



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Maio e junho/2019

BOLETIM DA OUVIDORIA IFB

Meses de referência: maio e junho/2019

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

1. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NA OUVIDORIA:

Nos meses de maio e junho de 2019 a Ouvidoria recebeu um total de 88 manifestações, conforme demonstrado na planilha a seguir:

Área Interlocutora	Comunicação	Denúncia	Elogio	Reclamação	Solicitação de providências	Sugestão	Total
Campus Brasília	3	0	0	5	7	2	17
Campus Ceilândia	1	0	0	2	1	0	4
Campus Estrutural	1	0	0	5	1	0	7
Campus Gama	1	0	0	3	2	0	6
Campus Planaltina	3	1	1	2	0	0	7
Campus Recanto das Emas	0	0	0	0	2	0	2
Campus Riacho Fundo	1	1	1	4	0	0	7
Campus Samambaia	2	1	0	0	1	0	4
Campus São Sebastião	6	0	0	1	1	0	8
Campus Taguatinga	0	0	0	0	0	1	1
Comissão de Ética	1	0	0	0	0	0	1
DTIC	0	0	0	0	1	0	1
Gabinete do Reitor	0	0	0	0	1	0	1
Ouvidoria	0	0	0	2	2	1	5
PRAD	0	0	0	0	0	0	0
PREN	1	0	0	0	5	1	7
PREX	0	0	0	0	0	0	0
PRGP	1	0	0	0	7	0	8



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Maio e junho/2019

PRPI	0	0	0	0	0	0	0
Todas as Unidades do IFB	0	0	0	0	2	0	2
Total	21	3	2	24	33	5	88

Planilha 1: Manifestações recebidas

Do total de manifestações recebidas, a área interlocutora mais demandada foi o *Campus Brasília*. 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:

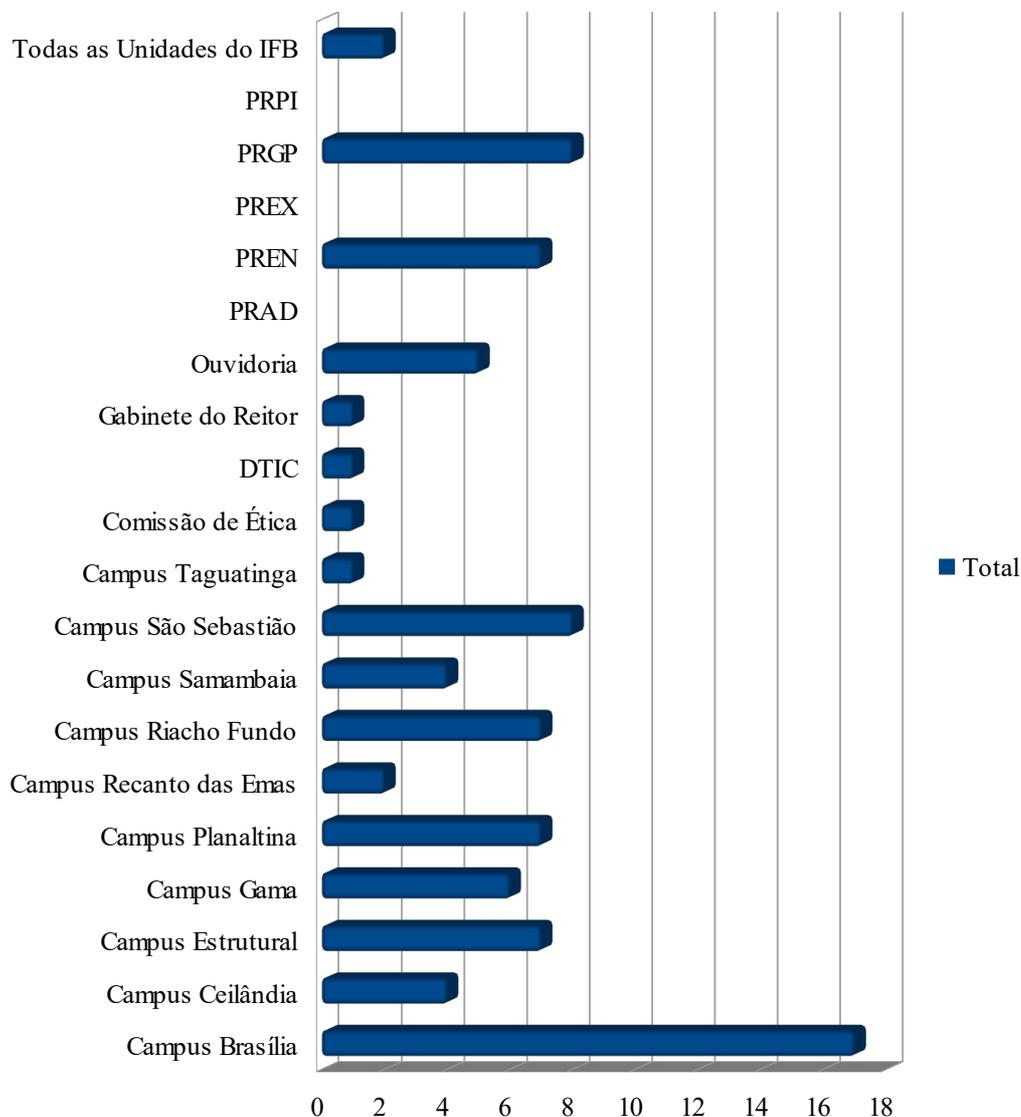


Figura 1: Manifestações por unidade



2. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

Conforme gráfico a seguir, a Solicitação de providências foi o tipo de manifestação mais recorrente nos meses de maio e junho. As manifestações do tipo elogio e denúncia foram as que apresentaram o menor percentual.

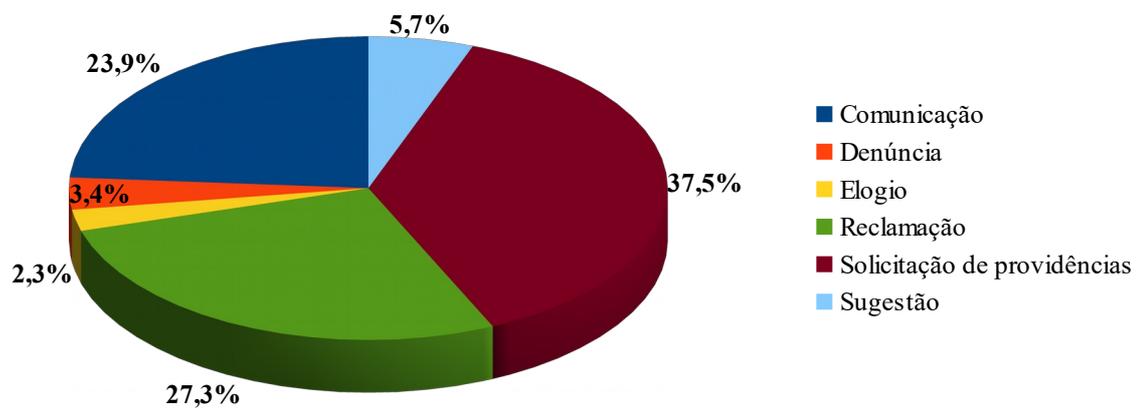


Figura 2: Tipos de manifestações

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

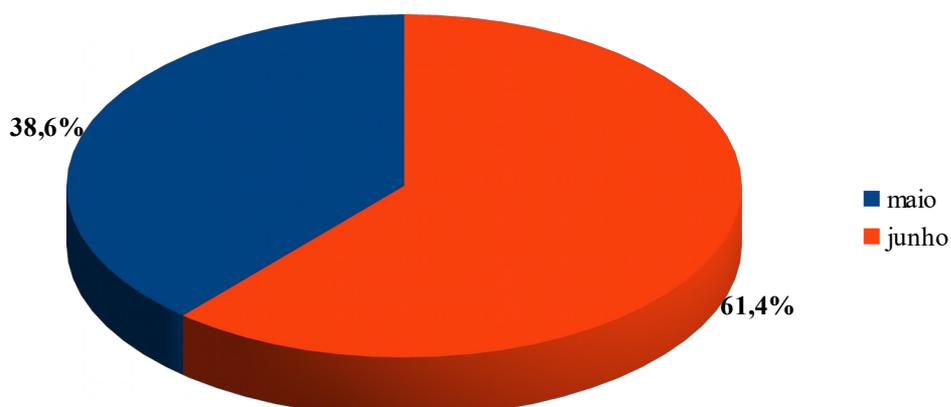


Figura 3: mês



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Maio e junho/2019

3. TIPOS DE USUÁRIOS

O usuário que mais recorreu à Ouvidoria nos meses de maio e junho foi a Comunidade Externa, correspondendo a 35,2% do total.

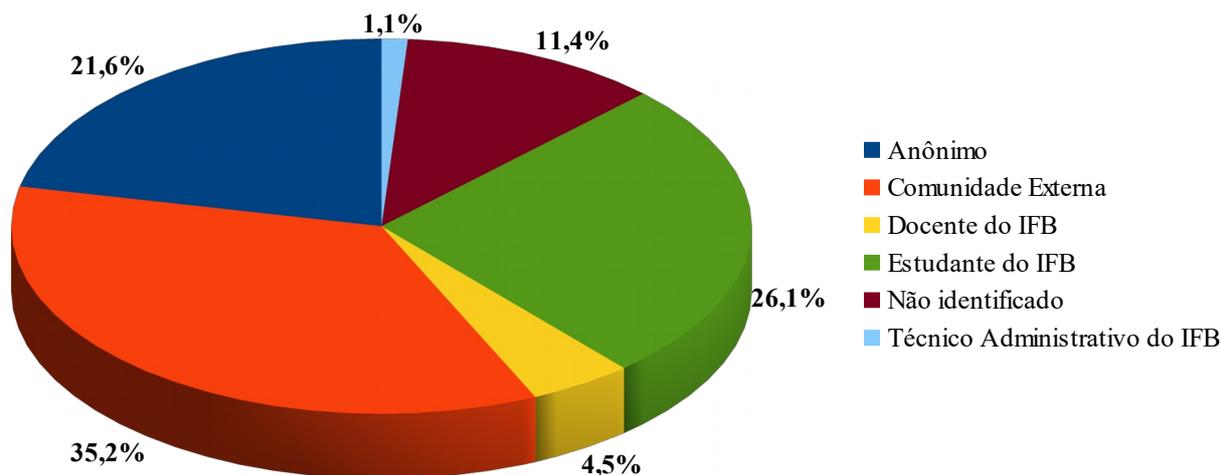


Figura 4: Tipo de usuário

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 manifestações, contabilizando de 98,9% do total. As manifestações registradas pessoalmente, obrigatoriamente, foram inseridas no e-Ouv.

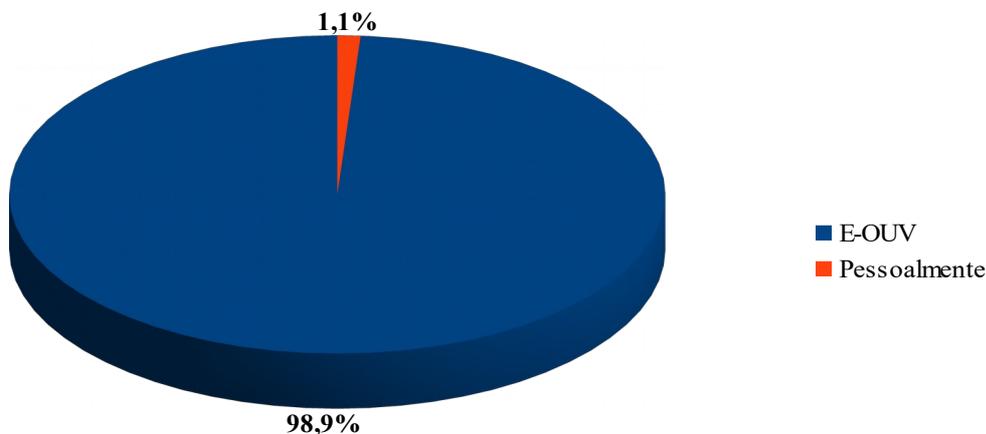


Figura 5: Meio de contato



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Maio e junho/2019

5. ASSUNTO

Os assuntos tratados nos meses de maio e junho foram:

Assunto	Total
Processo Seletivo	11
Gestão de Pessoas	10
Assuntos Pedagógicos	8
Conduta de servidor	8
Oferta de Curso	7
Programas de Assistência Estudantil	7
Assuntos Administrativos	6
Página do IFB	4
Atendimento ao público	3
Biblioteca	3
Concurso Público	3
Transparência (Ativa/Passiva)	3
Certificações (ENEM/Certific/Encceja/outros)	2
Comunicação	2
Conduta de estudante	2
Processo de ensino-aprendizagem	2
Consulta à legislação	1
Falta de insumos e/ou equipamentos para realização das aulas práticas	1
Formatura	1
Instâncias colegiadas	1
Políticas afirmativas	1
Prazo de atendimento à solicitações	1
Solicitações acadêmicas	1
Total	88

Planilha 2: Assuntos das manifestações

Os assuntos mais recorrentes estavam relacionados a: Processo Seletivo, Gestão de Pessoas, Assuntos Pedagógicos e Conduta de servidor.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Maio e junho/2019

6. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO SIC

Nos meses de maio e junho de 2019, o SIC recebeu um total de 47 pedidos de acesso à informação, conforme demonstrado no quadro abaixo:

Unidade	Atividade administrativa	Atividade educacional	Normas e legislação	Servidores	Total
Campus Brasília	4	2	0	0	6
Campus Ceilândia	1	0	0	0	1
Campus Estrutural	1	0	0	0	1
Campus Gama	1	0	0	0	1
Campus Planaltina	1	0	1	0	2
Campus Recanto das Emas	1	0	0	0	1
Campus Samambaia	1	0	0	0	1
DRPO	1	0	0	0	1
E-SIC	2	1	0	0	3
PRAD	1	0	0	0	1
PREN	1	2	0	0	3
PRGP	17	2	0	0	19
PRPI	1	0	0	0	1
Todas as Unidades do IFB	4	0	0	2	6
Total	37	7	1	2	47

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 maio, correspondendo a 76,6% do total:

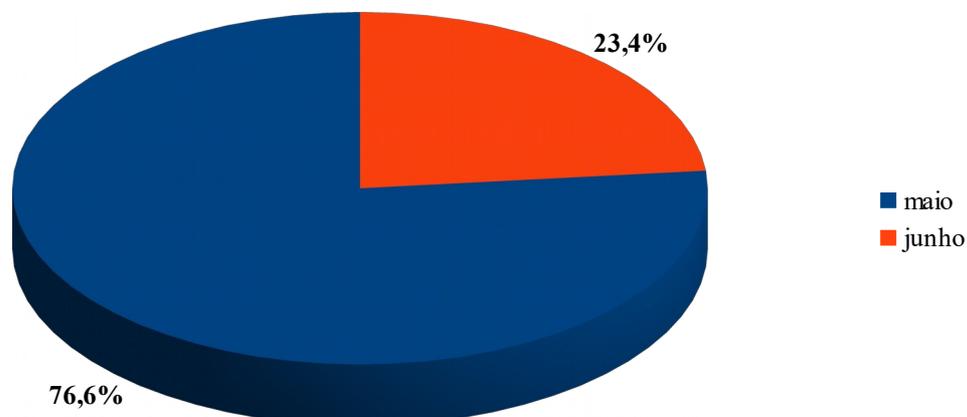


Figura 6: Mês de solicitação



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Maio e junho/2019

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

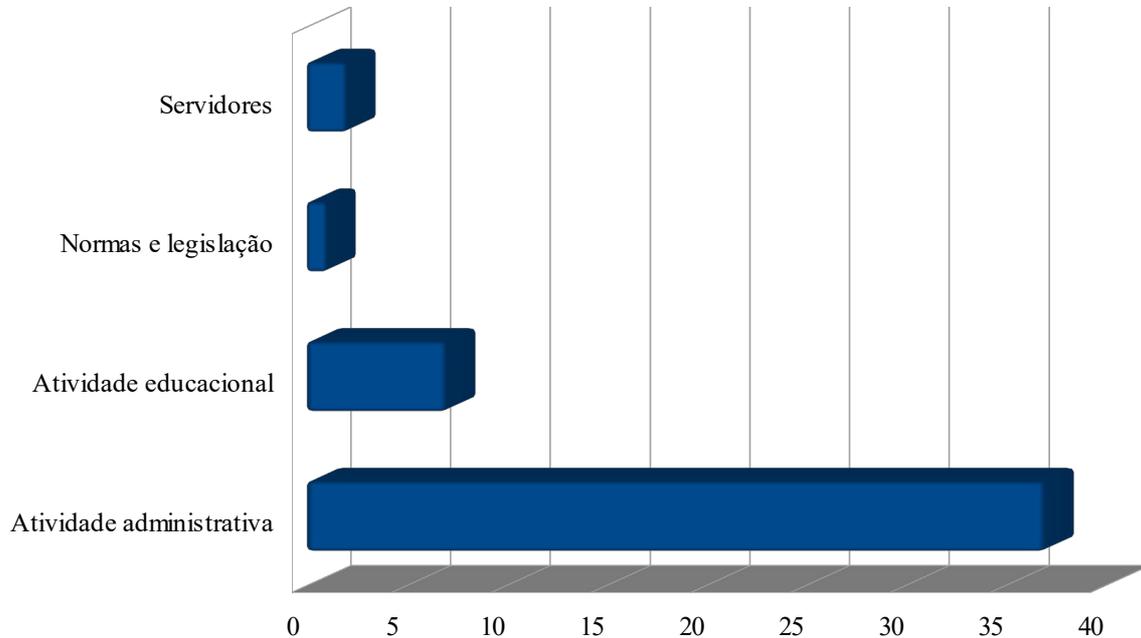


Figura 7: Categoria do pedido

Os assuntos abordados nas solicitações foram:

Assunto do Pedido de Informação	Total
Concurso Público	13
Pesquisa sobre código de vaga	8
Informação de servidores	7
Pesquisa Institucional	5
Solicitação de documentos	5
Processo Seletivo	2
Cargos	1
Consulta à legislação	1
Consulta sobre redistribuição	1
Educação profissional e Tecnológica	1
Oferta de Curso	1
Orientação	1
Pesquisa e Inovação	1
Total	47

Planilha 4: Assuntos



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Maio e junho/2019

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Nos meses de maio e junho foram recebidas um total de 135 manifestações, considerando Ouvidoria e SIC.

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