



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

BOLETIM DA OUVIDORIA IFB

Meses de referência: setembro e outubro/2019

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

1. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NA OUVIDORIA:

Nos meses de setembro e outubro de 2019 a Ouvidoria recebeu um total de 62 manifestações, conforme demonstrado na planilha a seguir:

| Área Interlocutora | Comunicação | Denúncia | Elogio | Reclamação | Solicitação de providências | Sugestão | Simplifique! | Total |
|--------------------------|-------------|----------|----------|------------|-----------------------------|----------|--------------|-----------|
| Campus Brasília | 7 | 3 | - | 2 | 2 | 1 | - | 15 |
| Campus Ceilândia | 3 | 1 | - | 1 | - | - | - | 5 |
| Campus Estrutural | - | - | - | 1 | - | - | - | 1 |
| Campus Gama | 2 | - | 1 | - | - | - | - | 3 |
| Campus Planaltina | 2 | - | - | - | - | - | - | 2 |
| Campus Recanto das Emas | - | - | - | - | 3 | - | - | 3 |
| Campus Riacho Fundo | 1 | - | - | - | - | - | - | 1 |
| Campus Samambaia | 5 | - | - | - | - | - | - | 5 |
| Campus São Sebastião | 1 | - | - | - | 1 | - | - | 2 |
| Campus Taguatinga | 3 | - | - | 1 | - | - | - | 4 |
| DTIC | - | - | - | - | - | - | - | 0 |
| DICOM | 1 | - | - | 1 | - | - | - | 2 |
| DRPO | - | - | - | - | - | - | - | 0 |
| PRAD | - | - | - | - | - | - | - | 0 |
| PREN | - | - | - | - | - | - | - | 0 |
| PREX | - | - | - | 1 | 1 | - | - | 2 |
| PRGP | 2 | - | 1 | - | - | - | - | 3 |
| PRPI | - | - | - | - | 1 | - | - | 1 |
| Comissão de Ética | - | 1 | - | - | - | - | - | 1 |
| Gabinete do Reitor | 4 | 1 | - | 1 | - | 1 | 1 | 8 |
| Ouvidoria | 2 | - | - | - | 1 | - | - | 3 |
| Todas as Unidades do IFB | - | - | - | - | - | 1 | - | 1 |
| Total | 33 | 6 | 2 | 8 | 9 | 3 | 1 | 62 |

Tabela 1: Total de 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 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 volume de manifestações recebidas por unidade:

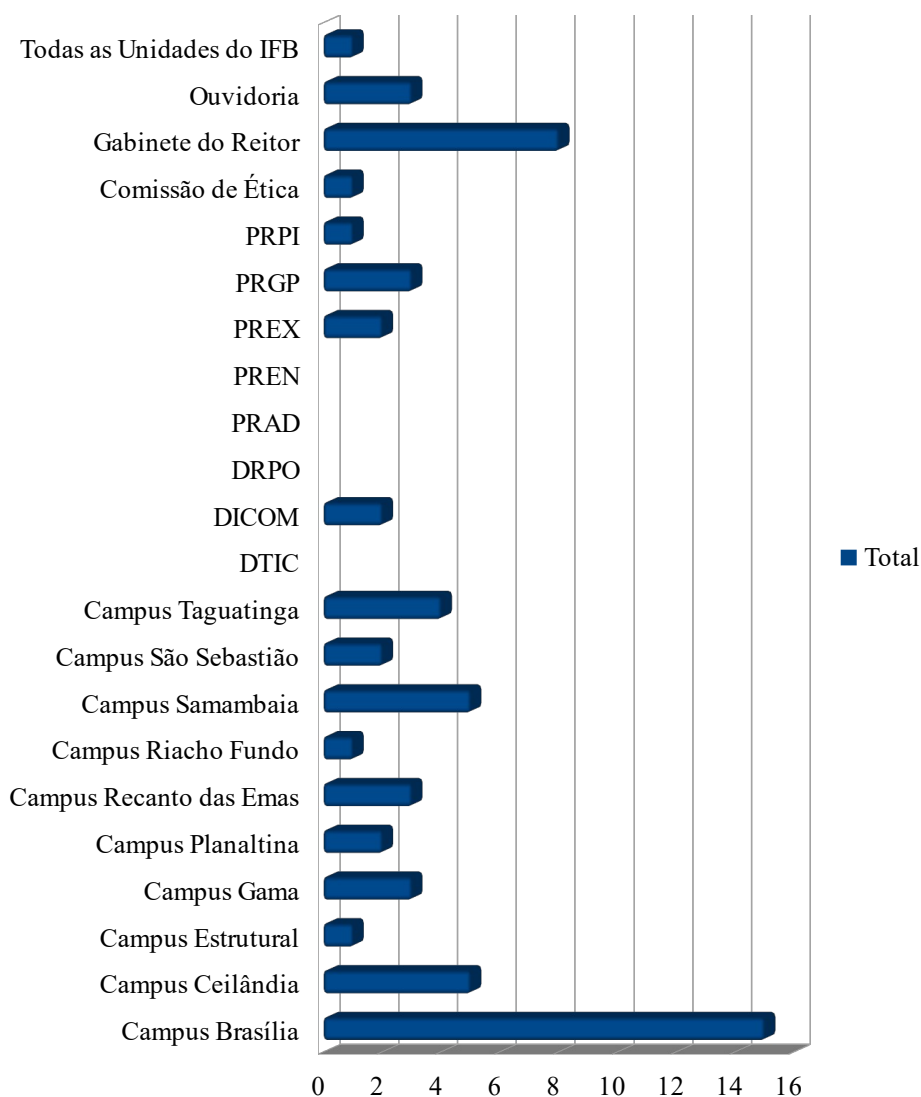


Gráfico 1: Manifestações recebidas por unidade



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Conforme gráfico a seguir, a Comunicação foi o tipo de manifestação mais recorrente nos meses de setembro e outubro. Pela primeira vez houve uma manifestação do tipo “Simplifique!”, regulamentado pelo Decreto n. 9.094/2017.

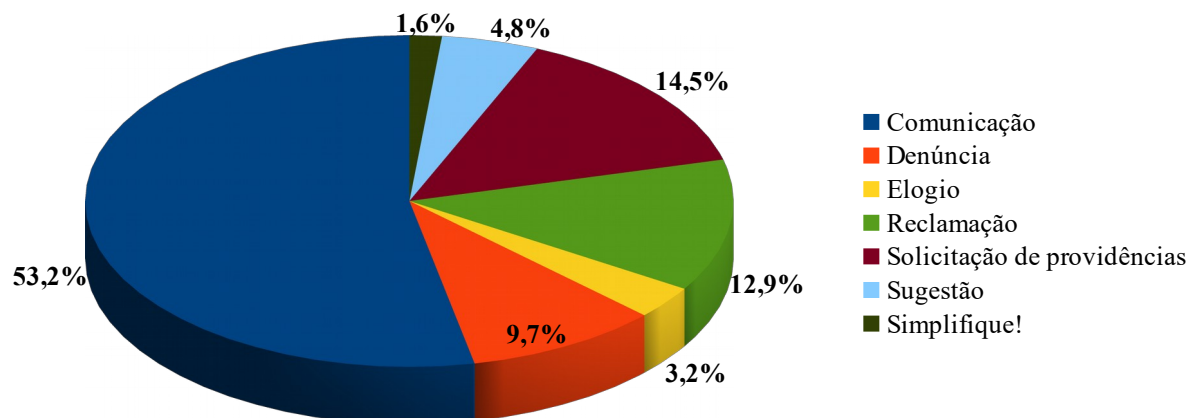


Gráfico 2: Manifestações por tipo

Fazendo uma comparação entre esses dois meses, podemos perceber que houve pouca diferença nos percentuais de registro de manifestações.

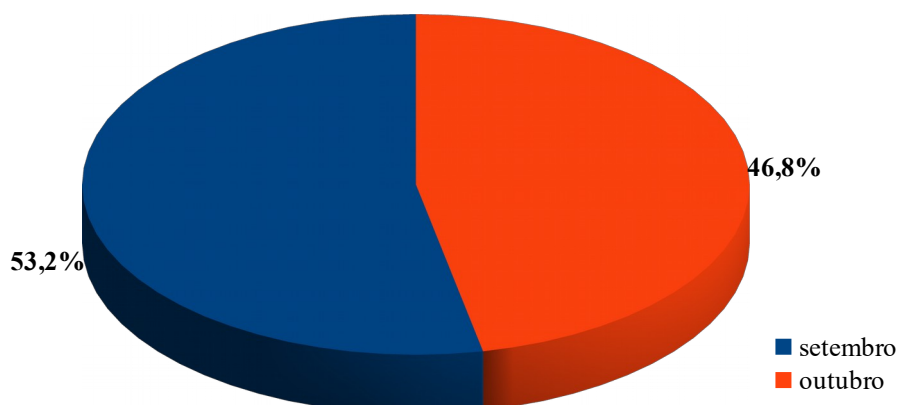


Gráfico 3: Manifestações por mês



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Neste período, houve aumento significativo na quantidade de manifestações anônimas, representando 45,2% do total de manifestações entre setembro e outubro. Este indicador pode apontar para a necessidade de fortalecimento da confiança nos canais de controle social.

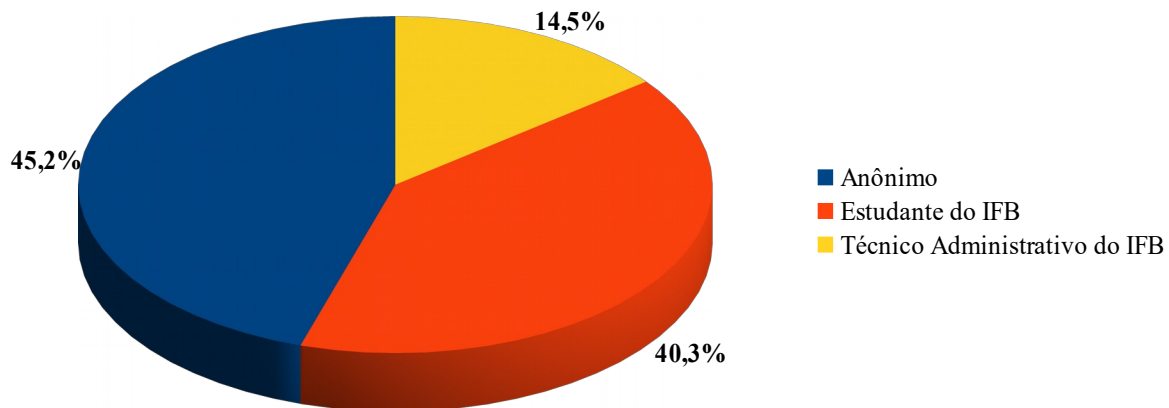


Gráfico 4: Manifestações por tipo de usuário

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 sistema 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. Neste período todas as manifestações foram feitas via FalaBR, não havendo manifestações presenciais.

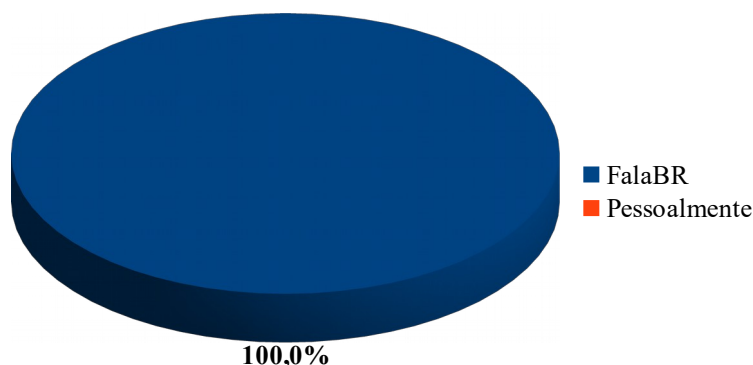


Gráfico 5: Manifestações por canal



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Os assuntos tratados nas manifestações de Ouvidoria nos meses de setembro e outubro foram:

| Assunto | Total |
|---|--------------|
| Acessibilidade | 1 |
| Assuntos Administrativos | 8 |
| Assuntos Pedagógicos | 4 |
| Atendimento ao público | 5 |
| Ausência de professor em horário de aula | 3 |
| Calendário Acadêmico | 2 |
| Certificações (ENEM/Certific/Encceja/outros) | 4 |
| Comunicação | 1 |
| Concurso Público | 1 |
| Conduta de servidor | 10 |
| ConectaIF | 1 |
| Cópia de documento administrativo | 1 |
| Estacionamento interno | 1 |
| Estágio Supervisionado | 1 |
| Falta de insumos e/ou equipamentos para realização das aulas práticas | 1 |
| Formatura | 1 |
| Gestão de Pessoas | 3 |
| Normas Internas (Regulamentos/Portarias) | 2 |
| Oferta de Curso | 1 |
| Página do IFB | 1 |
| Prazo de atendimento à solicitações | 1 |
| Problemas relacionados a manutenção | 1 |
| Programas de Assistência Estudantil | 2 |
| Projetos de Pesquisa/Extensão | 1 |
| Solicitações acadêmicas | 5 |
| Total | 62 |

Tabela 2: Manifestações por assunto

Os assuntos mais recorrentes estavam relacionados a: Conduta de servidor, Assuntos administrativos e Atendimento ao público.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

2. PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO - SIC

Nos meses de setembro e outubro de 2019, o Serviço de Informação ao Cidadão recebeu um total de 40 pedidos de acesso à informação, conforme demonstrado no quadro abaixo:

| Unidade | Deferido | Indeferido | Total |
|--------------------------|-----------|------------|-----------|
| Campus Brasília | 5 | 1 | 6 |
| Campus Estrutural | 1 | - | - |
| Campus Riacho Fundo | 2 | - | 2 |
| Campus Samambaia | 1 | - | 1 |
| Campus São Sebastião | 1 | - | 1 |
| Campus Taguatinga | 1 | - | 1 |
| DTIC | 1 | - | 1 |
| E-SIC | 3 | 1 | 4 |
| PRAD | 1 | 1 | 2 |
| PREN | 2 | - | 2 |
| PREX | 3 | 1 | 4 |
| PRGP | 10 | - | 10 |
| Gabinete do Reitor | 4 | - | 4 |
| Todas as Unidades do IFB | 1 | - | 1 |
| Total | 36 | 4 | 40 |

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 outubro, correspondendo a 55% do total:

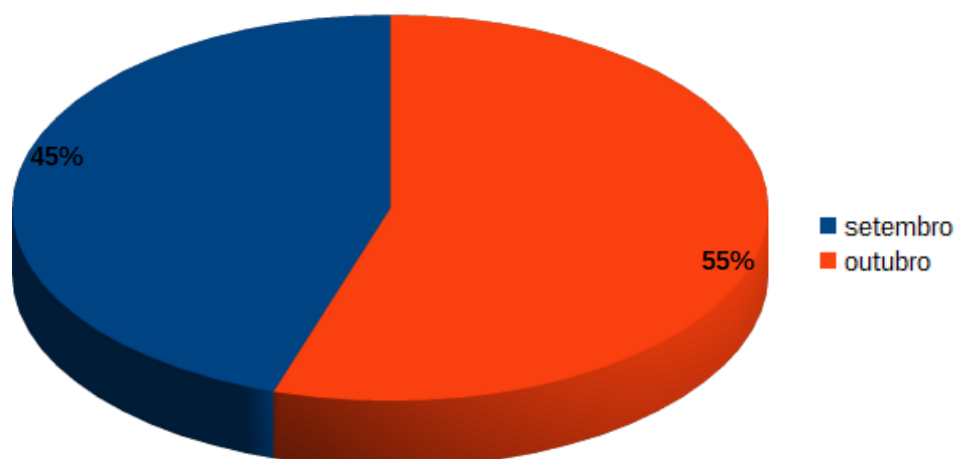


Gráfico 6: Pedidos de acesso à informação por mês



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

Os assuntos abordados nas solicitações de acesso à informação foram:

| Assunto | Total |
|-------------------------------------|--------------|
| Cargos | 2 |
| Concurso Público | 4 |
| Consulta sobre redistribuição | 1 |
| Convênios | 3 |
| Educação profissional e Tecnológica | 2 |
| Informação de servidores | 3 |
| Licitação e/ou Contrato | 1 |
| Orçamento Público | 1 |
| Outros | 1 |
| Pedido genérico | 1 |
| Pesquisa Institucional | 5 |
| Pesquisa sobre código de vaga | 6 |
| Procedimento administrativo | 1 |
| Solicitação de documentos | 6 |
| Transparência | 3 |
| Total | 40 |

Tabela 4: Pedidos de acesso à informação por assunto

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Nos meses de setembro e outubro de 2019 foram recebidas 102 manifestações, considerando Ouvidoria e SIC.

Desta vez, a manifestação do tipo Comunicação foi a que apresentou o maior percentual nesses dois meses. Isto corrobora com o aumento de manifestações anônimas, uma vez que as comunicações são manifestações do tipo Reclamação ou Denúncia, feitas sem a identificação do cidadão.

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