



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Setembro e Outubro/2018

BOLETIM DA OUVIDORIA IFB

Meses de referência: setembro e outubro/2018

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

1. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NA OUVIDORIA:

Nos meses de setembro e outubro de 2018 a Ouvidoria recebeu um total de 113 manifestações, conforme demonstrado na planilha a seguir:

Unidade	Comunicação	Denúncia	Dúvida /Consulta	Elogio	Orientação	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total
Campus Brasília	5					9	8		22
Campus Ceilândia	3	2				2	1	1	9
Campus Estrutural	1					2	1		4
Campus Gama	1			2		3			6
Campus Planaltina	2					6	1		9
Campus Recanto das Emas						2	1		3
Campus Riacho Fundo	2					2	1		5
Campus Samambaia		1				2			3
Campus São Sebastião	1	1				2	1		5
Campus Taguatinga	1		1			3			5
DICOM								1	1
DRPO							1		1
Ouvidoria	2		2		9				13
PRAD							1		1
PREN	1		1			1	6	1	10
PRGP				1		1	5		7
Reitoria		2	1			2	3		8
Todas as Unidades do IFB							1		1
Total	19	6	5	3	9	37	31	3	113

Do total de manifestações recebidas, a unidade que apresentou a maior demanda foi o Campus Brasília.

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.



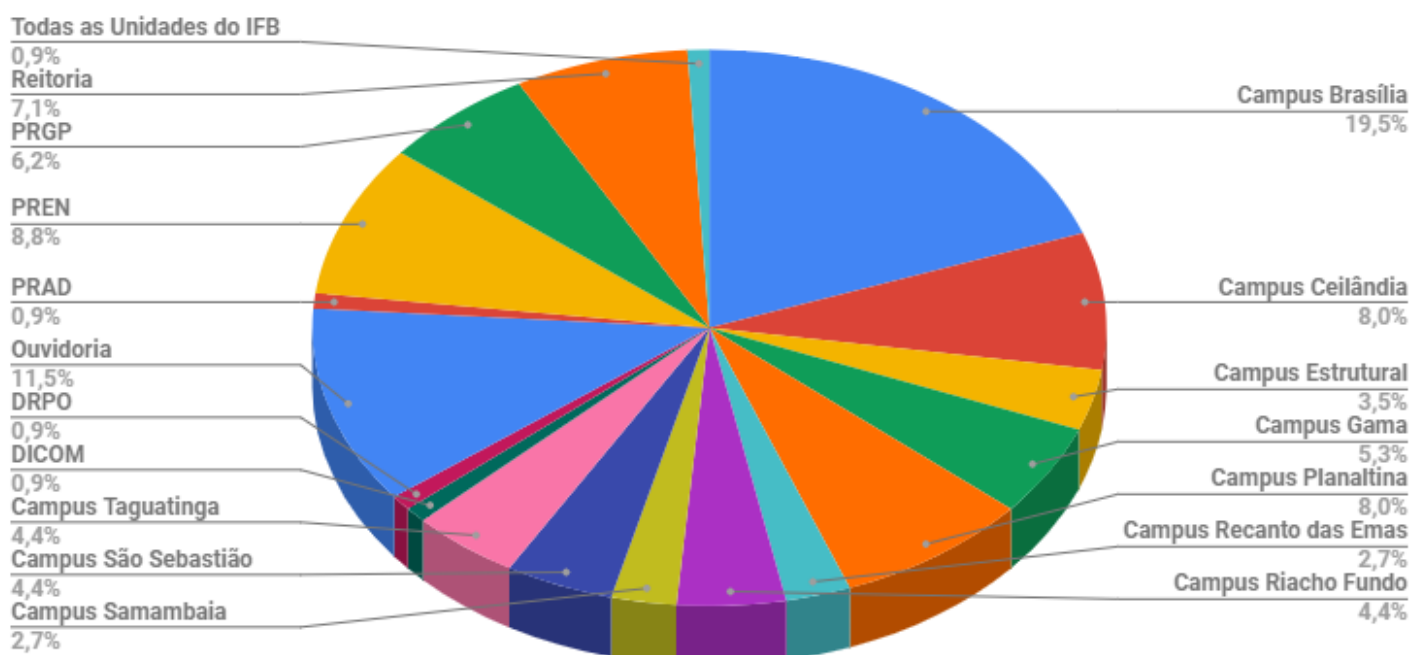
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Setembro e Outubro/2018

A seguir, apresentamos o gráfico com o percentual de manifestações recebidas.

Manifestações x Unidade



Unidade com maior percentual de demanda: Campus Brasília

Unidade com menor percentual de demanda: PRAD, DRPO e DICOM



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

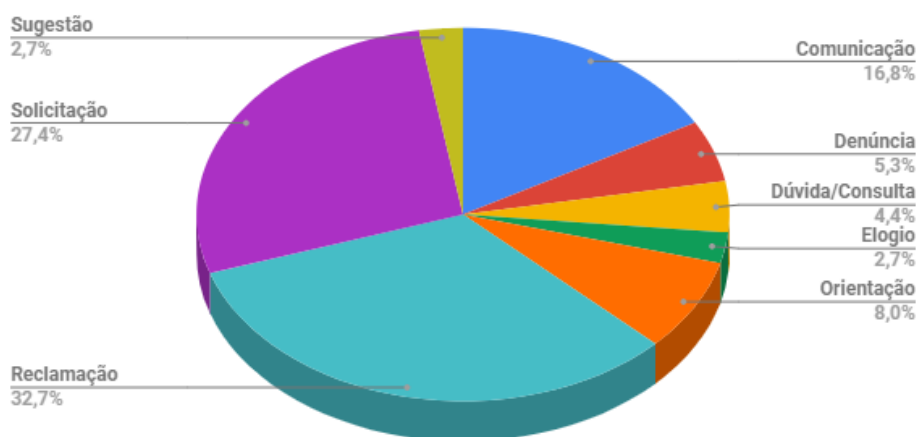
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Setembro e Outubro/2018

2. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

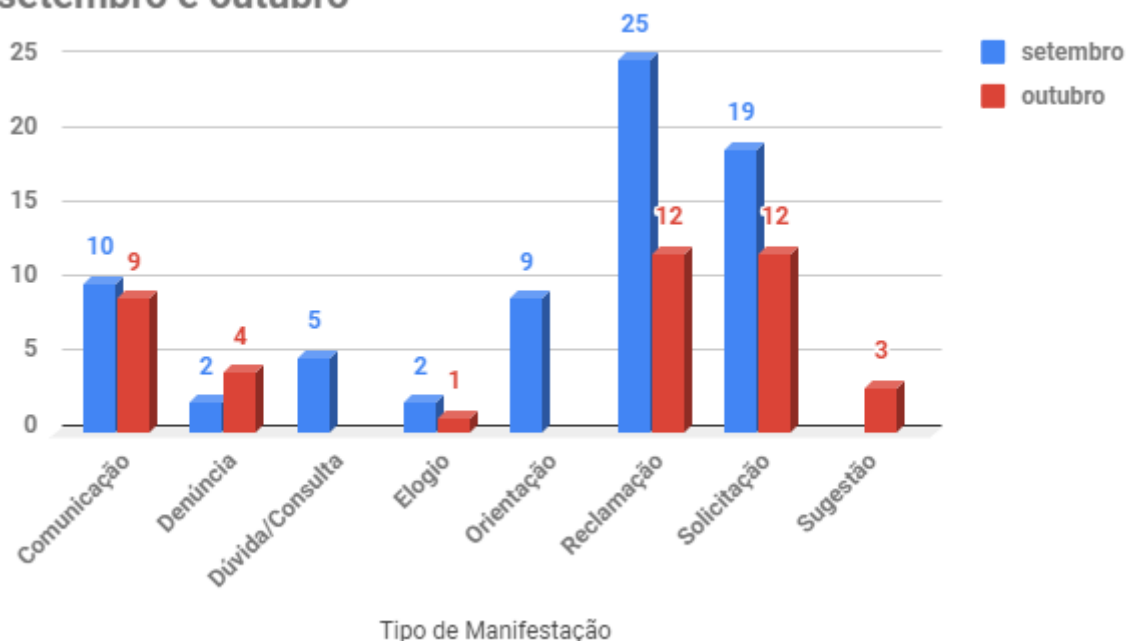
Conforme gráfico a seguir, a Reclamação e a Solicitação foram os tipos de manifestações mais recorrentes nos meses de setembro e outubro. A manifestação do tipo denúncia e interlocução foram as que apresentaram o menor percentual.

Tipo de Manifestação



Em comparação aos meses, temos a seguinte situação:

setembro e outubro





MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

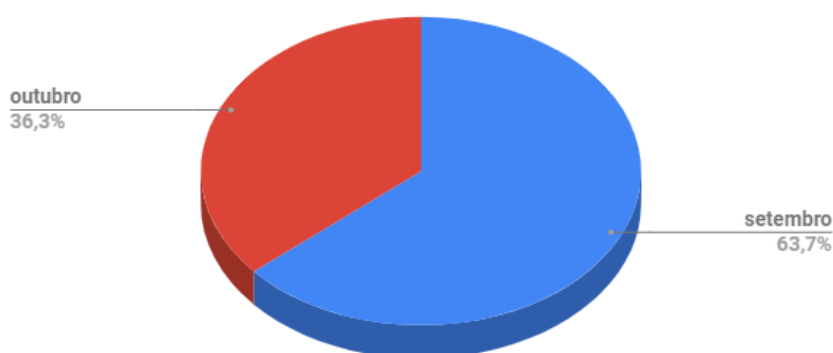
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Setembro e Outubro/2018

Conforme podemos perceber, no mês de setembro a reclamação foi o tipo de manifestação mais recorrente. No mês de outubro as manifestações do tipo Reclamação e Solicitação foram mais recorrentes e em igual número.

Quando comparamos o total de demanda de cada mês, percebemos que setembro apresentou um percentual maior que em outubro, correspondendo a mais de 63% do total de manifestações registradas nos dois meses, como podemos ver no gráfico a seguir:

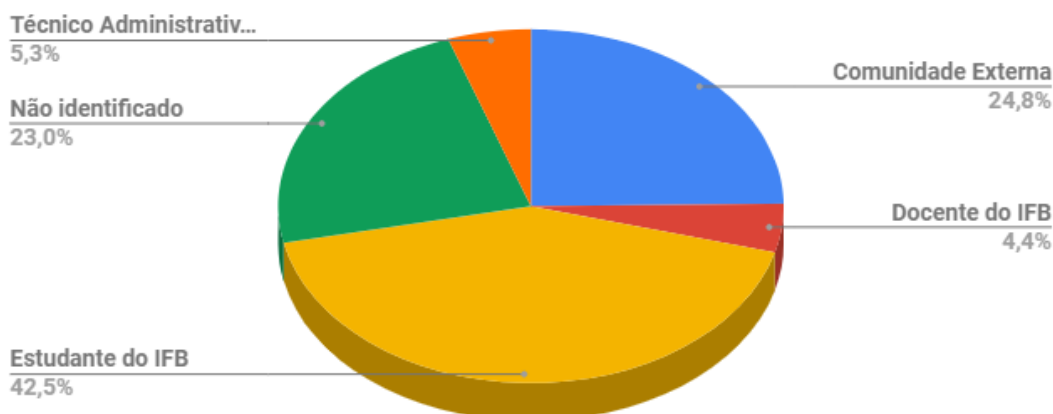
setembro e outubro



3. TIPOS DE USUÁRIOS

Os tipos de usuários que mais recorreram à Ouvidoria nos meses de setembro e outubro foram: Estudante do IFB, cujo percentual foi de 42,5 %, seguido da Comunidade Externa do IFB, cujo percentual foi de 24,8%.

Tipo de Usuário





MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

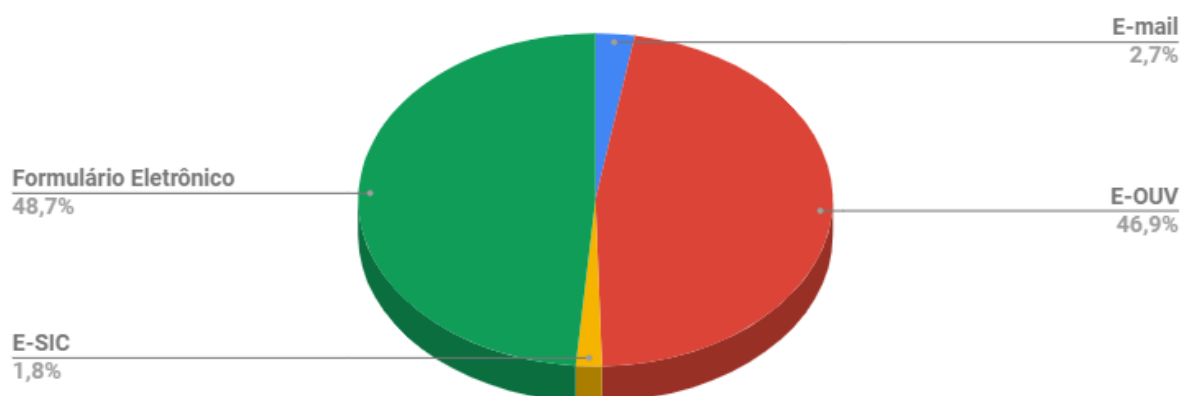
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Setembro e Outubro/2018

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 48,7%, seguido do E-OUV, com 46,9%, como podemos perceber no gráfico a seguir:

Meio de contato



5. ASSUNTO

Os assuntos tratados nos meses de setembro e outubro foram:

Assunto	Total
Assuntos Administrativos	15
Processo de ensino-aprendizagem	10
Conduta de servidor	9
Gestão de Pessoas	8
Processo Seletivo	7
Atendimento ao público	6
Bolsa de Assistência Estudantil	5
Atendimento na coordenação	5
Portal do Estudante	4
Climatização	4
Problemas relacionados a manutenção	3
Estágio Supervisionado	3
Biblioteca	3
Oferta de Curso	2
Educação à Distância	2
Dificuldade de acesso às informações no site	2
Decisões Administrativas	2
Consumo de substâncias ilícitas nas dependências do IFB	2
Assistência Estudantil	2
Aproveitamento de Estudos	2



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Setembro e Outubro/2018

Apontamento de ato irregular na administração	2
Transparência	1
Requerimento sem resposta	1
Projeto de Pesquisa	1
Proficiência	1
Processo de seleção para docentes	1
Prazo de atendimento de solicitação	1
Plano de Atividades Docente	1
Passe Livre Estudantil	1
Outros	1
Lançamento de Notas no diário do professor	1
Consulta a legislação	1
CONNECTA	1
Concurso Público	1
Carteirinha Estudantil	1
Alteração da Matriz Curricular de curso	1
Total	113

Os assuntos mais recorrentes estavam relacionados a: Assuntos Administrativos, Processo de Ensino-Aprendizagem, Conduta de Servidor e Gestão de Pessoas.

6. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO SIC

Nos meses de setembro e outubro de 2018, o SIC recebeu um total de 38 pedidos de acesso à informação, conforme demonstrado no quadro abaixo:

<i>Unidade</i>	Total
Campus Brasília	2
Campus Gama	2
Campus Planaltina	4
Campus Riacho Fundo	1
Campus Samambaia	1
DRPO	2
E-SIC	7
Gabinete	2
PRAD	1
PREN	1
PREX	1
PRGP	11
PRPI	1
Reitoria	1
Todas as Unidades do IFB	1
Total	38

A unidade mais demandada nos pedidos de acesso à informação foi a Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas do IFB.



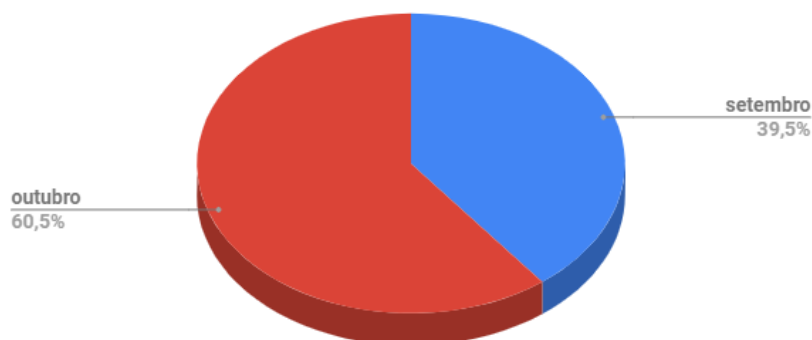
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Setembro e Outubro/2018

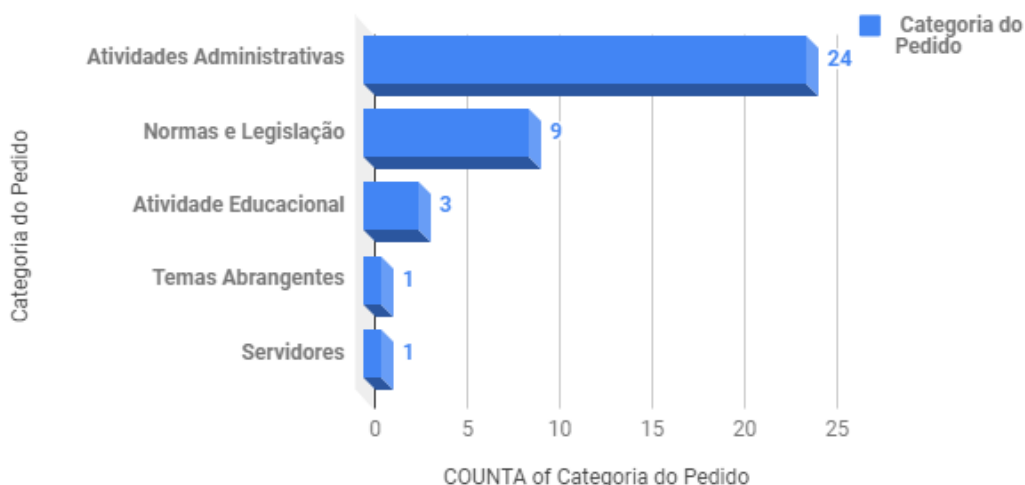
O maior percentual de pedidos de acesso à informação ficou concentrado no mês de outubro, correspondendo a 60,5% do total:

Mês de solicitação



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





MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Setembro e Outubro/2018

Os assuntos abordados nas solicitações foram:

Assunto do Pedido de Informação	Categoria do Pedido					
	Atividade Educacional	Atividades Administrativas	Normas e Legislação	Servidores	Temas Abrangentes	Total
Cargos		3				3
Certificação					1	1
Concurso Público		4	1			5
Consulta à legislação	2		2			4
Esclarecimentos			4			4
Gastos públicos		2				2
Informação de servidores		1				1
Não se trata de pedido de informação		1				1
O Órgão não tem competência para responder			1			1
Orçamento Público		1				1
Pesquisa Institucional		1		1		2
Pesquisa sobre código de vaga		2				2
Procedimento administrativo		3				3
Processo Seletivo	1		1			2
Solicitação de documentos		5				5
Tramitação de processo		1				1
Total	3	24	9	1	1	38

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Nos meses de setembro e outubro foram recebidas um total de 151 manifestações, considerando Ouvidoria e SIC, quantitativo inferior ao total apresentado nos meses anteriores.

A manifestação do tipo Reclamação foi a que apresentou o maior percentual nesses dois meses.

Quanto ao meio de contato, o formulário eletrônico apresentou o maior percentual, seguido do E-OUV. Tal fato está relacionado a entrada em vigor do Decreto nº 9.492/2018, que regulamentou a Lei nº 13.460/2017 e estabeleceu o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (e-Ouv) como meio eletrônico para o registro de manifestações, de uso obrigatório. A partir da publicação desse decreto e, seguindo orientações da Ouvidoria-Geral da União, o sistema foi adotado como ferramenta para o registro de manifestações pelos usuários dos serviços do IFB.

Em relação ao Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, a PRGP continua sendo a unidade com maior demanda nos pedidos de acesso à informação.

A categoria “Atividades administrativas” continua sendo a que apresenta maior percentual de pedidos em relação as demais.

Ouvidoria/IFB