



Ministério da Educação
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Relatório
OUVIDORIA

Ano
2016

Equipe

Cleide Lemes da Silva Cruz

Ouvidora

Kattiucy Sousa Costa Trajano

Autoridade SIC

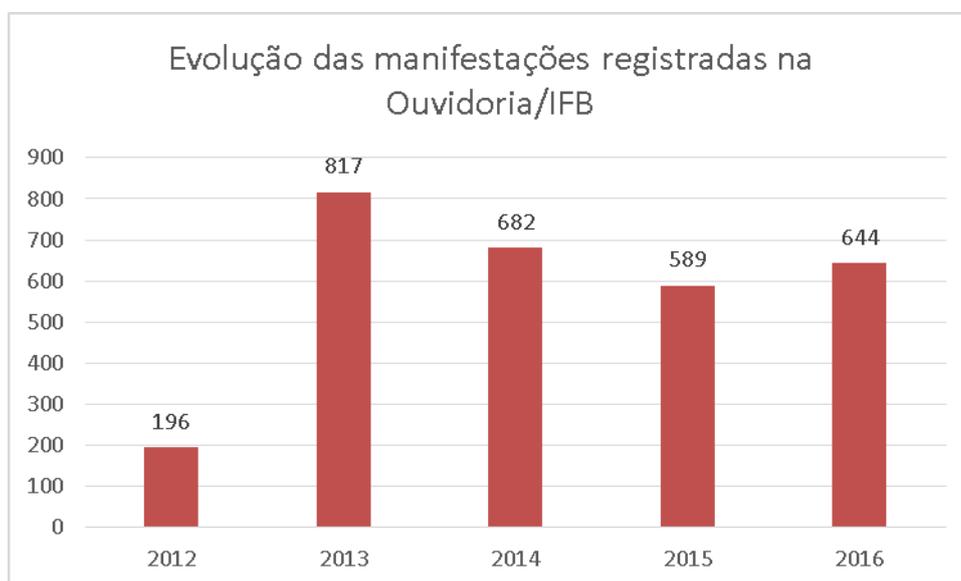
1. APRESENTAÇÃO

Apresentamos o Relatório Anual de Atividades da Ouvidoria do IFB referentes ao período de janeiro a dezembro 2016, o qual destaca as ações realizadas pela Ouvidoria do IFB e prima pela adequação da forma e ao cumprimento do art. 20 do Regimento Interno da Ouvidoria do Instituto Federal de Brasília – o qual afirma que “o Colégio de Dirigentes receberá, ao final de semestre, relatório das demandas encaminhadas à Ouvidoria, contendo os tipos de manifestações, tipos de usuários, nível organizacional e formas de acesso”.

Em referência ao relatório do Serviço de Informações ao Cidadão, seu período de avaliação será também de janeiro a junho de 2016, para cumprimento do Art. 73 do Decreto nº 7.724/2012.

2. OUVIDORIA EM NÚMEROS

Nos últimos 4 anos e três meses¹, a Ouvidoria do IFB recebeu um total de 2.928 manifestações desde setembro de 2012. Abaixo são descritos os números ano a ano.



A Ouvidoria do IFB teve sua implantação no mês de setembro de 2012 e recebeu o total de 196 manifestações naquele ano. As manifestações, em sua

¹ Período: setembro de 2012 a dezembro de 2016. **Fonte:** Ouvidoria IFB.

maioria, eram do tipo solicitação de informação e versavam sobre: Gastos Públicos; – Educação Profissional e Tecnológica; – Informações Funcionais de Servidores; – Concursos Públicos; – Registro Acadêmico; – Oferta de Cursos; – Contratos; – Cargos – Atividades do IFB; – Solicitação de Documentos; – PRONATEC; – Legislação escolar; – Pesquisa e Inovação; – Oferta de Bolsas; – Informações Pessoais; – Tramitação de Processos; – Outros.

No ano de 2013, a Ouvidoria do IFB recebeu o total de 817 manifestações, havendo um *boom* na quantidade de registros de manifestações, que em sua totalidade eram do tipo reclamação e solicitação de informações.

No ano de 2014, foram recebidas 682 manifestações. Percebemos que houve um declínio nas manifestações porque a transparência ativa muito auxiliou no acesso à informação, ficando a encargo da Ouvidoria, os assuntos que demandavam o acesso a diferentes setores.

No ano de 2015 houve 589 manifestações registradas porque a Ouvidoria estabeleceu uma dinâmica no tratamento de determinada ocorrência. Muitas vezes o cidadão vinha à ouvidoria com questões urgentes, como por exemplo, assinatura de documento de estágio, matrícula, correção de nome na lista de seleção, entre outros que, em decorrência do prazo estabelecido pelo Regimento da Ouvidoria poderia retardar a resolução do problema, neste caso a Ouvidoria traça o caminho que deve ser percorrido pelo cidadão a fim de que ele consiga sucesso na resolução do seu problema.

No ano de 2016 a Ouvidoria recebeu 644 manifestações, sendo que a solicitação de informação a de maior número, seguido pela reclamação. Consideramos que as possíveis alterações dos procedimentos adotados pela unidade, decorrentes das informações disponibilizadas nos canais de acesso, causou este efeito.

A Ouvidoria forneceu informações que já se encontravam disponíveis no site oficial do IFB, agindo conforme os princípios da transparência ativa e ou respondeu a demanda que já se encontraram na transparência ativa ou estavam registrados em outras respostas de igual teor.

3. ANÁLISE DE DEMANDAS RECEPCIONADAS PELA OUVIDORIA NO ANO DE 2016

3.1 Manifestações recebidas

Durante o período de janeiro a dezembro de 2016, a Ouvidoria recebeu 644 manifestações divididas em: Elogios, Sugestões, Reclamações, Denúncias, Solicitações e Orientações.

3.2 Registro de manifestações por Unidades/Setores do IFB

Os dados a seguir referem-se a todas as manifestações enviadas à Ouvidoria, totalizando todas as demandas, seja via Sistema de Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC) ou diretamente à Ouvidoria do IFB. Estabelecemos a divisão por tipo de manifestação para uma visão mais detalhada das manifestações.

Tipo de manifestação	Reclamação	Denúncia	Sugestão	Elogio	Solicitações	Orientações	Pedidos de Informações	
Campus/Setores								Total por Campus/Setor
Brasília	41	4	4	4	24	-	item 2.5	77
Ceilândia	6	-	1	-	-	-	item 2.5	7
Estrutural	11	-	2	-	2	-	item 2.5	15
Gama	16	1	2	3	9	-	item 2.5	31
Planaltina	22	-	-	-	9	-	item 2.5	31
Riacho Fundo	58	1	2	2	20	-	item 2.5	83
Samambaia	12	-	1	1	6	-	item 2.5	20
São Sebastião	6	1	1	-	6	-	item 2.5	14
Taguatinga	14	-	1	-	11	-	item 2.5	26
Taguatinga Centro	6	-	1	5	6	-	item 2.5	18
PRAD	1	-	-	-	1	-	item 2.5	2
PREN	6	1	6	-	19	-	item 2.5	32
PRPI	-	-	-	1	1	-	item 2.5	2
PREX	1	-	-	1	-	-	item 2.5	2
PRDI	-	-	-	-	2	-	item 2.5	2
DRGP	5	1	1	-	28	-	item 2.5	35
NTIC	-	-	-	-	2	-	item 2.5	2
NUCS	3	-	1	-	1	-	item 2.5	5
Gabinete do REITOR	4	2	-	1	10	-	item 2.5	17
EaD	28	-	1	-	4	-	item 2.5	33
PRONATEC	1	-	-	-	4	-	item 2.5	5
OUVIDORIA	-	-	1	-	57	73	item 2.5	131

CEPE	-	-	1	-	-	-	item 2.5	1
Comissão Concurso	13	-	-	-	13	-	item 2.5	26
SIC	-	-	-	-	-	-	205	205
CPPD	2	-	-	-	1	-	item 2.5	3
Editora IFB	-	-	-	-	1	-	item 2.5	1
Acesso e Ingresso	-	-	4	-	19	-	item 2.5	23
Total	256	11	30	18	256	73	205	849

A distribuição por Campus e setores reflete, evidentemente, a participação da comunidade no envio das manifestações. Na manifestação classificada como **Reclamação** o campus Riacho Fundo se destaca, seguido pelo campus Brasília. A Ouvidoria e o SIC são responsáveis pelo atendimento das manifestações do tipo **Solicitação**, perfazendo um total de 57 e 205 manifestações, respectivamente. No quesito **Orientações**, a Ouvidoria é responsável por 73 das manifestações dirigidas a esta unidade. A Orientação visa instrumentalizar o manifestante com informações que facilitem a resolução do problema; veja abaixo um exemplo de **Solicitação (256 no total)** e um exemplo de **Orientação (73 no total)** realizada pela Ouvidoria do IFB:

Solicitação de nº 207: "Bom dia! Estava navegando no site e vi que em outros estados os institutos federais proporcionam cursos de graduação em saúde: fisioterapia, TO, farmácia. Há previsão para que estes sejam ofertados em Brasília?"

Resposta da Ouvidoria: "A oferta dos cursos no IFB é baseada no Acordo de Metas e Compromissos junto ao MEC (anexo), sendo que um desses compromissos é a formação de professores e a implementação de ações em favor da melhoria da educação básica, para isso foi determinado:

- manutenção de pelo menos 20% das vagas para cursos de licenciatura e formação docente;
- manutenção de pelo menos 50% das vagas para o ensino técnico de nível médio.

As demais vagas são distribuídas para cursos que atendem à formação técnica e tecnológica, como os cursos superiores de tecnologia. Os cursos de graduação mencionados (fisioterapia, TO, farmácia) são bacharelados, e a princípio, não estão relacionados no Acordo de Metas e Compromissos do IFB junto ao MEC." Atenciosamente, Ouvidoria/IFB.

Orientação de nº 043: "Olá, ano que vem minha filha vai para o ensino médio e gostaria muito que ela estudasse no IFB, No final do ano vai ter o processo seletivo?"

Resposta da Ouvidoria:

Prezado Senhora, Boa Tarde. Os Cursos Técnicos integrados ao Ensino Médio, oferecidos pelo IFB, são anuais e, para o próximo ano, informamos que a previsão de abertura do edital é para outubro de 2016.

Seguem os links do nosso site oficial onde serão publicadas todas as informações: www.ifb.edu.br e <http://www.ifb.edu.br/index.php/estude-no-ifb/selecoes-em-amentamento>

Pedimos que a senhora acompanhe, a partir de outubro de 2016, as notícias e o Edital relacionados aos Cursos Técnicos Integrados ao Ensino Médio, publicados nos endereços eletrônicos indicados.

Para conhecer esses cursos, por favor, visite a seção Estude no IFB / Escolha o seu Curso do nosso site ou através do link: <http://www.ifb.edu.br/index.php/estude-no-ifb/escolha-o-seu-curso/tecnico-integrado>.
Atenciosamente, Ouvidoria/IFB.

3.3 Tipo de manifestante

A tabela a seguir demonstra os tipos de manifestantes que registraram as ocorrências na Ouvidoria no primeiro semestre de 2016, sendo a Comunidade Externa em maior número, seguida pelos discentes.

Demandas Manifestante	Discente	Docente	Técnico Administrativo	Comunidade Externa	Não declarou	Total Geral
Reclamação	160	7	11	69	9	256

Denúncia	4	2	-	2	3	11
Sugestão	13	1	-	16	-	30
Elogio	8	-	1	9	-	18
Solicitação	28	8	18	201	1	256
Orientação	18	3	2	50	-	73
Total Geral	231	21	32	347	13	644

No quesito **Reclamação (256 no total)**, os discentes se destacam, seguidos pela Comunidade Externa. Já na **Solicitação** e na **Orientação** há uma inversão, sendo a Comunidade Externa a que mais se manifesta em busca de informações do setor/instituição. Veja um exemplo de **Reclamação** dirigida ao Campus Planaltina do IFB:

Ouvidoria_REC 188: "Desejo reclamar que o sinal de wifi da biblioteca Vinicius de Moraes do IFB - Campus Planaltina recorrentemente fica desativado. Esta situação é um grande limitador para os estudantes que ficam impedidos de realizar pesquisas e trabalhos dentro do espaço da biblioteca."

Resposta da Direção Geral do Campus Planaltina, via Ouvidoria: "Informo que para atender uma maior demanda dos estudantes, inclusive dos residentes, o ponto de wifi da biblioteca foi transferido para o hall do refeitório. Temos previsão futura de ampliação de sinal de wifi.

Na biblioteca existem computadores com rede cabeada e que a instituição está trabalhando para ampliar o acesso não só na biblioteca, mas em outros lugares do campus", via Ouvidoria/IFB.

Ainda no quesito das manifestações dirigidas à Ouvidoria do IFB, destacamos a Sugestão que é direcionada pela Comunidade Externa a diversas unidades do IFB, abaixo segue uma **Sugestão (30 no total)** encaminhada à Pró-Reitoria de Ensino:

Ouvidoria_SUG 11: “Gostaria de fazer uma sugestão a respeito dos horários dos cursos do IFB. Entendo que a oferta de educação profissional tem como seu principal alvo as pessoas que estão necessitando de qualificação para ingressar no mercado de trabalho, e por isso a maior parte dos cursos do IFB está disponível na parte diurna. Porém, entendo também que muitas pessoas que já trabalham precisam de qualificação profissional. Tendo isso em vista, gostaria de sugerir que o IFB tivesse mais ofertas de cursos no período noturno para que pessoas que trabalham durante o dia possam estudar à noite.”

Resposta da PREN via Ouvidoria: "A PREN agradece a sugestão e assegura que a mesma converge com a missão do Instituto Federal de Brasília, que busca "oferecer ensino, pesquisa e extensão no âmbito da Educação Profissional e Tecnológica, por meio da inovação, produção e difusão de conhecimentos, contribuindo para a formação cidadã e o desenvolvimento sustentável, comprometidos com a dignidade humana e a justiça social". Nessa perspectiva, informamos que atualmente, em todos os dez Campi do IFB, são ofertados cursos no turno noturno, em diferentes níveis de ensino. Informações específicas sobre os cursos, como horário de funcionamento, perfil do egresso e outros podem ser obtidas no portal do IFB (www.ifb.edu.br). Diante do exposto, encaminhamos ao seu conhecimento. Atenciosamente, PREN/IFB".

Já os **Elogios (18 no total)** são oriundos dos discentes e da comunidade externa, que em sua maioria elogia a atuação de algum docente ou atividade proposta pela instituição, veja abaixo um desse direcionado aos organizadores do Conecta IF:

Ouvidoria_ELO 19: “Fui buscar minha filha no IFB da Samambaia em um evento na terça-feira 04/10/2016, à noite e, enquanto a aguardava, andei pelo IFB e acabei participando de uma oficina de controle financeiro com a professora Nanci Davides. A oficina me chamou a atenção, pois tenho um pequeno comércio e sempre tenho algum problema com o dinheiro que entra e sai. Mesmo tendo ido apenas para buscar minha filha, fui convidada para participar e não poderia deixar de agradecer e elogiar, pois me proporcionou conhecimento. A palestra foi muito esclarecedora e a professora foi muito educada, e no meu ver é muito qualificada e competente.”

Resposta da Ouvidoria: Prezado(a) Senhor(a), Seu elogio é muito importante, assim podemos melhorar cada vez mais os nossos serviços. Encaminharemos o elogio à Coordenação do Conecta IF para retransmiti-lo ao servidor e/ou colaborador elogiados em sua manifestação. Somos gratos pela expressão do reconhecimento! Atenciosamente, OUVIDORIA/IFB.

3.4 Formas de registrar a manifestação

O usuário poderá utilizar os seguintes meios para acessar a Ouvidoria: sistema *e-sic*, e-mail (ouvidoria@ifb.edu.br), o Sistema e-OUV, além do canal telefônico, correspondência e pessoalmente.

Durante o período em análise, as manifestações recebidas pela Ouvidoria por meio do e-mail e pelo Sistema e-OUV foram os meios de acesso mais utilizados pelos demandantes. O primeiro recebeu 291 dos registros e, o segundo, 127, conforme a Tabela a seguir. Cabe esclarecer que o canal telefônico serviu como meio de orientação aos demandantes no acesso ao Sistema de Inscrição e em relação aos cursos, campus de oferta e no preenchimento de inscrições em diversos editais relacionados à Instituição, o qual apresentou 58 chamadas recebidas no ano de 2016.

Forma de Acesso	2016
Pessoalmente	21
Telefone (informação)	58
E-mail (ouvidoria@ifb.edu.br)	291
e-OUV	127
e-SIC	205
Total Geral	702

3.5 Demonstrativos Estatísticos – SIC

No ano de 2016 o SIC/IFB registrou 205 pedidos de acesso à informação, conforme a distribuição por meses:

Pedidos de Acesso à Informação recebidos

	2016
janeiro	11
fevereiro	16

março	11
abril	17
maio	23
junho	27
julho	25
agosto	14
setembro	25
outubro	19
novembro	9
dezembro	8
Total	205

Foram inicialmente identificadas as seguintes classificações de assuntos:

Solicitação por assuntos

Assuntos demandados	2016/01	2016/2
Informação de Servidores	5	3
Orientação	6	-
Pesquisa Institucional	10	7
Oferta de Curso	02	1
Contrato	-	2
Solicitação de Documentos	12	11
Tramitação de Processos	02	02
Licitações e Contratos	03	-
Concurso Público	15	20
Pesquisa sobre códigos de vaga	21	22
PRONATEC	01	-
Consulta sobre Redistribuição	04	02
Não se trata de Pedido de Informação	03	4
Consulta sobre Legislação	03	2
Órgão não tem competência para responder	01	02
Informações Pessoais	01	-
Processo Seletivo	-	01
Gastos Públicos	-	2
Pergunta Duplicada	-	2
Pesquisa e Inovação	-	1
Certificação ENEM	-	01
Atividades do IFB	09	5
Registro Acadêmico	01	02
Outros	06	08
Total	105	100

As áreas interlocutoras acionadas nesse período receberam a seguinte

quantidade de pedidos de informações, independente de classificação:

Direcionamento por Área Interlocutora

Área demandada	2016/1	2016/2
Pró-Reitoria de Ensino – PREN	08	06
Gabinete do Reitor	06	06
Pró-Reitoria de Desenvolvimento Institucional – PRDI	02	02
Pró-Reitoria de Administração – PRAD	06	02
Pró-Reitoria de Extensão – PREX	02	01
Pró-Reitoria de Pesquisa e Inovação – PRPI	-	01
Campus Brasília	08	06
Campus Taguatinga Centro	02	-
Campus Riacho Fundo	01	-
Campus Taguatinga	-	01
Campus Planaltina	-	05
Campus Estrutural	-	01
Campus São Sebastião	-	01
Diretoria de Gestão de Pessoas – DRGP	52	39
Núcleo de Comunicação Social – NUCS	01	01
Núcleo de Auditoria Interna - NAIN	01	01
Núcleo de Tecnologia da Informação e Comunicação - NTIC	01	04
Todos os Campi	-	3
Ouvidoria	01	-
Comissão de Concurso – Edital 209/2013	-	1
Comissão de Concurso Público/2016	-	7
Serviço de Informação ao Cidadão – SIC	14	12
Total	105	100

Em 5,85% dos pedidos de informação houve apresentação de recursos. Um total de 12 pedidos de informação submetidos à 1ª instância. Deste total, apenas um deles subiu até a última instância, que é a Comissão Mista de Reavaliação de Informação – CMRI.

Recursos impetrados por área interlocutora

Instância Recursal	1ª instância	Reitor (2ª instância)	CGU	CMRI
Núcleo de Comunicação Social – NUCS	01	x	X	x
Diretoria de Gestão de Pessoas – DRGP	04	01	-	-
Pró-Reitoria de Administração – PRAD	01	-	-	-
Pró-Reitoria de Ensino – PREN	01	-	-	-
Comissão de Concurso Público/2016	01	-	-	-
Pró-Reitoria de Desenvolvimento Institucional – PRDI	01	-	-	-
Campus Brasília	02	-	-	-
Gabinete do Reitor	01	x	-	-

Total	12	01	01	01
--------------	-----------	-----------	-----------	-----------

4. ASSUNTOS DEMANDADOS PARA AS ÁREAS INTERLOCUTORAS - E-SIC

Em relação aos assuntos mais frequentemente abordados nas demandas recebidas pela Ouvidoria, no período sob análise, observa-se, setor a setor, como a seguir:

Campus Brasília

Assuntos	1º Sem.	2º Sem.
SIC – Outros	-	1
SIC – Gastos Públicos	-	1
SIC – Solicitação de documentos	2	3
SIC – Tramitação de processos	2	-
SIC – Atividades do IFB	3	-
SIC – Registro Acadêmico	1	1

Campus Estrutural

Assuntos	1º Sem.	2º Sem.
SIC – Concurso Público	-	1

Campus Planaltina

Assuntos	1º Sem.	2º Sem.
SIC – Cargos	-	1
SIC – Solicitação de documentos	-	1
SIC – Concurso Público	-	2
SIC – Atividades do IFB	-	1

Campus São Sebastião

Assuntos	1º Sem.	2º Sem.
SIC – Oferta de Curso	-	1

Campus Taguatinga

Assuntos	1º Sem.	2º Sem.
SIC – Pesquisa Institucional	-	1

Campus Riacho Fundo

Assuntos	1º Sem.	2º Sem.
SIC – Solicitação de Documentos	1	-

Campus Taguatinga Centro

Assuntos	1º Sem.	2º Sem.
SIC – Solicitação de documentos	2	-

GABINETE

Assuntos	1º Sem.	2º Sem.
SIC – Solicitação de documentos	2	2

SIC – Tramitação de Processos	-	1
SIC – Concurso Público	-	1
SIC – Pesquisa Institucional	2	1
SIC – Outros	1	1
SIC – Não se trata de pedido de informação	1	-

PRPI

Assuntos	1º Sem.	2º Sem.
SIC – Pesquisa e Inovação		1

TODOS OS CAMPI

Assuntos	1º Sem.	2º Sem.
SIC – Informações de servidores	-	1
SIC – Registro Acadêmico	-	1
SIC – Código de vaga	-	1

DRGP

Assuntos	1º Sem.	2º Sem.
SIC – Tramitação de Processos	-	1
SIC – Solicitação de documentos	1	1
SIC – Concurso Público	20	9
SIC – Pesquisa sobre código de vagas	17	19
SIC – Pesquisa Institucional	1	1
SIC – Outros	1	1
SIC – Consulta sobre legislação	2	1
SIC – Informações de servidores	5	1
SIC – Consulta sobre redistribuição	4	2
SIC – Atividades do IFB	1	2
SIC – Contratos/Licitações/Compras	-	1

NUCS

Assuntos	1º Sem.	2º Sem.
SIC – Outros	1	1

PRAD

Assuntos	1º Sem.	2º Sem.
SIC – Gastos Públicos	-	1
SIC – Pesquisa Institucional	-	1
SIC – Licitações e contratos	3	-
SIC – Outros	1	
SIC – Solicitação de documentos	2	-

Ouvidoria

Assuntos	1º Sem.	1º Sem.
SIC – Solicitação de documentos	1	-

SIC

Assuntos	1º Sem.	2º Sem.
SIC – Outros	1	1
SIC – Oferta de curso	2	-
SIC – Informação pessoal	1	-

SIC – Pergunta Duplicada	-	2
SIC – Não se trata de pedido de informação	2	4
SIC – Consulta sobre legislação	-	1
SIC – Atividades do IFB	1	-
SIC – Orientação	5	-
SIC – Informação de servidores	-	1
SIC – Pesquisa institucional	1	1
SIC – Órgão não tem competência para responder	1	2

PREN

Assuntos	1º Sem.	2º Sem.
SIC – Processo Seletivo	-	1
SIC – Certificação ENEM	-	1
SIC – Orientação	1	-
SIC – Atividades do IFB	3	1
SIC – Pesquisa Institucional	3	-
SIC – Solicitação de documentos	1	1
SIC - Outros	-	2

PREX

Assuntos	1º Sem.	2º Sem.
SIC – Atividades do IFB	1	-
SIC – Pronatec	1	-
SIC – Outros	-	1

NTIC

Assuntos	1º Sem.	2º Sem.
SIC – Solicitação de Documentos	-	1
SIC – Pesquisa Institucional	-	2
SIC - Outros	1	-
SIC – Atividades do IFB	-	1

NAIN

Assuntos	1º Sem.	2º Sem.
SIC – Pesquisa Institucional	1	-
SIC – Solicitação de Documentos	-	1

PRDI

Assuntos	1º Sem.	2º Sem.
SIC – Atividades do IFB	-	1
SIC – Pesquisa Institucional	1	1
SIC – Consulta sobre legislação	1	-

COMISSÃO DE CONCURSO – EDITAL 209/2013

Assuntos	1º Sem.	2º Sem.
SIC – Concurso Público	-	1

COMISSÃO DE CONCURSO PÚBLICO 2016

Assuntos	1º Sem.	2º Sem.
SIC – Concurso Público	-	7

5. ASSUNTOS DEMANDADOS PARA AS ÁREAS INTERLOCUTORAS - OUVIDORIA

Em relação aos assuntos mais frequentemente abordados nas demandas recebidas pela Ouvidoria, no período sob análise, observa-se, setor a setor, como a seguir:

Campus Brasília

Assuntos	2016
REC – Demora no atendimento e pouco pessoal para realizar as matrículas	1
REC – Falta de Intérprete para o Curso Técnico em Informática e Desenvolvimento de Sistemas	1
REC – Descumprimento do horário de trabalho	1
REC – Piso do estacionamento público do campus Brasília	1
REC – Atendimento RA e prazo de entrega de declaração	1
REC – Conversa de servidores na Biblioteca	3
REC – Erro no lançamento de faltas	1
REC – Não convocação de discente para reunião de Colegiado LiDança	1
REC – Pagamento de professor substituto	1
REC – Teste de Proficiência	1
REC – Descumprimento de Portaria nº 04 da Biblioteca CBRA	1
REC – Carteira discente de curso superior Gestão Pública	1
REC – Auxílio Permanência	1
REC – Atendimento Assistência Estudantil	1
REC – Falta de manutenção/limpeza nos banheiros/salas	2
REC – Falta de aulas da disciplina Ética	1
REC – Falta de professor para Gestão Social	1
REC – Solicitação de recurso de indeferimento de inscrição Portador de Diploma	1
REC – Revisão de nota em componente curricular do Curso Técnico em Eventos	1
REC – Inconsistência nos valores atribuídos às presenças em aula	1
REC – Desorganização no Registro Acadêmico	1
REC – Espelho d'água sujo	1
REC – Documentação para concorrer ao Auxílio Permanência	1
REC – Falta de informação sobre salas de aulas do Superior em Gestão Pública	1
REC – Falta de Intérprete de Libras no primeiro semestre do Curso de Dança	1
REC – Falta de aviso para o recebimento do Auxílio Permanência	1
REC – Alunos pedem resolução de exercícios de Matemática passados em aulas anteriores	1
REC – Reprovação por falta	1
REC – Atendimento telefônico com informações equivocadas	1
REC – Lançamento errado de nota	1
REC – Relato de Inconsistência em diário de classe	1
REC – Atraso na concessão do auxílio permanência	1

REC – Atendimento inadequado prestado ao público pelo Protocolo	1
REC – Aluno surdo sem atendimento de intérprete	2
REC – Nota não lançada	1
REC – Reposição de aula de Matemática devido à Greve	1
REC – Coordenação do Curso de Dança	1
DEN –Carro oficial em uso no final de semana	1
DEN – Erro na colocação de candidato no resultado final de Professor substituto de Geografia	1
DEN - Alunos que recebem auxílio permanência sem estar frequentando as aulas	1
DEN - Docente proprietário de empresa de curso preparatório	1
SUG – Liberação do estacionamento pela L3 para alunos	1
SUG – Oferta de curso técnico em arte dramática	1
SUG – Oferta do Curso de Libras	1
SUG - Oferta de curso técnico de secretaria Escolar em Brasília	1
ELO – Elogio aos profissionais do Registro Acadêmico	2
ELO – Elogio ao professor de Estatística	1
ELO – Elogio à equipe da TI	1
SOL – Previsão de divulgação do calendário acadêmico	1
SOL – Fechamento do Laboratório de Informática – Sala 210 – Bloco A	1
SOL – Ausência de nota em disciplina já cursada e aprovada	1
SOL – Sala para Laboratório de Informática	1
SOL – Solicitação de cópia de livros de Dança	1
SOL – Abertura de inscrição para Pós-graduação em Gestão Pública	1
SOL – Oferta do Curso de Dança no noturno	1
SOL – Auxílio Técnico Científico	1
SOL – Realização de matrícula com documento pendente	1
SOL –Oferta de curso FIC – Inglês	1
SOL – Transferência de aulas práticas da LiDança para a Funarte	1
SOL – Indeferimento de recurso de Transferência Externa	1
SOL – Informação sobre vínculo estudantil	1
SOL - Critérios de avaliação para professor substituto	1
SOL - Oferta de Curso de LIBRAS	1
SOL - Cursar a disciplina Práticas Integradoras II em outra instituição/Estado	1
SOL - Concessão de vaga no estacionamento para alunos	1
SOL – Publicação dos PIT no site do IFB	1
SOL - Horário de início das aulas do vespertino e do noturno	1
SOL – Informação sobre atraso do Auxílio permanência	1
SOL - Cálculo de RSC	1
SOL - Orientação de procedimento acadêmico	1
SOL - Auxílio técnico estudantil	1
SOL - Prova de Recuperação	1

Campus Ceilândia

Assuntos	2016
REC – Auxilio Permanência	2
REC – Mau atendimento da Recepção	1
REC – Reserva de vagas do Curso em EAD – Segurança do Trabalho	1

REC – Falta de materiais para as aulas – Falta de acesso aos gabaritos de provas e atividades – Professores não dão feedback	1
REC – Solicitação de cópia de RG do próprio estudante	1
SUG – Oferta do Curso de Libras	1

Campus Estrutural

Assuntos	2016
REC – Matrícula de aluno no FIC	1
REC – Reprovação por falta	1
REC – Entrega de documentos para solicitação do auxílio permanência	1
REC – Mau atendimento na recepção do Campus	1
REC – Auxílio Permanência	1
REC – Falta de parada de ônibus na frente do Campus	1
REC – Negativa de atendimento do Registro acadêmico durante o horário de aulas	1
REC – Compra de livro de inglês em curso FIC	1
REC – Limpeza do banheiro e necessidade de reparo no ar condicionado	1
REC – Descumprimento de horário por parte dos docentes do Campus	1
REC – Abuso de poder dos diretores	1
SUG – Oferta de curso técnico de secretariado, tecnólogo em secretaria escolar	1
SUG – Oferta do Curso de Libras	1
SOL – Análise quanto à segurança nos arredores do Campus no período noturno e estacionamento	1
SOL - Reposição de aula de Matemática	1

Campus Gama

Assuntos	2016
REC – Fechamento do curso de Técnico em Química	1
REC – Falta de Intérprete de Libras	1
REC – Reprovação recorrente de aluno e falta de apoio e relacionamento com a Coordenação do Curso Técnico Integrado em Alimentos	1
REC – Exame de Proficiência – Desenho Técnico	1
REC – Falta de professor do Curso de Licenciatura em Química	2
REC – Impedimento de participação nos jogos do IFB por falta de docente de Educação Física	1
REC – Não liberação de turmas para o JIF	1
REC – Desacato a servidor por pais de estudante	1
REC – Segurança não pede identificação das pessoas que entram no Campus	1
REC – Dificuldade para atendimento telefônico no Campus e atitude desrespeitosa de servidor	1
REC – Computadores com vírus	1
REC – Excesso de pedido de identificação na entrada do campus	1
REC – Atraso para emissão de diploma e falta de organização no Registro Acadêmico	1
REC – Demora para entrega de certificado	2
DEN – Direcionamento em processo seletivo para futura convocação de servidor docente	1
SUG – Oferta de técnico em alimentos	1

SUG – Oferta do Curso de Libras	1
ELO – Elogio aos professores do Curso Técnico de Cooperativismo	1
ELO – Elogio ao atendimento ao aluno	1
ELO – Atendimento na biblioteca	1
SOL – Oferta de Curso Técnico em Química	1
SOL – Consulta sobre redistribuição	1
SOL – Requisitos para ingresso no curso FIC de Espanhol	1
SOL – Exame de Proficiência	1
SOL – Recebimento da Certificação pelo ENEM	1
SOL – Transferência para o IFB	1
SOL – Certificado Seminário Indígena	1
SOL – Problemas com dados cadastrais de alunos	1
SOL – Certificado JEPE 2016	1

Campus Planaltina

Assuntos	2016
REC –Alteração de data de matrícula para ingresso no Técnico Subsequente	1
REC – Qualidade da alimentação fornecida no Refeitório do Campus Planaltina	1
REC – Problemas com o acesso ao edital da residência estudantil	2
REC – Apreensão de alimentos e objetos de armário de estudante	1
REC – Atitude antipedagógica de docente	1
REC – Falta de prestação de contas de programa de incentivo à cultura e lazer	1
REC – Reprovação em matéria com nota	1
REC – Agressão verbal a estudante na Biblioteca do Campus	1
REC – Desentendimento professor X aluno	1
REC – Prestação de contas de despesas pagas com o auxílio para alunos	1
REC – Atraso no pagamento de monitores	1
REC – Matrícula em disciplinas de Biologia de Portador de Diploma	1
REC – Problema com a renovação de matrícula	1
REC – Recusa em emitir Histórico Escolar	1
REC – Barulho na biblioteca dos servidores da limpeza	1
REC – Atraso no pagamento de auxílio do Projeto Pincel	1
REC – Providências relativas a infraestrutura e serviços no Campus	1
REC – Dificuldades de acesso a internet na biblioteca do Campus	2
REC – Comportamento de discente	1
REC – Ausência de Coordenador de Curso	1
SOL – Informações sobre Estágio Supervisionado	1
SOL – Procedimento Administrativo para obter declaração de matrícula	1
SOL – Assinatura da Lista de Espera do SISU	1
SOL – Solicitação de implantação de enfermaria no Campus	1
SOL – Residência Estudantil	1
SOL – Solicita acesso à cópia de documento – PAD	1
SOL – Pagamento de monitoria	1
SOL – Gastos de água e energia com residências funcionais	1
SOL – Informação sobre concurso para nutricionista	1

Campus Riacho Fundo

Assuntos	2016
REC – Recusa de matrícula por falta de 01 foto	1
REC – Recusa de matrícula em vagas para a comunidade	1
REC – Proibição da utilização do estacionamento para alunos	7
REC – Quantidade de bebedouro insuficiente	2
REC – Sem acesso à Internet no laboratório e em sala de aula	1
REC – Execução de trabalho de comissão por apenas um membro dela	1
REC – Falta de filtro no bebedouro	2
REC – Laboratório de informática bagunçado	1
REC – Estágio em panificação e confeitaria	4
REC – Falta de incentivo da Direção de ensino e pesquisa em relação à pesquisa	1
REC – Transferência injustificada de terceirizado	1
REC – Uso de drogas no interior da instituição	1
REC – Ausência da Direção-Geral e Direção de Ensino em reuniões	1
REC – Uso do estacionamento por aluno	1
REC – Relacionamento entre o professor e aluno	1
REC – Ausência de aula prática no curso técnico em Cozinha	8
REC – Não oferta de Curso FIC Informática Básica	1
REC – Docente desqualificado para a área de gastronomia	1
REC – Premiação do concurso de redação	1
REC – Problemas na tampa de esgoto	1
REC – Ausência injustificada da Professora de Inglês	1
REC – Ausência de docentes da Gastronomia no planejamento dos laboratórios	1
REC – Falta de insumos para aula prática de panificação	4
REC – Sinalização para deficientes visuais no Campus Riacho Fundo	1
REC – Programação cancelada no período da tarde para a Semana de Artes Ciência e Cultura	2
REC – Reposição de lâmpadas	1
REC – Utilização do laboratório de Cozinha	1
REC – Vestimentas de servidora	2
REC – Uso de expressão inadequada com o público pela professora de ética	1
REC – Condições de limpeza de utensílios de laboratório	1
REC – Constrangimentos por causa da ocupação estudantil	2
REC – Medidas para resolver a ocupação do Campus	1
REC – Conduta de servidor	1
DEN – Falta de insumos para curso	1
SUG – Segurança contra furto na biblioteca	1
SUG – Oferta do Curso de Libras	1
ELO – Elogio aos docentes do curso de gastronomia	1
ELO – Elogio à didática do professor	1
SOL – Previsão de oferta de curso de sommelier	1
SOL – Previsão de divulgação do calendário acadêmico	1
SOL – Proibição da utilização do estacionamento para alunos	1
SOL – Vagas para portador de diploma	1
SOL – Número de semestre do curso Técnico em Cozinha/1-2016	1
SOL – Indeferimento de recebimento de documento comprobatório de vaga/cota	1

SOL – Ausência da Coordenadora de Estágio	1
SOL – Edital de Libras	1
SOL – Oferta de Curso FIC em Informática	1
SOL – Dúvidas quanto alteração do horário de funcionamento dos laboratórios	1
SOL – Proposta de curso por docente de área divergente	1
SOL – Vagas no estacionamento interno	1
SOL – Dúvidas quanto à inclusão e exclusão de disciplinas do Curso Técnico em Cozinha	1
SOL – Curso de Corretor de Imóveis	2
SOL – Solicitação de prestação de contas da Direção Geral do Campus	1
SOL – Divulgação de edital de licitação da Cantina	1
SOL - Ocupação do Campus	1
SOL - Trancamento de Matrícula	1
SOL - Convênio para estágio	1

Campus Samambaia

Assuntos	2016
REC – Atraso na concessão do auxílio monitoria	1
REC – Não renovação de seguro de estudante	1
REC – Postura inadequada de docente em sala de aula do MI Design de Móveis	1
REC – Falta de acesso à internet	1
REC – Prática de Bullying entre estudantes	1
REC – Auxílio Permanência	1
REC – Pedido de trancamento de curso extemporâneo	2
REC – Prática de Bullying contra estudante de EMI	1
REC – Acesso à internet e às salas de estudos privativas na biblioteca	1
REC – Movimento de ocupação dos estudantes	1
REC – Comportamento de funcionário	1
SUG – Oferta do Curso de Libras	1
ELO – Elogio a servidores colaboradores com o Curso Técnico em Móveis	1
SOL – Auxílio Permanência	1
SOL – Auxílio na elaboração de planta de projeto de moradia popular	1
SOL – Critério das vagas remanescentes para curso de violão	1
SOL – Abertura de processo administrativo contra decisão do campus	1
SOL – Nota de Proficiência	1
SOL – interrupção de atendimento – RA	1

Campus São Sebastião

Assuntos	2016
REC – Cadastramento na Biblioteca do Campus	1
REC – Transmissão de informação equivocada sobre matrícula para vagas remanescentes – Técnico em Secretariado	1
REC – Desentendimento Aluno X Professor	1
REC – Mau atendimento e relato de grosseria entre servidores e discente	1
REC – Comportamento grosseiro de profissional na CDAE	1
REC – Alunos atrapalham quem estuda na biblioteca	1
DEN – Postura de docente do curso de Letras	1
SUG – Oferta do Curso de Libras	1

SOL – Convocações de vagas extemporâneas pelo SiSU	1
SOL – Resultado da entrega de documentos Curso FIC	1
SOL – Entrega de documentação comprovação de vaga	2
SOL – Fila de espera para curso Monitor Infantil	1
SOL – Auxílio permanência	1

Campus Taguatinga

Assuntos	2016
REC – Mau atendimento ao telefone	1
REC – Estrutura inadequada de sala de aula	1
REC – Falta de professor e de comunicação com a Coordenação do Vestuário	1
REC – Mau atendimento no RA	3
REC – Didática docente	1
REC – Desinformação e mau atendimento na recepção	1
REC – Desentendimento professor X aluno	1
REC – Mudança de horário de entrada de alunos do EMI	1
REC – Limpeza do ginásio pelos estudantes	1
REC – Atendimento telefônico insatisfatório	1
REC – Atraso na concessão da bolsa brinquedoteca	2
SUG – Oferta do Curso de Libras	1
SOL – Instalação de ar-condicionado na Biblioteca do campus Taguatinga	1
SOL – Melhorias no ambiente da Biblioteca	1
SOL – Dúvidas sobre o exame de proficiência	1
SOL – Vaga remanescente para o Técnico Integrado	1
SOL – Melhora das instalações (banheiros) e iluminação ao redor do Campus	1
SOL – Material escolar para PROEJA Artesanato	1
SOL – Certificado do II Seminário de Extensão do IFB-Taguatinga	1
SOL – Inscrição em curso Ciência da Computação	1
SOL – Informações sobre Técnico em Laboratório de vestuário	1
SOL – Renovação do vínculo de beneficiária do auxílio permanência	1
SOL – Reconsideração de análise de aproveitamento de estudos	1

Campus Taguatinga Centro

Assuntos	2016
REC – Demora no atendimento e mal tratamento ao cidadão	1
REC – Não existe atendimento no Campus	1
REC – Falta de Intérprete para o Curso de Alfabetização e Letramento	1
REC – Falta de empresa para estágio do Curso Processo Gerenciais	1
REC – Relacionamento Professor X Estudante	1
REC – Perda do prazo de matrícula – SISU	1
SUG – Oferta do Curso de Libras	1
ELO – Elogio à didática do professor	5
SOL – Requisitos para cursar o FIC Nível Avançado	1
SOL – Matrícula extemporânea em FIC de Violão	1
SOL – Oferta de Pós-graduação no período noturno	1
SOL – Declaração de Proficiência	1
SOL – Concurso Público – Convocações de professor substituto	2

GABINETE

Assuntos	2016
REC – Relacionamento entre gestor e servidores	1
REC – Clima institucional no Campus Riacho Fundo	1
REC – Ocupação da Reitoria/Campus Brasília	2
DEN – Boatos sobre vazamento de questões do concurso 2016	1
DEN – Possível acumulação ilegal de cargo	1
ELO – Elogio à palestra no evento do Conecta IF	1
SOL – Pagamento o recesso de 2014 com banco de horas (Técnico-administrativos)	1
SOL – Questionamento sobre a liberação de ônibus Institucional	1
SOL – Solicitação de implantação de enfermaria no Campus	1
SOL – Abertura de Campus no Recanto das Emas	1
Sol – Solicitação de informação sobre Fundação de Apoio para realização de concurso	1
SOL – Solicitação de cópia de processo	1
SOL – Informação sobre a indicação de presidência de processo administrativo disciplinar de servidor em greve	1
SOL - Emissão de declaração de nada consta de inquérito administrativo e disciplinar de servidor redistribuído	1
SOL – Vazamento das questões do concurso no Facebook	1
SOL - Ocupação da Reitoria	1

CEPE

Assuntos	2016
SUG – Transparência das decisões e atas	1

PRONATEC

Assuntos	2016
REC – Inconsistência nas datas de inscrição dos cursos pelo PRONATEC / Mau atendimento telefônico	1
SOL – Solicitação dos Projetos Pedagógicos dos cursos PRONATEC/Turismo	1
SOL – informação sobre processo seletivo para tutor	1
SOL – Inconsistência de data para início das inscrições ao PRONATEC	1
SOL – Informações sobre o início das atividades de bolsista do PRONATEC	1

DRGP

Assuntos	2016
REC – Continuação de pagamento a estagiário após desvinculo	1
REC – Ausência de informação no site oficial sobre convocação de concursos passados	1
REC – Ausência de representante da CIS	1
REC – Tramitação de processo de incentivo à qualificação	1
REC – Demora na Concessão de Progressão	1
DEN – Entrega de laudo falso para ingresso em concurso	1
SUG – Manifestação de interesse em cargo de docente	1
SOL – Concurso Público convocação	3

SOL – Informação sobre validade/prorrogação de concurso público	2
SOL – Informação sobre o setor responsável pela promoção de saúde do servidor	1
SOL – Concurso Público para o ano de 2016	1
SOL – Posse de estrangeiro	1
SOL – Concurso Técnico em secretariado	1
SOL – Convocação de candidato aprovado em concurso de 2012	1
SOL – Informações sobre Política de Gestão de Pessoas	1
SOL – Edital de remoção interna	1
SOL – Atualização de resultados de concursos no site	1
SOL – Concurso Público – Convocações	4
SOL – Providências de desvinculação de servidor do IFB	1
SOL – Reposicionamento na fila do concurso	1
SOL – Provas do concurso para Contador/2014	1
SOL – Esclarecimento sobre legislação – servidor estudante	1
SOL – Convocação – Concurso Público Técnico-Administrativo/2014	1
SOL – Inclusão de outros cursos no Edital do Concurso para Docente/2016	1
SOL – Titulação para concurso público	1
SOL – Informações sobre servidores da área do Direito	1
SOL – Orientação quanto a pedido de remoção	1
SOL – Solicitação de documento comprobatório de aprovação em concurso	1
SOL – Provas de concursos públicos anteriores	1

NUCS

Assuntos	2016
REC – Impedimento de docente homenageado de entrar com a turma de Téc. Em Panificação	1
REC – Atualização da página de concursos	1
REC – Publicação de informação de cursos no site	1
SUG – Matéria sobre estudante	1
SOL – Solicitação de camiseta em tamanho especial	1

CPPD

Assuntos	2016
REC – Falta de pagamento de avaliador de RSC	2
SOL – Avaliação para RSC	1

PRAD

Assuntos	2016
REC – Existência de focos de dengue no campus Brasília e Reitoria	1
SOL – Cotação de seguro	1

Ouvidoria

Assuntos	2016
SUG – Oferta de emprego em Restaurante	1
SOL – Previsão de concurso	1
SOL – Termo de adesão ao SISU	1
SOL – Informação sobre situação em processo seletivo de curso técnico	1
SOL – Oferta de curso de espanhol, libras e pós-graduação	1

SOL – Abertura de processo seletivo para cursos no IFB	5
SOL – Contato do NAPNE	1
SOL – Edital de remoção interna	1
SOL – Oferta de curso diverso pelo Campus Planaltina	1
SOL – Informações sobre solicitação de Certificação pelo ENEM	4
SOL – Interesse em fazer curso no IFB	1
SOL – Perda do prazo para matrícula	1
SOL – Transferência do IFPI para o IFB	1
SOL – E-mail da Gestão de Pessoas do IFB	1
SOL – Link no site para solicitar Carteira Estudantil	1
SOL – Solicitação de auxílio permanência	1
SOL – Transferência entre Instituição da Rede Federal	2
SOL – Dificuldade com o sistema para se inscrever para cursos no IFB	24
SOL – Solicitação do EDITAL Nº 006/RIFB – técnicos subsequentes presenciais – 2016/2 – 01/04/2016	1
SOL – Publicação do tema para a prova de prof. Substituto	1
SOL – Entrega de documentação fora de prazo vagas para cotas	1
SOL – Reabertura de inscrição de processo seletivo	1
SOL – Revista Eletrônica do IFB	1
SOL – Nome não consta na lista da Assistência estudantil	1
SOL – Entrega de documento para comprovar tipo de vaga/cota	1
SOL – Oferta de cursos de inglês	1
SOL – Perda de prazo para matrícula em curso FIC	1
ORI – Carteirinha estudantil	1
ORI – Inscrição em cursos no IFB – Samambaia	1
ORI – Acesso ao SGA	1
ORI – Inscrição no curso de Biologia	1
ORI – Dúvida sobre processo avaliativo dos cursos técnicos	1
ORI – Documentos para matrícula	1
ORI – Não entrega de documentação comprovação de vaga	1
ORI – Matrícula em 1ª chamada	1
ORI – Solicitação de documentos da Intranet	1
ORI – Processo seletivo	32
ORI – Certificação pelo ENEM	12
ORI – Retirada de certificado	4
ORI – Dificuldade de inscrição pelo sistema	5
ORI – Como se inscrever no curso de secretariado	1
ORI – Resultado final de curso/disciplina	1
ORI – Licença maternidade discente	1
ORI – Certificado de proficiência	1
ORI – Troca de e-mail no sistema de inscrição	7

PREN

Assuntos	2016
REC – Desligamento de coordenador do Programa Pro-funcionário	1
REC – Previsão de divulgação do calendário acadêmico	1
REC – Convocação de candidato em 1º chamada e em lista de espera – PROEJA Edificações	1
REC – Auxílio Permanência	1
REC – Reavaliação de conduta de coordenador	1

REC – Aumento de Cursos oferecidos no horário noturno	1
DEN – Irregularidade do Coordenador Geral da EAD	1
SUG – Forma de ingresso no IFB	1
SUG – Oferta de mais cursos no Noturno	1
SUG – Publicação de informações sobre processos seletivos no site	1
SUG – Sugestão de Curso Superior e de garantia à vaga no ensino superior	1
SUG – Concessão de bolsa de estudo para o Curso Superior	1
SUG – Oferta de curso técnico de secretariado, tecnólogo em secretaria escolar	1
SOL – Orientações sobre a Certificação pelo ENEM	2
SOL – Matrícula em curso Técnico Integrado para maiores de 18 anos	1
SOL – Oferta de Curso de Letras EAD	1
SOL – Exame TOEFL	2
SOL – Oferta de curso de Ciência da Computação em outro Campus	1
SOL – Matrícula de aluno de outra cidade	1
SOL – Cotas para alunos de escola pública estrangeira	1
SOL – Informação sobre a realização de 2 cursos técnicos em EAD ao mesmo tempo	1
SOL – Oferta de Curso para o 2º semestre/2016	1
SOL – Perda do prazo de matrícula	1
SOL – Consulta sobre legislação – Norma sobre nome social	1
SOL – Oferta de Curso de engenharias	1
SOL – Oferta de cursos na área da saúde: fisioterapia/farmácia	1
SOL – Certificação do ENCCEJA Exterior	1
SOL – Comprovação de aluna bolsista	1
SOL – Informação sobre estágio supervisionado no IFB	1
SOL - Transferência entre Instituição da Rede Federal	1

PREX

Assuntos	2016
REC – Atraso na concessão da bolsa de monitor PIPA	1
ELO – Elogio a iniciativa da CDIN	1

NTIC

Assuntos	2016
SOL – Bloqueio de sites no ambiente institucional	1
SOL – Gestão de propriedade intelectual	1

PRPI

Assuntos	2016
SOL – Gestão de propriedade intelectual	1
ELO – Palestra Conecta IF	1

PRDI

Assuntos	2016
SOL – Bolsa de estudos para servidor	1
SOL – Critérios de seleção para concessão de afastamento – Edital nº 42/2016	1

EAD

Assuntos	2016
REC – Falta de assistência por parte de Coordenação de Curso Técnico a Distância de Segurança do Trabalho Recanto das Emas	1
REC – Reprovação por falta – Inconsistência no número de faltas no Curso Técnico a Distância de Segurança do Trabalho Recanto das Emas	1
REC – Insatisfação com o ambiente virtual do Curso Técnico a Distância de Segurança do Trabalho Recanto das Emas	1
REC – Desentendimento Professor X Estudante	1
REC – Nota faltando para concluir o Curso em Segurança no Trabalho – EAD	1
REC – Reprovação por falta e risco de desligamento do curso	1
REC – Auxílio moradia	1
REC – Resultado de concurso EAD	2
REC – Falta de acesso à Plataforma EAD	3
REC – Problemas de lançamento de Notas na EAD	1
REC – Critérios para contemplar alunos a monitoria	1
REC – Conhecimento de Reprovação em matéria após a conclusão de curso	3
REC – Atraso para emissão de diploma	3
REC – Falha de notas e dificuldade para obter o certificado	1
REC – Insatisfação com o ensino do Curso Técnico a Distância de Segurança do Trabalho – Taguatinga	1
REC – Problemas com professor que não publica as notas na plataforma	1
REC – Má conduta de Tutora	2
REC – Queixa da atuação de professor	1
REC – Condições do Polo Brazlândia	1
REC – Desorganização do Processo seletivo da EAD	1
SUG – Uso da EAD pelo Campus Planaltina	1
SOL – Auxílio permanência para EAD	1
SOL – Informações sobre e-mail de tutor alegando reprovação em várias disciplinas	1
SOL – Atraso na emissão de certificado de Segurança do Trabalho	1
SOL – Mudança de curso presencial para a distância	1

ACESSO E INGRESSO

Assuntos	2016
SUG – Disponibilização do Edital para cursos em Braile	1
SUG – Disponibilização de formulário para correção de e-mail	3
SOL – Auxílio para fazer inscrição no Processo Seletivo	1
SOL – Informações sobre a convocação da lista de espera do SiSU	3
SOL – Abertura de processo seletivo via SiSU	1
SOL – Previsão de oferta de curso para 2016/2	1
SOL – Convocações de vagas extemporâneas pelo SiSU	1
SOL – Modalidade de oferta de Curso Técnico em Segurança do Trabalho	1
SOL – Informação sobre entrega de documento para comprovação de vaga PCD	1
SOL – Cadastro errado no site	4
SOL – Inscrição para Gestão Pública usando ENEM	1
SOL – Número de inscritos em processo seletivo no ano passado	1
SOL – Inscrição nos cursos a distância	1

SOL – Inscrição não finalizada no processo seletivo	2
SOL – Processo seletivo requisitos para ingresso	1

EDITORA IFB

Assuntos	2016
SOL – Solicitação de utilização de informações publicadas em obras do IFB	1

COMISSÃO DE CONCURSO – 2016

Assuntos	2016
REC – Solicitação de impugnação de edital	1
REC – Concurso Público – Solicitação de especificação do conteúdo programático	2
REC – Concurso Público – Problemas para realizar a inscrição como cotista	1
REC – Mudança do período para solicitar isenção da taxa para TAE	1
REC – Falta do Campo para isenção de taxa como doador de sangue	1
REC – Datas chocando com outro concurso	2
REC – Valor para titulação superior à prova	1
REC – Pagamento de Inscrição do concurso	2
REC – Vagas para Fiscais	1
REC – Deferimento de Inscrição	1
SOL – Alteração da titulação para o Cargo de Docente em Informática	1
SOL – Validação de tempo de experiência exigida no concurso	1
SOL – Alteração da data de solicitação de isenção da taxa	2
SOL – Reinscrição da área do Direito no Concurso	2
SOL – Alteração da data do concurso	1
SOL – Envio de foto com formato diferente do estabelecido em Edital	1
SOL – Alteração de inscrição	1
SOL - Inscrição em concurso em área errada	1
SOL - Atendimento especial prova	1
SOL - Pagamento do concurso em duplicidade	2

6. RECOMENDAÇÕES

As recomendações realizadas pela Ouvidoria seguem o direcionamento de melhorar os serviços prestados por cada uma das Pró-Reitorias, cada um dos Campus e demais setores do IFB. Diferentemente dos anos anteriores, a Ouvidoria não mais fará as recomendações individualmente. Quanto a isso, cada Campus/Pró-Reitoria/Setor do IFB deverá fazer a leitura do relatório anual e buscar o campo destinado à sua unidade e traçar o planejamento para o atendimento das demandas registradas.

É importante destacar que entre os 10 campus do IFB, apenas o Campus Estrutural respondeu à recomendação dada no relatório semestral de 2016. Seguem abaixo as recomendações dadas por esta Ouvidoria e a resposta da Direção Geral do Campus Estrutural:

- Campus Estrutural

- * Orientação quanto à matrícula nos diversos cursos ofertados pelo Campus;
- * Atenção por parte dos docentes no registro de notas e faltas nos diários e quanto ao prazo de entrega dos referidos registros diários no RA;
- * Sensibilizar os servidores dos setores de atendimento ao público quanto ao respeito e cordialidade;
- * Reunião com a Administração da Cidade do Automóvel no intuito de promover a instalação de parada de ônibus mais próxima ao Campus e na intensificação da segurança nas imediações da Instituição.

Resposta do Campus Estrutural acerca das recomendações realizadas no relatório semestral de 2016 desta Ouvidoria:

Informo que mais uma vez foi solicitada atenção por parte dos docentes no registro de notas e faltas nos diários e quanto ao prazo de entrega dos diários no RA;

Já tivemos reuniões com o Administrador da RA XXV, com representantes do Detran, do Conselho de Segurança da RA XXV, da Polícia Militar, do DFTrans e das empresas de ônibus que atendem àquela região, objetivando aumentar a segurança dos nossos alunos, servidores e comunidade em geral, e colocar as paradas de ônibus mais próximas à entrada do *Campus* e garantir o transporte urbano nos horários de entrada e saída de nossa comunidade escolar.

7. PESQUISA DE SATISFAÇÃO - OUVIDORIA

Do total de usuários que acessaram a Ouvidoria/IFB, todos puderam responder à pesquisa de satisfação. Contudo, apenas 50 responderam à pesquisa, que se deu por meio da utilização de formulário web, encaminhado aos usuários

por meio da ferramenta google drive. Dos respondentes da Pesquisa de satisfação, 39 fizeram uso do e-mail para registrar sua manifestação. 23 manifestantes consideraram o atendimento da Ouvidoria como muito bom. Quanto à qualidade das respostas recebidas dos setores acionados pela Ouvidoria, 27 manifestantes consideraram satisfatória a resposta. 38 manifestantes afirmaram que não receberam encaminhamento para a realização de algum outro procedimento, estando a manifestação, desta forma, resolvida. No quesito providências tomadas, 17 consideraram muito bom. Em relação ao tempo de resposta, 30 manifestantes consideraram muito rápida, até 7 dias. Em relação à resolução dos problemas/solicitações aos diversos setores do IFB, 26 manifestantes consideraram como resolvida a questão. Ao ser perguntado se o manifestante “recomendaria o canal da Ouvidoria para outras pessoas”, 46 disseram que sim, recomendariam. Quanto à função de a Ouvidoria ser um espaço para o exercício da cidadania, 40 manifestantes afirmaram que sim. Vale destacar que os respondentes nem sempre respondem na totalidade aos questionamentos realizados na ferramenta. Do total de pesquisas realizadas, foram apurados os seguintes resultados:

Gráfico correspondente à pergunta 1:

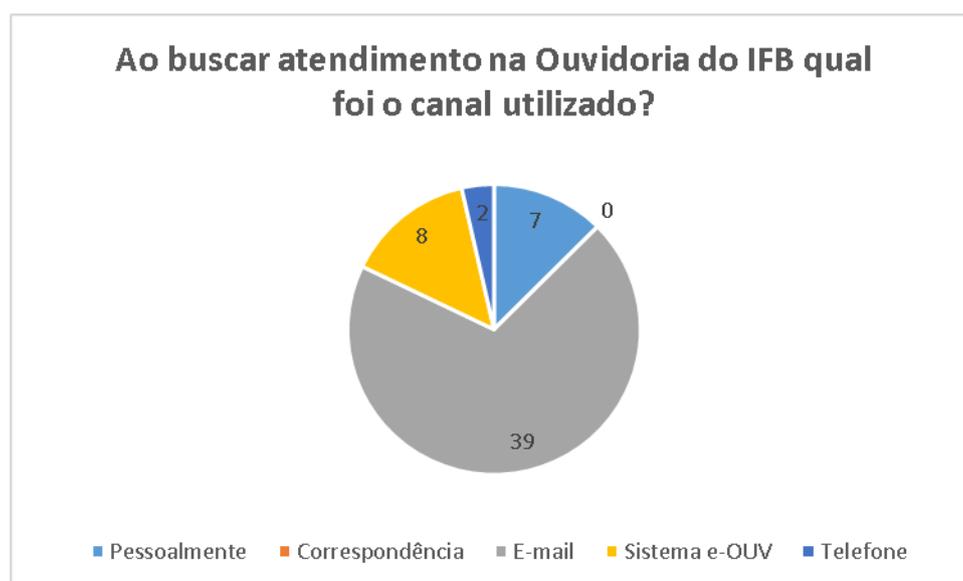


Gráfico correspondente à pergunta 2:

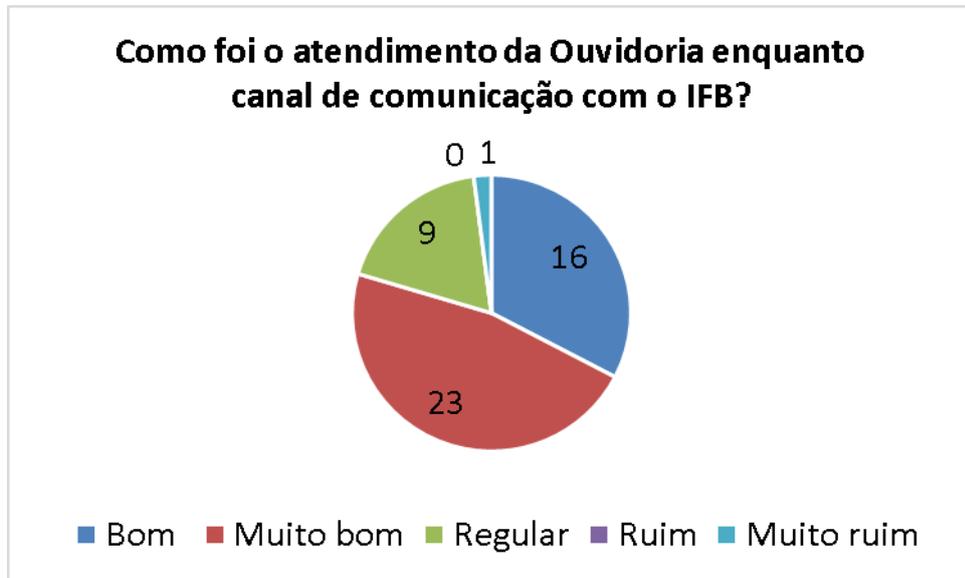


Gráfico correspondente à pergunta 3:

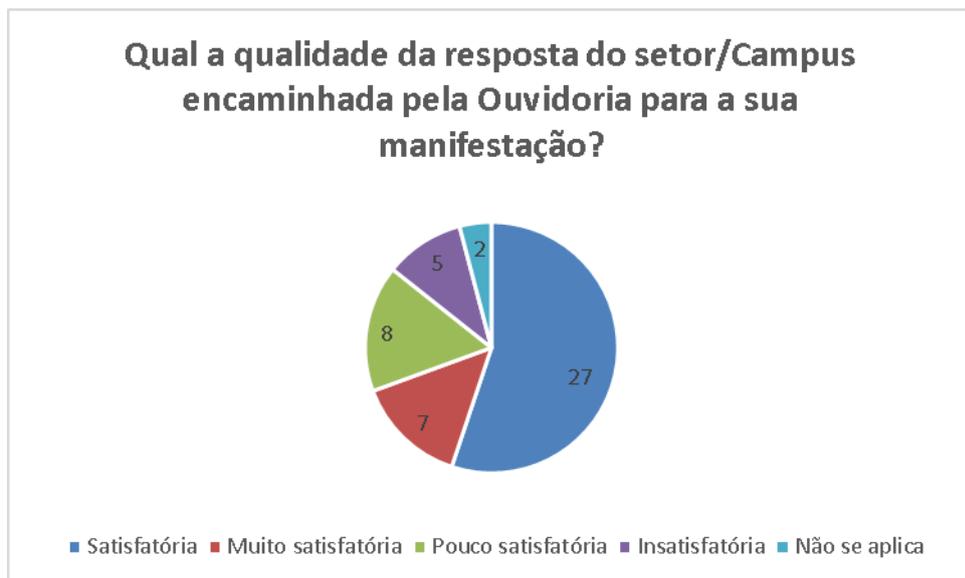


Gráfico correspondente à pergunta 4:

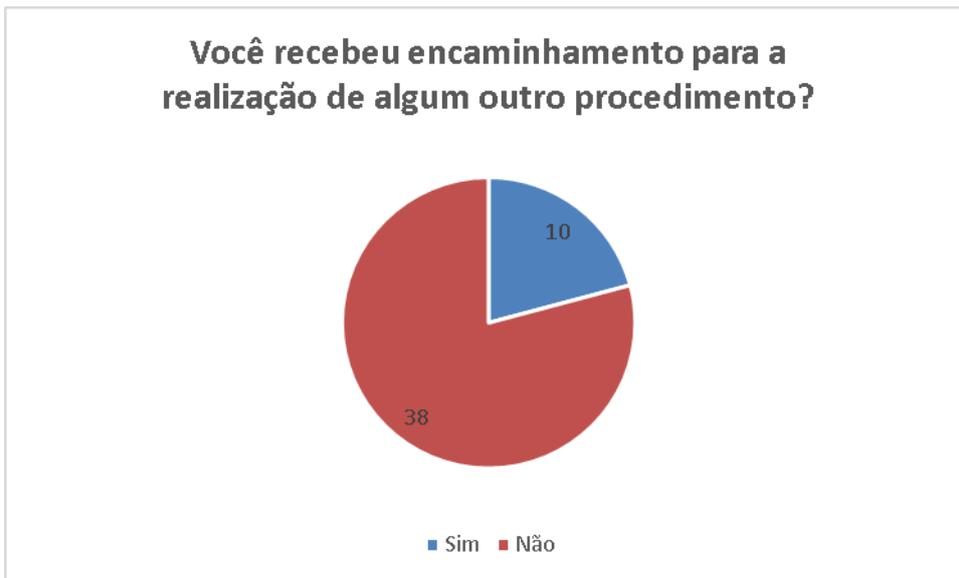


Gráfico correspondente à pergunta 5:

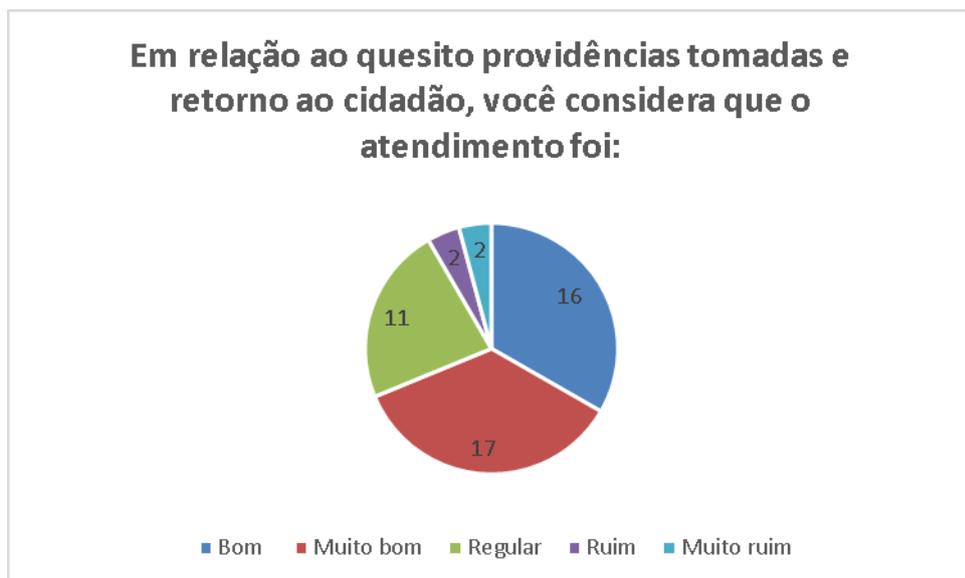


Gráfico correspondente à pergunta 6:

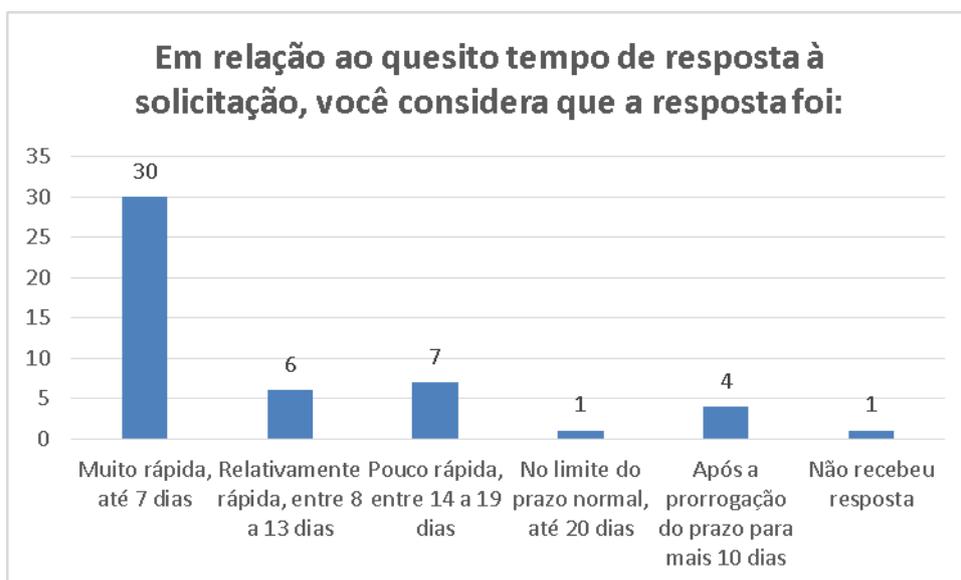


Gráfico correspondente à pergunta 7:

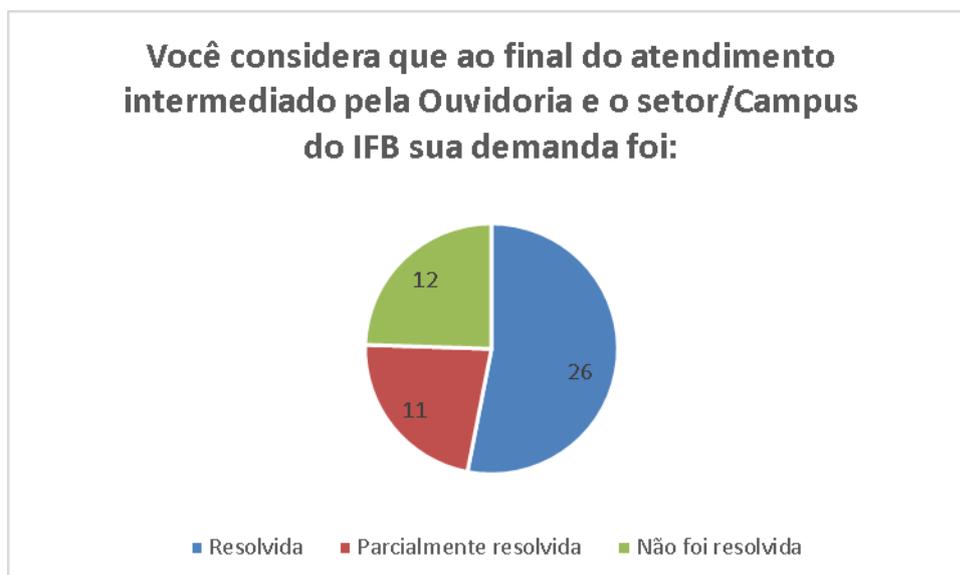
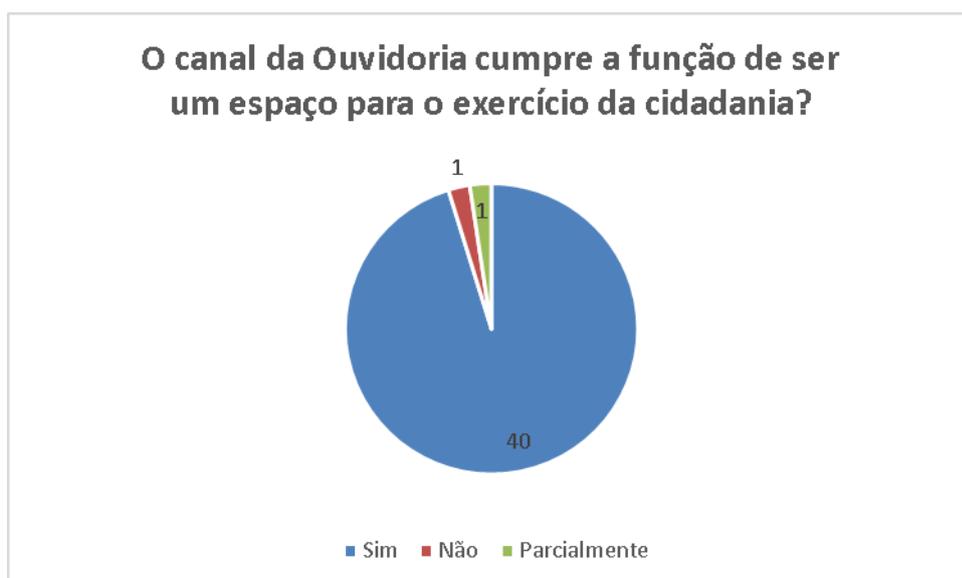


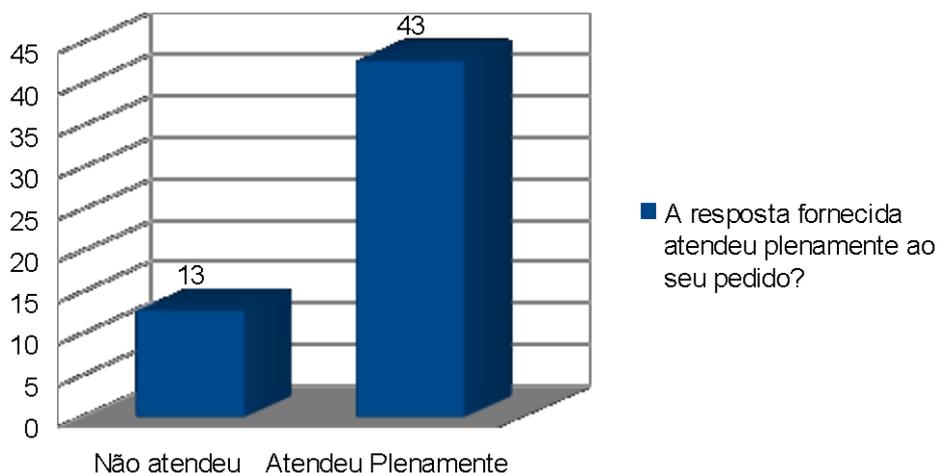
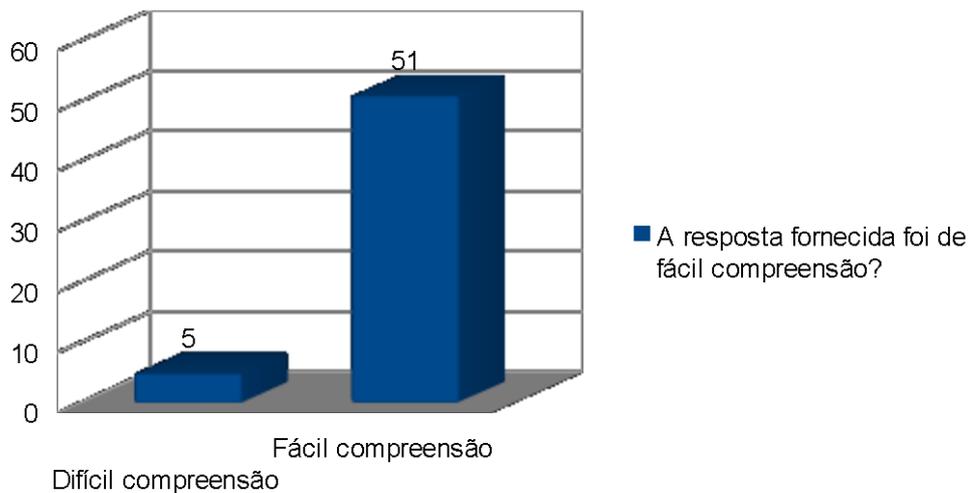
Gráfico correspondente à pergunta 8:



Gráfico correspondente à pergunta 9:



8. PESQUISA DE SATISFAÇÃO - SIC



Considerações Finais

O empenho do IFB na busca de soluções inovadoras no que tange ao diálogo com a comunidade acadêmica e com a sociedade deve ser permanente. No ano de 2016, as ocorrências registradas pela Ouvidoria foram, em sua maioria, de reclamações e solicitações, as quais devem provocar mudanças e novas condutas. Observa-se, entretanto, que há um longo caminho a ser trilhado pelo IFB na busca incessante da participação cidadã na gestão pública. Essa participação deverá estar

inserida em todas as dimensões da atuação do IFB (ensino, pesquisa, inovação e extensão), a fim de que os desejos da comunidade acadêmica sejam cada vez mais refletidos pela instituição. Isso será realidade com o constante fortalecimento da Ouvidoria. Ciente de suas competências, a Ouvidoria exerce seu papel e contribui para estreitar o diálogo entre o cidadão e o IFB, promovendo a consciência cidadã. O cidadão se tornará ator e propulsor do desenvolvimento do seu país por meio da participação efetiva da comunidade em que está inserido.