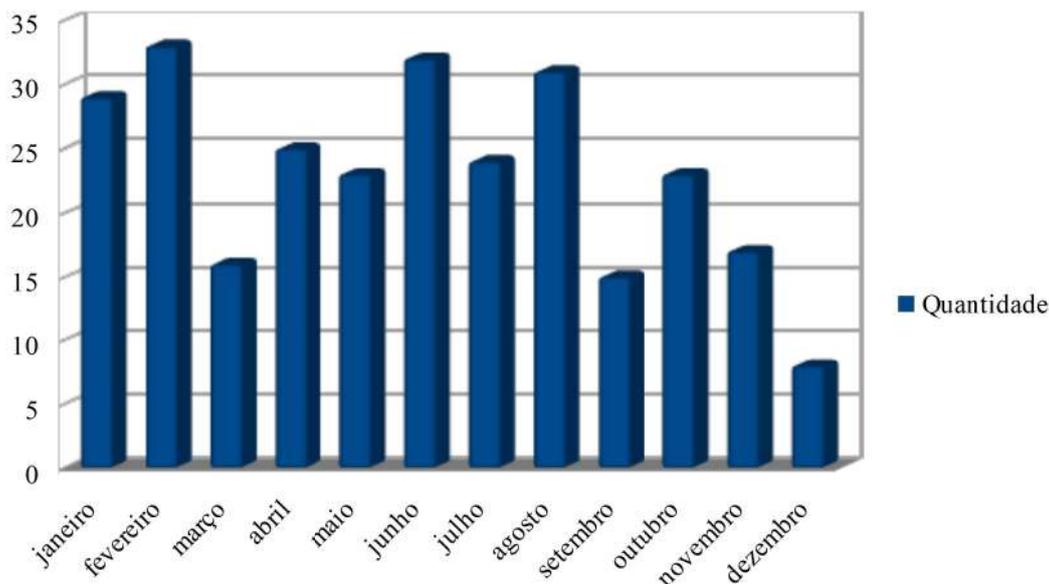


Figura 41 – Pedidos de Acesso à Informação – Meses de solicitação

Os meses de fevereiro, junho e agosto foram os que tiveram o maior número de solicitações.

Fazendo um comparativo entre o primeiro e o segundo semestre, verificamos que o primeiro semestre foi o que concentrou o maior percentual de pedidos, conforme podemos perceber no gráfico a seguir:

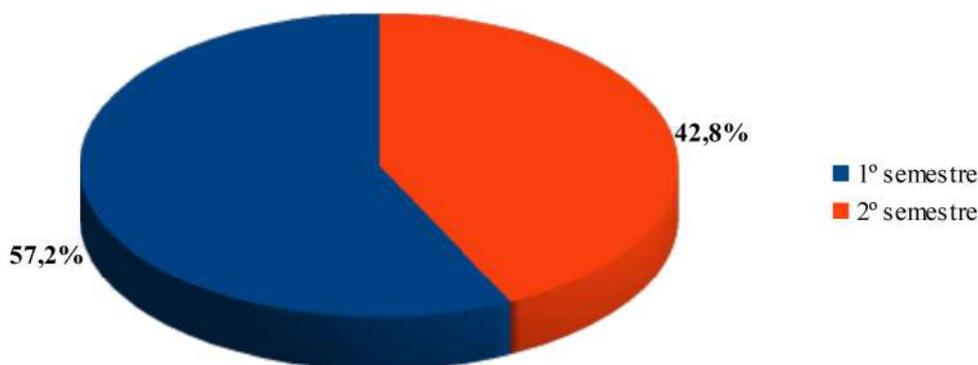


Figura 42 – Pedidos de Acesso à Informação – Percentual dos pedidos



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

A distribuição dos pedidos por área interlocutora segue conforme planilha a seguir:

Área Interlocutora	Quantidade
PRGP	125
E-SIC	38
PREN	17
Gabinete	13
<i>Campus Brasília</i>	10
<i>Campus Planaltina</i>	10
PRAD	9
Todas as Unidades do IFB	8
<i>Campus Riacho Fundo</i>	6
<i>Campus Taguatinga</i>	6
Reitoria	6
DRPO	5
<i>Campus Gama</i>	4
DICOM	4
PREX	4
PRPI	4
DTIC	3
<i>Campus Ceilândia</i>	1
<i>Campus Samambaia</i>	1
Total	276

Planilha 26 –Áreas interlocutoras

As categorias constantes nos pedidos de acesso à informação foram: Atividades Administrativas; Temas abrangentes; Atividade Educacional; Normas e Legislação; e Servidores.

As Atividades Administrativas foi a que apresentou maior demanda, conforme podemos perceber no gráfico a seguir:



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

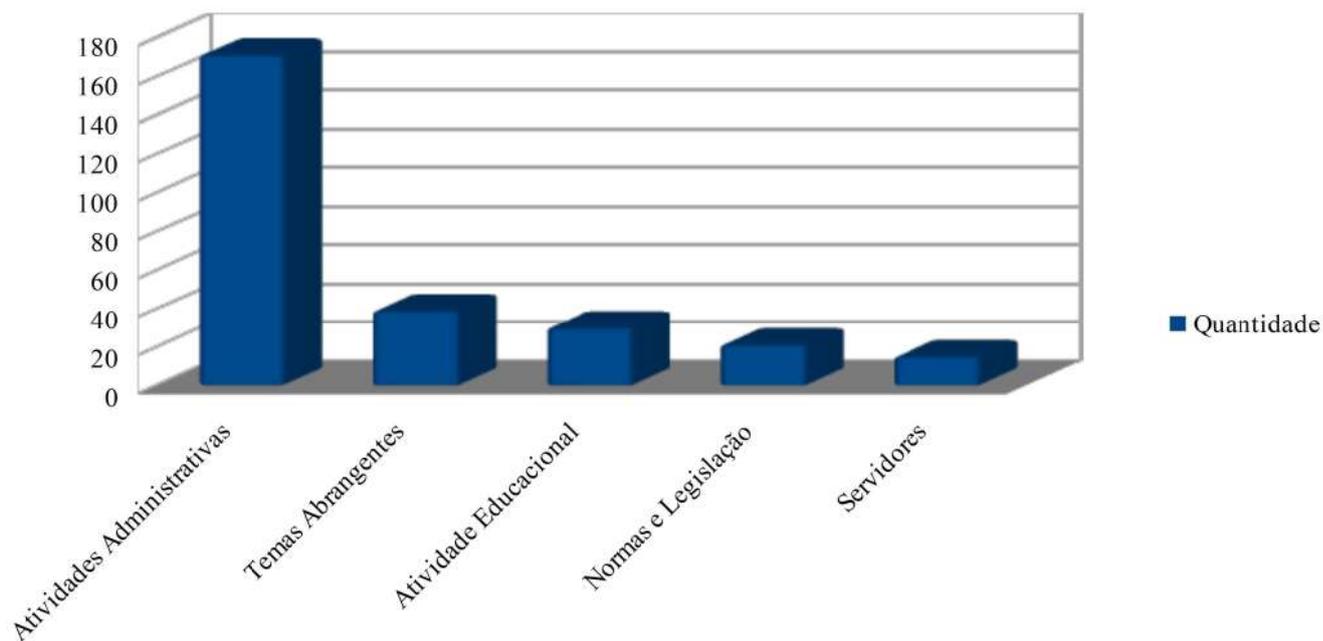


Figura 43 – Pedidos de Acesso à Informação – Categoria dos pedidos

Os assuntos demandados foram:

Acesso à manifestação
Cargos
Certificação
Concurso Público
Consulta à legislação
Consulta sobre redistribuição
Edital de remoção
Educação Profissional e Tecnológica
Esclarecimentos
Gastos públicos
Informação de servidores
Licitação e/ou Contrato
Não se trata de pedido de informação



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

O Órgão não tem competência para responder
Oferta de Curso
Orçamento Público
Orientação
Pesquisa e Inovação
Pesquisa Institucional
Pesquisa sobre código de vaga
Procedimento administrativo
Processo Seletivo
Registro Acadêmico
Solicitação de documentos
Tramitação de processo
Transparência
Vista de Processo

Planilha 27 – Pedidos de Acesso à Informação – Assuntos dos pedidos

Estes assuntos foram distribuídos de acordo com a categoria do pedido. O gráfico a seguir ilustra como se deu a distribuição.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

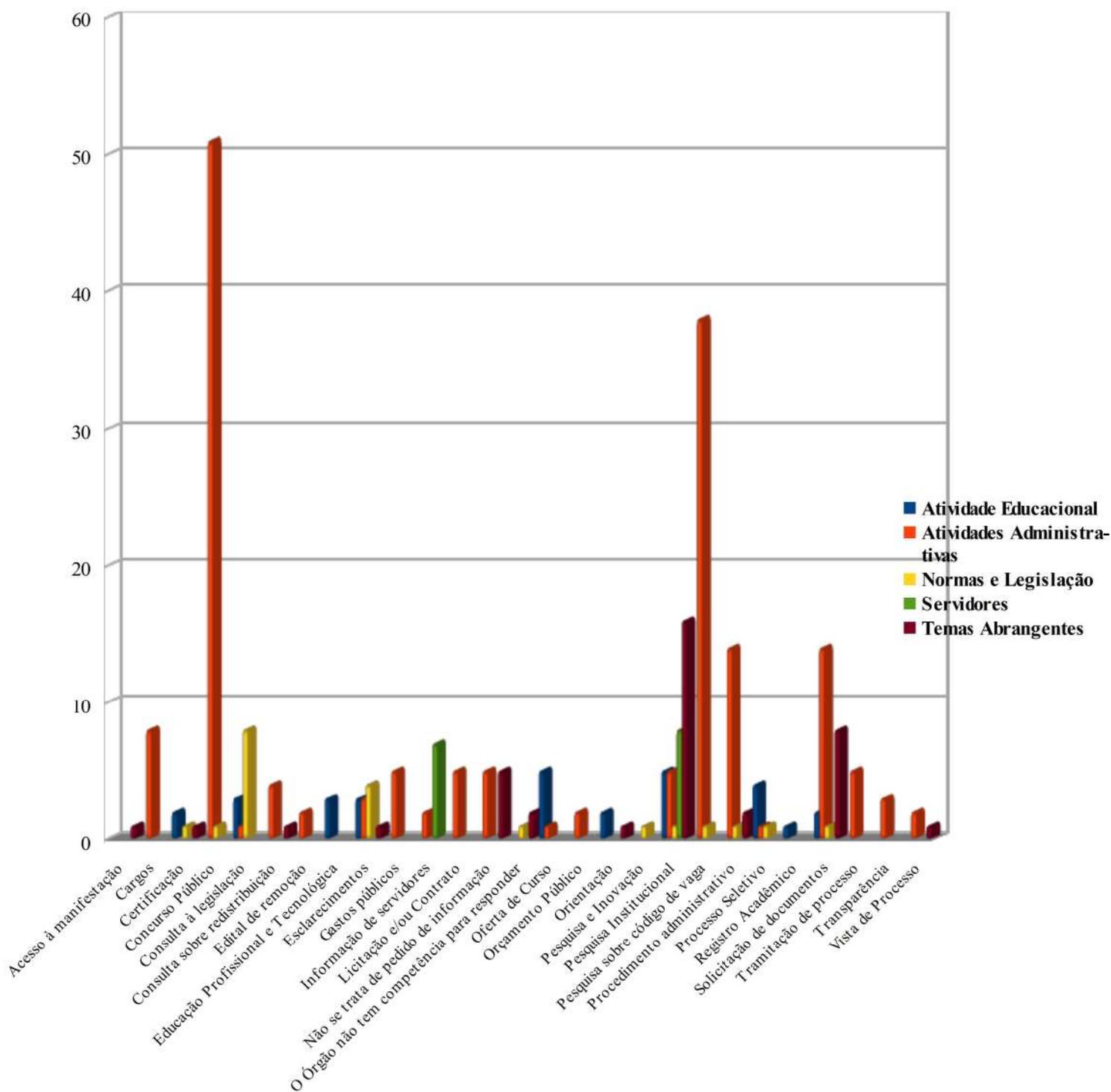


Figura 44 – Pedidos de Acesso à Informação – Categoria dos pedidos x Assuntos



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

5.1 Direcionamento por área interlocutora

5.1.1 *Campus* Brasília

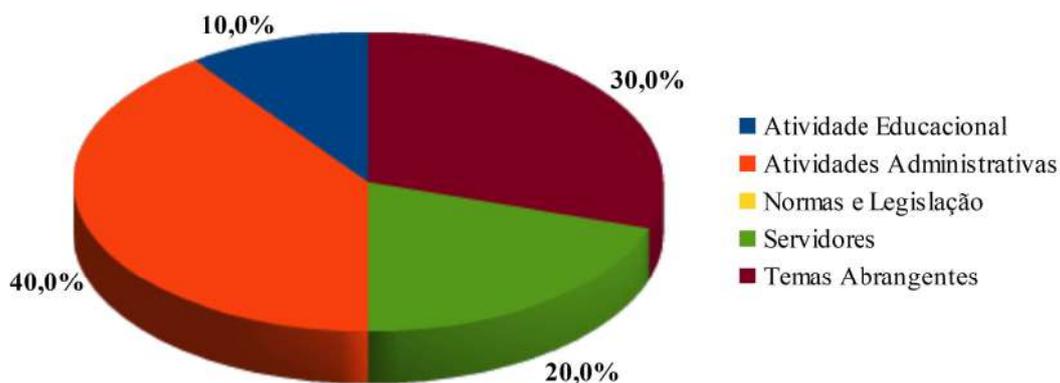


Figura 45 – Pedidos de Acesso à Informação – *Campus* Brasília

Os pedidos de acesso à informações direcionadas ao *Campus* Brasília apresentaram o maior percentual na categoria Atividades Administrativas.

Os assuntos tratados nos pedidos direcionados a esta área interlocutora foram:

Assunto do Pedido de Informação	Quantidade
Pesquisa Institucional	3
Solicitação de documentos	3
Concurso Público	2
Processo Seletivo	1
Tramitação de processo	1
Total	10

Planilha 28 – Assuntos – *Campus* Brasília



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

5.1.2 *Campus Ceilândia*

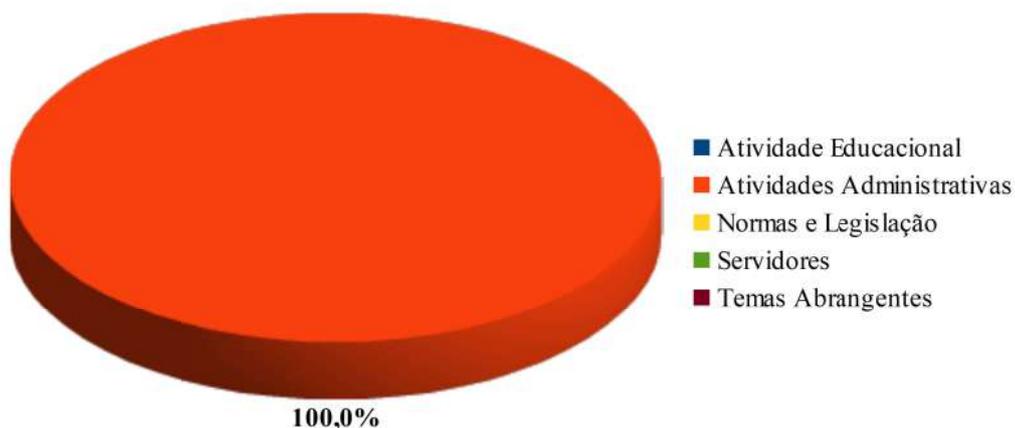


Figura 46 – Pedidos de Acesso à Informação – *Campus Ceilândia*

O pedido de acesso à informação direcionado ao *Campus Ceilândia* estava relacionado a categoria Atividades Administrativas.

O assunto tratado no pedido direcionado a esta área interlocutora foi:

Assunto do Pedido de Informação	Quantidade
Pesquisa sobre código de vaga	1
Total	1

Planilha 29 – Assuntos – *Campus Ceilândia*

5.1.3 *Campus Estrutural*

Não houve pedidos de acesso à informação, direcionados para essa área interlocutora no ano de 2018.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

5.1.4 Campus Gama

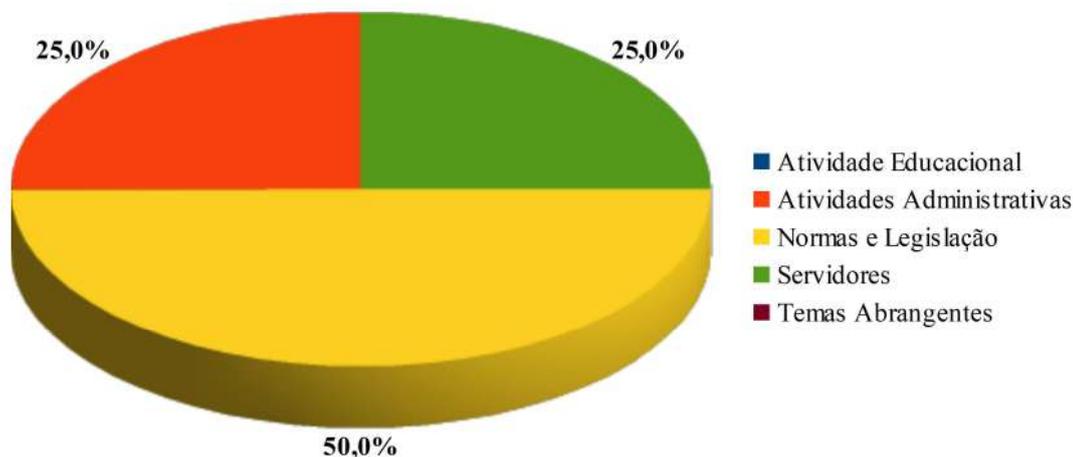


Figura 47 – Pedidos de Acesso à Informação – *Campus Gama*

Os pedidos de acesso à informações direcionadas ao *Campus Gama* apresentaram o maior percentual na categoria Normas e Legislação.

Os assuntos tratados nos pedidos direcionados a esta área interlocutora foram:

Assunto do Pedido de Informação	Quantidade
Consulta à legislação	1
Esclarecimentos	1
Pesquisa Institucional	1
Solicitação de documentos	1
Total	4

Planilha 30 – Assuntos – *Campus Gama*



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

5.1.5 Campus Planaltina

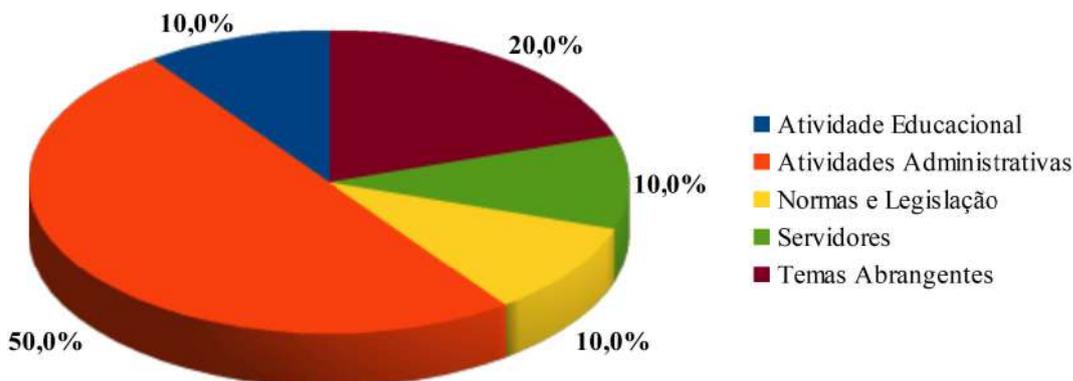


Figura 48 – Pedidos de Acesso à Informação – *Campus Planaltina*

Os pedidos de acesso à informações direcionadas ao *Campus Planaltina* apresentaram o maior percentual na categoria Atividades Administrativas.

Os assuntos tratados nos pedidos direcionados a esta área interlocutora foram:

Assunto do Pedido de Informação	Quantidade
Solicitação de documentos	4
Esclarecimentos	2
Gastos públicos	1
Oferta de Curso	1
Pesquisa Institucional	1
Procedimento administrativo	1
Total	10

Planilha 31 – Assuntos – *Campus Planaltina*



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

5.1.6 *Campus* Recanto das Emas

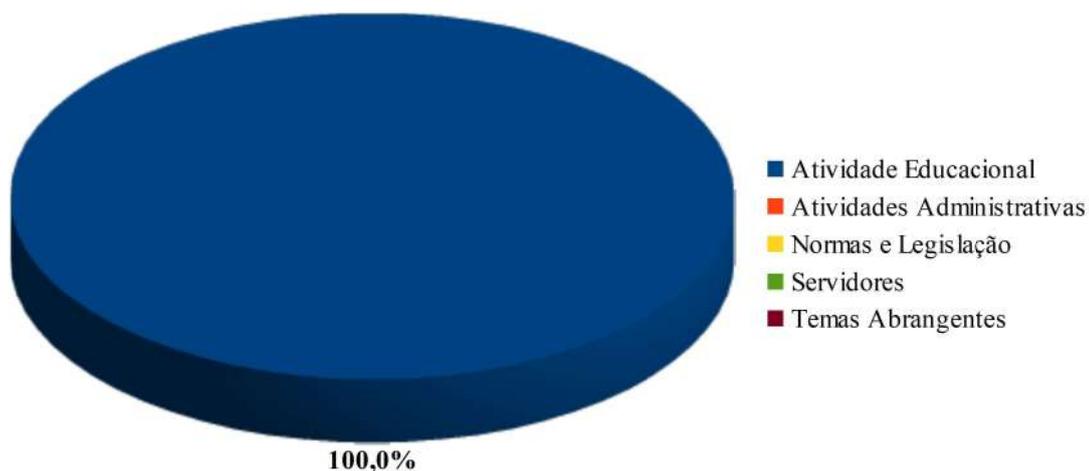


Figura 49 – Pedidos de Acesso à Informação – *Campus* Recanto das Emas

O pedido de acesso à informação direcionado ao *Campus* Recanto das Emas estava relacionado a categoria Atividade Educacional.

O assunto tratado no pedido direcionado a esta área interlocutora foi:

Assunto do Pedido de Informação	Quantidade
Registro Acadêmico	1
Solicitação de documentos	1
Total	2

Planilha 32 – Assuntos – *Campus* Recanto das Emas



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

5.1.7 Campus Riacho Fundo

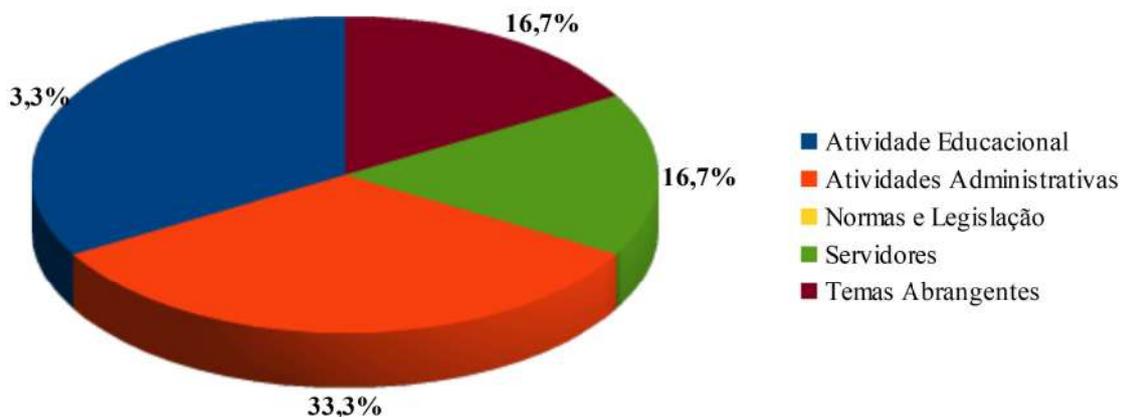


Figura 50 – Pedidos de Acesso à Informação – *Campus Riacho Fundo*

Os pedidos de acesso à informações direcionadas ao *Campus Riacho Fundo* apresentaram o maior percentual nas categorias Atividades Administrativas e Atividade Educacional.

Os assuntos tratados nos pedidos direcionados a esta área interlocutora foram:

Assunto do Pedido de Informação	Quantidade
Solicitação de documentos	4
Esclarecimentos	1
Pesquisa Institucional	1
Total	6

Planilha 33 – Assuntos – *Campus Riacho Fundo*



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

5.1.8 *Campus* Samambaia

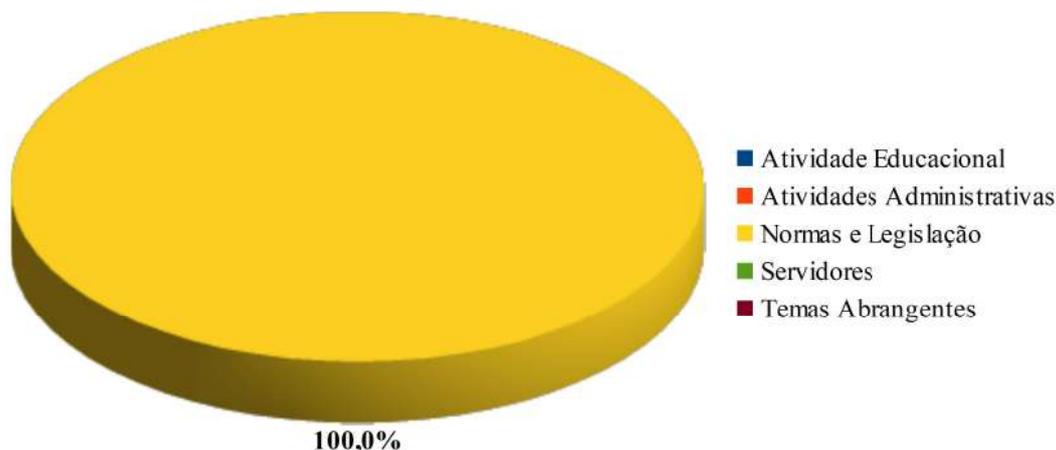


Figura 51 – Pedidos de Acesso à Informação – *Campus* Samambaia

O pedido de acesso à informação direcionado ao *Campus* Samambaia estava relacionado a categoria Normas e Legislação.

O assunto tratado no pedido direcionado a esta área interlocutora foi:

Assunto do Pedido de Informação	Quantidade
Esclarecimentos	1
Total	1

Planilha 34 – Assuntos – *Campus* Samambaia

5.1.9 *Campus* São Sebastião

Não houve pedidos de acesso à informação, direcionados para essa área interlocutora no ano de 2018.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

5.1.10 Campus Taguatinga

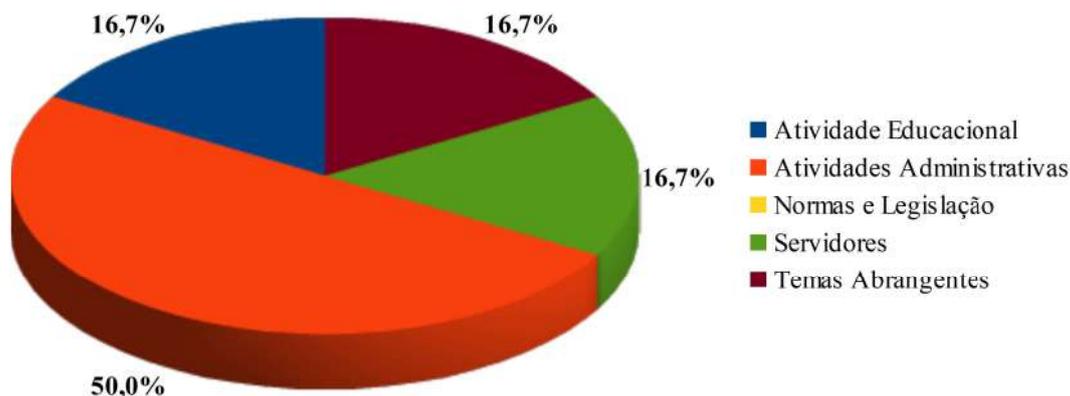


Figura 52 – Pedidos de Acesso à Informação – *Campus* Taguatinga

Os pedidos de acesso à informações direcionadas ao *Campus* Taguatinga apresentaram o maior percentual na categoria Atividades Administrativas.

Os assuntos tratados nos pedidos direcionados a esta área interlocutora foram:

Assunto do Pedido de Informação	Quantidade
Solicitação de documentos	2
Educação Profissional e Tecnológica	1
Orçamento Público	1
Pesquisa Institucional	1
Vista de Processo	1
Total	6

Planilha 35 – Assuntos – *Campus* Taguatinga



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

5.1.11 Diretoria de Comunicação – DICOM

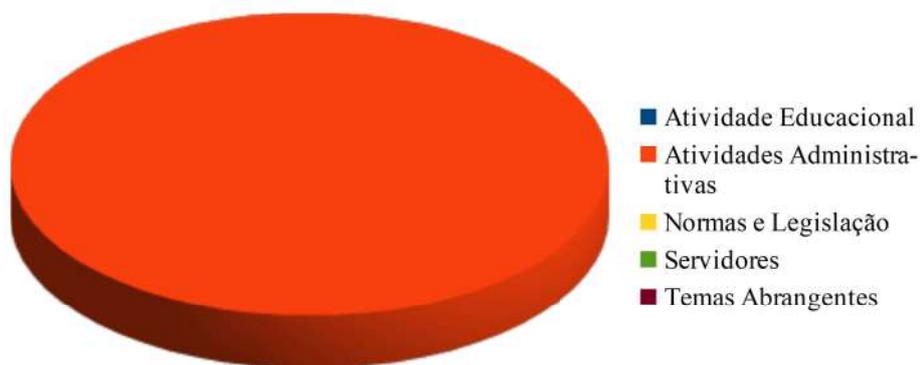


Figura 53 – Pedidos de Acesso à Informação – DICOM

Os pedidos de acesso à informações direcionadas a DICOM se concentraram na categoria Atividades Administrativas.

Os assuntos tratados nos pedidos direcionados a esta área interlocutora foram:

Assunto do Pedido de Informação	Quantidade
Transparência	2
Licitação e/ou Contrato	1
Solicitação de documentos	1
Total	4

Planilha 36 – Assuntos – DICOM



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

5.1.12 Direciona de Tecnologia da Informação e Comunicação – DTIC

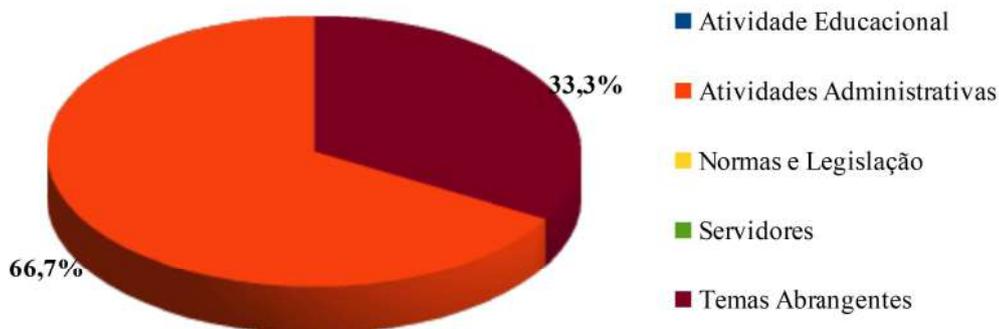


Figura 54 – Pedidos de Acesso à Informação – DTIC

Os pedidos de acesso à informações direcionadas a DTIC apresentaram o maior percentual na categoria Atividades Administrativas.

Os assuntos tratados nos pedidos direcionados a esta área interlocutora foram:

Assunto do Pedido de Informação	Quantidade
Licitação e/ou Contrato	1
Não se trata de pedido de informação	1
Solicitação de documentos	1
Total	3

Planilha 37 – Assuntos – DTIC



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

5.1.13 Diretoria de Planejamento e Orçamento – DRPO

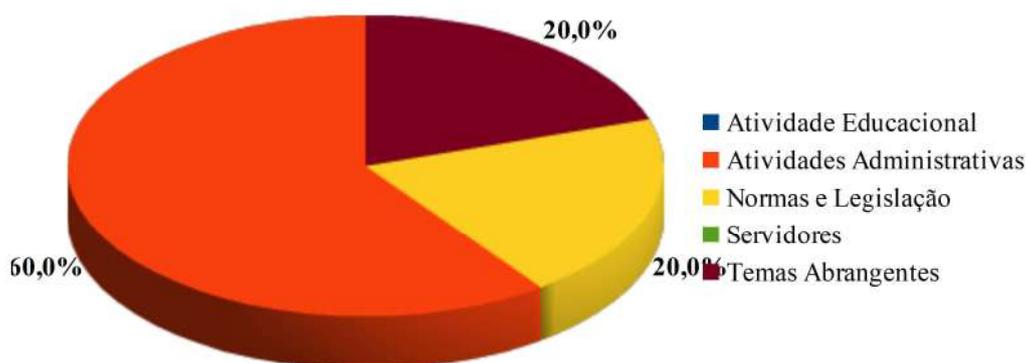


Figura 55 – Pedidos de Acesso à Informação – DRPO

Os pedidos de acesso à informações direcionadas a DRPO apresentaram o maior percentual na categoria Atividades Administrativas.

Os assuntos tratados nos pedidos direcionados a esta área interlocutora foram:

Assunto do Pedido de Informação	Quantidade
Esclarecimentos	1
Gastos públicos	1
Orçamento Público	1
Pesquisa Institucional	1
Solicitação de documentos	1
Total	5

Planilha 38 – Assuntos – DRPO



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

5.1.14 Gabinete do Reitor

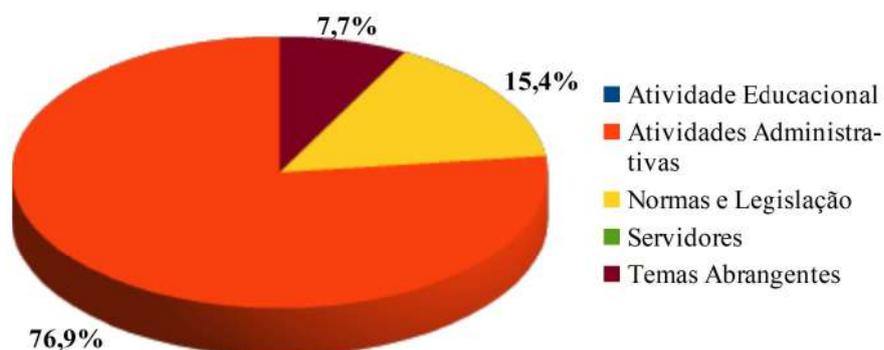


Figura 56 – Pedidos de Acesso à Informação – Gabinete do Reitor

Os pedidos de acesso à informações direcionadas ao Gabinete do Reitor apresentaram o maior percentual na categoria Atividades Administrativas.

Os assuntos tratados nos pedidos direcionados a esta área interlocutora foram:

Assunto do Pedido de Informação	Quantidade
Procedimento administrativo	6
Pesquisa Institucional	2
Solicitação de documentos	2
Concurso Público	1
Esclarecimentos	1
Tramitação de processo	1
Total	13

Planilha 39 – Assuntos – Gabinete do Reitor



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

5.1.15 Pró-Reitoria de Administração – PRAD

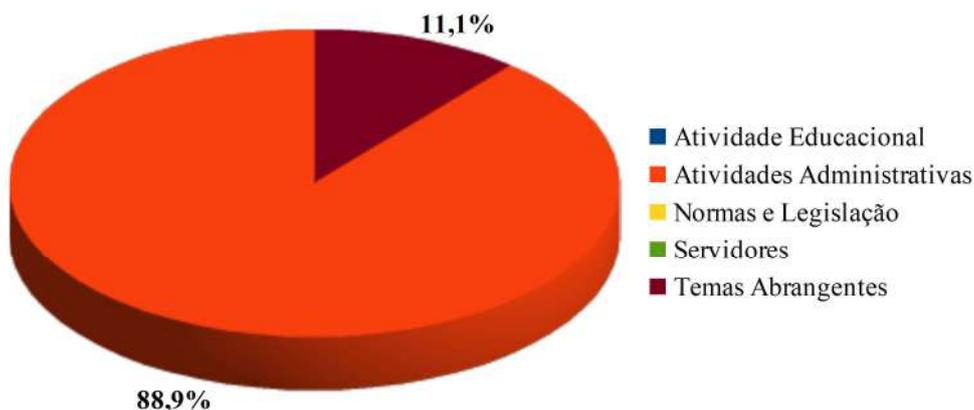


Figura 57 – Pedidos de Acesso à Informação – PRAD

Os pedidos de acesso à informações direcionadas a PRAD apresentaram o maior percentual na categoria Atividades Administrativas.

Os assuntos tratados nos pedidos direcionados a esta área interlocutora foram:

Assunto do Pedido de Informação	Quantidade
Licitação e/ou Contrato	3
Solicitação de documentos	2
Esclarecimentos	1
Procedimento administrativo	1
Tramitação de processo	1
Vista de Processo	1
Total	9

Planilha 40 – Assuntos – PRAD



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

5.1.16 Pró-Reitoria de Ensino – PREN

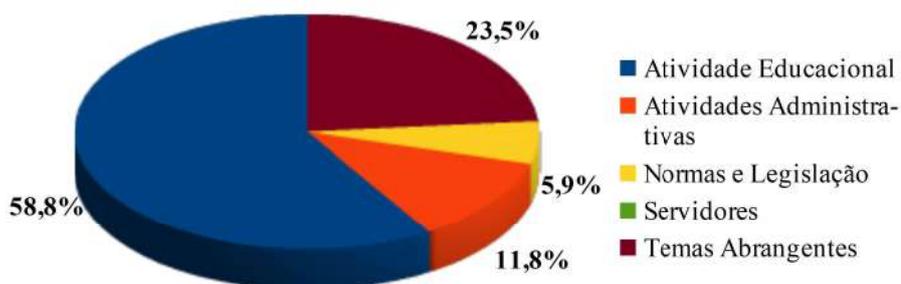


Figura 58 – Pedidos de Acesso à Informação – PREN

Os pedidos de acesso à informações direcionadas a PREN apresentaram o maior percentual na categoria Atividade Educacional.

Os assuntos tratados nos pedidos direcionados a esta área interlocutora foram:

Assunto do Pedido de Informação	Quantidade
Pesquisa Institucional	6
Consulta à legislação	3
Educação Profissional e Tecnológica	2
Esclarecimentos	2
Certificação	1
Procedimento administrativo	1
Processo Seletivo	1
Solicitação de documentos	1
Total	17

Planilha 41 – Assuntos – PREN



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

5.1.17 Pró-Reitoria de Extensão e Estágio – PREX

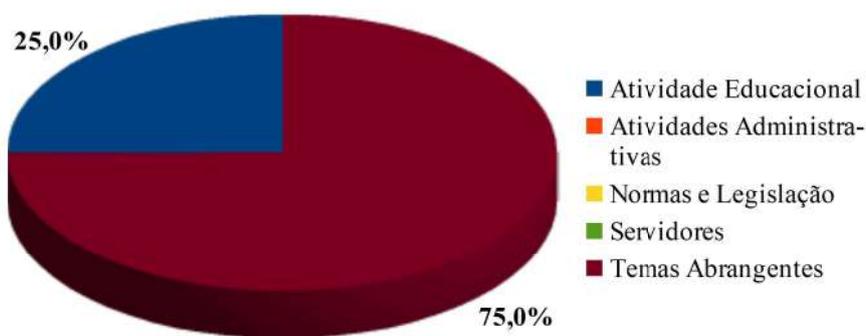


Figura 59 – Pedidos de Acesso à Informação – PREX

Os pedidos de acesso à informações direcionadas a PREX apresentaram o maior percentual na categoria Temas Abrangentes.

Os assuntos tratados nos pedidos direcionados a esta área interlocutora foram:

Assunto do Pedido de Informação	Quantidade
Pesquisa Institucional	3
Consulta à legislação	1
Total	4

Planilha 42 – Assuntos – PREX



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

5.1.18 Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas – PRGP

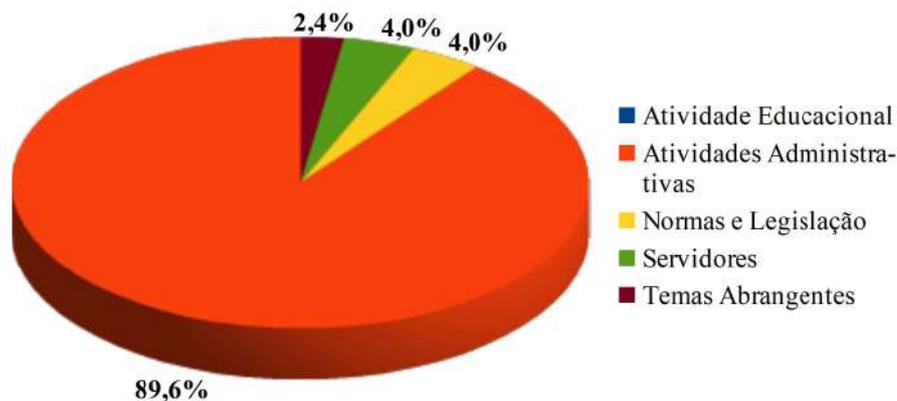


Figura 60 – Pedidos de Acesso à Informação – PRGP

Os pedidos de acesso à informações direcionadas a PRGP apresentaram o maior percentual na categoria Atividades Administrativas.

Os assuntos tratados nos pedidos direcionados a esta área interlocutora foram:

Assunto do Pedido de Informação	Quantidade
Concurso Público	49
Pesquisa sobre código de vaga	37
Cargos	8
Informação de servidores	7
Consulta à legislação	4
Consulta sobre redistribuição	4
Procedimento administrativo	4
Pesquisa Institucional	3
Edital de remoção	2
Tramitação de processo	2
Gastos públicos	1
Não se trata de pedido de informação	1
Solicitação de documentos	1
Transparência	1
Vista de Processo	1
Total	125

Planilha 43 – Assuntos – PRGP



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

5.1.19 Pró-Reitoria de Pesquisa e Inovação – PRPI

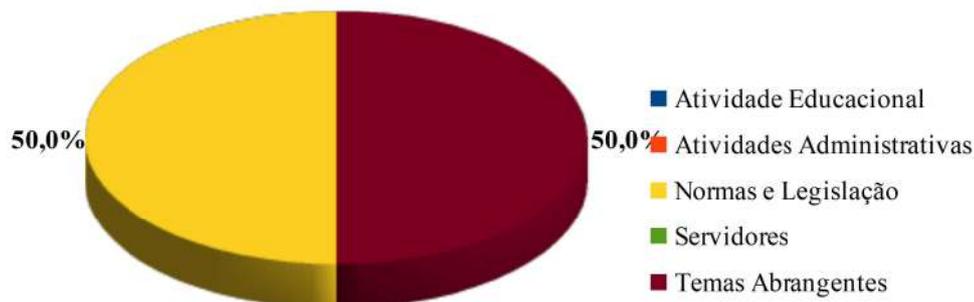


Figura 61 – Pedidos de Acesso à Informação – PRPI

Os pedidos de acesso à informações direcionadas a PRPI apresentaram o mesmo percentual de solicitações nas categorias Norma e Legislação; e Temas Abrangentes.

Os assuntos tratados nos pedidos direcionados a esta área interlocutora foram:

Assunto do Pedido de Informação	Quantidade
Pesquisa Institucional	2
Consulta à legislação	1
Pesquisa e Inovação	1
Total	4

Planilha 44 – Assuntos – PRPI



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

5.1.20 Todas as Unidades do IFB

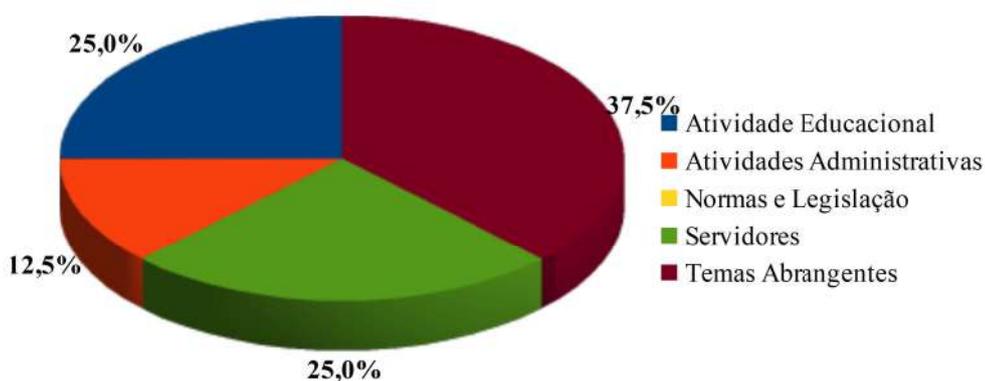


Figura 62 – Pedidos de Acesso à Informação – Todas as Unidades do IFB

Os pedidos de acesso à informações direcionados a Todas as Unidades do IFB apresentaram o maior percentual na categoria Temas Abrangentes.

Os assuntos tratados nos pedidos direcionados a esta área interlocutora foram:

Assunto do Pedido de Informação	Quantidade
Pesquisa Institucional	6
Gastos públicos	1
Procedimento administrativo	1
Total	8

Planilha 45 – Assuntos – Todas as Unidades do IFB



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

5.1.21 Serviço de Informação ao Cidadão – SIC

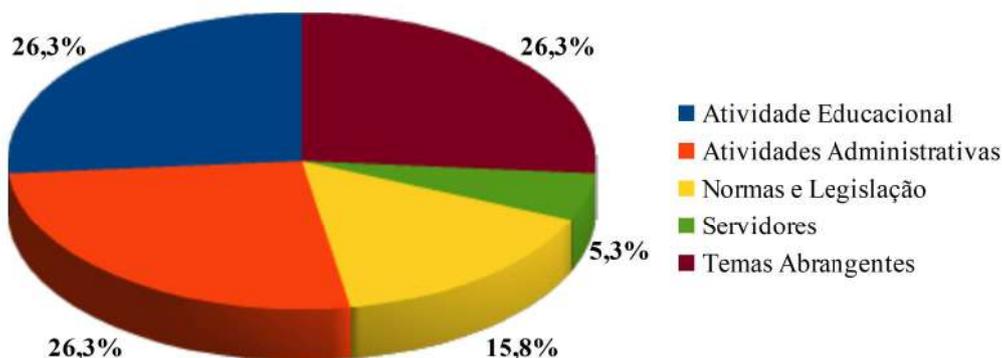


Figura 63 – Pedidos de Acesso à Informação – SIC

Os pedidos de acesso à informações tratados no SIC apresentaram o maior percentual nas categorias Atividade Educacional, Atividades Administrativas e Temas Abrangentes.

Os assuntos tratados nos pedidos direcionados a esta área interlocutora foram:

Assunto do Pedido de Informação	Quantidade
Não se trata de pedido de informação	8
Oferta de Curso	5
Pesquisa Institucional	4
Processo Seletivo	4
Certificação	3
O Órgão não tem competência para responder	3
Orientação	3
Consulta à legislação	2
Informação de servidores	2
Consulta sobre redistribuição	1
Esclarecimentos	1
Gastos públicos	1
Pesquisa sobre código de vaga	1
Total	38

Planilha 46 – Assuntos – SIC



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

6. DOS PRAZOS DE ATENDIMENTOS DAS SOLICITAÇÕES

6.1 Demandas de Ouvidoria

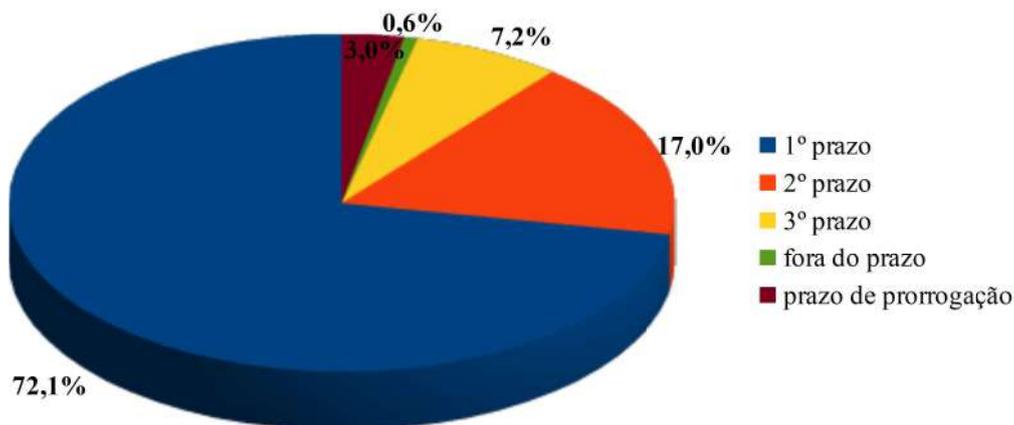


Figura 64 – Prazos de atendimento das manifestações - Ouvidoria

72,1% das manifestações foram respondidas dentro do prazo inicial de 7 dias. O atendimento neste prazo é muito importante para que o atendimento ao cidadão ocorra de forma eficaz.

Algumas unidades apresentaram resposta fora do prazo, mas precisam trabalhar para atender a demanda dentro do prazo regular disposto na legislação e, havendo necessidade, solicitar o pedido de prorrogação antes do vencimento do prazo da demanda protocolada.

Para além do prazo, outro cuidado que deve ser permanente é a qualidade do envio da resposta, nem sempre uma manifestação respondida no primeiro prazo apresenta uma resposta em linguagem cidadã.

A seguir apresentaremos o gráfico que traz o resumo das áreas interlocutoras.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

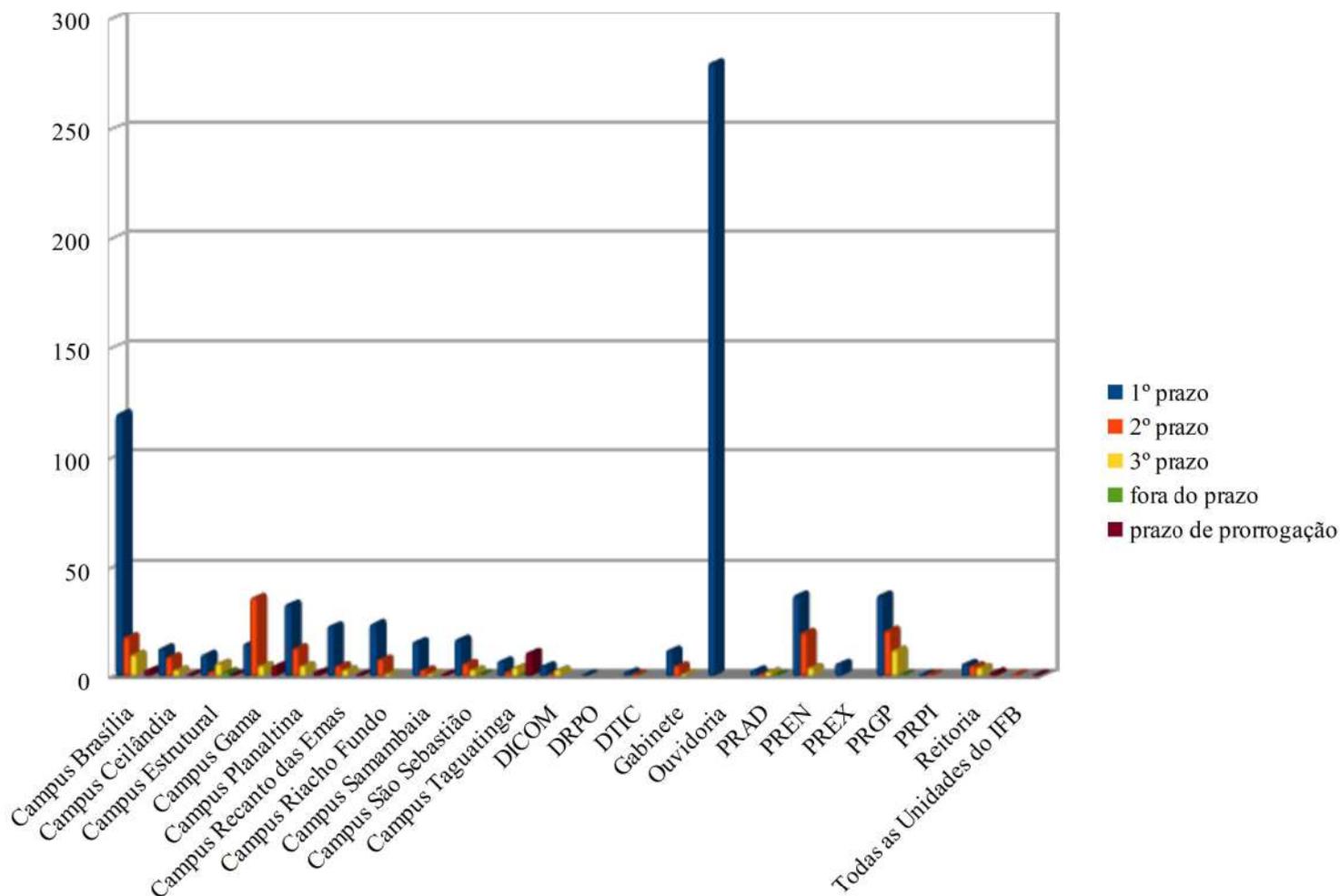


Figura 65 – Prazos de atendimento das manifestações da Ouvidoria por unidade



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

6.2 Demandas do SIC

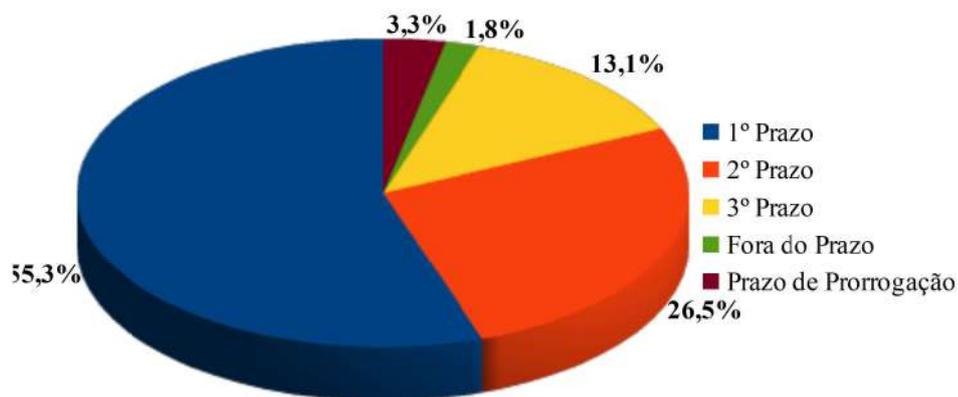


Figura 66 – Prazos de atendimento dos pedidos de acesso à informação

55,3% dos pedidos de acesso à informação foram respondidos dentro do prazo inicial de 7 dias.

A seguir apresentaremos o gráfico que traz o resumo das áreas interlocutoras.

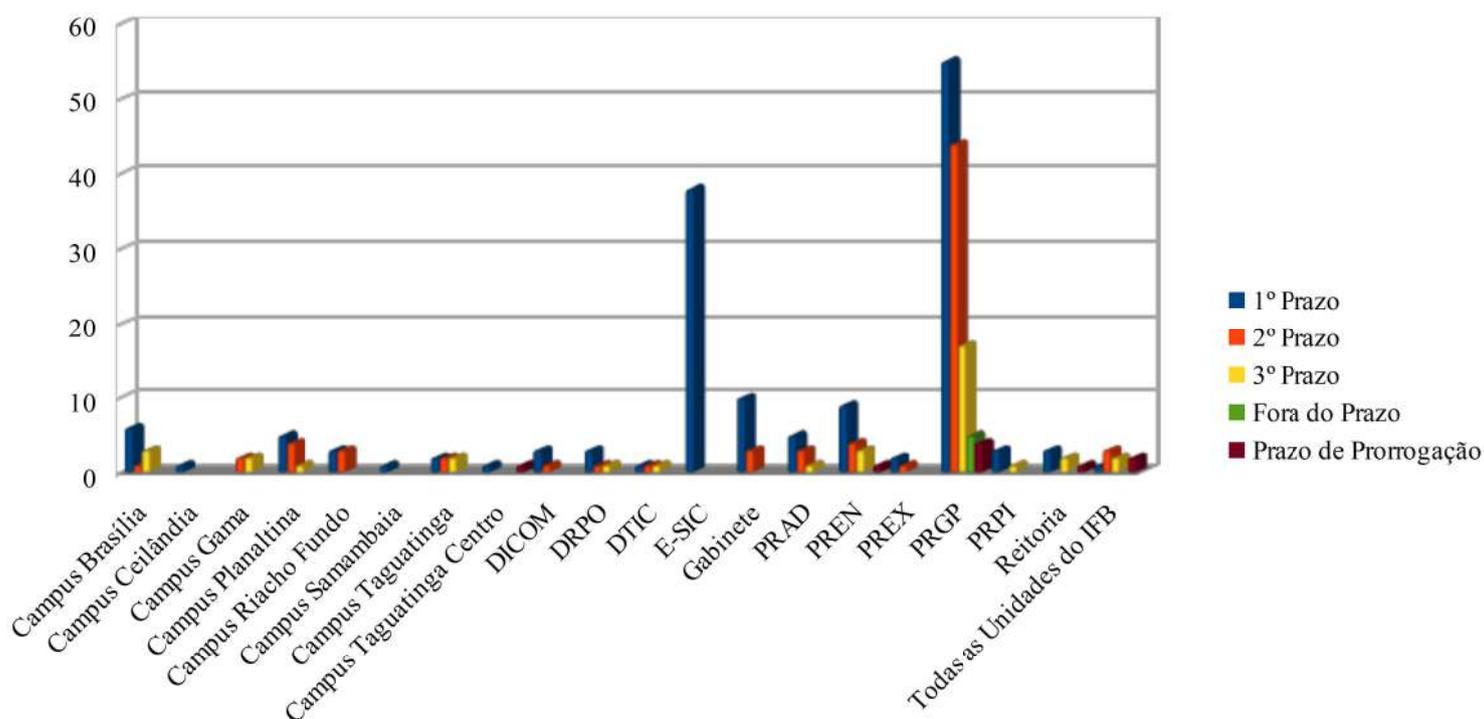


Figura 67 – Prazos de atendimento dos pedidos de acesso à informação por unidade



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

7. PESQUISAS DE SATISFAÇÃO

7.1 Serviço de Informações ao Cidadão - SIC

76 usuários responderam à pesquisa de satisfação após recebimento da resposta no sistema e-SIC.

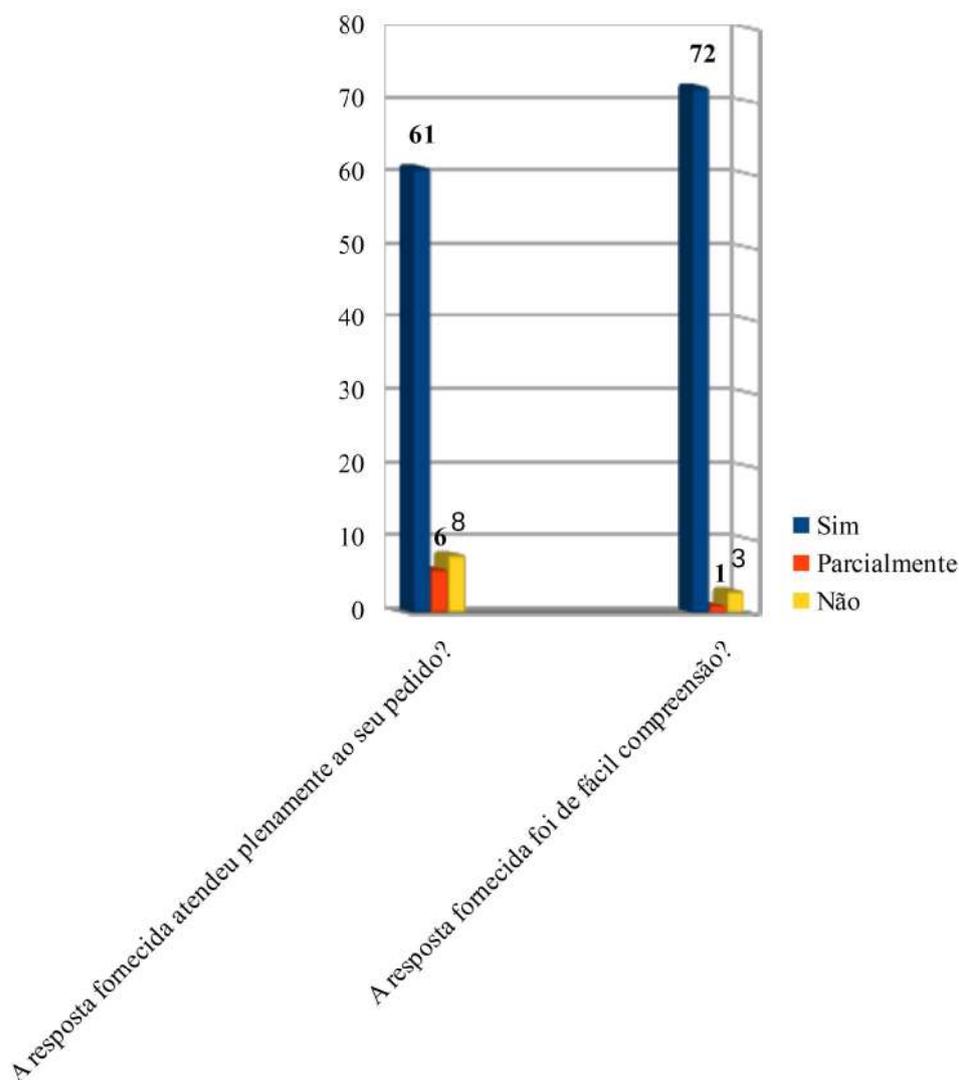


Figura 68 – Pesquisa de satisfação – Respostas inseridas no SIC

A maioria dos usuários consideraram a resposta de fácil compreensão e atendendo plenamente ao pedido.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

7.2 Ouvidoria

7.2.1 Avaliação dos serviços da Ouvidoria – cidadãos

Pesquisa de satisfação dos serviços da Ouvidoria aplicada ao cidadão, quando do envio das respostas conclusivas.

A pesquisa foi disponibilizada a todos os usuários que fizeram registro de manifestação na Ouvidoria. Porém o número de pessoas que preencheram a pesquisa de satisfação foi é muito pequeno.

Do total de manifestações respondidas, apenas 58 pessoas responderam a pesquisa de satisfação dos serviços prestados pela Ouvidoria.

O resultado da pesquisa aplicada foi:

1) Qual o seu vínculo com o IFB?

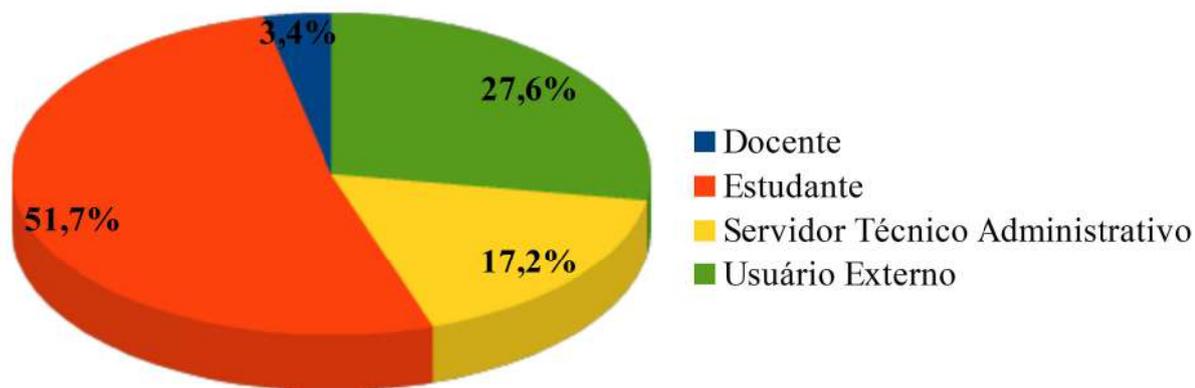


Figura 69 -Tipo de usuário



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

2) Antes de procurar a Ouvidoria, o(a) senhor(a) recorreu às instâncias existentes nas Unidades do IFB? (Coordenação; Direção; Pró-reitoria; etc)

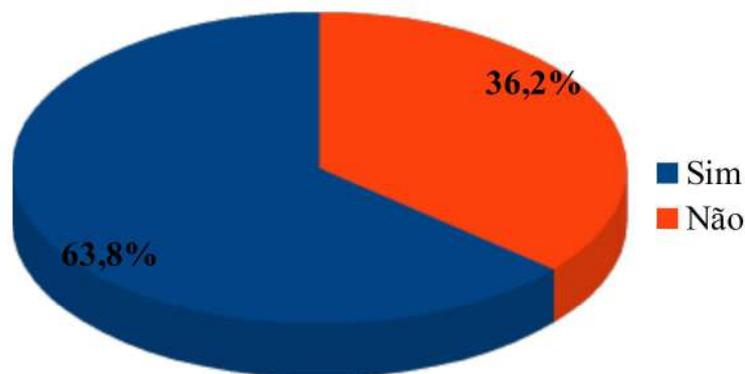


Figura 70 - Antes de procurar a Ouvidoria, o(a) senhor(a) recorreu às instâncias existentes nas Unidades do IFB?

3) Ao buscar o atendimento da Ouvidoria, qual foi o canal utilizado?

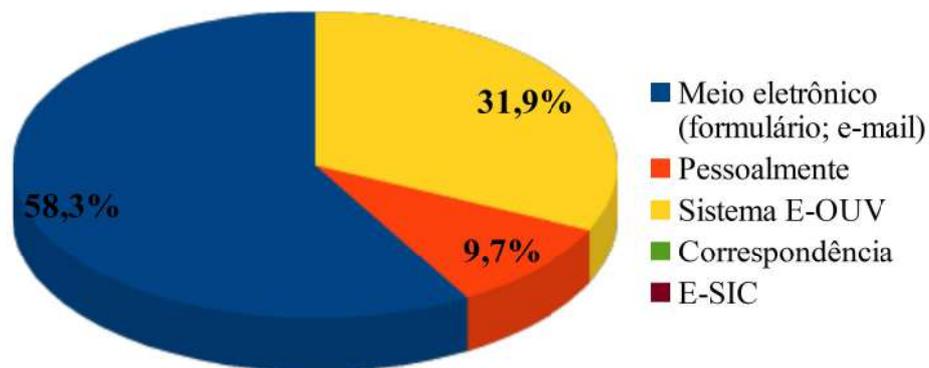


Figura 71 – Canal de registro de manifestação



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

4) Como avalia o atendimento da Ouvidoria enquanto canal de comunicação com o IFB?

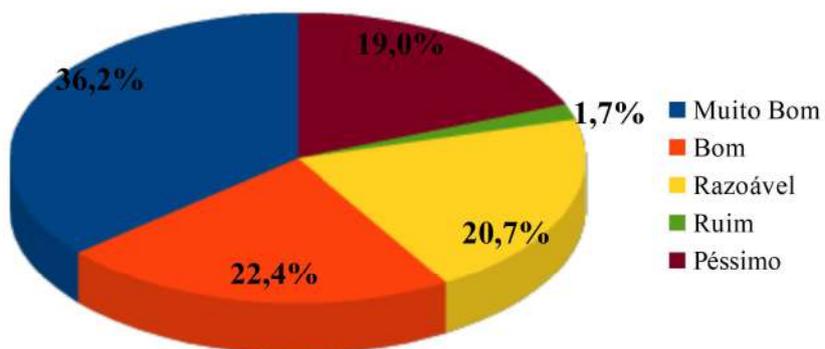


Figura 72 – Avaliação do atendimento da Ouvidoria

5) Como avalia a qualidade da resposta dada à sua manifestação?

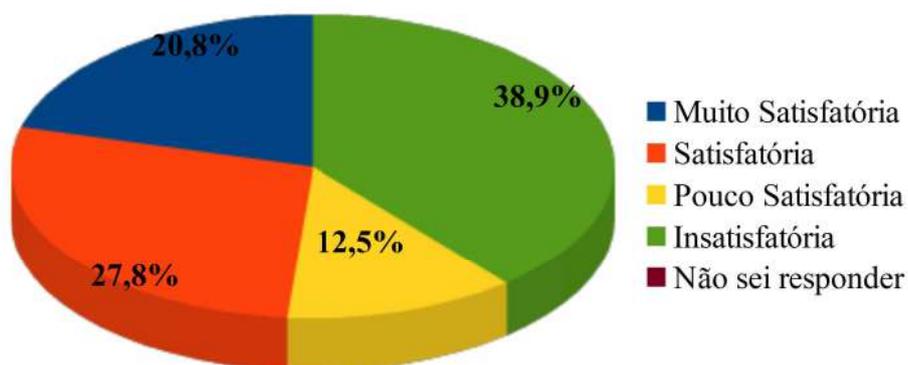


Figura 73 – Avaliação da qualidade da resposta encaminhada.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

6) Em relação ao quesito tempo de resposta à solicitação, você considera que a resposta foi:

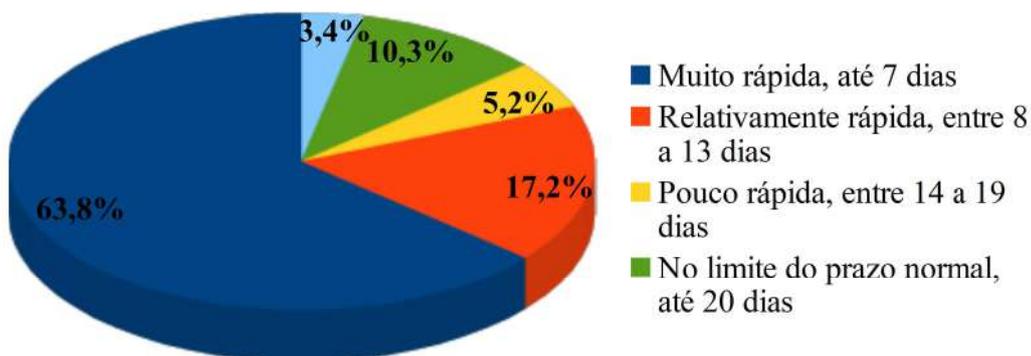


Figura 74 – Avaliação do tempo de resposta.

7) Você considera que, ao final, a sua demanda foi:

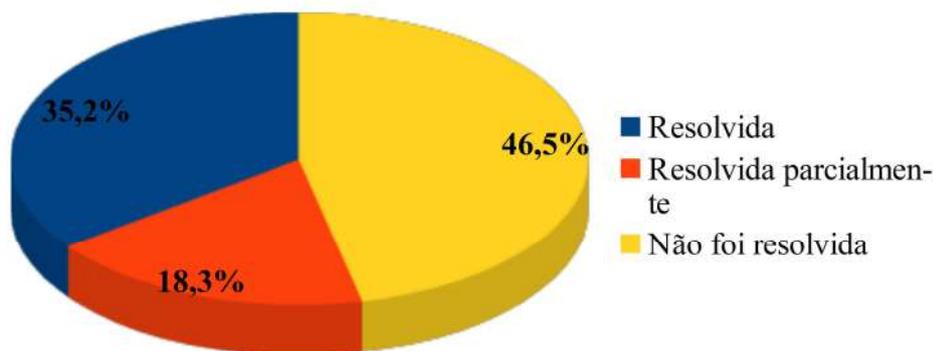


Figura 75 – Avaliação do atendimento da demanda apresentada.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

8) Caso necessário, você utilizaria novamente os serviços da Ouvidoria?

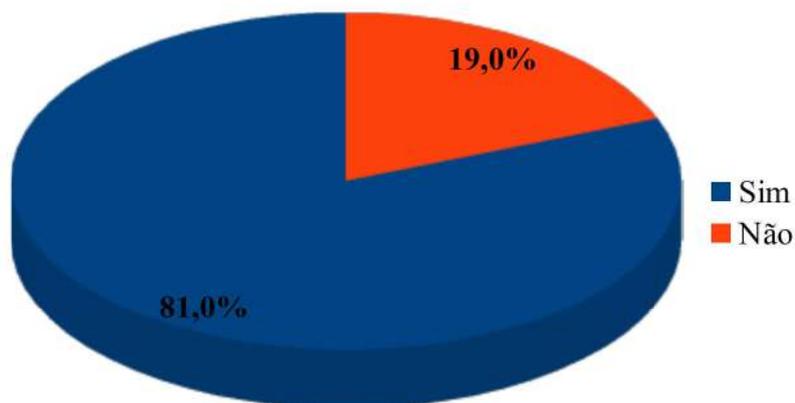


Figura 76 – Utilizariam os serviços da Ouvidoria novamente.

9) Você recomendaria o canal da Ouvidoria para outras pessoas?

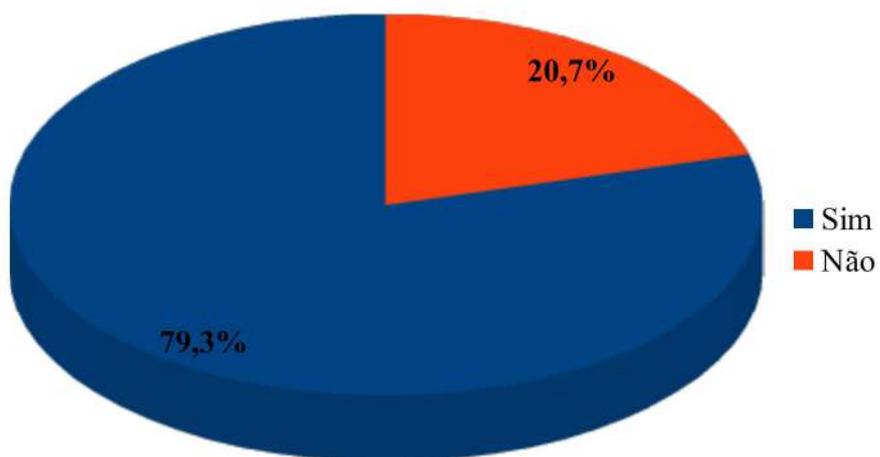


Figura 77 – Recomendariam os serviços da Ouvidoria para outras pessoas.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

10) Qual a sua sugestão para melhorar o serviço da Ouvidoria do IFB?

Foram apresentadas as sugestões:

- X Opções de perguntas.
- X Acho que está bom neste formato. E é muito bacana pois surge como uma inovação, um canal pra gente resolver algumas coisas antes inimagináveis, pela burocracia e falta de espaço. Eu creio que precisa só de um pouquinho mais de objetividade para ficar excelente. Mas mesmo assim, é um começo, um bom começo. Agradeço pela atenção e desejo sucesso a toda equipe.
- X Verificar se realmente foram feitas as mudanças apontadas.
- X Perfeita continuam atendendo bem às pessoas.
- X Penso que deveria existir a possibilidade de réplica quando a solicitação não é atendida.
- X A forma de registro deveria ser mais simples, como estava antes estava boa.

7.2.2 Avaliação dos serviços da Ouvidoria – Gestores do IFB

Pesquisa de satisfação aplicada aos gestores do IFB, para avaliação dos serviços da Ouvidoria.

A pesquisa foi aplicada a todos os gestores do IFB, que incluem Pró-Reitores, Diretores de *Campi* e Diretores Sistêmicos do IFB.

Os gestores participaram de forma bastante ativa da pesquisa realizada e as contribuições dadas servirão para o aprimoramento dos serviços da Ouvidoria.

O resultado da pesquisa foi:



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

1) Para você, a Ouvidoria tem cumprido a tarefa de mediação entre os usuários dos serviços prestados pelo IFB e as áreas de interlocução (Unidades do IFB)?

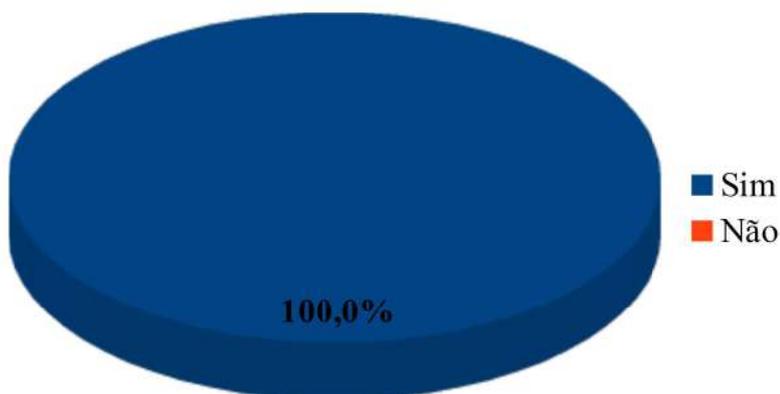


Figura 78 - Para você, a Ouvidoria tem cumprido a tarefa de mediação entre os usuários dos serviços prestados pelo IFB e as áreas de interlocução (Unidades do IFB)?

2) As informações obtidas através da Ouvidoria auxiliaram os gestores da sua unidade a executar ações de melhoria dos serviços prestados?

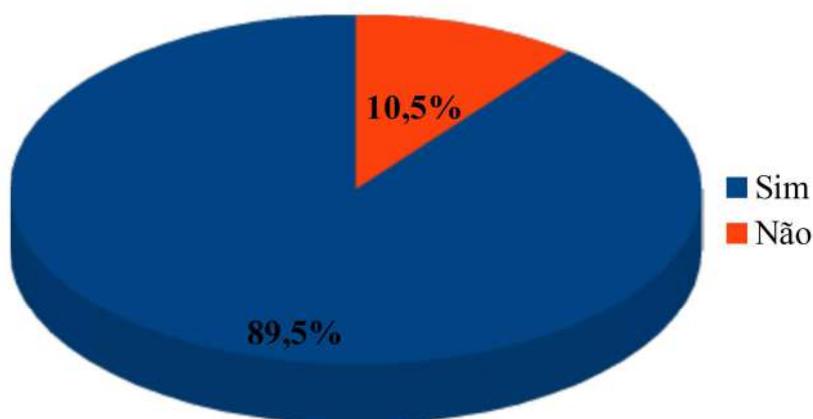


Figura 79 -As informações obtidas através da Ouvidoria auxiliaram os gestores da sua unidade a executar ações de melhoria dos serviços prestados?



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

3) Os relatórios e os boletins bimestrais da Ouvidoria foram usados, em algum momento, como fonte de dados para a avaliação e/ou monitoramento dos serviços?

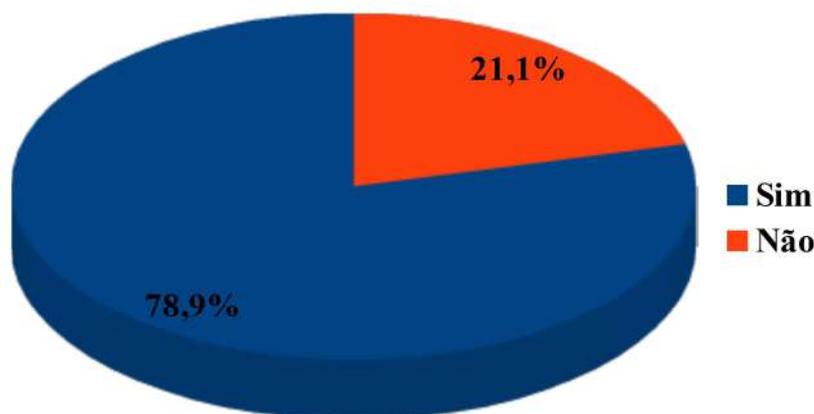


Figura 80 - Os relatórios e os boletins bimestrais da Ouvidoria foram usados, em algum momento, como fonte de dados para a avaliação e/ou monitoramento dos serviços?

4) É possível citar algum tipo de melhoria prática ocorrida em sua unidade a partir das sugestões constantes nos relatórios da Ouvidoria?

Foram citadas as seguintes melhorias:

- x A antecipação da Ouvidoria tem evitado perda de tempo por parte de setores naquelas manifestações em que se perde tempo para esclarecer regulamentação, etc.
- x 1º.Melhoria nas atividades do RA; 2º A partir de informações/sugestões da Ouvidoria, responder ao público demandante, sempre que possível, com fundamentação legal.
- x Colocação em pauta de processos que são apontados como falhos.
- x Diversos setores do *campus* (DREN, CGRA, CGAE, etc) utilizaram as sugestões para adequação de procedimentos, melhoria dos processos e dos serviços prestados.
- x Maior controle dos processos, elaboração de quadros informativos sobre os concursos públicos, inicialmente para respostas às solicitações e posteriormente disponibilização dessas informações no site do IFB.
- x Nos forneceu argumentos para solicitar capacitação para construção de um novo site para o IFB e um novo meio de se comunicar com os estudantes.
- x Os três últimos processos seletivos nos trouxeram muitas reflexões. A colaboração da Ouvidoria em remeter e filtrar muitas demandas foi essencial na melhoria do trabalho. A



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Coordenação conseguiu melhorias no sistema (atualizações feitas pela DTIC) e uma maior informação no site do IFB (feita pela DICOM). Muito deste trabalho é devido as orientações também feitas pela Ouvidoria.

- X Revisão de procedimentos no atendimento no registro acadêmico.
- X Todos os casos de ouvidoria são apresentados aos setores envolvidos, onde temos discussões e proposição de melhorias. A ouvidoria auxilia nesse processo de feedback, onde já tivemos pequenas mudanças de rotina como alteração de horário de atendimento durante processos seletivos por exemplo.

5) Sinta-se à vontade para contribuir com sugestões ou mesmo opinar sobre o trabalho desenvolvido pela Ouvidoria do IFB.

Sugestões e opiniões dadas:

- X Se for possível visita aos campi com objetivo de orientar o uso da ouvidoria conforme previsão legal.
- X Visita aos campi com objetivo de esclarecer a utilização da ouvidoria conforme as normas legais.
- X Nos relatórios da Ouvidoria, na parte que trata das manifestações recebidas, sugiro que haja uma menção à PRPI e a outros setores que não receberam nenhum tipo de manifestação - seja ela de reclamação ou elogio.

Como geralmente não temos manifestações acabamos que não aparecemos no relatório e, parece que não existimos.

Dessa forma, sugiro uma menção logo após a tabela de manifestações das unidades que não tiveram nenhuma manifestação.

No mais, parabéns pelo trabalho. Gosto muito de receber os boletins da ouvidoria e a equipe da PRPI fica muito feliz em ver um feedback do trabalho deles.

- X A Ouvidoria desenvolve um excelente trabalho e é importante apoio aos campi no processo de melhoria da prestação dos diversos serviços e atendimentos prestados.
- X A Ouvidoria tem se esforçado bastante para nos orientar quanto às respostas aos cidadãos inclusive nos enviando fontes das fundamentações legais. Tem feito um excelente trabalho.
- X Acredito que alcançamos um formato efetivo de diálogo através da ouvidoria com a forma de trabalho atual.
- X Creio que a nova política vai melhorar bastante o trabalho. Ficam as dúvidas quanto às manifestações de simplificação face à burocracia legal.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

- X Gostaria de parabenizar pelo ótimo trabalho e transparência. Mas ainda vejo o IFB muito ineficiente quanto ao planejamento e uso de ferramentas de Gestão. Infelizmente são poucos que executam as ações e que estão dispostos a fazê-las e muitas vezes o Gestor não tem tempo para planejar pois está executando.
- X Os trabalhos da Ouvidoria têm sido muito importantes para ouvir a todos e melhorar o serviço prestado para a comunidade.
- X Parabenizar e desejar que continue com a busca pela transparência e institucionalização no IFB.
- X Parabéns a ouvidoria. Sugestão, enviar lembretes antes do vencimento dos prazos.
- X Parabéns e continue colaborando com a transparência no IFB.
- X Parabéns para a equipe pela prontidão no atendimento e também nas cobranças por respostas.
- X Parabéns pelo trabalho e orientações.
- X Pela Diretoria de Políticas Estudantis só posso agradecer pelo trabalho da Ouvidoria nas demandas recebidas.

Sugiro apenas, se for possível, reuniões da Ouvidoria com os setores, reuniões agendadas, por exemplo, bimestralmente, para não onerar a equipe.

Acredito que presencialmente, podemos discutir melhor os maiores gargalos e juntos buscarmos soluções, atendendo ainda melhor o cidadão.

Como elogio, deixo aqui registrado a imparcialidade, disposição em colaborar com os setores e a receptividade.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

7.2.3 Avaliação dos serviços prestados pelo IFB

A pesquisa de satisfação_Serviços do IFB foi enviada a todos os e-mails dos usuários que recorreram à Ouvidoria no ano de 2018.

102 pessoas responderam a pesquisa de satisfação referente aos serviços prestados pelo IFB, e o resultado traz elementos importantes que podem ser aproveitados para melhoria dos serviços prestados.

Para 2 *campi* (Taguatinga e Ceilândia) houve apenas uma participação, de forma que o resultado obtido não seria suficiente para aferir de fato a qualidade dos serviços dessas unidades.

O Resultado obtido na pesquisa foi:

1) Qual é o seu vínculo com o IFB?

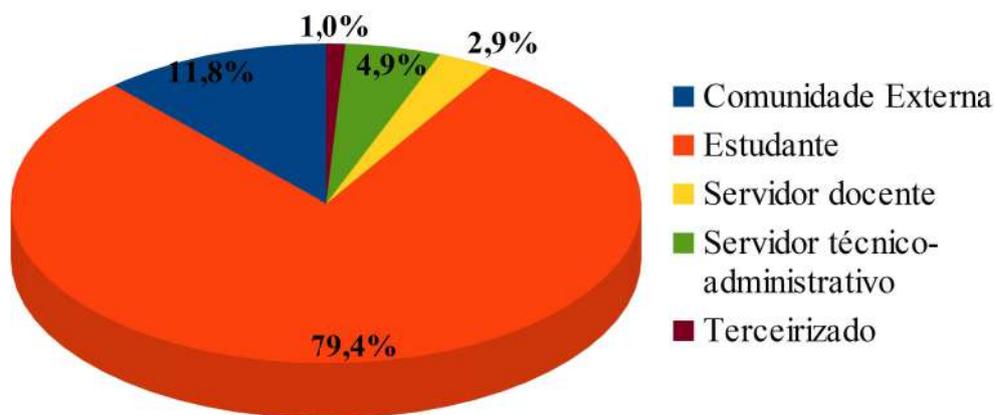


Figura 81 -Tipo de usuário



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

2) Seu vínculo está associado a qual unidade do IFB?

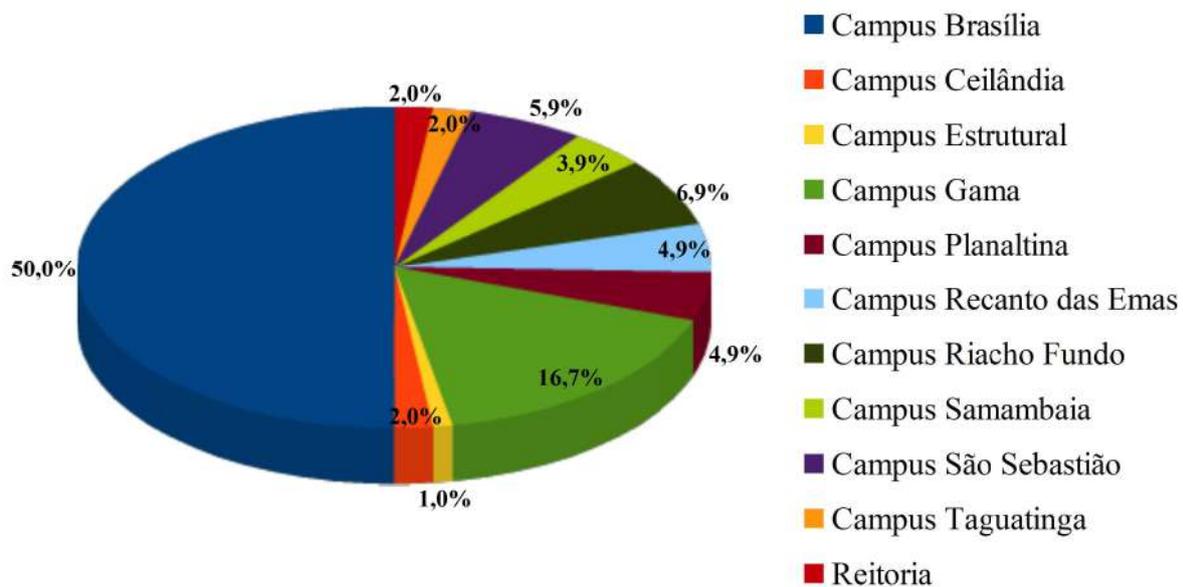


Figura 82 – Unidade associada



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Dos quais:

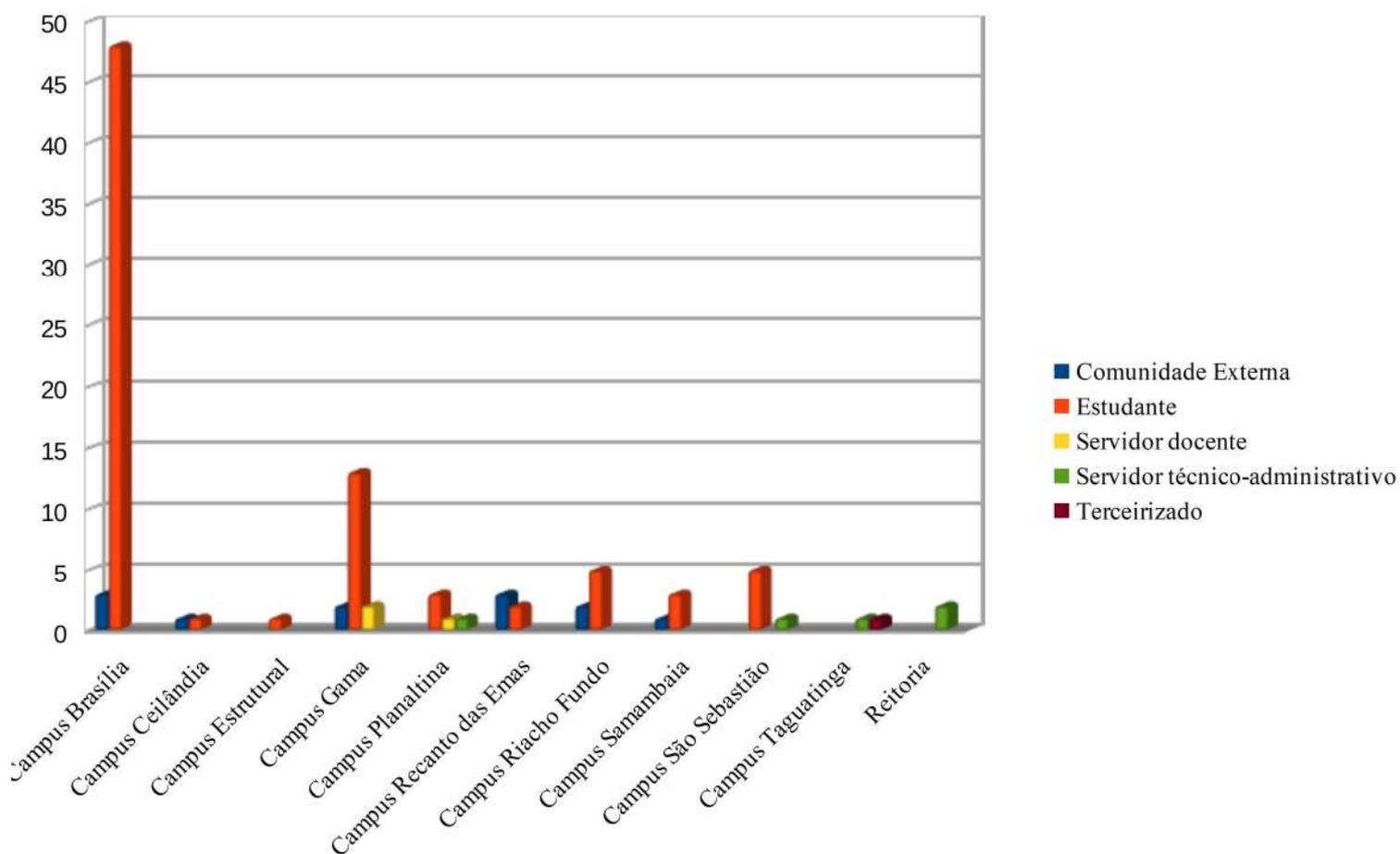


Figura 83 – Tipo de usuário x unidade relacionada

A seguir avaliação da Reitoria e dos *Campi*



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

AVALIAÇÃO DA REITORIA

Na Reitoria a avaliação realizada foi referente a dois setores:

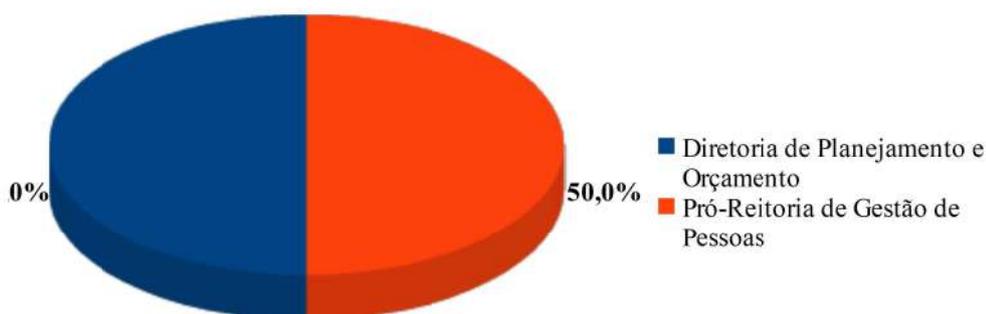


Figura 84 – Unidade da Reitoria

Os assuntos relacionados à avaliação foram:

Desdobramentos de episódio de bullying contra aluna

Sugestão para mudanças/adaptações.

Planilha 47 – Assuntos relacionados na avaliação

Quando perguntados se antes de recorrer a Ouvidoria se o cidadão procurou resolver primeiramente sua demanda no setor competente pelo atendimento, o resultado foi “sim”, conforme gráfico a seguir:

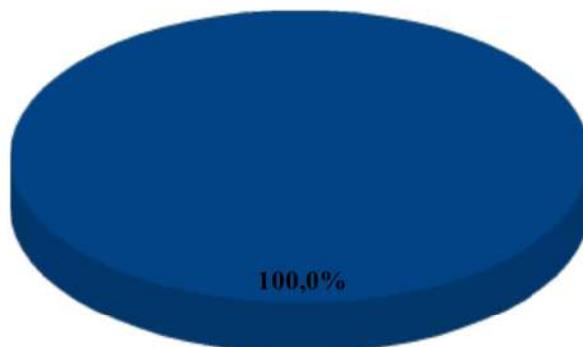


Figura 85 – Antes de recorrer a Ouvidoria, procurou resolver primeiramente sua demanda no setor competente pelo atendimento?



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Foi solicitado ao cidadão que avaliasse a Reitoria, nos seguintes pontos: 1º) O serviço prestado; 2º) A qualidade do atendimento pelos servidores; 3º) O cumprimento dos prazos estabelecidos; e 4º) O atendimento telefônico.

A escala de avaliação compreendia as opções: Excelente; Muito Bom; Bom; Razoável; Ruim; Péssimo; e Não sei avaliar.

Os resultados obtidos foram:

1º) O serviço prestado:

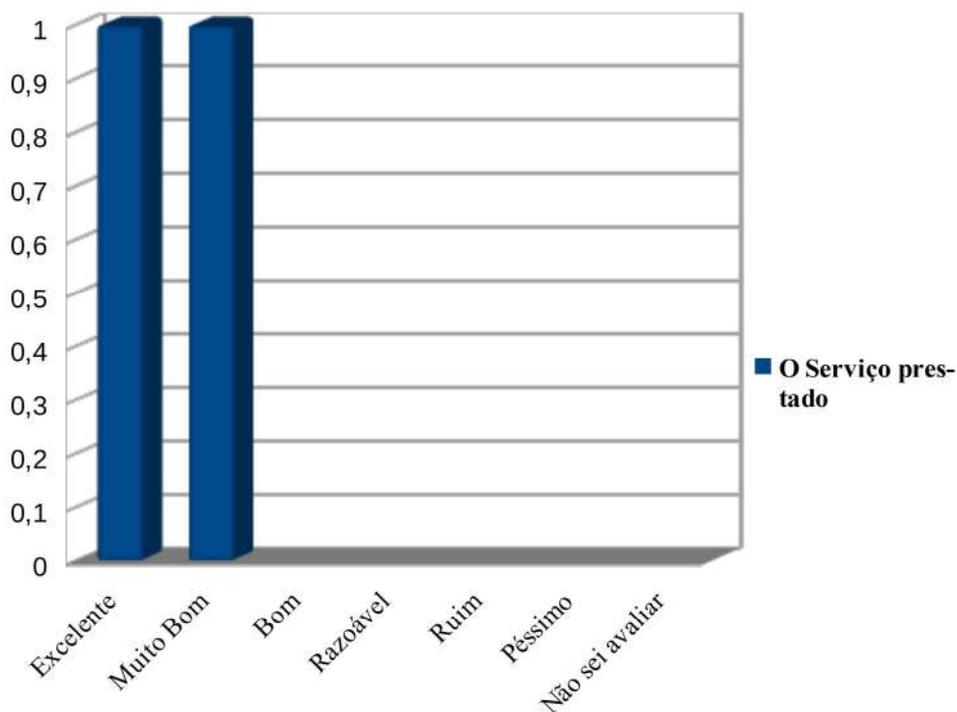


Figura 86 – Serviço prestado pela Reitoria

O serviço prestado foi avaliado como Excelente e Muito Bom.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

2º) A qualidade do atendimento pelos servidores:

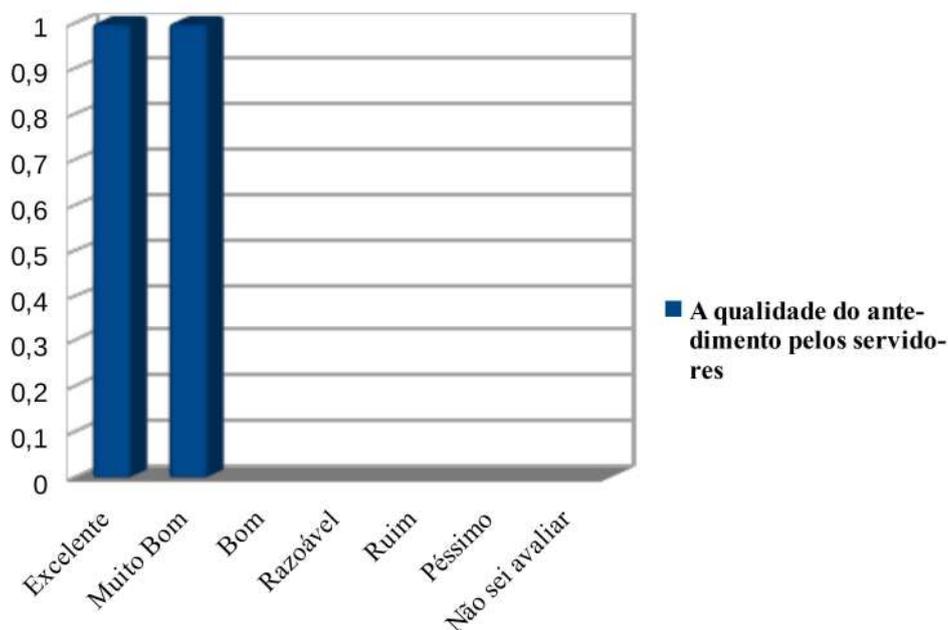


Figura 87 – Qualidade do atendimento prestado pelos servidores da Reitoria

O atendimento prestado pelos servidores da Reitoria foi avaliado como Excelente e Muito Bom.

3º) O cumprimento dos prazos estabelecidos:

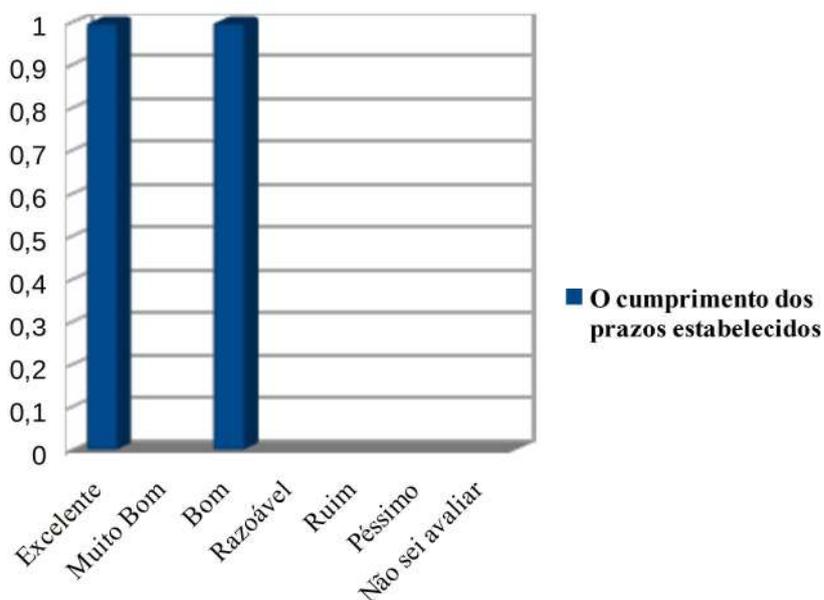


Figura 88 – Cumprimento dos prazos estabelecidos.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Quanto ao cumprimento dos prazos estabelecidos a avaliação obtida foi Excelente e Bom.

4º) O atendimento telefônico:

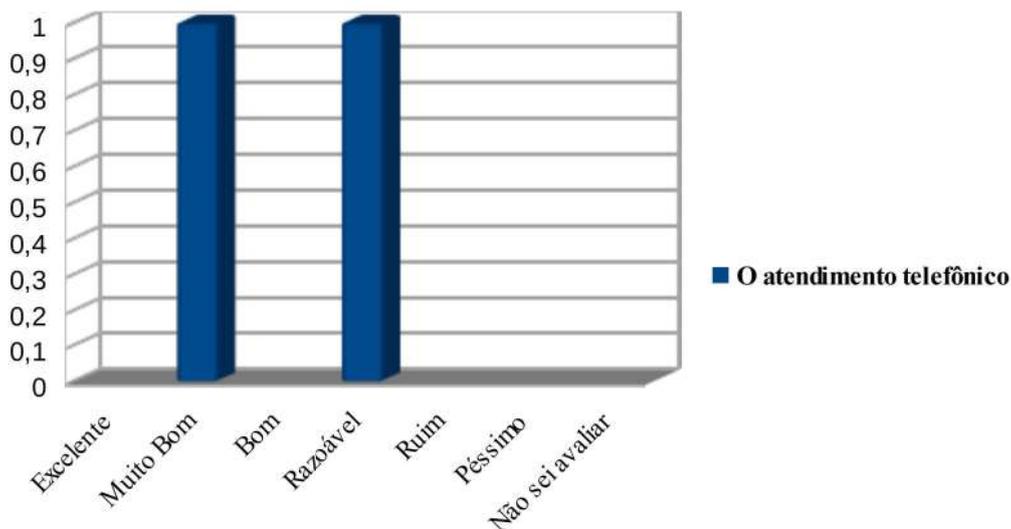


Figura 89 – Atendimento Telefônico

O atendimento telefônico da Reitoria foi avaliado como Muito Bom e Razoável.

Dessa forma, o resultado no geral da avaliação da Reitoria se apresentou bastante positiva, conforme demonstrado no gráfico abaixo:

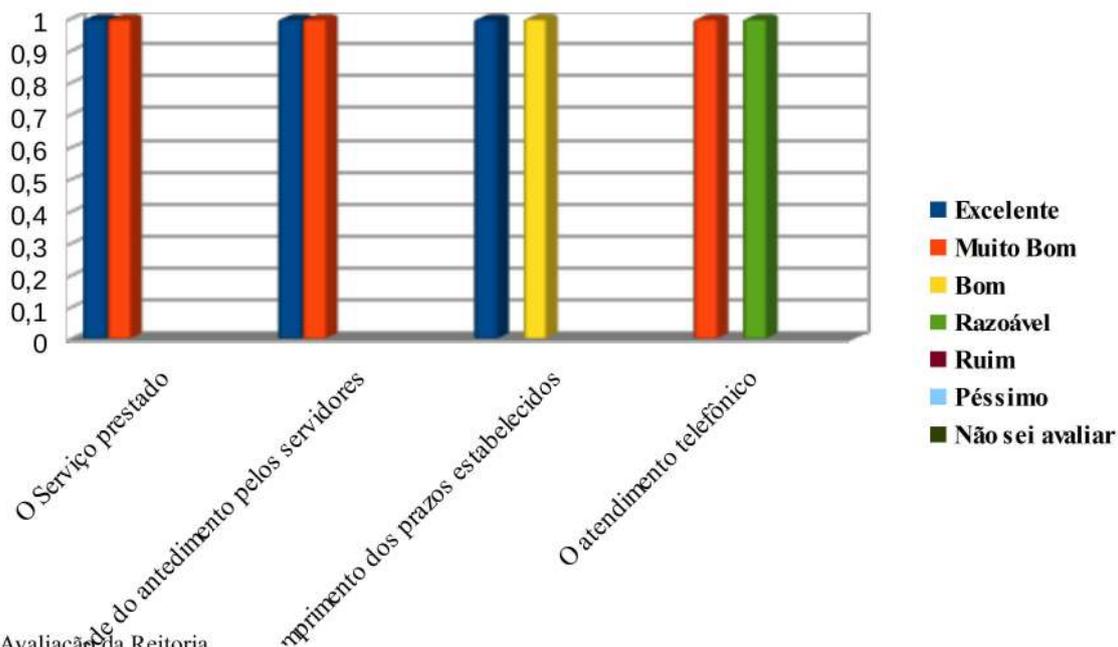


Figura 90 – Avaliação da Reitoria



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Por fim, foi solicitado ao cidadão que falasse sobre suas expectativas ao buscar um próximo atendimento/serviço na Reitoria. As expectativas listadas foram:

- × Buscar diretamente por uma orientação funcional.
- × Ser atendida prontamente e obter respostas precisas para os questionamentos.

AVALIAÇÃO DOS CAMPI

Ao buscar a Ouvidoria, a demanda do cidadão estava relacionada a:

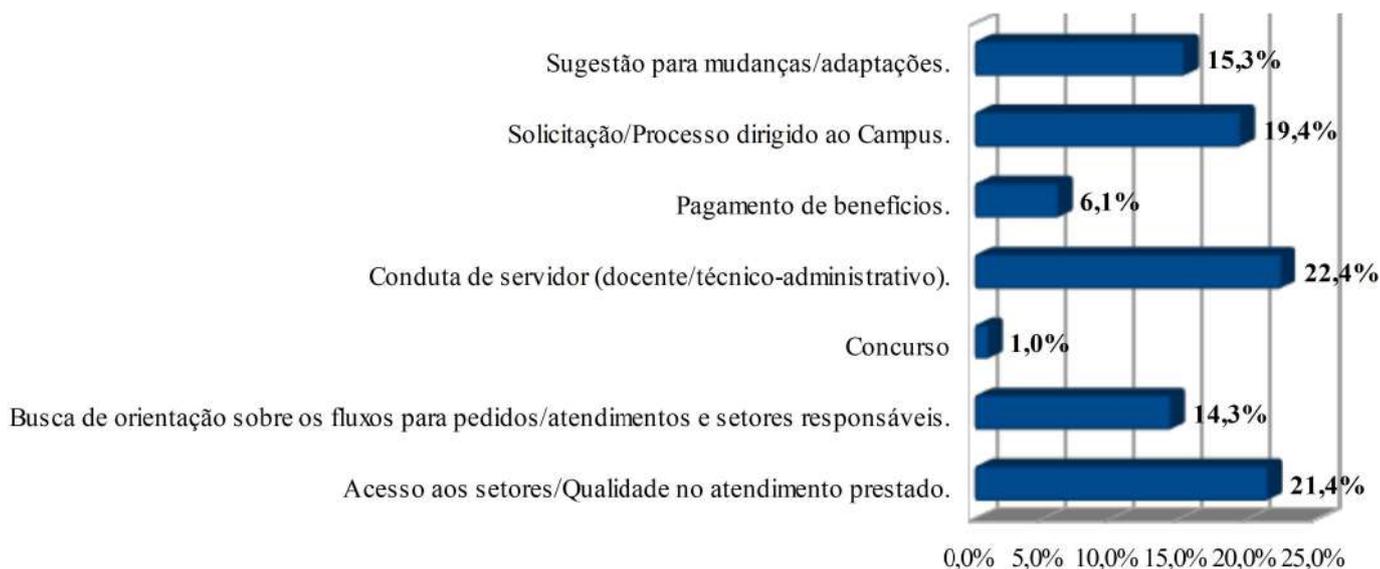


Figura 91 – Assunto relacionado



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Quando questionados se antes de recorrer a Ouvidoria procuraram resolver primeiramente a demanda no setor competente pelo atendimento no *campus*, o resultado apresentado foi:

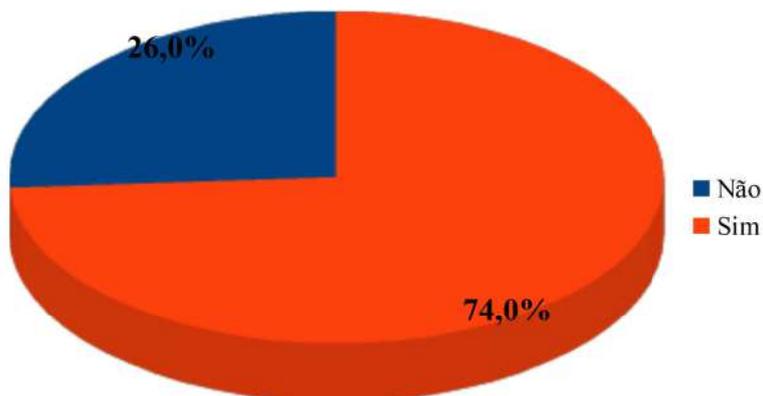


Figura 92 – Procuraram resolver a demanda no campus antes de recorrer a Ouvidoria

Foi solicitado ao cidadão que avaliasse os *campi*, nos seguintes pontos: 1º) O serviço prestado; 2º) A qualidade do atendimento pelos servidores; 3º) O cumprimento dos prazos estabelecidos; 4º) A qualidade do ensino; e 5º) O atendimento telefônico.

A escala de avaliação compreendia as opções: Excelente; Muito Bom; Bom; Razoável; Ruim; Péssimo; e Não sei avaliar.

Os resultados obtidos foram:

1º) O serviço prestado:

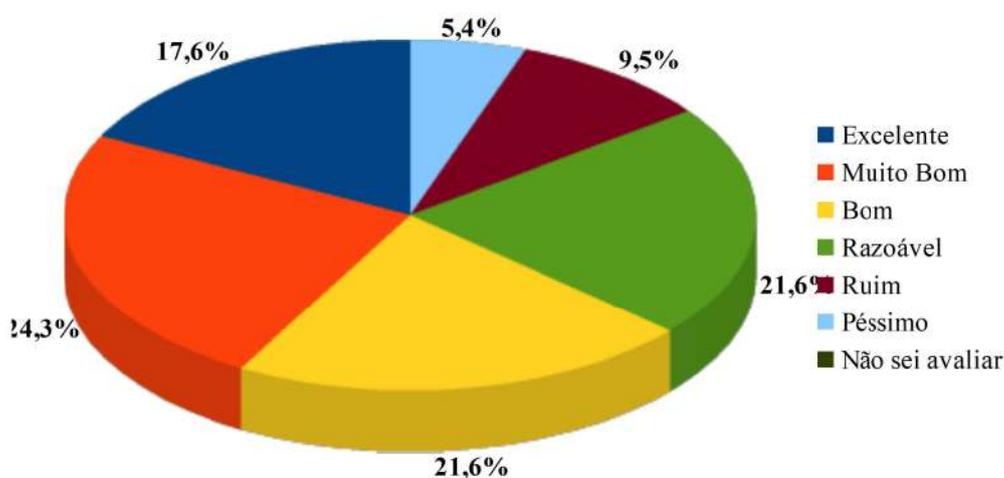


Figura 93 – Serviço prestado



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Analisando por unidade a qualidade do serviço prestado temos:

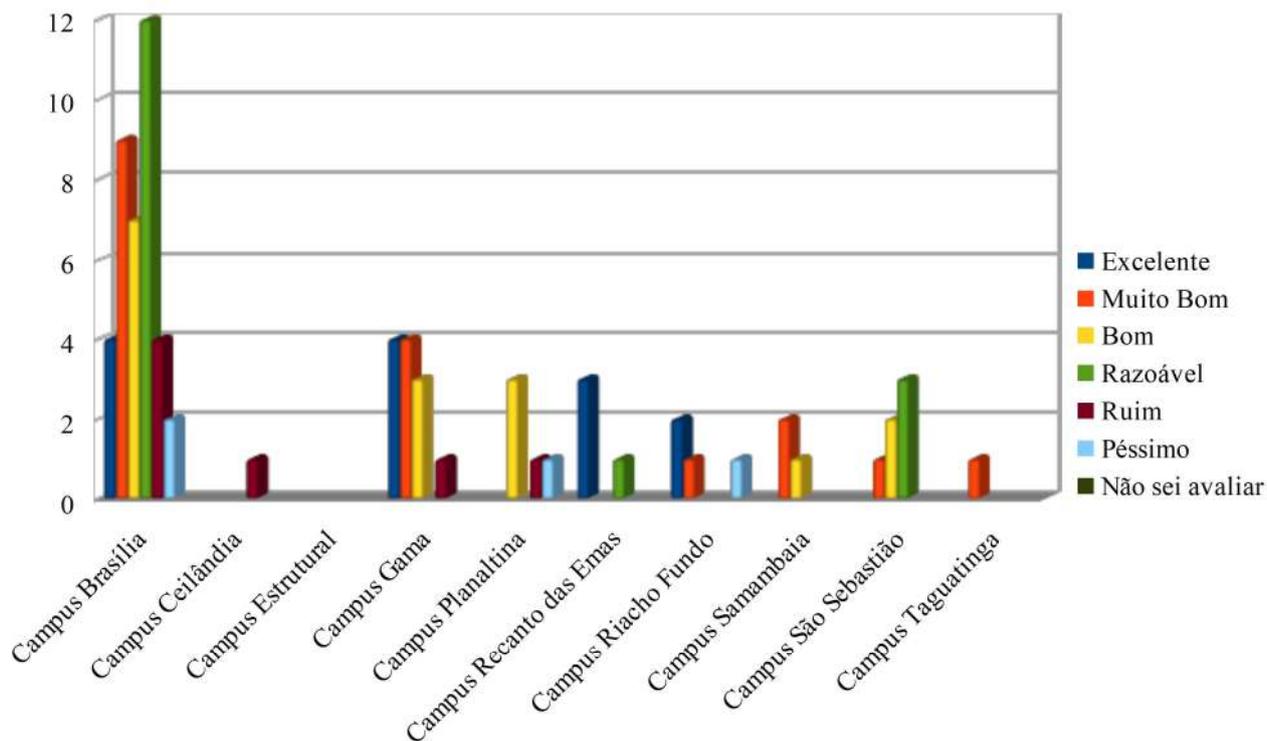


Figura 94 – Avaliação do serviço prestado

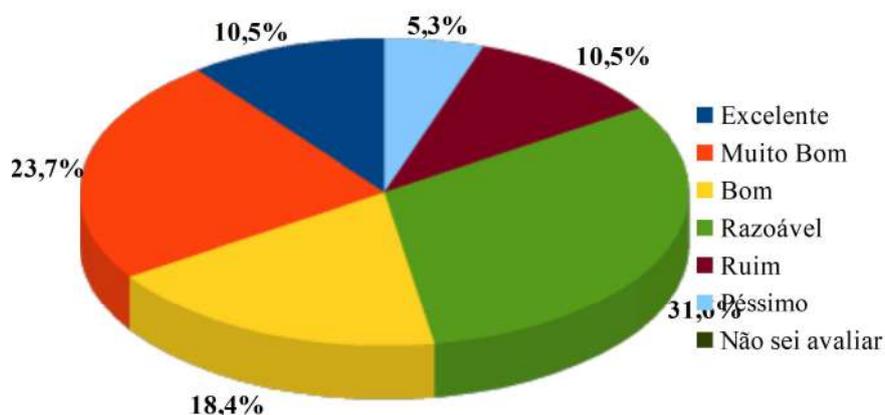


Figura 95 – Campus Brasília



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

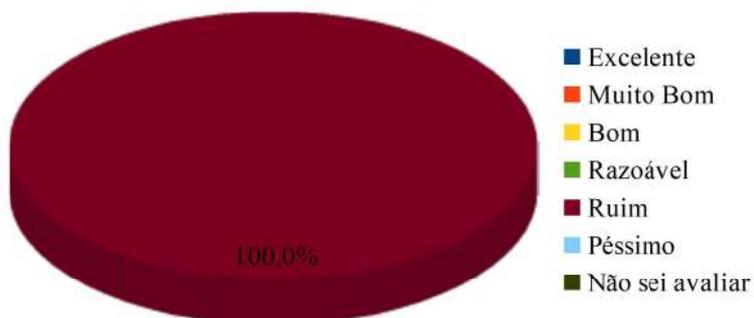


Figura 96 – Campus Ceilândia

Não teve avaliação

- Excelente
- Muito Bom
- Bom
- Razoável
- Ruim
- Péssimo
- Não sei avaliar

Figura 97 – Campus Estrutural

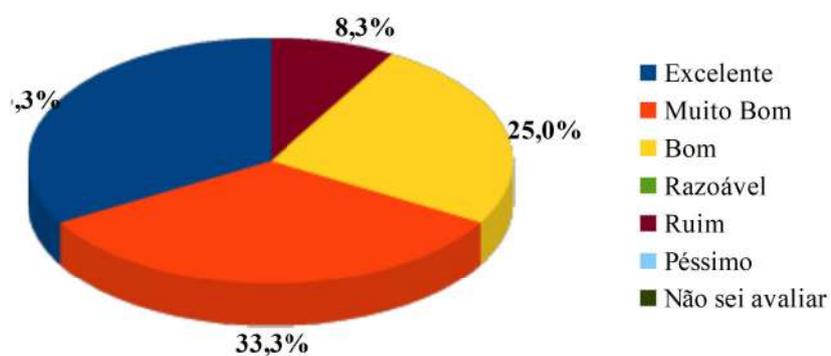


Figura 98 – Campus Gama



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

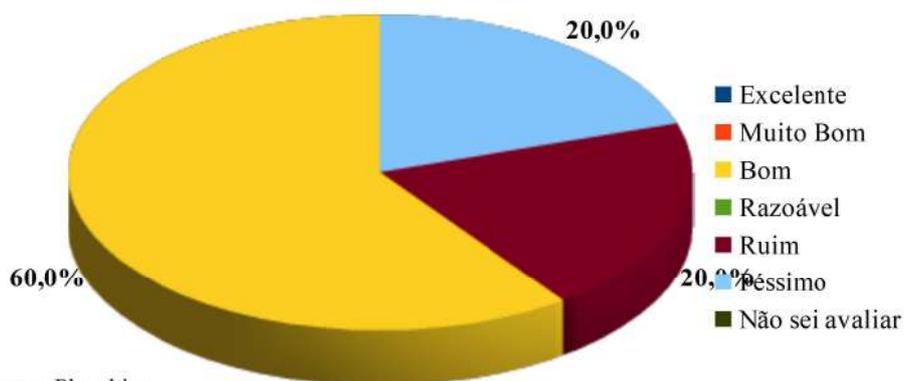


Figura 99 – *Campus Planaltina*

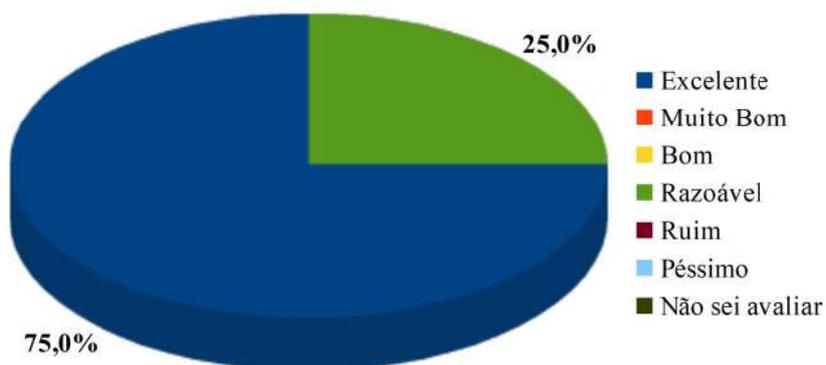


Figura 100 – *Campus Recanto das Emas*

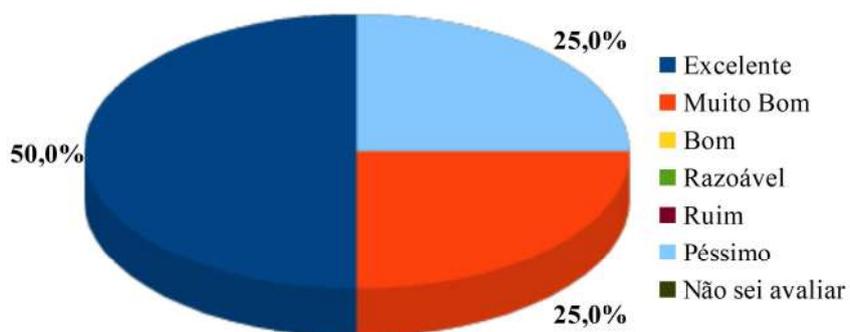


Figura 101 – *Campus Riacho Fundo*



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

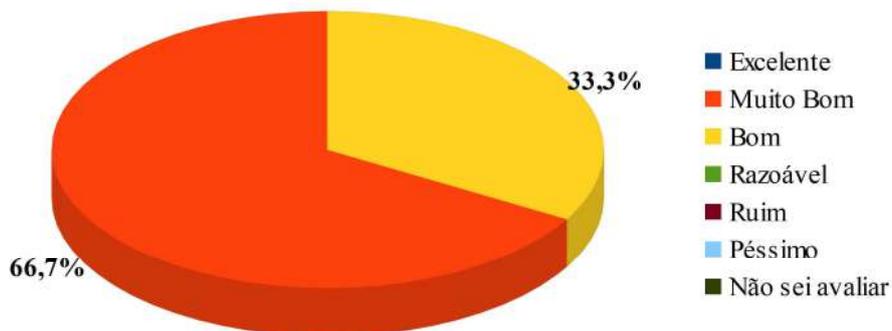


Figura 102 – *Campus Samambaia*

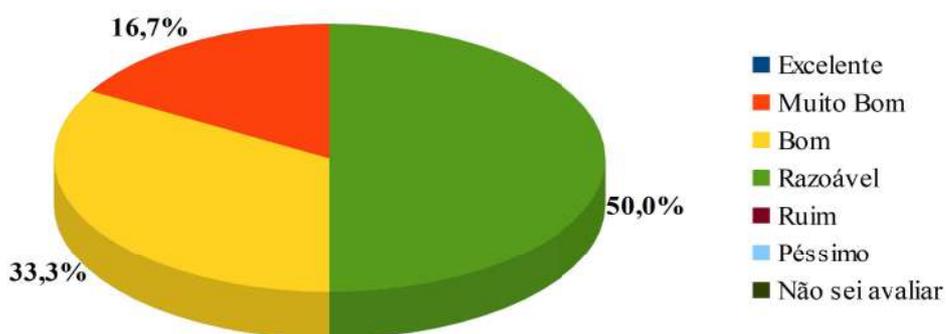


Figura 103 – *Campus São Sebastião*

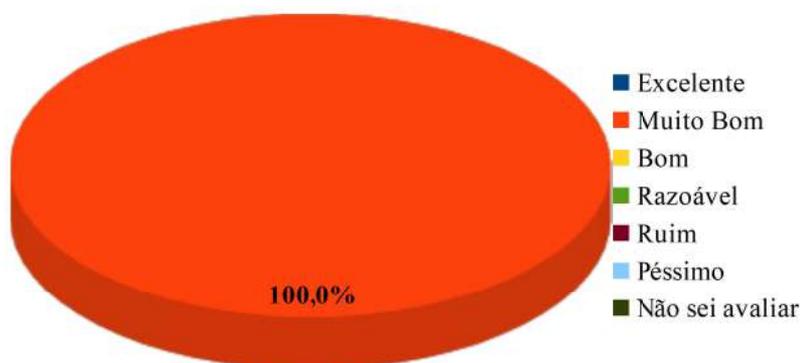


Figura 104 – *Campus Taguatinga*



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

2º) A qualidade do atendimento pelos servidores:

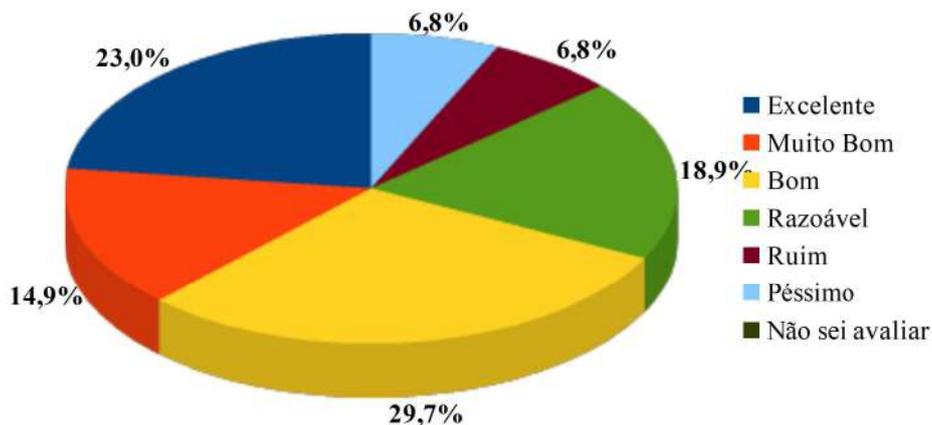


Figura 105 –Qualidade do atendimento prestado pelos servidores

Analisando por unidade a qualidade do atendimento prestado pelos servidores temos:

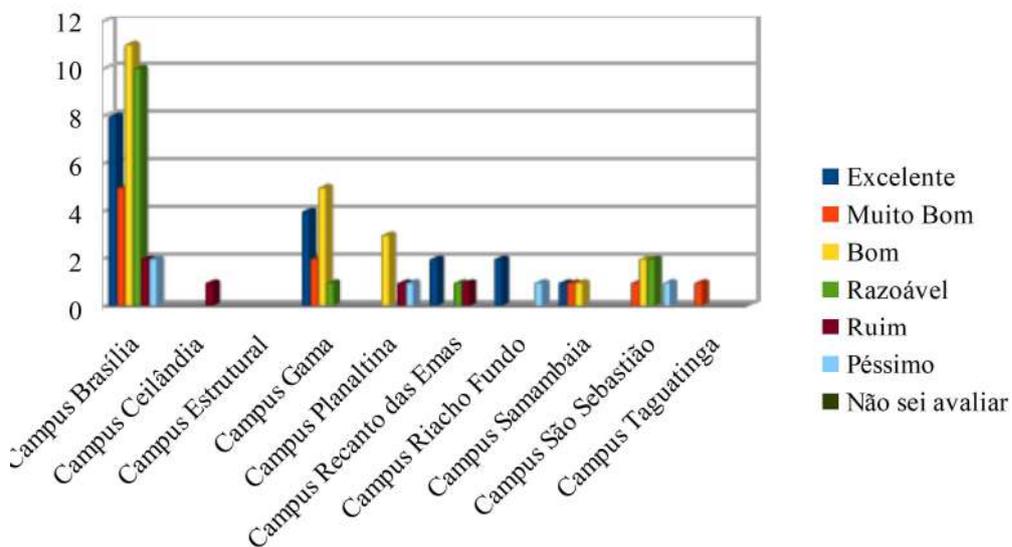


Figura 106 – Avaliação da qualidade do atendimento prestado pelos servidores



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

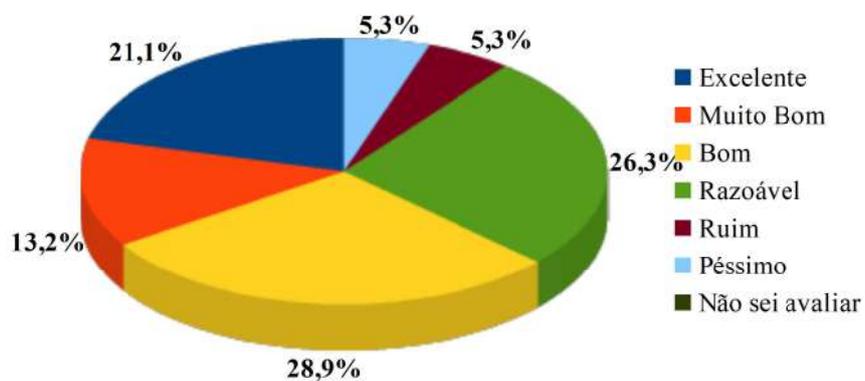


Figura 107 – *Campus Brasília*

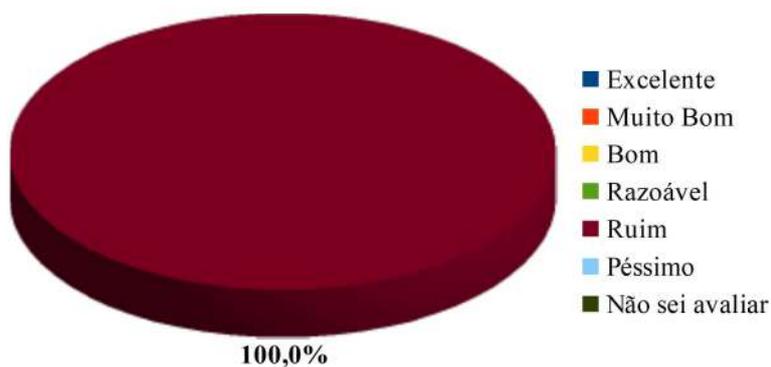


Figura 108 – *Campus Ceilândia*

Não teve avaliação



Figura 109 – *Campus Estrutural*



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

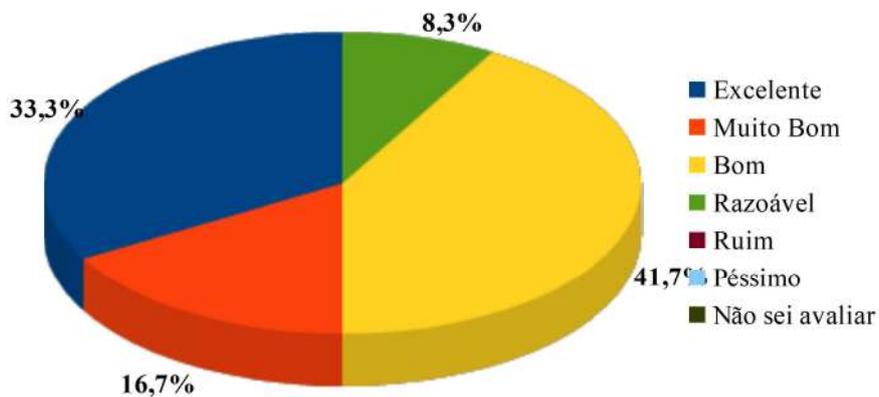


Figura 110 – *Campus Gama*

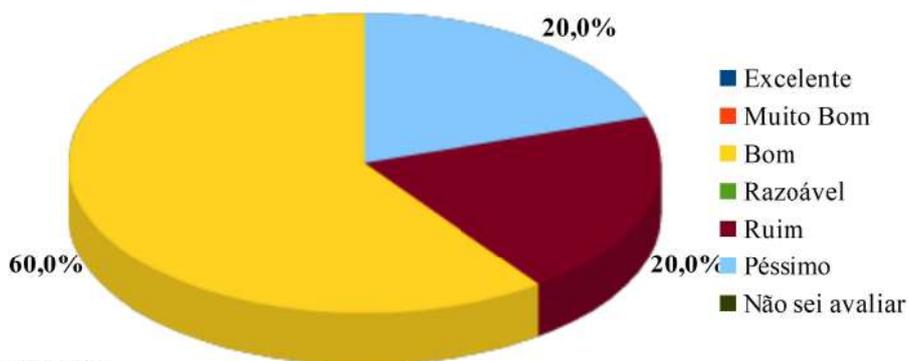


Figura 111 – *Campus Planaltina*

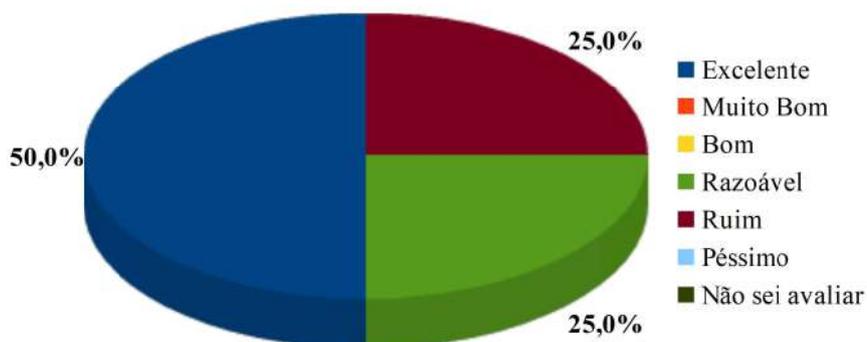


Figura 112 – *Campus Recanto das Emas*



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

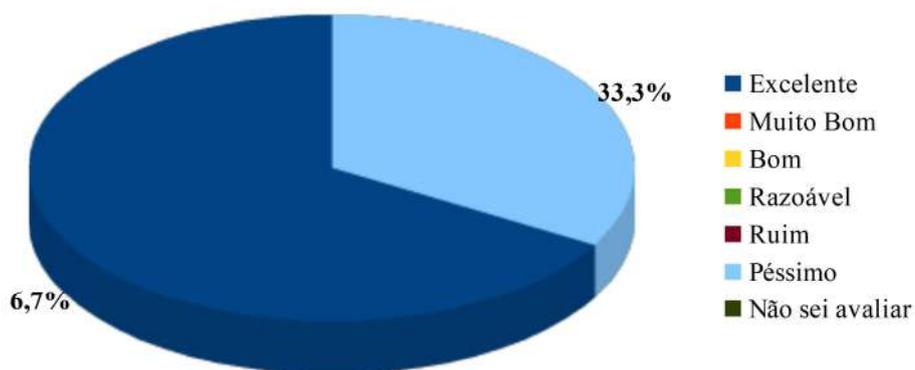


Figura 113 – *Campus Riacho Fundo*

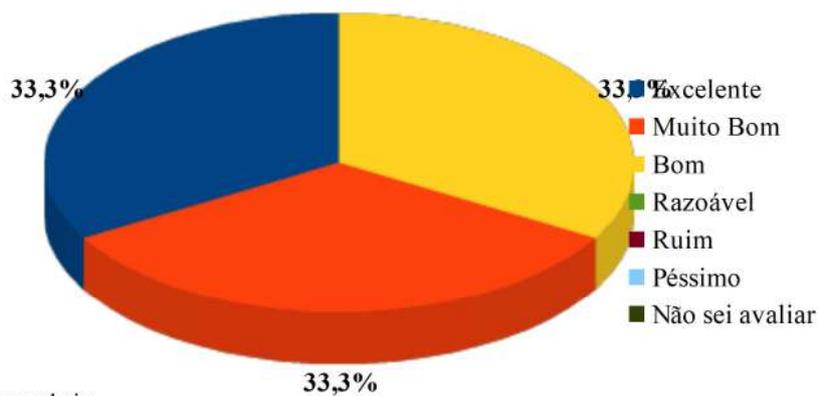


Figura 114 – *Campus Samambaia*

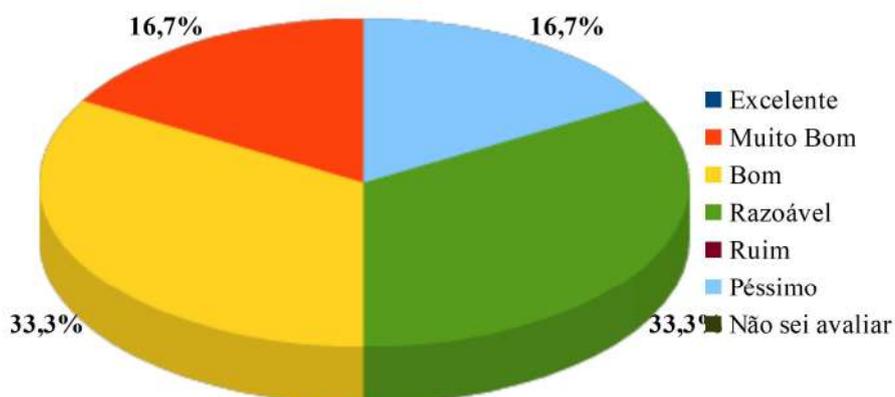


Figura 115 – *Campus São Sebastião*



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

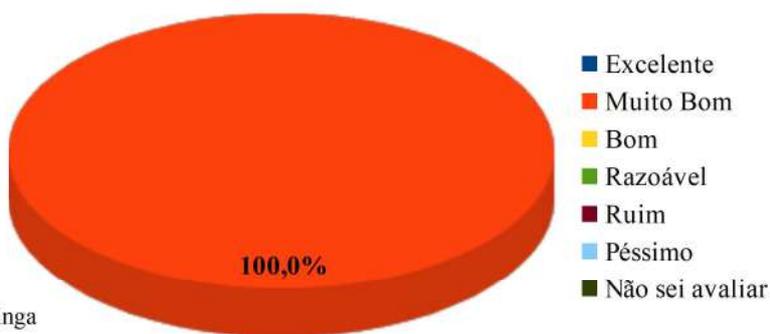


Figura 116 – Campus Taguatinga

3º) O cumprimento dos prazos estabelecidos:

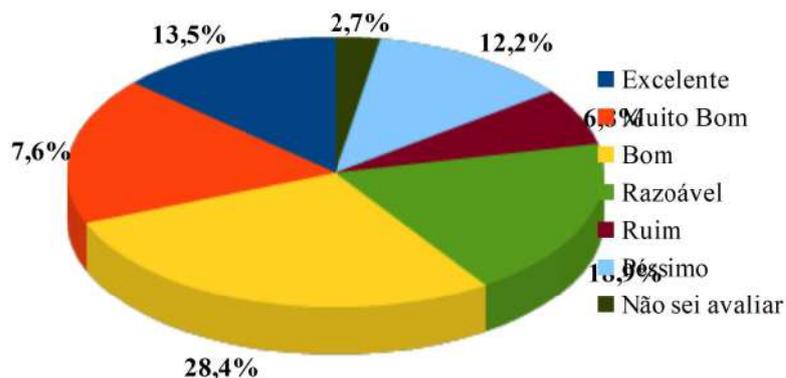


Figura 117 – Cumprimento dos prazos estabelecidos

Analisando por unidade o cumprimento dos prazos estabelecidos temos:

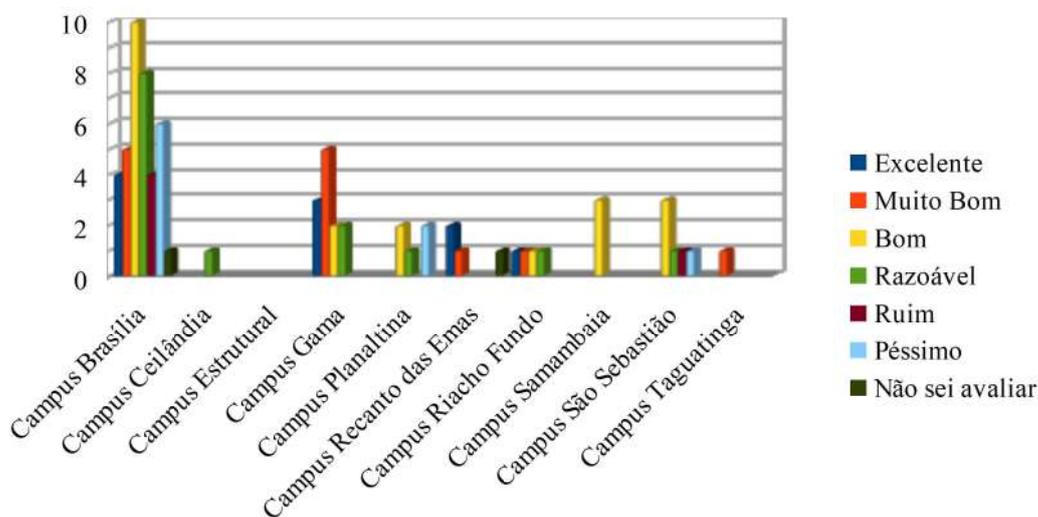


Figura 118 – Avaliação do cumprimento dos prazos estabelecidos



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

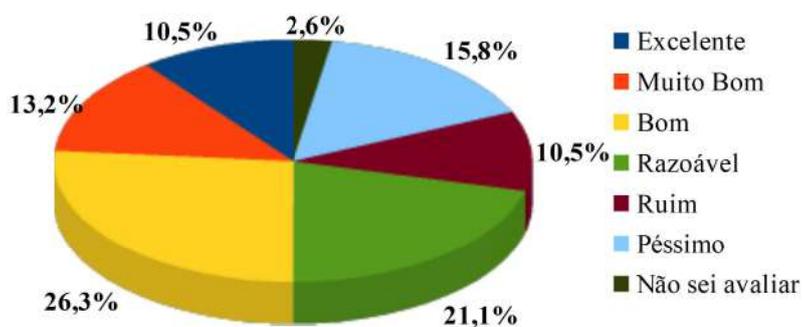


Figura 119 – *Campus Brasília*

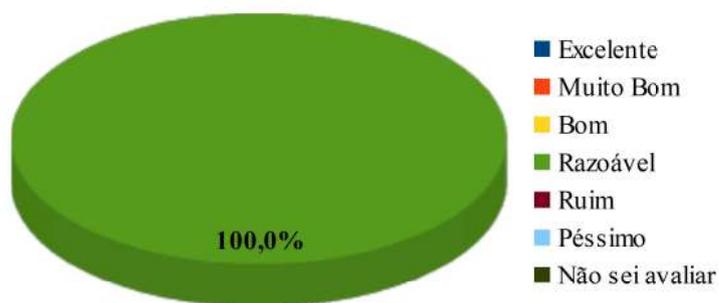


Figura 120 – *Campus Ceilândia*

Não teve avaliação



Figura 121 – *Campus Estrutural*



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

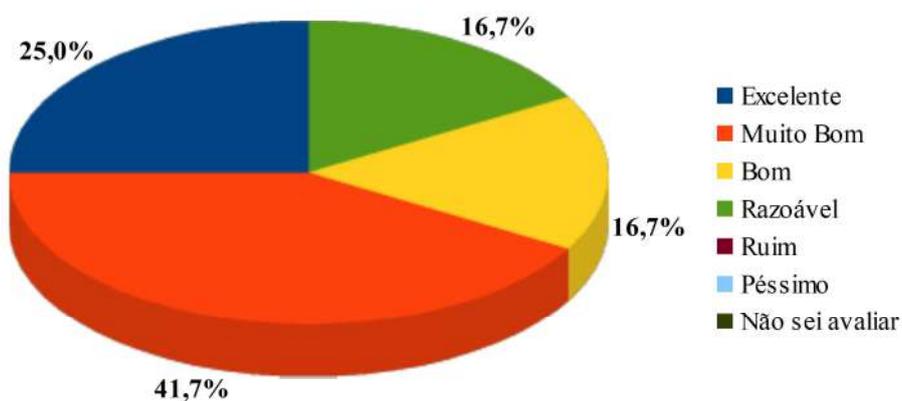


Figura 122 – *Campus Gama*

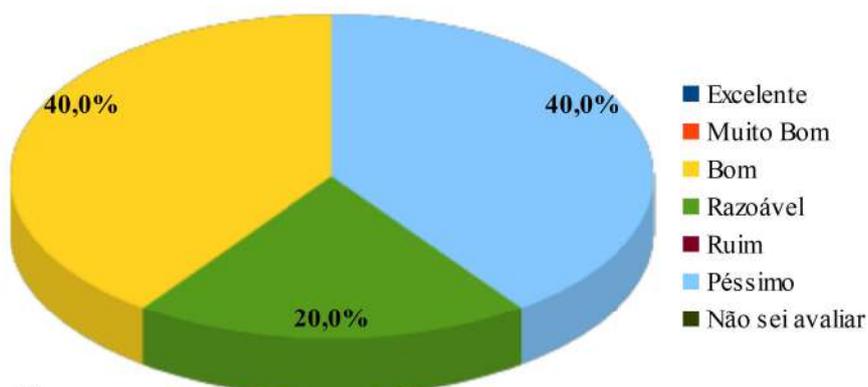


Figura 123 – *Campus Planaltina*

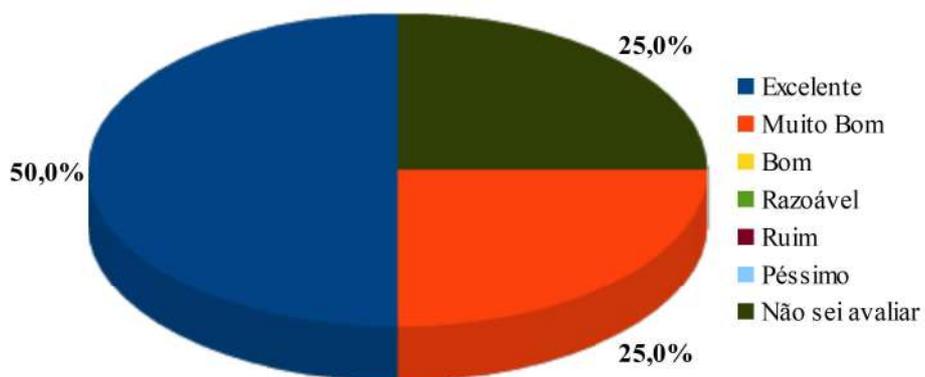


Figura 124 – *Campus Recanto das Emas*



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

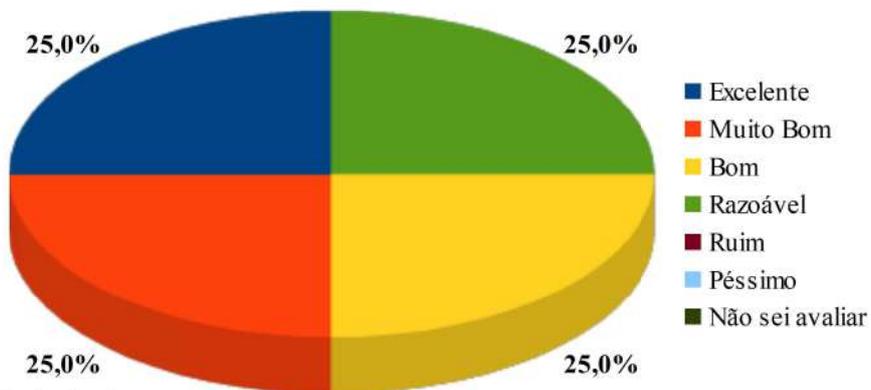


Figura 125 – *Campus Riacho Fundo*

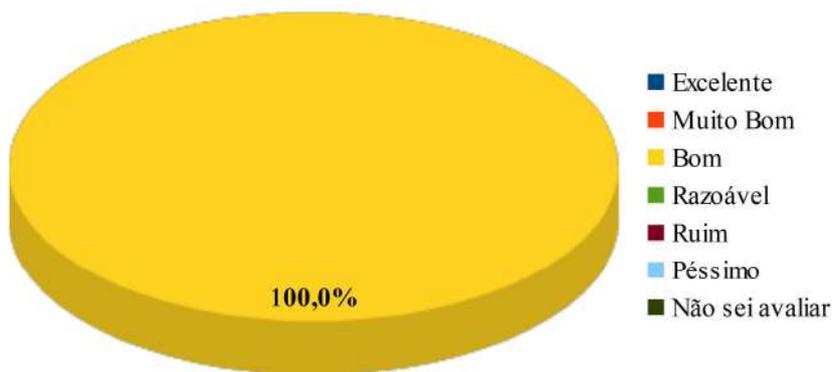


Figura 126 – *Campus Samambaia*

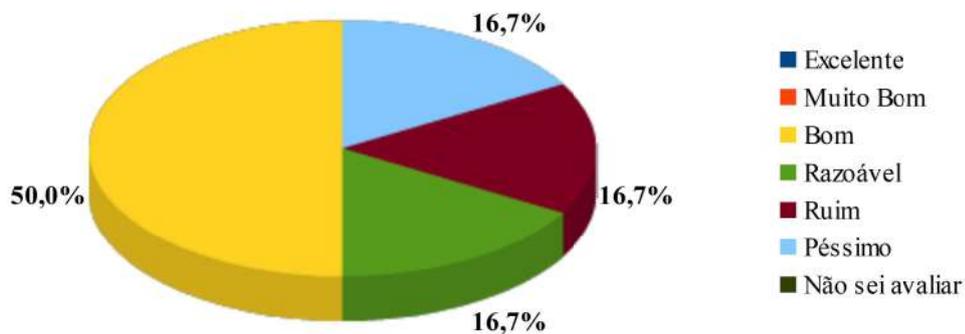


Figura 127 – *Campus São Sebastião*



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

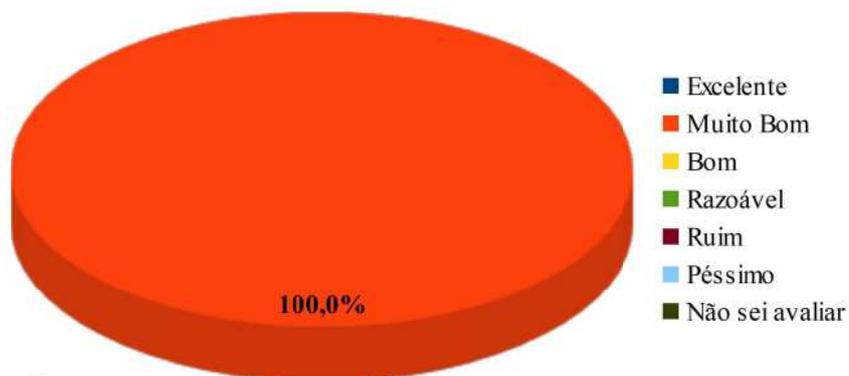


Figura 128 – Campus Taguatinga

4º) A qualidade do ensino:

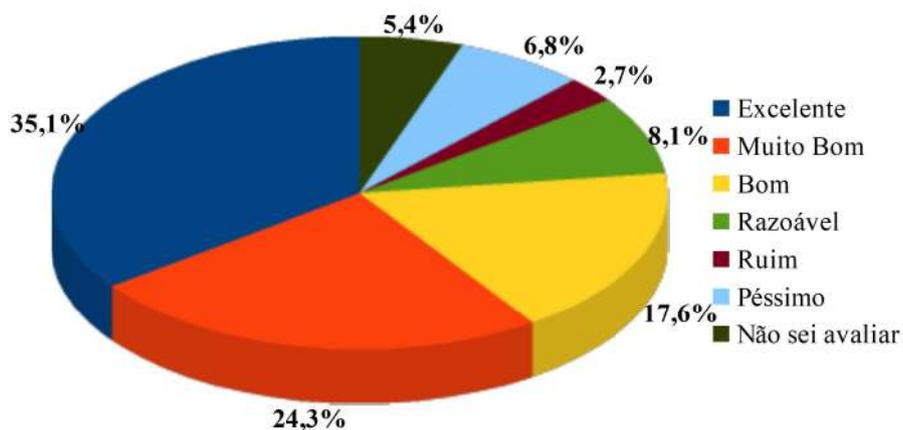


Figura 129 – Qualidade do Ensino

Analisando por unidade a qualidade do ensino ofertado, temos:

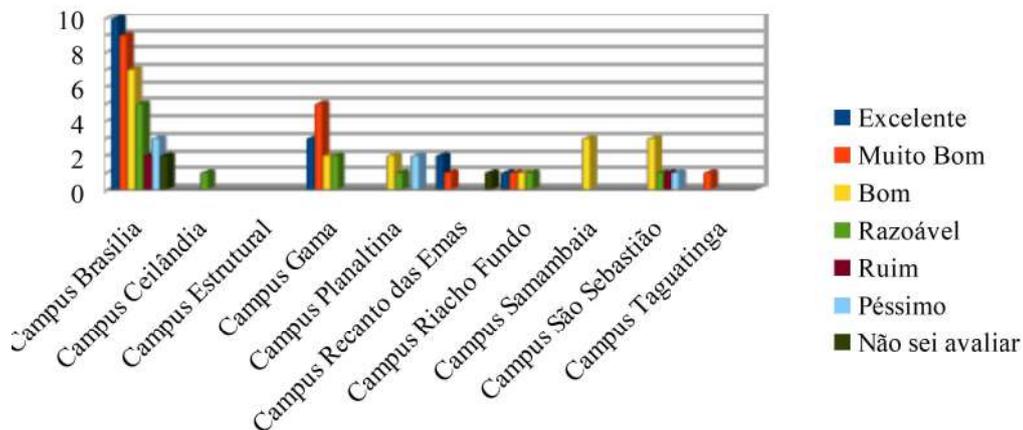


Figura 130 – Avaliação da qualidade do ensino



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

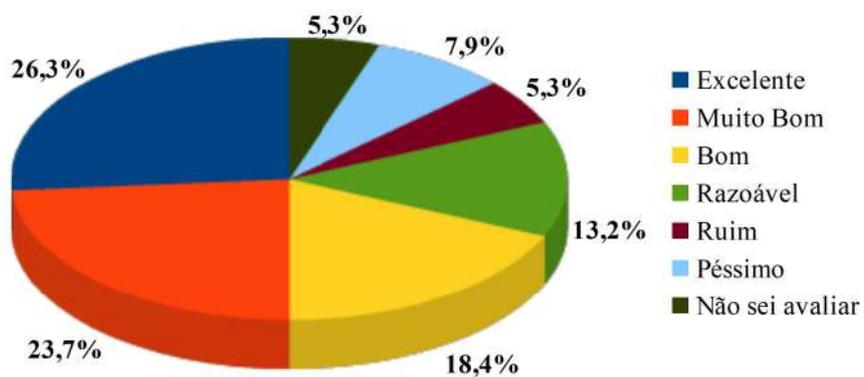


Figura 131 – *Campus Brasília*

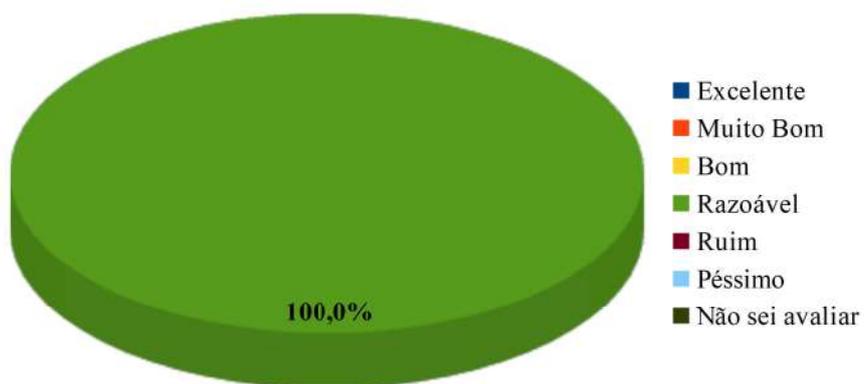


Figura 132 – *Campus Ceilândia*

Não teve avaliação



Figura 133 – *Campus Estrutural*



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

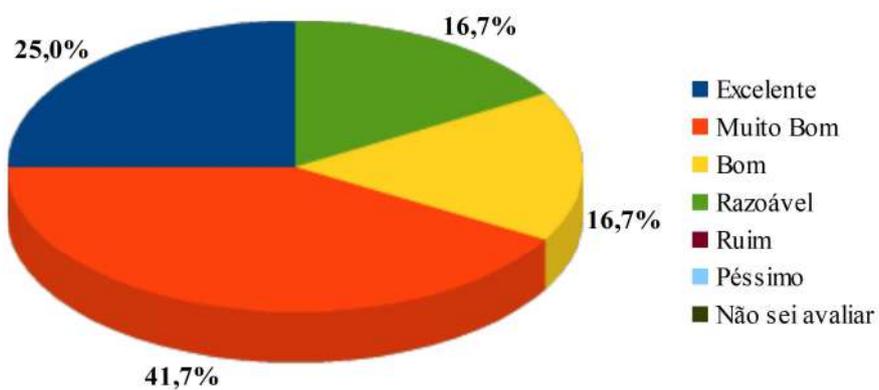


Figura 134 – *Campus Gama*

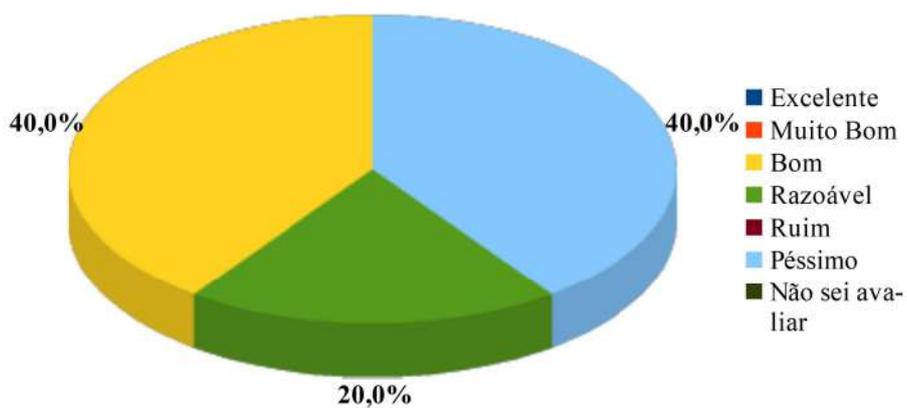


Figura 135 – *Campus Planaltina*

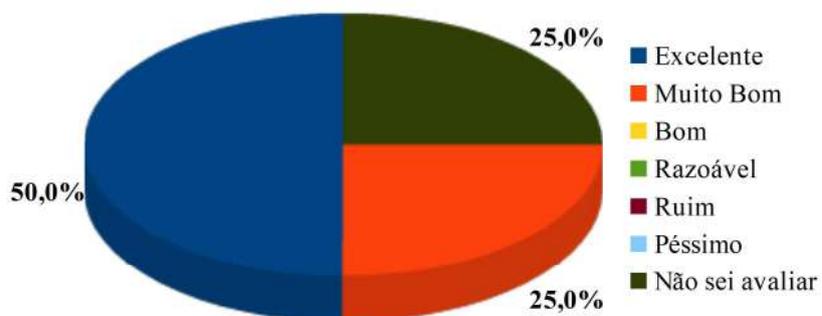


Figura 136 – *Campus Recanto das Emas*



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

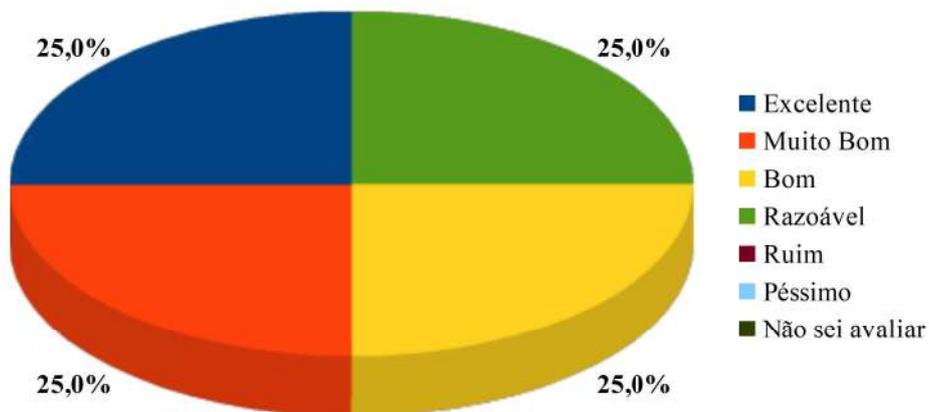


Figura 137 – *Campus Riacho Fundo*

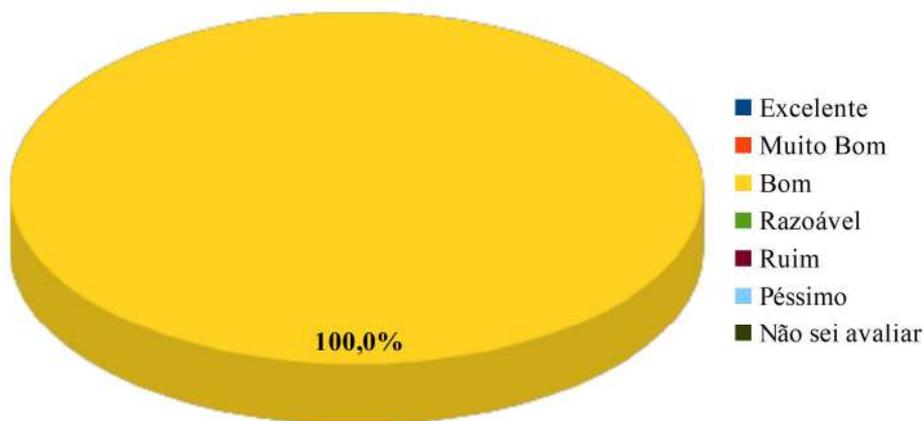


Figura 138 – *Campus Samambaia*

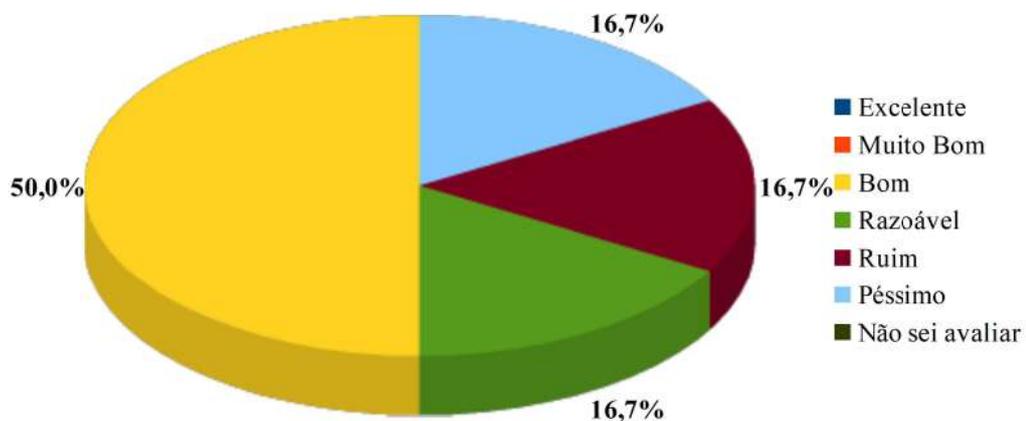


Figura 139 – *Campus São Sebastião*



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

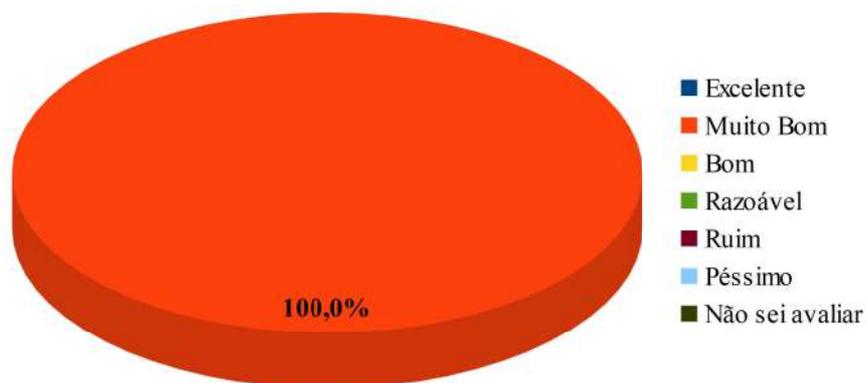


Figura 140 – Campus Taguatinga

5º) O atendimento telefônico:

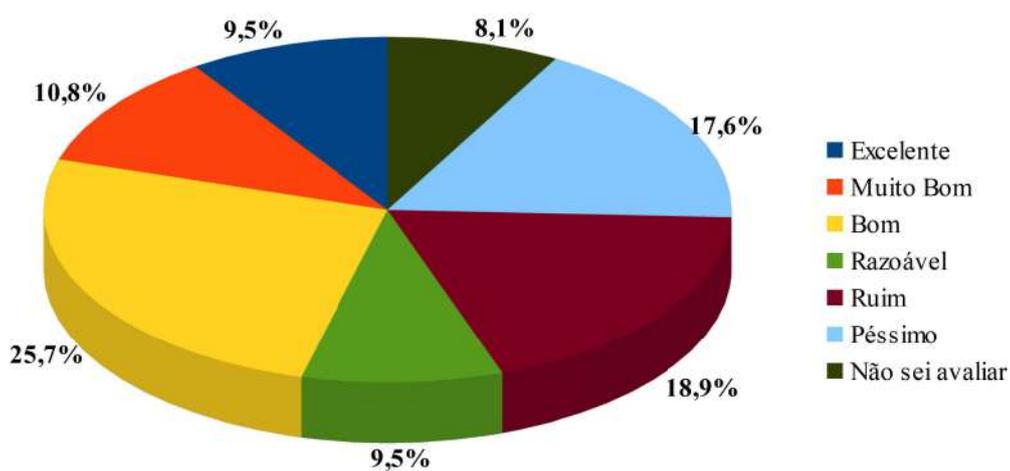


Figura 141 – Qualidade do atendimento telefônico



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Analisando por unidade a qualidade do atendimento telefônico, temos:

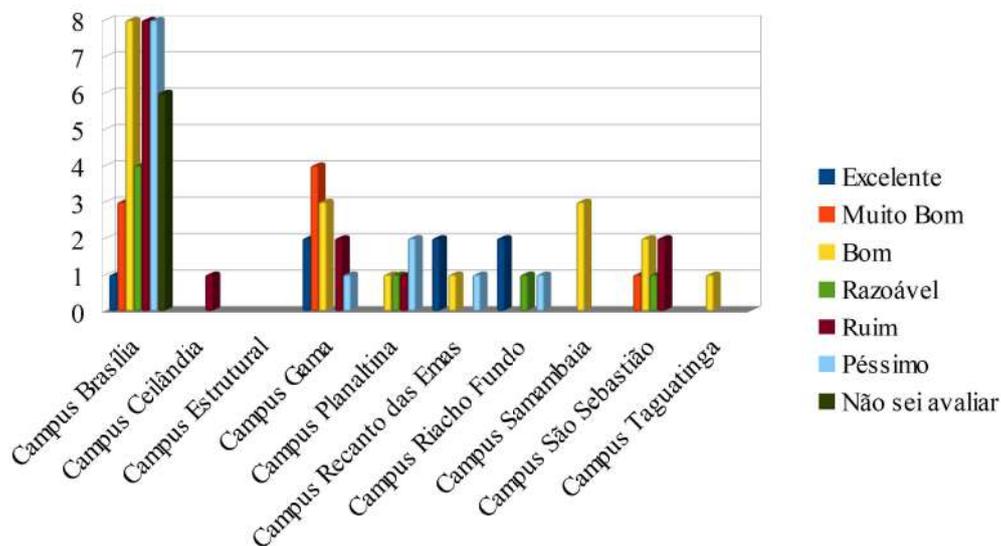


Figura 142 – Qualidade do atendimento telefônico por *campus*

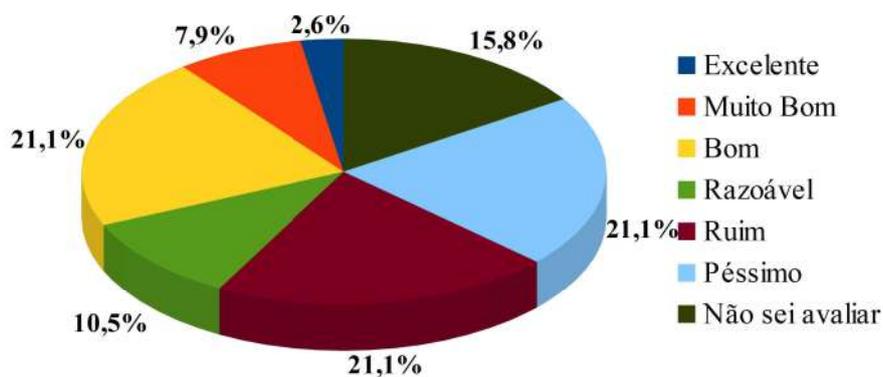


Figura 143 – *Campus Brasília*

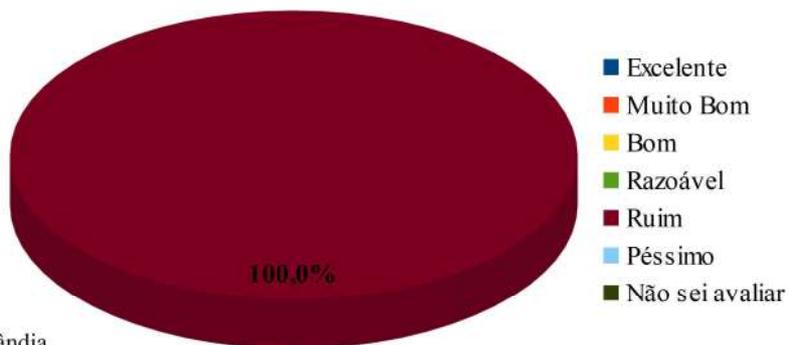


Figura 144 – *Campus Ceilândia*



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Não teve avaliação

- Excelente
- Muito Bom
- Bom
- Razoável
- Ruim
- Péssimo
- Não sei avaliar

Figura 145 – *Campus Estrutural*

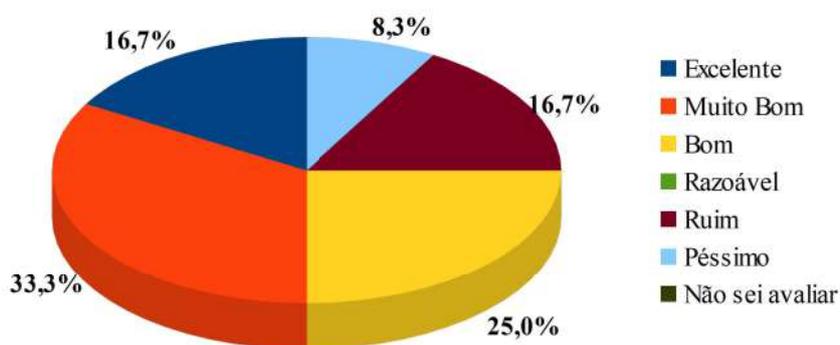


Figura 146 – *Campus Gama*

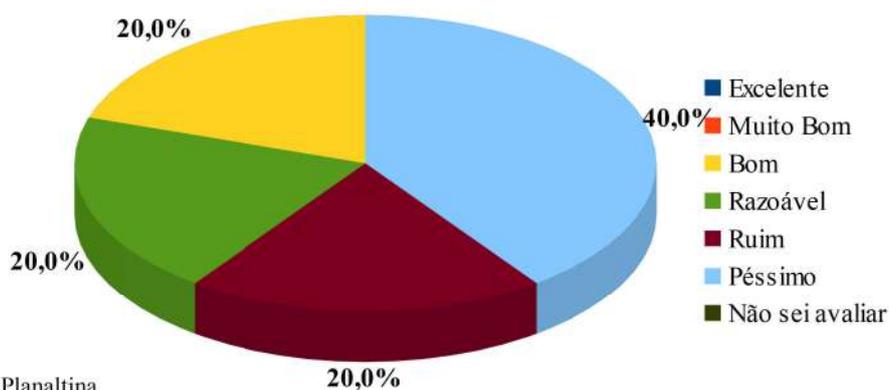


Figura 147 – *Campus Planaltina*



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

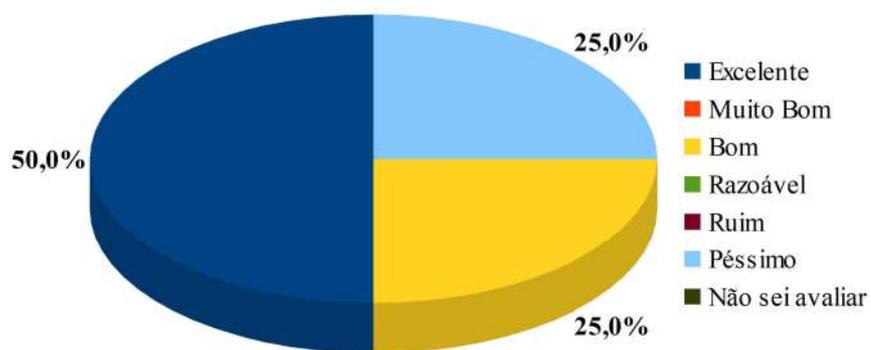


Figura 148 – *Campus Recanto das Emas*

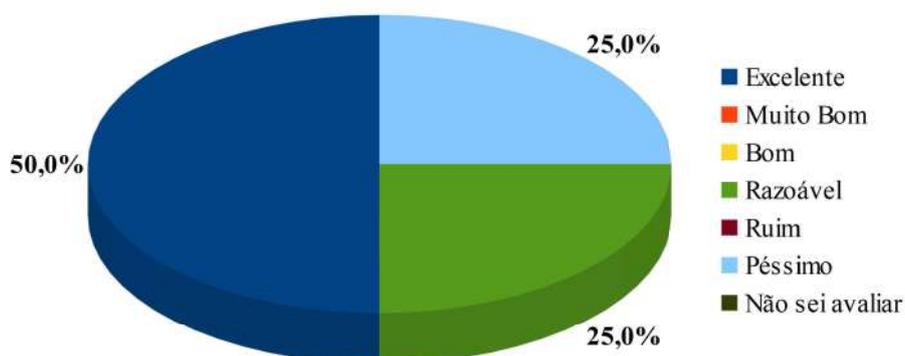


Figura 149 – *Campus Riacho Fundo*

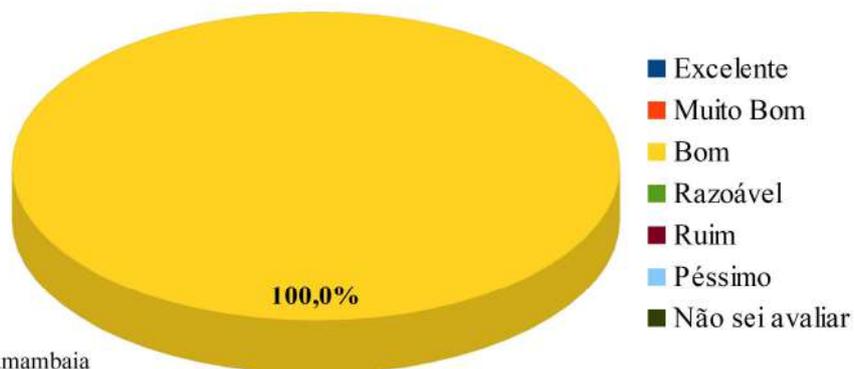


Figura 150 – *Campus Samambaia*



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

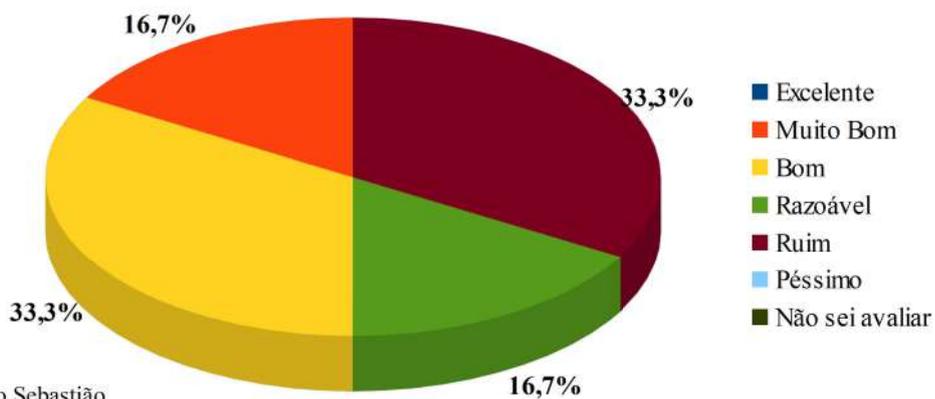


Figura 151 – *Campus São Sebastião*

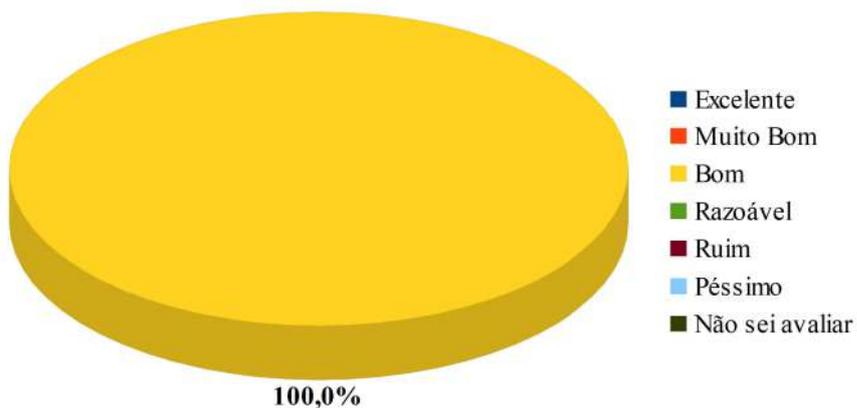


Figura 152 – *Campus Taguatinga*



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Foi solicitado, ainda, na pesquisa de satisfação que o usuário apontasse qual setor ele considerava prestar o melhor e o pior atendimento.

O Resultado consta nos gráficos a seguir:

Presta o melhor atendimento:

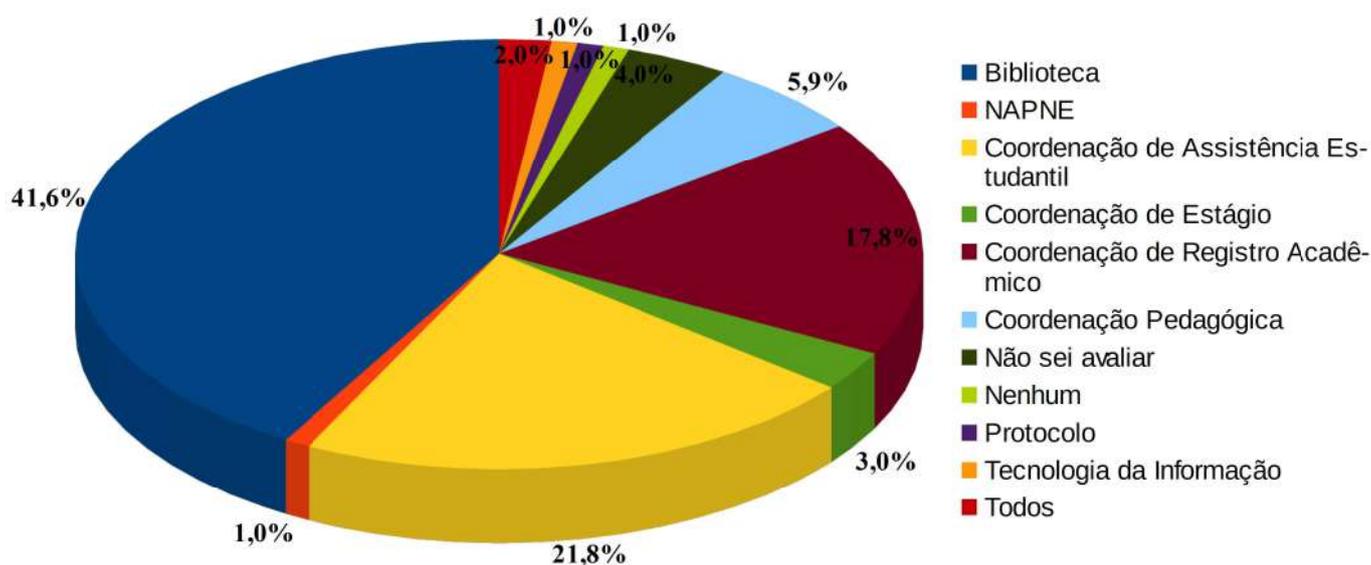


Figura 153 – Presta o melhor atendimento

Os setores mais bem avaliados foram Biblioteca e Coordenação de Assistência Estudantil.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

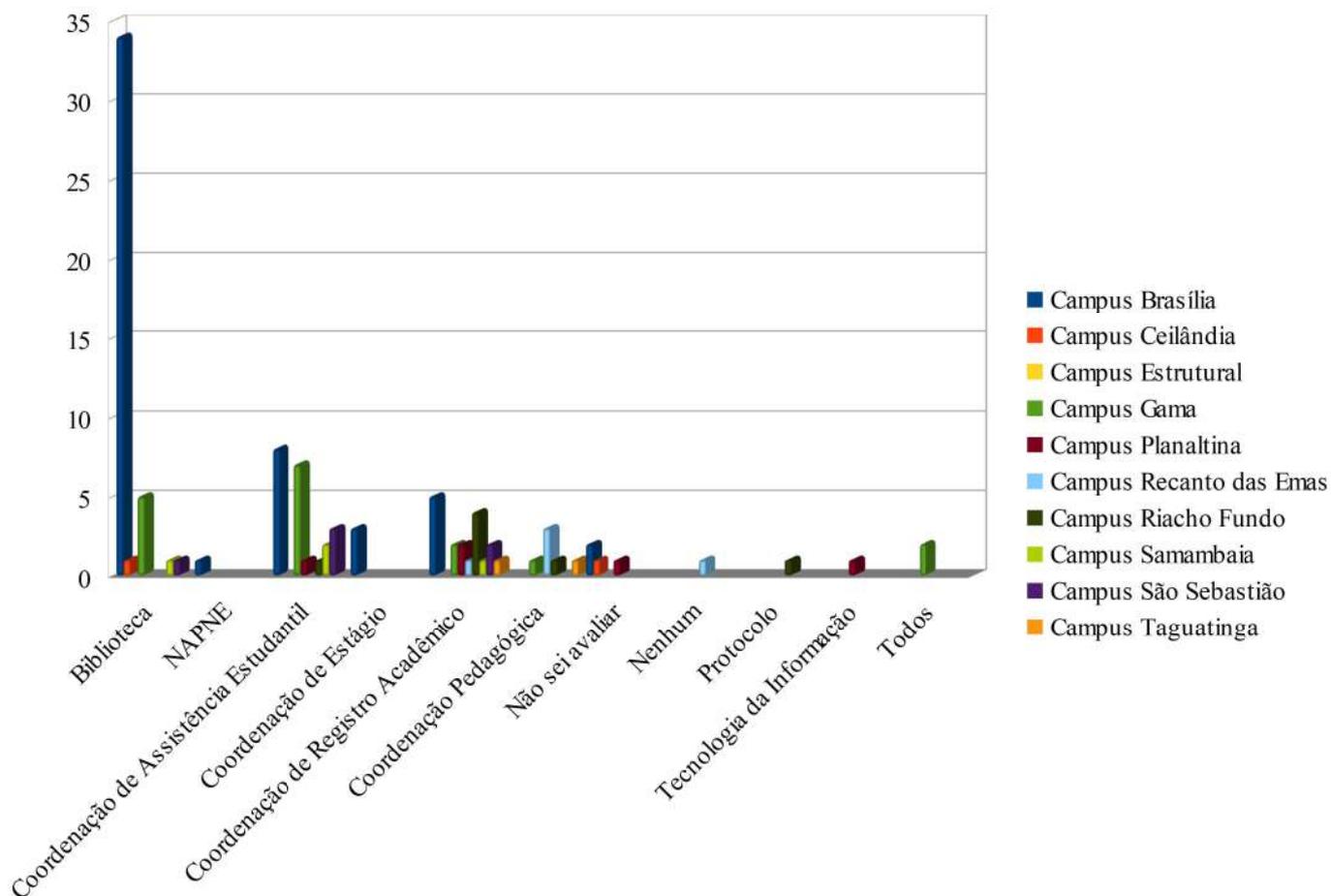


Figura 154 – Presta o melhor atendimento

Esses setores avaliados positivamente na prestação dos serviços foram em sua maioria do *Campus Brasília* e *Campus Gama*.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Presta o pior atendimento:

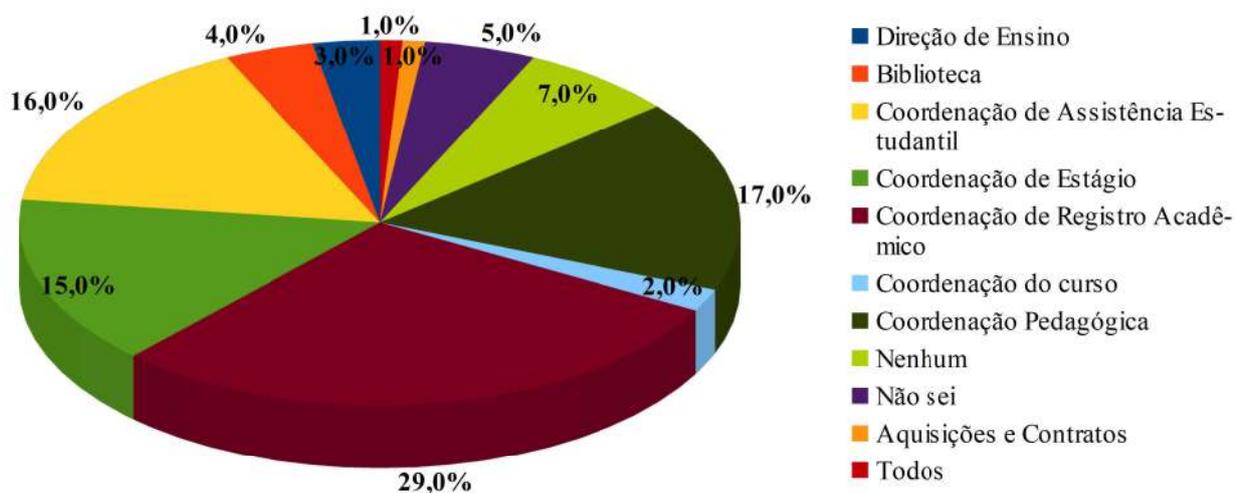


Figura 155 – Presta o pior atendimento

Os setores avaliados como piores prestadores de atendimento foram Registro Acadêmico e Coordenação de Estágio.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

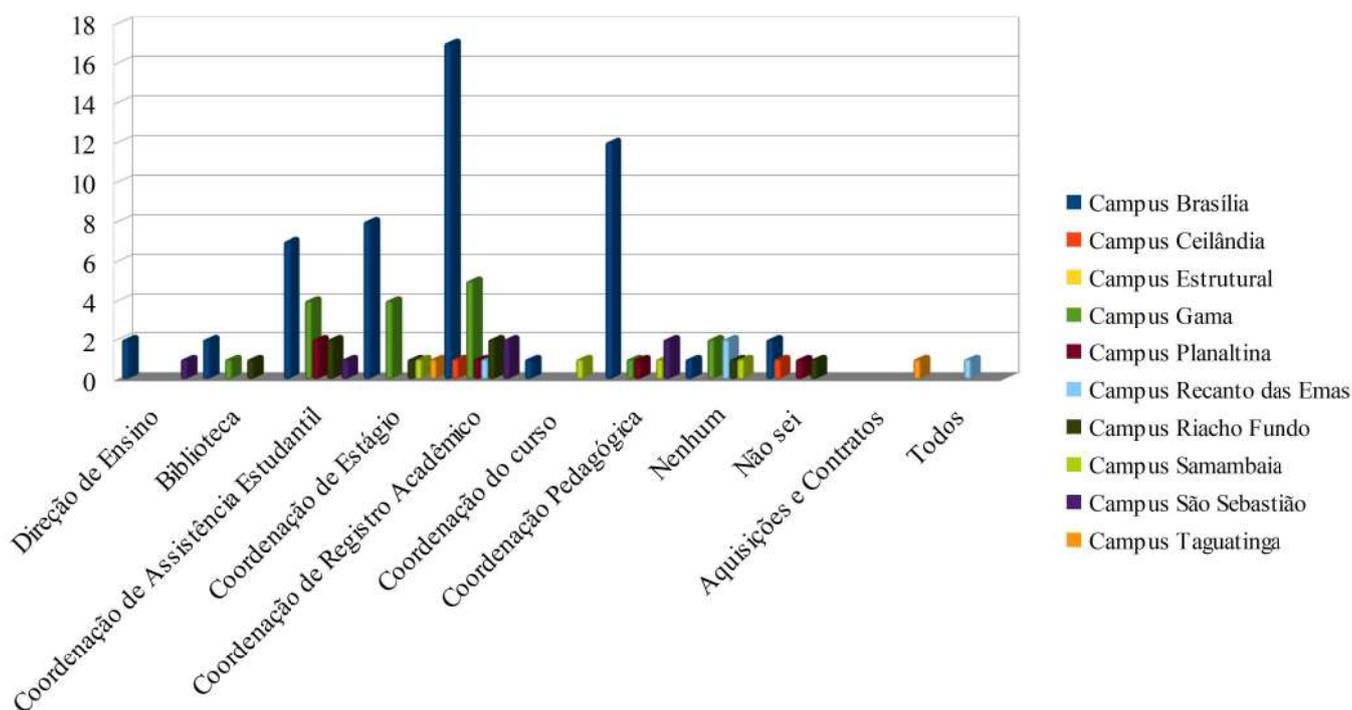


Figura 156 – Presta o pior atendimento

Esses setores avaliados negativamente na prestação dos serviços foram em sua maioria do *Campus Brasília* e *Campus Gama*.

Por fim, foi solicitado ao cidadão que falasse sobre suas expectativas ao buscar um próximo atendimento/serviço no *Campus*. Abaixo constam algumas das expectativas listadas:

- × A biblioteca poderia emprestar livros para comunidade externa mediante cadastro e ampliar um pouco o horário e dias de funcionamento
- × A expectativa é na resolução e/ou resposta da demanda apresentada
- × Busco a reabertura da biblioteca para a população externa, a unidade e boa, agradável e limpa. Os funcionários são educados e bem calmos. Gostaria que fosse avisada se houver a reabertura. Obrigada.
- × Espero que as demandas dos estudantes sejam tratadas com respeito.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

- X Espero que no próximo semestre, a coordenação esteja mais presente tanto na coordenação quanto nas salas de aulas e busque escutar as necessidades e sugestões dos alunos. Que os professores cumpram os prazos estabelecidos para lançamento de notas e aplicação de provas de recuperação, que apresentem o cronograma de aulas que serão ministradas durante todo o semestre, de forma que os alunos possam acompanhar quais as datas serão ministrados conteúdos, atividades, trabalhos, provas e recuperação.
- X Espero que seja resolvido, e que o setor não deixe de assumir suas culpas.
- X Espero ser atendida de modo mais gentil, e com menos de caso. Uma vez que, a maioria das vezes que busco atendimento sinto que estou incomodando o servidor
- X Espero ser melhor atendida
- X Melhoras com os alunos, mais atenção e carinho , pois quando a gente procura algum funcionário no IFB é porquê realmente estamos precisando de ajuda!
- X O fato de não ter pessoas para atendimento no horário noturno, somente de dia e para quem trabalha o dia todo passa a ser um transtorno.
- X Prestar serviço com qualidade, a fim de solucionar as dúvidas e problemas dos estudantes.
- X Primeiramente, ter uma horário compatível com nosso horário de curso, eu por exemplo estudo a noite e muitos serviços são prestados manhã e tarde
Segundamente, ter uma prazo compatível com a complexidade da solicitação ou indicar em qual nível será tratada a demanda e em caso de não atendimento em tempo hábil comunicar o aluno ou solicitante. E por fim ter a demanda atendida.
- X Que ao atenderem a comunidade externa, os servidores busquem não rotular a população que busca informações, pois existem pessoas que realmente têm interesse de participar de processos seletivos e são mal atendidos, afastando essas pessoas ainda mais das atividades realizadas pelos campi.
- X Que as informações prestadas sejam comunicadas para os servidores do setor de forma igualitária.
- X Que os servidores tenham as informações e atendam com bom humor e, principalmente, impessoalidade.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

- X Que quando eu for a qualquer setor seja recebida com simpatia . Pois alguns servidores tratam melhor, quem tem boa aparência.
- X Que seja ouvida e atendida.
- X Rapidez na entrega de declarações e documentos solicitados.
- X Ser atendido com exatidão de informações, porque tudo que você precisa saber tem divergência.
- X Ter a solicitação atendida ou pelo menos ter a informação correta.
- X Ter os problemas resolvidos.

8. DAS SUGESTÕES DA OUVIDORIA PARA O IFB

8.1 Ouvidoria

Considerando as manifestações recebidas no ano de 2018, a Ouvidoria do IFB sugere as seguintes providências para o aprimoramento da prestação de serviços ao usuário:

- I. Cumprir com os cronogramas estabelecidos nos editais de seleção.

No início do ano de 2018 foram recebidas manifestações que questionavam o cumprimento dos prazos estabelecido nos cronogramas dos editais.

Para garantir a transparência e o tratamento isonômico é necessário que haja o cumprimento do cronograma.

Caso não seja possível, publicar retificação com antecedência, para que seja de conhecimento dos cidadãos.

- II. Estabelecer normativa que trate do uso das bibliotecas dos *campi* pela comunidade externa.
- III. Cumprir com os prazos estabelecidos na Portaria Normativa 003, de 03 de junho de 2014, que trata dos prazos para emissão dos documentos acadêmicos.

Foram recebidas manifestações de alunos concluintes que estavam aguardando mais de 6(seis) meses para conseguir receber o diploma/certificado de conclusão.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

IV. Garantir a transparência, seguindo as sugestões dadas pelo SIC, e manter atualizadas essas informações.

Foram recebidas manifestações que apontavam publicações desatualizadas. Ao acessar o site do IFB é possível verificar que as publicações das Portarias não estão atualizadas.

É possível verificar, ainda, informações dos *campi* também desatualizadas.

V. Verificar a possibilidade de criar e-mail de suporte para o Portal do Estudante.

Diversos alunos realizam o registro de manifestação contendo dificuldades de acesso ao Portal.

Alguns *campi* acabam orientando esses alunos a procurarem a Ouvidoria para tentar resolver o problema.

VI. Zelar pela garantia do atendimento aos estudantes contemplados pelo Programa de Assistência Estudantil.

Alguns alunos protocolaram manifestações relatando não recebimento de bolsa por não ter percentual mínimo de frequência no mês aferido.

Após verificação de algumas unidades, identificou-se que houve falha na aferição por não atualização dos diários.

É preciso que seja feito o acompanhamento e sejam tomadas as medidas necessárias para que o preenchimento dos diários aconteçam conforme previsto nos regulamentos do IFB.

VII. Revisar as normativas internas, regulamentos e editais de modo a atender aos comandos legais da desburocratização e simplificação do atendimento ao cidadão.

No procedimento de matrícula dos candidatos convocados observar ao disposto na Nota Técnica 02/2013, que trata da documentação para matrícula; e Nota Técnica 08/2018, que trata da simplificação e desburocratização.

8.2 Serviço de Informação ao Cidadão – SIC

Para o relatório de 2018, a Ouvidoria lista a seguir as sugestões de melhoria na prestação de serviços de informação ao cidadão, conforme segue:

Os itens analisados são referentes à transparência ativa do órgão e ocupam o menu “Acesso à Informação” do site institucional, nos termos do "Guia de publicação ativa nos sítios eletrônicos dos órgãos e entidades do Poder Executivo Federal", disponível no Portal de Acesso à Informação (<http://www.acessoainformacao.gov.br/lai-para-sic/sic-apoio-orientacoes/guias-e-orientacoes>)

Assuntos do Menu "Acesso à Informação"	Item	URL	Dt. Última Atualização
INSTITUCIONAL	O órgão divulga sua estrutura organizacional [organograma] até o 4º nível hierárquico? (Decreto nº 7.724/ 2012, art. 7º, § 3º, I)	http://www.ifb.edu.br/institucional	25/10/2018
	O órgão divulga suas competências até o 4º nível hierárquico? (Decreto nº 7.724/ 2012, art. 7º, § 3º, I)	http://www.ifb.edu.br/institucional?id=3268	
	O órgão divulga a base jurídica de sua estrutura organizacional e competências até o 4º nível hierárquico? (Decreto nº 7.724/ 2012, art. 7º, § 3º, I)	http://www.ifb.edu.br/institucional?id=3270	
	O órgão divulga lista de seus principais cargos e respectivos ocupantes [“quem é quem?”] até o 5º nível hierárquico?	http://www.ifb.edu.br/institucional	
	O órgão divulga telefones, endereços e e-mails de contato dos ocupantes de seus principais cargos até o 5º nível hierárquico?	http://www.ifb.edu.br/reitori/estrutura-administrativa	
	O órgão divulga a agenda de autoridades até o 4º nível hierárquico? (art.11, Lei nº 12.813/2013)	http://www.ifb.edu.br/institucional	
	O órgão divulga os horários de atendimento ao público? (Decreto nº 7.724/ 2012, art. 7º, § 3º, I)	http://www.ifb.edu.br/institucional?id=2985	
	O órgão publica os currículos de todos os ocupantes de cargos de direção e assessoramento superior? (Manifestação nº 2, de 10 de dezembro de 2015, do Conselho de Transparência Pública e Combate à Corrupção)		
1. Estabelecer rotina de atualização de tais informações na Reitoria e na aba correspondente de cada <i>Campus</i> .			

Sugestões	2. Divulgar a agenda das demais autoridades ocupantes de cargos de direção até o 4º nível hierárquico - DAS 6 e 5 ou equivalentes.		
	3. Inserir link para acesso ao currículo lattes dos ocupantes dos cargos de direção.		
Unidades Relacionadas	Todos os Campi; Pró-Reitorias; Gabinete do Reitor e Diretorias Sistêmicas		
AÇÕES E PROGRAMAS	O órgão divulga lista dos programas, projetos e ações executados? (Decreto nº 7.724/ 2012, art. 7º, § 3º, II)	http://www.ifb.edu.br/acoes-e-programas	13/10/2015
	O órgão divulga a indicação da unidade responsável pelo desenvolvimento e implementação de seus programas, projetos e ações? (Decreto nº 7.724/ 2012, art. 7º, § 3º, II)		
	O órgão divulga as principais metas de seus programas, projetos e ações? (Decreto nº 7.724/ 2012, art. 7º, § 3º, II)		
	O órgão divulga os principais resultados de seus programas, projetos e ações? (Decreto nº 7.724/ 2012, art. 7º, § 3º, II)		
	O órgão divulga sua Carta de Serviço?	http://www.youblisher.com/p/1427412-Carta-de-Servicos-ao-Cidadao-IFB/	
	O órgão divulga indicadores de resultado e impacto, quando existentes, relativos a seus programas, projetos e ações? (Decreto nº 7.724/ 2012, art. 7º, § 3º, II)		
	O órgão divulga informações gerais sobre programas que resultem em renúncias de receitas?		
	O órgão divulga informações sobre programas financiados pelo Fundo de Amparo ao trabalhador – FAT? (Decreto nº 7.724/2012, art. 7º, IX)		
Sugestões	1. Revisão integral e atualização do conteúdo publicado neste item.	Considerando que há diversos tipos de programas e projetos institucionais informados no PDI, é importante que cada área responsável revise se as informações exigidas pela Lei estão devidamente publicadas na transparência ativa, nesta seção.	
	2. Atualização da Carta de Serviço ao Usuário.		
Unidades Relacionadas	DICOM; PREX; PREN; PRPI; PRGP; PRAD; DRPO e Gabinete do Reitor		
PARTICIPAÇÃO SOCIAL	O órgão divulga informações sobre as instâncias e mecanismos de participação social que disponibiliza? (Lei nº 12.527/2011, art. 9º, II)	Não existente	

Sugestões	1. Adicionar esta seção no menu "Acesso à Informação", conforme Guia da Transparência Ativa: http://www.acessoainformacao.gov.br/lai-para-sic-apoio-orientacoes/guias-e-orientacoes/gta-5a-versao.pdf		
	2. Reunir neste item todas as informações referentes às diversas formas de incentivo à participação popular realizadas pelo IFB, como Ouvidoria; audiências e consultas públicas; conselhos e órgãos colegiados; conferências; etc.		
Unidades Relacionadas	DICOM		
CONVÊNIOS E TRANSFERÊNCIAS	O órgão divulga informações sobre os repasses e transferências de recursos financeiros? (Decreto nº 7.724/2012, art. 7º, § 3º, III)	http://www.ifb.edu.br/convenios	05/12/2013
Sugestões	1. Verificar os links disponibilizados em nossa página para consulta no Portal da Transparência e SICONV. No caso de disponibilizar o link para acesso ao Portal da Transparência, a página redirecionada já deve apresentar os dados referentes ao Órgão (26428).		
	2. Atualizar a nomenclatura do item no menu, que consta apenas CONVÊNIOS.		
Unidades Relacionadas	DICOM; PRAD; DRPO		
RECEITAS E DESPESAS	O órgão divulga informações sobre sua receita pública?		
	O órgão divulga informações detalhadas sobre a execução orçamentária de suas despesas (por unidade orçamentária)? (Decreto nº 7.724/ 2012, art. 7º, § 3º, IV)	http://www.ifb.edu.br/despesas	05/12/2013
	O órgão divulga informações detalhadas sobre a execução financeira de suas despesas? (Decreto nº 7.724/ 2012, art. 7º, § 3º, IV)	http://www.ifb.edu.br/despesas	
	O órgão divulga informações detalhadas sobre suas despesas com diárias e passagens? (Decreto nº 7.724/ 2012, art. 7º, § 3º, IV)	http://www.ifb.edu.br/despesas	
Sugestões	1. Verificar os links disponibilizados em nossa página para consulta aos sites externos. Os links remetem a mensagem de páginas não encontradas. No caso de disponibilizar o link para acesso ao Portal da Transparência, a página redirecionada já deve apresentar os dados referentes ao Órgão (26428).		
	2. 2. Atualizar a nomenclatura do item no menu, que consta apenas DESPESAS.		
Unidades Relacionadas	DICOM; PRAD; DRPO		
LICITAÇÕES E CONTRATOS	O órgão divulga informações sobre suas licitações? (Decreto nº 7.724/ 2012, art. 7º, § 3º, V)	http://www.ifb.edu.br/licitacoes-e-contratos	27/11/2018
	O órgão divulga informações sobre os contratos firmados em seu âmbito? (Decreto nº 7.724/ 2012, art. 7º, § 3º, V)	http://www.ifb.edu.br/licitacoes-e-contratos	
Sugestões	1. Verificar os links disponibilizados para consulta aos sites externos. Os links remetem a mensagem de páginas não encontradas. No caso de disponibilizar o link para acesso ao Portal da Transparência, a página redirecionada já deve apresentar os dados referentes ao Órgão (26428).		

Unidades Relacionadas	DICOM; PRAD		
SERVIDORES	O órgão divulga informações sobre seus servidores? (Decreto nº 7.724/ 2012, art. 7º, § 3º, VI)	http://www.ifb.edu.br/servidores-ifb	
	O órgão divulga as íntegras dos editais de concursos públicos realizados? (Decreto nº 7.724/2012, art. 7º, § 3º, VI)	http://www.ifb.edu.br/certames/concursos	
	O órgão divulga a relação completa de empregados terceirizados? (Lei nº 13.408/2016, art. 133)	http://www.ifb.edu.br/licitacoes-e-contratos	
Sugestões	<ol style="list-style-type: none"> 1. Publicar lista dos servidores docentes de acordo com a Área de conhecimento, conforme Edital de ingresso, e titulação. 2. No caso de disponibilizar o link para acesso ao Portal da Transparência, a página redirecionada já deve apresentar os dados referentes ao Órgão (26428). 3. Publicar nesta seção o demonstrativo dos cargos ocupados e vagos de servidores técnico-administrativos, conforme determinação do § 1º, Art. 4o, do Decreto nº 7.311/2010 e mantê-lo atualizado. 4. Publicar lista integral dos estagiários e bolsistas contratados pelo IFB. 5. Publicar o quantitativo de cargos e funções do IFB. 		
Unidades Relacionadas	PRGP		
PERGUNTAS FREQUENTES	O órgão divulga em seus sítios eletrônicos as respostas a perguntas mais frequentes da sociedade?	http://www.ifb.edu.br/perguntas-frequentesss	13/10/2015
Sugestões	1. Verificar as informações já divulgadas de acordo com a respectiva área e tema, atualizá-las, se necessário, e incluir outros conjuntos de informações que considerar relevantes para o público.		
Unidades Relacionadas	PREN; PRPI; PREX; PRGP; PRAD; Gabinete do Reitor		
DADOS ABERTOS	O órgão divulga informações sobre a implementação da política de dados abertos?	http://diretorios.ifb.edu.br/diretorios/907	
	O site do órgão possibilita gravação de relatórios em diversos formatos eletrônicos, inclusive abertos e não proprietários (tais como planilhas e texto, de modo a facilitar a análise das informações)?		

9. RETORNO DAS UNIDADES DO IFB EM RELAÇÃO AS SUGESTÕES CONSTANTES NO RELATÓRIO DO ANO DE 2017

RESPOSTA DADA PELA UNIDADE	SUGESTÃO
	(a) <i>Padronizar o Processo Seletivo dos Cursos Técnicos de Educação a Distância com os Cursos Técnicos Presenciais:</i>
Pró-Reitoria de Ensino	<p>A sugestão não foi acatada pela unidade, sendo apresentado o seguinte:</p> <p>O ideal é a convergência dos cronogramas dos cursos. Entretanto, a oferta de cursos na modalidade a distância, no formato atual, segue cronograma de pactuação da SETEC/MEC. Não se pode de autonomia da instituição ofertar no seu melhor tempo, uma vez que as pactuações são frutos de fomentos, a exemplo do Bolsa-Formação. Sabemos do desconforto gerado para os alunos, o que nos afeta profundamente a nível de organização e gerência das equipes de trabalho. Existe um movimento dos institutos para sensibilizar a SETEC quanto o período de pactuações, de modo a não ocorrer no fim de ano, com descentralização aligeirada dos recursos financeiros. Quanto à padronização dos procedimentos para o processo seletivo de cursos de mesmo nível, informamos que vamos aperfeiçoar visando melhor atendimento da comunidade e transparência no processo.</p> <p>Encaminhamentos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. O setor não pode se comprometer com a convergência dos calendários referente aos processos seletivos, pois depende das providências e pactuações realizadas pela SETEC/MEC. 2. O setor tomará providências para deixar o processo seletivo mais próximo dos cursos presenciais.
RESPOSTA DADA PELA UNIDADE	(b) <i>Estabelecer normas para os Cursos Técnicos de Educação a Distância, de forma a prever o cumprimento do calendário acadêmico e a entrega de diários e demais documentos escolares ao Registro Acadêmico, proporcionando ao estudante o acesso às informações referentes a sua vida acadêmica de forma mais rápida e menos burocrática.</i>
Pró-Reitoria de Ensino	Aperfeiçoar o acompanhamento da situação dos alunos em curso.

RESPOSTA DADA PELA UNIDADE	<i>(c) Averiguar os problemas ocorridos no Sistema de Processo Seletivo (SPS) que dificultaram a inscrição dos candidatos para as vagas de cursos técnicos.</i>
Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação do IFB	Em parceria com a Pró-Reitoria de Ensino ficou acordado e devidamente documentado que não haverá modificações de evolução no software SPS na véspera de qualquer processo seletivo que utilize o respectivo software. Apenas modificações para corrigir erros críticos no SPS e que estejam impactando a realização do processo seletivo serão realizadas, depois de deliberação e aprovação por parte da equipe da PREN e da DTIC.
Pró-Reitoria de Ensino	A Pró-Reitoria de Ensino reconhece a existência de intercorrências no processo seletivo para ingresso em 2018/01. A partir da mudança de legislação em relação a lei de cotas foram necessários diversos procedimentos, administrativos e posteriormente de tecnologia. O ajuste nos Sistemas que envolvem o ingresso do estudante e a antecipação do processo seletivo junto ao evento do Conecta (2017) não permitiram a testagem completa dos sistemas, tendo tido como consequência eventualidades no ato da inscrição e sorteio. Tais eventualidades foram em tempo solucionadas, sem que os candidatos tivessem prejuízos.
RESPOSTA DADA PELA UNIDADE	<i>(d) Averiguar a viabilidade de aprimoramento do Sistema de Processo Seletivo (SPS) do IFB.</i>
Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação do IFB	A funcionalidade sugerida está na lista de melhoria do SPS, essa demanda deverá ser atendida a partir da priorização da Pró-Reitoria de Ensino.
Pró-Reitoria de Ensino	Informamos que é uma meta desta Pró-reitoria o aprimoramento do SGPS e SPS. Estão sendo realizadas reuniões com DTIC para desenvolver novas funcionalidades e aprimorar requisitos já existentes no sistema de forma a otimizar os fluxos de trabalho da Coordenação de Ingresso Estudantil e das comissões de processo seletivo nos campi; bem como uma maior celeridade e melhor interação do candidato no procedimento de inscrição.
RESPOSTA DADA PELA UNIDADE	<i>(e) Normatizar o fluxo para pedido de revisão de notas de avaliação dos cursos superiores do IFB durante o período letivo.</i>

Pró-Reitoria de Ensino	Será tratada proposta no Fórum de Graduação, com posterior encaminhamento ao CEPE para análise e posterior encaminhamento ao CONSUP para aditamento à Resolução nº 027/2016/CS-IFB.
RESPOSTA DADA PELA UNIDADE	(f) <i>Fiscalizar os procedimentos de realização de cancelamento de matrícula nos Cursos Técnicos Integrados do IFB, quando se tratar de aluno menor de 18 anos de idade.</i>
Campus Brasília	<p>A reclamação da demandante não é procedente. O <i>campus</i> Brasília realiza o acompanhamento bimestral dos alunos e os pais são chamados às reuniões família-escola, onde são entregues os boletins e são realizadas reuniões com docentes, coordenadores pedagógicos e responsável pelos alunos. Portanto, se os responsáveis não comparecem à escola nesses momentos, o acompanhamento do percentual fica inviabilizado.</p> <p>Aos pais que não comparecem às reuniões são emitidos comunicados via e-mail (quando disponível).</p> <p>Os responsáveis também devem procurar a instituição para comunicar os motivos de faltas de seus filhos menores de idade.</p> <p>Nesse semestre já estamos notificando, além dos pais, o Conselho Tutelar a respeito das faltas dos alunos de ensino médio que se encontram em patamar de 20% a mais.</p> <p>Nos moldes do exposto pela nossa Magna Carta, especialmente no que versam os artigos 205 a 229, aos pais reclama o dever escolar muito maior do que o requerido ao Estado no fornecimento da educação, senão vejamos:</p> <p><i>Art. 205 A educação, direito de todos e dever do estado e da família, será promovida e incentivada com a colaboração da sociedade, visando ao pleno desenvolvimento da pessoa, seu preparo para o exercício da cidadania e sua qualificação para o trabalho.</i></p> <p>(...)</p> <p><i>Art. 229 Os pais têm o dever de assistir, criar e educar os filhos menores, ...</i></p> <p>Tanto é assim que o Estatuto da Criança e do Adolescente – ECA (Lei nº 8.069/1990) prevê que os pais ou responsáveis legais tem a obrigação de matricular seus filhos ou pupilos na rede regular de ensino (art. 55)</p> <p>Nesse diapasão, o Código Civil (Lei nº 10.406/2002), não deixa dúvidas que compete a ambos os pais, dirigir a criação dos filhos e sua educação (art. 1634, I).</p> <p>Estar presente na vida dos filhos é um dever dos pais, também expresso no art. 129, inciso V, do ECA, <i>in verbis</i>:</p> <p><i>Art. 129. São medidas aplicáveis aos pais ou responsável:</i></p> <p>(...)</p>

	<p><i>V – obrigação de matricular o filho ou pupilo e acompanhar sua frequência e aproveitamento escolar;</i> (sem grifos no original)</p> <p>Assim não resta qualquer dúvida quanto à obrigação dos pais (ou responsáveis) em acompanhar a frequência e o aproveitamento escolar de seus filhos.</p> <p>O mero colocar na escola, consoante o exposto art. 55 do ECA, não elide a obrigação dos pais de garantir a permanência, bem como de observar e participar da evolução escolar da criança ou adolescente, avaliando seus progressos individuais e estimulando-os para que o estudo lhe seja rendoso.</p>
<i>Campus Ceilândia</i>	<p>Disponibilização de um formulário online para que os professores informem a CDAE os casos de alunos faltosos; contato feito pela CDAE com alunos e responsáveis quando ocorrerem faltas seguidas; divulgação e estímulo do uso do Portal de Estudante, viabilizando o cadastramento dos pais e responsáveis para acompanhamento das notas e faltas dos seus filhos; acompanhamento da entrada e saída dos alunos menos de idade pelas Assistentes de Aluno do <i>Campus</i>; realização de pré conselhos de classe, evento que antecede o Conselho de Classe e que serve para a realização de um diagnóstico prévio e encaminhamentos de soluções para os problemas das turmas, contribuindo, por conseguinte, para a redução da evasão; orientação para as coordenações de curso, pedagógica e de assistência estudantil sobre a necessidade de comunicar aos pais ou responsáveis sobre faltas dos alunos e ao Conselho Tutelar, quando as faltas não justificadas somarem mais de 15%.</p>
<i>Campus Estrutural</i>	<p>O <i>Campus</i> acata a sugestão proposta pela Ouvidoria e acrescenta que o CEST começou a ofertar o Curso Técnico Integrado apenas em 2018 e, até o momento, não precisou realizar nenhum cancelamento de matrícula nesse período. Entretanto a equipe técnica está alertada quanto aos cuidados nesse tipo de situação.</p>
<i>Campus Gama</i>	<p>Com a implantação do Portal do Estudante, os pais e responsáveis pelos estudantes dos cursos integrados do <i>Campus</i> Gama foram informados da possibilidade de acompanhamento do rendimento bem como da frequência dos seus filhos na escola. Além da divulgação de tais funcionalidades no SGA, os pais recebem boletim escolar dos seus filhos em todas as reuniões bimestrais, sendo possível também nesse momento o acompanhamento da frequência dos mesmos. O cancelamento de matrícula previsto no Art. 28 da Resolução nº 01/2016/CS-IFB só é realizado no <i>Campus</i> Gama após a confirmação de contato com os responsáveis por meio de acompanhamento da presença destes nas reuniões de pais.</p>
<i>Campus Planaltina</i>	<p>Eu, Ana Karolina Pinto da Silva, Técnica em Assuntos Educaionais da Coordenação de Assistência Estudantil, estou</p>

	<p>responsável, desde o início do ano letivo de 2018, pelo acompanhamento das frequências dos alunos mediante preenchimento do Sistema de Gestão Acadêmica – SGA, por parte dos professores.</p> <p>Os altos índices de falta serão notificados à família e os casos previstos no art. 72, §2º, da Resolução nº 01/2016/CS-IFB serão notificados ao Conselho Tutelar.</p>
<i>Campus Riacho Fundo</i>	<p>As Coordenações de Curso acionam a Coordenação de Assistência Estudantil (CDAE) para informar sobre alunos que estão em situação de aparente evasão;</p> <p>CDAE entra em contato com os pais para ciência e orientação;</p> <p>Após análise do caso, encaminha para o Conselho Tutelar ou outras providências;</p> <p>O cancelamento da matrícula só é feito a pedido dos responsáveis.</p>
<i>Campus Samambaia</i>	<p>A análise de presenças e em diário é feita tanto pela CDAE quanto pela Coordenação Pedagógica, tanto para acompanhamento, quanto para operacionalizar bolsas. Há assistentes de aluno em ambas as coordenações. Paralelamente temos um Coordenador de área para o Ensino Médio Integrado que também age nesta averiguação. O contato com os pais é feita pela Coordenação Pedagógica para fins de falta. O contato com o Conselho Tutelar é feito geralmente pela CDAE, pois via de regra, estes casos envolvem, ou a Assistência Social, ou o Psicólogo, ou ambos.</p>
<i>Campus São Sebastião</i>	<p>Já fazemos esse controle no <i>campus</i> e notificamos a família quando acontece faltas consecutivas dos estudantes.</p>
<i>Campus Taguatinga</i>	<p>O <i>campus</i> não possui nenhum caso desses e informa que segue as determinações da resolução.</p>
Pró-Reitoria de Ensino	<p>A sugestão não foi acatada pela unidade, sendo apresentado o seguinte:</p> <p>Diante da Autonomia Administrativa dos Campi, e das atribuições da PREN, cabe a PREN instituir normativas em parceria com os campi, a fim de que os Diretores Gerais dos campi executem e controlem os procedimentos, nesse sentido, segue o procedimento adotado pela PREN.</p> <p>A PREN irá revisar a nota técnica nº 01/2014, que trata de procedimentos para matrícula de estudantes menores de idade, a fim de incluir orientações para o cancelamento de matrícula envolvendo esses estudantes.</p>
RESPOSTA DADA	<p>(g) <i>Realizar a capacitação continuada dos servidores em cursos voltados para atendimento ao público.</i></p>

PELA UNIDADE	
<i>Campus</i> Brasília	O <i>campus</i> realiza, sempre que possível, capacitação de seus servidores, inclusive, concedendo afastamento para licença capacitação, mestrados e doutorados. Orientamos, sempre, que o atendimento seja realizado com urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia.
<i>Campus</i> Ceilândia	Indicar os servidores do <i>Campus</i> , com prioridade para aqueles envolvidos diretamente com o atendimento ao público, para participação em cursos de capacitação. Alguns servidores da área de atendimento do <i>Campus</i> já fizeram o curso Atendimento ao Cidadão, oferecido na modalidade EaD pela ENAP; outros servidores fizeram o curso Atendimento Especializado, voltado para atendimento de pessoas com necessidades especiais, oferecido na modalidade EaD pelo IFTM; a direção do <i>Campus</i> está sempre atenta as necessidades de capacitação da equipe, orientando os demais gestores do <i>Campus</i> a priorizarem a estratégia de capacitação em suas equipes e proporcionando os espaços e tempos necessários para que isto ocorra; de forma complementar, o <i>Campus</i> Ceilândia mantém um formulário para críticas e sugestões disponível ao público e sem a necessidade de identificação do reclamante. Quando preenchido, o formulário vai direto para a Direção Geral que adota as providências necessárias para examinar o fato e fazer as correções devidas; implantação de uma gestão integrada nos setores de Registro Acadêmico e Recepção, visando padronizar e melhorar os fluxos de atendimento ao público; utilização de cartazes de fácil leitura e identificação para anunciar qualquer mudança eventual que aconteça nos setores (reuniões, capacitações, horários diferenciados, orientações, prazos, etc.).
<i>Campus</i> Estrutural	O <i>Campus</i> acata a sugestão proposta pela Ouvidoria e destaca o disposto no Código de Ética do Servidor Público <i>A cortesia, a boa vontade, o cuidado e o tempo dedicados ao serviço público caracterizam o esforço pela disciplina. Tratar mal uma pessoa que paga pelos seus tributos direta ou indiretamente significa causar-lhe dano moral. Da mesma forma, causar dano a qualquer bem pertencente ao patrimônio público, deteriorando-o, por descuido ou má vontade, não constitui apenas ofensa ao equipamento e às instalações ou ao Estado, mas a todos os homens de boa vontade que dedicaram sua inteligência, seu tempo, suas esperanças e seus esforços para construí-los.</i>
<i>Campus</i> Gama	Foram realizadas reuniões setoriais para tratamento de cada registro feito por meio da Ouvidoria, além do incentivo de participação dos servidores nos cursos ofertados por meio do Plano Anual de Capacitação gerenciado pela PRGP do IFB.
<i>Campus</i> Planaltina	A sugestão não foi acatada pelo <i>campus</i> , sendo apresentado o seguinte: As capacitações ocorrem na Reitoria que por meio de uma lista de oferta de cursos, o servidor escolhe para se capacitar e

	<p>o momento não houve esta oferta específica.</p> <p>A unidade apresentou o seguinte encaminhamento: Foi enviado no dia 22 de maio de 2018 um pedido via e-mail para atendimento a esta demanda da Ouvidoria.</p>
<i>Campus</i> Recanto das Emas	<p>A sugestão não foi acatada pelo <i>Campus</i>. Sendo apresentado o seguinte: Infelizmente, com a atual restrição orçamentária, o <i>campus</i> não dispõe de recursos para capacitação de servidores. Deste modo, não foi possível ofertar um curso de atendimento ao público.</p> <p>A unidade apresentou o seguinte encaminhamento: Os servidores foram incentivados a participar de cursos gratuitos voltados para atendimento. No entanto, por se tratar de uma participação voluntária, não houve grande adesão. Temos tratado do assunto em reuniões do setor. Não temos recebido mais nenhuma reclamação em relação ao atendimento prestado.</p>
<i>Campus</i> Riacho Fundo	<p>A competência para determinar os cursos de capacitação que serão desenvolvidos no âmbito do IFB é da Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas. Dessa forma, sugere-se que tal sugestão deva ser encaminhada para a PRGP para as providências cabíveis no que tange à capacitação de interesse geral.</p> <p>No que concerne ao ambiente interno o <i>Campus</i> Riacho Fundo, pela inexistência de recursos específicos para capacitações, a gestão, reiteradamente, reforça, junto aos servidores, a necessidade de uma conduta com observância nos princípios que regem o atendimento ao público. Ainda, é importante destacar que as equipes sofreram algumas realocações, a fim de promovermos um ambiente de trabalho mais harmonioso com os anseios de nossa comunidade.</p>
<i>Campus</i> Samambaia	<p>O <i>campus</i> recebeu duas manifestações do tipo neste ano.</p> <p>A primeira não era realmente uma questão de conduta, mas de não compreensão dos processos internos e foi resolvida a partir de esclarecimentos.</p> <p>A outra foi tratada diretamente como o servidor em questão para identificar as dificuldades.</p> <p>Na linha da capacitação, tivemos duas intervenções em reunião geral:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) a primeira com relação ao relacionamento entre servidores, e a segunda; b) uma atividade dirigida pelo Psicólogo no entendimento do que a pessoa (aluno, pai, colega) demonstra, ao agir com rispidez.

<i>Campus</i> São Sebastião	Sempre que possível encaminhamos, em parceria com a PRGP, nossos servidores para capacitação.
<i>Campus</i> Taguatinga	Todas as vezes que o <i>campus</i> recebeu este tipo de manifestação orientou os servidores sobre a importância da qualidade do atendimento ao público conforme previsão na legislação.
RESPOSTA DADA PELA UNIDADE	<i>(h) Apresentar aos estudantes do IFB, no início de cada semestre, o fluxo para o pagamento de bolsas da Assistência Estudantil, alinhado às etapas para a execução da despesa orçamentária, conforme previsto na Lei nº 4.320/1964.</i>
<i>Campus</i> Brasília	O <i>Campus</i> Brasília já realiza, por meio de sua Coordenação-Geral de Assuntos Estudantis, as atividades constantes da sugestão ora apresentada.
<i>Campus</i> Ceilândia	Realizar no início de cada semestre uma aula inaugural com todos os alunos novatos para explicar o funcionamento de cada setor do <i>Campus</i> , com destaque para os Programas de Assistência Estudantil e também para os fluxos do Registro Acadêmico; fixação de cartazes com orientações sobre a política de assistência estudantil; visita semestral da Direção Geral do <i>Campus</i> as turmas para tratar de diversos assuntos, dentre os quais, responder questionamentos sobre a política de Assistência Estudantil; visita da CDAE às turmas sempre que existe necessidade de esclarecimentos.
<i>Campus</i> Estrutural	O <i>Campus</i> acata a sugestão proposta pela Ouvidoria e acrescenta que no CEST, antes de ser lançado os Editais dos Auxílios é realizada apresentação no início de cada semestre para apresentação da Política de Assistência Estudantil, lançando consulta pública no site e orientando os estudantes para só então definir a utilização dos recursos da Assistência Estudantil.
<i>Campus</i> Gama	A Coordenação de Assistência ao Estudante do <i>Campus</i> Gama promove palestras na abertura dos editais de bolsas e durante o período de inscrição e entrega de documentos com a finalidade de sanar as dúvidas quanto ao acesso às bolsas e também para informar dos trâmites administrativos envolvidos para o pagamento das mesmas. Além das palestras informativas, a CDAE fica à disposição dos estudantes para acompanhamento do pagamento das mesmas.
<i>Campus</i> Planaltina	Foi realizada uma palestra sobre o programa Bolsa Permanência, conduzida pelo Assistente Social Samuel Gabriel, nos

	<p>dias 15/03/2018 e 16/03/2018. Para a Bolsa Monitoria foi realizado reunião pelo Coordenador de Ensino Hênio Delfino F. De Oliveira, no dia 05/04/2018, para prestar esclarecimento aos monitores.</p> <p>Para os programas Píncel e Técnico Científico será realizada reunião explicativa após divulgação do edital.</p>
<i>Campus</i> Recanto das Emas	No lançamento do edital do auxílio permanência foram realizadas palestras pela equipe da Coordenação de Assistência Estudantil (CDAE) em todas as turmas. Também foi elaborada e distribuída uma cartilha com as principais dúvidas acerca do assunto.
<i>Campus</i> Riacho Fundo	<p>A Coordenação de Assistência Estudantil faz o planejamento prévio dos editais que serão disponibilizados durante o ano no <i>campus</i>;</p> <p>Apresenta a Política de Assistência Estudantil (PAE) para os alunos;</p> <p>Publicização dos Editais;</p> <p>Relatório de Frequência dos alunos contemplados para receber a bolsa;</p> <p>Encaminha para pagamento.</p>
<i>Campus</i> Samambaia	<p>Já fazemos isto.</p> <p>Porém, muito embora tenhamos um momento específico para divulgar aos alunos sobre bolsas e outras atividades e serviços de Coordenação de Assistência Estudantil, assim como o aluno deve proceder para ter direito a estas bolsas e serviços, ainda há dificuldade em contornar este problema comum aos campi.</p> <p>Desta maneira, modificamos procedimentos tanto na comunicação entre CDAE e CDPO, quanto nos procedimentos de início de semestre. Parte dos problemas está nos alunos que chegam após iniciadas as atividades letivas. A partir do próximo semestre teremos um momento específico da CDAE junto aos alunos em sala de aula para melhorar a comunicação, tanto para o aluno ingressante em primeira chamada quanto ao restante.</p> <p>Entendemos também que a quantidade de informação é grandiosa. Imaginamos que com esta nova abordagem, daremos nova maior acessibilidade do estudante ao Programa de Assistência Estudantil.</p>
<i>Campus</i> São Sebastião	Fazemos duas reuniões anuais com intuito de tratar de bolsas da assistência estudantil. Mostramos o valor global, de bolsas, os programas existentes e os fluxos necessários para o pagamento.
<i>Campus</i> Taguatinga	Todo início de semestre o <i>campus</i> apresenta aos novos alunos as Políticas de Assistência Estudantil, no qual inclui o fluxo

	<p>de pagamento. Ao final do ano também é apresentado para toda comunidade um balanço dos recursos destinados a Assistência Estudantil.</p>
RESPOSTA DADA PELA UNIDADE	<i>(i) Melhorar o serviço de atendimento telefônico do IFB.</i>
<i>Campus Brasília</i>	<p>Conversamos com os servidores para que não deixem, em hipótese alguma, o público ficar sem atendimento, seja presencial ou por telefone. Podemos constatar que pela redução de ouvidorias neste aspecto, a orientação está surtindo efeito. Outro ponto é que precisamos alertar ao público que o horário de atendimento telefônico é o mesmo de atendimento presencial.</p> <p>No tocante ao Registro Acadêmico do <i>campus</i>, estamos efetuando um estudo de viabilidade de retirar os três ramais e otimizá-lo em um único ramal, possibilitando que todas as salas fiquem com extensões telefônicas desafogando as baias de atendimento presencial.</p> <p>E, nesse sentido, convém desatacar que o Registro Acadêmico do CBRA possui somente 9 (nove) servidores para realizar o atendimento de mais de 3.400 (três mil e quatrocentos) alunos matriculados.</p> <p>Tal realidade (número reduzido de servidores) atinge a todos os setores do <i>campus</i>.</p>
<i>Campus Ceilândia</i>	<p>O diretor geral faz ligações periódicas para o telefone do <i>Campus</i> para avaliar se o serviço está funcionando adequadamente; orientar os profissionais responsáveis pelo primeiro atendimento telefônico do <i>Campus Ceilândia</i> para que façam o atendimento telefônico com prontidão e cortesia; implantação de uma gestão integrada nos setores de Registro Acadêmico e Recepção, visando padronizar e melhorar os fluxos de atendimento telefônico ao público.</p>
<i>Campus Estrutural</i>	<p>O <i>Campus</i> acata a sugestão proposta pela Ouvidoria e informa que o CEST solicitou à Reitoria a disponibilização de novos números para recebimento de ligações externas. Esses números foram distribuídos nos principais setores de atendimento ao público (DREP, CDAE, CDRA) e visam minimizar esse tipo de situação relatado no Memorando da Ouvidoria.</p>
<i>Campus Gama</i>	<p>Os servidores do <i>Campus Gama</i> são orientados a indicar o telefone da Recepção do <i>Campus</i> para atendimento Geral e dos ramais para atendimentos específicos dos setores. Ressalta-se que no Gama não foram registradas reclamações quantos aos telefones não serem atendidos, mostrando o compromisso dos servidores com o atendimento ao público.</p>

<i>Campus Planaltina</i>	<p>O <i>campus</i> Planaltina está se adaptando ao corte de terceirizados e no caso da recepção onde não há servidor, foi encaminhado para a DTIC um pedido de atendimento automático com redirecionamento das ligações.</p> <p>Quanto à melhoria no atendimento ao público, esta direção solicitou à PRGP um curso de capacitação para atendimento ao público.</p>
<i>Campus Recanto das Emas</i>	<p>A sugestão não foi acatada pelo <i>Campus</i>, sendo apresentado o seguinte: Atualmente o <i>campus</i> conta com serviço de telefonia limitado. Possuímos apenas 1 ramal da recepção do <i>campus</i>.</p> <p>O <i>campus</i> apresentou como encaminhamento:</p> <p>O serviço de telefonia do IFB possui suas limitações tecnológicas. Estamos tentando viabilizar a instalação de outros ramais no registro acadêmico. As vezes a indisponibilidade de atendimento está relacionada a limitação de linhas. Se uma linha está em atendimento a próxima ligação vai chamar até cair, dando a impressão de que não buscou-se atendê-la.</p>
<i>Campus Riacho Fundo</i>	<p>A sugestão não foi acatada pela Unidade. Sendo apresentado o seguinte:</p> <p>A questão a ser revista não é a melhoria do atendimento telefônico, mas as equipes disponíveis para o exercício das atividades de cada <i>campus</i>. Importante lembrar que em tempos de matrícula, apenas dois ou três servidores, geralmente, ocupa funções no registro acadêmico, cuja prioridade é o atendimento ao público que chega pessoalmente. Ainda, esses mesmos servidores acumulam não só o atendimento externo, mas o atendimento aos alunos matriculados em todos os cursos e os professores, não sendo possível, muitas vezes, concentrar a atenção ao atendimento telefônico. Outro ponto a esclarecer é que, com os cortes orçamentários, os contratos de terceirizações no âmbito do <i>Campus</i> sofreram cortes expressivos e muitas funções, como a de recepcionista, que servia de apoio ao atendimento telefônico, foram extintas do nosso organograma, por não possuímos recursos necessários para promovermos a função. Portanto, não se trata de um desvio de conduta no que concerne ao não atendimento telefônico, mas um problema maior, estrutural, que é a pouca disponibilidade de servidores para as atividades a serem desenvolvidas em cada setor dos campi.</p>
<i>Campus Samambaia</i>	<p>Não temos tido problemas do tipo. Centralizamos nossas chamadas externas na recepção, o que resolve muito um outro problema – o de o cidadão procurar informação em áreas que não tem a informação que ele precisa. Nossa recepção, direciona as chamadas para o ramal/pessoa correta. Isto facilita a comunicação.</p>
<i>Campus São Sebastião</i>	<p>Conscientizamos todos os servidores da importância de um bom atendimento ao público, verificamos nossas linhas telefônicas e fazemos o monitoramento periódico do funcionamento.</p>

<i>Campus</i> Taguatinga	O <i>campus</i> orienta aos servidores sobre a importância da qualidade no atendimento ao público e vale ressaltar que, o <i>campus</i> não possui um servidor exclusivo para atendimento telefônico e que esse atendimento acontece em meio a realização de outras tarefas do <i>campus</i> que envolvem atendimento presencial ao público externo e interno, além da gestão de documentos.
Diretoria de Comunicação do IFB	Em resposta ao relatório apresentado pela Ouvidoria – Ano 2017, informamos que nas salas da DICOM há sempre algum servidor presente e as ligações são prontamente atendidas. Contudo, não apenas somos de acordo com a sugestão apresentada pela Ouvidoria, como endossamos a ação de melhoria, já que a DICOM é também um setor de reclamações quando o público não consegue atendimento nos setores e <i>campi</i> .
Diretoria de Planejamento e Orçamento	Prezados senhores, a sugestão acima descrita está mais diretamente relacionada ao Registro Acadêmico de um de nossos <i>campi</i> . Por ser um setor de atendimento direto ao público, espera-se que o atendimento seja ininterrupto ao longo de 12 horas, estando aberto e pronto para atendimento presencial ou telefônico. Apesar de a descrição da sugestão estar bastante direcionada ao Registro Acadêmico, acredito que seja papel de todas as unidades e setores prestar o melhor atendimento possível ao público interno e externo. Portanto, tendo em vista a sugestão recebida, conversei com os coordenadores subordinados e esta diretoria no sentido de que os contatos sejam sempre respondidos a contento e de maneira a tornar mais célere o andamento das demandas. Solicitei a cada coordenador que repasse a informação e encaminhamento aos seus subordinados.
Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação do IFB	A DTIC intensificou o monitoramento dos canais de comunicação do IFB no período de divulgação de resultados. Monitoramos de maneira constante, via ferramentas automatizadas, o funcionamento da página Web do IFB e ainda da solução de telefonia usada por nossas unidades.
Gabinete do Reitor	Há problemas técnicos na telefonia do IFB que estão sendo avaliados quanto a solução. O Gabinete orientou todas as unidades sobre a importância do serviço de atendimento telefônico.
Pró-Reitoria de Administração	Essa Pró-Reitoria visando o bom atendimento a comunidade, sempre orienta aos servidores e colaboradores que todas as ligações telefônicas sejam atendidas repassando as informações necessárias ou transferir as ligações aos setores pertinentes.

Pró-Reitoria de Ensino	A sugestão não foi acatada pela unidade. Sendo apresentado o seguinte: Os servidores da PREN procuram atender ao cidadão da melhor forma possível, o que leva a esta Pró-Reitoria de Ensino não ter recebido reclamações neste sentido. Encaminhamento dado pela Unidade: A fim de melhorar ainda mais o atendimento, temos dois números de telefone, um específico para o Acesso e Ingresso a fim de atender às demandas do Processo Seletivo.
Pró-Reitoria de Extensão e Cultura	Considerando que foi identificada no IFB a necessidade de melhoria no serviço telefônico em geral; Considerando que essa necessidade não foi identificada especificamente na Pró-reitoria de Extensão e Cultura, tendo em vista que o setor presta serviço telefônico de 08 às 12 e de 14 às 18 horas, com qualidade, sempre em busca de soluções às questões apresentadas e no fornecimento de informações consistentes ao público; Diante do Exposto, julgamos que todo e qualquer processo deva visar a melhoria contínua de seus procedimentos e que esse levantamento realizado pela Ouvidoria do IFB é fundamental para a identificação de possíveis falhas inerentes a qualquer processo e que ações corretivas e talvez preventivas, como a construção de um procedimento operacional padrão (POP), possa ser construído para a padronização do atendimento ao público e assim garantir que o serviço prestado à população seja sempre de qualidade e na devida altura do Instituto Federal de Brasília.
Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas	Em resposta ao Memo. nº 08/2018 – OUVI/IFB de 26 de fevereiro de 2017, informamos a Vossa Senhoria que a sugestão constante no Relatório da Ouvidoria do Ano de 2017 quanto a melhoria do serviço de atendimento telefônico da Reitoria de Gestão de Pessoas foi acatada, a justificativa dar-se-á pela importância de manter a prestação de um serviço com qualidade. Quanto as ações realizadas no âmbito desta Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas, citamos: <ul style="list-style-type: none"> a) Divulgação para servidores (técnicos e docentes) de outros canais de comunicação, para encaminhamento de dúvidas, sugestões e solicitações. Exemplo: e-mails; b) Contratação de Estagiários para auxiliar no atendimento das demandas via telefone; c) Redistribuição das atividades do servidor responsável por realizar e atender ligações telefônicas. Nesta ação, a entrega dos documentos passa a ser realizada por todos os servidores, assim, a recepção contará com um colaborador para fazer atendimentos presenciais e por telefone. d) O horário de almoço dos servidores foi alterado, no intuito de nunca deixar o ambiente sem pessoal, o que auxilia para com um atendimento de qualidade. e) Intensificamos a triagem e encaminhamentos de ligações, buscando solucionar dúvidas de forma efetiva e reduzir o

	<p>tempo de duração das ligações recebidas na recepção.</p> <p>Cabe informar ainda que, a Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas procura aperfeiçoar suas formas de atendimento diariamente, trabalhando a melhoria contínua dos seus processos de forma a buscar satisfação da comunidade interna e externa do Instituto Federa de Brasília/IFB.</p>
Pró-Reitoria de Pesquisa e Inovação	<p>A sugestão foi acatada em partes. Como no relatório da Ouvidoria de 2017 não houve reclamação sobre este assunto direcionada à PRPI, a sugestão foi acatada em partes como forma de reiterar a equipe que continuem prestando um bom atendimento telefônico.</p> <p>A PRPI tem horário de funcionamento das 8:00 as 12:00 e das 14:00 as 18:00h. Dentro deste horário são atendidas todas as ligações e atendimentos pessoais.</p> <p>Os servidores são orientados a transferir as ligações para a pessoa responsável pelo assunto e quando esta pessoa não estiver é anotado a dúvida e o contato da pessoa que ligou para que possamos retornar a ligação.</p> <p>Além disso, nos editais lançados pela PRPI sempre colocamos o telefone do setor para sanar eventuais dúvidas. Quando recebemos ligação de assuntos que não são do escopo da PRPI ou a ligação é transferida ou passamos o telefone do setor responsável.</p>
RESPOSTA DADA PELA UNIDADE	<i>(j) Publicar normativa que regulamente o prazo de inserção do status de cancelamento no SISTEC, quando da formalização do pedido de cancelamento feito pelo estudante.</i>
Pró-Reitoria de Ensino	O assunto será levado para o Fórum de Registro Acadêmico para estudo e posterior normatização.
RESPOSTA DADA PELA UNIDADE	<i>(k) Publicizar o horário de atendimento dos setores que realizam atendimento ao público.</i>
Campus Brasília	O horário de atendimento ao público já está publicizado em cada setor e solicitaremos também o seja no site institucional.
Campus Ceilândia	O Campus Ceilândia publiciza todos os horários e escalas de funcionamento dos setores de atendimento ao público; o Campus também tem o hábito, conforme determinação da diretoria, de afixar cartazes informando sobre qualquer

	alteração eventual na rotina dos setores de atendimento ao público.
<i>Campus</i> Estrutural	O <i>Campus</i> acata a sugestão proposta pela Ouvidoria e informa que no CEST estão afixados na entrada de cada setor os horários de atendimento ao público com horários e nomes de cada servidor.
<i>Campus</i> Gama	Todos os setores do <i>Campus</i> Gama possuem a divulgação do horário de atendimento de cada servidor em local visível. São raros os casos de não atendimento destes setores e quando ocorre existe a orientação para a plena divulgação da suspensão e do retorno das atividades normais.
<i>Campus</i> Planaltina	Os setores que fazem atendimento ao público informam o horário de atendimento em mural, portas e no site do IFB/Planaltina.
<i>Campus</i> Recanto das Emas	Como previsto na portaria que trata da ampliação de horário de atendimento, adotamos a prática de divulgação de horários na entrada dos setores que atendem ao público. Além disso, ampliamos essa prática inclusive para setores que não possui atendimento ao público.
<i>Campus</i> Riacho Fundo	O <i>Campus</i> Riacho Fundo, semestralmente, atualiza seu quadro de atendimento, deixando disponível, inclusive, no site oficial da Instituição.
<i>Campus</i> Samambaia	Não se aplica ao <i>campus</i> . Toda vez que um setor do <i>campus</i> se fecha por motivo de força maior, um cartaz, ou informação é disponibilizada em local visível (isto ocorre em CDAE, CDRA, Biblioteca, etc). Além disto, nossa recepção e/ou vigilantes são avisados. Outros setores tem horário de atendimento em local visível.

<i>Campus</i> São Sebastião	Afixamos cartazes sobre os horários de todos os setores do <i>campus</i> e informamos quando da impossibilidade do atendimento com o máximo de antecedência possível.
<i>Campus</i> Taguatinga	Alguns setores do <i>campus</i> possuem apenas um servidor para realizar o atendimento e fica prejudicado quando alguma questão emergencial se apresenta, como no caso de atestado médicos. Nos setores em que o trabalho acontece em escala de atendimento ininterrupto, apesar de haver, mas servidores sempre uma emergência se manifesta a escala é modificada para garantir o atendimento, entretanto a implantação de nova escala demanda tempo. E sempre que situações anormais se apresentam a recepção do <i>campus</i> é informada e avisos são afixados nos murais para que a informação chegue aos usuários.
RESPOSTA DADA PELA UNIDADE	<i>(l) Dar transparência aos critérios para ser aceito nos cursos vinculados a Projetos de Extensão, bem como à classificação alcançada pelos candidatos.</i>
<i>Campus</i> Brasília	Determinação à Diretoria de Pós-Graduação, Pesquisa, Inovação e Extensão, para que observe e cumpra, integralmente, a sugestão ora apresentada.
<i>Campus</i> Ceilândia	O <i>Campus</i> Ceilândia não tem tido problemas em relação a este item, todavia, entendemos que trata-se de uma sugestão oportuna e que é sempre bom reforçar os mecanismos de transparência. Neste sentido, acatando a sugestão em pauta, a direção do <i>Campus</i> designou o Coordenador de Extensão e Estágio para analisar minuciosamente os editais de extensão publicados pelo <i>Campus</i> e avaliar as melhorias que podem ser feitas para tornar o edital mais transparente.
<i>Campus</i> Estrutural	O <i>Campus</i> acata a sugestão proposta pela Ouvidoria e informa que no CEST quanto aos projetos de extensão, cada projeto

	deve definir previamente um público-alvo e nasce de uma demanda construída de uma relação com um ente externo, podendo atender à um público específico, não sendo obrigatório que seu alcance seja universal. Entretanto, a Coordenação de Extensão do <i>Campus</i> ao fazer a análise dos projetos tem levado em consideração a transparência e razoabilidade na definição do público dos projetos, aprovando ou não o projeto a depender da clareza desse critério.
<i>Campus</i> Gama	No <i>Campus</i> Gama os editais de projetos de extensão e de bolsa monitoria são gerenciados pela Coordenação Geral de Ensino e sempre são seguidos da publicação dos resultados finais bem como de prazo para interposição de recursos. Tal orientação é seguida e bem divulgada pelo setor, sendo que para a Gama não tivemos reclamações neste sentido no ano de 2017 ou 2018.
<i>Campus</i> Planaltina	No <i>campus</i> Planaltina, todos os processos seletivos dos cursos técnicos ocorrem por meio de sorteio.
<i>Campus</i> Recanto das Emas	A orientação foi enviada à CDEE e aos docentes que tem projeto de extensão em andamento. No entanto, este semestre, não foi ofertado nenhum curso vinculado à projetos de extensão.
<i>Campus</i> Riacho Fundo	Adotar o Sistema Padrão de Inscrição para todas as ofertas de curso de ensino ou extensão, ou seja, através de Edital de Processo Seletivo com sorteio de vagas e depois confirmação de matrícula <i>in loco</i> .
<i>Campus</i> Samambaia	Sugestão não acatada. Todos os inscritos do <i>campus</i> passam por avaliação de currículo, e a seleção é presencial.
<i>Campus</i> São Sebastião	Todas nossas seleções tem os critérios definidos em edital e sempre que possível fazemos reuniões com os candidatos para falar do curso e todos os pontos relacionados a ele.

<i>Campus Taguatinga</i>	O <i>campus</i> segue as normas regulamentares do IFB para seleção de cursos de extensão e que devido a natureza do curso e modalidade de oferta, o processo seletivo pode exigir que a seleção ocorra de forma diferenciada em relação aos cursos regulares do IFB. Vale destacar que o processo seletivo de dos cursos de extensão são definidos em projetos que são previamente aprovados e registrados.
RESPOSTA DADA PELA UNIDADE	<i>(m) Atualizar os normativos da Instituição, de modo a enquadrá-los no Decreto N° 9.094, de 17 de julho de 2017, que simplifica o atendimento ao cidadão.</i>
Gabinete do Reitor	Será reforçada a necessidade de atendimento do Decreto nº 9.094 no âmbito institucional.
RESPOSTA DADA PELA UNIDADE	<i>(n) Estabelecer normativa que trate das situações de reingresso dos alunos dos cursos técnicos, que retornam por meio de processo seletivo ao curso no qual já possuiu matrícula e cursou componentes com aprovação.</i>
Pró-Reitoria de Ensino	As resoluções voltadas para o Ensino Técnico estão sendo revisadas, essa sugestão será encaminhada à comissão para análise e encaminhamentos necessários.

Planilha 49 – Retorno das Unidades das sugestões constantes no relatório de 2017



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

10. CONCLUSÃO

No ano de 2017 foram publicados a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, e o Decreto nº 9.094, de 17 de junho de 2017, que dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no País e institui a Carta de Serviços ao Usuário.

No ano de 2018 foi publicado o Decreto nº 9.492, de 05 de setembro de 2018, que regulamenta a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública federal, institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal.

Além dessas legislações foram publicadas, ainda, normativas da CGU que trazem orientações acerca do atendimento ao cidadão.

Essas legislações visam fortalecer cada dia mais a participação do cidadão na Administração Pública, participação essa que traz elementos importantes para o aprimoramento dos serviços prestados.

A Ouvidoria é um canal que permite que essa participação aconteça. Em 2018 foram registradas um total de 1205 manifestações, sendo que destas 276 eram pedidos de acesso à informação.

Comparando com o ano de 2017 podemos perceber que houve a redução em alguns tipos de manifestações e aumento em outros. A manifestação do tipo reclamação foi a que apresentou maior percentual de registros em 2018, apresentando um aumento superior a 6% quando comparado ao ano anterior.

As manifestações do tipo denúncia e solicitação de providências sofreram redução em 2018.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

A Ouvidoria permaneceu atuando como área interlocutora em 2018, tendo apresentado resposta a 280 manifestações.

Em relação aos assuntos tratados em 2018, os mais recorrentes foram – Processo Seletivo, Processo de ensino-aprendizagem, Assuntos Administrativos e Bolsa de Assistência Estudantil.

O estudante foi o tipo de usuário que mais recorreu a Ouvidoria, representando 46,6% do total.

O formulário eletrônico foi o meio mais utilizado para o registro de manifestações, porém com a publicação do Decreto nº 9.492/2018, o E-OUV passou a ser meio obrigatório para registro de todas as manifestações.

No SIC, o número de pedidos de acesso à informação foi similar ao ano anterior. Em 2017 foram recebidos 275 pedidos e em 2018, 276 pedidos.

As áreas interlocutoras têm colaborado com a atuação da Ouvidoria e do SIC, havendo situações pontuais de não cumprimento de prazos. Situações estas que serão tratadas em 2019.

Considerando a competência da Ouvidoria de realizar pesquisas de satisfação, em 2018 foram aplicados 03 questionários destinados a identificar como são avaliados os serviços da Ouvidoria por nossos usuários finais e pelos gestores do IFB e os serviços prestados pela instituição como um todo.

Em 2018 observamos melhoras em muitos dos serviços prestados, mas precisamos avançar um pouco mais. Ainda é necessário ampliar a publicação de dados, reforçando a questão da transparência; além de conscientizar os servidores para melhoria contínua da qualidade do atendimento prestado ao cidadão.

Esperamos que este Relatório seja um importante instrumento para o IFB.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

ANEXOS

Pesquisa de satisfação junto aos gestores do IFB

Prezado(a) gestor(a) do Instituto Federal de Brasília, anualmente a Ouvidoria do IFB deverá realizar pesquisa de satisfação junto aos usuários, para aferir os níveis de satisfação e captar resultados capazes de contribuir no aprimoramento dos serviços prestados.

A Ouvidoria acredita que a participação dos gestores na pesquisa também é de suma importância, por este motivo, pedimos ao gestor que reserve alguns minutos de seu tempo e colabore com a nossa pesquisa, respondendo as perguntas constantes neste documento.

O questionário é confidencial e o seu anonimato será garantido.

1. **1) Para você, a Ouvidoria tem cumprido a tarefa de mediação entre os usuários dos serviços prestados pelo IFB e as áreas de interlocução (Unidades do IFB)?**

Marcar apenas uma oval.

Sim

Não

2. **2) As informações obtidas através da Ouvidoria auxiliaram os gestores da sua unidade a executar ações de melhoria dos serviços prestados?**

Marcar apenas uma oval.

Sim

Não

3. **3) Os relatórios e os boletins bimestrais da Ouvidoria foram usados, em algum momento, como fonte de dados para a avaliação e/ou monitoramento dos serviços?**

Marcar apenas uma oval.

Sim

Não

4. **4) É possível citar algum tipo de melhoria prática ocorrida em sua unidade a partir das sugestões constantes nos relatórios da Ouvidoria?**

5. **5) Sinta-se à vontade para contribuir com sugestões ou mesmo opinar sobre o trabalho desenvolvido pela Ouvidoria do IFB.**



OUVIDORIA DO IFB - Pesquisa de Satisfação

Olá!

Esta pesquisa objetiva saber o grau de satisfação dos cidadãos que buscam os serviços prestados pela Ouvidoria, com vistas à melhoria da qualidade de nossos serviços.

Pedimos, por gentileza, que participe da nossa pesquisa de satisfação!

Desde já, agradecemos sua colaboração.

Ouvidoria IFB

***Obrigatório**

1. Qual o seu vínculo com o IFB? *

Marcar apenas uma oval.

- Estudante
- Servidor Técnico Administrativo
- Docente
- Terceirizado
- Usuário Externo

2. Antes de procurar a Ouvidoria, o(a) senhor(a) recorreu às instâncias existentes nas Unidades do IFB? (Coordenação; Direção; Pró-reitoria; etc) *

Marcar apenas uma oval.

- Sim
- Não

3. Ao buscar o atendimento da Ouvidoria, qual foi o canal utilizado? *

Marcar apenas uma oval.

- Meio eletrônico (formulário; e-mail)
- Correspondência
- Pessoalmente
- Sistema E-OUV

4. Como avalia o atendimento da Ouvidoria enquanto canal de comunicação com o IFB? *

Marcar apenas uma oval.

- Muito bom
- Bom
- Razoável
- Ruim
- Péssimo

5. Como avalia a qualidade da resposta dada à sua manifestação? **Marcar apenas uma oval.*

- Muito satisfatória
- Satisfatória
- Pouco satisfatória
- Insatisfatória
- Não sei responder

Seção sem título**6. Em relação ao quesito tempo de resposta à solicitação, você considera que a resposta foi: ****Marcar apenas uma oval.*

- Muito rápida, até 7 dias.
- Relativamente rápida, entre 8 a 13 dias
- Pouco rápida, entre 14 a 19 dias
- No limite do prazo normal, até 20 dias
- Após prorrogação do prazo para mais 10 dias
- Não recebeu resposta

7. Você considera que, ao final, a sua demanda foi: **Marcar apenas uma oval.*

- Resolvida
- Resolvida parcialmente
- Não foi resolvida

8. Caso necessário, você utilizaria novamente os serviços da Ouvidoria? **Marcar apenas uma oval.*

- Sim
- Não

9. Você recomendaria o canal da Ouvidoria para outras pessoas? **Marcar apenas uma oval.*

- Sim
- Não

10. Qual a sua sugestão para melhorar o serviço da Ouvidoria do IFB?



Pesquisa de satisfação dos usuários dos serviços prestados pelo IFB

A presente pesquisa pretende aferir o grau de satisfação dos usuários dos serviços prestados pelo Instituto Federal de Brasília - IFB .

O resultado obtido contribuirá para o aprimoramento dos serviços prestados.

Sua participação é muito importante nesse processo avaliativo.

A pesquisa é sigilosa e garantirá o anonimato do participante.

***Obrigatório**

1. 1) Qual é o seu vínculo com o IFB? *

Marcar apenas uma oval.

- Estudante
- Comunidade Externa
- Servidor docente
- Servidor técnico-administrativo
- Terceirizado

2. 2) Seu vínculo está associado a qual unidade do IFB? *

Marcar apenas uma oval.

- Campus Brasília *Ir para a pergunta 8.*
- Campus Ceilândia *Ir para a pergunta 8.*
- Campus Estrutural *Ir para a pergunta 8.*
- Campus Gama *Ir para a pergunta 8.*
- Campus Planaltina *Ir para a pergunta 8.*
- Campus Recanto das Emas *Ir para a pergunta 8.*
- Campus Riacho Fundo *Ir para a pergunta 8.*
- Campus Samambaia *Ir para a pergunta 8.*
- Campus São Sebastião *Ir para a pergunta 8.*
- Campus Taguatinga *Ir para a pergunta 8.*
- Reitoria *Ir para a pergunta 3.*

Reitoria

3. 3) Qual setor da Reitoria? **Marcar apenas uma oval.*

- Gabinete
- Diretoria de Comunicação
- Diretoria de Planejamento e Orçamento
- Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação
- Pró-Reitoria de Ensino
- Diretoria de Administração
- Pró-Reitoria de Extensão e Cultura
- Pró-Reitoria de Pesquisa e Inovação
- Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas

4. 4) Sua demanda registrada na Ouvidoria estava relacionada a: **Marcar apenas uma oval.*

- Acesso aos setores/Qualidade no atendimento prestado.
- Solicitação/Processo dirigido à Reitoria.
- Busca de orientação sobre os fluxos para pedidos/atendimentos e setores responsáveis.
- Pagamento de benefícios.
- Conduta de servidor (docente/técnico-administrativo).
- Sugestão para mudanças/adaptações.
- Outro: _____

5. 5) Antes de recorrer a Ouvidoria, procurou resolver primeiramente sua demanda no setor competente pelo atendimento? **Marcar apenas uma oval.*

- Sim *Ir para a pergunta 6.*
- Não *Ir para a pergunta 7.*

6. 6) Na Reitoria, como avalia: **Marcar apenas uma oval por linha.*

	Excelente	Muito Bom	Bom	Razoável	Ruim	Péssimo	Não sei avaliar
O serviço prestado.	<input type="radio"/>						
A qualidade do atendimento pelos servidores.	<input type="radio"/>						
O cumprimento dos prazos estabelecidos.	<input type="radio"/>						
O atendimento telefônico.	<input type="radio"/>						

7. 7) Conte-nos sobre suas expectativas ao buscar um próximo atendimento/serviço na Reitoria:

Pare de preencher este formulário.

Campus

8. 3) Ao buscar a Ouvidoria, a demanda registrada em sua manifestação estava relacionada a: *

Marcar apenas uma oval.

- Acesso aos setores/Qualidade no atendimento prestado.
- Solicitação/Processo dirigido ao Campus.
- Busca de orientação sobre os fluxos para pedidos/atendimentos e setores responsáveis.
- Pagamento de benefícios.
- Conduta de servidor (docente/técnico-administrativo).
- Sugestão para mudanças/adaptações.
- Outro: _____

9. 4) Antes de recorrer a Ouvidoria, procurou resolver primeiramente sua demanda no setor competente pelo atendimento no campus? *

Marcar apenas uma oval.

- Sim *Ir para a pergunta 10.*
- Não *Ir para a pergunta 11.*

10. 5) No campus, como avalia: *

Marcar apenas uma oval por linha.

	Excelente	Muito Bom	Bom	Razoável	Ruim	Péssimo	Não sei avaliar
O serviço prestado.	<input type="radio"/>						
A qualidade do atendimento pelos servidores	<input type="radio"/>						
O cumprimento dos prazos estabelecidos	<input type="radio"/>						
A qualidade do ensino	<input type="radio"/>						
Atendimento telefônico	<input type="radio"/>						

11. 6) Qual setor presta o melhor atendimento no campus **Marcar apenas uma oval.*

- Coordenação de Assistência Estudantil
- Coordenação Pedagógica
- Biblioteca
- Coordenação de Estágio
- Coordenação de Registro Acadêmico
- Outro: _____

12. 7) Qual setor presta o pior atendimento no campus **Marcar apenas uma oval.*

- Coordenação de Assistência Estudantil
- Coordenação Pedagógica
- Biblioteca
- Coordenação de Estágio
- Coordenação de Registro Acadêmico
- Outro: _____

13. 8) Conte-nos sobre suas expectativas ao buscar um próximo atendimento/serviço no Campus:

Powered by

