



# BOLETIM DA OUVIDORIA IFB

Meses de referência: julho e agosto/2019

Este boletim da Ouvidoria do IFB traz um resumo das manifestações recebidas nos meses de julho e agosto de 2019.

## 1. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NA OUVIDORIA:

Nos meses de julho e agosto de 2019 a Ouvidoria recebeu um total de 93 manifestações, conforme demonstrado na planilha a seguir:

Área Interlocutora	Comunicação	Denúncia	Elogio	Reclamação	Solicitação de providências	Sugestão	Simplifique!	Total
Campus Brasília	2	2	0	6	5	0	0	15
Campus Ceilândia	3	0	0	2	0	0	0	5
Campus Estrutural	1	0	0	4	3	0	0	8
Campus Gama	3	0	1	1	1	0	0	6
Campus Planaltina	2	1	1	2	1	0	0	7
Campus Recanto das Emas	0	0	0	0	1	0	0	1
Campus Riacho Fundo	5	0	0	1	0	0	0	6
Campus Samambaia	2	2	0	4	0	0	0	8
Campus São Sebastião	0	0	0	4	1	0	0	5
Campus Taguatinga	1	0	0	2	2	0	0	5
Diretoria de Planejamento e Orçamento - DRPO	2	0	0	0	0	0	0	2
Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação - DTIC	1	0	0	0	0	0	0	1
Gabinete do Reitor	1	1	0	1	3	0	1	7
Ouvidoria	1	0	0	2	3	0	0	6
Pró-Reitoria de Administração - PRAD	0	0	0	0	1	0	0	1
Pró-Reitoria de Ensino - PREN	0	0	0	0	6	0	0	6
Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas - PRGP	1	0	0	0	3	0	0	4
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>29</b>	<b>30</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>93</b>

Tabela 1: Manifestações recebidas



## MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Do total de manifestações recebidas, a área interlocutora mais demandada foi o *Campus Brasília*. A Ouvidoria aparece como área interlocutora demandada, pois algumas manifestações, após a análise pela Ouvidoria, são respondidas pelo setor sem a necessidade de encaminhamento às unidades do IFB.

A seguir, apresentamos o gráfico com o quantitativo de manifestações recebidas:

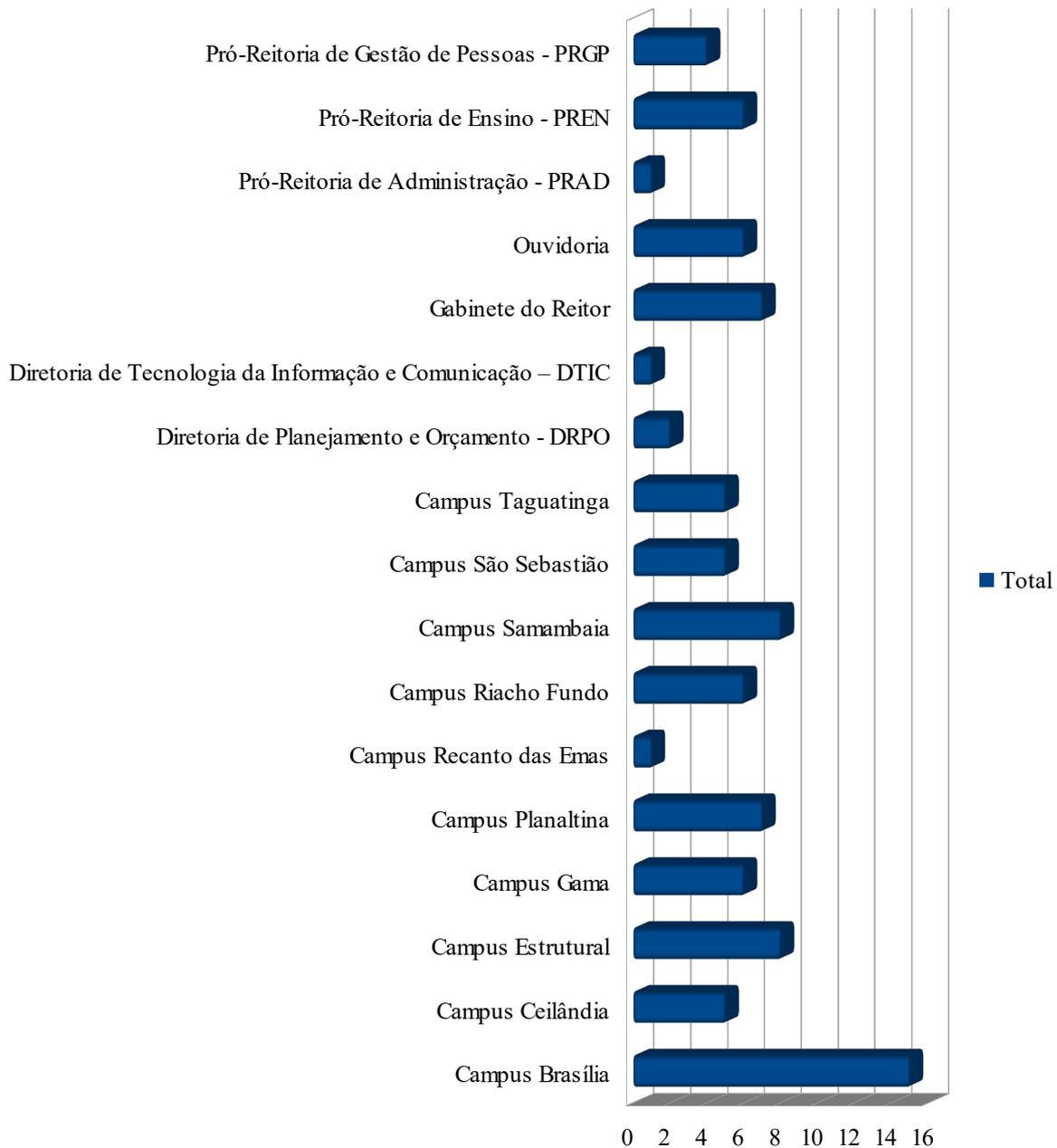


Figura 1: Manifestações por unidade



## MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Conforme gráfico a seguir, a Solicitação de providências foi o tipo de manifestação mais recorrente nos meses de julho e agosto. As manifestações do tipo elogio e denúncia foram as que apresentaram o menor percentual.

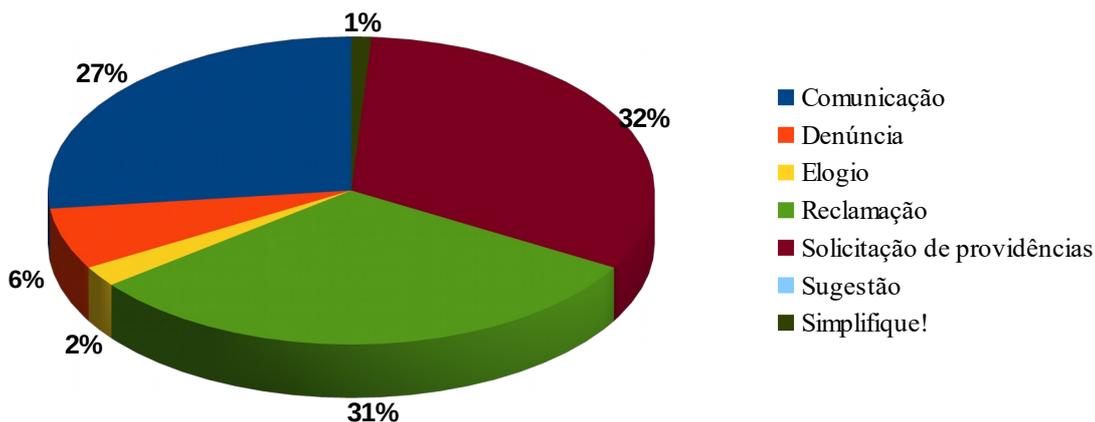


Figura 2: Manifestações por tipo

Fazendo uma comparação entre esses dois meses, podemos perceber que o mês de julho apresentou um percentual maior de registro de manifestações.

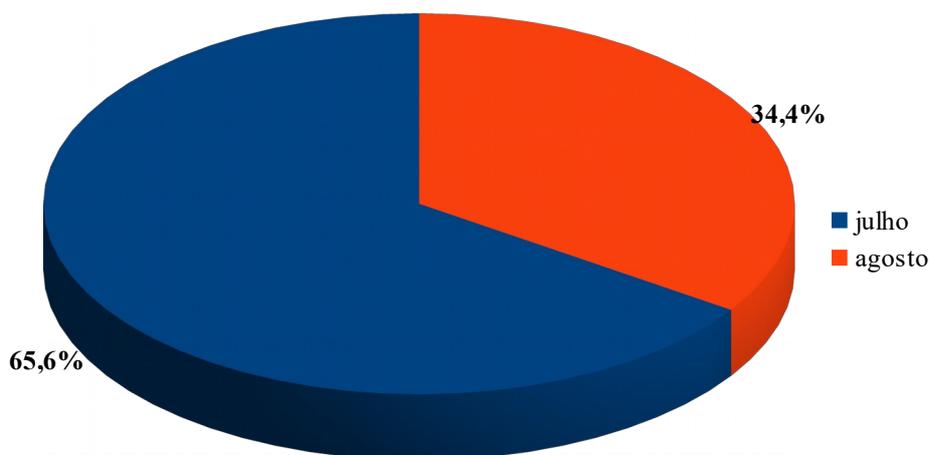


Figura 3: Manifestações por mês



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

O Estudante do IFB foi o usuário que mais recorreu à Ouvidoria nos meses de julho e agosto, correspondendo a 34,4% do total de usuários.

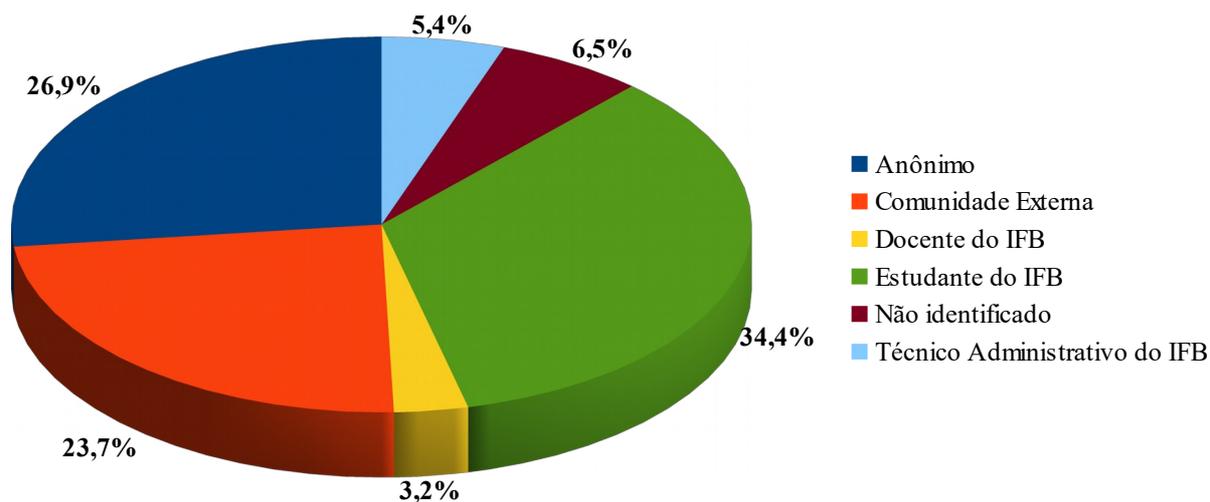


Figura 4: Manifestações por tipo de usuário

A partir da regulamentação da Lei nº 13460/2017, o e-Ouv passou a ser a ferramenta de uso obrigatório para o registro de manifestações. As manifestações registradas pessoalmente são registradas no e-Ouv pela Ouvidoria do IFB. Em 1º de agosto de 2019 a CGU lançou a plataforma FalaBR, que unificou os sistemas de ouvidoria e de acesso à informação. As manifestações registradas dentro do sistema representam 98,9% do total.

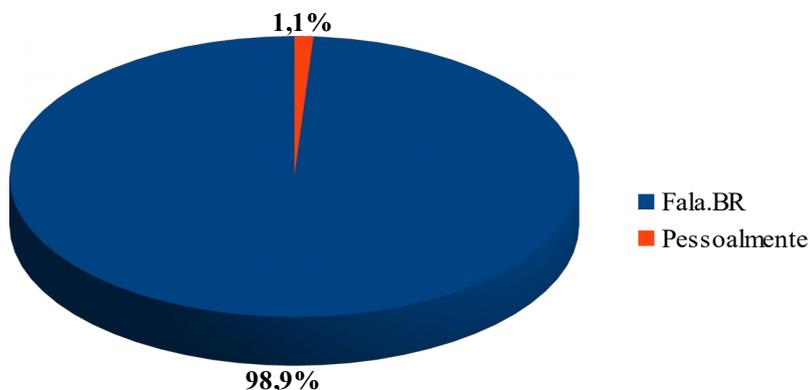


Figura 5: Manifestações por meio de contato



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Os assuntos tratados nos meses de julho e agosto foram:

Assunto	Total
Assuntos Administrativos	11
Assuntos Pedagógicos	9
Atendimento ao público	4
Ausência de professor em horário de aula	1
Biblioteca	1
Certificações (ENEM/Certific/Encceja/outros)	1
Concurso Público	2
Conduta de servidor	2
ConectaIF	1
Consulta à legislação	2
Educação à Distância	1
Formatura	2
Gestão de Pessoas	6
Normas Internas (Regulamentos/Portarias)	2
Oferta de Curso	4
Passê Livre Estudantil	3
Portal do Estudante	3
Prazo de atendimento à solicitações	2
Problemas relacionados a manutenção	3
Processo de ensino-aprendizagem	3
Processo Seletivo	12
Programas de Assistência Estudantil	10
Sistema de Gestão Acadêmica – SGA	1
Solicitações acadêmicas	5
Transparência (Ativa/Passiva)	2
<b>Total</b>	<b>93</b>

Tabela 2: Manifestações por assunto

Os assuntos mais recorrentes estavam relacionados a: Assuntos Administrativos, Processo Seletivo e Programas de Assistência Estudantil.



## MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

### 2. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO SIC

Nos meses de julho e agosto de 2019, o Serviço de Informação ao Cidadão recebeu um total de 41 pedidos de acesso à informação, conforme demonstrado no quadro abaixo:

Unidade	Atividade administrativa	Atividade educacional	Normas e legislação	Servidores	Total
Auditoria	1	0	0	0	1
Campus Brasília	0	1	0	0	1
Campus Gama	1	0	0	0	1
Campus Planaltina	2	0	0	0	2
Campus Recanto das Emas	1	0	0	0	1
Campus Riacho Fundo	0	1	0	0	1
Campus São Sebastião	2	0	0	0	2
SIC	7	0	0	0	7
Gabinete do Reitor	1	0	0	0	1
Ouvidoria	1	0	0	0	1
Pró-Reitoria de Administração - PRAD	1	0	0	0	1
Pró-Reitoria de Ensino - PREN	0	1	0	0	1
Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas - PRGP	17	0	0	0	17
Diretoria de Engenharia	1	0	0	0	1
Todas as Unidades do IFB	1	2	0	0	3
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>41</b>

Tabela 3: Pedidos de acesso à informação

A unidade mais demandada nos pedidos de acesso à informação foi a Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas do IFB.

O maior percentual de pedidos de acesso à informação ficou concentrado no mês de agosto, correspondendo a 56,1% do total:

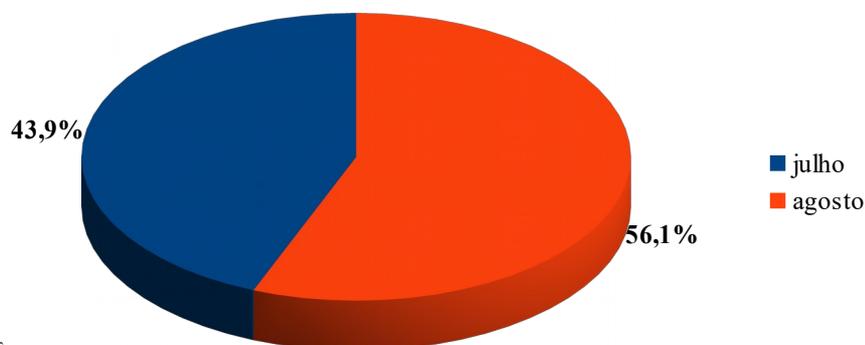


Figura 6: Pedidos de acesso à informação por mês



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

No que se refere à categoria dos pedidos realizados, conforme podemos perceber a seguir, a que apresentou a maior concentração foi Atividades Administrativas.

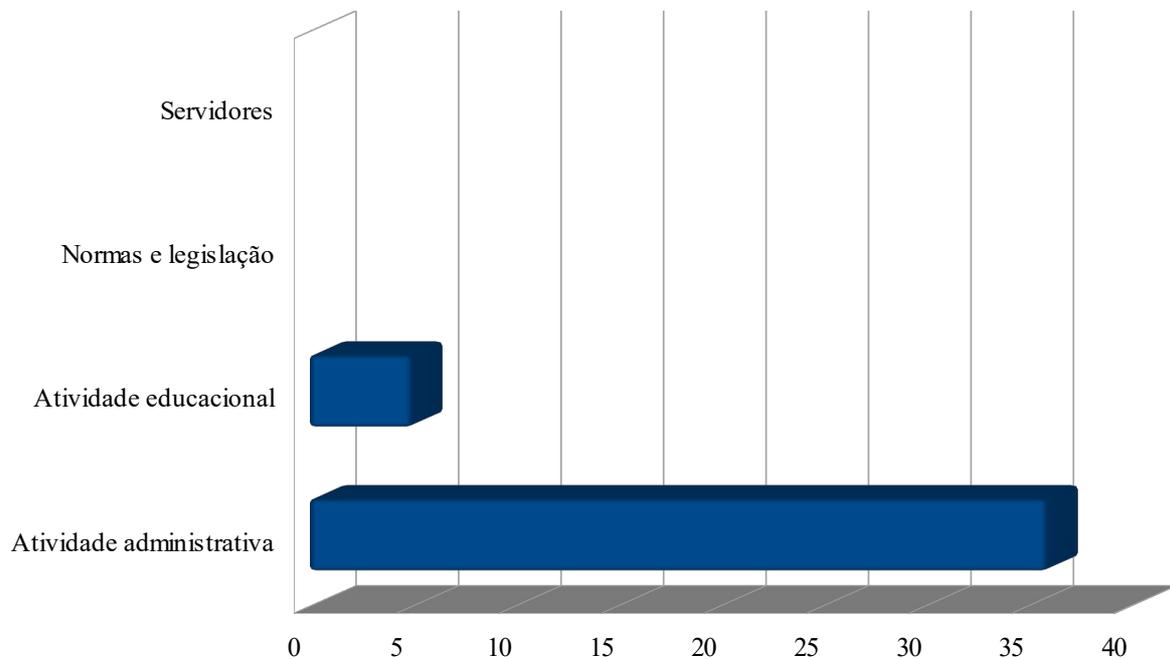


Figura 7: Categorias de pedidos de acesso à informação

Os assuntos abordados nas solicitações foram:

Assunto do Pedido de Informação	Total
Cargos	1
Concurso Público	1
Consulta sobre redistribuição	1
Esclarecimentos	1
Informação de servidores	3
Licitação e/ou Contrato	1
Oferta de curso	1
Orçamento público	1
Orientação	1
Ouvidoria	1
PAINT	1
Pesquisa Institucional	10
Pesquisa sobre código de vaga	6
Procedimento administrativo	1
Processo seletivo	2
Registro Acadêmico	1
Solicitação de documentos	6
Transparência	2
<b>Total</b>	<b>41</b>

Tabela 4: Pedidos de acesso à informação por assunto



## MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

### 7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Nos meses de julho e agosto de 2019 foram recebidas 134 manifestações, considerando Ouvidoria e SIC.

A manifestação do tipo Solicitação de providências foi novamente a que apresentou o maior percentual nesses dois meses.

Por outro lado, o tipo de usuário que mais recorreu aos serviços da Ouvidoria neste período foi o Estudante do IFB.

Em relação ao Serviço de Informação ao Cidadão - SIC, a PRGP continua sendo a unidade com maior demanda nos pedidos de acesso à informação.

Ouvidoria/IFB