



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

novembro e dezembro/2018

BOLETIM DA OUVIDORIA IFB

Meses de referência: novembro e dezembro/2018

Este boletim da Ouvidoria do IFB traz um resumo das manifestações recebidas nos meses de novembro e dezembro de 2018.

1. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NA OUVIDORIA:

Nos meses de novembro e dezembro de 2018 a Ouvidoria recebeu um total de 85 manifestações, conforme demonstrado na planilha a seguir:

Unidade	Comunicação	Denúncia	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total
Campus Brasília	2	0	3	11	5	0	21
Campus Ceilândia	0	0	0	0	1	1	2
Campus Estrutural	3	0	0	5	0	0	8
Campus Gama	2	0	0	4	1	0	7
Campus Planaltina	0	0	0	1	1	0	2
Campus Recanto das Emas	0	0	2	1	0	0	3
Campus Riacho Fundo	1	0	0	1	0	0	2
Campus Samambaia	0	0	1	0	0	0	1
Campus São Sebastião	0	0	0	2	0	0	2
Campus Taguatinga	0	0	0	2	0	0	2
DICOM	0	0	0	1	0	0	1
DRPO	0	0	0	0	0	0	0
DTIC	0	0	0	0	0	0	0
Gabinete	0	0	0	0	0	2	2
Ouvidoria	0	0	0	0	7	0	7
PRAD	0	0	0	1	0	0	1
PREN	1	0	0	4	2	2	9
PREX	0	0	0	0	0	0	0
PRGP	2	0	3	2	6	0	13
PRPI	0	0	0	0	0	0	0



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

novembro e dezembro/2018

Reitoria	0	1	0	1	0	0	2
Total	11	1	9	36	23	5	85

Planilha 1: Manifestações recebidas

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

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

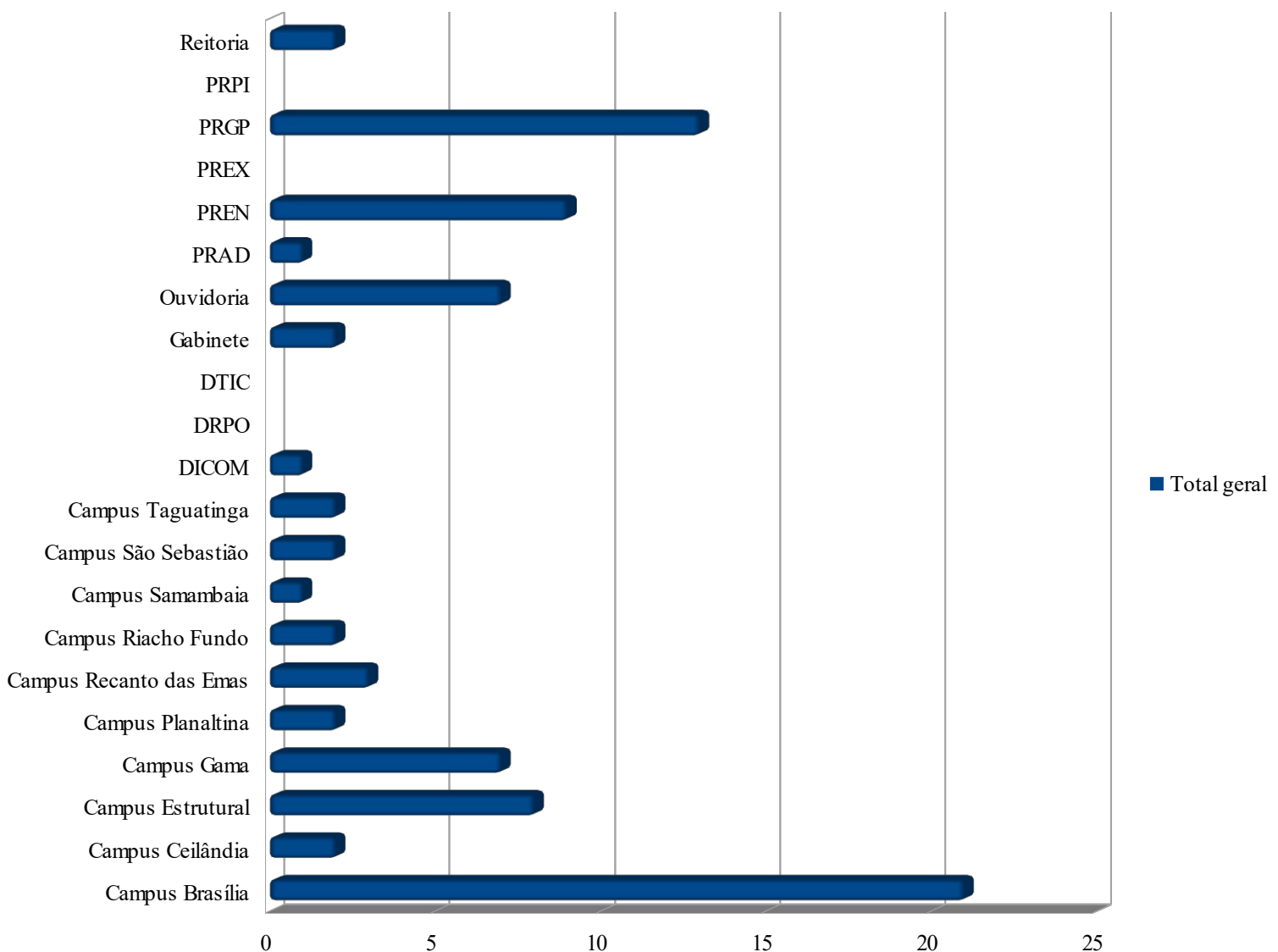


Figura 1: Manifestações por unidade



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

novembro e dezembro/2018

2. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

Conforme gráfico a seguir, a Reclamação foi o tipo de manifestação mais recorrente nos meses de novembro e dezembro. A manifestação do tipo denúncia foi a que apresentou o menor percentual.

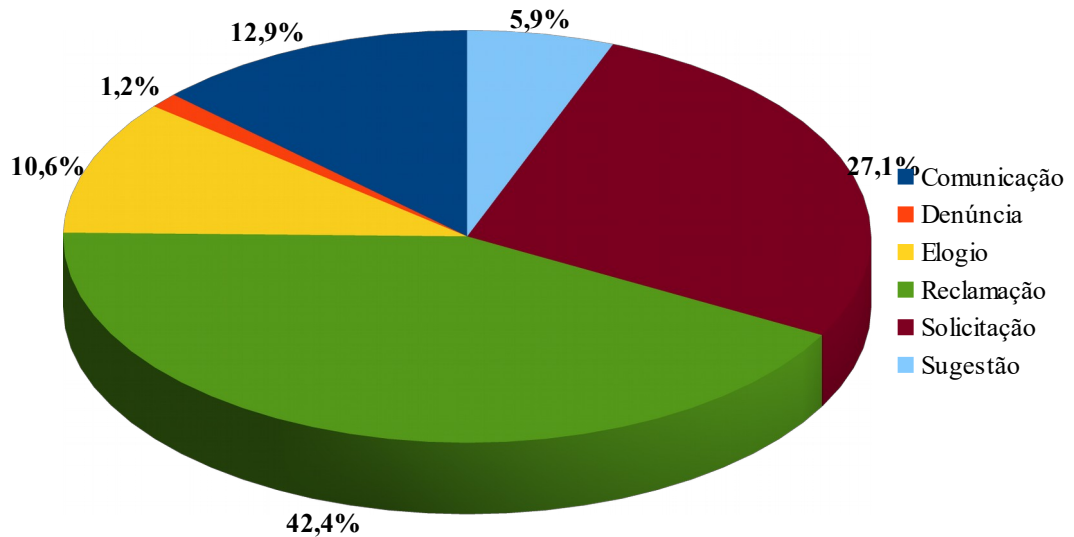


Figura 2: Tipos de manifestações

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

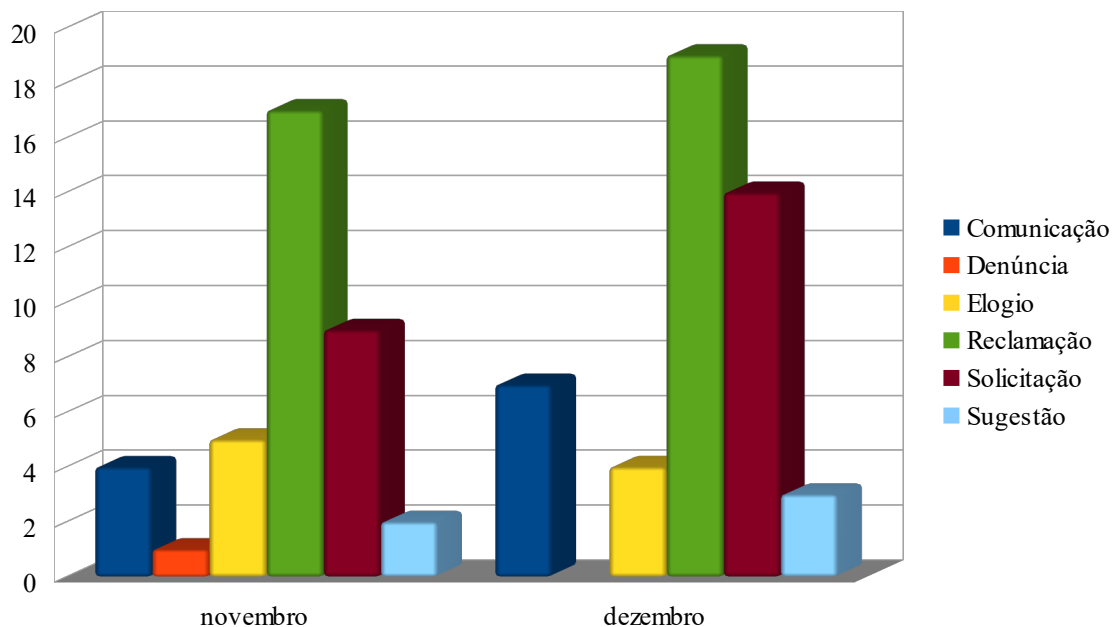


Figura 3: Tipo de manifestação x mês



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

novembro e dezembro/2018

3. TIPOS DE USUÁRIOS

O usuário que mais recorreu à Ouvidoria nos meses de novembro e dezembro foi o Estudante, correspondendo a 35,3% do total.

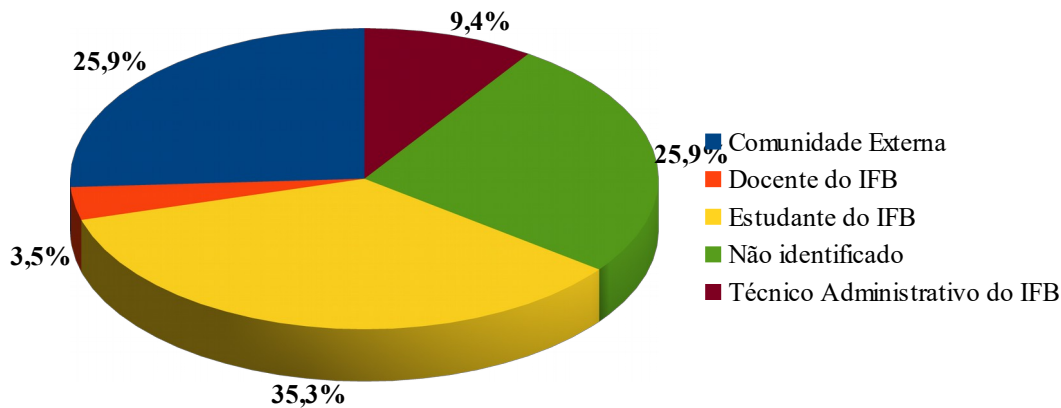


Figura 4: Tipo de usuário

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 novembro e dezembro o percentual de registro no e-Ouv correspondeu a 98,8% do total. As manifestações registradas pessoalmente, obrigatoriamente, foram inseridas no e-Ouv.

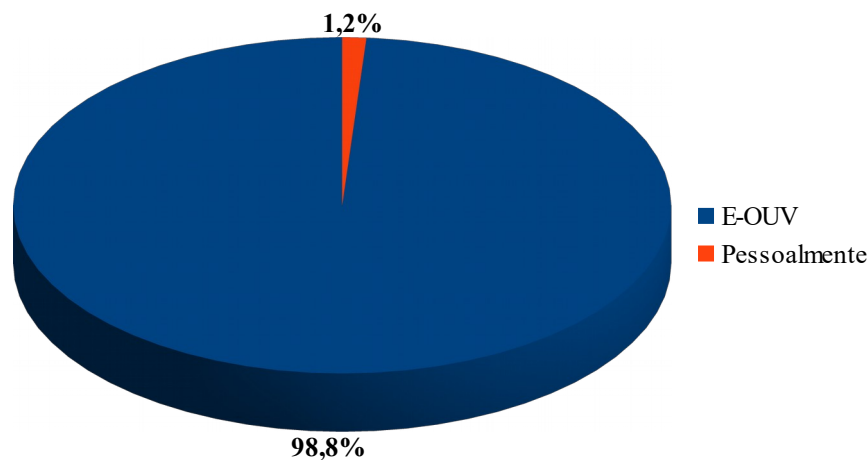


Figura 5: Meio de contato



5. ASSUNTO

Os assuntos tratados nos meses de novembro e dezembro foram:

Assunto	Total
Processo de ensino-aprendizagem	15
Processo Seletivo	9
Atendimento ao público	6
Bolsa de Assistência Estudantil	6
Gestão de Pessoas	6
Outros	6
Conduta de servidor	5
Prazo de atendimento de solicitação	5
Certificação Encceja	4
Assuntos Administrativos	3
Biblioteca	3
Concurso Público	3
Oferta de Curso	3
Decisões Administrativas	2
Registro Acadêmico	2
Uso do estacionamento interno	2
Acesso à Internet	1
Adaptação Curricular	1
Formatura	1
Requerimento sem resposta	1
Tramitação de Processo	1
Total	85

Planilha 2: Assuntos das manifestações

Os assuntos mais recorrentes estavam relacionados a: Processo de Ensino-Aprendizagem e Processo Seletivo.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

novembro e dezembro/2018

6. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO SIC

Nos meses de novembro e dezembro de 2018, o SIC recebeu um total de 25 pedidos de acesso à informação, conforme demonstrado no quadro abaixo:

Unidade	Total
Campus Brasília	2
Campus Riacho Fundo	1
Campus Taguatinga	2
DICOM	1
E-SIC	5
Gabinete	1
PRAD	1
PREN	1
PRGP	8
PRPI	1
Reitoria	1
Todas as Unidades do IFB	1
Total	25

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 novembro, correspondendo a 68,0% do total:

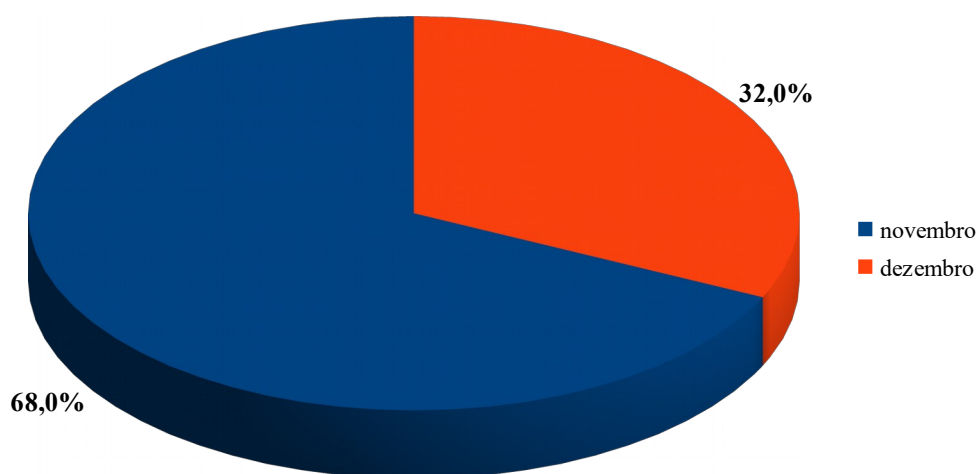


Figura 6: Mês de solicitação



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

novembro e dezembro/2018

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

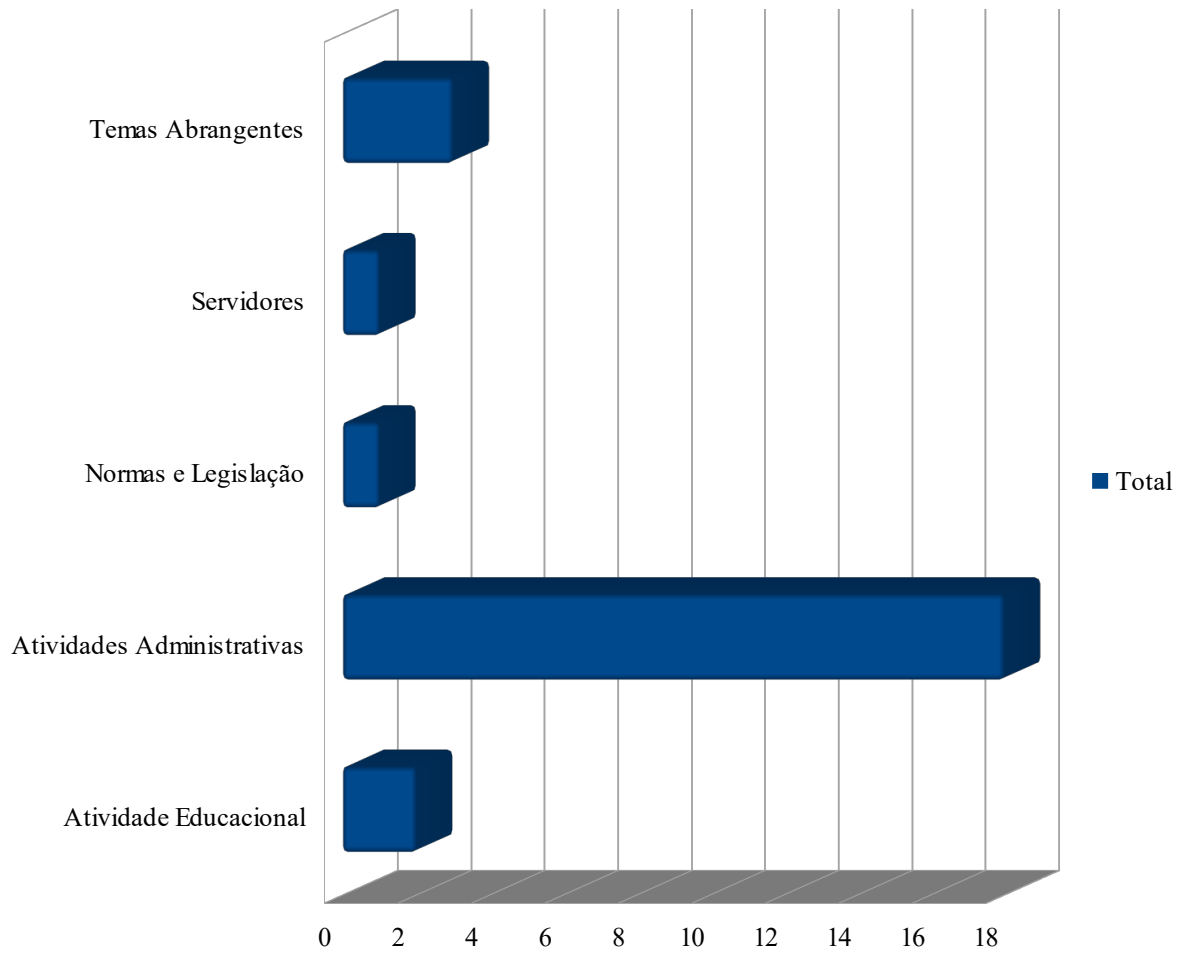


Figura 7: Categoria do pedido



Os assuntos abordados nas solicitações foram:

Assunto do Pedido de Informação	Total
Solicitação de documentos	6
Cargos	3
Não se trata de pedido de informação	2
Orientação	2
Pesquisa Institucional	2
Pesquisa sobre código de vaga	2
Procedimento administrativo	2
Certificação	1
Concurso Público	1
Esclarecimentos	1
Informação de servidores	1
Pesquisa e Inovação	1
Tramitação de processo	1
Total	25

Planilha 4: Assuntos

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Nos meses de novembro e dezembro foram recebidas um total de 110 manifestações, considerando Ouvidoria e SIC.

A manifestação do tipo Reclamação 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.

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