



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

março e abril/2019

BOLETIM DA OUVIDORIA IFB

Meses de referência: março e abril/2019

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

1. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NA OUVIDORIA:

Nos meses de março e abril de 2019 a Ouvidoria recebeu um total de 98 manifestações, conforme demonstrado na planilha a seguir:

Área Interlocutora	Comunicação	Denúncia	Elogio	Reclamação	Solicitação de providências	Sugestão	Total
Campus Brasília	7	1	0	8	9	1	26
Campus Ceilândia	1	0	0	2	0	0	3
Campus Estrutural	0	1	0	4	1	0	6
Campus Gama	2	0	0	0	0	0	2
Campus Planaltina	1	0	1	0	4	0	6
Campus Recanto das Emas	0	0	0	1	0	0	1
Campus Riacho Fundo	3	0	0	0	3	0	6
Campus Samambaia	0	0	0	1	0	0	1
Campus São Sebastião	2	1	0	5	0	0	8
Campus Taguatinga	0	0	0	1	0	1	2
Comissão de Ética	2	1	0	0	1	0	4
DTIC	0	0	0	0	0	0	0
Gabinete do Reitor	0	0	1	3	1	0	5
Ouvidoria	3	0	0	0	6	1	10
PRAD	0	0	0	0	1	0	1
PREN	1	0	0	1	6	0	8
PREX	0	0	0	0	0	0	0
PRGP	0	0	1	2	5	0	8
PRPI	0	0	0	0	0	0	0
Todas as Unidades do IFB	0	0	0	0	1	0	1
Total	22	4	3	28	38	3	98

Planilha 1: Manifestações recebidas

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



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

março e abril/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:

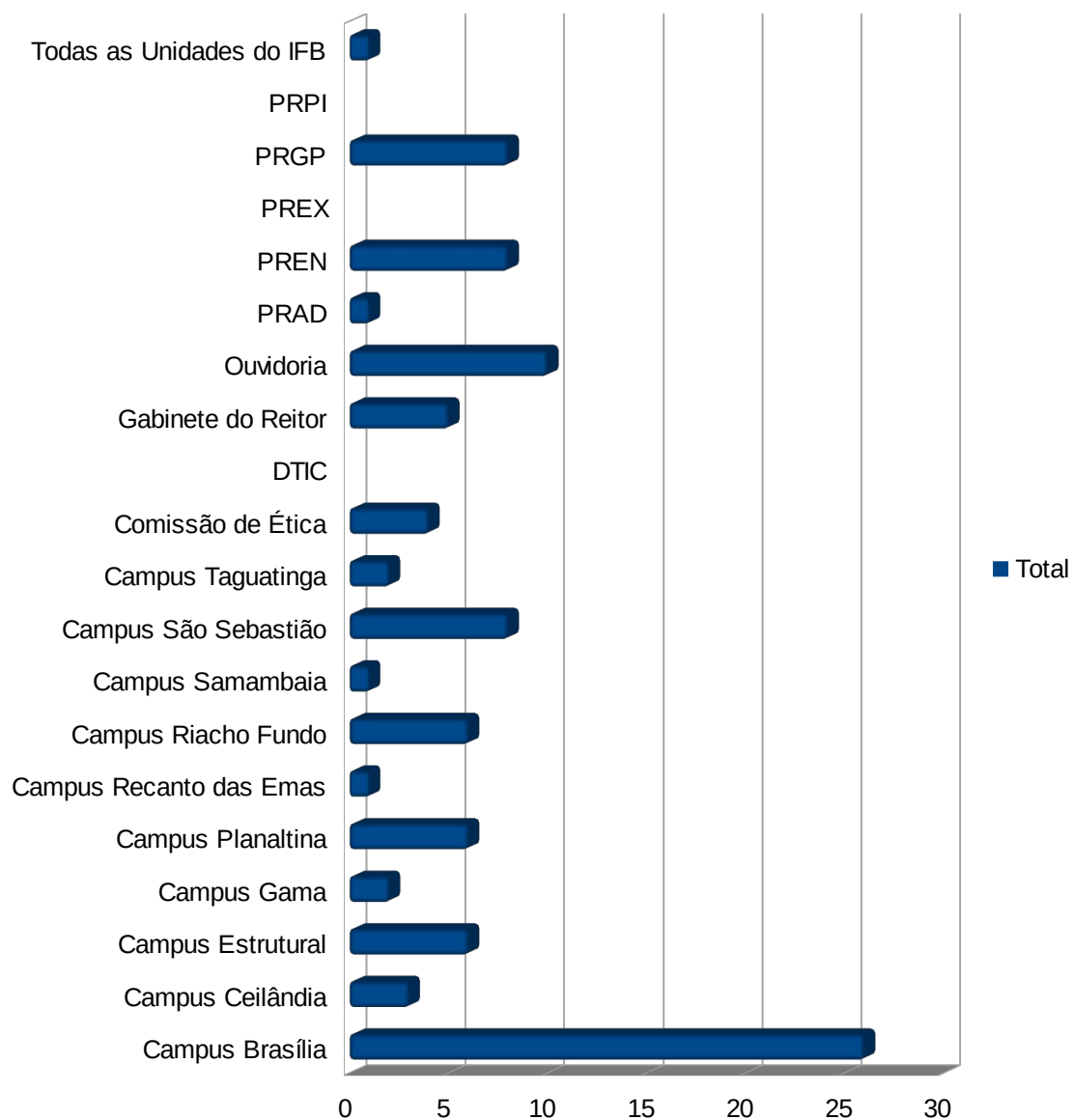


Figura 1: Manifestações por unidade



2. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

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

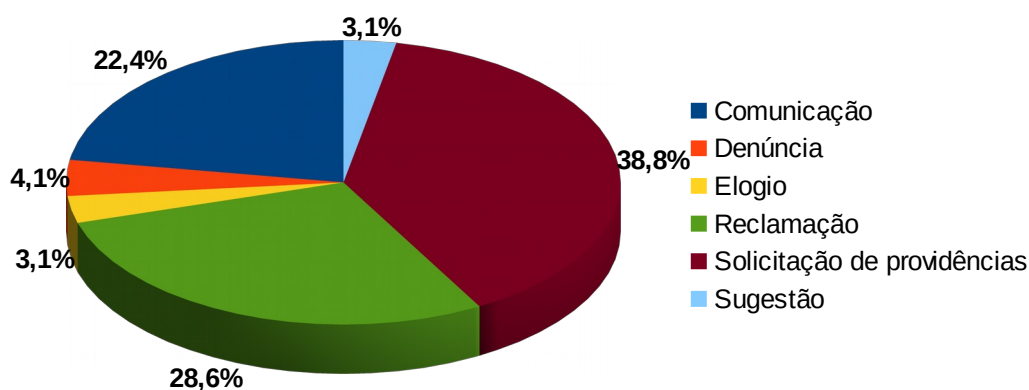


Figura 2: Tipos de manifestações

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

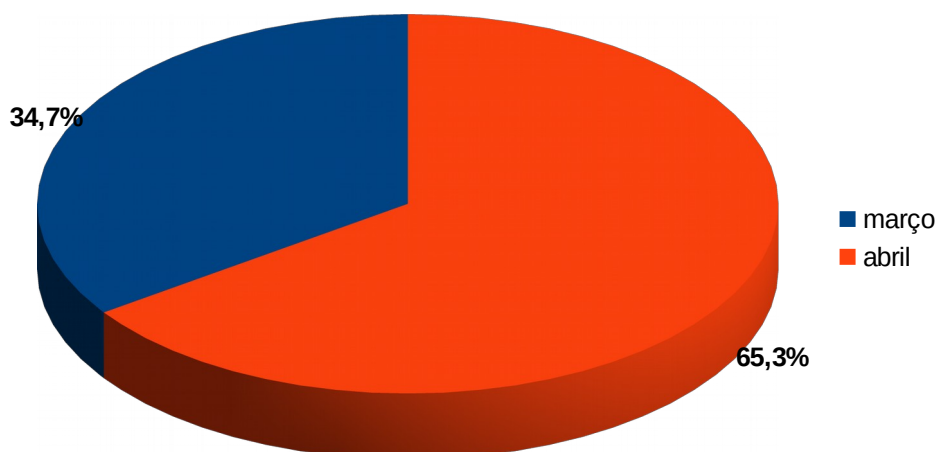


Figura 3: mês



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

março e abril/2019

3. TIPOS DE USUÁRIOS

O usuário que mais recorreu à Ouvidoria nos meses de março e abril foi o estudante, correspondendo a 33,7% do total.

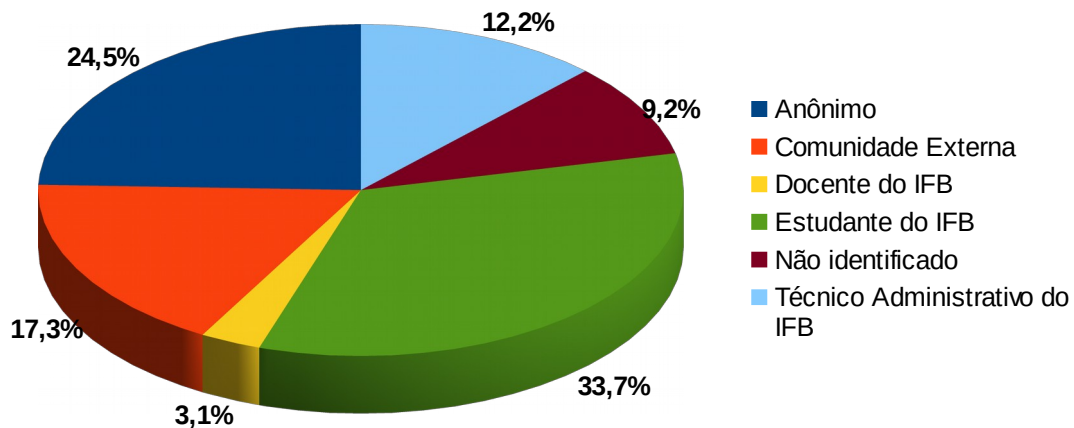


Figura 4: Tipo de usuário

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% do total. As manifestações registradas por correspondência, obrigatoriamente, foram inseridas no e-Ouv. Não houve registro de manifestação presencial nestes meses.

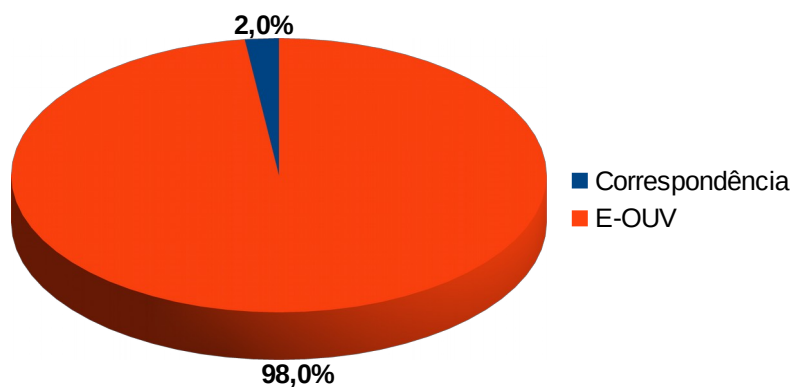


Figura 5: Meio de contato



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

março e abril/2019

5. ASSUNTO

Os assuntos tratados nos meses de março e abril foram:

Assunto	Total
Assuntos Administrativos	14
Conduta de servidor	9
Solicitações acadêmicas	9
Acessibilidade	8
Assuntos Pedagógicos	7
Atendimento ao público	5
Problemas relacionados a manutenção	5
Programas de Assistência Estudantil	5
Gestão de Pessoas	4
Biblioteca	3
Certificações (ENEM/Certific/Encceja/outros)	3
Conduta de estudante	3
Processo Seletivo	3
Projetos de Pesquisa/Extensão	3
Calendário Acadêmico	2
Concurso Público	2
Demanda de competência de outro órgão	2
Oferta de Curso	2
Prazo de atendimento à solicitações	2
Veículos oficiais	2
Climatização	1
Comunicação	1
Instâncias colegiadas	1
Normas Internas (Regulamentos/Portarias)	1
Processo de ensino-aprendizagem	1
Total	98

Planilha 2: Assuntos das manifestações

Os assuntos mais recorrentes estavam relacionados a: Assuntos Administrativos, Conduta de servidor e Solicitações Acadêmicas.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

março e abril/2019

6. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO SIC

Nos meses de março e abril de 2019, o SIC recebeu um total de 37 pedidos de acesso à informação, conforme demonstrado no quadro abaixo:

Unidade	Atividade administrativa	Atividade educacional	Temas abrangentes	Total
Campus Brasília	1	0	0	1
Campus Riacho Fundo	2	0	0	2
DRPO	1	0	0	1
DTIC	1	0	0	1
E-SIC	0	2	0	2
Gabinete do Reitor	3	0	1	4
PRAD	2	0	0	2
PREN	0	2	0	2
PREX	1	0	0	1
PRGP	17	0	1	18
PRPI	1	0	0	1
Todas as Unidades do IFB	0	2	0	2
Total	29	6	2	37

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 abril, correspondendo a 54,1% do total:

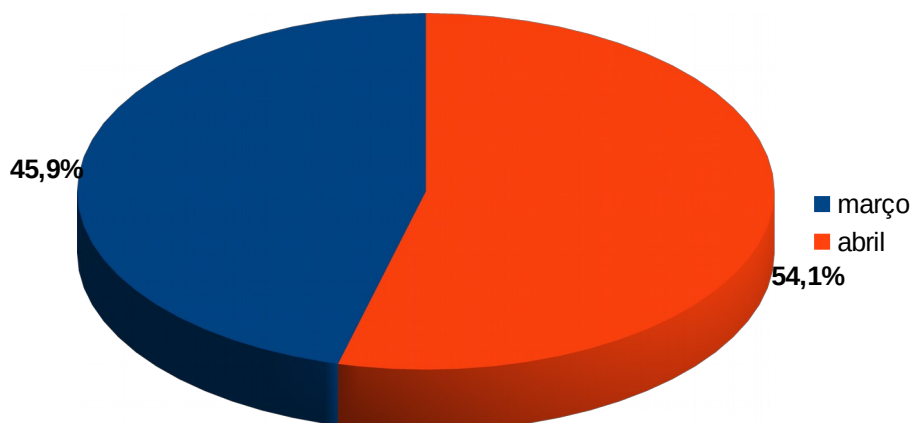


Figura 6: Mês de solicitação



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

março e abril/2019

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

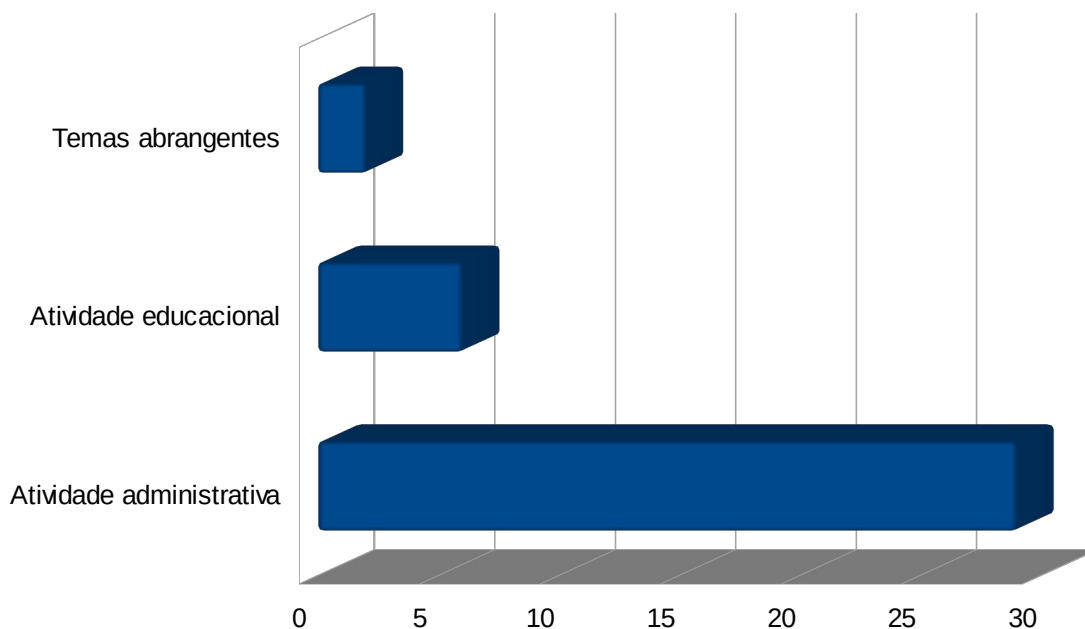


Figura 7: Categoria do pedido

Os assuntos abordados nas solicitações foram:

Assunto do Pedido de Informação	Total
Concurso Público	7
Pesquisa Institucional	7
Solicitação de documentos	6
Pesquisa sobre código de vaga	4
Informação de servidores	3
Consulta sobre redistribuição	2
Oferta de Curso	2
Orçamento Público	2
Cargos	1
Orientação	1
Procedimento administrativo	1
Processo Seletivo	1
Total	37

Planilha 4: Assuntos



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

março e abril/2019

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Nos meses de março e abril 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 o estudante 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” foi a que apresentou o maior percentual de pedidos.

Ouvidoria/IFB