



# BOLETIM DA OUVIDORIA IFB

Meses de referência: janeiro e fevereiro/2019

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

## 1. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NA OUVIDORIA:

Nos meses de janeiro e fevereiro de 2019 a Ouvidoria recebeu um total de 87 manifestações, conforme demonstrado na planilha a seguir:

Área Interlocutora	Comunicação	Denúncia	Elogio	Reclamação	Solicitação de providências	Sugestão	Total
Campus Brasília	0	0	0	3	11	0	14
Campus Ceilândia	0	0	0	1	2	0	3
Campus Estrutural	1	1		1	1		4
Campus Gama	0	0	0	0	0	1	1
Campus Planaltina	1	0	0	0	0	0	1
Campus Recanto das Emas	1	0	0	1	1	0	3
Campus Riacho Fundo	0	1	2	2	0	1	6
Campus Samambaia	0	8	0	1	1	0	10
Campus São Sebastião	0	0	0	1	1	0	2
Campus Taguatinga	0	0	0	0	0	1	1
DICOM	0	0	0	0	0	0	0
DRPO	0	0	0	0	0	0	0
DTIC	1	0	0	0	0	0	1
Gabinete do Reitor	1	1	0	1	1	0	4
Ouvidoria	2	0	0	1	16	0	19
PRAD	0	0	0	0	0	0	0
PREN	0	0	0	1	4	2	7
PREX	0	0	0	0	1	0	1
PRGP	1	1	0	0	7	1	10
PRPI	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>12</b>	<b>2</b>	<b>13</b>	<b>46</b>	<b>6</b>	<b>87</b>

Planilha 1: Manifestações recebidas

Do total de manifestações recebidas, a área interlocutora mais demandada foi a Ouvidoria.



## MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

janeiro e fevereiro/2019

A Ouvidoria aparece como área interlocutora 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 quantitativo de manifestações recebidas.

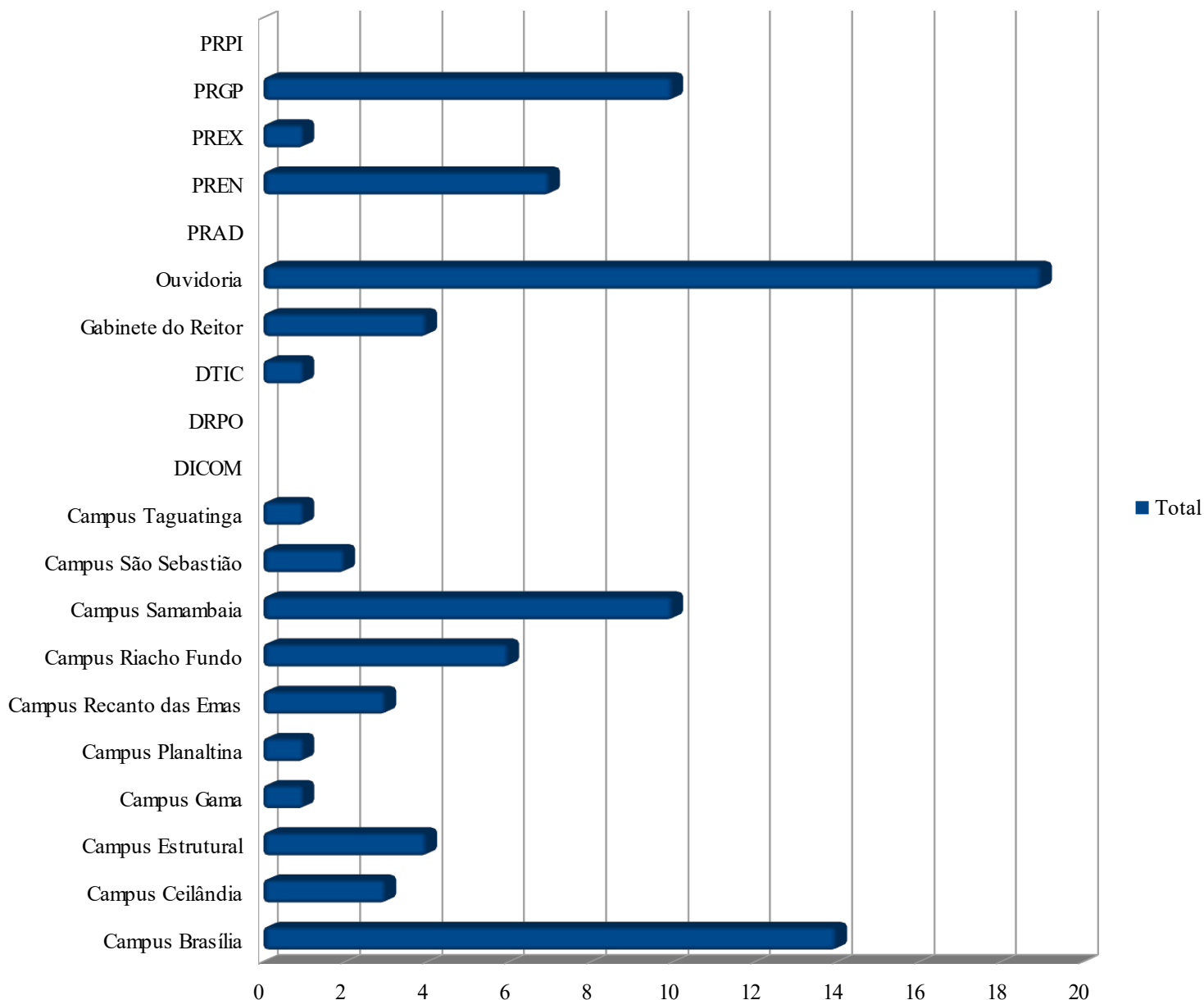


Figura 1: Manifestações por unidade



## MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

janeiro e fevereiro/2019

### 2. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

Conforme gráfico a seguir, a Solicitação de providências foi o tipo de manifestação mais recorrente nos meses de janeiro e fevereiro. A manifestação do tipo elogio foi a que apresentou o menor percentual.

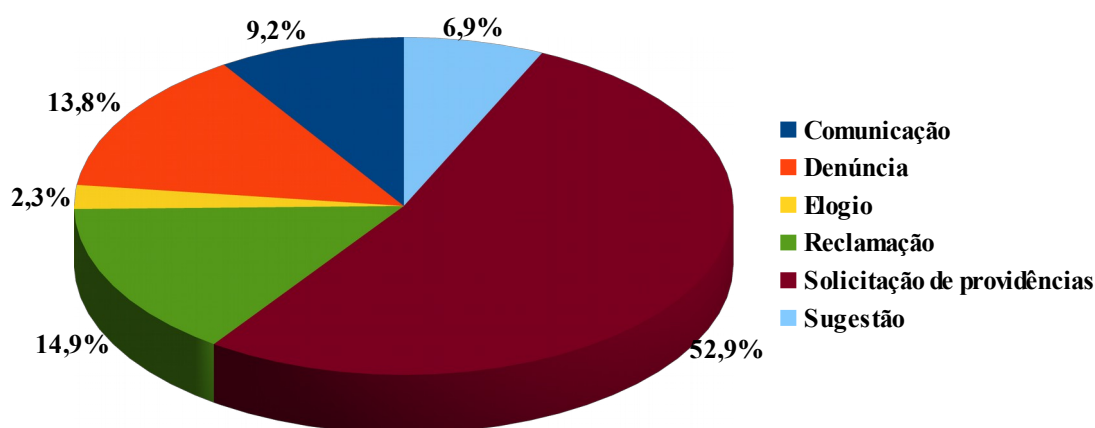


Figura 2: Tipos de manifestações

Fazendo uma comparação entre esses dois meses, podemos perceber que o mês de janeiro apresentou um quantitativo maior de registro de manifestações.

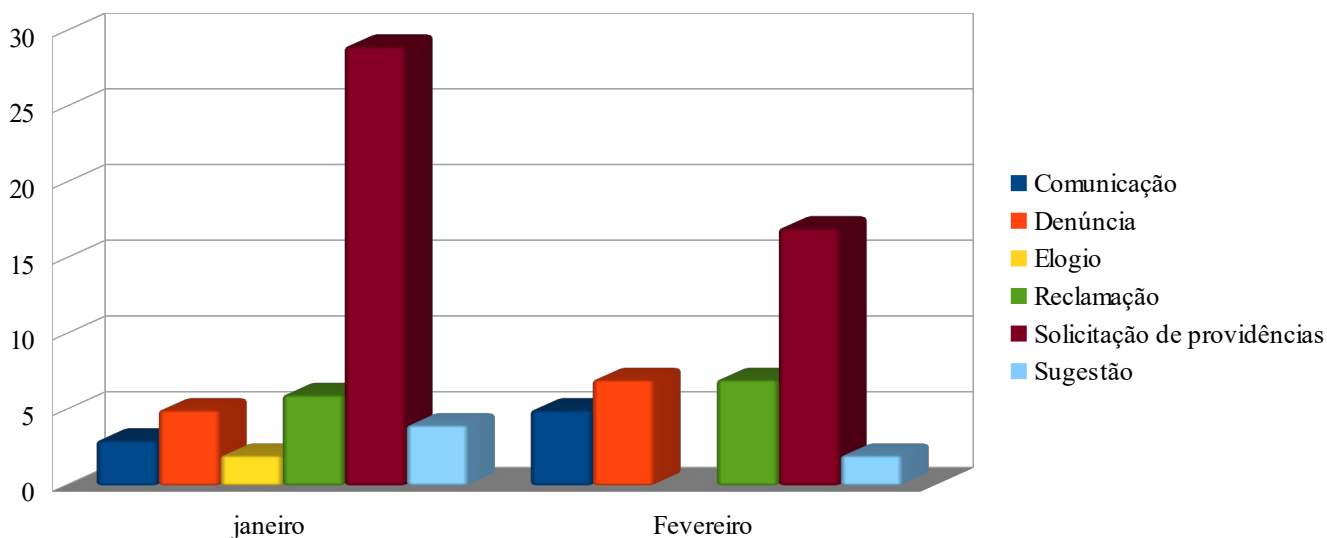


Figura 3: Tipo de manifestação x mês



### 3. TIPOS DE USUÁRIOS

O usuário que mais recorreu à Ouvidoria nos meses de janeiro e fevereiro foi a Comunidade Externa, correspondendo a 59,8% do total.

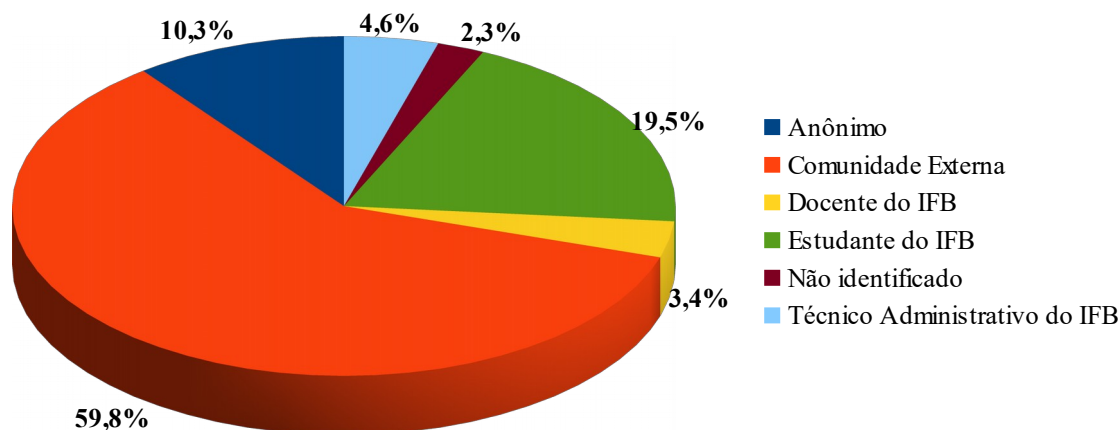


Figura 4: Tipo de usuário

### 4. MEIO DE CONTATO

A partir da regulamentação da Lei nº 13460/2017, o e-Ouv passou a ser a ferramenta de uso obrigatório para o registro de manifestação. Nos meses de janeiro e fevereiro o percentual de registro no e-Ouv correspondeu a 97,7% do total. As manifestações registradas pessoalmente, obrigatoriamente, foram inseridas no e-Ouv.

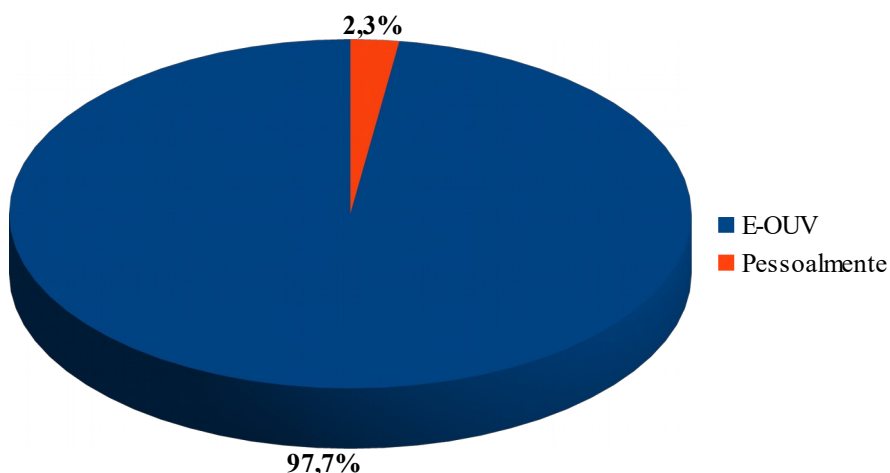


Figura 5: Meio de contato



## 5. ASSUNTO

Os assuntos tratados nos meses de janeiro e fevereiro foram:

Assunto	Total
Processo Seletivo	32
Assuntos Administrativos	8
Concurso Público	6
Solicitações acadêmicas	6
Gestão de Pessoas	5
Certificações (ENEM/Certific/Encceja/outros)	3
Conduta de servidor	3
Acessibilidade	2
Atendimento ao público	2
Biblioteca	2
Consulta à legislação	2
Educação à distância	2
Oferta de Curso	2
Passe Livre Estudantil	2
Assuntos Pedagógicos	1
Estacionamento Interno	1
Horário de funcionamento	1
Normas Internas (Regulamentos/Portarias)	1
Página do IFB	1
Prazo de atendimento à solicitações	1
Processo de ensino-aprendizagem	1
Programas de Assistência Estudantil	1
Sistema de Processo Seletivo - SGPS	1
Transparência (Ativa/Passiva)	1
<b>Total</b>	<b>87</b>

Planilha 2: Assuntos das manifestações

Os assuntos mais recorrentes estavam relacionados a: Processo Seletivo, Assuntos Administrativos, Concurso Público e Solicitações Acadêmicas.



## MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

janeiro e fevereiro/2019

### 6. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO SIC

Nos meses de janeiro e fevereiro de 2019, o SIC recebeu um total de 27 pedidos de acesso à informação, conforme demonstrado no quadro abaixo:

Unidade	Total
Campus Brasília	3
DRPO	3
E-SIC	2
Gabinete do Reitor	1
PRGP	18
<b>Total</b>	<b>27</b>

Planilha 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 janeiro, correspondendo a 55,6% do total:

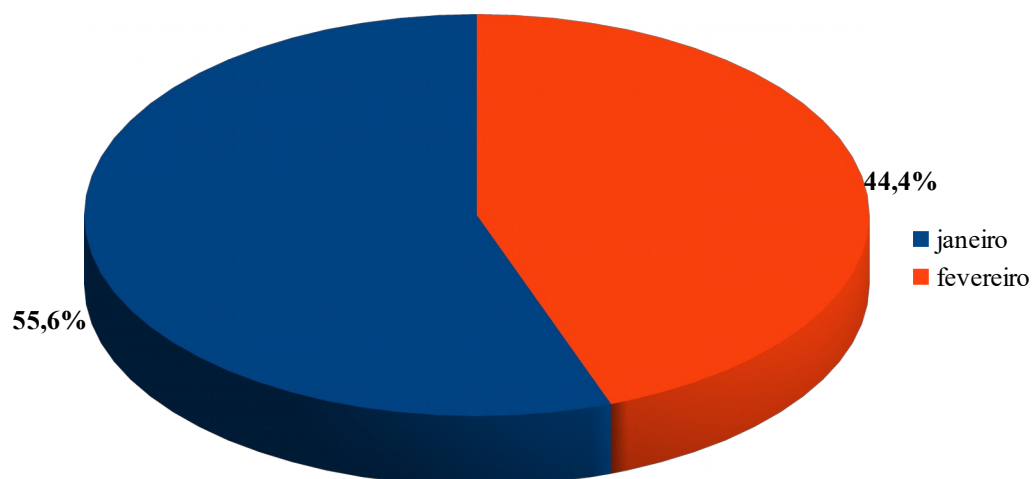


Figura 6: Mês de solicitação

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

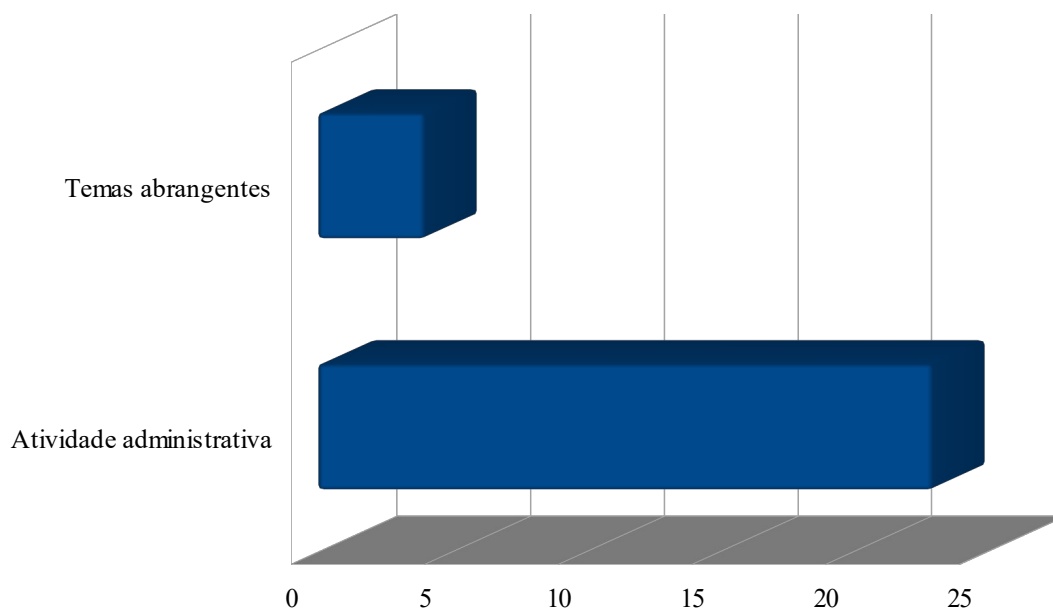


Figura 7: Categoria do pedido

Os assuntos abordados nas solicitações foram:

Assunto do Pedido de Informação	Atividade administrativa	Temas abrangentes	Total
Concurso Público	5	0	5
Consulta sobre redistribuição	2	0	2
Informação de servidores	2	0	2
Não se trata de pedido de informação	0	1	1
Orçamento Público	2	0	2
Pedido genérico	0	1	1
Pesquisa Institucional	1	1	2
Pesquisa sobre código de vaga	9	0	9
Solicitação de documentos	0	1	1
Tramitação de processo	1	0	1
Vista de processo	1	0	1
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>4</b>	<b>27</b>

Planilha 4: Assuntos



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

janeiro e fevereiro/2019

## **7. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Nos meses de janeiro e fevereiro foram recebidas um total de 114 manifestações, considerando Ouvidoria e SIC. Quando comparado ao mesmo período do ano anterior, observa-se uma redução de mais de 23%.

A manifestação do tipo Solicitação de providências foi a que apresentou o maior percentual nesses dois meses.

O tipo de usuário que mais recorreu aos serviços da Ouvidoria do IFB foi a Comunidade Externa.

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” foi a que apresentou o maior percentual de pedidos.

Ouvidoria/IFB