

BOLETIM BIMESTRAL DA OUVIDORIA DO IFB

Janeiro e Fevereiro 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 primeiro bimestre de 2020.

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 80 manifestações em janeiro e fevereiro 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	Elogio	Reclamação	Solicitação	Total
Campus Brasília	-	4	1	9	3	3	20
Campus Ceilândia	-	-	1	-	2	1	4
Campus Estrutural	-	-	-	-	1	2	3
Campus Gama	-	-	-	-	1	-	1
Campus Planaltina	1	1	1	1	3	2	9
Campus Recanto das Emas	-	-	1	-	-	-	1
Campus Riacho Fundo	-	1	-	-	2	1	4
Campus Samambaia	1	1	-	-	2	-	4
Campus São Sebastião	3	-	-	-	2	-	5
Campus Taguatinga	-	-	5	1	2	-	8
DTIC	-	1	-	-	2	-	3
Ouvidoria	1	4	-	-	2	3	10
PRGP	1	-	-	1	1	1	4
Todas as Unidades do IFB	-	-	1	-	2	1	4
Total	7	12	10	12	25	14	80

Tabela 1 – manifestações por tipo e unidade



Gráfico 3 – manifestações por mês

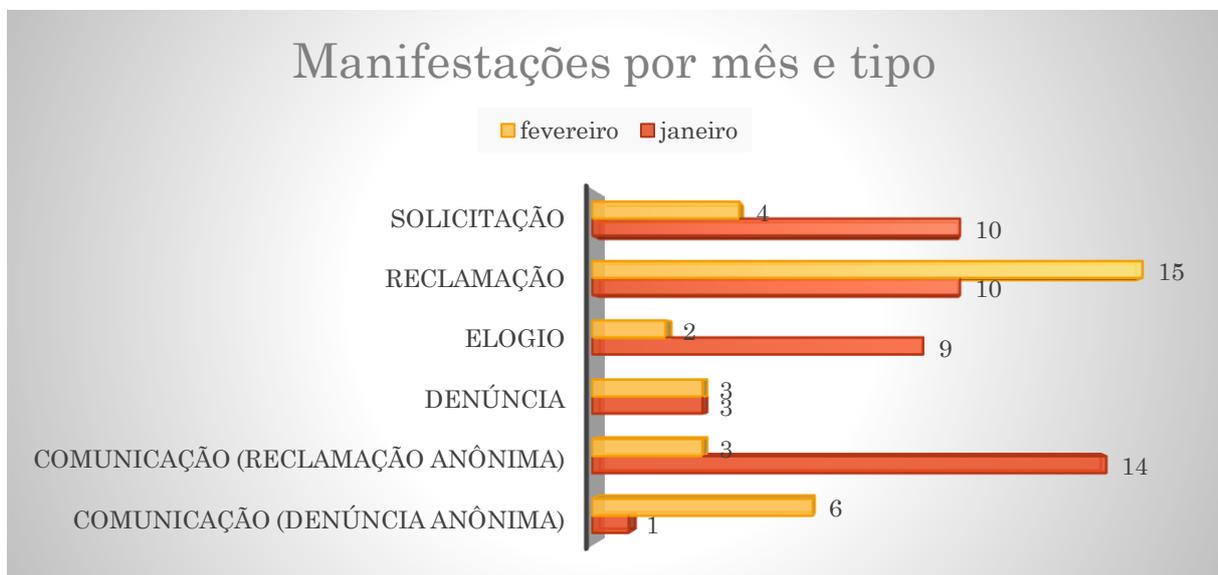


Gráfico 4 – comparativo de manifestações por mês

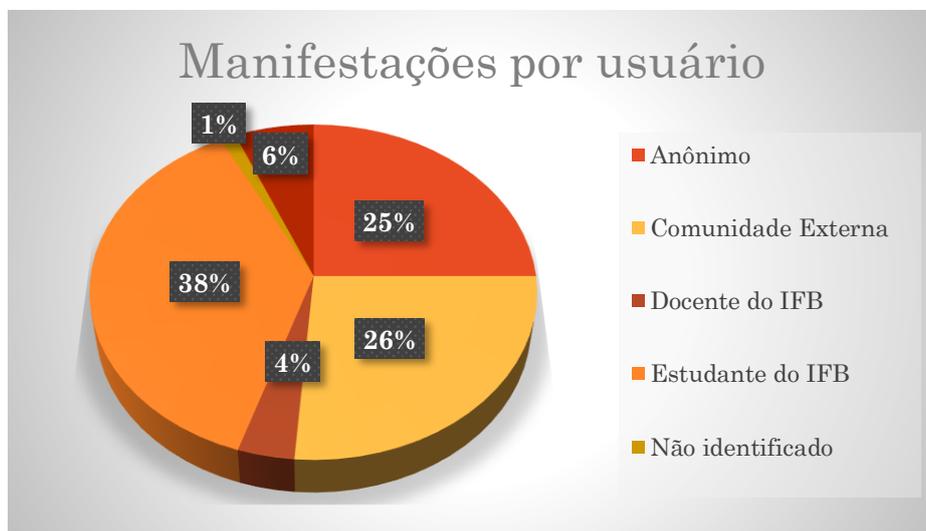


Gráfico 5 – manifestações por usuário



Gráfico 6 – manifestações por meio de contato

Assunto	Total
Conduta de servidor	15
Processo Seletivo	10
Atendimento ao público	8
Certificações (ENEM/Certific/Encceja/outros)	6
Solicitações acadêmicas	6
Biblioteca	5
Gestão de Pessoas	5
Problemas relacionados à manutenção	5
Acessibilidade	4
Assuntos Pedagógicos	3
Acesso à Informação	2
Página do IFB	2
Assuntos Administrativos	1
Calendário Acadêmico	1
Climatização (ar-condicionado)	1
Conduta de estudante	1
Oferta de Curso	1
Portal do Estudante	1
Programas de Assistência Estudantil	1
Projetos de Pesquisa/Extensão	1
Sistema de Processo Seletivo - SGPS	1
Total	80

Tabela 2 – manifestações por assunto

Assuntos por unidade	Total
Campus Brasília	20
Atendimento ao público	3
Biblioteca	2
Conduta de servidor	9
Problemas relacionados à manutenção	1
Processo Seletivo	3
Solicitações acadêmicas	2
Campus Ceilândia	4
Conduta de servidor	2
Processo Seletivo	1
Solicitações acadêmicas	1
Campus Estrutural	3
Processo Seletivo	1
Programas de Assistência Estudantil	1
Solicitações acadêmicas	1
Campus Gama	1
Solicitações acadêmicas	1
Campus Planaltina	9
Acessibilidade	4
Atendimento ao público	2
Conduta de estudante	1
Conduta de servidor	1
Processo Seletivo	1
Campus Recanto das Emas	1
Gestão de Pessoas	1
Campus Riacho Fundo	4
Certificações (ENEM/Certific/Encceja/outros)	2
Conduta de servidor	1
Processo Seletivo	1
Campus Samambaia	4
Climatização (ar-condicionado)	1
Conduta de servidor	1
Problemas relacionados à manutenção	1
Processo Seletivo	1
Campus São Sebastião	5
Assuntos Administrativos	1
Assuntos Pedagógicos	1
Certificações (ENEM/Certific/Encceja/outros)	2
Conduta de servidor	1
Campus Taguatinga	8
Assuntos Pedagógicos	1
Atendimento ao público	1
Calendário Acadêmico	1
Certificações (ENEM/Certific/Encceja/outros)	1

Problemas relacionados à manutenção	3
Processo Seletivo	1
DTIC	3
Página do IFB	1
Portal do Estudante	1
Sistema de Processo Seletivo - SGPS	1
Ouvidoria	10
Acesso à Informação	2
Atendimento ao público	1
Biblioteca	3
Certificações (ENEM/Certific/Encceja/outros)	1
Oferta de Curso	1
Processo Seletivo	1
Solicitações acadêmicas	1
PRGP	4
Atendimento ao público	1
Gestão de Pessoas	3
Todas as Unidades do IFB	4
Assuntos Pedagógicos	1
Gestão de Pessoas	1
Página do IFB	1
Projetos de Pesquisa/Extensão	1
Total	80

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. Recentemente, iniciamos o envio diretamente aos servidores citados nos elogios e para os e-mails dos setores/unidades (quando há) e para os gestores das unidades, para conhecimento. O compartilhamento desse reconhecimento é importantíssimo para o fortalecimento da prestação do serviço público. Apresentamos abaixo alguns elogios recebidos no primeiro bimestre deste ano:

“Prezados, boa tarde! Gostaria de elogiar o servidor Igor Almeida Barbalho que atualmente trabalha na PRGP. Todas as vezes que entramos em contato com ele para sanar dúvidas ou solicitar orientações quanto a procedimentos, o servidor é cortês, demonstra disponibilidade e atenção, boa vontade e age com rapidez na apresentação da solução da demanda. O trabalho desenvolvido por ele é EXCELENTE e quem ganha é o IFB e o serviço público por contar com um servidor desse nível!!!”

“Quero deixar aqui meu elogio ao professor Paulo Goulart do Instituto Federal de Brasília, Campus Brasília. Ele foi um professor muito atento ao bem-estar dos estudantes durante as aulas e nos ensinou a sermos mais que tudo, melhores seres humanos”

“O Registro Acadêmico do IFB - Campus Brasília é um local de destaque no instituto no que tange ao atendimento prestado pelos seus profissionais, a capacidade deles de analisar situações e tomar boas decisões e no empenho empregado no desenrolar das suas tarefas. O primeiro ponto a ser ressaltado é o atendimento ao público, eles me trataram com educação e cordialidade e com isso superaram minhas expectativas. O próximo aspecto a ser destacado é a capacidade dos profissionais para resolver problemas, ficou claro que por meio de capacidades técnicas, interpessoais e até mesmo empáticas os servidores daquele local demonstram ter uma visão ampla do resultado das suas decisões diante das situações do dia a dia. Por fim, no que diz respeito ao esforço laboral, é nítido que os profissionais, apesar da grande demanda do setor, estão sempre empenhados para atender os alunos da melhor forma. Dessa forma, espero ter exposto a minha satisfação com os serviços do RA do Campus Brasília. Desde já agradeço a atenção dispensada”

“Gostaria de manifestar sobre a evolução qualitativa no atendimento do setor de gestão de pessoas do Campus Planaltina. As novas servidoras estão sempre disponíveis para orientar os servidores daquela Unidades. Parabéns Jovita e Layla pelo profissionalismo e dedicação ao IFB”

“Quero aqui deixar registrado meu grande apreço e reconhecimento ao professor Paulo Goulart Júnior, docente substituto lotado no Instituto Federal de Brasília - Campus Brasília, pelo bom trabalho realizado na condução da disciplina Logística Aplicada no Setor Público, ministrada a minha turma no segundo semestre de 2019, do curso de Tecnólogo em Gestão Pública. Com ótimo conhecimento sobre o assunto requerido na disciplina, conseguiu passar o que sabe à turma, com métodos eficientes e éticos”

“Por meio deste, venho aqui elogiar e parabenizar a Servidora Luciana, do Registro Acadêmico (RA) do Campus Brasília, pois sempre nos atende com muita boa vontade, educação, confiança, segurança, atenção e presteza nos seus atendimentos. Não poderia eu deixar de registrar esse elogio mais que merecido, pois todas as vezes que tive alguma dúvida ou problemas relacionados ao RA, ela sempre se dispôs a me ajudar e resolver tais problemas, deixo aqui um forte abraço e muita saúde e paz a ela.

Não poderia deixar de relatar aqui que não somente eu que tenho esta visão, quase todos os nossos colegas estudantes sempre preferem ir ao RA quando ela se encontra por lá, pois nos proporciona um ótimo atendimento e sempre muito bem-humorada e muito atenciosa. São relatos de nós alunos”

PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Entre janeiro e fevereiro de 2020 foram recebidos 37 pedidos de acesso à informação no Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) do IFB. Veja abaixo os principais números referentes a estes pedidos recebidos:

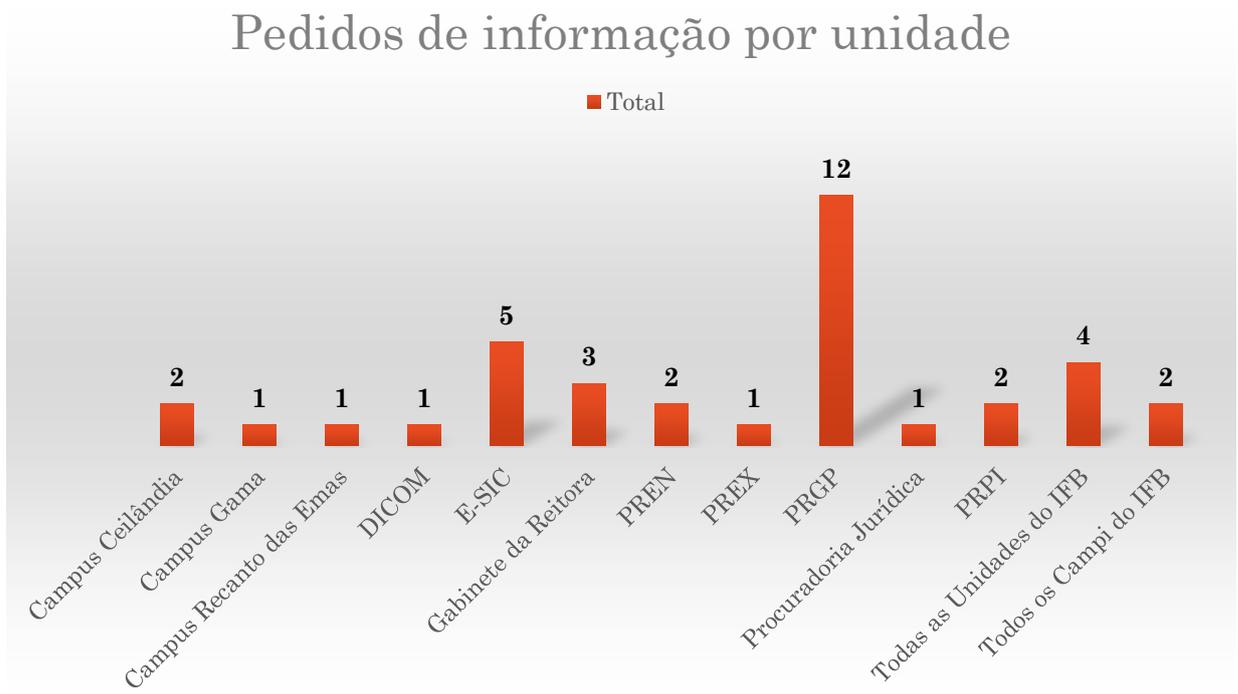


Gráfico 7 – Pedidos de informação por unidade



Gráfico 8 – Pedidos de informação por mês

Assunto	Total
Cargos	7
Pesquisa Institucional	4
Pesquisa sobre código de vaga	3
Assistência Estudantil	2
Capacitação/Qualificação	2
Consulta à legislação	2
Informação de servidores	2
Outros	2
Pesquisa e Inovação	2
Procedimento administrativo	2
Consulta sobre redistribuição	1
Convênios	1
Gestão	1
Inclusão	1
Informações pessoais	1
Oferta de Curso	1
Processo Seletivo	1
Solicitação de documentos	1
Transparência	1
Total Geral	37

Tabela 4 – pedidos de informação por assunto

Assuntos por unidade	Total
Campus Ceilândia	2
Oferta de Curso	1
Processo Seletivo	1
Campus Gama	1
Solicitação de documentos	1
Campus Recanto das Emas	1
Cargos	1
DICOM	1
Pesquisa Institucional	1
E-SIC	5
Cargos	3
Consulta à legislação	1
Informações pessoais	1
Gabinete da Reitora	3
Gestão	1
Procedimento administrativo	2
PREN	2
Assistência Estudantil	1
Pesquisa Institucional	1

PREX	1
Inclusão	1
PRGP	12
Capacitação/Qualificação	2
Cargos	2
Consulta sobre redistribuição	1
Convênios	1
Informação de servidores	1
Pesquisa Institucional	1
Pesquisa sobre código de vaga	3
Transparência	1
Procuradoria Jurídica	1
Outros	1
PRPI	2
Pesquisa e Inovação	2
Todas as Unidades do IFB	4
Consulta à legislação	1
Informação de servidores	1
Outros	1
Pesquisa Institucional	1
Todos os Campi do IFB	2
Assistência Estudantil	1
Cargos	1
Total	37

Tabela 5 – pedidos de informação por unidade assunto

TODO GESTOR TEM QUE SABER!

As manifestações de Ouvidoria e os Pedidos de Acesso à Informação são previstos na Constituição Federal da República de 1988 e regulamentados em leis específicas.

A **Lei n. 13.460/2017** regulamenta a participação, a proteção e a defesa dos **direitos do usuário dos serviços públicos** da administração pública. Nessa lei, é definido o prazo de **30 dias** para resposta ao cidadão após o envio de uma manifestação para a Ouvidoria. Para que a Ouvidoria possa cumprir este prazo, as manifestações são enviadas para as unidades responsáveis pelo assunto da manifestação para que auxiliem na resposta. Esse prazo interno é de **20 dias**, que são divididos em semanas para que as unidades respondam internamente. O prazo de atendimento às manifestações de Ouvidoria pode ser prorrogado por mais **30 dias**, mediante justificativa.

A **Lei n. 12.527/2011** regulamenta o **acesso a informações**. Em regulamentação a essa lei, o Decreto n. 7.724/2012 define o prazo de **20 dias** para disponibilização da informação solicitada. A Ouvidoria também divide esse prazo em semanas para que as unidades sejam alertadas sobre a proximidade do encerramento. No caso dos pedidos de acesso à informação, a prorrogação, quando justificada, pode ser feita pelo prazo máximo de **10 dias**. O cidadão tem o direito de entrar com recurso quando julgar que a resposta não atendeu ao seu pedido, ou quando houver negativa de acesso à informação. Em 1ª instância, o recurso é analisado pelo gestor da unidade que respondeu o pedido de informação. Em 2ª instância, o recurso é analisado pelo gestor da instituição. E, em 3ª instância, a análise é feita pela Corregedoria-Geral da União (CGU). A última instância é a Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CMRI). Os recursos só chegam nessa instância quando há negativa de acesso por todas as instâncias anteriores. O prazo para análise do recurso na 1ª e 2ª instâncias é de **5 dias**.

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.

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>