

# BOLETIM BIMESTRAL OUVIDORIA E SIC

*Julho e Agosto de 2021*

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 quarto bimestre de 2021.

## MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

Foram recebidas pela Ouvidoria do IFB **27** manifestações no período entre **julho** e **agosto** de 2021. O número é significativamente menor em relação ao mesmo período do ano anterior.

Apresentamos abaixo alguns dados importantes sobre essas manifestações:



Gráfico 1 – manifestações por unidade

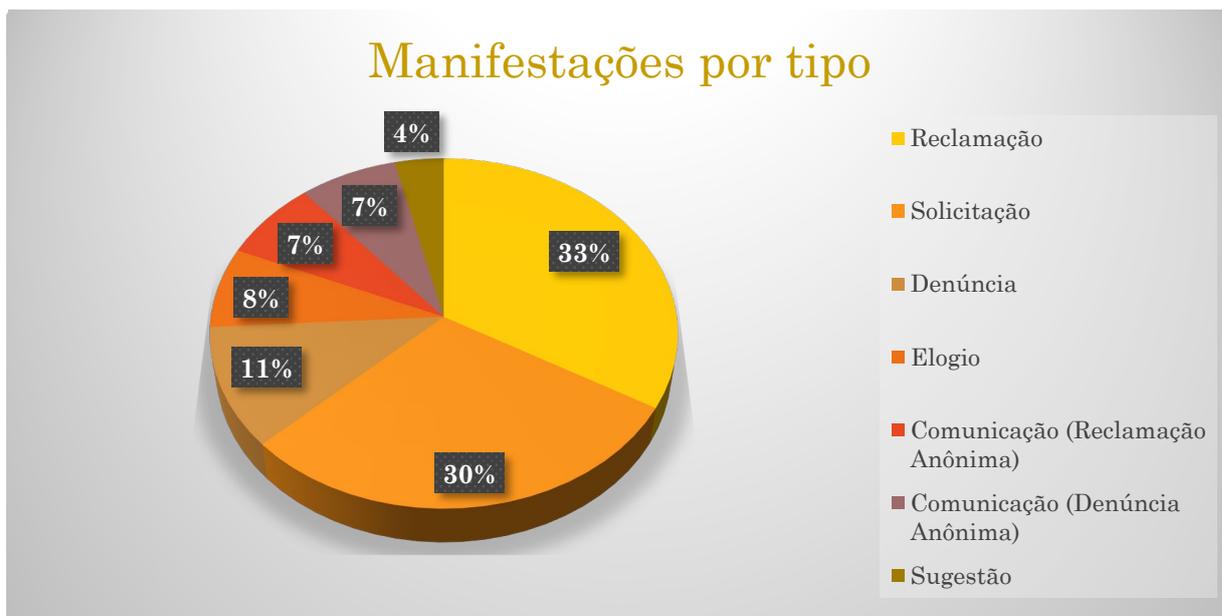


Gráfico 2 – manifestações por tipo

Unidade	Comunicação (Denúncia Anônima)	Comunicação (Reclamação Anônima)	Denúncia	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Elogio	Total
Campus Brasília				1				1
Campus Ceilândia							1	1
Campus Estrutural				1				1
Campus Planaltina	1		3		1			5
Campus Recanto das Emas				1				1
Campus Samambaia	1							1
Campus Taguatinga		1						1
Mais de uma unidade do IFB				2			1	3
Ouvidoria		1		1	6			8
PREN				1				1
PRGP				1	1	1		3
PRPI				1				1
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>9</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>27</b>

Tabela 1 – manifestações por tipo e unidade



Gráfico 3 – manifestações por mês



Gráfico 4 – comparativo de manifestações por mês e tipo

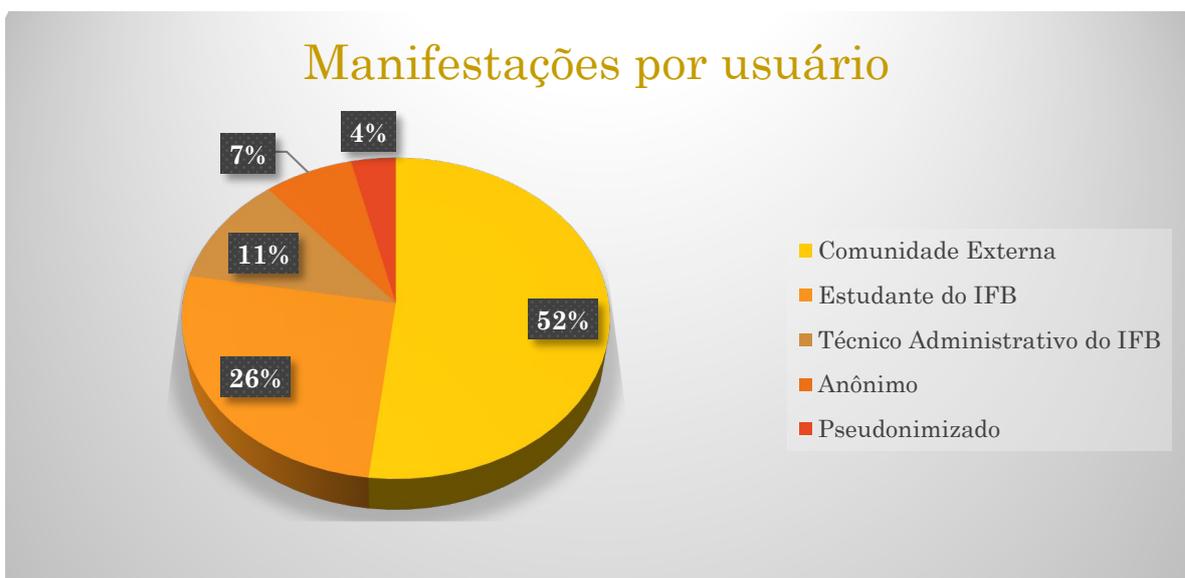


Gráfico 5 – manifestações por usuário

## Manifestações por Assunto

Assunto	Total
Processo Seletivo	6
Certificações (ENEM/Certific/Encceja/outros)	4
Conduta de servidor	3
Solicitações acadêmicas	3
Concurso Público	2
Atendimento ao público	2
Problemas relacionados a manutenção	1
Comunicação	1
Sistema de Processo Seletivo - SGPS	1
Normas Internas (Regulamentos/Portarias)	1
Gestão de Pessoas	1
Assuntos Pedagógicos	1
Programas de Assistência Estudantil	1
<b>Total Geral</b>	<b>27</b>

Tabela 2 – manifestações por assunto

Assuntos por unidade	Total
<b>Campus Brasília</b>	<b>1</b>
Solicitações acadêmicas	1
<b>Campus Ceilândia</b>	<b>1</b>
Atendimento ao público	1
<b>Campus Estrutural</b>	<b>1</b>
Certificações (ENEM/Certific/Encceja/outros)	1
<b>Campus Planaltina</b>	<b>5</b>
Conduta de servidor	1
Solicitações acadêmicas	1
Assuntos Pedagógicos	1
Comunicação	1
Problemas relacionados a manutenção	1
<b>Campus Recanto das Emas</b>	<b>1</b>
Certificações (ENEM/Certific/Encceja/outros)	1
<b>Campus Samambaia</b>	<b>1</b>
Conduta de servidor	1
<b>Campus Taguatinga</b>	<b>1</b>
Programas de Assistência Estudantil	1
<b>Mais de uma unidade do IFB</b>	<b>3</b>
Atendimento ao público	1
Processo Seletivo	2

<b>Ouvidoria</b>	<b>8</b>
Certificações (ENEM/Certific/Encceja/outros)	2
Processo Seletivo	3
Solicitações acadêmicas	1
Sistema de Processo Seletivo - SGPS	1
Normas Internas (Regulamentos/Portarias)	1
<b>PREN</b>	<b>1</b>
Processo Seletivo	1
<b>PRGP</b>	<b>3</b>
Concurso Público	2
Gestão de Pessoas	1
<b>PRPI</b>	<b>1</b>
Conduta de servidor	1
<b>Total Geral</b>	<b>27</b>

Tabela 3 – manifestações por unidade e assunto

## PAINEL DE ELOGIOS

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 também são enviados diretamente aos servidores citados e é feito o encaminhamento para os e-mails dos setores/unidades (quando há) e para os gestores das unidades, para conhecimento. O recebimento de elogios fortalece nossos servidores e equipes para continuarmos o trabalho de transformação da nossa sociedade através da educação, da ciência e da tecnologia! Apresentamos abaixo os elogios recebidos no quarto bimestre deste ano:

“Para registrar um elogio ao atendimento excelente das equipes do Registro Acadêmico do IFB, Campus Brasília e Gama.

Muito prestativos, interessados em resolver os problemas.

**PARABÉNS!!!”**

“Venho por meio deste e-mail fazer um elogio ao um funcionário que me atendeu. No dia 19/07/2021 fui até o IFB aqui da Ceilândia. Tive algumas dificuldades nos documentos para fazer a inscrição de um curso, o Daniel Alves me atendeu. Ele foi de imensa tranquilidade, paciência, uma pessoa calma e tranquila. Quero deixar aqui a minha manifestação para que a Unidade possa fazer um elogio pra ele. O nome dele é Daniel Alves ele fica na recepção e protocolo, na unidade de Ceilândia”

### PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Entre **julho** e **agosto** de 2021 foram recebidos **33** pedidos de acesso à informação no Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) do IFB. Veja abaixo os principais números referentes a estes pedidos recebidos:

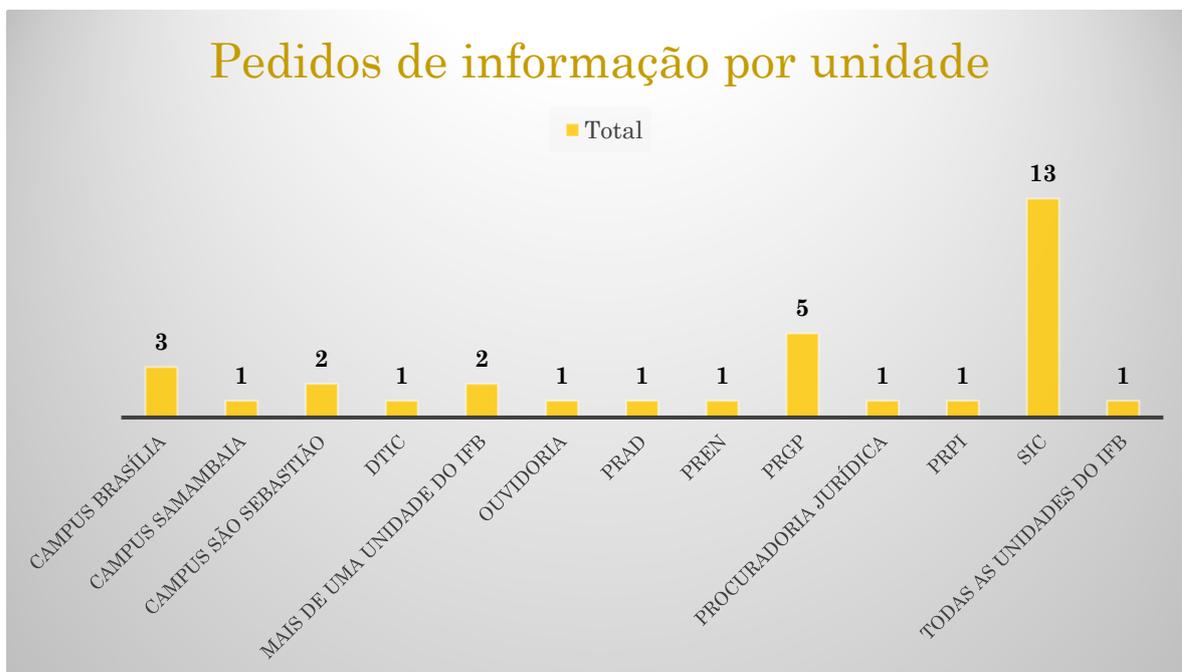


Gráfico 6 – Pedidos de informação por unidade

## Pedidos de informação por mês

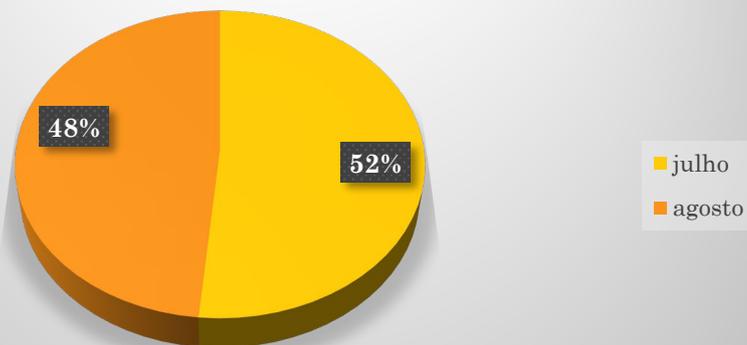


Gráfico 7 – Pedidos de informação por mês

Pedidos de Informação por Assunto	
Assunto	Total
Concurso Público	11
Informação de servidores	4
Processo Seletivo	3
Oferta de Curso	2
Não se trata de pedido de informação	2
Registro Acadêmico	2
Conselho de Usuários de Serviços Públicos	1
Acessibilidade e Inclusão	1
Licitação e/ou Contrato	1
Vista de processo	1
Projetos de Pesquisa e Extensão	1
Sistemas Institucionais/Tecnologia da Informação	1
Proteção de Dados Pessoais	1
Educação profissional e Tecnológica	1
Gestão	1
<b>Total Geral</b>	<b>33</b>

Tabela 4 – pedidos de informação por assunto

Assuntos por unidade	Total
<b>Campus Brasília</b>	<b>3</b>
Informação de servidores	1
Oferta de Curso	1
Registro Acadêmico	1
<b>Campus Samambaia</b>	<b>1</b>
Concurso Público	1
<b>Campus São Sebastião</b>	<b>2</b>
Registro Acadêmico	1
Educação profissional e Tecnológica	1
<b>DTIC</b>	<b>1</b>
Informação de servidores	1

<b>Mais de uma unidade do IFB</b>	<b>2</b>
Gestão	1
Sistemas Institucionais/Tecnologia da Informação	1
<b>Ouvidoria</b>	<b>1</b>
Conselho de Usuários de Serviços Públicos	1
<b>PRAD</b>	<b>1</b>
Licitação e/ou Contrato	1
<b>PREN</b>	<b>1</b>
Acessibilidade e Inclusão	1
<b>PRGP</b>	<b>5</b>
Concurso Público	4
Vista de processo	1
<b>Procuradoria Jurídica</b>	<b>1</b>
Concurso Público	1
<b>PRPI</b>	<b>1</b>
Projetos de Pesquisa e Extensão	1
<b>SIC</b>	<b>13</b>
Concurso Público	5
Informação de servidores	1
Não se trata de pedido de informação	2
Oferta de Curso	1
Processo Seletivo	3
Proteção de Dados Pessoais	1
<b>Todas as Unidades do IFB</b>	<b>1</b>
Informação de servidores	1
<b>Total</b>	<b>33</b>

Tabela 5 – pedidos de informação por unidade assunto

## CONSELHOS DE USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS

A Controladoria-Geral da União (CGU) desenvolveu uma plataforma que possibilita que todos os cidadãos avaliem a qualidade do serviço público por meio de conselhos de usuários. Para fazer parte, basta acessar a plataforma e se voluntariar com a conta do GovBR. A Ouvidoria fez uma *live* no Canal do IFB no Youtube para esclarecer e orientar. Acesse <https://www.youtube.com/watch?v=v6UIUBrydbE&t=2476s> e participe!

## 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>