



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Janeiro e Fevereiro/2018

BOLETIM DA OUVIDORIA IFB

Meses de referência: janeiro e fevereiro/2018

Este boletim bimestral tem o objetivo de compartilhar com todos os usuários o resumo das manifestações recebidas pela Ouvidoria nos meses de janeiro e fevereiro de 2018.

1. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NA OUVIDORIA:

Nos meses de janeiro e fevereiro de 2018 a Ouvidoria recebeu um total de 159 manifestações, conforme demonstrado na planilha a seguir:

Unidade	Comunicação	Denúncia	Dúvida /Consulta	Elogio	Interlocução	Orientação	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total geral
Campus Brasília	1			2			10	4	2	20
Campus Ceilândia	1		1				1			3
Campus Estrutural							4	1		5
Campus Gama		1			1		3	1		7
Campus Planaltina	1						3			4
Campus Recanto das Emas			1				2		1	4
Campus Riacho Fundo							2	1		3
Campus Samambaia							1	1		2
Campus São Sebastião							5	1		6
Campus Taguatinga							1			1
DICOM								1		1
Gabinete								1		1
Ouvidoria			17			52			2	71
PRAD							2			2
PREN							3	4		7
PREX								2		2
PRGP	1		8		2		3	5		19
Reitoria							2		1	3
Total geral	4	1	27	2	3	52	42	22	6	159

Do total de manifestações recebidas a unidade que apresentou a maior demanda foi a Ouvidoria, seguido do Campus Brasília e da PRGP.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

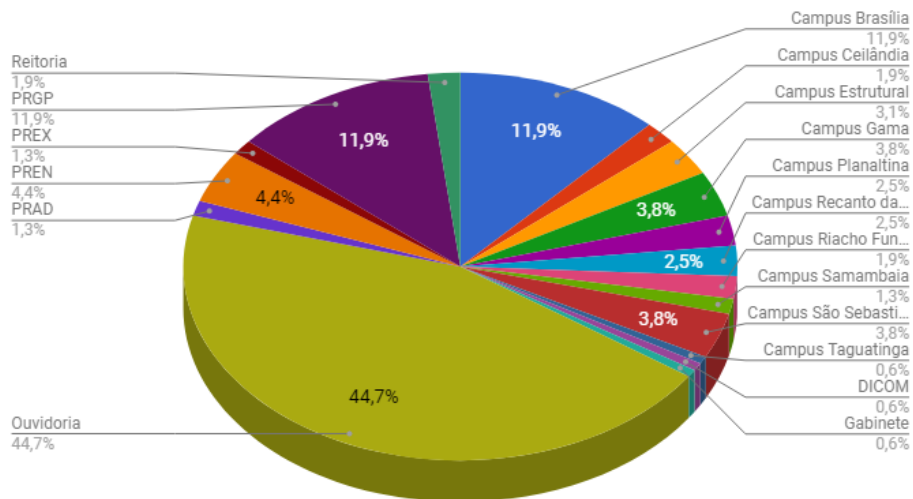
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Janeiro e Fevereiro/2018

A Ouvidoria aparece como unidade 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 percentual de manifestações recebidas.

Total geral x Unidade



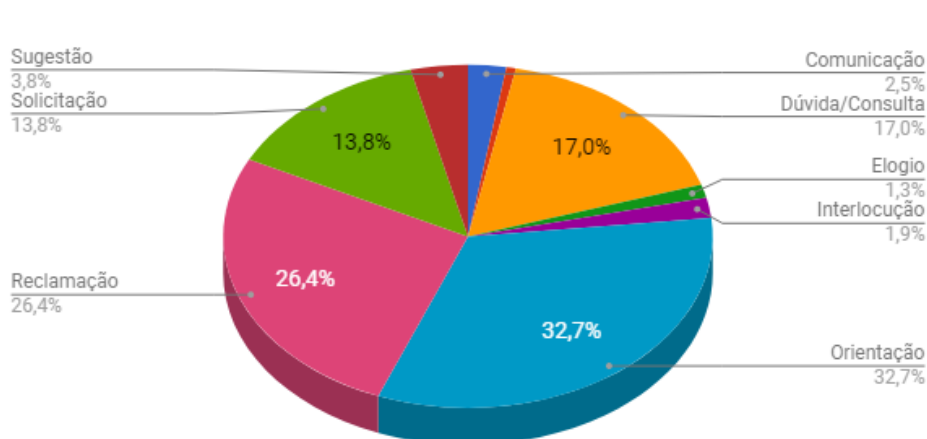
Unidade com maior percentual de demanda: Ouvidoria

Unidade com menor percentual de demanda: DICOM (Diretoria de Comunicação) e Gabinete

2. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

Conforme gráfico a seguir, a Orientação e a Reclamação foram os tipos de manifestações mais recorrentes nos meses de janeiro e fevereiro. A manifestação do tipo denúncia foi a que apresentou o menor percentual.

Tipo de Manifestação





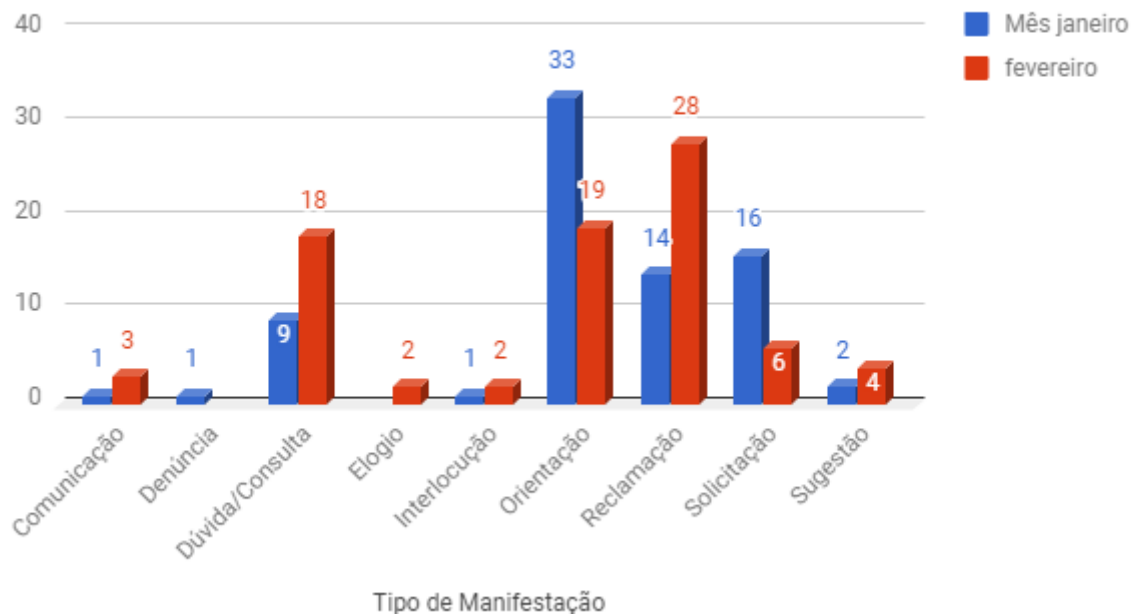
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Janeiro e Fevereiro/2018

Em comparação aos meses, temos a seguinte situação:

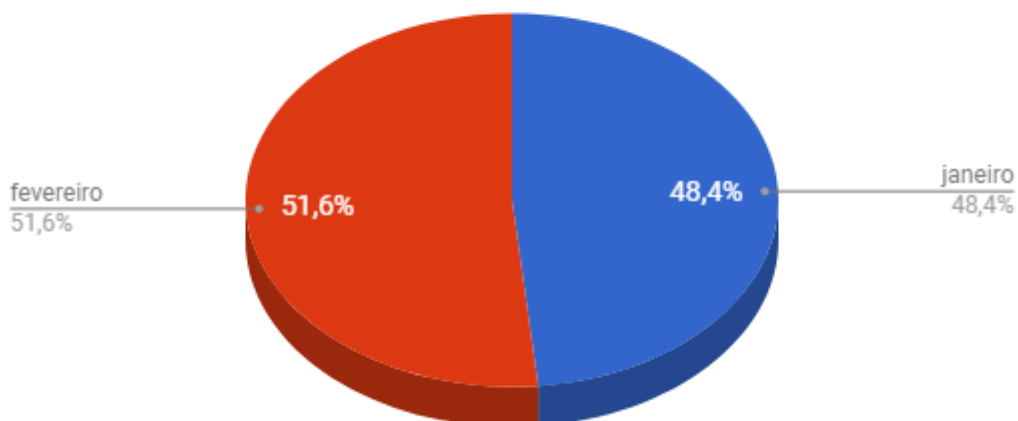
janeiro e fevereiro



Conforme podemos perceber, no mês de janeiro a Orientação foi o tipo de manifestação mais recorrente. Já no mês de fevereiro a que apresentou o maior percentual foi a Reclamação.

Quando comparamos o total de demanda de cada mês, fica claro que fevereiro apresentou um percentual maior que janeiro, como podemos ver no gráfico a seguir:

Comparativo total (Janeiro e Fevereiro)





MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

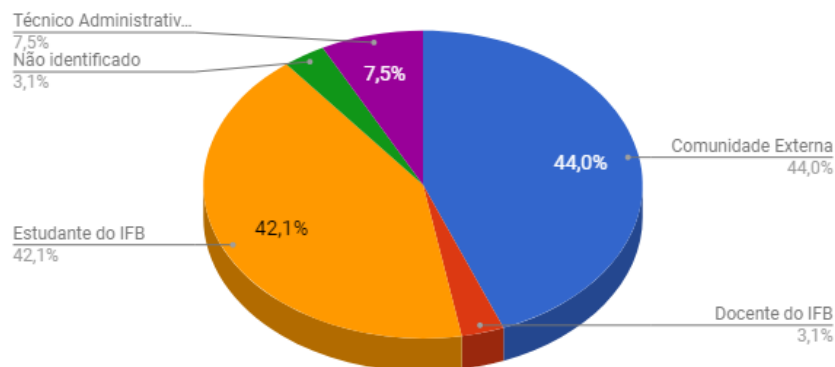
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Janeiro e Fevereiro/2018

3. TIPOS DE USUÁRIOS

Os tipos de usuários que mais recorreram à Ouvidoria nos meses de janeiro e fevereiro foram a Comunidade Externa, cujo percentual foi de 44%, seguido dos Estudantes do IFB, cujo percentual foi de 42,1%.

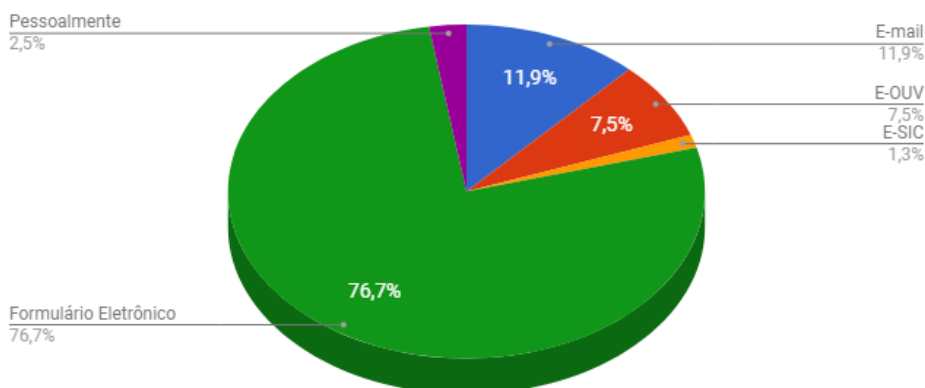
Tipo de Usuário



4. MEIO DE CONTATO

Em relação ao meio de contato mais utilizado para registro de manifestação na Ouvidoria, o que apresentou o maior percentual foi o Formulário Eletrônico, com 76,7%, como podemos perceber no gráfico a seguir:

Meio de contato





MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Janeiro e Fevereiro/2018

5. ASSUNTO

Os assuntos tratados nas manifestações da Ouvidoria foram:

Assunto	Quantidade
Acessibilidade	1
Adaptação Curricular	2
Análise documental	2
Apontamento de ato irregular na administração	1
Assédio Moral	1
Assistência Estudantil	1
Atendimento ao público	6
Atendimento na coordenação	4
Ausência de professor em horário de aula	1
Bolsa de Assistência Estudantil	6
Calendário Acadêmico	2
Certificação Encceja	3
Certificação ENEM	1
Climatização	1
Concurso Público	8
Conduta de Estudante	2
Conduta de servidor	1
CONNECTA	1
Consulta a legislação	2
Cópias de documentos administrativos/ensino	1
Decisões Administrativas	5
Dificuldade de acesso às informações no site	4
Edital de remoção	5
Educação à Distância	2
Estágio Supervisionado	1
Formatura	1
Gestão de Pessoas	2
Interação professor-aluno	2
Normas Internas (Regulamentos/Portarias)	2
Oferta de Curso	4
Outros	6
Passe Livre Estudantil	5
Plano de curso	1
Portal do Estudante	3
Prazo de atendimento de solicitação	11
Problemas relacionados a manutenção	1
Processo de ensino-aprendizagem	4
Processo de seleção para docentes	1
Processo Seletivo	27
PRONATEC	2
Redistribuição	1
Registro Acadêmico	9



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Janeiro e Fevereiro/2018

Requerimento sem resposta	5
SISU	4
Tramitação de Processo	1
Transparência	1
Uso do estacionamento interno	2
Total geral	159

Os assuntos mais recorrentes estavam relacionados a: Processo Seletivo, Prazos de atendimentos de solicitações, Registro Acadêmico e Concurso Público.

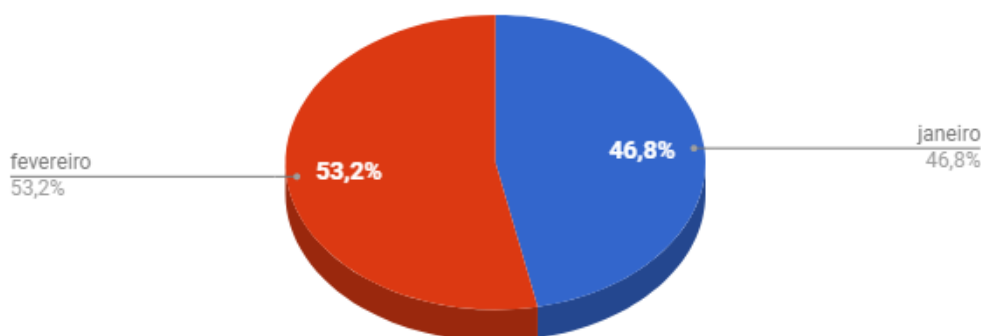
6. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO SIC

Nos meses de janeiro e fevereiro de 2018, o SIC recebeu um total de 62 pedidos de acesso à informação, conforme demonstrado no quadro abaixo:

Unidade	Quantidade
Campus Gama	1
Campus Planaltina	1
DTIC	2
E-SIC	10
Gabinete	5
PRAD	2
PRGP	41

O maior percentual de pedidos de acesso à informação ficou concentrado no mês de fevereiro, correspondendo a 53,2% do total:

MesexQuantidade





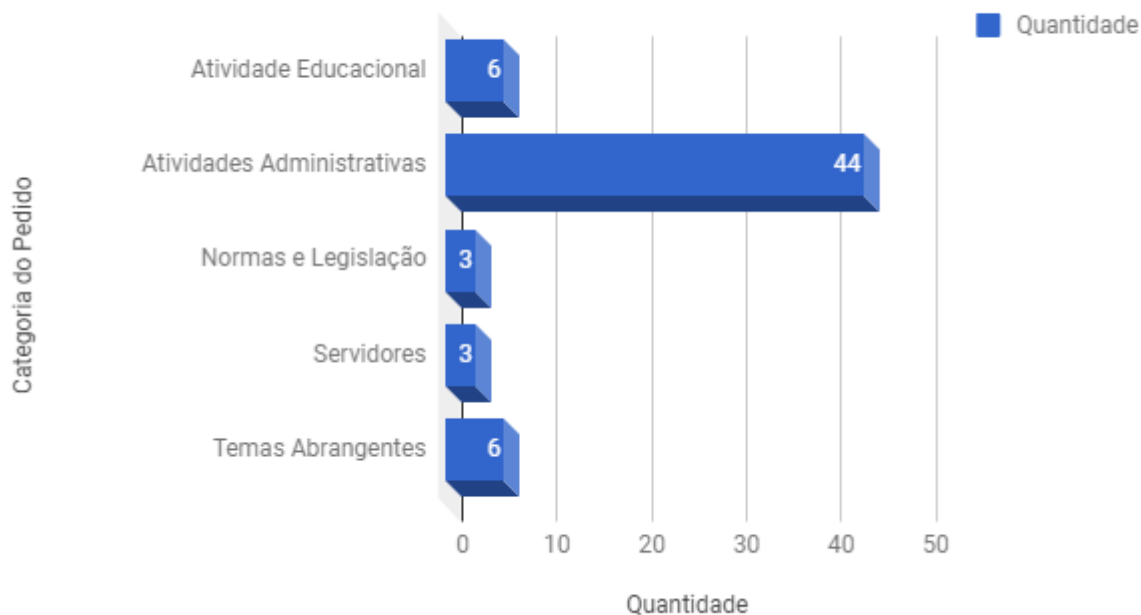
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Janeiro e Fevereiro/2018

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

Quantidade x Categoria do Pedido



Os assuntos abordados nas solicitações seguem na planilha abaixo:

Assunto do Pedido de Informação	Atividade Educacional	Atividades Administrativas	Normas e Legislação	Servidores	Temas Abrangentes	Total
Cargos		1				1
Certificação	1					1
Concurso Público		22				22
Consulta à legislação			1			1
Edital de remoção		1				1
Informação de servidores				3		3
Licitação e/ou Contrato		1				1
Não se trata de pedido de informação		2			3	5
Oferta de Curso	3					3
Orientação	1					1
Pesquisa Institucional		1			3	4
Pesquisa sobre código de vaga		10				10
Procedimento administrativo		2	1			3
Processo Seletivo	1					1
Solicitação de documentos		2	1			3
Tramitação de processo		1				1



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Janeiro e Fevereiro/2018

Vista de Processo		1				1
Total	6	44	3	3	6	62

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A atuação da Ouvidoria tem sido constante, com demandas crescentes. As manifestações, somando Ouvidoria e SIC, totalizaram 221.

Na análise das demandas apresentadas ainda é possível verificar que muitos dos usuários do IFB procuram a Ouvidoria sem antes recorrerem às instâncias competentes nos campi/Reitoria, porém verifica-se que muitas vezes é por falta de orientação ou por desconhecimento dos fluxos da própria instituição.

8. CURIOSIDADES

Você sabia que:

- ✓ Os dados estatísticos da Ouvidoria estão disponíveis na Página do IFB em números? Acesse <http://ifbemnumeros.ifb.edu.br/> , clique na aba Administração, depois em Ouvidoria e verifique.
- ✓ O relatório da Ouvidoria 2017 já está disponível no site do IFB. Para acessá-lo é simples, através do endereço <http://www.ifb.edu.br/institucional/ouvidoria/graficos>