

BOLETIM BIMESTRAL OUVIDORIA E SIC

Novembro e Dezembro de 2020

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 último bimestre de 2020.

Esperamos que esses dados possam contribuir para a gestão de todas as unidades do IFB, pela análise do controle social exercido pela comunidade através da Ouvidoria.

MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

Foram recebidas pela Ouvidoria do IFB **45** manifestações entre **novembro** e **dezembro** de 2020. Apresentamos abaixo alguns dados importantes sobre essas manifestações:

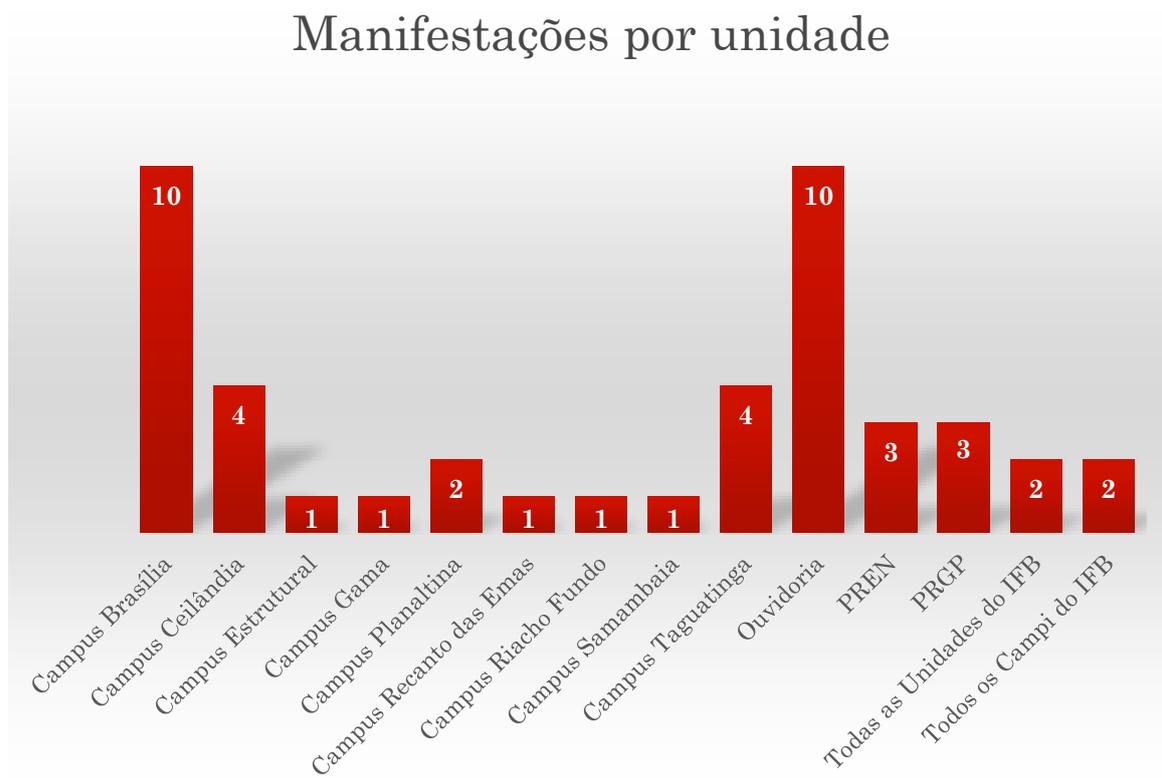


Gráfico 1 – manifestações por unidade



Gráfico 2 – manifestações por tipo

Unidade	Comunicação (Denúncia Anônima)	Comunicação (Reclamação Anônima)	Denúncia	Reclamação	Solicitação	Elogio	Sugestão	Total
Campus Brasília			2	3	2	2	1	10
Campus Ceilândia	1		1	1	1			4
Campus Estrutural				1				1
Campus Gama					1			1
Campus Planaltina		1		1				2
Campus Recanto das Emas				1				1
Campus Riacho Fundo				1				1
Campus Samambaia				1				1
Campus Taguatinga		1		1	2			4
Ouvidoria	1		1	1	6		1	10
PREN				2	1			3
PRGP	1			1	1			3
Todas as Unidades do IFB			1		1			2
Todos os Campi do IFB					2			2
Total	3	2	5	14	17	2	2	45

Tabela 1 – manifestações por tipo e unidade



Gráfico 3 – manifestações por mês

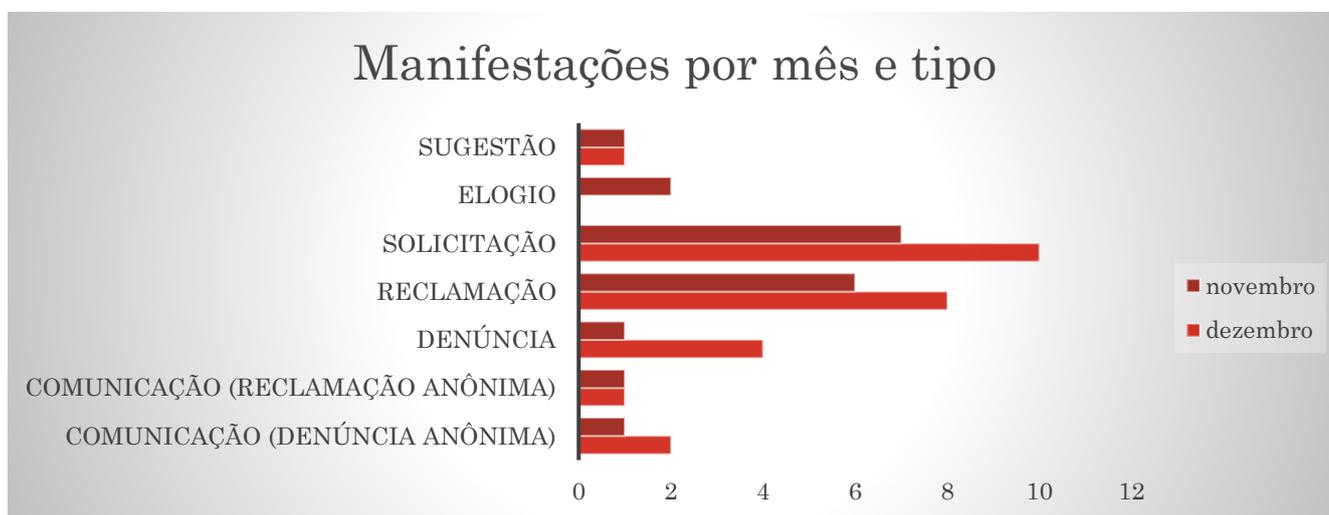


Gráfico 4 – comparativo de manifestações por mês

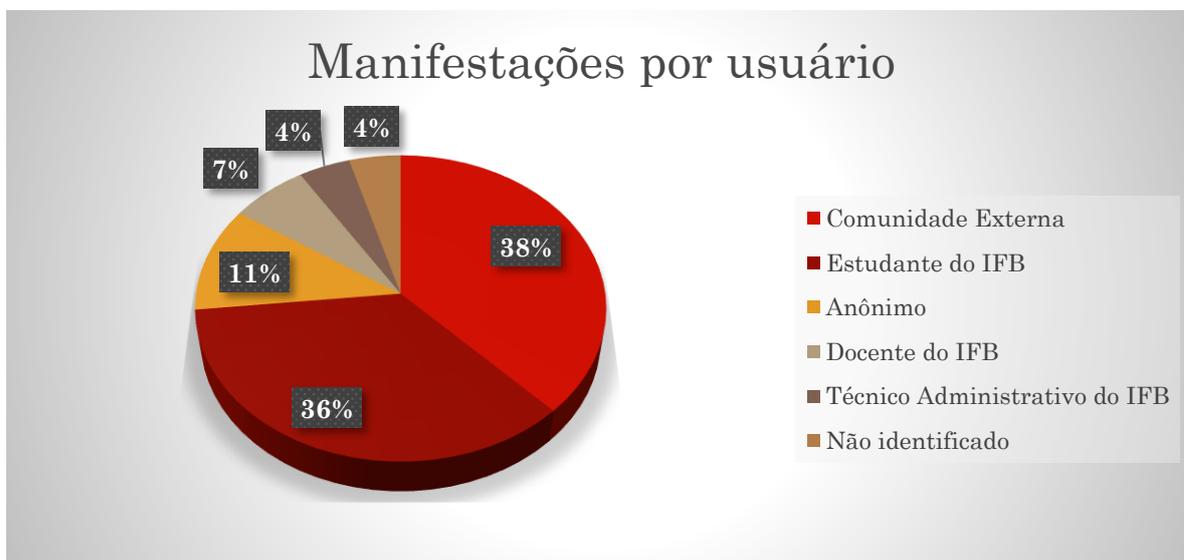


Gráfico 5 – manifestações por usuário

Manifestações por Assunto

Assunto	Total
Gestão de Pessoas	5
Conduta de servidor	5
Certificações (ENEM/Certific/Encceja/outros)	4
Assuntos Pedagógicos	4
Oferta de Curso	3
Solicitações acadêmicas	3
Processo Seletivo	3
Programas de Assistência Estudantil	3
Calendário Acadêmico	2
Atendimento ao público	2
Cópia de documento administrativo/ensino	1
Acesso à Informação	1
Página do IFB	1
Políticas afirmativas	1
Licitações e Contratos	1
Ausência de professor em horário de aula	1
Residência Estudantil	1
Apontamento de ato irregular na administração	1
Assuntos Administrativos	1
Projetos de Pesquisa/Extensão	1
Tramitação de processo	1
Total	45

Tabela 2 – manifestações por assunto

Unidade/ Assunto	Total
Campus Brasília	10
Atendimento ao público	2
Calendário Acadêmico	1
Conduta de servidor	1
Programas de Assistência Estudantil	1
Solicitações acadêmicas	1
Oferta de Curso	1
Assuntos Pedagógicos	1
Ausência de professor em horário de aula	1
Projetos de Pesquisa/Extensão	1
Campus Ceilândia	4
Calendário Acadêmico	1
Conduta de servidor	2
Assuntos Pedagógicos	1

Campus Estrutural	1
Assuntos Pedagógicos	1
Campus Gama	1
Certificações (ENEM/Certific/Encceja/outros)	1
Campus Planaltina	2
Assuntos Pedagógicos	1
Residência Estudantil	1
Campus Recanto das Emas	1
Assuntos Administrativos	1
Campus Riacho Fundo	1
Apontamento de ato irregular na administração	1
Campus Samambaia	1
Programas de Assistência Estudantil	1
Campus Taguatinga	4
Conduta de servidor	1
Solicitações acadêmicas	1
Tramitação de processo	1
Cópia de documento administrativo/ensino	1
Ouvidoria	10
Certificações (ENEM/Certific/Encceja/outros)	3
Conduta de servidor	1
Processo Seletivo	1
Programas de Assistência Estudantil	1
Oferta de Curso	1
Gestão de Pessoas	1
Página do IFB	1
Políticas afirmativas	1
PREN	3
Processo Seletivo	2
Oferta de Curso	1
PRGP	3
Gestão de Pessoas	3
Todas as Unidades do IFB	2
Gestão de Pessoas	1
Acesso à Informação	1
Todos os Campi do IFB	2
Solicitações acadêmicas	1
Licitações e Contratos	1
Total	45

Tabela 3 – manifestações por unidade e assunto

PAINEL DE ELOGIOS

Os elogios recebidos através da Ouvidoria são sempre transmitidos aos servidores elogiados e aos gestores de suas unidades. Esse reconhecimento é importantíssimo para o fortalecimento da prestação do serviço público. Apresentamos abaixo alguns elogios recebidos no quinto bimestre deste ano:

“Gostaria de registrar um elogio ao professor Pedro De Barros Leal Pinheiro Marino, do Campus Brasília, pelo desempenho como professor na preparação, condução, organização, seleção de materiais e orientações na disciplina de Elaboração e Implementação de Políticas Públicas, assim como sua atuação como coordenador substituto no curso de Tecnologia em Gestão Pública. Não sou o único a pensar isto, tenho visto elogios reverberando pelos grupos de WhatsApp dos estudantes ressaltando a diligência e a celeridade no atendimento daqueles que o procuraram”.

“Atendimento do servidor Thiago Resende com muita educação e eficiência. Ele trabalha no registro acadêmico e está lotado no Campus Brasília”.

PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Entre **novembro** e **dezembro** de 2020 foram recebidos **31** pedidos de acesso à informação no Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) do IFB. Veja abaixo os principais números referentes a estes pedidos recebidos:

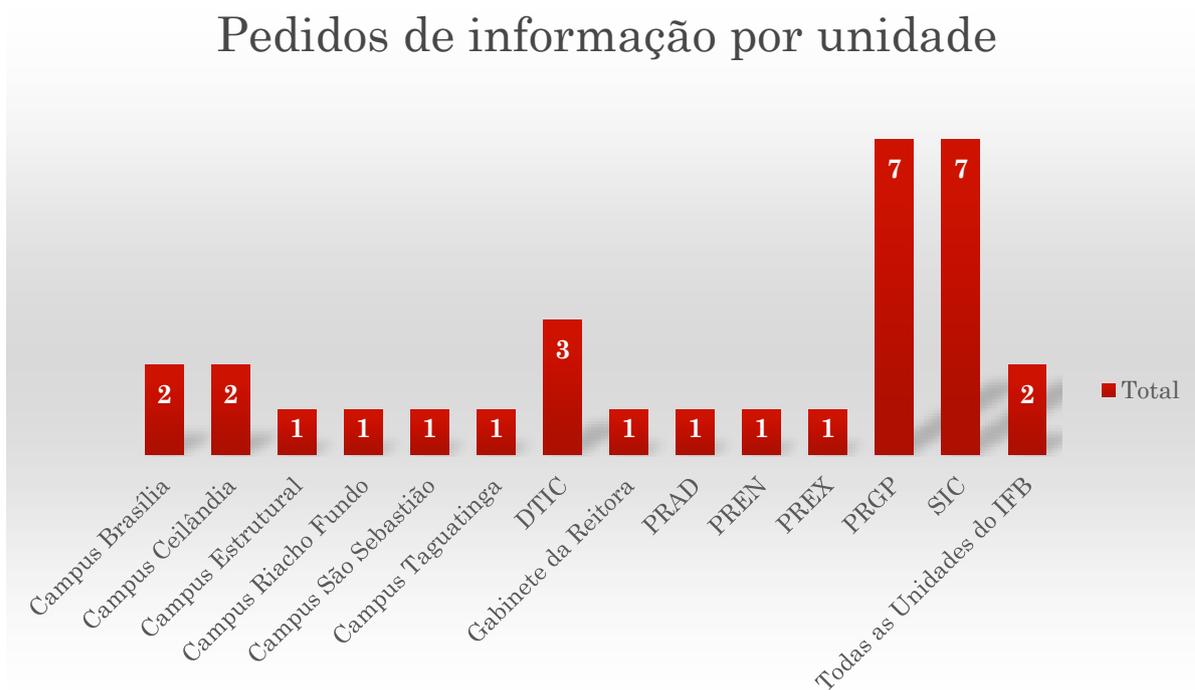


Gráfico 6 –Pedidos de informação por unidade



Gráfico 7 –Pedidos de informação por mês

Pedidos de Informação por Assunto	
Assunto	Total
Concurso Público	4
Informação de servidores	4
Pesquisa Institucional	3
Solicitação de documentos	3
Outros	2
Oferta de Curso	2
Registro Acadêmico	2
Processo Seletivo	2
Licitação e/ou Contrato	2
Inclusão	1
Pesquisa sobre código de vaga	1
Orientação	1
Pesquisa e Inovação	1
Cargos	1
Esclarecimentos	1
Ouvidoria	1
Total	31

Tabela 4 – pedidos de informação por assunto

Unidade/ Assunto	Total
Campus Brasília	2
Pesquisa Institucional	1
Solicitação de documentos	1
Campus Ceilândia	2
Processo Seletivo	1
Registro Acadêmico	1
Campus Estrutural	1
Registro Acadêmico	1
Campus Riacho Fundo	1
Solicitação de documentos	1
Campus São Sebastião	1
Esclarecimentos	1
Campus Taguatinga	1
Processo Seletivo	1
DTIC	3
Licitação e/ou Contrato	1
Outros	2
SIC	7
Informação de servidores	1
Pesquisa Institucional	1
Concurso Público	1
Orientação	1
Oferta de Curso	2
Cargos	1

Gabinete da Reitora	1
Pesquisa Institucional	1
PRAD	1
Licitação e/ou Contrato	1
PREN	1
Inclusão	1
PREX	1
Solicitação de documentos	1
PRGP	7
Informação de servidores	3
Pesquisa sobre código de vaga	1
Concurso Público	3
Todas as Unidades do IFB	2
Pesquisa e Inovação	1
Ouvidoria	1
Total	31

Tabela 5 – pedidos de informação por unidade assunto

AGRADECIMENTOS!

A Ouvidoria e o Serviço de Informação ao Cidadão do IFB agradecem pela parceria dos gestores e interlocutores de acesso à informação de todos os Campi e da Reitoria. Foi com a colaboração, paciência, empatia e vontade de entregar o melhor serviço para nossa comunidade, que conseguimos chegar ao fim desse ano com todas as manifestações e pedidos de informação respondidos. Esperamos iniciar o próximo ano com o mesmo espírito de unidade, para que, além de atender às normas e regulamentos, possamos entregar uma experiência de acolhimento para quem nos procura.

PARABÉNS!

Também gostaríamos de parabenizar especialmente a todos os servidores envolvidos na disponibilização e atualização das informações em Transparência Ativa, da área de Acesso à Informação no Portal IFB. Como resposta a este esforço coletivo, coordenado pelo SIC, operacionalizado pela DICOM e alimentado por todas as unidades, o IFB está classificado em 1º Lugar no atendimento às orientações da CGU!

CANAIS DE COMUNICAÇÃO E PARTICIPAÇÃO SOCIAL:

Contatos da Ouvidoria: ouvidoria@ifb.edu.br | (61) 2103-2106

Para saber mais, acesse: <https://www.ifb.edu.br/ouvidorias>