



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

RELATÓRIO ANUAL/2015

Ouvidoria do Instituto Federal de Brasília - IFB



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

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO.....	4
2. ANÁLISE DE DEMANDAS RECEPCIONADAS PELA OUVIDORIA NO ANO DE 2015..	5
2.1 Manifestações recebidas.....	5
2.3 Tipo de manifestantes.....	9
2.4 Formas de registrar a manifestação.....	11
2.5 Estatística geral das manifestações em comparação aos anos de 2013 a 2015.....	13
2.6. Demonstrativo Estatístico – SIC.....	19
2.8 Pesquisa de Satisfação – SIC/IFB.....	26
2.7 Pesquisa de Satisfação – Ouvidoria.....	28
3. ASSUNTOS DEMANDADOS PARA AS ÁREAS INTERLOCUTORAS.....	35
4. RECOMENDAÇÕES E SUGESTÕES AOS GESTORES.....	47
5. PARTICIPAÇÃO EM CONGRESSOS, FÓRUMS E PALESTRAS.....	54
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	54



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

CA – Centro Acadêmico

COET – Comissão de Ética

CONSUP – Conselho Superior

CPPD – Conselho Permanente de Pessoal Docente

DRGP – Diretoria de Gestão de Pessoas

EAD – Educação a Distância

e-SIC – Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão

NAIN – Núcleo de Auditoria Interna

NUCS – Núcleo de Comunicação Social

NTIC – Núcleo de Tecnologia de Informação e Comunicação

PRONATEC – Programa Nacional de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego

PRAD – Pró-Reitoria de Administração

PREN – Pró-Reitoria de Ensino

PRPI – Pró-Reitoria de Pesquisa e Inovação

PREX – Pró-Reitoria de Extensão

PRDI – Pró-Reitoria de Desenvolvimento Institucional

RA – Registro Acadêmico

SIC – Serviço de Informação ao Cidadão



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

1. APRESENTAÇÃO

O serviço de atendimento do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília - IFB, composto pela Ouvidoria do órgão e Serviço de Informações ao Cidadão – SIC, é responsável por dispensar o devido tratamento às demandas dos cidadãos relacionadas com os serviços prestados pela instituição.

Assim, o relatório anual de atendimento ao público visa apresentar os principais aspectos referentes ao ano de 2015, no qual foram registradas 463 manifestações na Ouvidoria, por meio do e-OUV (Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal), por e-mail, pessoalmente e por correspondência e, 126 no Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, por meio do e-SIC (Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão), totalizando 589 registros. As manifestações foram as mais diversas, algumas simples e outras de grande complexidade, mas todas receberam tratamento prioritário dentro da Ouvidoria.

Cabe ressaltar que nesse período houve a adesão do IFB ao e-OUV (Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal), o qual permite ao usuário registrar suas manifestações, garantindo, assim, a integração da forma de atuação e dos dados das Ouvidorias Federais.

O presente relatório tem por objetivo o cumprimento do art. 20 do Regimento Interno da Ouvidoria do Instituto Federal de Brasília, em referência ao relatório do Serviço de Informações ao Cidadão, seu período de avaliação será também de janeiro a dezembro de 2015, para cumprimento do Art. 73 do Decreto nº 7.724/2012.

Cleide Lemes da Silva Cruz
Ouvidora



Ministério da Educação

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

2. ANÁLISE DE DEMANDAS RECEPCIONADAS PELA OUVIDORIA NO ANO DE 2015

A fim de subsidiar as diversas unidades do IFB com os dados coletados durante todo o ano de 2015, a Ouvidoria apresenta um mapeamento e análise das manifestações recepcionadas com vistas a contribuir para a melhoria contínua dos processos e serviços ofertados pelo IFB. Esse é, em última instância, o escopo principal do presente relatório e o que acreditamos ser o papel primordial de uma Ouvidoria.

2.1 Manifestações recebidas

Durante o período de janeiro a dezembro de 2015, a Ouvidoria recebeu 463 manifestações, dessas 181 foram da categoria Reclamação, 65 de Outros (informações diversas), 15 de Sugestões, 12 Denúncias, 49 Elogios, 113 Solicitações e 28 Orientações conforme gráfico a seguir:

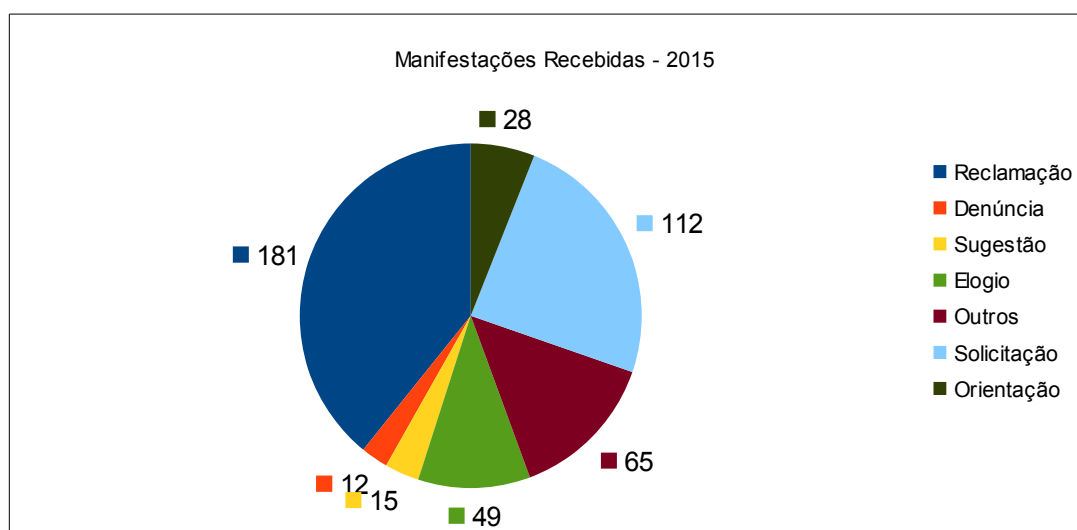


Gráfico 1: Ouvidoria.

O gráfico 1 demonstra as demandas por tipo de manifestação, destacando-se as **reclamações** recebidas, representando 39% do total das manifestações, seguido pelas **solicitações**, com 24%. As



Ministério da Educação

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

manifestações **outros** totalizaram 14% e os **elogios** 11%. Tanto as **denúncias** como as **sugestões** totalizaram 3% das manifestações registradas em 2015.

2.2 Registro de manifestações por Unidade/Setor do IFB

Os dados a seguir representam todas as manifestações enviadas à Ouvidoria, 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.

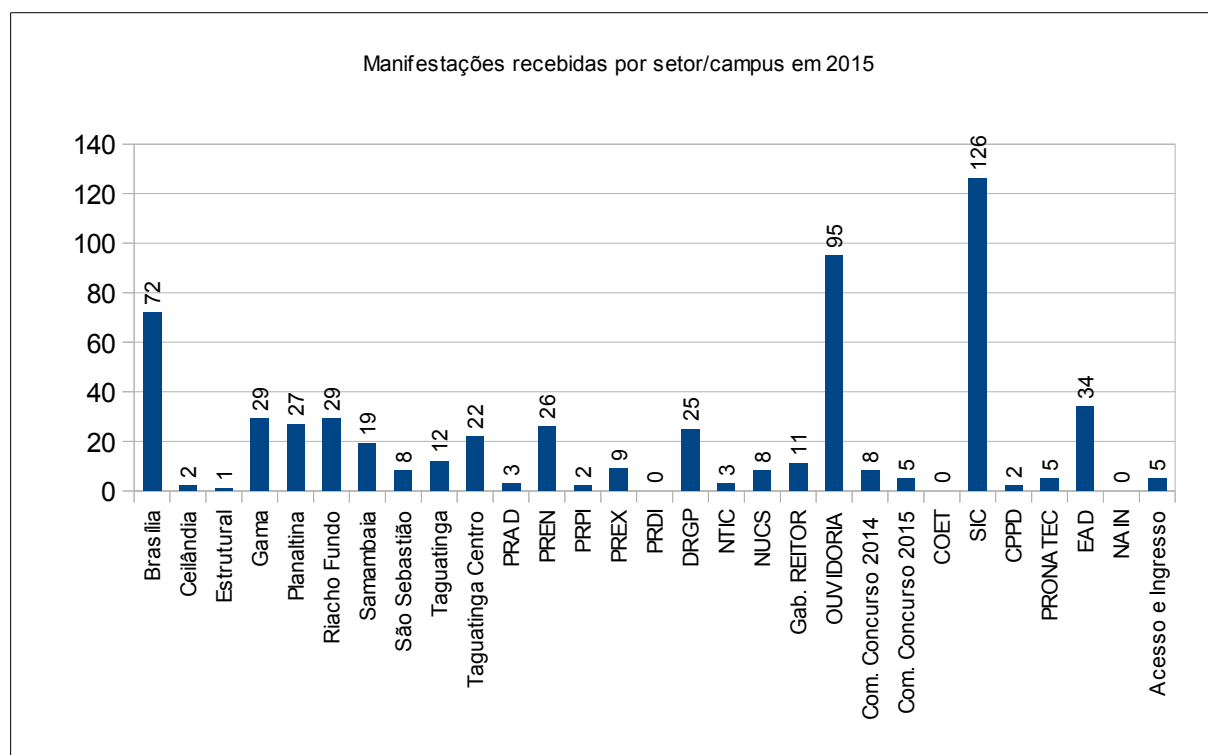


Gráfico 2: Total de manifestações recebidas pelas Unidades/Setores do IFB de janeiro a dezembro de 2015.



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

Tipo de manifestação	Orientação	Reclamação	Denúncia	Sugestão	Elogio	Outros	Solicitação	Pedido de Informação (e-sic)	Total
Campus/Setores									
Brasília	-	40	-	-	14	4	14	Item 2.7	72
Ceilândia	-	1	-	-	-	1	-	Item 2.7	2
Estrutural	-	1	-	-	-	-	-	Item 2.7	1
Gama	-	12	-	-	15	1	1	Item 2.7	29
Planaltina	-	19	3	-	-	2	3	Item 2.7	27
Riacho Fundo	-	9	-	3	15	1	1	Item 2.7	29
Samambaia	-	14	1	-	1	1	2	Item 2.7	19
São Sebastião	-	6	-	-	-	-	2	Item 2.7	8
Taguatinga	-	7	-	1	-	3	1	Item 2.7	12
Taguatinga Centro	-	10	2	4	-	-	6	Item 2.7	22
PRAD	-	3	-	-	-	-	-	Item 2.7	3
PREN	-	7	-	4	-	6	9	Item 2.7	26
PRPI	-	-	-	-	-	1	-	Item 2.7	1
PREX	-	6	1	-	-	2	-	Item 2.7	9
PRDI	-	-	-	-	-	-	1	Item 2.7	1
DRGP	-	3	-	1	-	12	9	Item 2.7	25
NTIC	-	1	-	-	-	2	-	Item 2.7	3
NUCS	-	3	-	2	2	-	1	Item 2.7	8
Gab. REITOR	-	2	1	1	-	3	4	Item 2.7	11
OUVIDORIA	28	-	3*	-	1	23	40	Item 2.7	95
Com. Concurso 2014	-	4	-	-	-	4	-	Item 2.7	8
Com. Concurso 2015	-	3	-	-	-	2	-	Item 2.7	5
COET	-	-	-	-	-	-	-	Item 2.7	-
SIC	-	-	-	-	-	-	-	Item 2.7	126
CPPD	-	1	-	-	-	-	1	Item 2.7	2
PRONATEC	-	2	-	-	-	-	3	Item 2.7	5
EAD	-	26	1	-	-	1	6	Item 2.7	34
NAIN	-	-	-	-	-	-	-	Item 2.7	-
Acesso e Ingresso	-	1	-	-	1	1	3	Item 2.7	6
Total	28	181	12	16	49	65	112	126	589

Tabela 2: Total de manifestações recebidas pelas Unidades/Setores do IFB de janeiro a dezembro de 2015.

A distribuição por unidades e setores reflete, evidentemente, a participação da comunidade no envio das manifestações. O Campus Brasília, o SIC, a Ouvidoria e a EAD participaram com quase 55,51% do total das manifestações. Mais à frente analisaremos os dados de cada



Ministério da Educação
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília
Unidade/Setor separadamente.

Na demanda **denúncia**, direcionada à Ouvidoria, colocamos o asterisco (*) para destacar que não se trata de denúncia encaminhada à Ouvidoria, mas de denúncias que foram recepcionadas pela Ouvidoria e como estas não apresentavam materialidade, a manifestação ficou registrada na Ouvidoria, mas não encaminhada a nenhum setor/Campus por não conter informações que pudessem sustentar a denúncia. Ao mesmo tempo, estas manifestações não poderiam ser reclassificadas como **reclamação**, **solicitação** ou **sugestão** por não conter informações que pudessem subsidiar a Ouvidoria para o encaminhamento e tratamento devido à manifestação. Como estas 3 denúncias não se sustentaram, a Ouvidoria deu por encerrada a demanda por falta de materialidade. Importante salientar que a Ouvidoria disponibiliza e-mail ou o Sistema e-OUV para que o demandante encaminhe os documentos solicitados na complementação da manifestação denominada **denúncia**, com a garantia de sigilo e anonimato.

No ano de 2015, a Ouvidoria foi responsável por 95 das respostas encaminhadas aos cidadãos que buscaram o setor. Todas as manifestações atendidas versavam sobre matrícula; processo seletivo discente; concurso para o quadro de servidores do IFB; inscrição em cursos ofertados pelo IFB; informações sobre ENEM, ENADE,; orientação sobre procedimentos relativos aos discentes dentro dos *campi* entre outros. Grande parte das demandas respondidas pela Ouvidoria já se encontraram na transparência ativa ou estavam registrados em outras respostas de igual teor.



2.3 Tipo de manifestantes

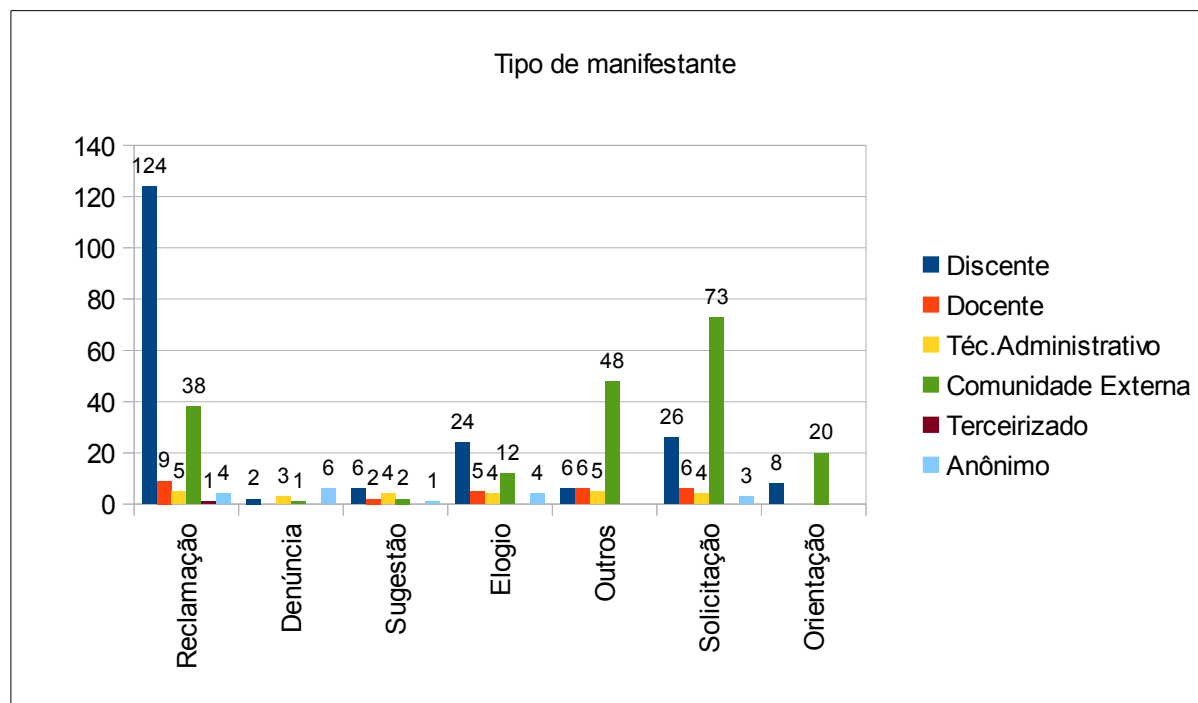


Gráfico 3: Tipo de manifestante que buscou a Ouvidoria de janeiro a dezembro de 2015.

A Ouvidoria do IFB atende às seguintes categorias de usuários: os discentes, regularmente matriculados na Instituição, os docentes, os técnico-administrativos e a comunidade externa que a procura com o objetivo de resolver questões iniciadas na unidade/setor, mas que não atenderam as expectativas de resposta.

No ano de 2015, novamente, a categoria discente foi maioria nas demandas **reclamação** e **elogio**. Notamos que ao mesmo tempo que os discentes exigem mudanças em relação à prestação de serviços por parte do IFB, reconhecem as boas práticas com incentivo. Outra categoria que se destacou foi a da comunidade externa nas demandas reclamação, outros, solicitações e orientação.



Ministério da Educação

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Abaixo, no gráfico 3, poderemos visualizar a participação de cada categoria.

Na tabela 3, a seguir, veremos os números que resultaram nos 463 atendimentos desta Ouvidoria. Como mencionado anteriormente, as categorias discente e comunidade externa foram responsáveis pelo percentual de 42% do total das ocorrências registradas no setor. Seguido da docentes, com 6% e pelos técnico-administrativos, com 5 %, os anônimos foram responsáveis pelo percentual de 4% das manifestações registradas na Ouvidoria do IFB. Os assuntos buscados pelas categorias serão apresentados a seguir.

Demandas/ Manifestante	Discente	Docente	Téc. Administrativo	Comunidade Externa	Terceirizado	Não se identificou	Total
Reclamação	124	9	5	38	1	4	181
Denúncia	2	-	3	1	-	6	12
Sugestão	6	2	4	2	-	1	15
Elogio	24	5	4	12	-	4	49
Outros	6	6	5	48	-	-	65
Solicitação	26	6	4	73	-	3	112
Orientação	8	-	-	20	-	-	28
Sub Total	196	28	25	194	1	18	-
Total Geral							463

Tabela 3: Tipo de manifestante que buscou a Ouvidoria de janeiro a dezembro de 2015.

Importa-nos informar que a participação dos discentes nas manifestações se deve, sobretudo, a reclamações em relação aos recursos destinados à Assistência Estudantil; à falta de convênios de estágios; ao atendimento do Registro Acadêmico; às Bibliotecas (acesso à internet, barulho, computadores não instalados); conflito interpessoal, tanto entre professor x aluno e entre colegas de turmas; falta de docente de diversas disciplinas e, por fim, sobre a oferta de novos cursos/horários de oferta.



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

2.4 Formas de registrar a manifestação

O usuário poderá utilizar os seguintes meios para acessar a Ouvidoria do IFB: sistema e-OUV, sistema e-SIC, e-mail (ouvidoria@ifb.edu.br), formulário eletrônico¹, canal telefônico (para obter orientações), correspondência e pessoalmente. Outras informações podem ser acessadas no site: <http://www.ifb.edu.br/aceso-a-informacao/ouvidoria>

Durante o período de janeiro a dezembro de 2015, a Ouvidoria recebeu 463 manifestações, dessas 181 foram da categoria Reclamação, 65 de Outros (informações diversas), 15 de Sugestões, 12 Denúncias, 49 Elogios, 113 Solicitações, 28 Orientações e 162 pelo canal e-SIC, conforme gráfico a seguir:

Durante o período em análise, as manifestações recebidas pela Ouvidoria por meio do e-mail, e-OUV e telefone foram os meios de acesso mais utilizados pelos demandantes. O primeiro recebeu 31% dos registros e o segundo, 17%, conforme gráfico a seguir. O Serviço de Informação ao Cidadão, e-SIC, recebeu 15% das manifestações. Cabe esclarecer que o canal telefônico serviu como meio de orientação aos demandantes no preenchimento de inscrições em diversos editais relacionados à Instituição e dúvidas sobre pagamentos de assistência estudantil, entre outros, totalizando 30% do total de atendimentos.

¹O formulário eletrônico foi substituído pelo Sistema e-OUV.



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

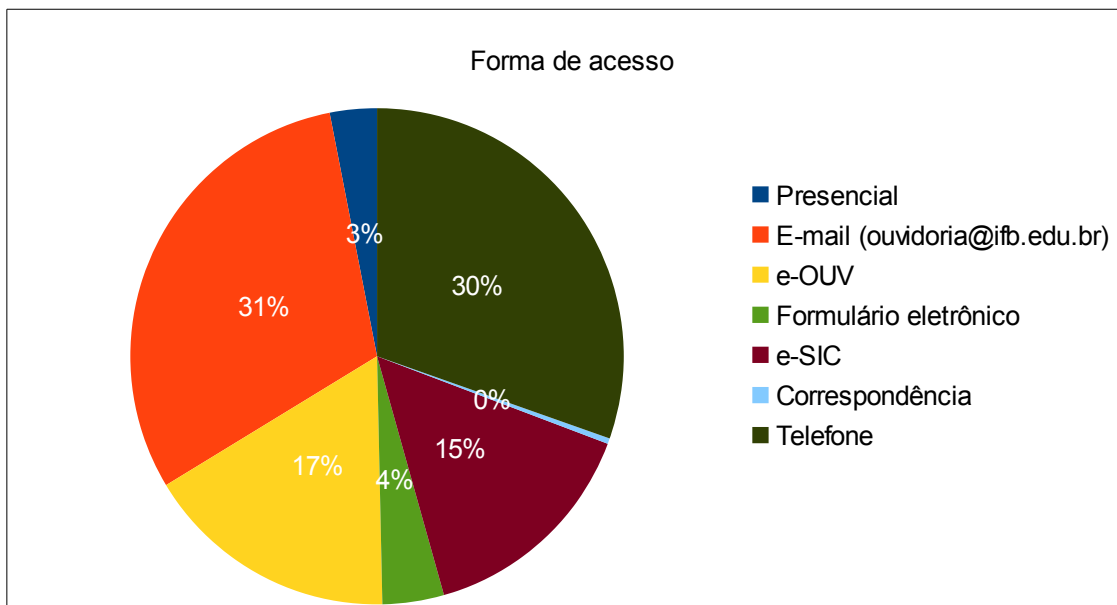


Gráfico 4: Formas de Acesso.

Formas de Acesso	2015	Percentual
Presencial	26	3%
E-mail (ouvidoria@ifb.edu.br)	259	31%
e-OUV	141	17%
Formulário eletrônico	34	4%
e-SIC	126	15%
Correspondência	3	0%
Telefone	257	30%
Total	846	100%

Tabela 4: Formas de Acesso.

Destacamos também o canal de registro presencial (pessoalmente), que em 2015 registrou 3% das manifestações, o que demonstra o fácil acesso à Ouvidoria e o fortalecimento desse setor.



Ministério da Educação

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

2.5 Estatística geral das manifestações em comparação aos anos de 2013 a 2015

A seguir são demonstradas as estatísticas das manifestações de acordo com os níveis organizacionais do IFB: Campus, Pró-Reitorias, Gabinete da Reitoria e Geral. A tabela a seguir refere-se às manifestações recebidas pelos Campi dessa Instituição.

Campus

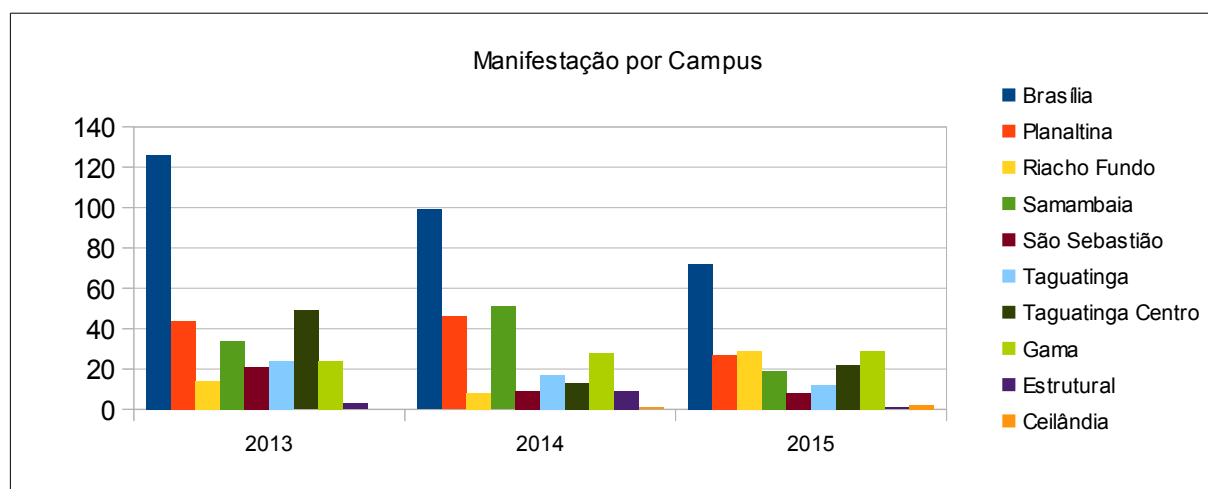


Gráfico 5: Resultados comparativos das manifestações nos Campi nos anos de 2013 a 2015.

Pró-Reitorias

A título de análise das manifestações enviadas para cada Pró-Reitoria, observam-se as quantidades e os percentuais na tabela abaixo:



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

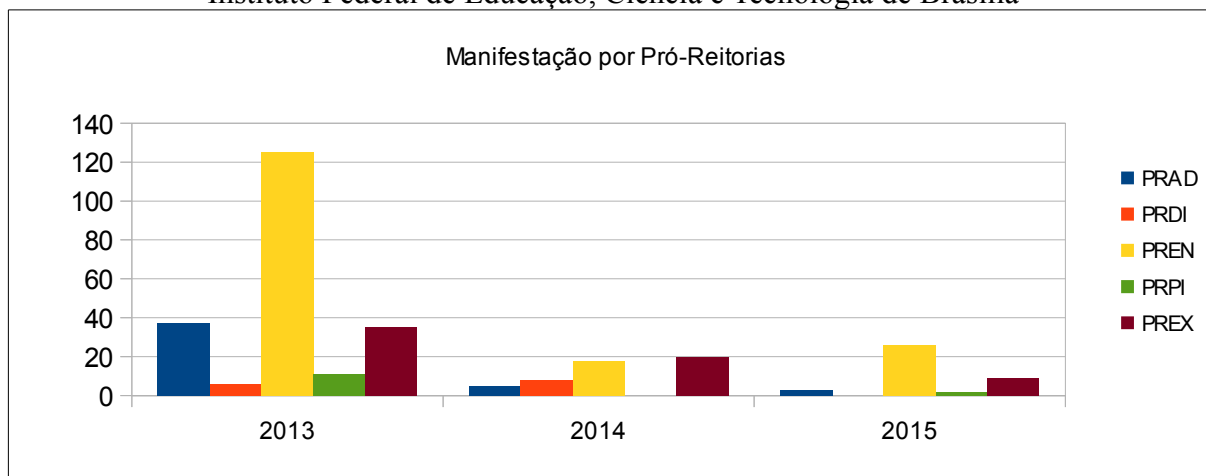


Gráfico 6: Resultados comparativos das manifestações nas Pró-Reitorias nos anos de 2013 a 2015.

A seguir, são mostradas as estatísticas das manifestações encaminhadas às unidades vinculadas ao Gabinete da Reitoria:

Gabinete

Gabinete	2013	2014	2015
Núcleo de Comunicação Social - NUCS	13	7	8
Núcleo de Auditoria Interna – NAIN	0	2	0
Núcleo Tecnologia Informação e Comunicação - NTIC	7	4	3
Diretoria de Gestão de Pessoas - DRGP	181	35	25
Gabinete do Reitor	24	8	11
Engenharia	0	0	0
Comissão Permanente de Pessoal Docente - CPPD	1	1	2
Comissão de Ética - COET	3	3	0
Ouvidoria	1	17	95
Serviço de Informação Cidadão - SIC	27	33	126
Total	257	110	270

Tabela 7: Manifestações ligadas ao Gabinete do Reitor.



Ministério da Educação
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília
Setores ligados ao Gabinete

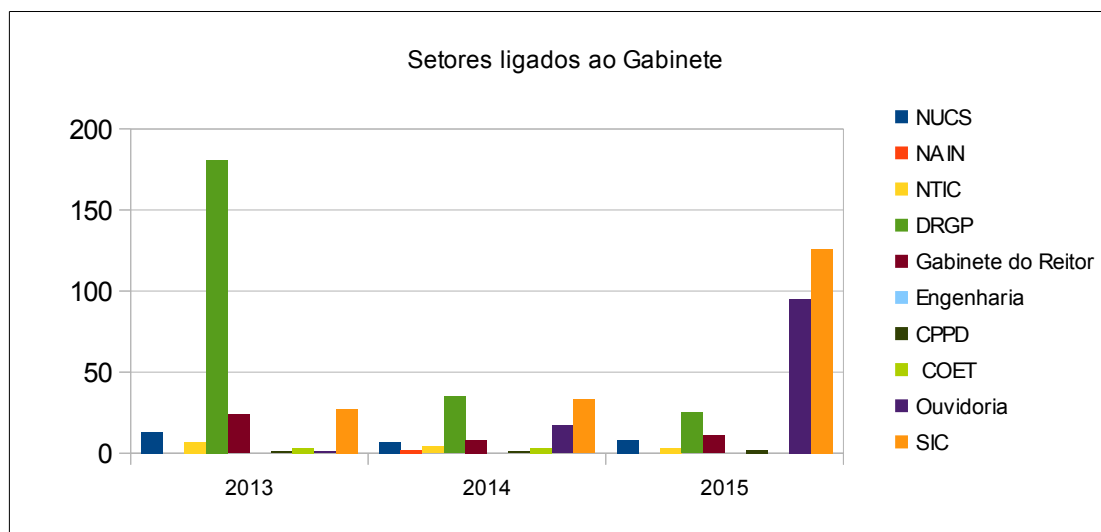


Gráfico 7: Resultados comparativos das manifestações dos anos de 2013 a 2015.

Na Tabela intitulada Outros, apresentamos as demandas encaminhadas aos setores ligados ao Gabinete do Reitor e à PREN, as quais são descritas a seguir:

Outros

Outros	2013	2014	2015
EAD	0	16	34
PRONATEC	0	21	5
Pré-Comissão Eleitoral	0	3	0
Coordenação de Acesso e Ingresso	0	6	6
Comissões de Concurso 2013 e 2014	0	39	8
Comissões de Concurso 2015	0	0	5
Total	0	85	58

Tabela 8: Outros.



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

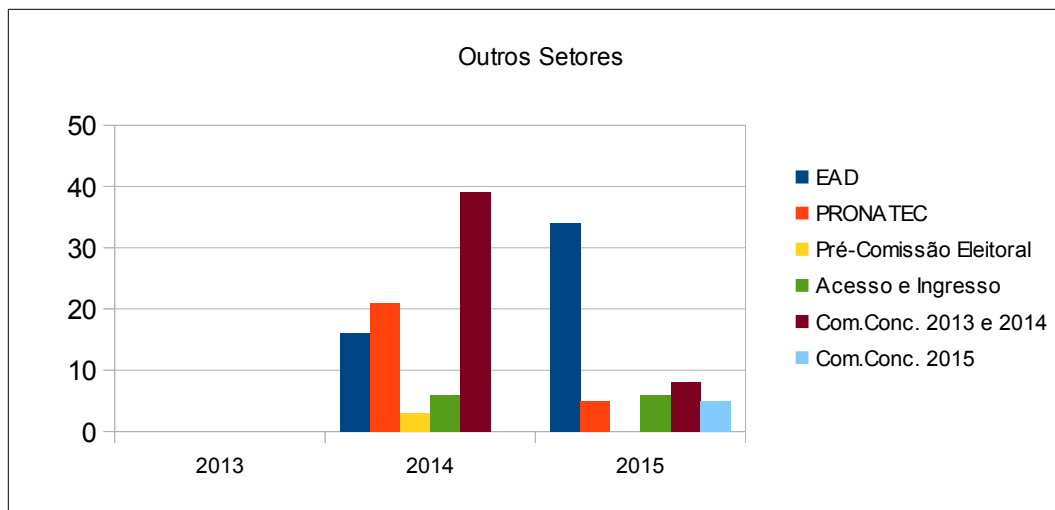


Gráfico 8: Resultados comparativos das manifestações dos anos de 2013 a 2015.

Para melhor visualização do impacto das manifestações nas unidades que compõem a estrutura organizacional do IFB, segue o gráfico 9, abaixo, que apresenta o contexto geral de todas as áreas dessa Instituição:



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

Contexto Geral de 2013 a 2015

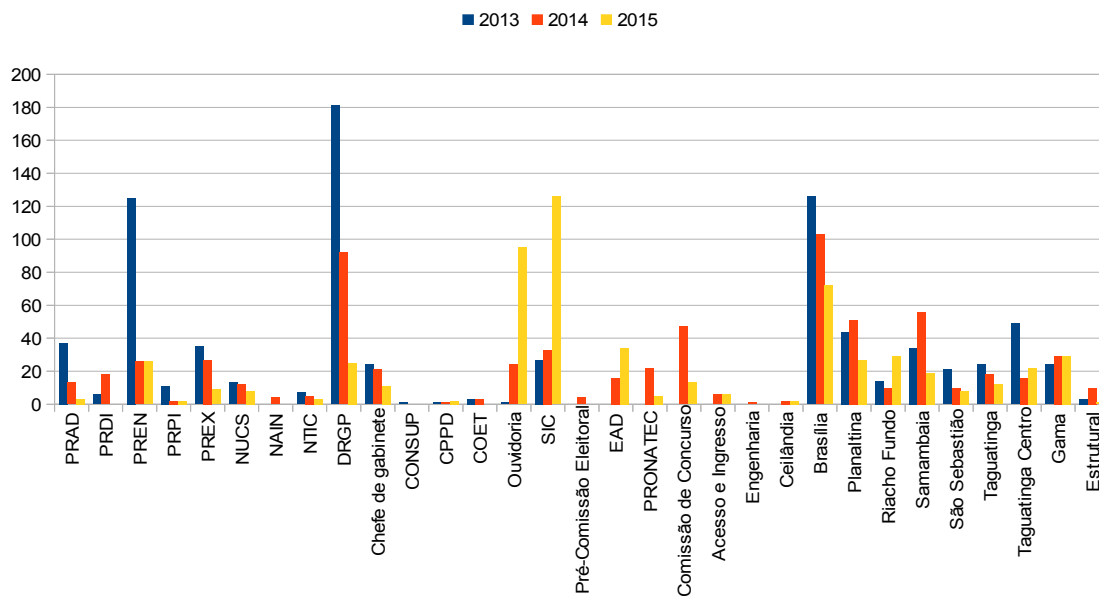


Gráfico 9: Resultado comparativos das manifestações dos anos de 2013 e 2015.

Contexto Geral-2013-2015

Para melhor visualização das manifestações recebidas por Campi, tanto via Ouvidoria quanto pelo Sistema de Informação ao Cidadão (SIC), segue tabela abaixo que compara os resultados nos anos de 2013 a 2015:

IFB	2013	2014	2015
PRAD	37	13	3
PRDI	6	18	0
PREN	125	26	26
PRPI	11	2	2
PREX	35	27	9
NUCS	13	12	8
NAIN	0	4	0
NTIC	7	5	3
DRGP	181	92	25



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

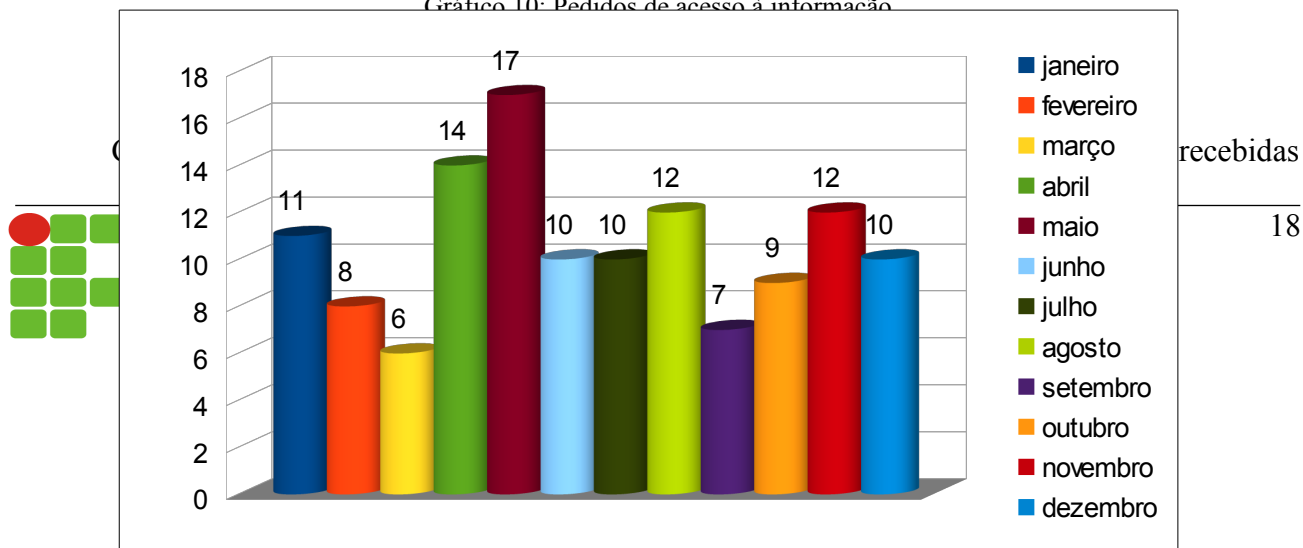
Chefe de gabinete	24	21	11
CONSUP	1	0	0
CPPD	1	1	2
COET	3	3	0
Ouvidoria	1	24	95
SIC	27	33	126
Pré-Comissão Eleitoral	0	4	0
EAD	0	16	34
PRONATEC	0	22	5
Comissão de Concurso	0	47	13
Acesso e Ingresso	0	6	6
Engenharia	0	1	0
Ceilândia	0	2	2
Brasília	126	103	72
Planaltina	44	51	27
Riacho Fundo	14	10	29
Samambaia	34	56	19
São Sebastião	21	10	8
Taguatinga	24	18	12
Taguatinga Centro	49	16	22
Gama	24	29	29
Estrutural	3	10	1
Total	817	682	589

Tabela 9: Contexto Geral.

2.6. Demonstrativo Estatístico – SIC

No ano de 2015 foram recebidos 126 pedidos de acesso à informação. Conforme demonstrado no gráfico a seguir, o maior número de pedidos foi registrado no mês de maio, com 17 pedidos.

Gráfico 10: Pedidos de acesso à informação



recebidas
18



Ministério da Educação

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

pelo IFB, o SIC/IFB criou-se certas categorias de assuntos, conforme o tema principal que envolve o pedido. Entende-se, por isso, que cada pedido de informação possui valor de conhecimento agregado que pode ser útil ao IFB no processo de avaliação dos resultados propostos pelas atividades institucionais.

Dessa forma, foram inicialmente identificadas as seguintes classificações de assuntos:

Solicitação por assuntos

Assuntos demandados em 2015	janeiro a junho	julho a dezembro
Outros	-	03
Contratos – Cargos Terceirizados	01	-
Contratos – Compras e Licitações	02	03
Pedido de informação à Comissão de Sindicância	-	01
Oferta de Curso	03	02
Solicitação de Documentos	11	08
Processo de sindicância em andamento	-	01
Solicitação de Documentos – Decisão e relatório final de Sindicância	-	01
Solicitação de Documentos – Portaria de Feriados 2015	01	-
Solicitação de Documentos – convênio de intercâmbio	01	-
Solicitação de Documentos – comprovação de atividades executadas por assessoria	-	01
Solicitação de Documentos – Ato administrativo sobre ateste de folha de ponto	-	01
Solicitação de Documentos – Informações sobre implantação do NEPI	-	01
Informações Funcionais de Servidores	01	-
Informações Funcionais de Servidores – Afastamento para Pós-graduação	-	01
Informações Funcionais de Servidores – Banco de professor equivalente	-	01
Tramitação de Processos	02	02
Pesquisa Institucional	02	01



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

Pesquisa Institucional – Conselho Superior	-	01
Pergunta Duplicada	-	02
Concurso Público	10	-
Concurso Público – Aproveitamento de candidato homologado em outra IFES	-	01
Concurso Público – Previsão para nomeação	01	01
Concurso Público – Divulgação de banca / Convocações / Cargos vagos	06	05
Pedido de Vista de Processo	-	01
Transparência – Acesso aos e-mails institucionais	-	01
Contratação de Professor Substituto	01	-
Ato administrativo – Lotação de intérpretes	-	01
Órgão não tem competência para responder ao pedido	-	01
Consulta sobre legislação – retribuição por titulação e RSC e adicional noturno	02	-
Consulta sobre legislação – compensação de horário	01	-
Consulta sobre legislação – assédio moral	-	01
Consulta sobre legislação – Sistema de Custos	-	01
Consulta sobre Redistribuição	01	03
Consulta sobre Remoção	-	01
Não se trata de Pedido de Informação	01	03
Cargos – Professor Temporário ou Substituto	02	-
Cargos – Código de Vaga	01	04
Cargos	02	-
Gastos Públicos	04	-
Gastos Públicos – Recursos para capacitação	01	01
Gastos Públicos – Planejamento orçamentário	01	-
Gastos Públicos - Programa Bolsa Auxílio		-
Permanência	01	
Auxílio Permanência – Provisão de pagamento	-	01
Orientação – Certidão de Tempo de Aluno		-
Aprendiz	02	
Atividades do IFB - ENEM	01	-
Atividades do IFB - Equoterapia	01	-
Atividades do IFB – Desfazimento de bens públicos	01	-



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

Atividades do IFB - RSC	01	-
Atividades do IFB – Discussão de novo organograma	-	01
Atividades do IFB – Conselho editorial	01	-
Atividades do IFB – Seleção de Tutores de EaD	-	01
Atividades do IFB – assinatura de matérias e lotação de cargo	-	01
Atividades do IFB – Transferência de aluno	-	01
Total	66	60

Tabela 10: Solicitação por assuntos

É importante destacar que cada pedido de informação merece uma análise detalhada para que seja possível transformar a informação em solução para o cidadão e em oportunidade para qualificar a prestação do serviço público.

No período em análise, os setores demandados e a quantidade de demandas apresentadas foram os seguintes:

Direcionamento por Área Interlocutora

Área demandada	Janeiro a dezembro /2015
Pró-Reitoria de Ensino – PREN	05
Gabinete do Reitor	12
Pró-Reitoria de Desenvolvimento Institucional – PRDI	05
Pró-Reitoria de Administração – PRAD	13
Pró-Reitoria de Extensão – PREX	02
Comissão de Ética – COET	01
Campus Brasília	09
Campus Taguatinga Centro	03
Campus Taguatinga	02
Campus Riacho Fundo	01
Campus Ceilândia	01
Campus São Sebastião	02
Campus Planaltina	05
Campus Samambaia	03
Campus Estrutural	01
Campus Gama	01
Diretoria de Gestão de Pessoas – DRGP	47



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

Núcleo de Comunicação Social	02
Comissão de Sindicância	01
Comissão Eleitoral (Diretores)	01
Comissão Própria de Avaliação - CPA	01
Comissão do Concurso Editais 01 e 02/2014	01
Comissão Permanente de Pessoal Docente	02
Ouvidoria	03
Serviço de Informação ao Cidadão – SIC	14
Total	138

Tabela 11: Áreas Interlocutoras

O total (138) que aparece na Tabela 11, referente às demandas apresentadas por unidades gestoras ou áreas interlocutoras em 2015, difere do quantitativo descrito para o número de pedidos recebidos pelo IFB, de modo geral (126). Essa diferença se deve ao direcionamento duplicado de certos pedidos que envolvem mais de uma área interlocutora, sendo, portanto, direcionado a todas as áreas competentes. Dessa forma, o SIC/IFB recebeu pedidos de informações que demandaram a análise e o posicionamento de mais de uma área interlocutora e foram, por consequência disso, contabilizados, também, para elas. Entretanto, isso não altera o número total de registros de pedidos de informações feitos ao IFB no ano de 2015, que permanece 126. No total, em 2015 foram acionadas 25 áreas interlocutoras.

Conforme mostra a planilha, a DRGP recebeu 47 pedidos de informação, sendo responsável pela análise e resposta a 37,30% do total de pedidos encaminhados ao SIC/IFB no ano de 2015. No cômputo geral, o direcionamento dos pedidos de informação às áreas interlocutoras foi diversificado, tendo sido acionadas 25 áreas interlocutoras, que responderam sobre diferentes assuntos. Essa interação do usuário com o IFB, por meio do SIC, revela-se extremamente positiva, dada a sua importância na identificação dos assuntos em que o IFB pode ser mais proativo na divulgação de informações de forma clara e objetiva.

Do total de pedidos de informações recebidos no ano de 2015 (126), houve apenas 01



Ministério da Educação

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

pedido que foi respondido usando o prazo adicional, permitido pela LAI, e 01 foi respondido fora do prazo legal, sem ter havido justificativa para a extensão do prazo.

Nota-se uma grande diferença se comparado com os índices do ano passado (2014), que apresentou 12% dos pedidos de informações respondidos fora do prazo legal, ou seja, após os 20 dias de prazo regulares, a área interlocutora não apresentou justificativa para solicitar a prorrogação do prazo. No ano de 2015, entretanto, 98,41% dos pedidos de informações foram respondidos no prazo regular legal.

Recursos impetrados por área interlocutora

Em 9,52% dos pedidos de informação houve apresentação de recursos. Um total de 14 pedidos de informação submetidos à 1ª instância, desses, 02 foram para a 2ª instância institucional (Reitor), 01 para a 3ª instância (CGU) e 01 para a Comissão Mista de Reavaliação de Informações - CMRI.

Os recursos interpostos foram contra as decisões/respostas emitidas pelas seguintes áreas interlocutoras: Diretoria de Gestão de Pessoas – DRGP, Pró-Reitoria de Administração – PRAD, Gabinete do Reitor, Pró-Reitoria de Extensão – PREX, Comissão de Sindicância, Núcleo de Comunicação Social – NUCS e Direção-geral do Campus Brasília.

A seguir, o gráfico 13 apresenta a quantidade recebida por cada área:



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

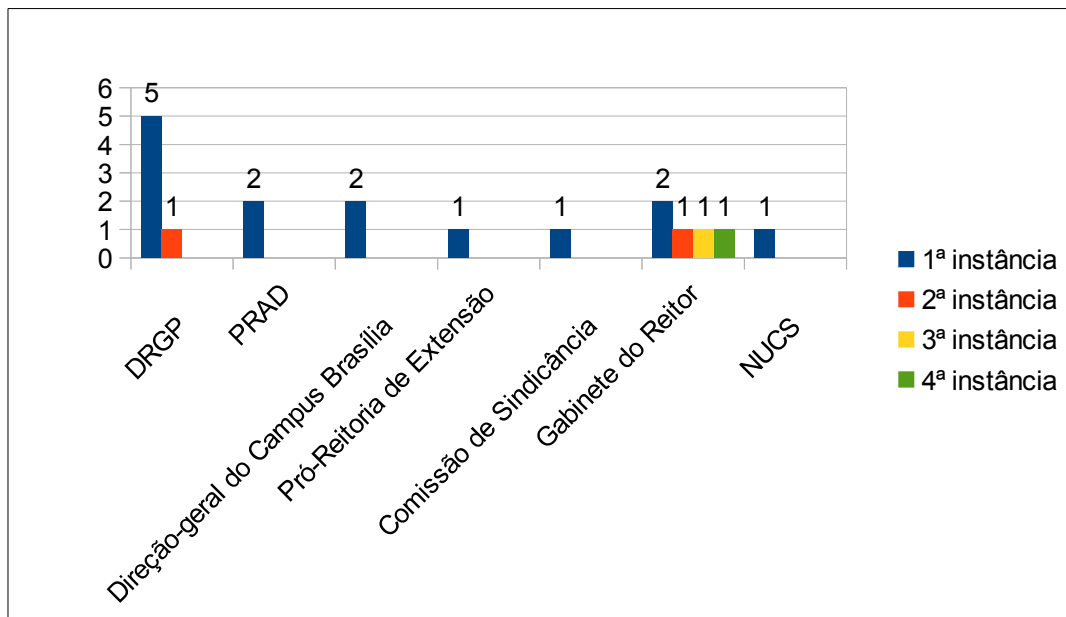


Gráfico 13: Recursos interpostos por área interlocutora.

Os assuntos dos pedidos de informação que tiveram recursos foram:



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

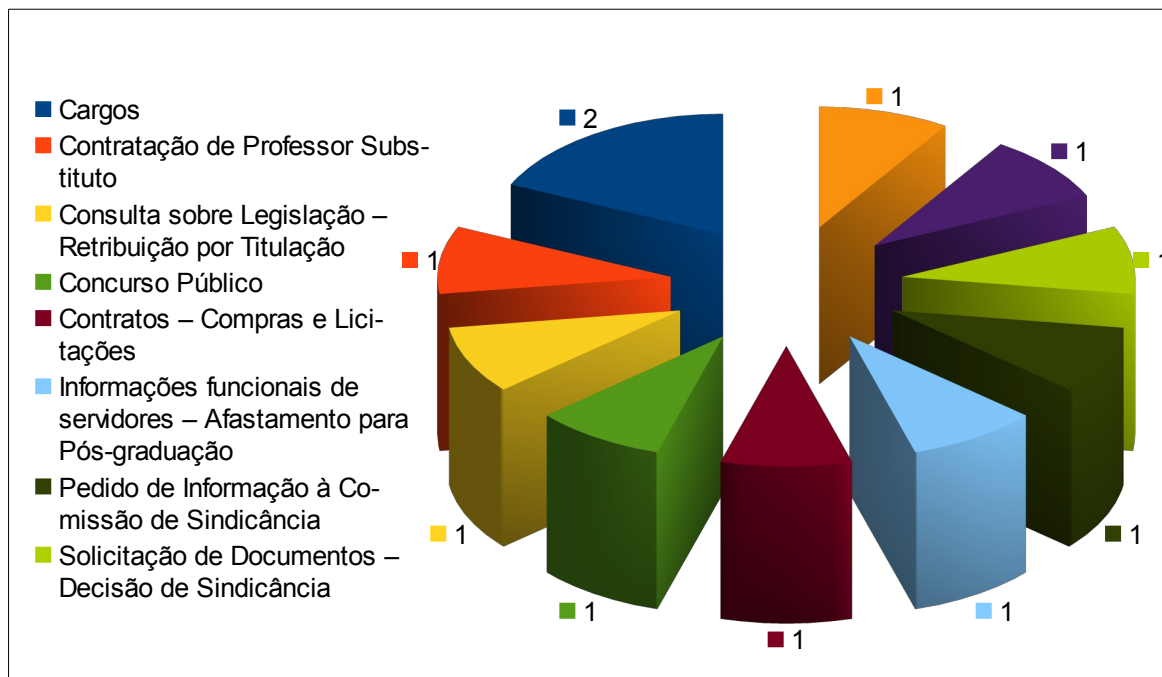


Gráfico 14: Assuntos que demandaram recurso

Das decisões dos recursos avaliados pelas instâncias externas ao IFB, ou seja, pela Controladoria-Geral da União (CGU) e pela Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CMRI), até a data de 31 de dezembro de 2015, apenas a CGU havia apresentado parecer reiterando a decisão emitida pelas instâncias internas do IFB. A decisão da CMRI ainda constava “Em tramitação” até o último dia do ano. Todos os recursos foram respondidos.

2.8 Pesquisa de Satisfação – SIC/IFB

A pesquisa de satisfação do SIC/IFB foi realizada por meio do próprio sistema e-SIC. Ao receber a resposta via sistema, o cidadão tem a oportunidade de registrar sua satisfação com o serviço,

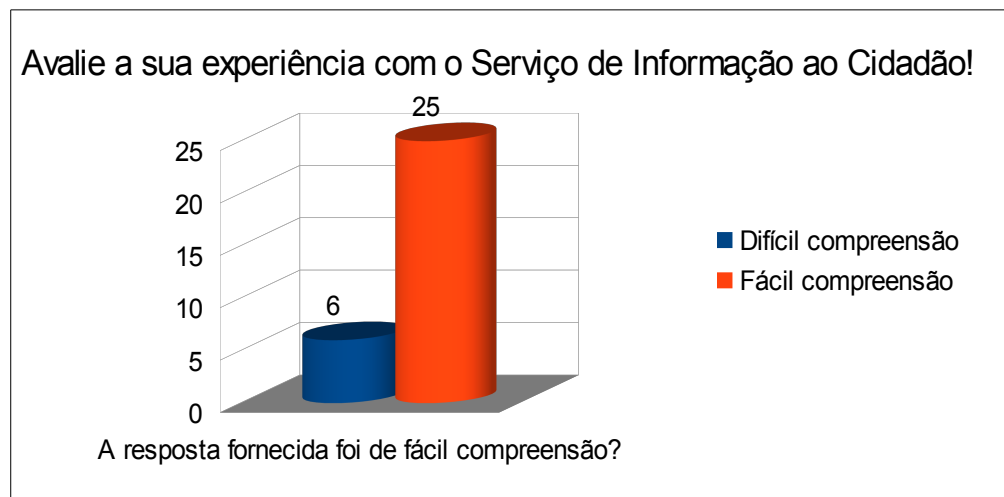
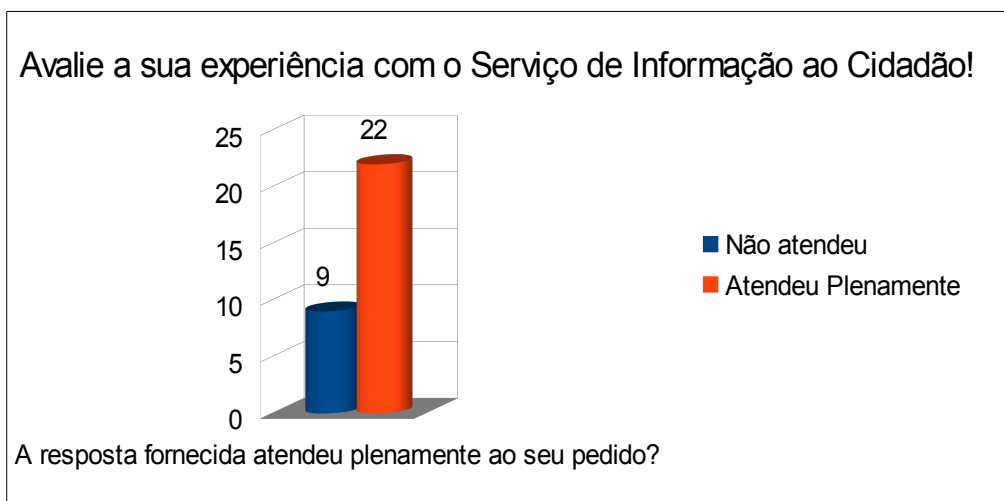


Ministério da Educação

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

levando em consideração os seguintes aspectos: a) A resposta fornecida atendeu plenamente ao seu pedido? b) A resposta fornecida foi de fácil compreensão?

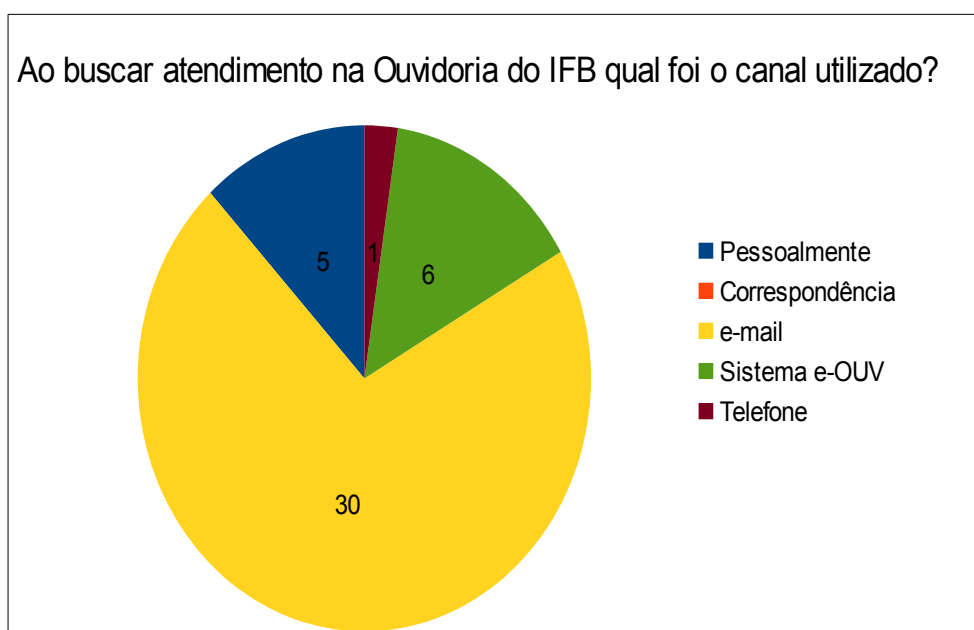
Dos 126 cidadãos que formalizaram algum pedido de informação via e-SIC, somente 31 responderam à pesquisa de satisfação. Do total de respostas computadas, observa-se os seguintes resultados:





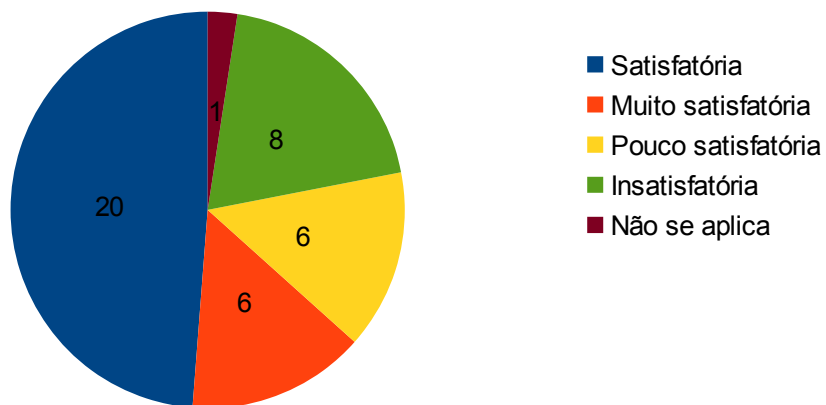
2.7 Pesquisa de Satisfação – Ouvidoria

Do total de usuários que acessaram a Ouvidoria/IFB, todos puderam responder à pesquisa de satisfação. Contudo, apenas 51 responderam à pesquisa, que se deu por meio da utilização de formulário web, encaminhado aos usuários por meio da ferramenta google drive. Do total de pesquisas realizadas, foram apurados os seguintes resultados:

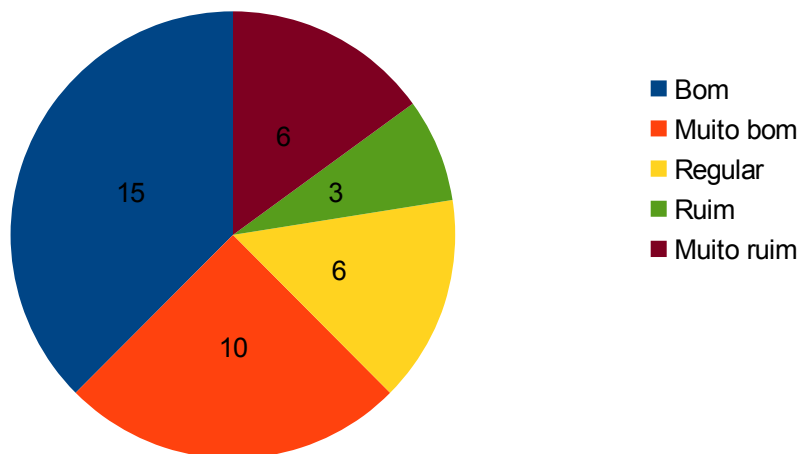




Qual a qualidade da resposta do setor/Campus encaminhada
ela Ouvidoria para a sua manifestação?

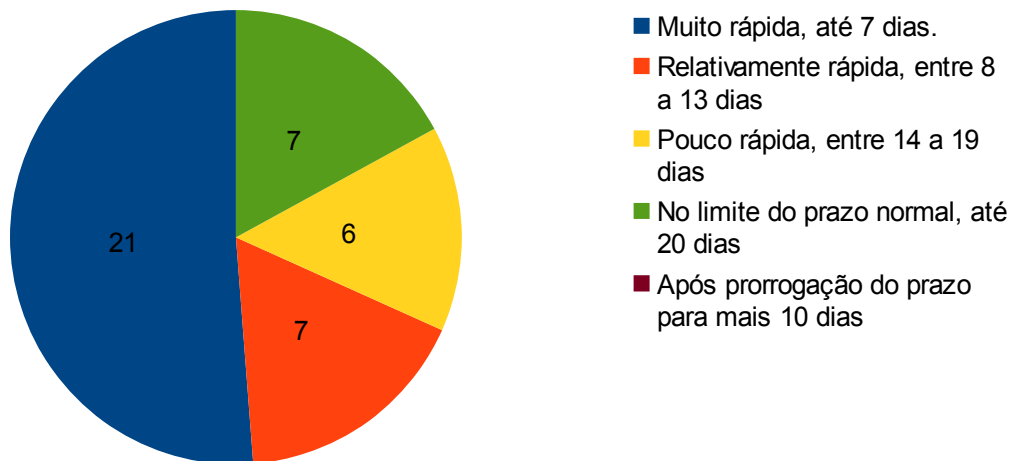


Em relação ao quesito providências tomadas
e retorno ao cidadão, você considera que o atendimento foi:

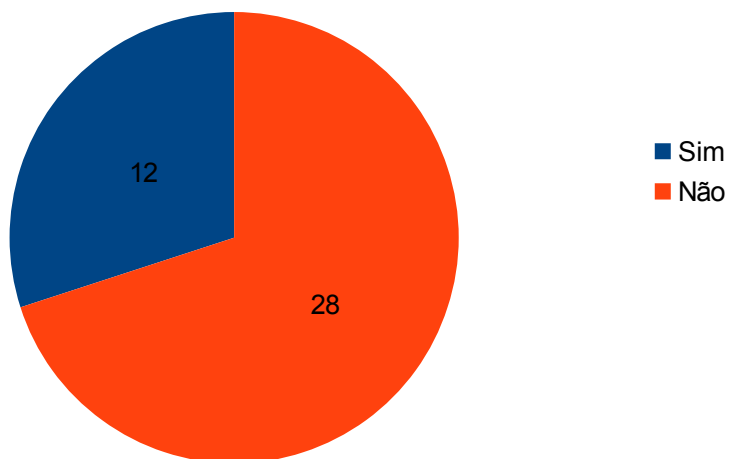




Em relação ao quesito providências tomadas e retorno ao cidadão, você considera que o atendimento foi:

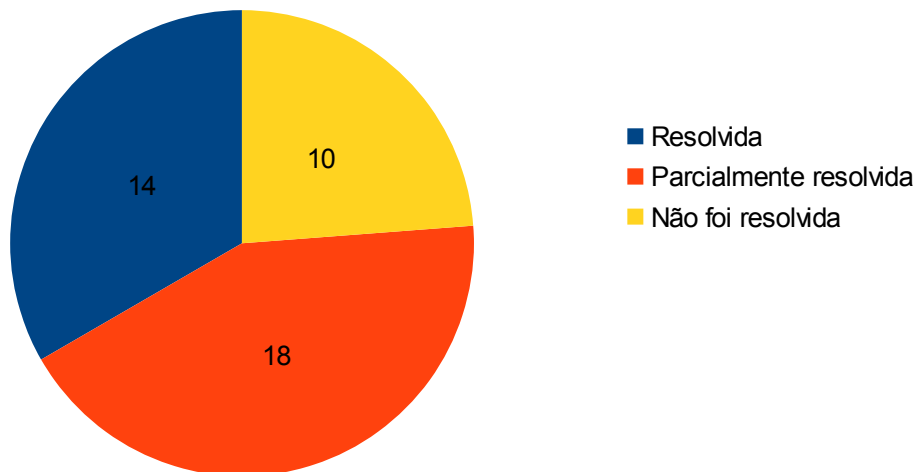


Você recebeu encaminhamento para a realização de algum outro procedimento?

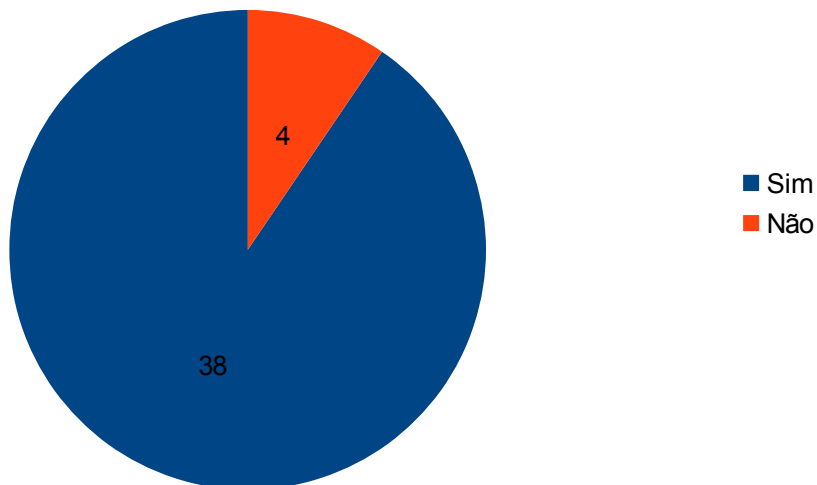




Você considera que ao final do atendimento intermediado pela Ouvidoria e o setor/Campus do IFB sua demanda foi:

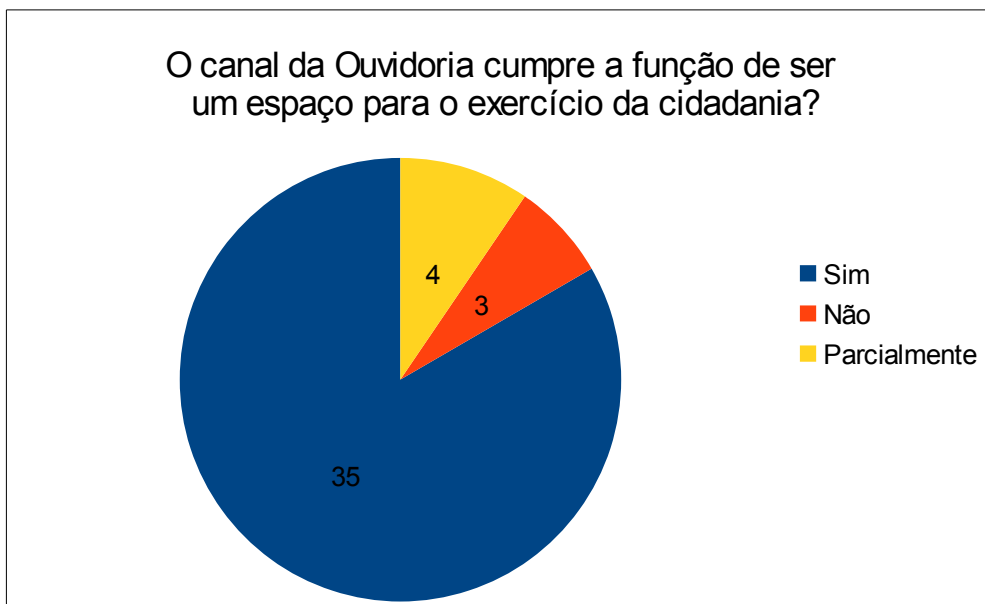


Você recomendaria o canal da Ouvidoria para outras pessoas?





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



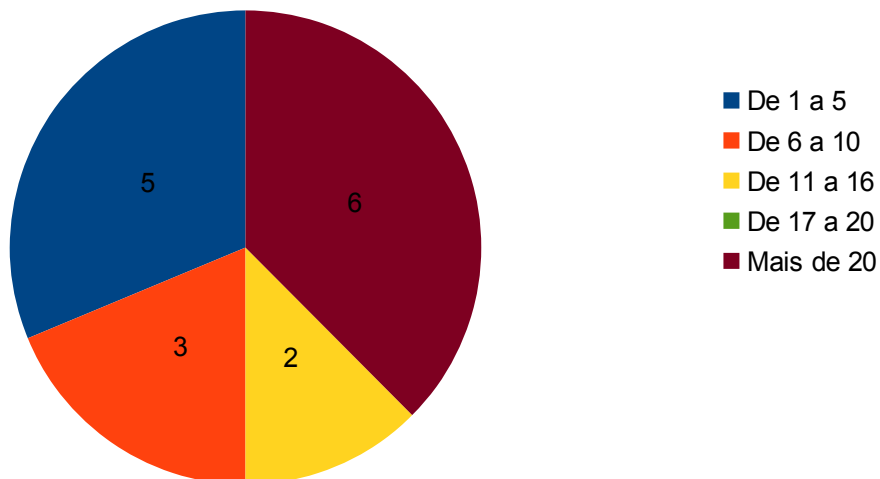
2.8 Pesquisa de Satisfação da Ouvidoria junto à Gestão do IFB

No ano de 2015, a Ouvidoria realizou a pesquisa de satisfação junto aos setores/Campus do IFB, com vista a analisar o trabalho desenvolvido por esta unidade. No entanto, dos 37 setores/campus do IFB acionados pela Ouvidoria, apenas 19 responderam à pesquisa, que se deu por meio da utilização de formulário web, por meio da ferramenta google drive, no total de 5 perguntas. Do total de pesquisa realizada, foram apurados os seguintes resultados:

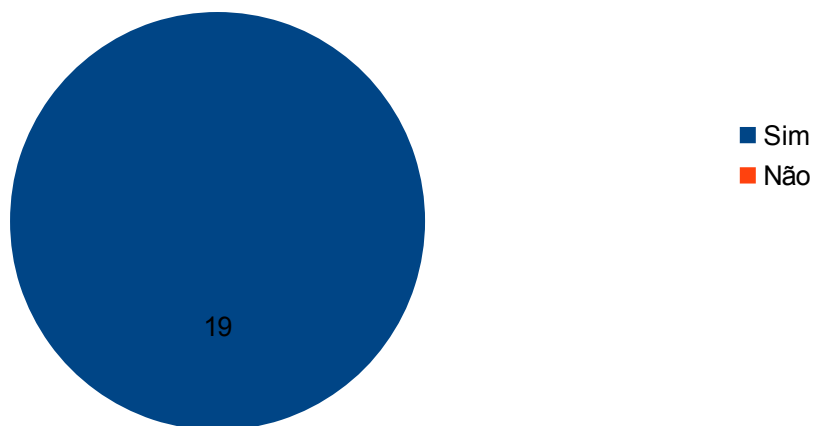


Ministério da Educação
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Em média, a quantas manifestações,
ao ano, seu setor/Campus respondeu à Ouvidoria?

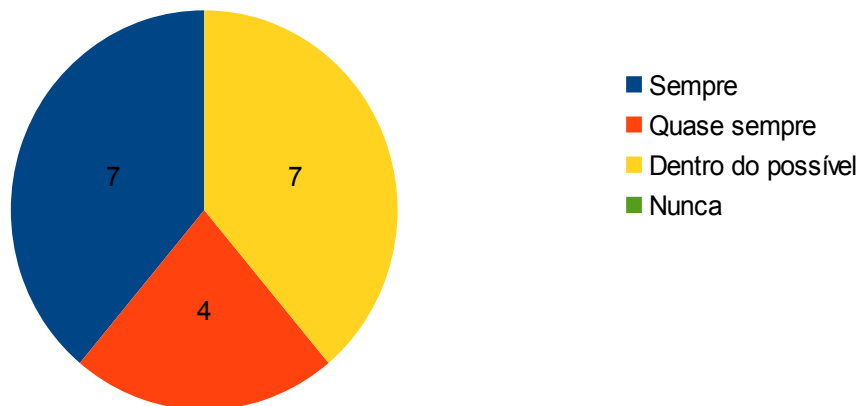


Você considera que a Ouvidoria do IFB contribuiu
para a melhoria do serviço prestado por seu setor/Campus?

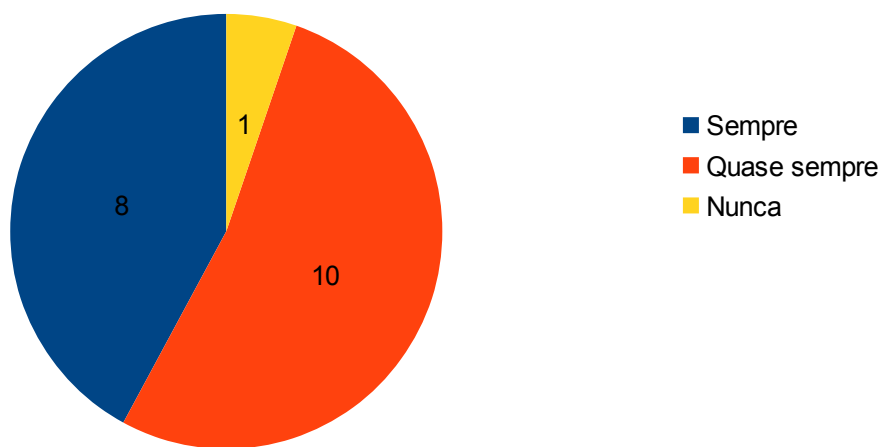




As orientações e sugestões encaminhadas pela Ouvidoria nos relatórios semestral e anual foram levadas em consideração pelo setor/Campus:

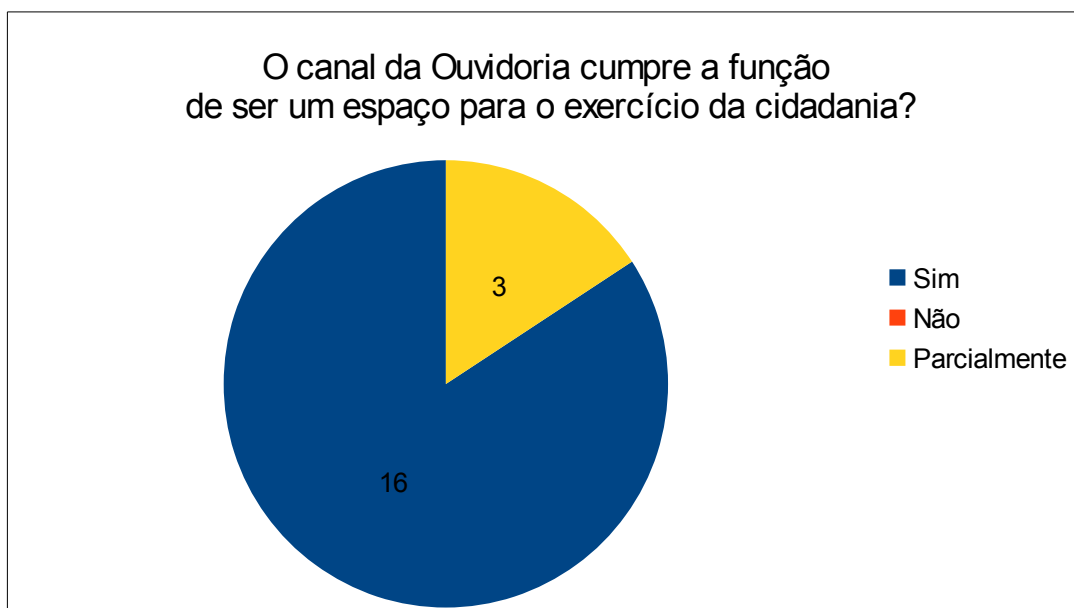


A Ouvidoria, enquanto canal de interlocução entre o cidadão e o IFB, auxiliou o setor/Campus na resolução dos questionamentos?





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



3. ASSUNTOS DEMANDADOS PARA AS ÁREAS INTERLOCUTORAS

Em relação aos assuntos mais frequentemente abordados nas demandas recebidas pela Ouvidoria, no período sob análise, elencamos a seguir cada um deles dividido por setores/unidades do IFB:

Campus Brasília

Assuntos	2015
REC – Fechamento do Laboratório de Informática	3
REC – Antecipação de Colação de Grau e Diplomação LiDança	1
REC – Acompanhamento de aluno autista	1
REC – Falta de silêncio na Biblioteca	1
REC – Atendimento RA	1
REC – Recusa em receber solicitação de Certificação pelo ENEM no R.A.	1
REC – Reprovação em Desenvolvimento de Sistemas (ATA)	1
REC – Concessão de auxílio para participação em eventos	1



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

REC – Destrato por segurança e abertura de biblioteca aos sábados	1
REC – Falta de acesso à internet	3
REC – Exclusão de aluno do Projeto Educar Dançando	1
REC – Emissão de Declaração de Escolaridade Pós-Graduação	1
REC – Falta de acesso à Coordenação de Pesquisa e Extensão	1
REC – Falta de intérprete de LIBRAS	1
REC – Falta de docente de Gestão de Pessoas	4
REC – Comportamento e didática de docente	1
REC – Atendimento de aluno com Psicólogo	1
REC – Revisão de nota de Expressão Corporal	1
REC – Matrícula em vaga remanescente	1
REC – Falta de resposta da DG sobre processo de remoção de servidor	1
REC – Correção de Certificado emitido errado	1
REC – Acompanhamento de aluno com necessidades especiais	1
REC - Atraso da Bolsa do Programa de Apoio Técnico-Científico	1
REC - Convocação prévia de reunião de colegiado de Dança	1
REC - Ausência e erro no registro de notas no Registro Acadêmico	1
REC - Data Show com defeito em sala de aula	1
REC - Divulgação de informações concernentes ao ENADE	1
REC - Falta de Comunicação entre professor e aluno	3
REC - Furto de objeto pessoal em sala de aula	1
REC - Atraso na análise do pedido de aproveitamento de estudos	1
REC - Nota da 2ª Licenciatura em Dança	1
ELO – Teste de Habilidades específicas LiDança	1
ELO – Organização da BiblioCultura	2
ELO – Pró-atividade para a realização da viagem ao ENAP 2014	1
ELO – Profissionalismo de servidor/terceirizado/docente	10
OUTROS – Registro Acadêmico	1
OUTROS – Pedido de colaboração estágio TRF	1
OUTROS – Resultado do trabalho Comissão do Espaço do CBRA	1
OUTROS – Atualização de Cursos no site	1
SOL – Reanálise de aproveitamento de disciplinas	1
SOL - Oferta do Curso de Pós-graduação em Gestão Pública	1
SOL - Pagamento de Auxílio Permanência	1
SOL - Acesso às salas de aula do Curso de Dança	1
SOL - Solicitação de oferta de cursos de Libras, inglês, francês e espanhol	2



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

SOL - Local de realização do Enade	1
SOL - Disponibilização dos PITIs dos docentes de Dança-2015/2	1
SOL - Informações sobre Programa de Mobilidade Acadêmica	1
SOL - Seleção de Psicopedagogo do Campus Brasília	1
SOL - Entrega de certificado de curso realizado em 2012	1
SOL - Consulta acerca de possibilidade de trabalhar como professor voluntário	1
SOL - Transferência externa para Curso Técnico em informática Integrado ao Ensino Médio	2
SOL - Quantidade de docentes em capacitação	1

Campus Ceilândia

Assuntos	2015
REC - Prazo de entrega de Certificado corrigido	1
OUTROS - Oferta de curso	1
SIC - Concurso Público	1

Campus Estrutural

Assuntos	2015
REC - Proibição do uso do estacionamento para estudantes	1

Campus Gama

Assuntos	2015
REC - Comportamento de servidor da biblioteca	1
REC - Acesso à wifi (biblioteca)	1
REC - Falta de intérprete de LIBRAS	1
REC - Proibição de uso do estacionamento pela comunidade externa	1
REC - Encerramento do curso noturno de Licenciatura em Química	6
REC - Falta de professor para ministrar a disciplina de Zootecnia	1
REC - Atraso no Pagamento do Auxílio Permanência	1
ELO - Organização e programação da JEPE	1
ELO - Iniciativa em comemoração ao dia do surdo	1
ELO - Profissionalismo de servidores	7
ELO - Congratulações servidores técnicos do Laboratório de Química	1
ELO - Congratulações servidores do CDAE	1
ELO - Congratulações ao coordenador de Gestão de Pessoas	2
ELO - Ação da Biblioteca do Campus nas férias	1
ELO - Palestra Saúde Mental	1



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

OUTROS – Convocação candidato aprovado	1
SOL – Cronograma de cálculo de exercícios anteriores	1

Campus Planaltina

Assuntos	2015
REC – Falta de docente de Língua Portuguesa	1
REC – Ausência de intérprete de LIBRAS em reunião de pais	1
REC – Melhoria do transporte público para o Campus	1
REC – Falta de bibliotecário no Campus	1
REC – Descumprimento de horário de atendimento da biblioteca	2
REC – Alteração de nota de Agroecologia em diário	1
REC – Desentendimento entre aluno e servidor da biblioteca	1
REC – Constrangimento causado pelo Coordenador de Residência	1
REC – Falta de iluminação na Biblioteca	1
REC – Comportamento de docente em sala de aula	1
REC – Insatisfação com a Gestão e docente de Anatomia Animal	1
REC – Horário de aula divergente do estabelecido no Planejamento semestral	1
REC – Falta de intérprete de Libras	1
REC – Descumprimento ao edital de Auxílio permanência	1
REC – Falta de silêncio na Biblioteca	1
REC – Pagamento de Bolsa Monitoria	2
REC – Residência Estudantil	1
DEN – Irregularidades no Campus (uso de máquina institucional)	1
DEN – Material de consumo	1
DEN – Relacionamento professor X aluno	1
OUTROS – Entrega da Construção da Biblioteca	1
OUTROS – Vagas de docentes	1
SOL – PRONATEC	2
SOL – Informação sobre a matéria Estudante brasileiro cria solução para aumentar durabilidade das frutas	1

Campus Riacho Fundo

Assuntos	2015
REC – Ausência de pessoal do RA (atendimento ao público)	2
REC – Falta de comunicação sobre a ausência de professor	2
REC – Abordagem do funcionário da vigilância ao docente em sala de aula	1



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

REC – Atraso recorrente do início das aulas práticas do Curso Técnico em Cozinha	1
REC – Má qualidade da água dos bebedouros	1
REC – Atraso na Premiação do concurso de gastronomia	1
REC – Renovação de matrícula extemporânea	1
ELO – Atendimento de servidora	7
ELO – Profissionalismo docente	6
ELO – Compra de filtro para os bebedouros	1
ELO – Semana Nacional de Ciência e Tecnologia	1
SUG - Mais ofertas de cursos no Campus	3
SOL – Previsão de oferta de Curso de Sommelier de Cerveja	1
OUTROS – Orientação Dia de início das aulas	1

Campus Samambaia

Assuntos	2015
REC – Atraso pagamento de monitoria	1
REC – Calendário acadêmico de pagamento de auxílios	1
REC – Pagamento de retroativos e progressão funcional a servidores	1
REC – Oferta de curso de Espanhol	1
REC – Sucessivas retificações de Edital de permanência	1
REC – Falta de docente de Desenho Arquitetônico	1
REC – Publicação da convocação para curso FIC	1
REC - Inclusão de dependentes de servidor e progressão	1
REC – Problemas com a infraestrutura, internet e aparelhos da biblioteca	1
REC – Pagamento de auxílio Permanência	3
REC – Dificuldade de uso do laboratório de Informática por monitores	1
REC – Relacionamento Professor X aluno	1
DEN – Relacionamento entre servidores	1
ELO – Agradecimento da Oferta de Curso de Espanhol	1
OUTROS – Utilização da Biblioteca pela Comunidade Externa	1
SOL – Falta de tomadas nas baias da biblioteca	1
SOL – Baixa na devolução de livro	1

Campus São Sebastião

Assuntos	2015
REC – Falta de aula do Curso Téc. Segurança do Trabalho (EAD)	1
REC – Pagamento de Auxílio Permanência	3



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

REC – Falta de compromisso da Coordenação da EAD no Campus	1
REC – Didática de docente	1
SOL – Pagamento auxílio permanência	2

Campus Taguatinga

Assuntos	2015
REC – Horário de funcionamento da Biblioteca	1
REC – Documento para participar de reunião de interesse vaga SISU	1
REC – Falta de insumos/equipamentos aula prática eletromecânica	1
REC – Falta de lâmpada/exaustor no laboratório de eletromecânica	1
REC - Desrespeito ao profissional de segurança do Campus	1
REC - Certificado do Pró-Funcionário	1
REC - Micro-ondas da sala de lanches com defeito	1
OUTROS – Solicitação de documentos de estudantes	3
SUG – Atendimento na Biblioteca	1

Campus Taguatinga Centro

Assuntos	2015
REC – Atendimento no RA	2
REC – Mudança de turno do Curso de Inglês	1
REC – Falta de silêncio na biblioteca e horário de atendimento	1
REC – Uso indevido da máquina de xerox por servidores	1
REC – Falta de intérprete de LIBRAS	1
REC – Mudança do local do Campus	2
REC – Falta de organização da matrícula cursos FIC	1
REC – Alteração de inscrição de candidato no processo seletivo 2016	1
DEN – Professora de LIBRAS sem qualificação	2
SUG – Localização para as bancas de conclusão do Curso de Especialização em Gestão Pública	1
SUG – Localização do Campus	2
SOL – Convocação para vagas de EaD	1
SOL – Mudança de localização do Campus	3
SOL – Metragem real do Campus Taguatinga Centro	1
SOL – Indagação sobre a construção do prédio da escola	1



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

PRAD

Assuntos	2015
REC – Pagamento de serviço de vigilância (Agroservice e Santa Helena)	1
REC – Contratação de estágio	1
REC – Má condução de motorista	1

PREN

Assuntos	2015
REC – Convocação de Técnico integrado em Controle Ambiental	1
REC – Questionamento regras Edital EMI – entrega de documentos	1
REC – Recurso Edital escolha de Uniforme IFB	1
REC – Presença de orientador na banca do Concurso do Uniforme IFB	1
REC – Falta de ineditismo de vídeo do concurso de Curta-metragem IFB	1
REC – Prorrogação de concurso de Curta-metragem	1
REC – Prorrogação entrega de documento concurso do Uniforme do IFB	1
SUG – Integração do IFB ao Ciências sem Fronteiras	1
SUG – Oferta de cursos noturnos	1
SUG – Oferta de cursos FIC e lanche para estudantes	1
SUG – Jubilamento de estudante	1
SOL – Acesso à seleção do CIL à estudantes do IFB	1
SOL – Inscrição em cursos no IFB	1
SOL – Convocação de reserva de vagas	1
SOL – Oferta de Curso Técnico de Música	1
SOL - Transferência ex-ofício de estudante de escola em Brasília	1
SOL - Reserva de vaga para pessoas com superdotação	1
SOL - Prorrogação de matrícula para 2016 devido à greve do GDF	1
SOL – Mobilidade acadêmica	1
SOL – Processo seletivo do IFB	1
OUTROS – Inglês sem fronteiras	1
OUTROS – Oferta de curso	1
OUTROS – Convocação para matrícula em Curso Técnico	2
OUTROS – Processo seletivo	2

PRPI

Assuntos	2015
OUTROS – Gabarito de livro de exercícios publicados pela Editora IFB	1



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

PRDI

Assuntos	2015
SOL – Mediação entre Servidor e Chefia	1

PREX

Assuntos	2015
REC – Quantidade de intérprete de LIBRAS insuficiente	5
REC – Cumprimento da N.T. 01/2014	1
DEN – Irregularidade na frequência de intérprete de LIBRAS	1
OUTROS – Falta de Intérprete de LIBRAS	2

DRGP

Assuntos	2015
REC – Falta de pagamento de membros de Concurso Público	1
REC – Atraso de processo de ressarcimento de exercícios anteriores	1
REC – Pagamento de exercício anterior de Encargo de Curso e Concurso	1
SUG – Plano de carreira para Técnico-Administrativos	1
OUTROS – Remoção de servidor	1
OUTROS – Concurso público (convocação)	4
OUTROS – Pedido de redistribuição	2
OUTROS – Emissão de Portaria referente ao Edital nº 209/RIFB, de 05 de dezembro de 2013	1
OUTROS – Confecção de crachás	1
OUTROS – Cronograma de cálculo de exercício anterior	1
OUTROS – Concurso Público	2
SOL – Gestão de desempenho por competência	1
SOL – Convocação de cargo em concurso público	1
SOL – Convocação do cargo Técnico em Laboratório – Área Telecomunicação em concurso público	1
SOL – Cobrança acerca de posicionamento do MPOG sobre o pagamento de retroativo de RSC	3
SOL – Aproveitamento de Concurso da UnB	1
SOL – Inscrição no edital de redistribuição	1
SOL – Aproveitamento de candidato homologado em outra IFES	1

NTIC

Assuntos	2015
REC – Falta de acesso ao Educacenso	1
OUTROS – Problemas no site	2



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

NUCS

Assuntos	2015
REC – Solicitação de reestabelecimento de senha para acesso e postagem de matérias jornalísticas por servidor	1
REC – Atualização e publicação das convocações do Concurso Público	1
REC – Método de divulgação dos cursos à comunidade	1
ELO – Empenho para a realização da Formatura 2015/1	1
ELO – Confecção de cartaz Curso Cuidador de Idosos	1
SUG – Fabricação de sacolas descartáveis	1
SUG – Link de compartilhamento de notícias do IFB com redes sociais	1
SOL – Publicação de matéria no site	

GABINETE

Assuntos	2015
REC – Nomeação de candidato de concurso público	1
REC – Abertura de sindicância contra administrador do site do IFB	1
DEN – Acúmulo de cargo por servidor efetivo	1
SUG – Posse de membros da CPPD	1
OUTROS – Presidência da CPA	1
OUTROS – Recesso de Tiradentes	1
OUTROS – Convocação de candidato aprovado em concurso público	1
SOL – Assinatura do Certificado do Curso de Logística	1
SOL – Solicitação de documento	1
SOL – Consulta sobre a mudança de localização do Campus Taguatinga Centro	1
SOL – Posicionamento sobre a exposição de afetos homoafetivos	1

OUVIDORIA²

Assuntos	2015
REC – Atendimento ao público externo	1*
DEN - Diminuição da Carga Horária de servidores técnico-administrativos de 40h para 30h irregularmente	1*
DEN - Irregularidade de compra de bens de consumo na rubrica bem permanente (CRF, CTAG Centro e Reitoria)	1*
DEN – Irregularidades nos concursos públicos do IFB	1
ELO - Atendimento	1
OUTROS – Atendimento ao público externo	1
OUTROS – Uso de micro-ondas pela comunidade externa	3

² A Ouvidoria fez a orientação a 7 manifestações, de modo a auxiliar o cidadão na busca de resolução da demanda.

* As denúncias que chegaram à Ouvidoria e que não continham provas foram registradas, no entanto, não encaminhadas uma vez que não apresentavam o mínimo de admissibilidade.



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

OUTROS – Edital FIC	1
OUTROS – Certificação ENEM	5
OUTROS – Concurso para o IFB	4
OUTROS – Redistribuição de servidor (Edital)	1
OUTROS – Convocação de candidato aprovado em Concurso IFB	7
OUTROS – Representante em reunião de confirmação interesse vaga	1
SOL – Interesse em remoção/redistribuição para o IFB	1
SOL – Lista de espera de Cursos do IFB	1
SOL – Lista de espera de Curso Superior em Gestão Pública	1
SOL – Confirmação de inscrição de redistribuição para o IFB	1
SOL – Atraso no pagamento de Assistência Estudantil	2
SOL – Inscrição Ensino Médio Integrado	2
SOL – Informação sobre curso superior	2
SOL – Informação sobre contratação de terceirizados	1
SOL – Não entrega de documento comprobatório da vaga a cota	1
SOL – Local de lotação de servidor	1
SOL – E-mail do Reitor	1
SOL – Dificuldade de encontrar resultado do Concurso Téc-Adm. 01/2014	1
SOL – Telefone da DRGP	1
SOL – Informação sobre o Certificado da V Semana Produção Científica IFB	1
SOL – Edital de redistribuição	1
SOL – Impugnação ao edital 35/RIFB (Licenciatura em Química)	1
SOL – Falta de acesso a ramais do CBRA	1
SOL – Atraso no pagamento do auxílio da Assistência Estudantil	1
SOL – Inscrição em Processo Seletivo	8
SOL – Perda de senha	2
SOL – Entrega de documento para comprovação de cota	2
SOL – Dificuldade de realizar o cadastro no site de processo seletivo	1
SOL – Doação de livros	1
ORIENTAÇÕES: Troca de piso Laboratório de Cozinha	1
ORIENTAÇÕES: Inscrição em cursos do IFB	6
ORIENTAÇÕES: Registro de manifestação na Ouvidoria	1
ORIENTAÇÕES: Interesse em redistribuição para o IFB	1
ORIENTAÇÕES: Informação sobre Formatura de Eventos	1
ORIENTAÇÕES: Resultado da chamada de Cursos FIC	1
ORIENTAÇÕES: Informações sobre cursos no IFB	1
ORIENTAÇÕES: Relacionamento professor X aluno (Lic.Química)	1
ORIENTAÇÕES: Manifestação na ouvidoria do IFBaiano	1
ORIENTAÇÕES: Edital auxílio permanência	1
ORIENTAÇÕES: Como solicitar documento no RA	2
ORIENTAÇÕES: Transferência externa	1
ORIENTAÇÕES: Redistribuição	1
ORIENTAÇÕES: Processo diferenciado de seleção para autista	1



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

ORIENTAÇÕES: Pedido duplicado	1
ORIENTAÇÕES: Convocação concurso público	1
ORIENTAÇÕES: Documento enviado pela DRGP aos Campus	1
ORIENTAÇÕES: Acesso ao contato telefônico da DRGP no site	1
ORIENTAÇÕES: Transferência de curso	1
ORIENTAÇÕES: Aproveitamento de disciplinas	1
ORIENTAÇÕES: Acesso à internet no Campus Gama	1
ORIENTAÇÕES: Efetivação de matrícula em Curso Técnico PROEJA	1
OUTRO SETOR: Encaminhamento de manifestação à COET	1

Comissão de Concurso 2014 e 2015

Assuntos	2015
REC – Resultado do concurso	2
REC – Erro na retificação do concurso de 2014	4
REC – Recurso contra a prova didática	1
OUTROS – Acesso à gravação de prova didática	1
OUTROS – Pedido de provas do certame	1
OUTROS – Data de previsão de retificação de edital	1
OUTROS – Convocação de candidato	1
OUTROS – Homologação de candidato	1
OUTROS – Lista de candidato por tipo de vaga	1

CPPD

Assuntos	2015
REC – Recebimento de Processos de RSC	1
SOL – Respostas sobre a avaliação de processo de RSC	1

PRONATEC

Assuntos	2015
SOL – Reprovação por nota e falta	1
SOL – Atraso na emissão de Certificado do PROENATEC	1
SOL – Recebimento duplicado de bolsa PRONATEC/UnB	1
REC – Atraso na emissão de Certificado do PROENATEC	2

EAD

Assuntos	2015
REC – Convocação de tutor EAD	1
REC – Problemas com a plataforma Moodle	1
REC – Publicação de artigos do 3º Fórum em EAD	1
REC – Lançamento de notas ao término das disciplinas	2
REC – Relacionamento tutor X aluno	1



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

REC – Concurso para tutor em EAD	1
REC – Resultado do Processo seletivo para tutores	1
REC – Turno de Oferta do Curso de Multimeios Didáticos	1
REC – Insatisfação com a Gestão da plataforma do curso a distância de Técnico em Segurança do Trabalho	1
REC – Data de início das aulas do Polo Brazlândia	1
REC – Disponibilidade de disciplina para dependentes	1
REC – Local no Varjão designado pra as aulas presenciais do Curso Técnico em Administração	1
REC – Descontentamento com o fechamento do Polo Itapoã	10
REC – Atraso no início das aulas da EAD	1
REC – Metodologia de Ensino do Curso em EAD do IFB	1
DEN – Professor pesquisador sem participar de seleção via edital	1
OUTROS – Convocação de bolsista em EAD	1
SOL - Falha no edital do processo seletivo para tutor	2
SOL – Data do Início das aulas da EAD	1
SOL – Contratação de tutores para os cursos EaD	1
SOL – Resultado de disciplinas cursadas em EAD	1
SOL – Sem acesso à Plataforma Moodle senha esquecida	1

Acesso e Ingresso

Assuntos	2015
REC – Inscrição em curso errado	1
OUTROS – Processo seletivo Curso Superior	1
ELO – Organização do Teste de Habilidades Curso Dança	1
SOL – Inscrição para curso de panificação	1
SOL – Informação sobre abertura de cursos FIC espanhol e francês	1
SOL – Como ver a nota do ENEM	1

4. RECOMENDAÇÕES E SUGESTÕES AOS GESTORES

Mediante análise das manifestações recebidas pela Ouvidoria passamos as seguintes recomendações/sugestões a todos os setores e unidades do IFB:

Comissões de Concursos 2014/2015

Criação de canal próprio para esclarecimentos quanto a editais, prazos, retificação, convocações entre outros;
Manter atualizadas no site do IFB as informações de convocações dos concursos.

Assistência Estudantil (todos os campi)

Disponibilização de telefones dos setores responsáveis pela Assistência Estudantil nos murais dos Campi e dos horários de atendimento da assistente social ou coordenador da área;
Criação de mecanismos ou políticas de comunicação para informar aos estudantes contemplados com a bolsa de Assistência Estudantil quando do seu recebimento ou não, seja através da página principal do IFB, informe em murais nos Campi e comunicados verbais nas salas de aulas;
Criação de banco de dados com as informações de número de alunos atendimentos nos diversos programas de assistência ao estudante do IFB;
Adotar procedimentos mais ágeis e eficientes relacionados à avaliação socioeconômica dos processos seletivos dos *campi*.

Campus Brasília

Estrutura Física	Todos os Cursos do Campus	Docentes	Registro Acadêmico	Biblioteca	Todos os setores	Assistência Social NAPNE
Criar rotinas de manutenção dos computadores dos laboratórios de informática e dos diversos setores do Campus;	Adotar procedimentos mais ágeis e eficientes relacionados à entrega dos certificados de finalização dos cursos;	Criar, juntamente às outras diretorias dos campi e PREN, guia de direitos e deveres dos docentes;	Desenvolver políticas de capacitação quanto aos técnicos no que se refere às boas práticas de atendimento ao público;	Desenvolver políticas de capacitação quanto aos técnicos no que se refere às boas práticas de atendimento ao público;	Disponibilizar horários e turnos de serviços do setor na porta ou em murais;	Estabelecer procedimentos na recepção e encaminhamento de informações às coordenações de cursos acerca dos alunos que necessitam de atendimento especial ou diferenciado;
Manter vigilância nos espaços do Campus;	Adotar procedimentos mais ágeis e eficientes relaciona-	Criar políticas de conscientização	Atualizar a ficha de conferência de recebi-	Informar aos usuários de horários de	Atualizar os números de	Criar formulário para encaminhamento de

	dos à avaliação socioeconômica dos processos seletivos do campus;	junto aos docentes quanto à importância do preenchimento e da entrega dos Diários antes da finalização do semestre letivo, conforme determina a Lei de Diretrizes e Bases da Educação e os Regulamentos do Ensino Técnico;	mento de documentos durante as matrículas – devem ser emitidas em duas vias (1º via – RA; 2ª via – estudante) e assinadas pelo servidor do RA e pelo aluno;	funcionamento; regras de empréstimo e devolução de livros, entre outros.	telefones no site do IFB.	discentes a atendimento na área educacional/psicológica;
Estabelecer normas para a ocupação de salas de aula (Dança) e laboratórios.	Buscar convênios para estágio de discentes da Licenciatura em Dança, como dos discentes de cursos técnicos;	Fazer os lançamentos nos diários de notas e faltas com atenção;	Ter atenção em relação à entrega de documentos (originais e cópias) em processos de seleção;	Orientar os usuários em relação à ocupação do espaço e quanto à necessidade do silêncio.		Informar à gestão sobre ausência/necessidade de psicólogo ou intérprete de LIBRAS.
	Disponibilizar em murais o cronograma de matrícula, trancamento entre outros;	Criar práticas docentes comuns como: cumprimento dos horários, entrega do plano de curso aos educandos, definição e comentários acerca da metodologia e a forma de avaliação para os educandos;	Prestar informações adequadas a todos os que procuram orientação no setor;			
	Cumprir as datas definidas no edital para divulgação dos resultados das avaliações referentes ao aproveitamento de disciplina (cursos superiores).	Promover palestras e oficinas para debater o tema – Relacionamento - professor / aluno;	Informar os processos de ensino realizados pelo campus e os assuntos pertinentes à sua área de atuação objetivando orientar os solicitantes quando necessário;			
	Disponibilizar no site do IFB os Planos de Curso e os PITs de cada professor.	Editar e disponibilizar na Intranet e página principal do	Informar sobre as regras para a solicitação da Certificação pelo			

		IFB o guia de direitos e deveres dos docentes.	ENEM e da Declaração de proficiência; Manter um canal telefônico para informações nos períodos de matrículas.			
			Cumprir o prazo para emissão da declaração estudantil para passe escolar;			
			Informar os horários de funcionamento do setor em murais e na porta;			
			Cumprir o horário de atendimento no setor.			

Campus Ceilândia

Registro Acadêmico/NAPNE

Cumprir o prazo para emissão de documentos, declarações e Certificados.

Estabelecer procedimentos na recepção e encaminhamento de informações às coordenações de cursos acerca dos alunos que necessitam de atendimento especial ou diferenciado.

Campus Planaltina

Estrutura Física	Coordenações de cursos	Docentes	Todos os cursos	Assistência Social NAPNE
Iluminação da biblioteca.	Acompanhar lançamento de notas/faltas e entrega de diários ao final de cada semestre.	Promover palestras e oficinas para debater o tema – Relacionamento - professor / aluno.	Adotar procedimentos mais ágeis e eficientes relacionados à avaliação socioeconômica dos processos seletivos do campus;	Estabelecer procedimentos na recepção e encaminhamento de informações às coordenações de cursos acerca dos alunos que necessitam de atendimento especial ou diferenciado;
		Criar políticas de conscientização junto aos docentes quanto à importância do preenchimento e da entrega dos Diários antes da finalização do semestre letivo, conforme determina a Lei de Diretrizes e	Promover palestras e oficinas para debater o tema – Relacionamento interpessoal.	Criar formulário para encaminhamento de discentes a atendimento educacional/psicológico;

		Bases da Educação e os Regulamentos do Ensino Técnico.		
				Informar à gestão sobre ausência/necessidade de psicólogo ou intérprete de LIBRAS.

Campus Riacho Fundo

Estrutura física	Registro Acadêmico	Docentes
Informar e atualizar os números de telefones do Campus no site do IFB.	Desenvolver políticas de capacitação quanto aos técnicos no que se refere às boas práticas de atendimento ao público.	Promover palestras e oficinas para debater o tema – Relacionamento - professor / aluno.

Campus Samambaia

Estrutura física	Registro Acadêmico	Biblioteca	Docentes	Assistência Social NAPNE
Criar rotinas de manutenção dos computadores dos laboratórios de informática, da Biblioteca e dos diversos setores do Campus;	Desenvolver políticas de capacitação quanto aos técnicos no que se refere às boas práticas de atendimento ao público;	Informar aos usuários horários de funcionamento; regras de empréstimo e devolução de livros, entre outros.	Promover palestras e oficinas para debater o tema – Relacionamento - professor / aluno;	Estabelecer procedimentos na recepção e encaminhamento de informações às coordenações de cursos acerca dos alunos que necessitam de atendimento especial ou diferenciado;
Manter vigilância nos espaços do Campus;	Disponibilizar em murais o cronograma de matrícula, trancamento entre outros;	Orientar os usuários e servidores em relação à ocupação do espaço e quanto a necessidade do silêncio.		Criar formulário para encaminhamento de discentes a atendimento educacional/psicológico;
				Informar à gestão sobre ausência/necessidade de psicólogo ou intérprete de LIBRAS.

Campus São Sebastião

Coordenação de Curso

Promover palestras e oficinas sobre didática em sala de aula.

Campus Taguatinga

Estrutura física	Registro Acadêmico	Coordenação de cursos	Biblioteca	Assistência Social NAPNE
Criar rotinas para compra de insumos e equipamentos necessários para o processo ensino e aprendizagem.	Desenvolver políticas de capacitação quanto aos técnicos no que se refere às boas práticas de atendimento ao público;	Estudar a ampliação da oferta de vagas em cursos do noturno;	Desenvolver políticas de capacitação quanto aos técnicos no que se refere às boas práticas de atendimento ao público;	Estabelecer procedimentos na recepção e encaminhamento de informações às coordenações de cursos acerca dos alunos que necessitam de atendimento especial ou diferenciado;
	Informar sobre as regras para a solicitação da Certificação pelo ENEM e da Declaração de proficiência;	Estabelecer rotina de trabalho e horário para as coordenações instaladas nos polos de EAD;	Informar aos usuários horários de funcionamento; regras de empréstimo e devolução de livros, entre outros.	Criar formulário para encaminhamento de discentes a atendimento educacional/psicológico;
	Cumprir o prazo para emissão da declaração estudantil para passe escolar.	Criar, juntamente às outras diretorias dos campi e PREN, guia de direitos e deveres dos docentes;	Orientar os usuários em relação à ocupação do espaço e quanto à necessidade do silêncio.	Informar à gestão sobre ausência/necessidade de psicólogo ou intérprete de LIBRAS.
		Editar e disponibilizar na Intranet e página principal do IFB o guia de direitos e deveres dos docentes;	Cumprir o horário de funcionamento do setor.	
		Promover palestras e oficinas para debater o tema – Relacionamento - professor / aluno.		

Campus Taguatinga Centro

Recepção	Coordenação de cursos	Assistência Social NAPNE
Desenvolver políticas de capacitação quanto aos técnicos no que se refere às boas práticas de atendimento ao público.	Estudar a possibilidade de ampliação da oferta de vagas em cursos do noturno;	Estabelecer procedimentos na recepção e encaminhamento de informações às coordenações de cursos acerca dos alunos que necessitam de atendimento especial ou diferenciado;

Informar sobre as regras para a solicitação da Certificação pelo ENEM e da Declaração de proficiência;	Estabelecer rotina de trabalho e horário para as coordenações instaladas nos polos de EAD;	Criar formulário para encaminhamento de discentes a atendimento educacional/psicológico;
Cumprir o prazo para emissão de Diploma da Especialização em Gestão Pública, Histórico Escolar da EAD e documentos diversos;	Criar, juntamente às outras diretorias dos campi e PREN, guia de direitos e deveres dos docentes.	Informar à gestão sobre ausência/necessidade de psicólogo ou intérprete de LIBRAS.

Pró-Reitoria de Administração - PRAD

Acompanhar e fiscalizar o pagamento das empresas terceirizadas aos seus funcionários.

Pró-Reitoria de Ensino - PREN

Estabelecer normas e procedimentos para agilizar o processo de avaliação socioeconômica nos processos seletivos do IFB;
Solicitar aos campi a publicação de todos os Planos de Cursos ofertados pelo IFB na página oficial e não somente na Intranet;
Estabelecer regras sobre jubramento no IFB;
Criar normas para a aceitação de professor voluntário;
Criar regras sobre mobilidade acadêmica.
Criar rotinas e procedimentos para a melhoria na comunicação com discentes acerca dos Programas de Assistência ao Estudante.

Pró-Reitoria de Extensão - PREX

NAPNE

Procurar atender à demanda de intérprete de LIBRAS em todos os Campi do IFB.

DRGP

Concurso Público	Pagamentos	Todos os setores
Acompanhar a publicação, na página do IFB destinada a concursos: resultados, convocações, retificações e homologações de todos os concursos.	Criar rotina e procedimentos para o pagamento de Encargos de Cursos e Concursos;	Agilizar a confecção dos crachás funcionais;
	Acompanhar os pagamentos aos servidores que participaram das análises dos processos de RSC.	Agilizar o atendimento a documentos protocolados no setor;
	Acompanhar a solicitação e o pagamento de retroativos da RSC.	Disponibilizar, no site oficial do IFB, documentos e formulários;

		Cumprir prazos no atendimento das demandas encaminhadas pela Ouvidoria.
--	--	---

NTIC

Criar rotina para manutenção do site oficial;
Cumprir os prazos de atendimento ao HelpDesk.

NUCS

Criar rotina para manutenção do site oficial

GABINETE DO REITOR

Acompanhar as discussões sobre o local definitivo do Campus Taguatinga Centro.

CPPD

Celeridade na análise dos processos de pedidos de RSC;
Acompanhar os pagamentos aos servidores que participaram das análises dos processos de RSC.
Cumprir prazos no atendimento das demandas encaminhadas pela Ouvidoria.

PRONATEC

Acompanhar a emissão de Certificados dos cursos do PRONATEC.

EAD

Acompanhar a entrega de diários com o registro de notas e faltas ao final de cada curso/semestre;

Promover palestras e oficinas para debater o tema – Relacionamento - professor / aluno.

5. PARTICIPAÇÃO EM CONGRESSOS, FÓRUNS E PALESTRAS

Participação da Ouvidora no II BiblioCultura do IFB – Campus Brasília, com a Oficina "**Acesso à Informação como forma de inclusão e defesa de direitos**", em 19 de maio de 2015. A Oficina teve como objetivo demonstrar vários conceitos ligados ao fazer cidadão, com vistas a discutir e entender alguns aspectos da Lei de Acesso à Informação (LAI). As atividades do 2º BiblioCultura foram oportunizadas para os professores, técnico-administrativos, estudantes e a comunidade externa. Foram apresentados conceitos ligados a Ser Cidadão, Direitos e Devedores do Cidadão, Participação Social, Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011), Portais de Transparência, e-SIC, o papel das Ouvidorias, e-Ouv e a interação da Ouvidoria do IFB com a sociedade. O evento foi matéria publicada no site: <http://alexsandrobarretogois.blogspot.com.br/2015/05/oficinas-acessoinformacao-publica-do-2.html>

7. PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS DE CAPACITAÇÃO

Participação no Curso Acesso à Informação, realizado no período de 11 a 13 de maio de 2015, pela CGOUV, em Brasília-DF.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente Relatório visa informar aos Dirigentes o trabalho realizado por essa Ouvidoria no ano de 2015 e fazer cumprir o art. 20 do Regimento Interno da Ouvidoria do Instituto Federal de Brasília.

Atenciosamente,

Cleide Lemes da Silva Cruz
OUVIDORA/IFB

Kattiucy Sousa Costa Trajano
RESPONSÁVEL PELO SIC/IFB