

# BOLETIM BIMESTRAL OUVIDORIA E SIC

*Setembro e Outubro 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).



**INSTITUTO FEDERAL**  
Brasília

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 quinto bimestre de 2020.

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

## MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

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

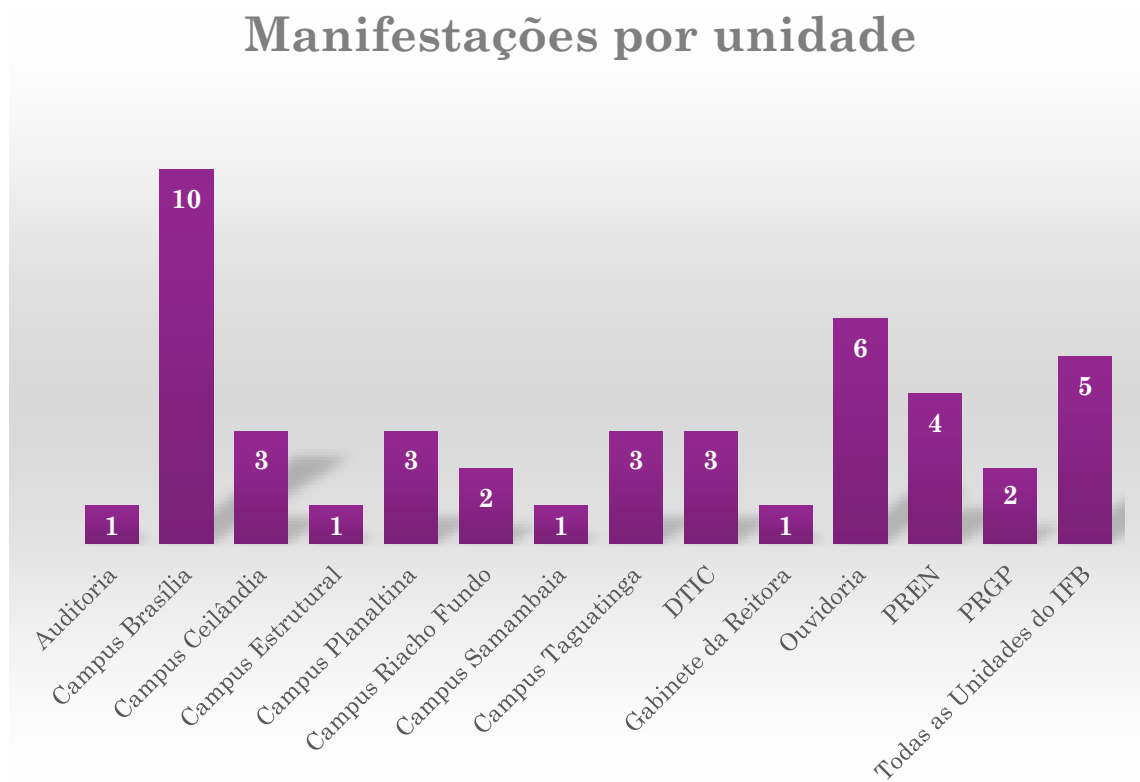


Gráfico 1 – manifestações por unidade



Gráfico 2 – manifestações por tipo

Unidade	Comunicação (Denúncia Anônima)	Comunicação (Reclamação Anônima)	Denúncia	Reclamação	Solicitação	Elogio	Total
Auditoria	1						1
Campus Brasília		3		4	3		10
Campus Ceilândia	1	1			1		3
Campus Estrutural	1						1
Campus Planaltina		2			1		3
Campus Riacho Fundo		2					2
Campus Samambaia				1			1
Campus Taguatinga	2			1			3
DTIC				2	1		3
Gabinete da Reitora						1	1
Ouvidoria				2	4		6
PREN					4		4
PRGP				1	1		2
Todas as Unidades do IFB	1		2	1		1	5
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>12</b>	<b>15</b>	<b>2</b>	<b>45</b>

Tabela 1 – manifestações por tipo e unidade

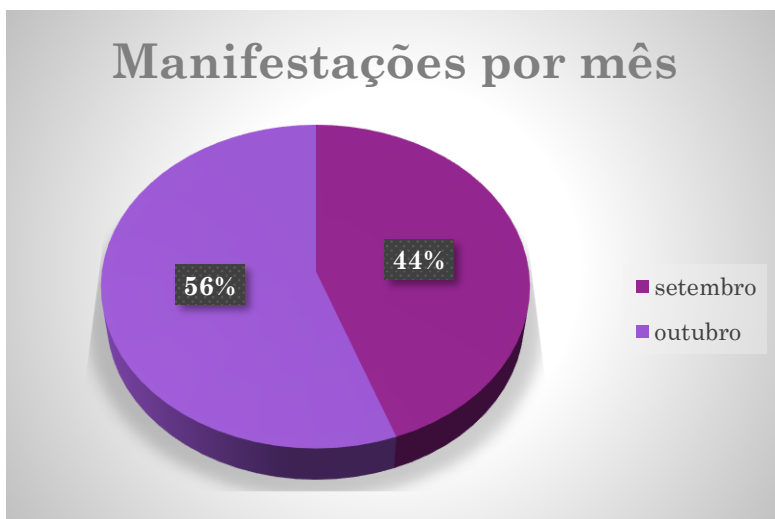


Gráfico 3 – manifestações por mês

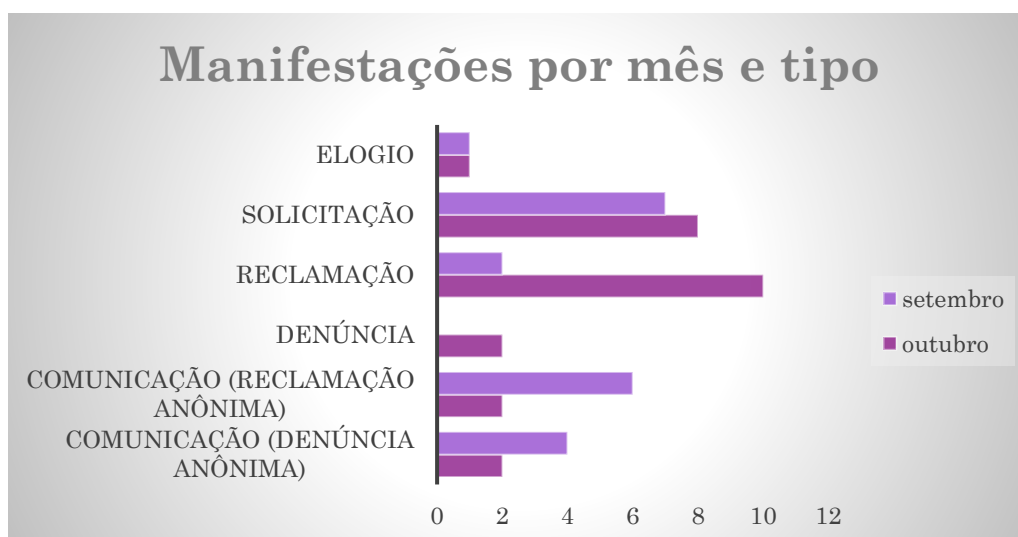


Gráfico 4 – comparativo de manifestações por mês

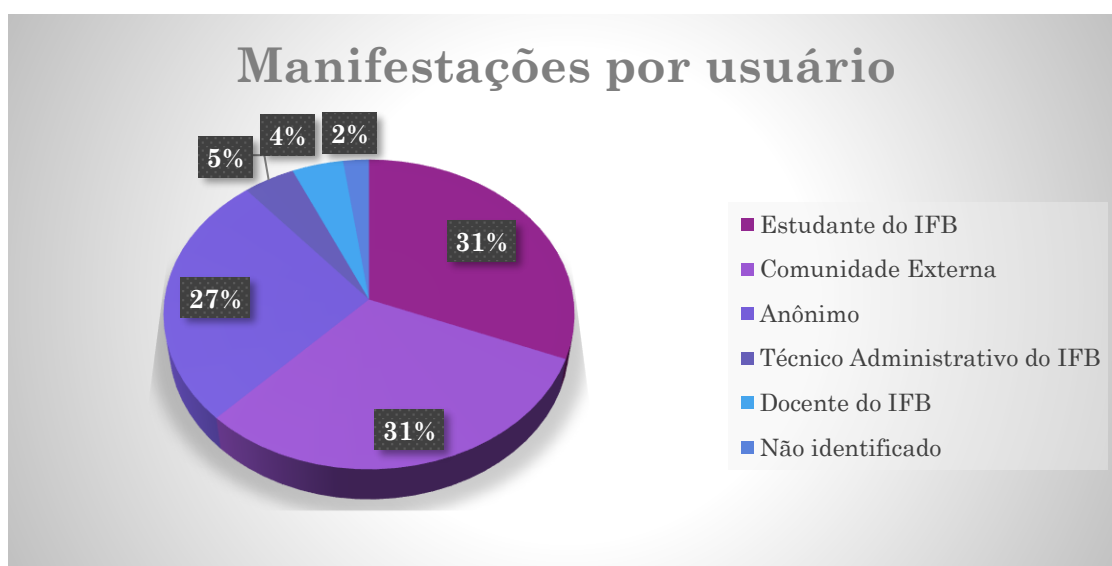


Gráfico 5 – manifestações por usuário

## Manifestações por Assunto

Assunto	Total
Assuntos Administrativos	5
Certificações (ENEM/Certific/Encceja/outros)	5
Atendimento ao público	3
Portal do Estudante	3
Assuntos Pedagógicos	3
Processo de ensino-aprendizagem	3
Processo Seletivo	3
Conduta de servidor	2
Concurso Público	2
Solicitações acadêmicas	2
Ausência de professor em horário de aula	2
Programas de Assistência Estudantil	2
Oferta de Curso	2
Sistema de Processo Seletivo - SGPS	1
Passo Livre Estudantil	1
Transparência (Ativa/Passiva)	1
Sistema de Gestão Acadêmica - SGA	1
Apontamento de ato irregular na administração	1
Gestão de Pessoas	1
Tramitação de processo	1
Calendário Acadêmico	1
<b>Total</b>	<b>45</b>

Tabela 2 – manifestações por assunto

Unidade/ Assunto	Total
<b>Auditoria</b>	<b>1</b>
Assuntos Administrativos	1
<b>Campus Brasília</b>	<b>10</b>
Solicitações acadêmicas	2
Passo Livre Estudantil	1
Oferta de Curso	2
Assuntos Pedagógicos	2
Processo de ensino-aprendizagem	2
Ausência de professor em horário de aula	1
<b>Campus Ceilândia</b>	<b>3</b>
Atendimento ao público	1
Conduta de servidor	1
Sistema de Gestão Acadêmica - SGA	1
<b>Campus Estrutural</b>	<b>1</b>
Programas de Assistência Estudantil	1
<b>Campus Planaltina</b>	<b>3</b>
Assuntos Administrativos	1

Processo Seletivo	1
Ausência de professor em horário de aula	1
<b>Campus Riacho Fundo</b>	<b>2</b>
Assuntos Pedagógicos	1
Apontamento de ato irregular na administração	1
<b>Campus Samambaia</b>	<b>1</b>
Assuntos Administrativos	1
<b>Campus Taguatinga</b>	<b>3</b>
Assuntos Administrativos	1
Atendimento ao público	1
Processo de ensino-aprendizagem	1
<b>DTIC</b>	<b>3</b>
Portal do Estudante	3
<b>Gabinete da Reitora</b>	<b>1</b>
Conduta de servidor	1
<b>Ouvidoria</b>	<b>6</b>
Certificações (ENEM/Certific/Encceja/outros)	3
Processo Seletivo	2
Transparência (Ativa/Passiva)	1
<b>PREN</b>	<b>4</b>
Certificações (ENEM/Certific/Encceja/outros)	2
Programas de Assistência Estudantil	1
Sistema de Processo Seletivo - SGPS	1
<b>PRGP</b>	<b>2</b>
Tramitação de processo	1
Gestão de Pessoas	1
<b>Todas as Unidades do IFB</b>	<b>5</b>
Assuntos Administrativos	1
Atendimento ao público	1
Calendário Acadêmico	1
Concurso Público	2
<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:

“Pelo presente venho elogiar a EFICIÊNCIA da Ouvidoria do IFB em responder a demanda por mim apresentada em poucas horas e no mesmo dia.

Igualmente ao Setor da Coordenação-Geral de Registro Acadêmico do Campus Brasília, me respondeu em minutos no mesmo dia de hoje pelo *WhatsApp*.

Isto demonstra que mesmo com a Pandemia do COVID-19 os servidores públicos estão no afã de cumprir o seu mister, nomenclatura do cargo "servir ao público".

Por esta demanda, agradeço pela eficiência, cordialidade dos setores e servidores ora lotados nos setores ora destacados, pois creio que não devemos somente reclamar quando o serviço público é deficitário, mas também elogiar os bons serviços públicos e seus servidores, como no caso sub examine.

Que este elogio chegue ao conhecimento dos setores envolvidos, chefes e servidores. ”

“Parabenizo e destaco o exímio empenho e zelo no exercício da função pública, tendo em vista a acuidade dedicada nos atendimentos e esclarecimentos referentes aos processos por ela examinados. Admira-se também a integridade, probidade e respeito apresentados pela servidora Isaura Cintia Goncalves Lopes. ”

## PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Entre **setembro** e **outubro** de 2020 foram recebidos **24** pedidos de acesso à informação no Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) do IFB. Veja abaixo os principais números referentes a estes pedidos recebidos:

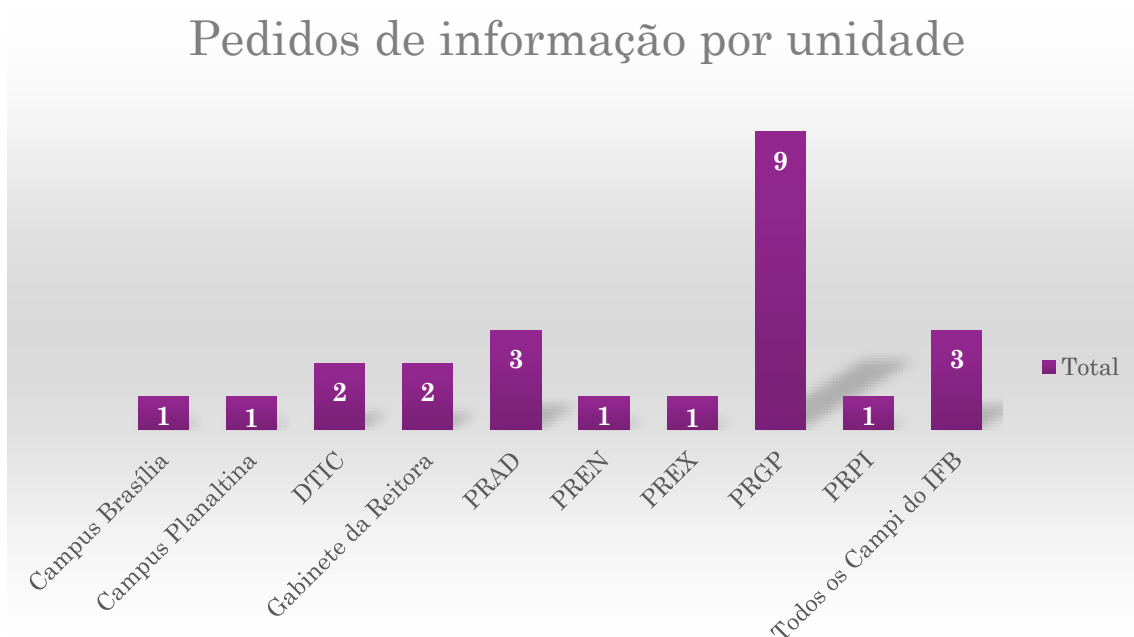


Gráfico 6 –Pedidos de informação por unidade



Gráfico 7 –Pedidos de informação por mês



<b>Pedidos de Informação por Assunto</b>	
<b>Assunto</b>	<b>Total</b>
Pesquisa sobre código de vaga	4
Registro Acadêmico	3
Licitação e/ou Contrato	3
Pesquisa Institucional	3
Consulta à legislação	2
Concurso Público	2
Solicitação de documentos	2
Informação de servidores	2
Pesquisa e Inovação	1
Processo Seletivo	1
Procedimento administrativo	1
<b>Total</b>	<b>24</b>

Tabela 4 – pedidos de informação por assunto

<b>Unidade/ Assunto</b>	<b>Total</b>
<b>Campus Brasília</b>	<b>1</b>
Registro Acadêmico	1
<b>Campus Planaltina</b>	<b>1</b>
Informação de servidores	1
<b>DTIC</b>	<b>2</b>
Licitação e/ou Contrato	2
<b>Gabinete da Reitora</b>	<b>2</b>
Procedimento administrativo	1
Solicitação de documentos	1
<b>PRAD</b>	<b>3</b>
Pesquisa Institucional	1
Solicitação de documentos	1
Licitação e/ou Contrato	1

<b>PREN</b>	<b>1</b>
Processo Seletivo	1
<b>PREX</b>	<b>1</b>
Pesquisa Institucional	1
<b>PRGP</b>	<b>9</b>
Pesquisa Institucional	1
Pesquisa sobre código de vaga	4
Consulta à legislação	2
Concurso Público	2
<b>PRPI</b>	<b>1</b>
Pesquisa e Inovação	1
<b>Todos os Campi do IFB</b>	<b>3</b>
Informação de servidores	1
Registro Acadêmico	2
<b>Total Geral</b>	<b>24</b>

Tabela 5 – pedidos de informação por unidade assunto

## CONSELHO DE USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS

A Controladoria-Geral da União (CGU) elaborou a plataforma do **Conselho de Usuários de Serviços Públicos**. Esta plataforma visa cumprir o disposto na Lei n. 13.460/2017, possibilitando a consulta à comunidade sobre a qualidade dos serviços oferecidos pelas instituições públicas. Em breve, a Ouvidoria do IFB irá elaborar os formulários de consulta e o material de divulgação para convidarmos a comunidade a contribuir com essa avaliação.

## 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>