



BOLETIM DA OUVIDORIA IFB

Meses de referência: julho e agosto/2018

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

1. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NA OUVIDORIA:

Nos meses de julho e agosto de 2018 a Ouvidoria recebeu um total de 203 manifestações, conforme demonstrado na planilha a seguir:

Unidade	Tipo de Manifestação									Total
	Comunicação	Denúncia	Dúvida /Consulta	Elogio	Interlocução	Orientação	Reclamação	Solicitação	Sugestão	
Campus Brasília	2		3	4	1		13	14		37
Campus Ceilândia							2	1		3
Campus Estrutural							2			2
Campus Gama	1		1	2			28	1		33
Campus Planaltina		1		1			4		1	7
Campus Recanto das Emas				1			6	1		8
Campus Riacho Fundo	1			2	1		3	1		8
Campus Samambaia		1				1	3	1		6
Campus São Sebastião	1						1	1		3
Campus Taguatinga			2				3	3		8
DICOM			1						1	2
Gabinete				1						1
Ouvidoria			3			57		1		61
PRAD				1					1	2
PREN							3	5	2	10
PREX								1		1
PRGP			4	1			1	1		7
PRPI			1							1
Reitoria			1				1	1		3
Total	5	2	16	13	2	58	70	32	5	203

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



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

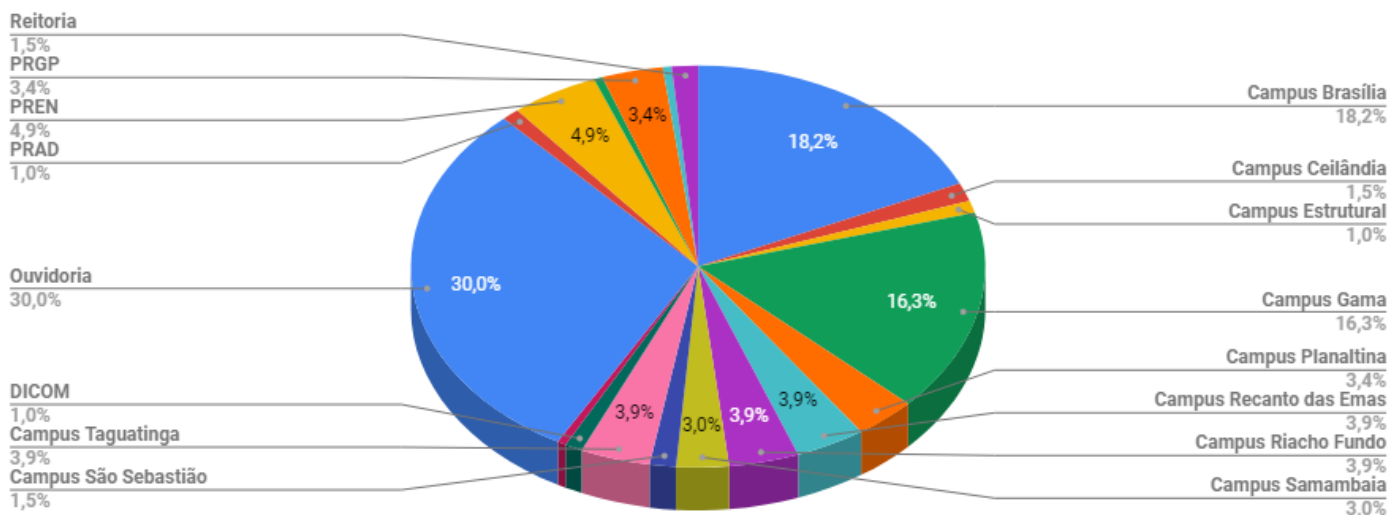
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Julho e Agosto/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 de Manifestações x Unidade



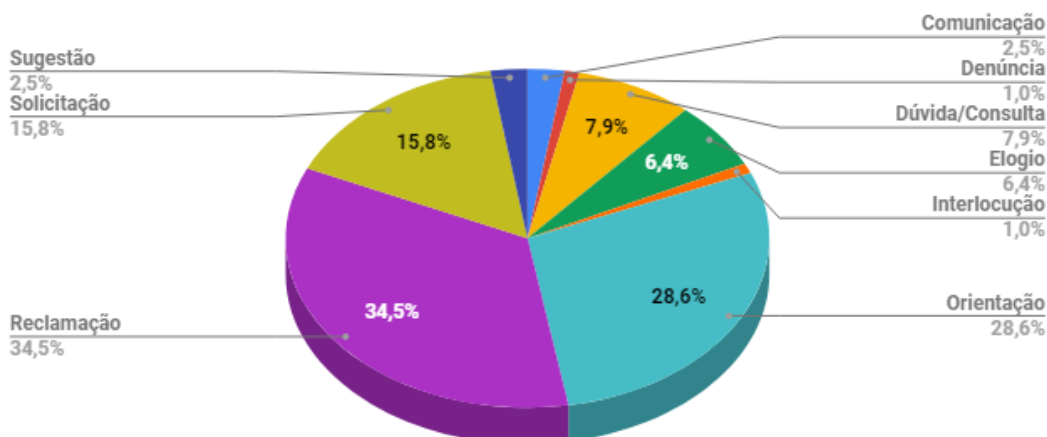
Unidade com maior percentual de demanda: Ouvidoria

Unidade com menor percentual de demanda: PREX, PRPI e Gabinete

2. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

Conforme gráfico a seguir, a Reclamação e a Orientação foram os tipos de manifestações mais recorrentes nos meses de julho e agosto. A manifestação do tipo denúncia e interlocução foram as que apresentaram o menor percentual.

Tipo de Manifestação





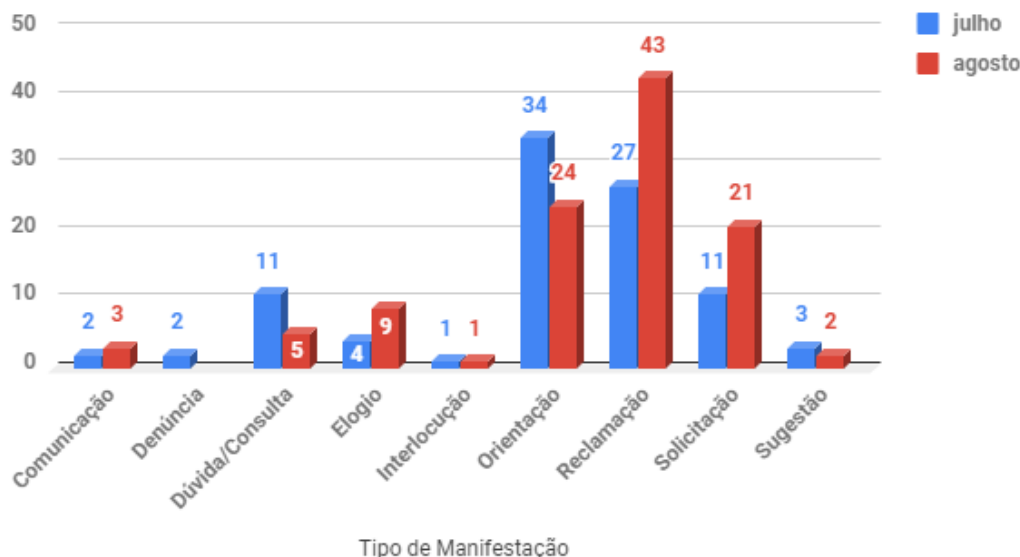
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Julho e Agosto/2018

Em comparação aos meses, temos a seguinte situação:

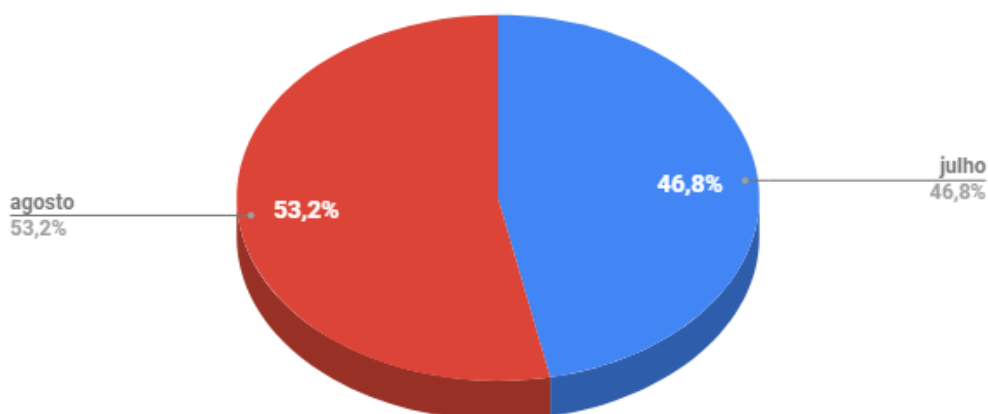
julho e agosto



Conforme podemos perceber, no mês de julho a Orientação foi o tipo de manifestação mais recorrente. O mesmo não ocorreu no mês de agosto, o qual apresentou a Reclamação como o tipo de manifestação mais recorrente.

Quando comparamos o total de demanda de cada mês, percebemos que agosto apresentou um percentual maior que julho, como podemos ver no gráfico a seguir:

Meses de julho e agosto





MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

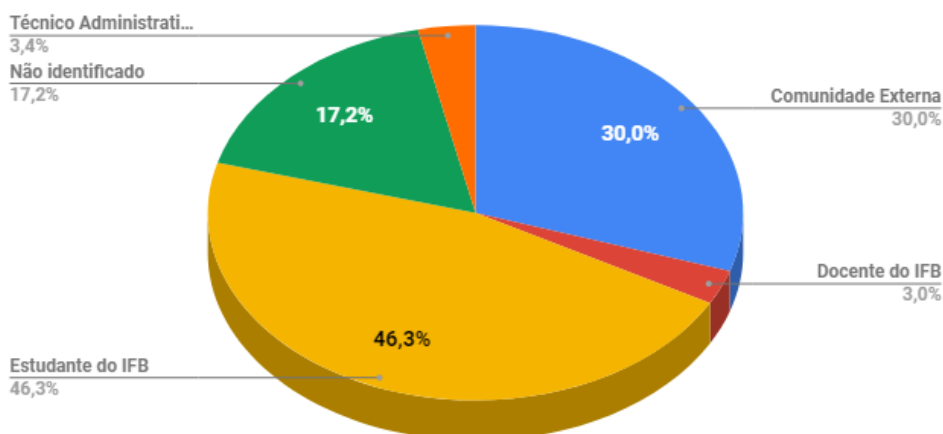
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Julho e Agosto/2018

3. TIPOS DE USUÁRIOS

Os tipos de usuários que mais recorreram à Ouvidoria nos meses de julho e agosto foram: Estudante do IFB, cujo percentual foi de 46,3 %, seguido da Comunidade Externa do IFB, cujo percentual foi de 30%.

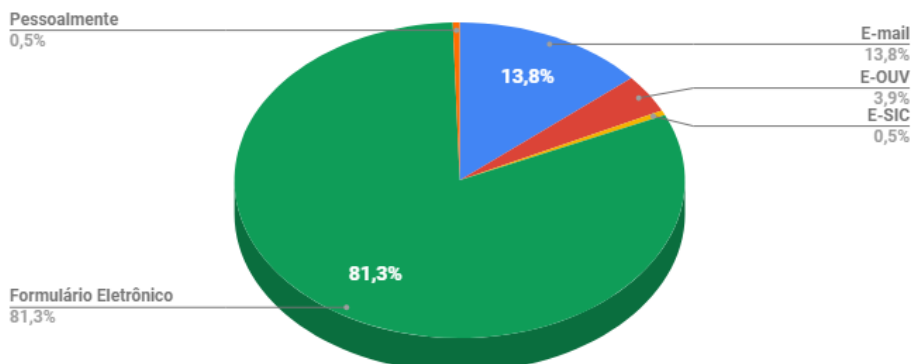
Tipo de usuário



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 81,3 %, como podemos perceber no gráfico a seguir:

Meio de contato





5. ASSUNTO

Os assuntos tratados nas manifestações da Ouvidoria foram:

Assunto	Total
Normas Internas (Regulamentos/Portarias)	25
Processo Seletivo	22
Processo de ensino-aprendizagem	20
Climatização	14
Registro Acadêmico	11
Assuntos Administrativos	8
Conduta de servidor	7
Bolsa de Assistência Estudantil	6
Biblioteca	6
Atendimento ao público	6
Requerimento sem resposta	5
Outros	5
Horário de Funcionamento	5
Calendário Acadêmico	5
Assistência Estudantil	5
Portal do Estudante	4
Educação à Distância	4
Oferta de Curso	3
Concurso Público	3
Apontamento de ato irregular na administração	3
Uso do estacionamento interno	2
Proficiência	2
Passe Livre Estudantil	2
Formatura	2
CONNECTA	2
Conduta de Estudante	2
Certificação Encceja	2
Ausência de professor em horário de aula	2
Atualização dos contatos institucionais	2
Atendimento na coordenação	2
SISU	1
Projeto de Pesquisa	1
Problemas relacionados a manutenção	1
Plano de ensino	1
Lançamento de Notas no diário do professor	1
Gestão de Pessoas	1
Estágio Supervisionado	1
Edital de afastamento	1
Dificuldade de acesso às informações no site	1
Decisões Administrativas	1
Consumo de substâncias ilícitas nas dependências do IFB	1
Avaliação da Aprendizagem	1
Análise documental	1
Alteração da Matriz Curricular de curso	1



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Julho e Agosto/2018

Acesso à Internet	1
Acessibilidade	1
Total geral	203

Os assuntos mais recorrentes estavam relacionados a: Normas Internas, Processo Seletivo, Processo de Ensino-Aprendizagem, Climatização e Registro Acadêmico.

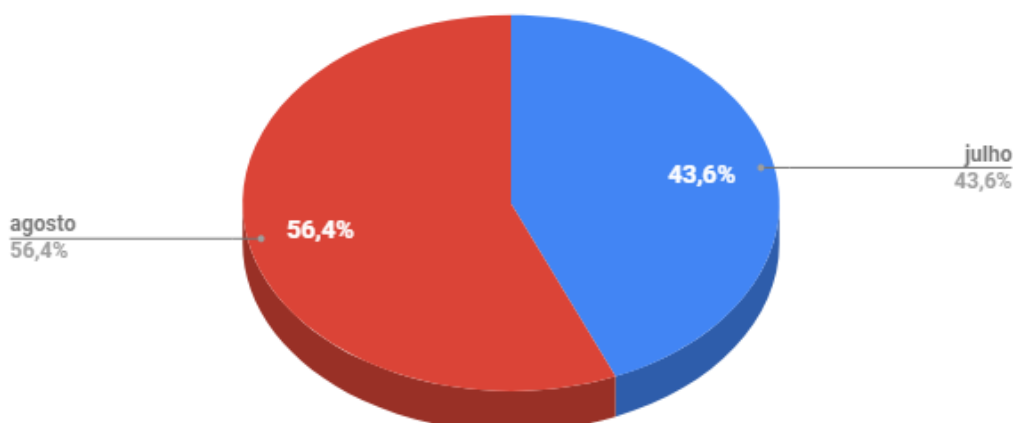
6. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO SIC

Nos meses de julho e agosto de 2018, o SIC recebeu um total de 55 pedidos de acesso à informação, conforme demonstrado no quadro abaixo:

<i>Unidade</i>	Total
Campus Brasília	1
Campus Planaltina	2
Campus Riacho Fundo	3
Campus Taguatinga	2
Campus Taguatinga Centro	2
E-SIC	6
Gabinete	4
PRAD	2
PREN	10
PRGP	22
Todas as Unidades do IFB	1
Total	55

O maior percentual de pedidos de acesso à informação ficou concentrado no mês de agosto, correspondendo a 56,4% do total:

Mês de solicitação





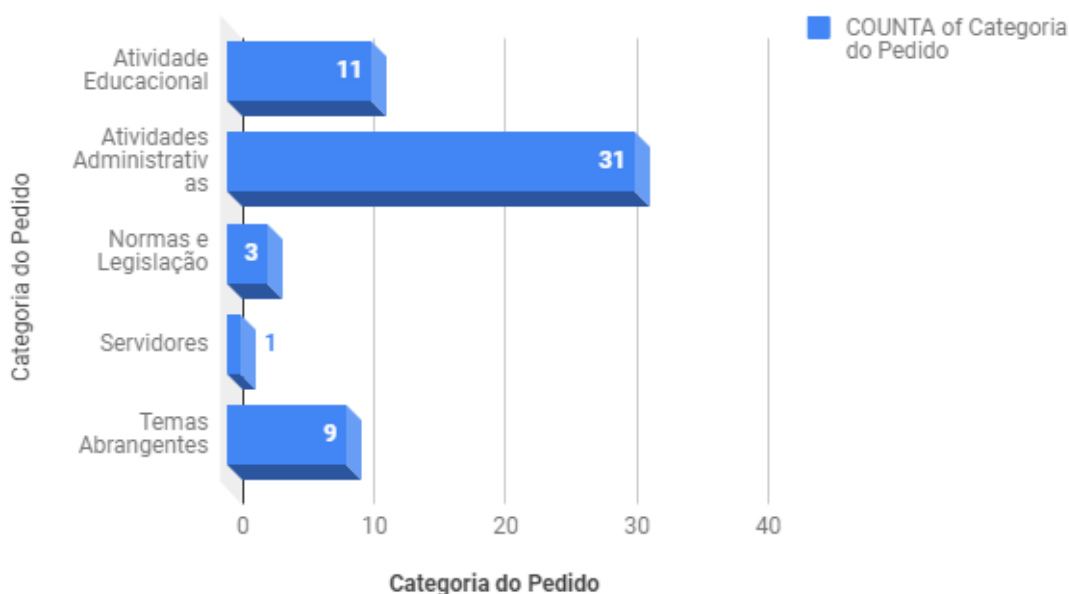
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Julho e Agosto/2018

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

Categoria do Pedido



Os assuntos abordados nas solicitações seguem na planilha abaixo:

Assunto do Pedido de Informação	Categoria do Pedido					Total
	Atividade Educacional	Atividades Administrativas	Normas e Legislação	Servidores	Temas Abrangentes	
Pesquisa sobre código de vaga		12				12
Procedimento administrativo		5				5
Pesquisa Institucional		1			4	5
Esclarecimentos	3	1			1	5
Solicitação de documentos	2				2	4
Consulta à legislação	1	1	2			4
Concurso Público		3				3
Tramitação de processo		2				2
Processo Seletivo	1	1				2
Educação Profissional e Tecnológica	2					2
Transparência		1				1
Registro Acadêmico	1					1
Orçamento Público		1				1
Oferta de Curso	1					1
O Órgão não tem competência para responder					1	1
Não se trata de pedido de informação					1	1
Licitação e/ou Contrato		1				1
Informação de servidores				1		1
Gastos públicos		1				1



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Julho e Agosto/2018

Consulta sobre redistribuição		1				1
Certificação			1			1
Total	11	31	3	1	9	55

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Nos meses de julho e agosto foram recebidas um total de 258 manifestações, considerando Ouvidoria e SIC, quantitativo similar ao total apresentado nos meses de maio e junho.

Em comparação com os meses anteriores percebemos que houve aumento no número de manifestações direcionadas aos campi Brasília, Gama e Pró-Reitoria de Ensino. Houve redução considerável no número de manifestações direcionadas ao Gabinete.

No que se refere ao percentual dos tipos de manifestação, houve aumento nas manifestações do tipo Solicitação, Reclamação e Elogio, e redução no número de manifestações do tipo Sugestão.

Em relação ao tipo de usuário percebe-se que não houve tanta diferença quando comparado com os meses de maio e junho. O estudante permanece sendo o tipo de usuário que mais recorre aos serviços da Ouvidoria, seguido da Comunidade Externa.

Um outro dado importante acerca dos manifestantes é que houve aumento de cerca de 7% em relação aos usuários do tipo Não identificado.

Quanto ao meio de contato com a Ouvidoria, o formulário eletrônico continua sendo o mais utilizado, com percentual de 81,3 % nos meses de julho e agosto.

Nos assuntos tratados na Ouvidoria houve aumento em relação aos assuntos: Normas e Regulamentos, Climatização e Registro Acadêmico.

Em relação ao Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, se compararmos com os meses de maio e junho perceberemos que não houve um aumento nos pedidos de acesso à informação, apresentando o mesmo quantitativo de informações solicitadas. A PRGP continua sendo a unidade com maior demanda nos pedidos de acesso à informação.

As atividades administrativas continua sendo a categoria de pedido com maior percentual em relação às demais, e o assunto com mais pedidos de informação foi “Pesquisa sobre código de vaga”.

Ouvidoria/IFB