

# 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:

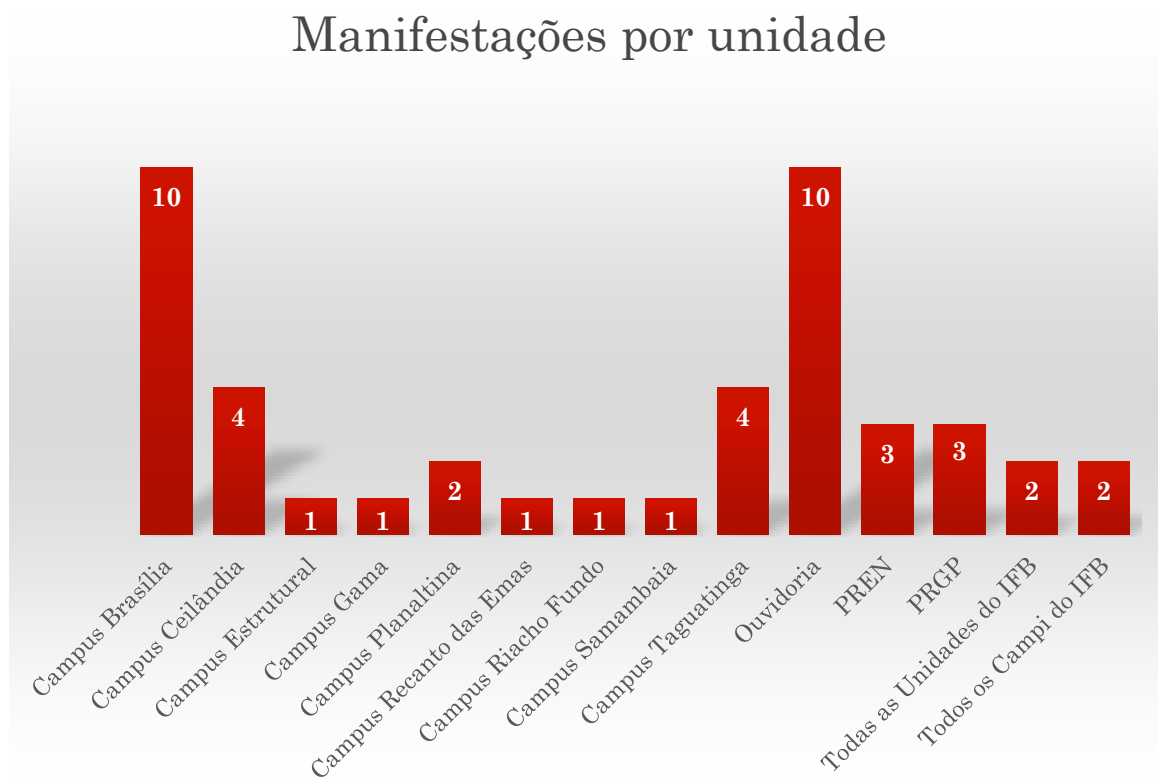


Gráfico 1 – manifestações por unidade



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
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>14</b>	<b>17</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>45</b>

Tabela 1 – manifestações por tipo e unidade



Gráfico 3 – manifestações por mês

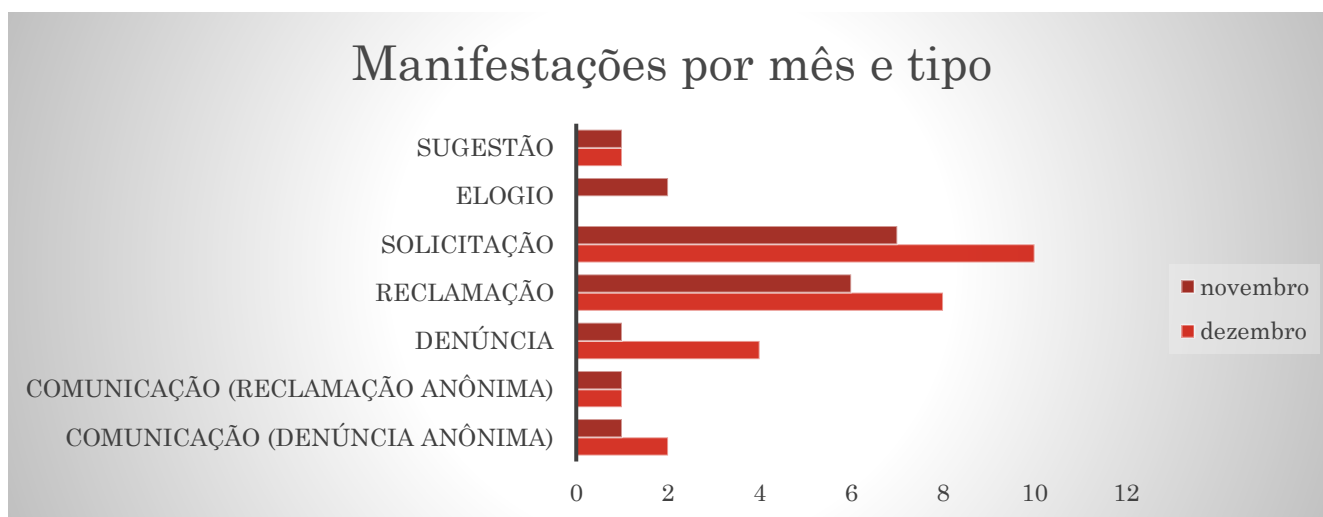


Gráfico 4 – comparativo de manifestações por mês

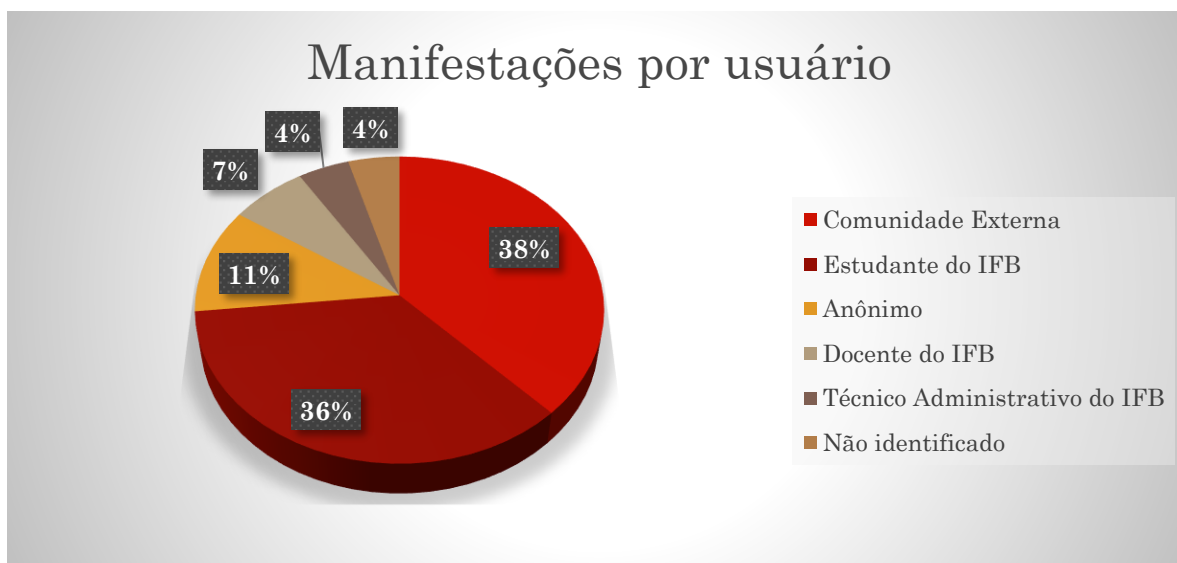


Gráfico 5 – manifestações por usuário

## 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
<b>Total</b>	<b>45</b>

Tabela 2 – manifestações por assunto

Unidade/ Assunto	Total
<b>Campus Brasília</b>	<b>10</b>
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
<b>Campus Ceilândia</b>	<b>4</b>
Calendário Acadêmico	1
Conduta de servidor	2
Assuntos Pedagógicos	1

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

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:

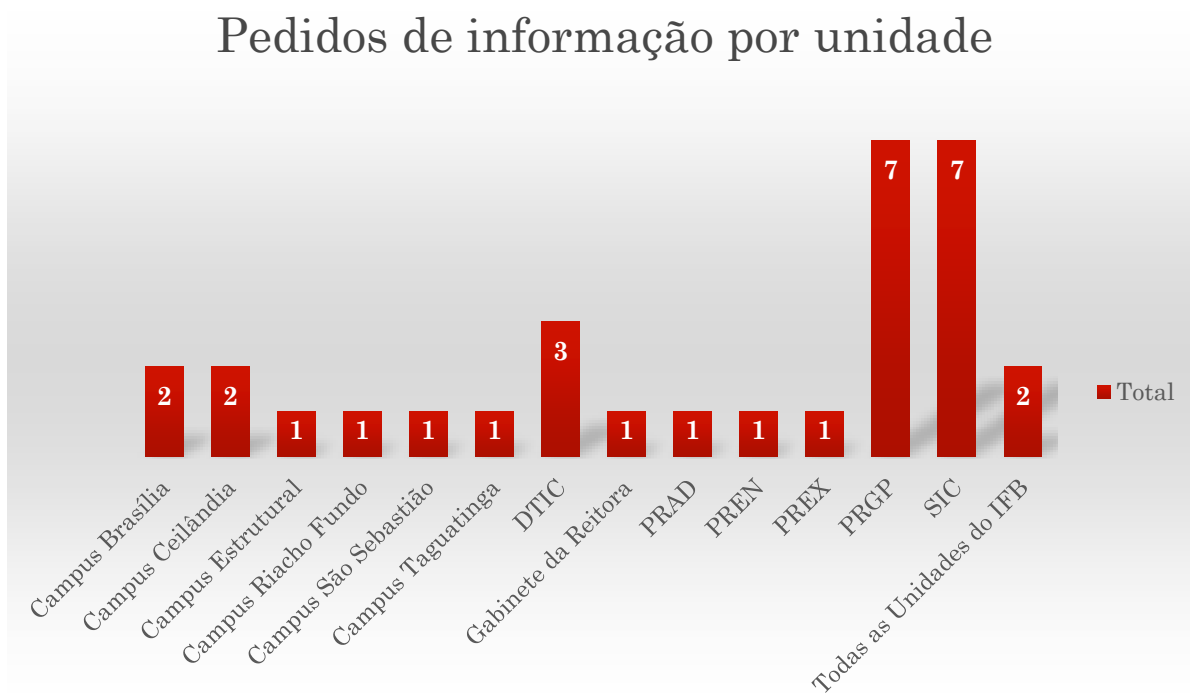


Gráfico 6 –Pedidos de informação por unidade



Gráfico 7 –Pedidos de informação por mês



<b>Pedidos de Informação por Assunto</b>	
<b>Assunto</b>	<b>Total</b>
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
<b>Total</b>	<b>31</b>

Tabela 4 – pedidos de informação por assunto

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

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

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](mailto:ouvidoria@ifb.edu.br) | (61) 2103-2106

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