



BOLETIM DA OUVIDORIA IFB

Meses de referência: novembro e dezembro/2019

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

1. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NA OUVIDORIA:

No último bimestre de 2019 a Ouvidoria recebeu um total de 92 manifestações, conforme demonstrado na tabela a seguir:

Unidade	Comunicação	Denúncia	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Simplifique!	Total
Gabinete da Reitora	4	-	-	-	-	1	-	5
DGEN	1	-	-	-	-	-	-	1
DICOM	-	-	-	1	-	-	-	1
DRPO	-	-	-	-	-	-	-	0
DTIC	6	-	-	2	-	-	-	8
PRAD	1	-	-	-	-	-	-	1
PREN	4	-	-	-	4	2	-	10
PREX	-	-	-	-	-	-	-	0
PRGP	1	-	-	-	2	-	-	3
PRPI	-	-	-	-	-	-	-	0
Campus Brasília	12	2	-	5	2	-	-	21
Campus Ceilândia	2	-	-	1	-	-	-	3
Campus Estrutural	1	-	-	-	1	-	-	2
Campus Gama	-	-	1	1	-	-	-	2
Campus Planaltina	2	-	-	2	-	-	-	4
Campus Recanto das Emas	3	-	-	1	-	-	-	4
Campus Riacho Fundo	-	-	-	1	-	-	-	1
Campus Samambaia	2	1	1	1	2	-	-	7
Campus São Sebastião	11	-	-	-	1	-	-	12
Campus Taguatinga	1	-	-	-	-	-	-	1
Auditoria	-	-	-	-	-	-	-	0
Ouvidoria	3	-	-	1	2	-	-	6
Comissão de Ética	-	-	-	-	-	-	-	0
Todos os campi do IFB	-	-	-	-	-	-	-	0
Todas as unidades do IFB	-	-	-	-	-	-	-	0
Total	54	3	2	16	14	3	0	92

Tabela 1: Total de manifestações recebidas pela Ouvidoria do IFB



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Do total de manifestações recebidas, a unidade mais demandada foi o *Campus Brasília*.

A seguir, apresentamos o gráfico com o volume de manifestações recebidas por unidade:

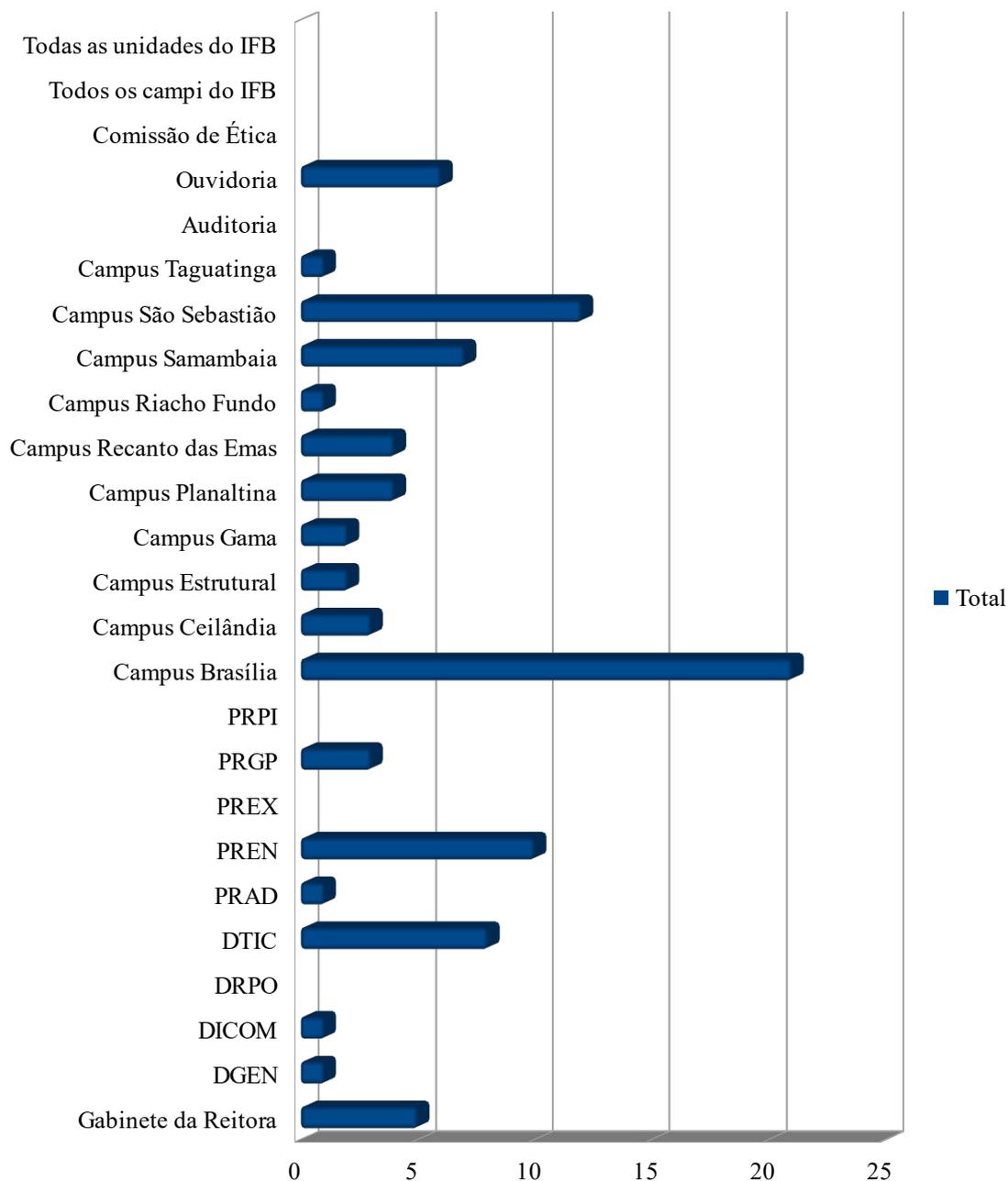


Gráfico 1: Manifestações recebidas por unidade



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

A Comunicação Anônima foi o tipo de manifestação mais recorrente nos meses de novembro e dezembro.

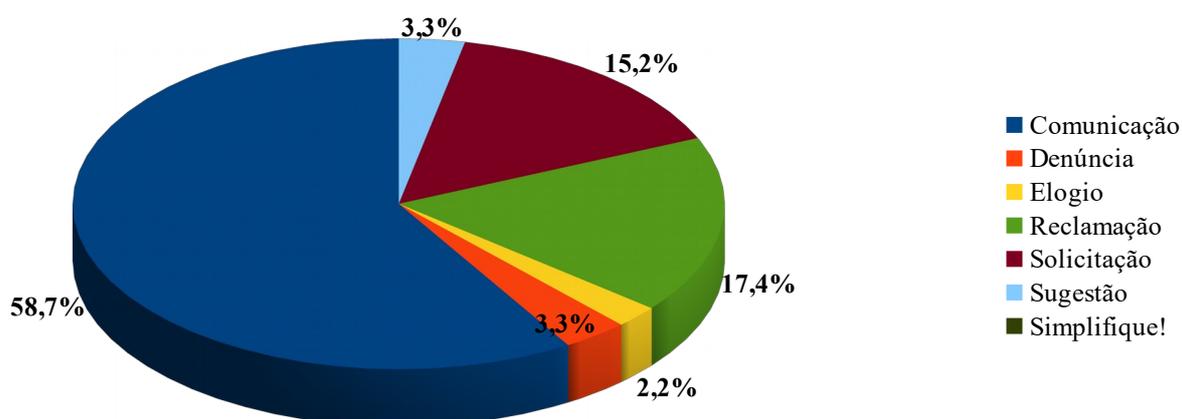


Gráfico 2: Manifestações por tipo

Fazendo uma comparação entre esses dois meses, podemos perceber que houve um crescimento do número de manifestações no último mês do ano.

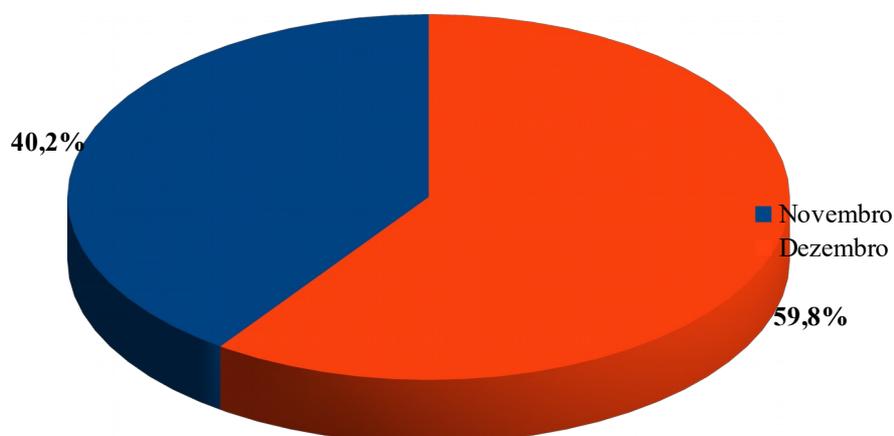


Gráfico 3: Manifestações por mês



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

Neste período, houve aumento expressivo na participação social por parte da comunidade externa. O percentual de manifestações anônimas manteve o padrão do bimestre anterior.

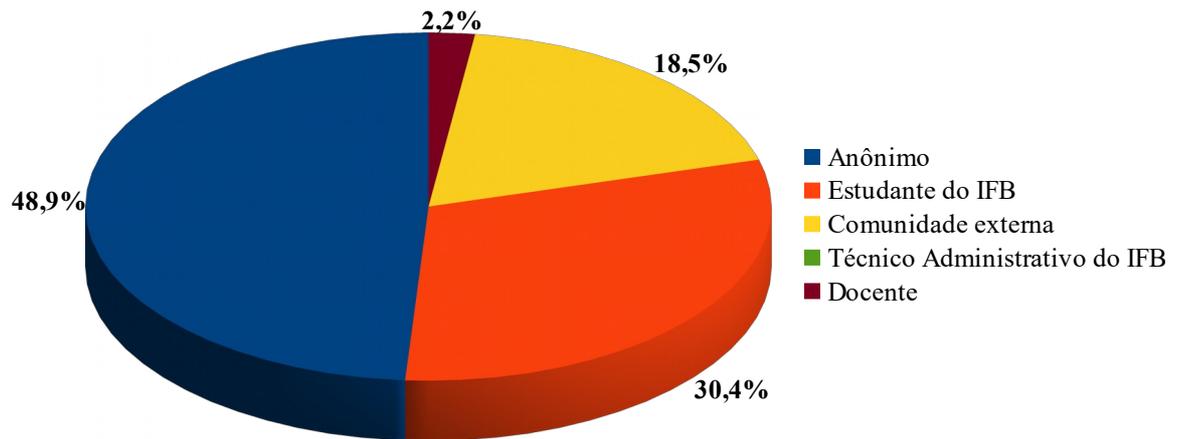


Gráfico 4: Manifestações por tipo de usuário

Com a unificação dos sistemas de ouvidoria e de acesso à informação, e com o trabalho contínuo da Controladoria Geral da União (CGU) para simplificar os sistemas para o cidadão exercer o Controle Social, neste último bimestre houve apenas uma manifestação presencial, permanecendo a grande maioria contatando esta Ouvidoria por meio do FalaBR.

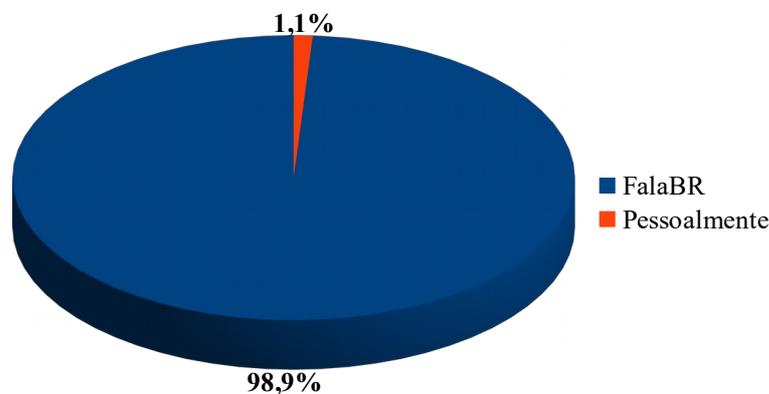


Gráfico 5: Manifestações por canal



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Os assuntos mais recorrentes nas manifestações encaminhadas para esta Ouvidoria estavam relacionados a Conduta de servidor, Portal do Estudante e Processo Seletivo. Todos os assuntos tratados nesse período estão elencados abaixo:

Assunto	Total
Apontamento de ato irregular na Administração	1
Assuntos Administrativos	6
Assuntos Pedagógicos	5
Atendimento ao público	5
Biblioteca	2
Calendário Acadêmico	1
Certificações (ENEM/Certific/Encceja/outros)	6
Concurso Público	2
Conduta de servidor	21
Estacionamento interno	1
Falta de insumos e/ou equipamentos para realização das aulas práticas	1
Formatura	4
Gestão de Pessoas	4
Instâncias colegiadas	1
Normas Internas (Regulamentos/Portarias)	1
Oferta de Curso	2
Página do IFB	1
Portal do Estudante	8
Prazo de atendimento à solicitações	1
Problemas relacionados a manutenção	4
Processo de ensino-aprendizagem	1
Processo seletivo	8
Programas de Assistência Estudantil	2
Sistema de Gestão Acadêmica – SGA	1
Solicitações acadêmicas	1
Transparência (Ativa/Passiva)	2
Total	92

Tabela 2: Manifestações por assunto



2. PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO - SIC

Nos meses de novembro e dezembro de 2019, o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) recebeu um total de 38 pedidos de Acesso à Informação. A unidade mais demandada foi a Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas do IFB.

Unidade	Pedidos de Acesso à Informação
Gabinete da Reitora	1
DICOM	1
PRAD	5
PREN	5
PRGP	13
Campus Planaltina	2
Campus Recanto das Emas	1
Campus Samambaia	1
Campus São Sebastião	1
Campus Taguatinga	1
E-SIC	3
Todas as unidades do IFB	4
Total	38

Tabela 3: Pedidos de Acesso à Informação

O maior percentual de pedidos de acesso à informação ficou concentrado no mês de dezembro.

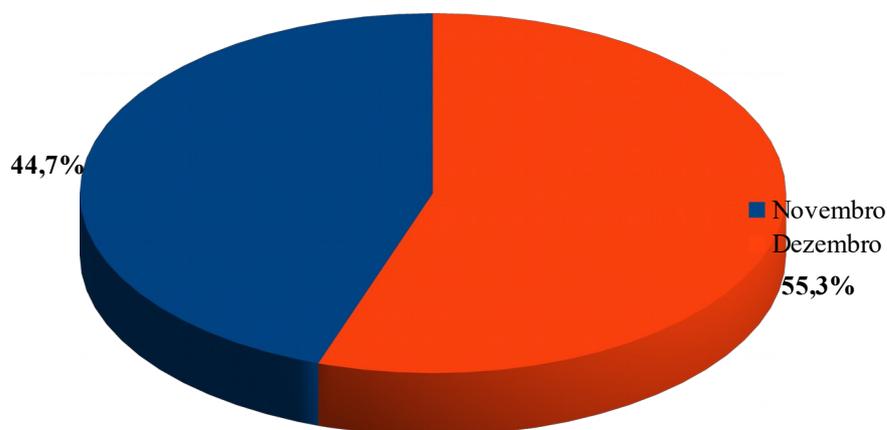


Gráfico 6: Pedidos de Acesso à Informação por mês



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

De acordo com o Decreto n. 7.724/2012, que regulamenta a Lei n. 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação), não serão atendidos pedidos de acesso à informação: genéricos, desproporcionais ou desarrazoados, ou que exijam trabalhos adicionais de análise, interpretação ou consolidação de dados e informações, ou serviço de produção ou tratamento de dados que não seja de competência do órgão ou entidade. Nesse sentido, houve, nesse período, o indeferimento de 3 pedidos de acesso à informação, representando 7,9% dos pedidos do período.

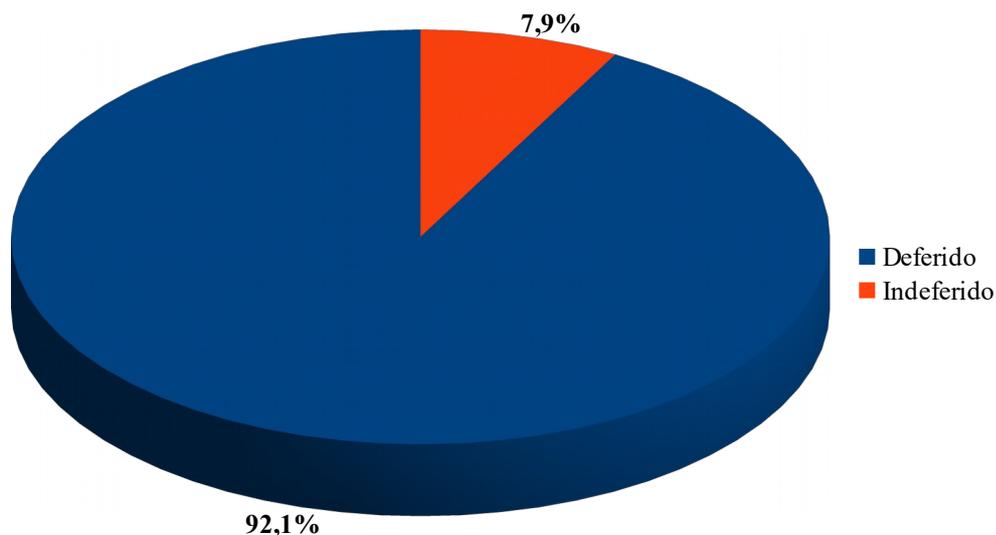


Gráfico 7: Pedidos de Acesso à Informação por decisão

Os assuntos abordados nas solicitações de acesso à informação foram:

Assunto	Pedidos
Cargos	1
Concurso Público	1
Esclarecimentos	2
Informação de servidores	2
Licitação e/ou Contrato	5
Oferta de Curso	1
Orientação	1
Outros	2
Pesquisa Institucional	3
Pesquisa sobre código de vaga	8
Procedimento administrativo	2
Solicitação de documentos	9
Transparência	1

Tabela 4: Pedidos de acesso à informação por assunto



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Nos meses de novembro e dezembro de 2019 foram recebidas 130 manifestações, considerando Ouvidoria e SIC.

Novamente, a manifestação de Ouvidoria 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. Apesar deste tipo de manifestação ter sido criado pela CGU para garantir a segurança dos dados de quem denuncia atos irregulares na Administração Pública, temos notado muitas Comunicações referentes a rotinas, emissão de documentos ou falha em sistemas eletrônicos.

Esta Ouvidoria está trabalhando no planejamento de campanhas para facilitar o entendimento quanto aos tipos de manifestação e seu uso adequado, e também na promoção de encontros para fomentar a integridade junto aos campi e reitoria.

Ouvidoria/IFB