

BOLETIM BIMESTRAL DA OUVIDORIA DO IFB

Janeiro e Fevereiro de 2022

Apresentação das informações gerenciais da Ouvidoria e do Serviço de Informação ao Cidadão do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília (IFB).



Abaixo apresentamos as informações gerenciais da Ouvidoria e do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília (IFB) referentes ao primeiro bimestre de 2022.

Esperamos que os gestores de cada uma das unidades do IFB possam dedicar especial atenção aos dados parciais apresentados, para que de alguma forma essas informações possam contribuir na melhoria da prestação dos serviços públicos ofertados pelo IFB, bem como na prevenção de conflitos e de falhas nos processos.

MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

Foram recebidas pela Ouvidoria do IFB **49** manifestações em janeiro e fevereiro de 2022. Houve uma diminuição de 15.5% em relação ao número de manifestações do mesmo período do ano anterior. Apresentamos abaixo alguns dados importantes sobre essas manifestações:

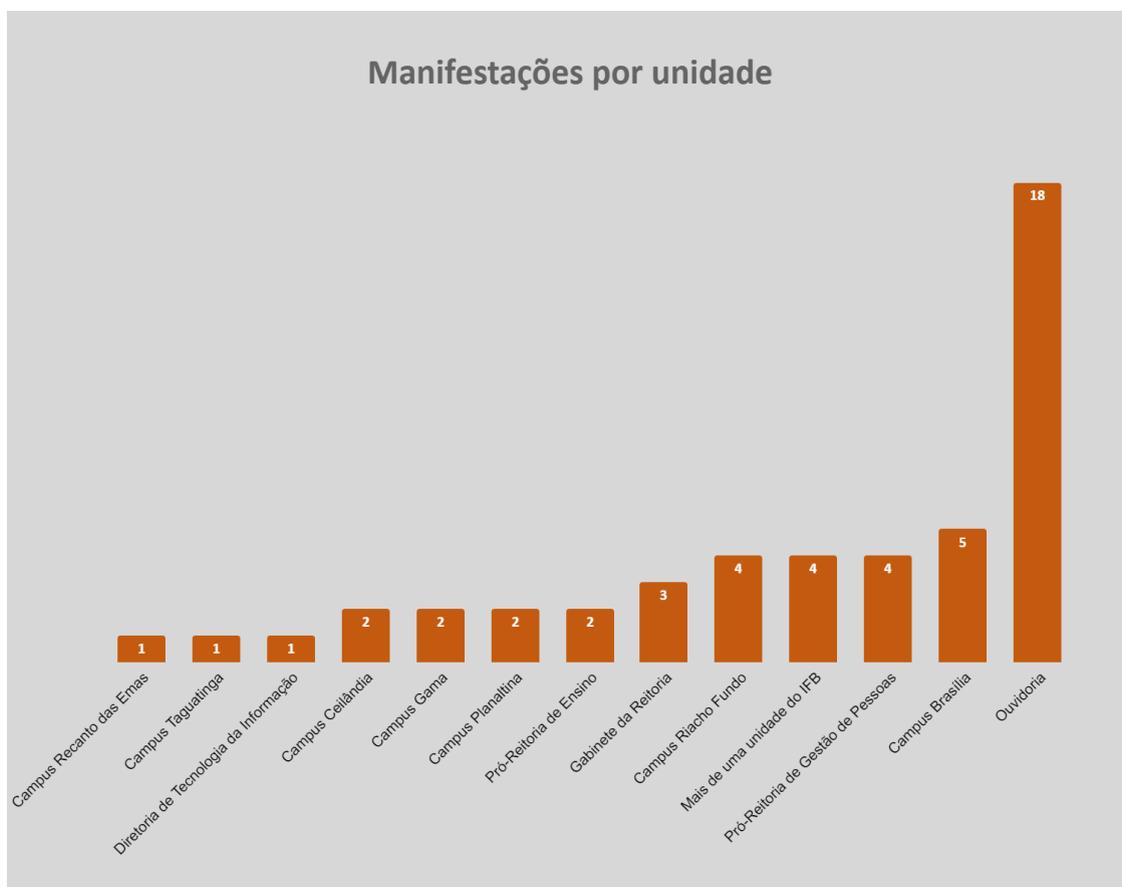


Gráfico 1 – Manifestações por unidade



Gráfico 2 – Manifestações por tipo

Unidade	Comunicação (Denúncia Anônima)	Comunicação (Reclamação Anônima)	Denúncia	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total
Campus Brasília	1		1		1	2		5
Campus Ceilândia		1		1				2
Campus Gama					1	1		2
Campus Planaltina					1	1		2
Campus Recanto das Emas			1					1
Campus Riacho Fundo					2	1	1	4
Campus Taguatinga						1		1
Diretoria de Tecnologia da Informação			1					1
Gabinete da Reitoria	1		1		1			3
Mais de uma unidade do IFB					2	2		4
Ouvidoria	1	6	2		3	6		18
Pró-Reitoria de Ensino					1	1		2
Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas					1	3		4
Total	3	7	6	1	13	18	1	49

Tabela 1 – Manifestações por tipo e unidade



Gráfico 3 – Manifestações por mês

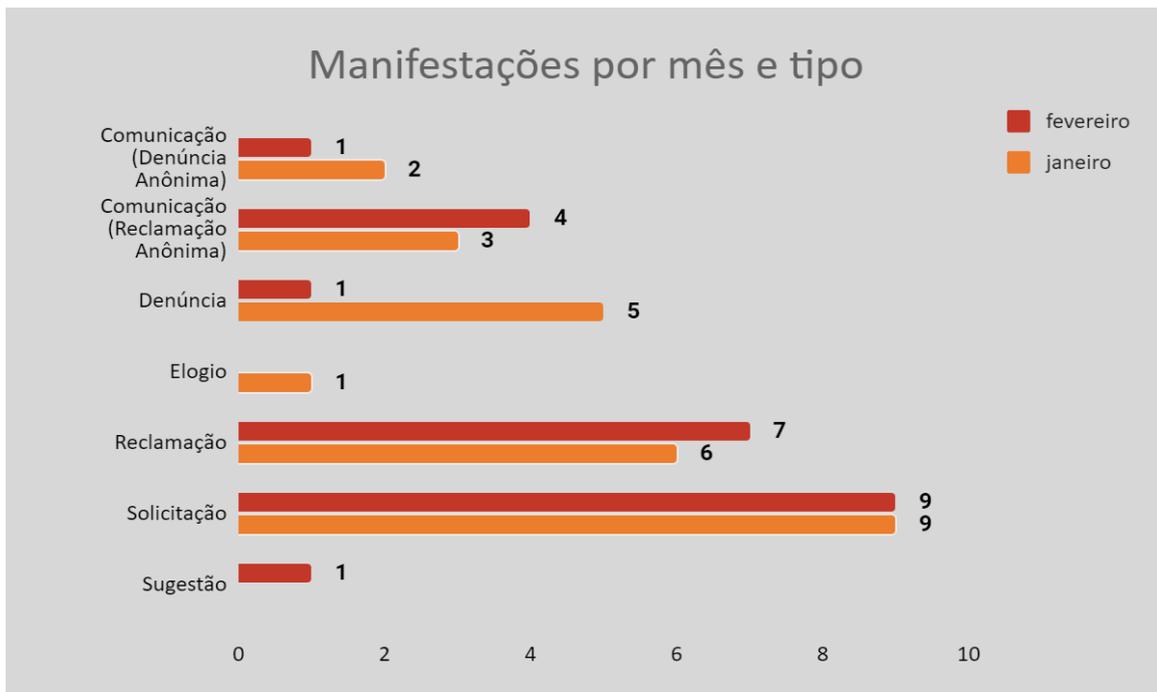


Gráfico 4 – Comparativo de manifestações por mês

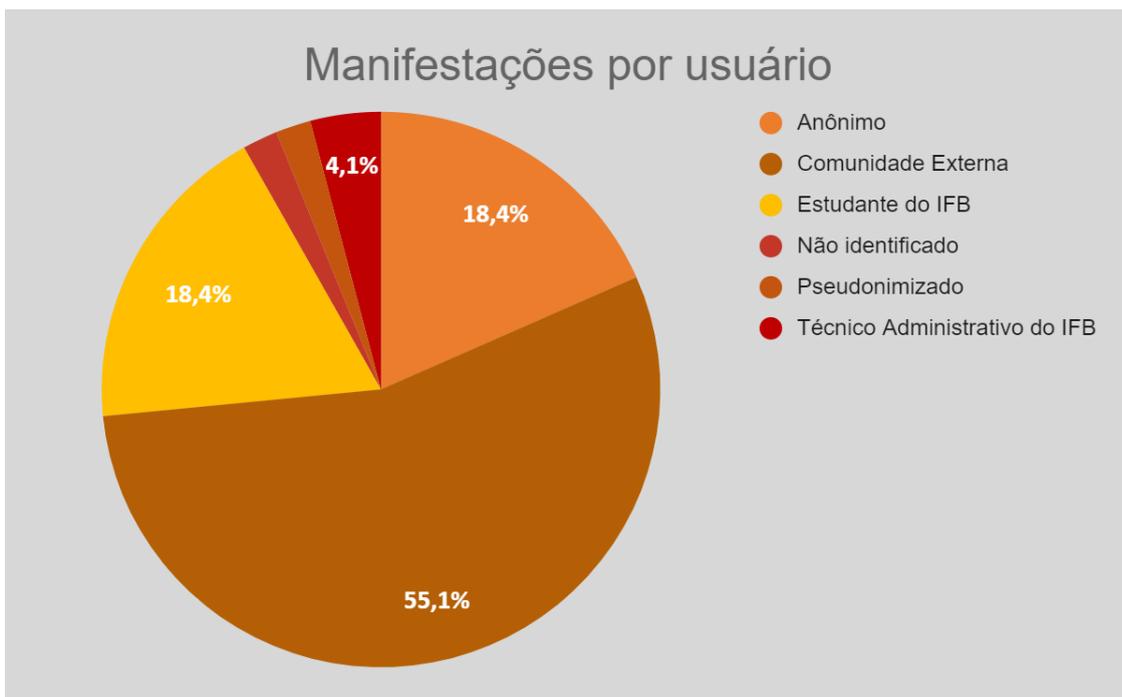


Gráfico 5 – Manifestações por usuário

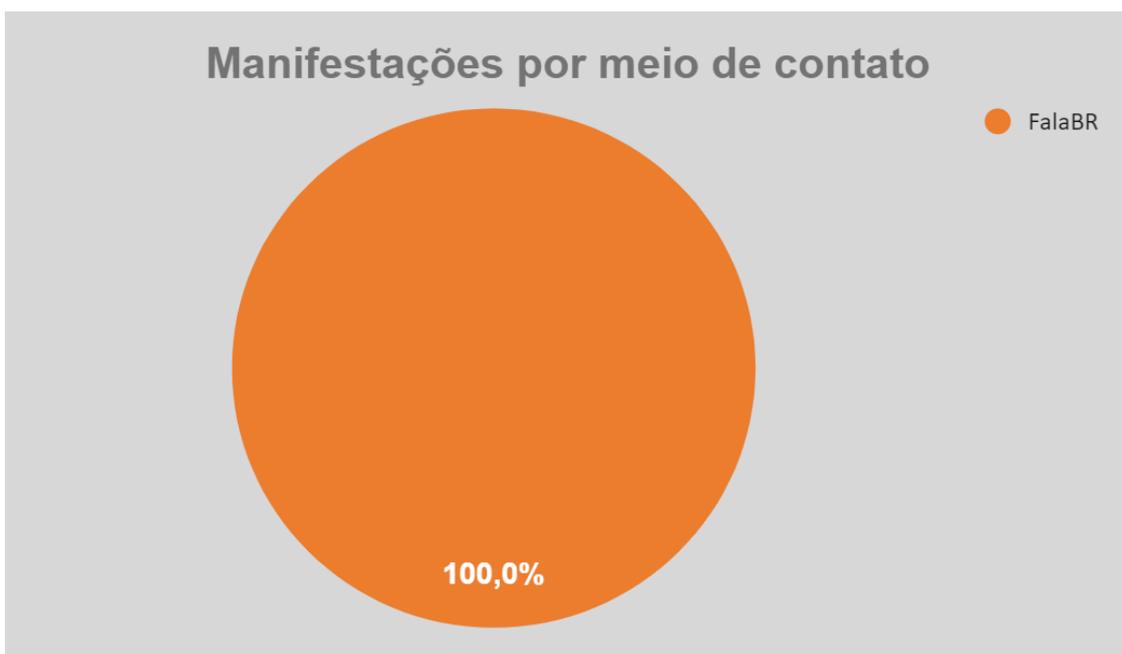


Gráfico 6 – Manifestações por meio de contato

Assunto	Total
Processo Seletivo	12
Certificações (Diploma/Enem/Certific/Encceja/outros)	10
Retorno às atividades presenciais	4
Gestão de Pessoas	3
Concurso Público	2
Atendimento ao público	2

Transparência (Ativa/Passiva)	1
Solicitação de resposta a questionário de pesquisa	1
Sistemas de Tecnologia da Informação	1
Sistema de Processo Seletivo - SGPS	1
Redistribuição de servidores	1
Programa de Gestão do IFB	1
ProfEPT - Mestrado Profissional em Rede	1
Oferta de Curso	1
Licitações e Contratos	1
Espaço físico das unidades do IFB	1
Dados Pessoais	1
Coronavírus	1
Biblioteca	1
Assuntos Pedagógicos	1
Assuntos Administrativos	1
Acesso à Informação	1
Total	49

Tabela 2 – Manifestações por assunto

Assuntos por unidade	Total
Campus Brasília	5
Assuntos Pedagógicos	1
Certificações (Diploma/Enem/Certific/Encceja/outros)	1
Processo Seletivo	1
ProfEPT - Mestrado Profissional em Rede	1
Transparência (Ativa/Passiva)	1
Campus Ceilândia	2
Atendimento ao público	1
Processo Seletivo	1
Campus Gama	2
Concurso Público	1
Dados Pessoais	1
Campus Planaltina	2
Certificações (Diploma/Enem/Certific/Encceja/outros)	2
Campus Recanto das Emas	1
Processo Seletivo	1
Campus Riacho Fundo	4
Certificações (Diploma/Enem/Certific/Encceja/outros)	1
Espaço físico das unidades do IFB	1
Oferta de Curso	1

Processo Seletivo	1
Campus Taguatinga	1
Certificações (Diploma/Enem/Certific/Encceja/outros)	1
Diretoria de Tecnologia da Informação	1
Sistemas de Tecnologia da Informação	1
Gabinete da Reitora	3
Coronavírus	1
Retorno às atividades presenciais	2
Mais de uma unidade do IFB	4
Assuntos Administrativos	1
Concurso Público	1
Licitações e Contratos	1
Processo Seletivo	1
Ouvidoria	18
Acesso à Informação	1
Atendimento ao público	1
Biblioteca	1
Certificações (Diploma/Enem/Certific/Encceja/outros)	4
Processo Seletivo	6
Programa de Gestão do IFB	1
Retorno às atividades presenciais	2
Sistema de Processo Seletivo - SGPS	1
Solicitação de resposta a questionário de pesquisa	1
PREN	2
Certificações (Diploma/Enem/Certific/Encceja/outros)	1
Processo Seletivo	1
PRGP	4
Gestão de Pessoas	3
Redistribuição de servidores	1
Total	49

Tabela 3 – Manifestações por unidade e assunto

PAINEL DE ELOGIOS

Elogios são uma ferramenta poderosa de motivação para muitos profissionais que se dedicam e compartilham seus conhecimentos e suas habilidades para a melhoria do serviço público. Esse reconhecimento é muito importante para que saibamos que nossos esforços estão repercutindo na percepção da comunidade que utiliza esse serviço.

Os elogios recebidos através da Ouvidoria são sempre transmitidos aos gestores das unidades elogiadas, ou em cuja unidade o servidor elogiado exerça suas atividades. Os elogios recebidos pela Ouvidoria são enviados também diretamente aos servidores citados nos elogios, quando isso ocorre.

O compartilhamento desse reconhecimento é importantíssimo para o fortalecimento das boas práticas na prestação do serviço público.

Apresentamos abaixo o elogio recebido no primeiro bimestre de 2022:

“Fui muito bem atendido pelo Daniel Alves do Campus Ceilândia.”

PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Entre janeiro e fevereiro de 2022 foram recebidos **31** pedidos de acesso à informação no Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) do IFB. Esse número é bem parecido com o número de pedidos recebidos no mesmo período do ano anterior. Veja abaixo os principais números referentes a estes pedidos recebidos:



Gráfico 7 – Pedidos de informação por unidade

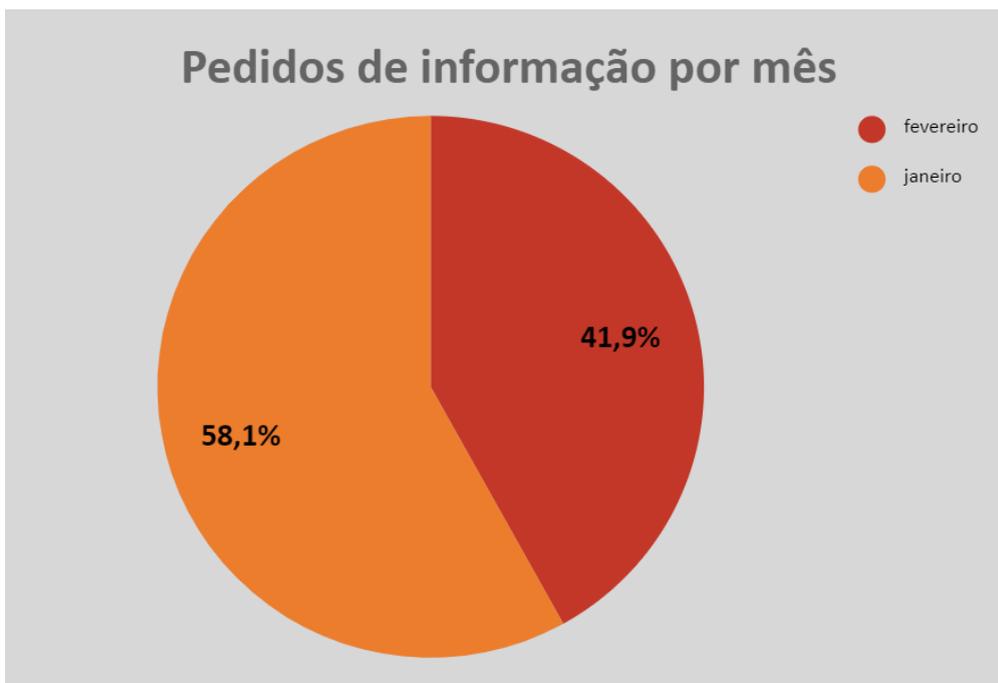


Gráfico 8 – Pedidos de informação por mês

Pedidos de Informação por Assunto	
Assunto	Total
Acessibilidade e inclusão	2
Assuntos Pedagógicos	1
Biblioteca	1
Cargos	2
Certificações (ENEM/Certific/Encceja/outros)	6
Concurso Público	1
Cópia de documento ou de processo	2
Educação à distância	1
Gestão de Pessoas	2
Informação sobre servidores	1
Informações sobre ações da gestão	2
Pesquisa e Inovação	3
Pesquisa Institucional	1
Processo Seletivo	5
Sistemas Institucionais/Tecnologia da Informação	1
Total	31

Tabela 4 – pedidos de informação por assunto

Assuntos por unidade	Total
Campus Planaltina	2
Assuntos Pedagógicos	1
Informações sobre ações da gestão	1
Campus Riacho Fundo	1
Certificações (ENEM/Certific/Encceja/outros)	1
Diretoria de Tecnologia da Informação	1
Sistemas Institucionais/Tecnologia da Informação	1
Gabinete da Reitora	2
Cópia de documento ou de processo	1
Informações sobre ações da gestão	1
PREN	2
Certificações (ENEM/Certific/Encceja/outros)	1
Educação à distância	1
PREX	2
Certificações (ENEM/Certific/Encceja/outros)	1
Pesquisa e Inovação	1
PRGP	5
Cargos	2
Concurso Público	1
Gestão de Pessoas	2
PRPI	2
Pesquisa e Inovação	2
SIC	12
Biblioteca	1
Certificações (ENEM/Certific/Encceja/outros)	3
Cópia de documento ou de processo	1
Informação sobre servidores	1
Pesquisa Institucional	1
Processo Seletivo	5
Todas as unidades do IFB	2
Acessibilidade e inclusão	2
Total	31

Tabela 5 – pedidos de informação por unidade assunto

NOVAS NORMAS SOBRE OUVIDORIA E ACESSO À INFORMAÇÃO

Durante o ano de 2021 foram publicadas algumas normas que orientam as práticas das instituições públicas no âmbito das ouvidorias e também na prestação dos serviços públicos. Apresentamos abaixo as principais normas a esse respeito:

Portaria CGU 581/2021: Estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal.

Lei 14.129/2021: Dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital e para o aumento da eficiência pública e altera algumas leis.

Decreto nº 10.890/2021: Dispõe sobre a proteção ao denunciante de ilícitos e de irregularidades praticadas contra a administração pública federal direta e indireta.

CANAIS DE COMUNICAÇÃO E PARTICIPAÇÃO SOCIAL:

A Ouvidoria do IFB e o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) estão localizados na Reitoria do IFB, localizada no Edifício Siderbrás – Asa Sul. Durante o estado de pandemia do coronavírus que o mundo está enfrentando, as atividades estão sendo desempenhadas em teletrabalho.

Para fazer uma manifestação de ouvidoria, acesse:

<https://falabr.cgu.gov.br/>

Para dúvidas e orientações, entre em contato:

ouvidoria@ifb.edu.br

(61) 2103-2106

Para saber mais, acesse:

<https://www.ifb.edu.br/ouvidorias>