



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:

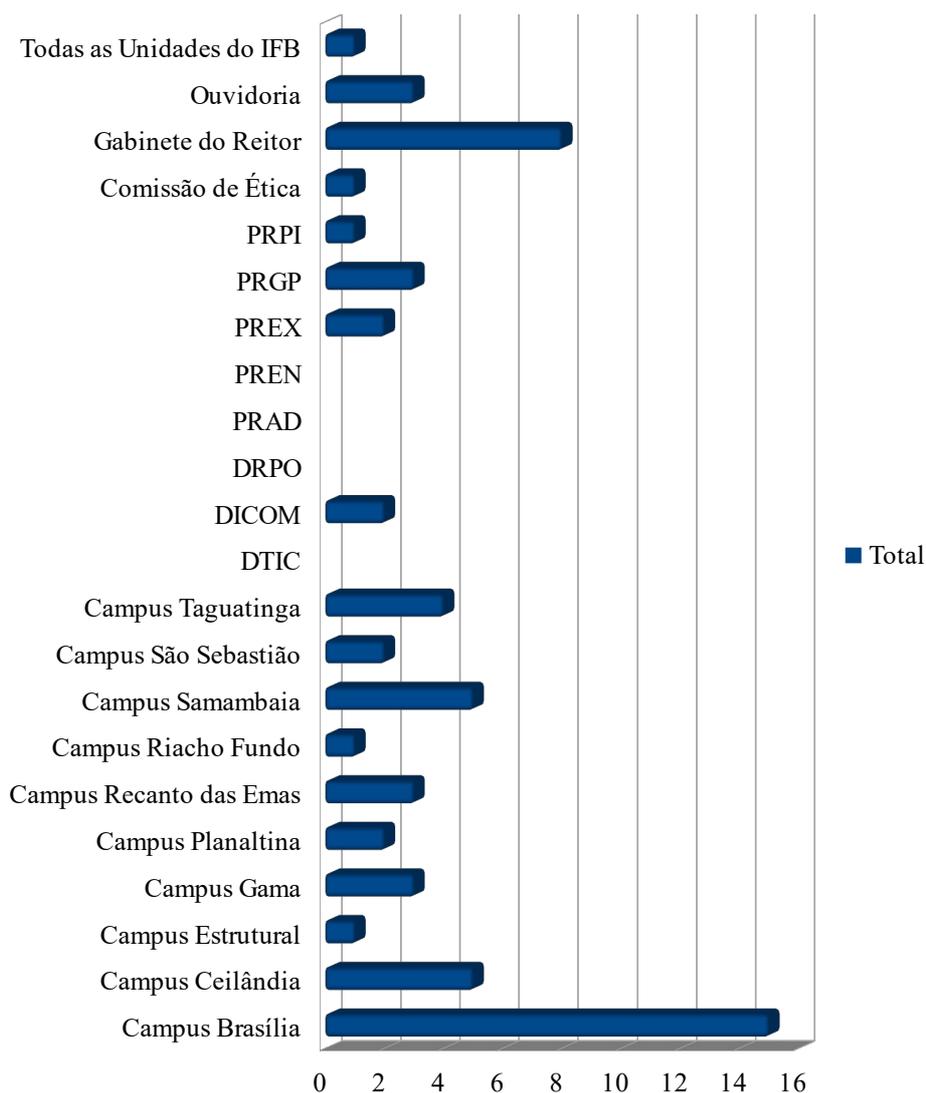


Gráfico 1: Manifestações recebidas por unidade



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.

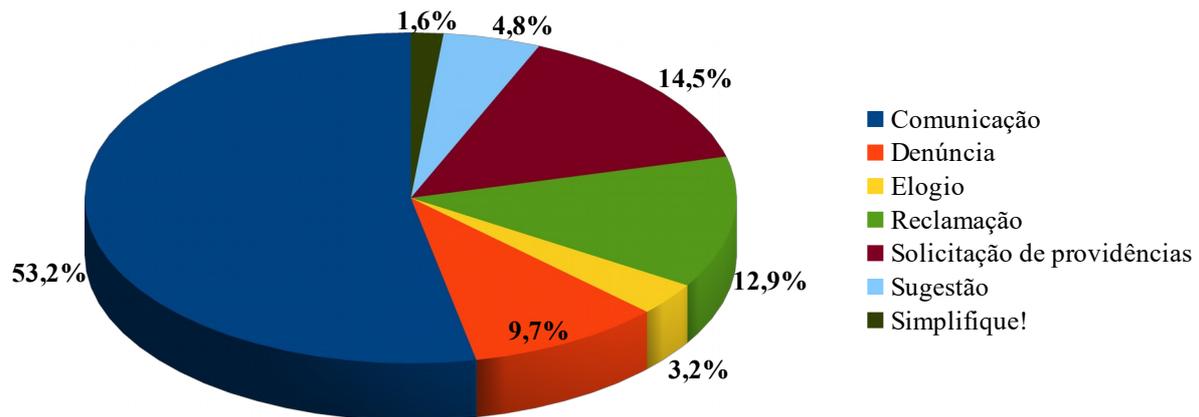


Gráfico 2: Manifestações por tipo

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

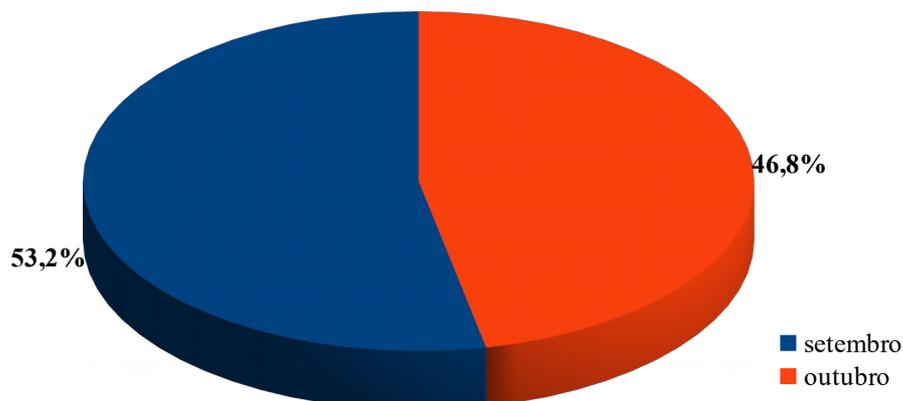


Gráfico 3: Manifestações por mês



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.

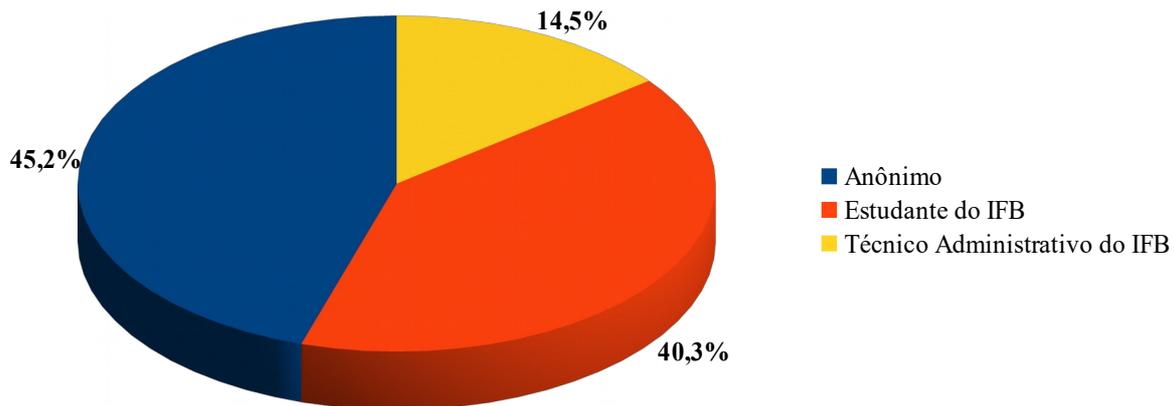


Gráfico 4: Manifestações por tipo de usuário

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.

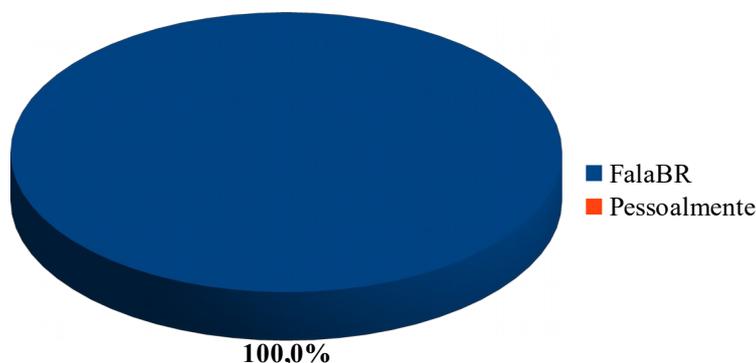


Gráfico 5: Manifestações por canal



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.



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:

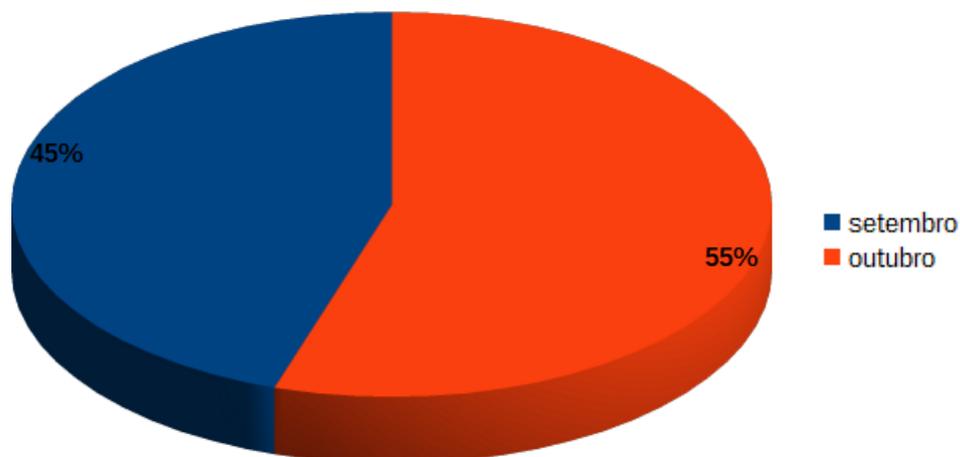


Gráfico 6: Pedidos de acesso à informação por mês



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