

RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA 2019



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Sumário

1. Introdução	4
2. Siglas e abreviações.....	5
3. Relatório da Ouvidoria	6
3.1. Manifestações recebidas	6
3.2. Tipos de manifestação	6
3.3. Manifestações totais e por unidade.....	8
3.3.1. Campus Brasília	13
3.3.2. Campus Ceilândia	15
3.3.3. Campus Estrutural	17
3.3.4. Campus Gama.....	19
3.3.5. Campus Planaltina	21
3.3.6. Campus Recanto das Emas	23
3.3.7. Campus Riacho Fundo	25
3.3.8. Campus Samambaia.....	26
3.3.9. Campus São Sebastião	28
3.3.10. Campus Taguatinga	30
3.3.11. Gabinete da Reitora	32
3.3.12. Diretoria de Comunicação Social.....	34
3.3.13. Diretoria de Planejamento e Orçamento.....	35
3.3.14. Diretoria de Tecnologia da Informação.....	36
3.3.15. Pró-Reitoria de Administração	38
3.3.16. Pró-Reitoria de Ensino.....	39
3.3.17. Pró-Reitoria de Extensão e Cultura	41
3.3.18. Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas.....	42
3.3.19. Pró-Reitoria de Pesquisa e Inovação	44



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

3.3.20. Comissão de Ética	45
3.3.21. Ouvidoria	46
3.3.22. Todas as Unidades do IFB	48
3.4. Análise de Pontos Recorrentes	50
3.4.1. Processo Seletivo	50
3.4.2. Assuntos Administrativos	51
3.4.3. Conduta de servidor	52
3.5. Providências adotadas sobre as recomendações de 2018	53
3.6. Recomendações da Ouvidoria	53
4. Relatório do Sistema de Informação ao Cidadão (SIC)	55
4.1. Pedidos de Acesso à Informação recebidos	55
4.2. Pedidos de Acesso à Informação detalhados	56
4.3. Transparência Ativa	58
5. Pesquisa de Satisfação	61
5.1. Pesquisa sobre o atendimento da Ouvidoria	61
5.2. Pesquisa sobre os serviços prestados pelo IFB	65
5.3. Pesquisa sobre a relação de gestores com a Ouvidoria	70
5.4. Pesquisa de satisfação - SIC	73
6. Planejamento da Ouvidoria para 2020	74



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

1. Introdução

A Ouvidoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília (IFB), instituída em 2012 como instrumento para a participação social, tem o papel de receber e dar tratamento às manifestações dos cidadãos a respeito dos serviços prestados pela instituição.

Em sua estrutura administrativa, a Ouvidoria conta hoje com a Ouvidora e a Autoridade Responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC). As servidoras que atualmente exercem essas funções são, respectivamente, Raline Romaiany Oliveira Cardoso e Kattiucy Sousa Costa Trajano.

Em sua atuação, a Ouvidoria é responsável, de acordo com a Resolução n. 01/2019, do Conselho Superior do IFB, por:

Art. 4º

III - Receber, examinar e encaminhar reclamações, solicitações de providências, sugestões, elogios e denúncias, referentes aos atos e procedimentos dos administradores, servidores em geral e demais segmentos da comunidade escolar, em relação às suas atividades, à unidade responsável para devida apuração;

IV - acompanhar as providências solicitadas às unidades pertinentes, informando a decisão administrativa final aos interessados, garantindo-lhes orientação, informação e resposta e mantendo-os cientes do trâmite dos processos;

VI - propor a adoção de medidas para correção e prevenção de falhas e omissões dos responsáveis pela inadequada prestação do serviço público;

XI - elaborar e submeter à aprovação do Conselho Superior relatório anual das manifestações recebidas na Ouvidoria, contendo descrição das atividades desenvolvidas, com sugestões, visando à melhoria das relações do IFB com o cidadão, a fim de garantir o respeito dos seus direitos.

Em atendimento ao Regimento Interno da Ouvidoria, apresentamos o relatório da Ouvidoria do IFB referente às atividades desenvolvidas em 2019.

Esperamos que este documento demonstre claramente as inquietações dos usuários de nossos serviços e que sirva como instrumento para a melhoria das ações de gestão no IFB.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

2. Siglas e abreviações

CBRA – Campus Brasília

CCEI – Campus Ceilândia

CEST – Campus Estrutural

CGAM – Campus Gama

CGU – Controladoria-Geral da União

CMRI – Comissão Mista de Reavaliação de Informações

COET – Comissão de Ética

CPLA – Campus Planaltina

CRFI – Campus Riacho Fundo I

CREM – Campus Recanto das Emas

CSAM – Campus Samambaia

CSSE – Campus São Sebastião

CTAG – Campus Taguatinga

DGEN – Diretoria de Engenharia

DICOM – Diretoria de Comunicação Social

DRPO – Diretoria de Planejamento e Orçamento

DTIC – Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação

GAB – Gabinete da Reitora

IFB – Instituto Federal de Brasília

PRAD – Pró-Reitoria de Administração

PRGP – Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas

PREN – Pró-Reitoria de Ensino

PREX – Pro-Reitoria de Extensão e Cultura

PRPI – Pró-Reitoria de Pesquisa e Inovação



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

3. Relatório da Ouvidoria

3.1. Manifestações recebidas

Em 2019 foram recebidas **520** manifestações de Ouvidoria. As manifestações de ouvidoria são enviadas pelos cidadãos através da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR), disponível no sítio eletrônico <https://falabr.cgu.gov.br/>.

A Ouvidoria possibilita, ainda, a manifestação por correspondência e em atendimento presencial. Para tanto, os cidadãos fazem o agendamento por telefone ou acessam a página da Ouvidoria do IFB no sítio eletrônico <https://www.ifb.edu.br/ouvidorias>.

Muitas manifestações são recorrentes e referem-se a decisões administrativas ou informações já disponibilizadas pelas unidades do IFB. Por esta razão, a Ouvidoria configura-se como unidade responsável pela resposta conclusiva de algumas manifestações, evitando, assim, que as unidades sejam acionadas diversas vezes para posicionarem-se sobre assuntos já concluídos anteriormente.

O prazo para o envio da resposta conclusiva ao cidadão é de 30 dias, prorrogáveis mediante justificativa por igual período. A Ouvidoria fraciona internamente esse prazo, criando lembretes semanais para o tratamento local e emissão da resposta conclusiva dentro do prazo legal.

3.2. Tipos de manifestação

O Decreto n. 9.492/2018, que regulamenta a Lei n. 13.460/2017, define cinco tipos de manifestação: reclamação, denúncia, elogio, sugestão e solicitação de providências. Esse mesmo decreto descreve também a comunicação de irregularidade, que é quando uma denúncia ou reclamação é registrada sem a identificação do cidadão.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Além disso, o Decreto n. 9.094/2017 trata da simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos e institui a solicitação de simplificação (simplifique!). Assim, são sete os tipos de manifestação no âmbito da administração pública federal.

A **Reclamação** é a demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço. O usuário expressa descontentamento com um serviço prestado, na forma de críticas ou opinião desfavorável.

A **Denúncia** indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes. Envolve a comunicação de infrações disciplinares, crimes, práticas de atos de corrupção, má utilização dos recursos públicos ou improbidade administrativa que venham ferir a ética e a legislação, bem como as violações de direitos. A investigação e repressão a esses atos ilícitos ou irregulares depende da atuação dos órgãos de apuração, a exemplo das auditorias, corregedorias e comissões de ética.

O **Elogio** é a demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço público prestado ou o atendimento recebido. Ele transmite uma opinião favorável, é uma forma de demonstrar satisfação sobre um atendimento ou com a prestação de um serviço público.

A **Sugestão** é a apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública federal. Apresenta-se como tentativa de contribuição individual ou coletiva para o aperfeiçoamento de política, norma, padrão, procedimento, decisão, ato de órgão ou entidade ou serviço público prestado.

A **Solicitação de Providências** é o pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública federal. Deve conter um requerimento de atendimento ou serviço. Pode ser utilizada para comunicar problemas.

A **Solicitação de Simplificação (Simplifique!)** é a solicitação relativa à simplificação de serviços públicos. É a forma pela qual o usuário participa da simplificação e desburocratização dos serviços públicos. Há rito específico para esse



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

tipo de manifestação estabelecido pela Instrução Normativa conjunta CGU/ MP nº 1, de 12 de janeiro de 2018.

A **Comunicação** é uma informação de origem anônima que comunica irregularidade com indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade. Por não configurar uma manifestação na conceituação adotada pela Lei n. 13.460/2017, a comunicação de irregularidade não é passível de acompanhamento pelo seu autor, já que ele optou por não se identificar. No entanto, havendo razoabilidade mínima no conteúdo narrado e documentos de comprovação ou informações que possibilitem a análise e a apuração dos fatos, a comunicação deve ser recebida e enviada à unidade competente para sua apuração.

3.3. Manifestações totais e por unidade

Unidade	Comunicação	Denúncia	Elogio	Reclamação	Sugestão	Simplifique!	Solicitação	Total
Campus Brasília	32	8		28	4		36	108
Campus Ceilândia	10	1		9			3	23
Campus Estrutural	4	2		15			7	28
Campus Gama	8		3	5	1		3	20
Campus Planaltina	11	2	3	6			5	27
Campus Recanto das Emas	4			3			7	14
Campus Riacho Fundo	10	2	3	8	1		3	27
Campus Samambaia	11	12	1	7			4	35
Campus São Sebastião	20	1		10			5	36
Campus Taguatinga	5			4	3		2	14
Comissão de Ética	3	2					1	6
Diretoria de Comunicação (DICOM)	1			3				4
Diretoria de Planejamento e Orçamento (DRPO)	2							2
Diretoria de Tecnologia da Informação (DTIC)	8			2			1	11
Gabinete da Reitora	10	3	1	6	2	2	6	30
Ouvidoria	11			6	2		30	49
Pró-Reitoria de Administração (PRAD)	1						2	3
Pró-Reitoria de Ensino (PREN)	6			2	5		25	38
Pró-Reitoria de Extensão e Cultura (PREX)				1			2	3
Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas (PRGP)	6	1	2	2	1		24	36
Pró-Reitoria de Pesquisa e Inovação (PRPI)							1	1
Todas as Unidades do IFB	1				1		3	5
Total	164	34	13	117	20	2	170	520

Tabela 1 – Total de manifestações recebidas em 2019



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Manifestações por unidade

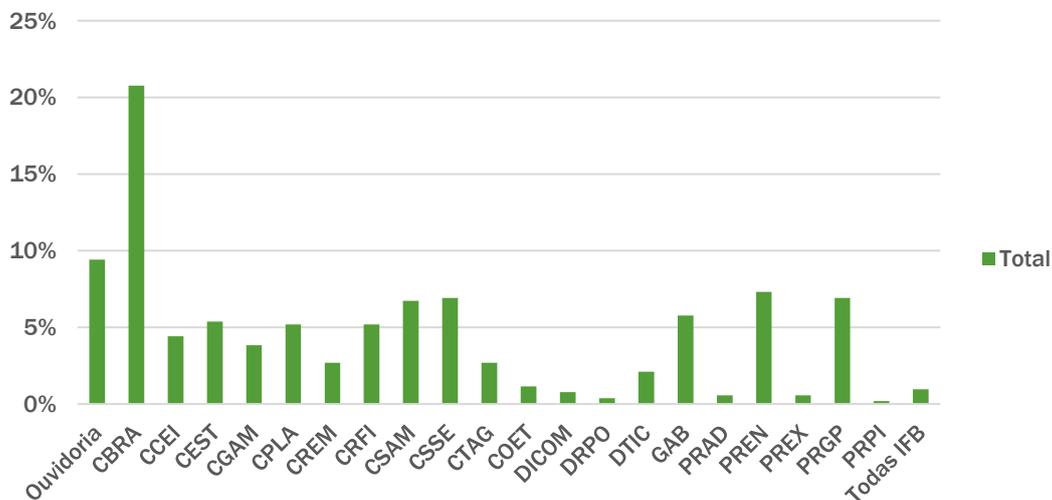


Gráfico 1 – Manifestações por unidade

O Campus Brasília recebeu o maior número de manifestações na Ouvidoria em 2019, representando 21% do total. A unidade denominada “Todas as unidades do IFB” é utilizada quando uma manifestação é destinada a todo o IFB ou a mais de uma unidade. Em 2019, três foram destinadas a todos os campi do IFB, uma ao Campus Brasília e à Diretoria de Engenharia, e uma à PRGP junto aos campi.

Manifestações por tipo

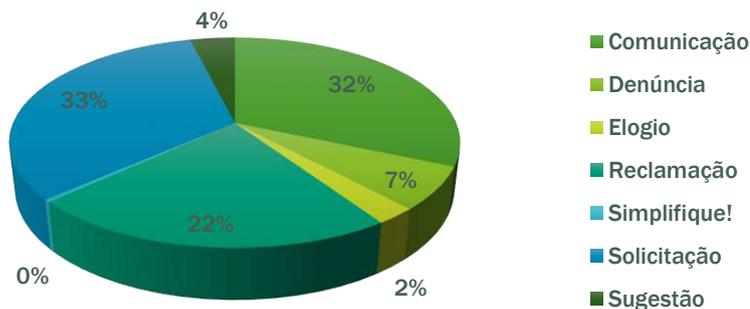


Gráfico 2 – Manifestações por tipo

O tipo de manifestação mais registrado foi Solicitação de Providências, representando 33% de todas as manifestações recebidas pela Ouvidoria do IFB em 2019.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Manifestações por usuários

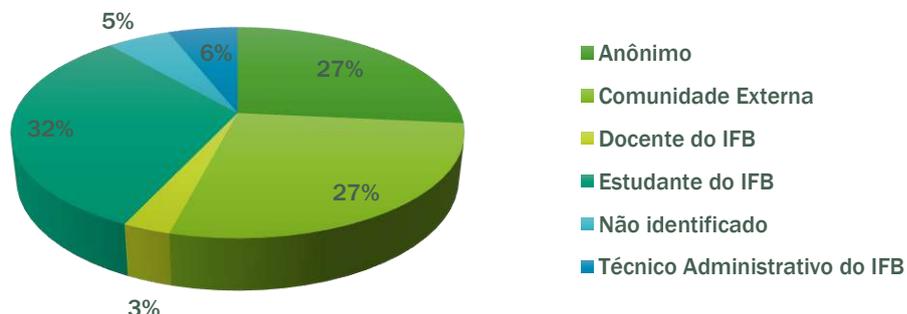


Gráfico 3 – Manifestações por usuários

O usuário mais frequente no período foi o Estudante, correspondendo a 32% do total de usuários que se manifestaram a respeito dos serviços prestados pelo IFB. As manifestações anônimas e da comunidade externa também representaram uma significativa participação social.

Manifestações por mês

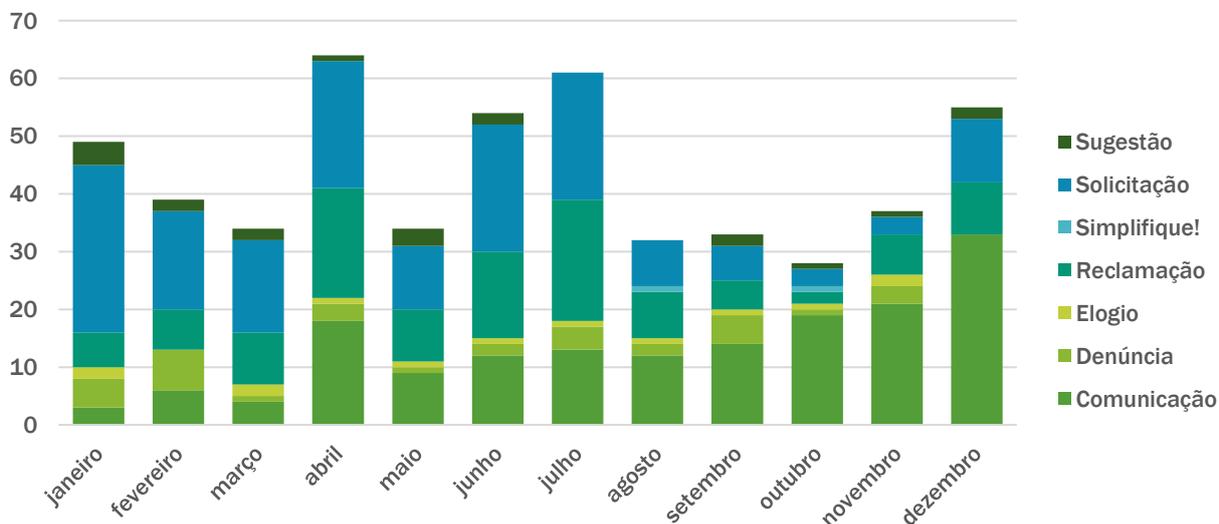


Gráfico 4 – Manifestações por mês

Os meses de abril, junho, julho e dezembro tiveram maior número de manifestações recebidas pela Ouvidoria em 2019.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Manifestações por canal de registro



Gráfico 5 – Manifestações por canal de registro

A Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR) é a mais utilizada para registro de manifestações de ouvidoria. Foram recebidas somente duas manifestações por correspondência e cinco registradas pessoalmente mediante agendamento.

Manifestações por assunto

Assunto	Comunicação	Denúncia	Elogio	Reclamação	Simplifique!	Solicitação	Sugestão	Total
Processo Seletivo	10	11		16	1	27	1	66
Assuntos Administrativos	20	4	1	10		17	1	53
Conduta de servidor	32	11	3	6			1	53
Assuntos Pedagógicos	15			13		6		34
Gestão de Pessoas	10	1	1	4		16		32
Programas de Assistência Estudantil	10			9		8		27
Solicitações acadêmicas				4		23		27
Atendimento ao público	7		6	9		2	1	25
Certificações (ENEM/Certific/Enceja/outros)	4			2		13		19
Oferta de Curso	4			7		2	5	18
Concurso Público	2			2		12		16
Problemas relacionados a manutenção	5	1		3		3	1	13
Acessibilidade	4	1		4		1	1	11
Biblioteca	5			3		2	1	11
Portal do Estudante	6			2		2	1	11
Formatura	2			4		1	1	8
Prazo de atendimento à solicitações				4		4		8
Processo de ensino-aprendizagem	5		2	1				8
Transparência (Ativa/Passiva)	4	1				3		8
Normas Internas (Regulamentos/Portarias)	3				1	2	1	7
Página do IFB	1					6		7



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Calendário Acadêmico	1		2	1	1	5
Conduta de estudante	3	2				5
Consulta à legislação				5		5
Passê Livre Estudantil				5		5
Ausência de professor em horário de aula	3		1			4
Comunicação	3	1				4
Projetos de Pesquisa/Extensão	1			2	1	4
Educação à distância			1	2		3
Estacionamento Interno			2		1	3
Falta de insumos e/ou equipamentos para realização das aulas práticas	2		1			3
Instâncias colegiadas	1			1	1	3
ConectaIF			2			2
Demanda de competência de outro órgão				2		2
Sistema de Gestão Acadêmica - SGA			2			2
Veículos oficiais			1	1		2
Apontamento de ato irregular na administração	1					1
Ar condicionado			1			1
Cópia de documento administrativo/ensino		1				1
Horário de funcionamento			1			1
Políticas afirmativas					1	1
Sistema de Processo Seletivo - SGPS				1		1

Tabela 2 – Manifestações por assunto

Quanto aos assuntos, houve maior número de manifestações tratando sobre **Processo Seletivo, Assuntos Administrativos e Conduta de servidor.**

As duas manifestações do tipo Simplifique! solicitaram a simplificação nas etapas do processo seletivo e na entrega de atestados médicos de estudantes, de forma que essas documentações possam ser enviadas pela internet utilizando os sistemas existentes. A esse respeito, a gestão apresentou as dificuldades orçamentárias e a necessidade de atualização de algumas normas internas para possibilidade de atendimento destes pedidos de desburocratização.

Em atendimento à Instrução Normativa Conjunta nº 01/2018 (Ministérios de Estado do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, e da Transparência e Controladoria-Geral da União), o Gabinete da Reitora está viabilizando a estruturação do Comitê Permanente de Desburocratização.

Apresentamos abaixo os indicadores detalhados por unidade.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

3.3.1. Campus Brasília

Manifestações por tipo

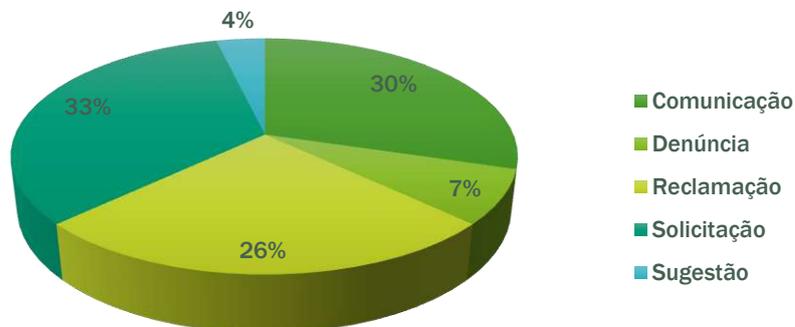


Gráfico 6 – Manifestações por tipo CBRA

Manifestações por usuários

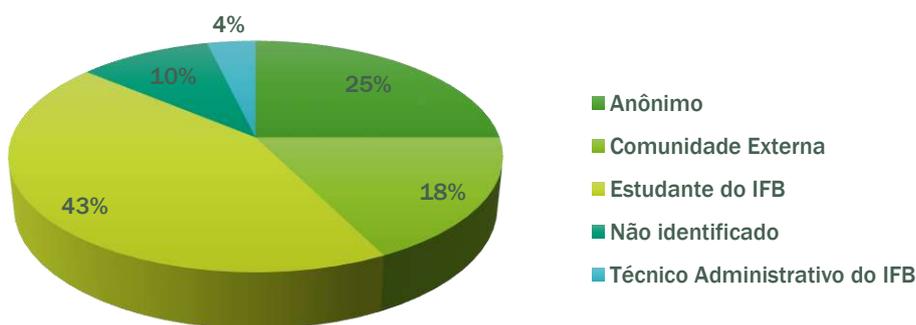


Gráfico 7 – Manifestações por usuários CBRA

Manifestações por mês

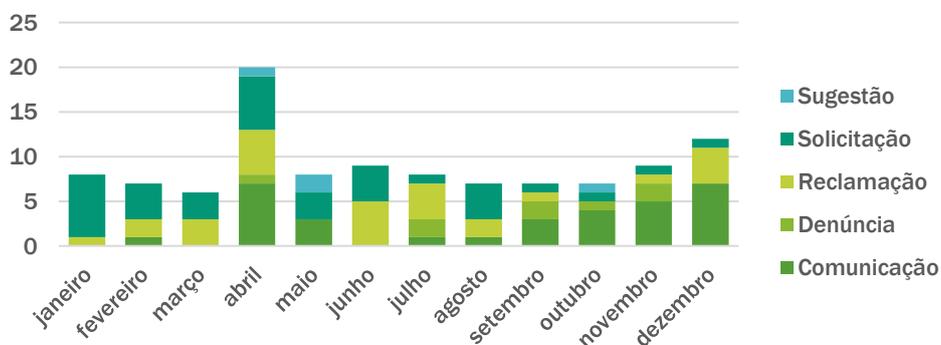


Gráfico 8 – Manifestações por mês CBRA



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Mês	Comunicação	Denúncia	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total
janeiro			1	7		8
fevereiro	1		2	4		7
março			3	3		6
abril	7	1	5	6	1	20
maio	3			3	2	8
junho			5	4		9
julho	1	2	4	1		8
agosto	1		2	4		7
setembro	3	2	1	1		7
outubro	4	1		1	1	7
novembro	5	2	1	1		9
dezembro	7		4	1		12
Total	32	8	28	36	4	108

Tabela 3 – Manifestações por mês CBRA

Manifestações por assunto

Assunto	Comunicação	Denúncia	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total
Conduta de servidor	13	2	4			19
Solicitações acadêmicas			2	14		16
Processo Seletivo			5	9		14
Assuntos Administrativos	5	2	5		1	13
Assuntos Pedagógicos	1		4	3		8
Atendimento ao público	4		3			7
Biblioteca	2		1	1		4
Gestão de Pessoas	1	1		2		4
Problemas relacionados a manutenção		1	1	1	1	4
Comunicação	1	1				2
Conduta de estudante	2					2
Passo Livre Estudantil				2		2
Acessibilidade	1					1
Ausência de professor em horário de aula			1			1
Concurso Público			1			1
Cópia de documento administrativo/ensino		1				1
Estacionamento Interno					1	1
Formatura				1		1
Horário de funcionamento			1			1
Normas Internas (Regulamentos/Portarias)	1					1
Oferta de Curso					1	1
Página do IFB				1		1
Prazo de atendimento à solicitações				1		1



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Programas de Assistência Estudantil				1		1
Projetos de Pesquisa/Extensão	1					1
Total	32	8	28	36	4	108

Tabela 4 – Manifestações por assunto CBRA

3.3.2. Campus Ceilândia

Manifestações por tipo

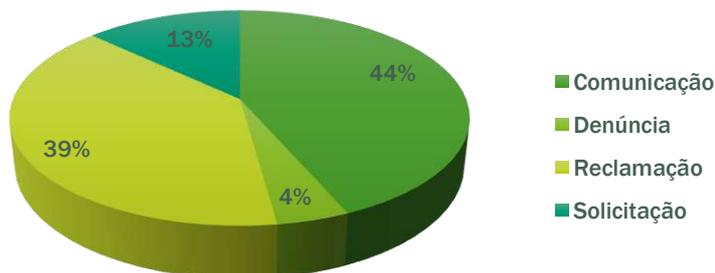


Gráfico 9 – Manifestações por tipo CCEI

Manifestações por usuários

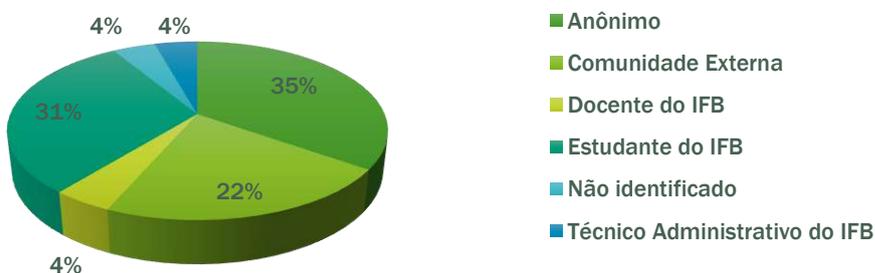


Gráfico 10 – Manifestações por usuários CCEI

Manifestações por mês

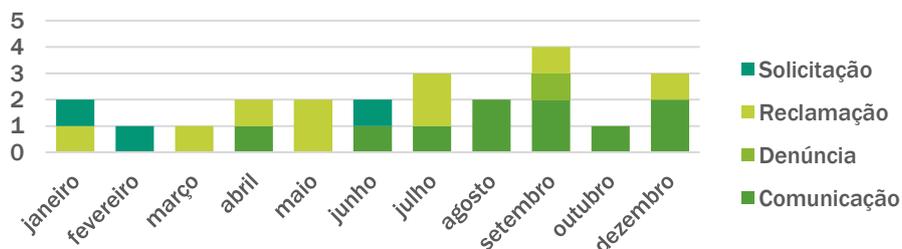


Gráfico 11 – Manifestações por mês CCEI



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Mês	Comunicação	Denúncia	Reclamação	Solicitação	Total
janeiro			1	1	2
fevereiro				1	1
março			1		1
abril	1		1		2
maio			2		2
junho	1			1	2
julho	1		2		3
agosto	2				2
setembro	2	1	1		4
outubro	1				1
dezembro	2		1		3
Total	10	1	9	3	23

Tabela 5 – Manifestações por mês CCEI

Manifestações por assunto

Assunto	Comunicação	Denúncia	Reclamação	Solicitação	Total
Assuntos Pedagógicos	2		3		5
Assuntos Administrativos	2				2
Conduta de servidor	1	1			2
Programas de Assistência Estudantil	2				2
Acessibilidade	1				1
Atendimento ao público				1	1
Biblioteca			1		1
Ar condicionado			1		1
Concurso Público			1		1
Gestão de Pessoas			1		1
Prazo de atendimento à solicitações			1		1
Problemas relacionados à manutenção	1				1
Processo de ensino-aprendizagem	1				1
Processo Seletivo				1	1
Solicitações acadêmicas			1		1
Transparência (Ativa/Passiva)				1	1
Total Geral	10	1	9	3	23

Tabela 6 – Manifestações por assunto CCEI



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

3.3.3. Campus Estrutural

Manifestações por tipo

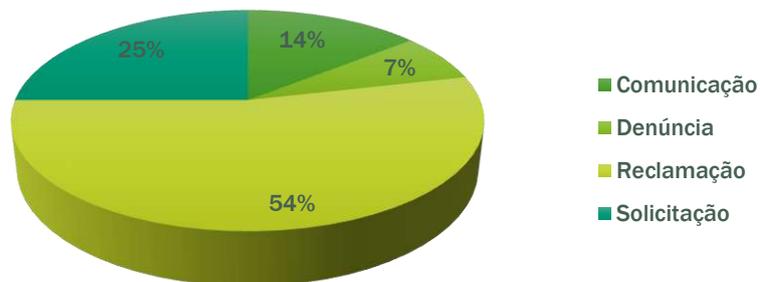


Gráfico 12 – Manifestações por tipo CEST

Manifestações por usuários

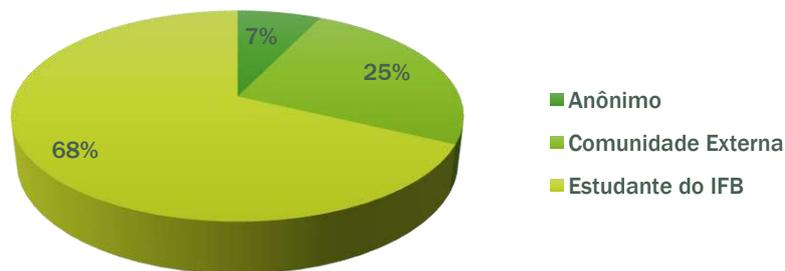


Gráfico 13 – Manifestações por usuários CEST

Manifestações por mês

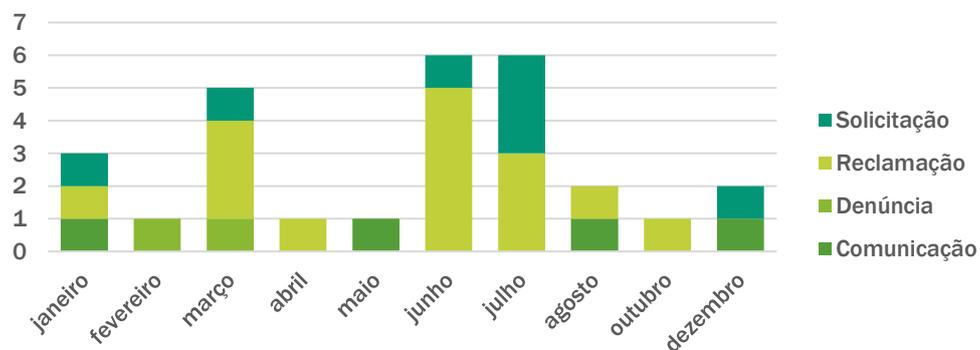


Gráfico 14 – Manifestações por mês CEST



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Mês	Comunicação	Denúncia	Reclamação	Solicitação	Total
janeiro	1		1	1	3
fevereiro		1			1
março		1	3	1	5
abril			1		1
maio	1				1
junho			5	1	6
julho			3	3	6
agosto	1		1		2
outubro			1		1
dezembro	1			1	2
Total	4	2	15	7	28

Tabela 7 – Manifestações por mês CEST

Manifestações por assunto

Assunto	Comunicação	Denúncia	Reclamação	Solicitação	Total
Acessibilidade		1	3	1	5
Oferta de Curso			5		5
Programas de Assistência Estudantil			2	2	4
Processo Seletivo		1	1	1	3
Assuntos Administrativos				2	2
Assuntos Pedagógicos	2				2
Gestão de Pessoas			2		2
Atendimento ao público	1				1
Passe Livre Estudantil				1	1
Prazo de atendimento à solicitações			1		1
Problemas relacionados a manutenção			1		1
Processo de ensino-aprendizagem	1				1
Total	4	2	15	7	28

Tabela 8 – Manifestações por assunto CEST



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

3.3.4. Campus Gama

Manifestações por tipo

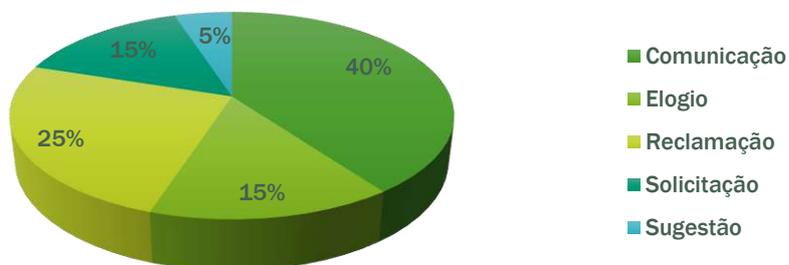


Gráfico 15 – Manifestações por tipo CGAM

Manifestações por usuários

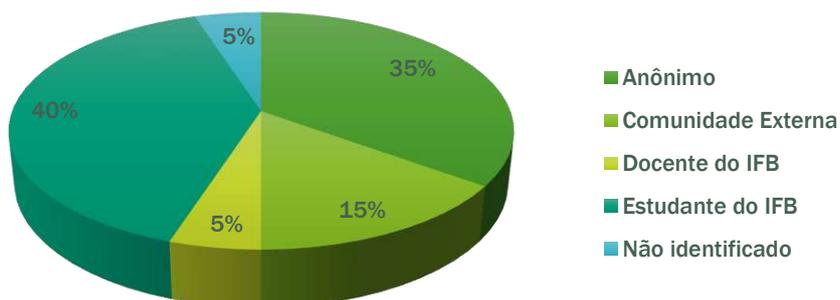


Gráfico 16 – Manifestações por usuários CGAM

Manifestações por mês

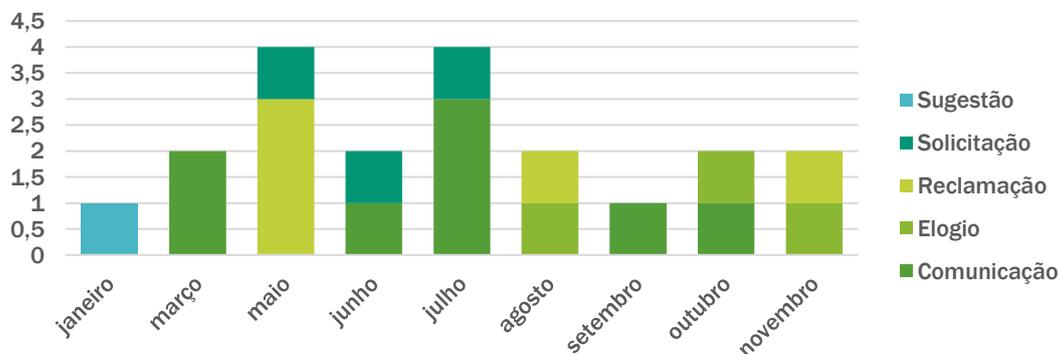


Gráfico 17 – Manifestações por mês CGAM



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Mês	Comunicação	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total
janeiro					1	1
março	2					2
maio			3	1		4
junho	1			1		2
julho	3			1		4
agosto		1	1			2
setembro	1					1
outubro	1	1				2
novembro		1	1			2
Total	8	3	5	3	1	20

Tabela 9 – Manifestações por mês CGAM

Manifestações por assunto

Assunto	Comunicação	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total
Assuntos Pedagógicos	5		2			7
Assuntos Administrativos	2					2
Atendimento ao público		2				2
Programas de Assistência Estudantil			1	1		2
Biblioteca				1		1
Conduta de servidor		1				1
Estacionamento Interno			1			1
Gestão de Pessoas			1			1
Oferta de Curso					1	1
Prazo de atendimento à solicitações				1		1
Problemas relacionados a manutenção	1					1
Total	8	3	5	3	1	20

Tabela 10 – Manifestações por assunto CGAM



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

3.3.5. Campus Planaltina

Manifestações por tipo

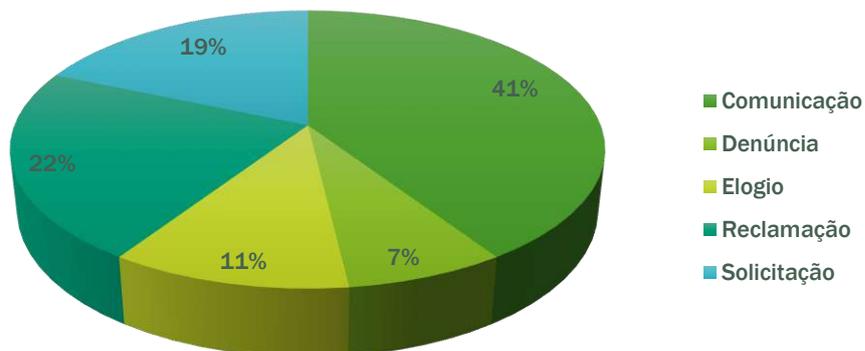


Gráfico 18 – Manifestações por tipo CPLA

Manifestações por usuários

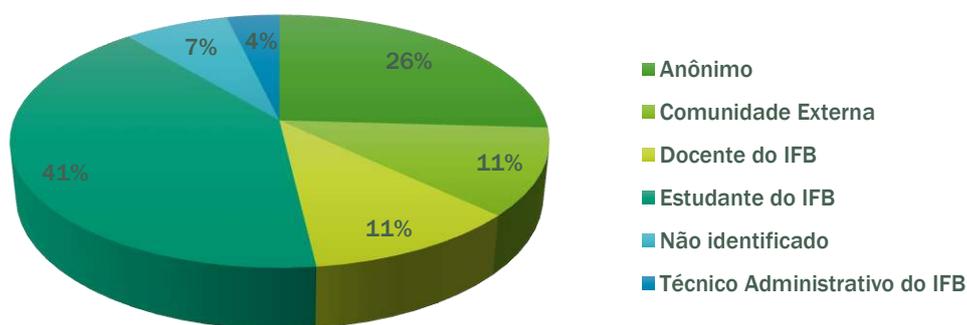


Gráfico 19 – Manifestações por usuários CPLA

Manifestações por mês

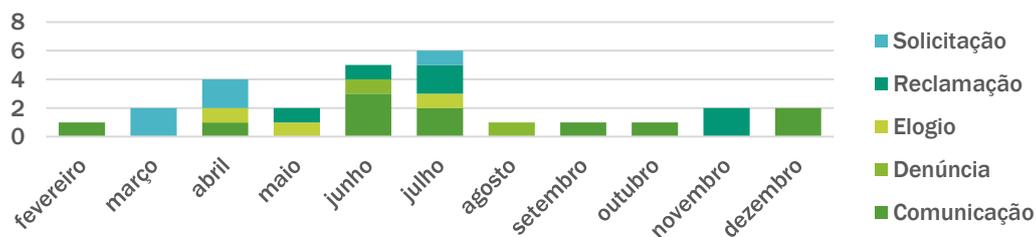


Gráfico 20 – Manifestações por mês CPLA



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Mês	Comunicação	Denúncia	Elogio	Reclamação	Solicitação	Total
fevereiro	1					1
março					2	2
abril	1		1		2	4
maio			1	1		2
junho	3	1		1		5
julho	2		1	2	1	6
agosto		1				1
setembro	1					1
outubro	1					1
novembro				2		2
dezembro	2					2
Total	11	2	3	6	5	27

Tabela 11 – Manifestações por mês CPLA

Manifestações por assunto

Assunto	Comunicação	Denúncia	Elogio	Reclamação	Solicitação	Total
Assuntos Administrativos	2	1	1		2	6
Conduta de servidor	3		1			4
Programas de Assistência Estudantil	2			1	1	4
Biblioteca	1			1		2
Certificações (ENEM/Certific/Encceja/outros)	1			1		2
Conduta de estudante	1	1				2
Problemas relacionados a manutenção				1	1	2
Assuntos Pedagógicos	1					1
Gestão de Pessoas			1			1
Processo de ensino-aprendizagem				1		1
Sistema de Gestão Acadêmica - SGA				1		1
Solicitações acadêmicas					1	1
Total	11	2	3	6	5	27

Tabela 12 – Manifestações por assunto CPLA



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

3.3.6. Campus Recanto das Emas

Manifestações por tipo

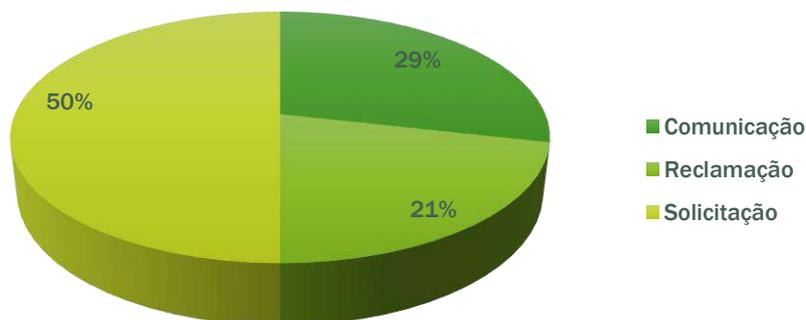


Gráfico 21 – Manifestações por tipo CREM

Manifestações por usuários

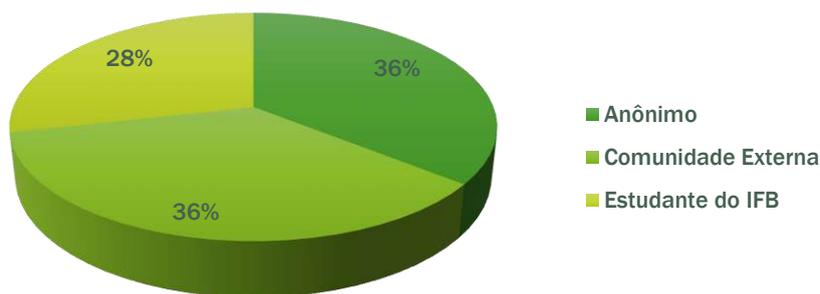


Gráfico 22 – Manifestações por usuários CREM

Manifestações por mês

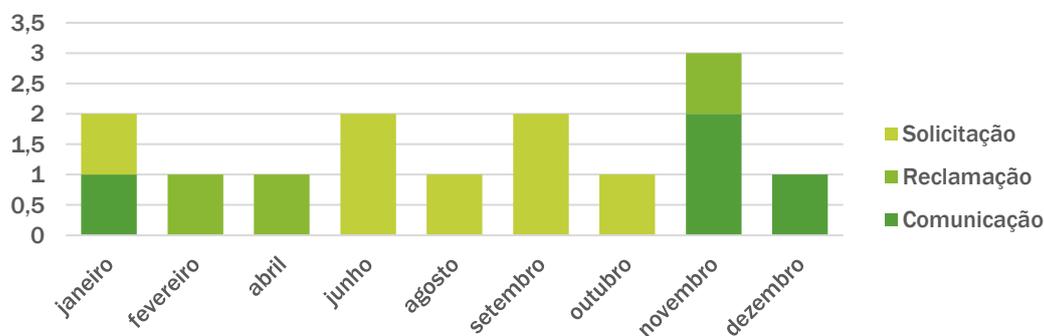


Gráfico 23 – Manifestações por mês CREM



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Mês	Comunicação	Reclamação	Solicitação	Total
janeiro	1		1	2
fevereiro		1		1
abril		1		1
junho			2	2
agosto			1	1
setembro			2	2
outubro			1	1
novembro	2	1		3
dezembro	1			1
Total	4	3	7	14

Tabela 13 – Manifestações por mês CREM

Manifestações por assunto

Assunto	Comunicação	Reclamação	Solicitação	Total
Solicitações acadêmicas			3	3
Assuntos Pedagógicos	1	1		2
Gestão de Pessoas			2	2
Apontamento de ato irregular na administração	1			1
Biblioteca	1			1
Certificações (ENEM/Certific/Encceja/outros)			1	1
Concurso Público			1	1
Conduta de servidor	1			1
Processo Seletivo		1		1
Veículos oficiais		1		1
Total	4	3	7	14

Tabela 14 – Manifestações por assunto CREM



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

3.3.7. Campus Riacho Fundo

Manifestações por tipo

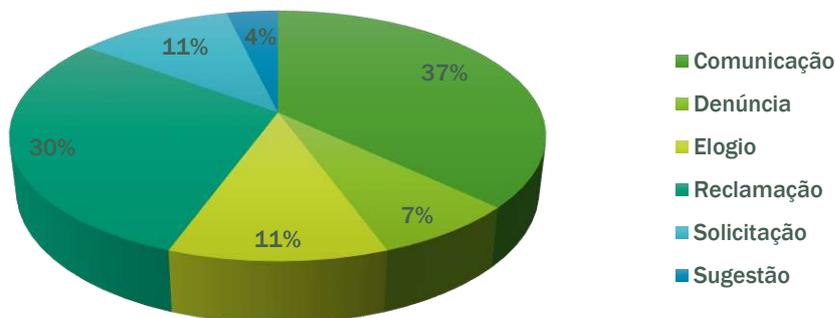


Gráfico 24 – Manifestações por tipo CRFI

Manifestações por usuários

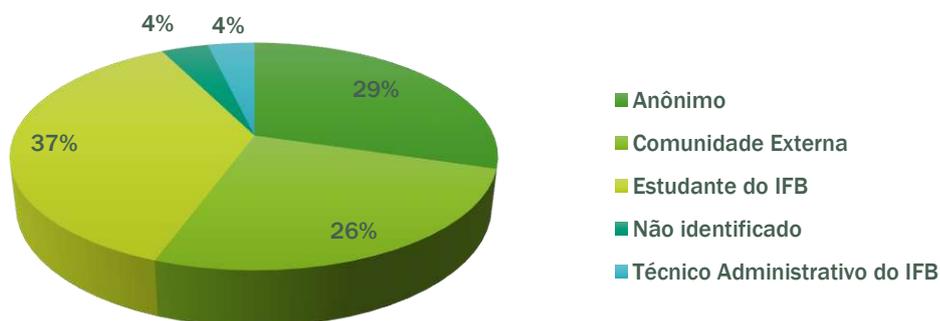


Gráfico 25 – Manifestações por usuários CRFI

Manifestações por mês

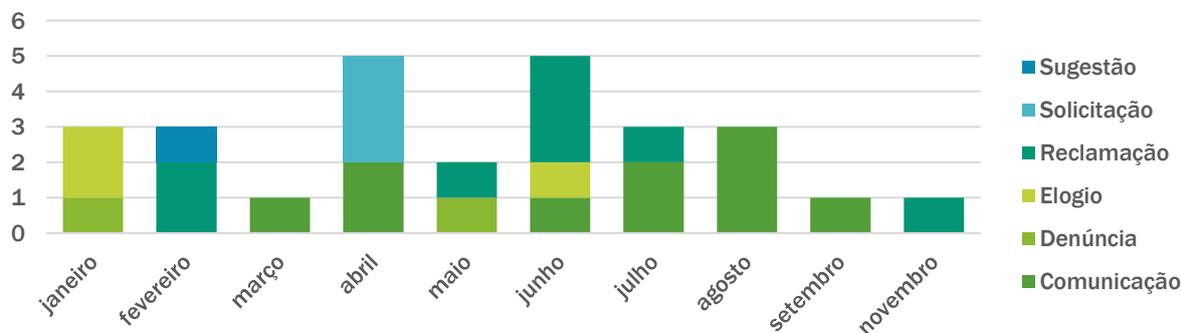


Gráfico 26 – Manifestações por mês CRFI



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Mês	Comunicação	Denúncia	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total
janeiro		1	2				3
fevereiro				2		1	3
março	1						1
abril	2				3		5
maio		1		1			2
junho	1		1	3			5
julho	2			1			3
agosto	3						3
setembro	1						1
novembro				1			1
Total	10	2	3	8	3	1	27

Tabela 15 – Manifestações por mês CRFI

Manifestações por assunto

Assunto	Comunicação	Denúncia	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total
Programas de Assistência Estudantil	3			1	2		6
Conduta de servidor	1	1	1	1		1	5
Processo de ensino-aprendizagem	2		2				4
Assuntos Pedagógicos	2				1		3
Atendimento ao público				3			3
Assuntos Administrativos		1		1			2
Ausência de professor em horário de aula	1						1
Estacionamento Interno				1			1
Instâncias colegiadas	1						1
Processo Seletivo				1			1
Total	10	2	3	8	3	1	27

Tabela 16 – Manifestações por assunto CRFI

3.3.8. Campus Samambaia

Manifestações por tipo

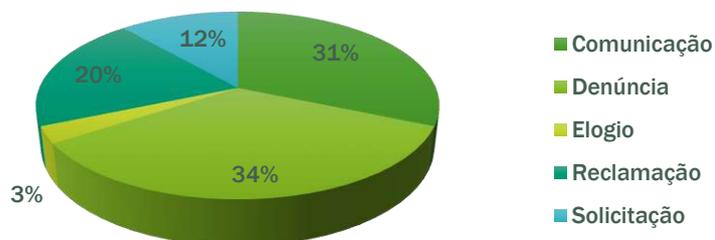


Gráfico 27 – Manifestações por tipo CSAM



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Manifestações por usuários

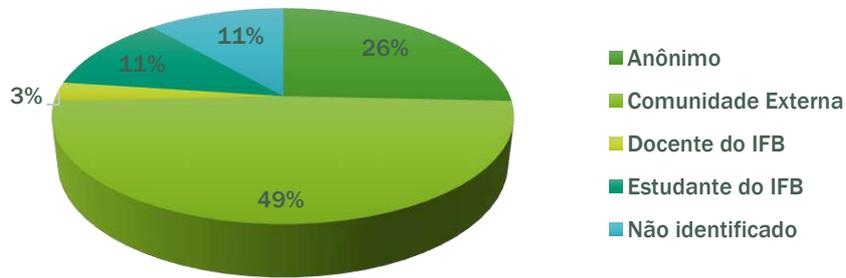


Gráfico 28 – Manifestações por usuários CSAM

Manifestações por mês

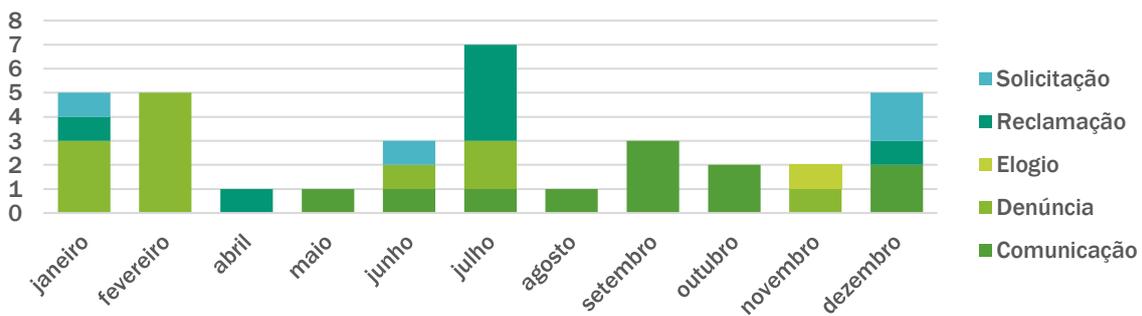


Gráfico 29 – Manifestações por mês CSAM

Mês	Comunicação	Denúncia	Elogio	Reclamação	Solicitação	Total
janeiro	0	3	0	1	1	5
fevereiro	0	5	0	0	0	5
abril	0	0	0	1	0	1
maio	1	0	0	0	0	1
junho	1	1	0	0	1	3
julho	1	2	0	4	0	7
agosto	1	0	0	0	0	1
setembro	3	0	0	0	0	3
outubro	2	0	0	0	0	2
novembro	0	1	1	0	0	2
dezembro	2	0	0	1	2	5
Total	11	12	1	7	4	35

Tabela 17 – Manifestações por mês CSAM



Manifestações por assunto

Assunto	Comunicação	Denúncia	Elogio	Reclamação	Solicitação	Total
Processo Seletivo	1	10		6	2	19
Conduta de servidor	2	2				4
Assuntos Pedagógicos				1	1	2
Gestão de Pessoas	2					2
Oferta de Curso	2					2
Atendimento ao público			1			1
Ausência de professor em horário de aula	1					1
Calendário Acadêmico	1					1
Certificações (ENEM/Certific/Encceja/outros)	1					1
Página do IFB					1	1
Programas de Assistência Estudantil	1					1
Total	11	12	1	7	4	35

Tabela 18 – Manifestações por assunto CSAM

3.3.9. Campus São Sebastião

Manifestações por tipo

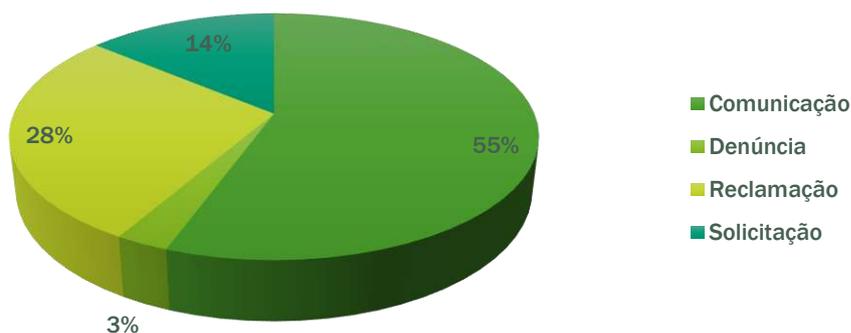


Gráfico 30 – Manifestações por tipo CSSE



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Manifestações por usuários

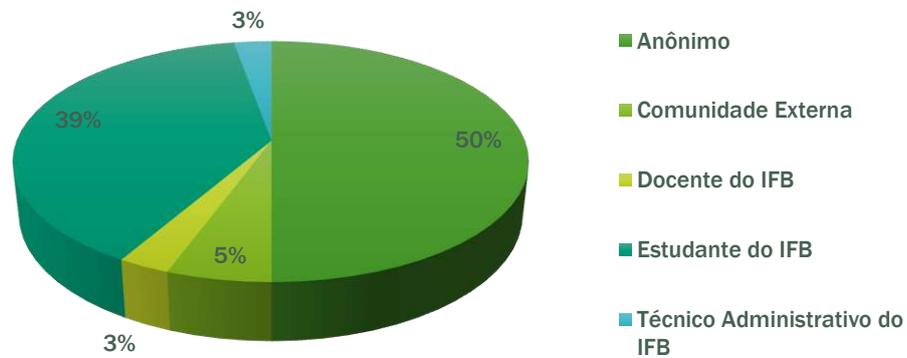


Gráfico 31 – Manifestações por usuários CSSE

Manifestações por mês

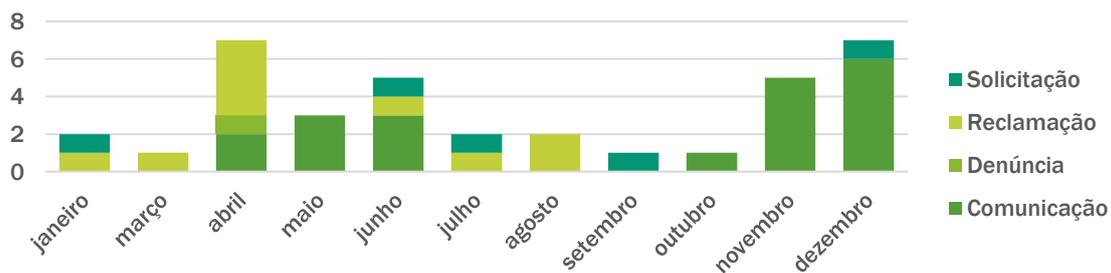


Gráfico 32 – Manifestações por mês CSSE

Mês	Comunicação	Denúncia	Reclamação	Solicitação	Total
janeiro			1	1	2
março			1		1
abril	2	1	4		7
maio	3				3
junho	3		1	1	5
julho			1	1	2
agosto			2		2
setembro				1	1
outubro	1				1
novembro	5				5
dezembro	6			1	7
Total	20	1	10	5	36

Tabela 19 – Manifestações por mês CSSE



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Manifestações por assunto

Assunto	Comunicação	Denúncia	Reclamação	Solicitação	Total
Conduta de servidor	5		1		6
Assuntos Administrativos	3		1		4
Processo Seletivo	3				3
Assuntos Pedagógicos			2		2
Atendimento ao público	2				2
Calendário Acadêmico			2		2
Comunicação	2				2
Falta de insumos e/ou equipamentos para realização das aulas práticas	1		1		2
Gestão de Pessoas	1			1	2
Passe Livre Estudantil				2	2
Biblioteca	1				1
Conduta de estudante		1			1
Formatura			1		1
Página do IFB				1	1
Prazo de atendimento à solicitações			1		1
Problemas relacionados a manutenção	1				1
Programas de Assistência Estudantil			1		1
Solicitações acadêmicas				1	1
Transparência (Ativa/Passiva)	1				1
Total	20	1	10	5	36

Tabela 20 – Manifestações por assunto CSSE

3.3.10. Campus Taguatinga

Manifestações por tipo

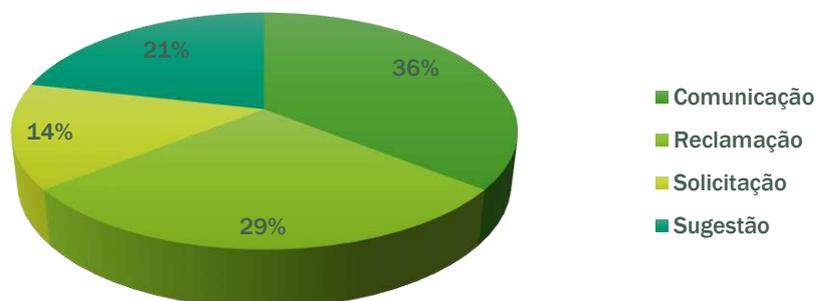


Gráfico 33 – Manifestações por tipo CTAG



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Manifestações por usuários

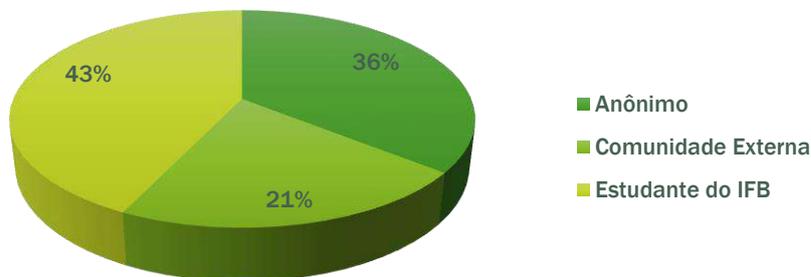


Gráfico 34 – Manifestações por usuários CTAG

Manifestações por mês

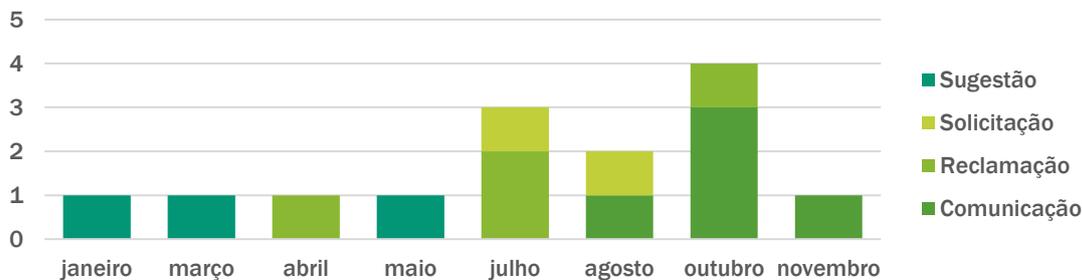


Gráfico 35 – Manifestações por mês CTAG

Mês	Comunicação	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total
janeiro				1	1
março				1	1
abril		1			1
maio				1	1
julho		2	1		3
agosto	1		1		2
outubro	3	1			4
novembro	1				1
Total	5	4	2	3	14

Tabela 21 – Manifestações por mês CTAG

Manifestações por assunto

Assunto	Comunicação	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total
Programas de Assistência Estudantil		2	1		3
Oferta de Curso		1		1	2
Acessibilidade				1	1
Assuntos Administrativos	1				1



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Atendimento ao público		1			1
Ausência de professor em horário de aula	1				1
Biblioteca				1	1
Conduta de servidor	1				1
Falta de insumos e/ou equipamentos para realização das aulas práticas	1				1
Portal do Estudante			1		1
Processo Seletivo	1				1
Total	5	4	2	3	14

Tabela 22 – Manifestações por assunto CTAG

3.3.11. Gabinete da Reitora

Manifestações por tipo

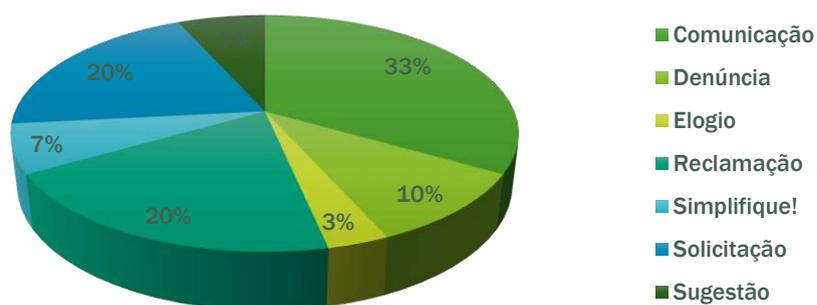


Gráfico 36 – Manifestações por tipo GAB

Manifestações por usuários

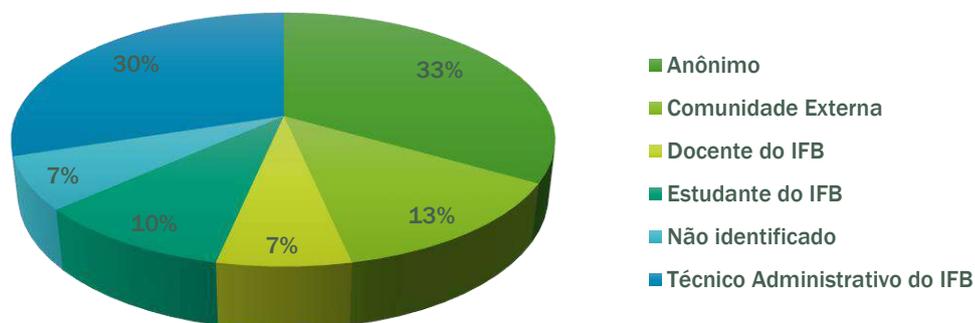


Gráfico 37 – Manifestações por usuários GAB



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Manifestações por mês

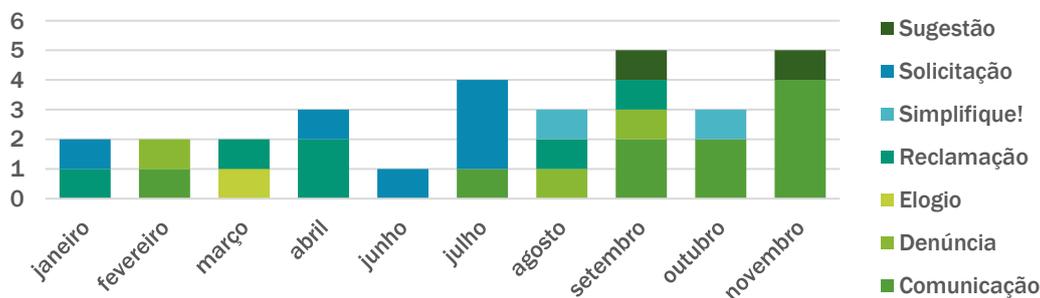


Gráfico 38 – Manifestações por mês GAB

Mês	Comunicação	Denúncia	Elogio	Reclamação	Simplifique!	Solicitação	Sugestão	Total
janeiro	0	0	0	1	0	1	0	2
fevereiro	1	1	0	0	0	0	0	2
março	0	0	1	1	0	0	0	2
abril	0	0	0	2	0	1	0	3
junho	0	0	0	0	0	1	0	1
julho	1	0	0	0	0	3	0	4
agosto	0	1	0	1	1	0	0	3
setembro	2	1	0	1	0	0	1	5
outubro	2	0	0	0	1	0	0	3
novembro	4	0	0	0	0	0	1	5
Total	10	3	1	6	2	6	2	30

Tabela 23 – Manifestações por mês GAB

Manifestações por assunto

Assunto	Comunicação	Denúncia	Elogio	Reclamação	Simplifique!	Solicitação	Sugestão	Total
Assuntos Administrativos	2	0	0	2	0	1	0	5
Conduta de servidor	1	3	0	0	0	0	0	4
Normas Internas (Regulamentos/Portarias)	1	0	0	0	1	2	0	4
Acessibilidade	2	0	0	1	0	0	0	3
Formatura	2	0	0	0	0	0	1	3
ConectaIF	0	0	0	2	0	0	0	2
Atendimento ao público	0	0	1	0	0	0	0	1
Calendário Acadêmico	0	0	0	0	0	0	1	1
Gestão de Pessoas	1	0	0	0	0	0	0	1
Instâncias colegiadas	0	0	0	0	0	1	0	1
Oferta de Curso	1	0	0	0	0	0	0	1
Página do IFB	0	0	0	0	0	1	0	1
Prazo de atendimento à solicitações	0	0	0	0	0	1	0	1
Processo Seletivo	0	0	0	0	1	0	0	1
Solicitações acadêmicas	0	0	0	1	0	0	0	1
Total	10	3	1	6	2	6	2	30

Tabela 24 – Manifestações por assunto GAB



3.3.12. Diretoria de Comunicação Social

Manifestações por tipo

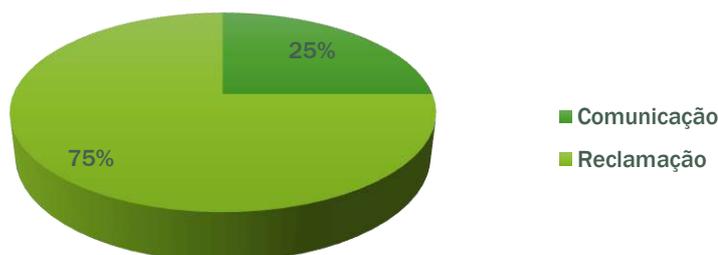


Gráfico 39 – Manifestações por tipo DICOM

Manifestações por usuários

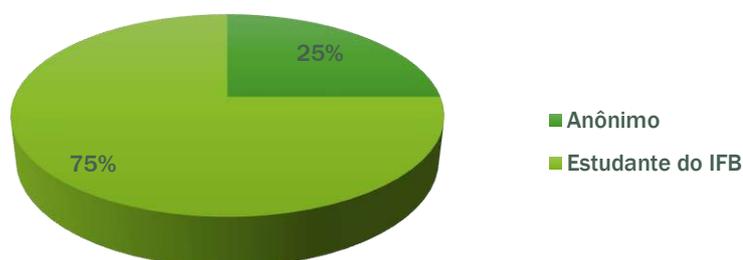


Gráfico 40 – Manifestações por usuários DICOM

Manifestações por mês

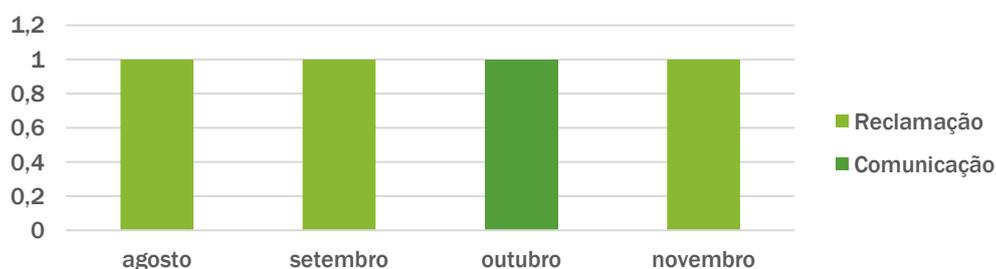


Gráfico 41 – Manifestações por mês DICOM



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Mês	Comunicação	Reclamação	Total
agosto		1	1
setembro		1	1
outubro	1		1
novembro		1	1
Total	1	3	4

Tabela 25 – Manifestações por mês DICOM

Manifestações por assunto

Assunto	Comunicação	Reclamação	Total
Formatura		3	3
Página do IFB	1		1
Total	1	3	4

Tabela 26 – Manifestações por assunto DICOM

3.3.13. Diretoria de Planejamento e Orçamento

Manifestações por tipo

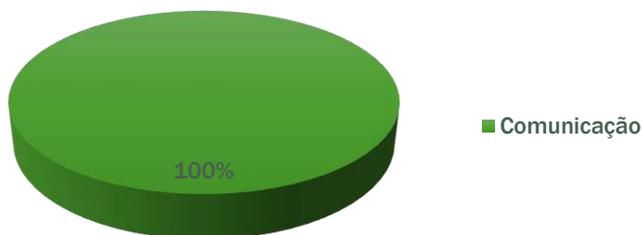


Gráfico 42 – Manifestações por tipo DRPO

Manifestações por usuários

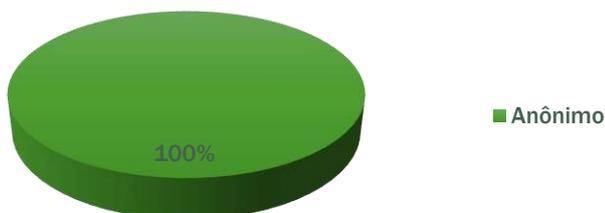


Gráfico 43 – Manifestações por usuários DRPO



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Manifestações por mês



Gráfico 44 – Manifestações por mês DRPO

Mês	Comunicação	Total
julho	1	1
agosto	1	1
Total	2	2

Tabela 27 – Manifestações por mês DRPO

Manifestações por assunto

Assunto	Comunicação	Total
Transparência (Ativa/Passiva)	2	2

Tabela 28 – Manifestações por assunto DRPO

3.3.14. Diretoria de Tecnologia da Informação

Manifestações por tipo

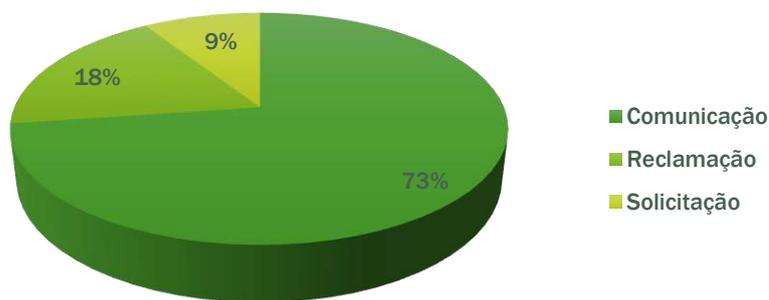


Gráfico 45 – Manifestações por tipo DTIC



Manifestações por usuários

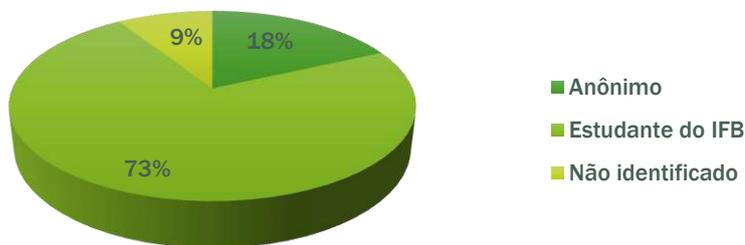


Gráfico 46 – Manifestações por usuários DTIC

Manifestações por mês

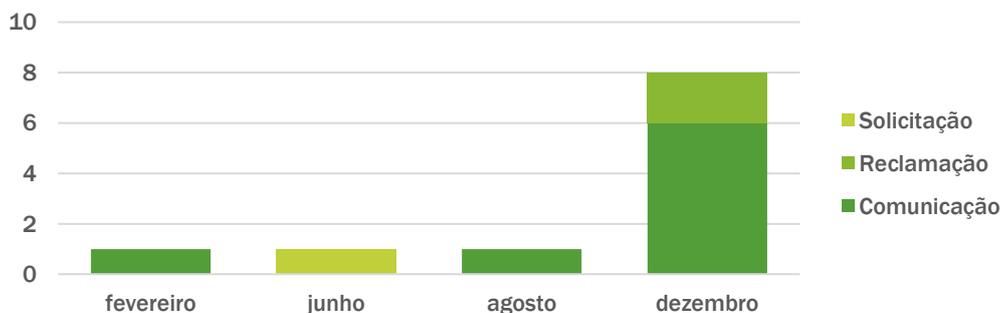


Gráfico 47 – Manifestações por mês DTIC

Mês	Comunicação	Reclamação	Solicitação	Total
fevereiro	1	0	0	1
junho	0	0	1	1
agosto	1	0	0	1
dezembro	6	2	0	8
Total	8	2	1	11

Tabela 29 – Manifestações por mês DTIC

Manifestações por assunto

Assunto	Comunicação	Reclamação	Solicitação	Total
Portal do Estudante	6	1	0	7
Assuntos Administrativos	1	0	0	1
Gestão de Pessoas	1	0	0	1
Página do IFB	0	0	1	1
Sistema de Gestão Acadêmica - SGA	0	1	0	1
Total	8	2	1	11

Tabela 30 – Manifestações por assunto DTIC



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

3.3.15. Pró-Reitoria de Administração

Manifestações por tipo

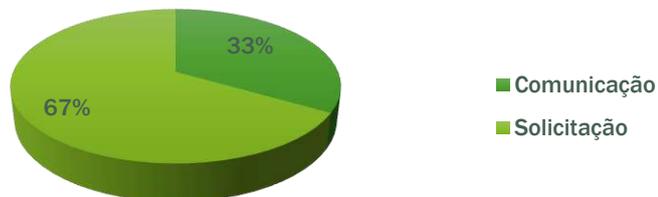


Gráfico 48 – Manifestações por tipo PRAD

Manifestações por usuários

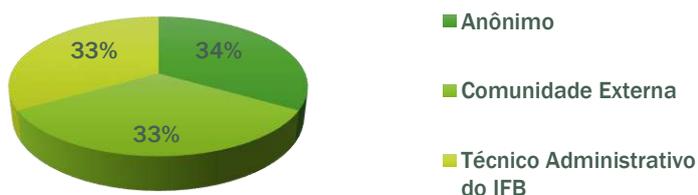


Gráfico 49 – Manifestações por usuários PRAD

Manifestações por mês

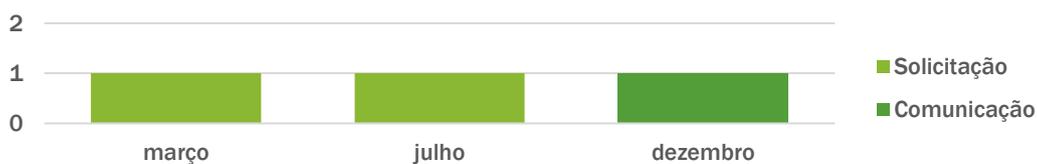


Gráfico 50 – Manifestações por mês PRAD

Mês	Comunicação	Solicitação	Total
março		1	1
julho		1	1
dezembro	1		1
Total	1	2	3

Tabela 31 – Manifestações por mês PRAD



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Manifestações por assunto

Assunto	Comunicação	Solicitação	Total
Problemas relacionados à manutenção	1	1	2
Assuntos Administrativos		1	1
Total	1	2	3

Tabela 32 – Manifestações por assunto PRAD

3.3.16. Pró-Reitoria de Ensino

Manifestações por tipo

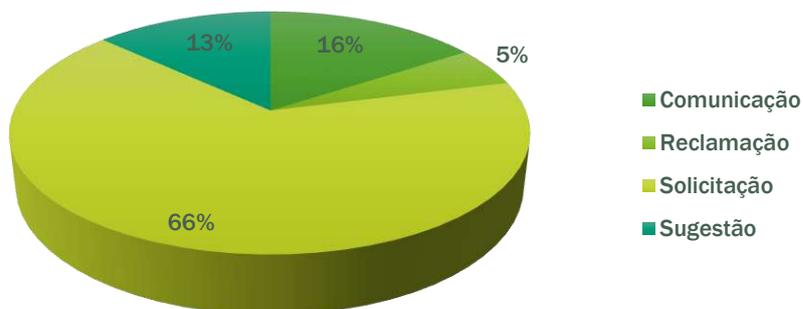


Gráfico 51 – Manifestações por tipo PREN

Manifestações por usuários

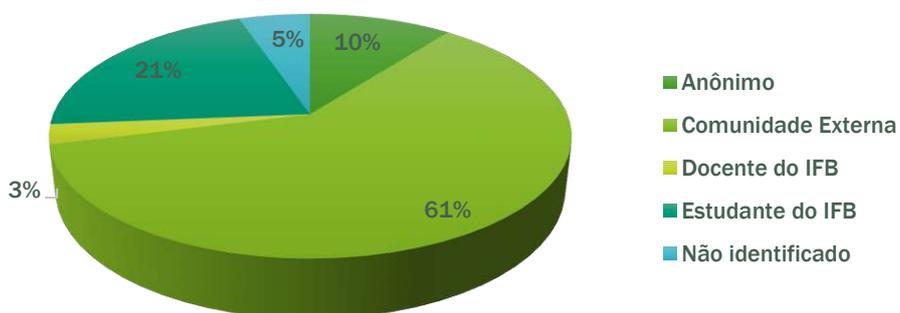


Gráfico 52 – Manifestações por usuários PREN



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Manifestações por mês

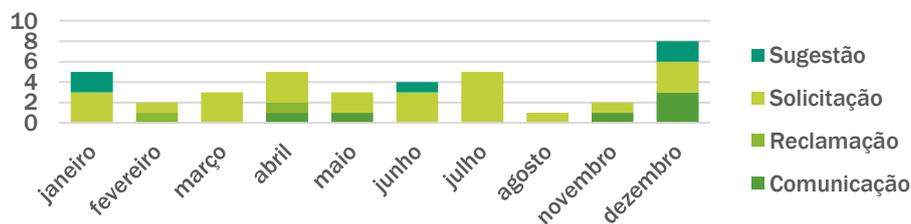


Gráfico 53 – Manifestações por mês PREN

Mês	Comunicação	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total
janeiro	0	0	3	2	5
fevereiro	0	1	1	0	2
março	0	0	3	0	3
abril	1	1	3	0	5
maio	1	0	2	0	3
junho	0	0	3	1	4
julho	0	0	5	0	5
agosto	0	0	1	0	1
novembro	1	0	1	0	2
dezembro	3	0	3	2	8
Total	6	2	25	5	38

Tabela 33 – Manifestações por mês PREN

Manifestações por assunto

Assunto	Comunicação	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total
Processo Seletivo	3	0	7	1	11
Certificações (ENEM/Certific/Encceja/outros)	0	0	7	0	7
Consulta à legislação	0	0	4	0	4
Educação à distância	0	1	2	0	3
Programas de Assistência Estudantil	2	1	0	0	3
Normas Internas (Regulamentos/Portarias)	1	0	0	1	2
Calendário Acadêmico	0	0	1	0	1
Instâncias colegiadas	0	0	0	1	1
Oferta de Curso	0	0	1	0	1
Página do IFB	0	0	1	0	1
Políticas afirmativas	0	0	0	1	1
Portal do Estudante	0	0	0	1	1
Projetos de Pesquisa/Extensão	0	0	1	0	1
Solicitações acadêmicas	0	0	1	0	1
Total	6	2	25	5	38

Tabela 34 – Manifestações por assunto PREN



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

3.3.17. Pró-Reitoria de Extensão e Cultura

Manifestações por tipo

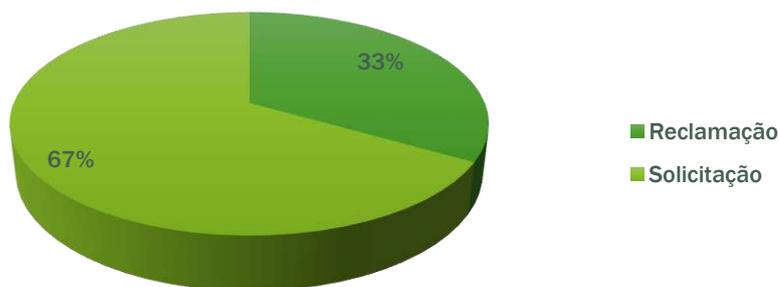


Gráfico 54 – Manifestações por tipo PREX

Manifestações por usuários

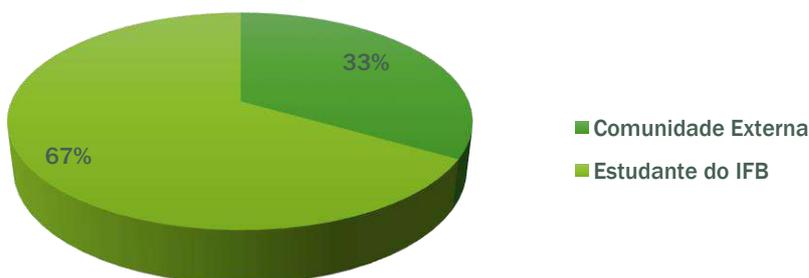


Gráfico 55 – Manifestações por usuários PREX

Manifestações por mês



Gráfico 56 – Manifestações por mês PREX

Mês	Reclamação	Solicitação	Total
janeiro	0	1	1
setembro	1	1	2
Total	1	2	3

Tabela 35 – Manifestações por mês PREX



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Manifestações por assunto

Assunto	Reclamação	Solicitação	Total
Assuntos Administrativos	1	1	2
Certificações (ENEM/Certific/Encceja/outros)		1	1
Total	1	2	3

Tabela 36 – Manifestações por assunto PREX

3.3.18. Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas

Manifestações por tipo

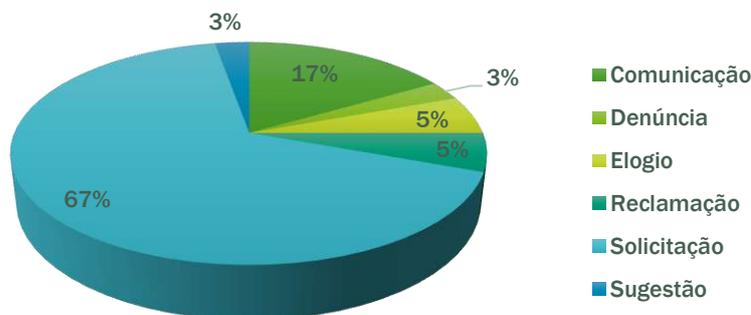


Gráfico 57 – Manifestações por tipo PRGP

Manifestações por usuários

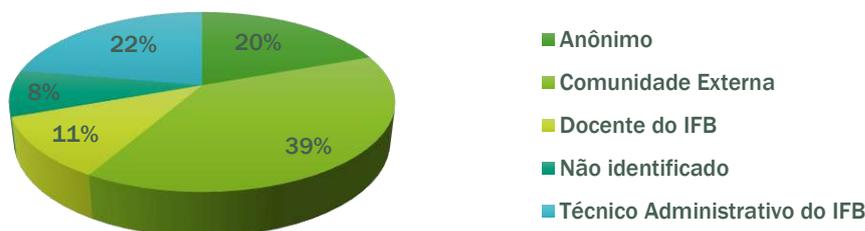


Gráfico 58 – Manifestações por usuários PRGP



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Manifestações por mês

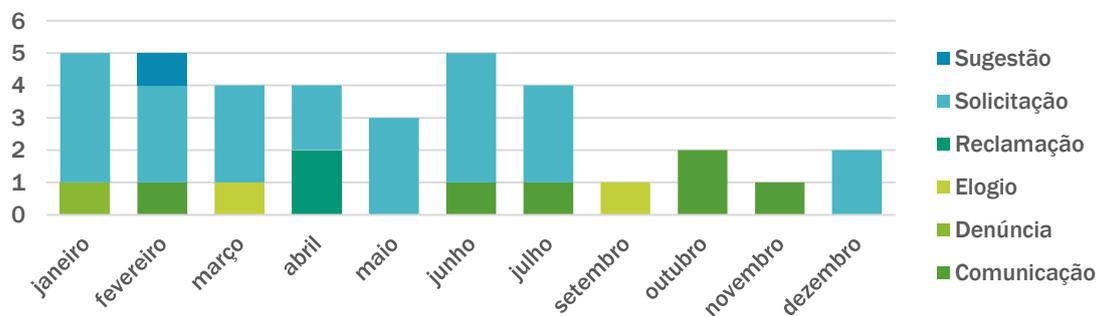


Gráfico 59 – Manifestações por mês PRGP

Mês	Comunicação	Denúncia	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total
janeiro		1			4		5
fevereiro	1				3	1	5
junho	1				4		5
março			1		3		4
abril				2	2		4
julho	1				3		4
maio					3		3
outubro	2						2
dezembro					2		2
setembro			1				1
novembro	1						1
Total	6	1	2	2	24	1	36

Tabela 37 – Manifestações por mês PRGP

Manifestações por assunto

Assunto	Comunicação	Denúncia	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total
Gestão de Pessoas	3				10		13
Concurso Público	2				10		12
Assuntos Administrativos	1				3		4
Atendimento ao público			2	1			3
Consulta à legislação					1		1
Oferta de Curso						1	1
Prazo de atendimento à solicitações				1			1
Transparência (Ativa/Passiva)		1					1
Total Geral	6	1	2	2	24	1	36

Tabela 38 – Manifestações por assunto PRGP



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

3.3.19. Pró-Reitoria de Pesquisa e Inovação

Manifestações por tipo

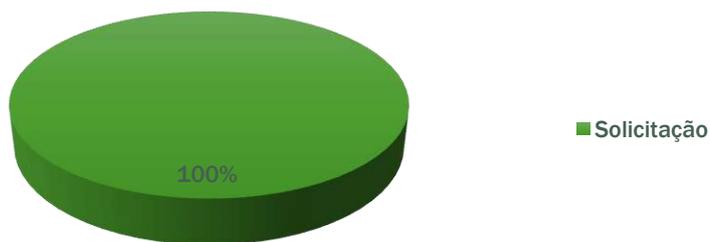


Gráfico 60 – Manifestações por tipo PRPI

Manifestações por usuários

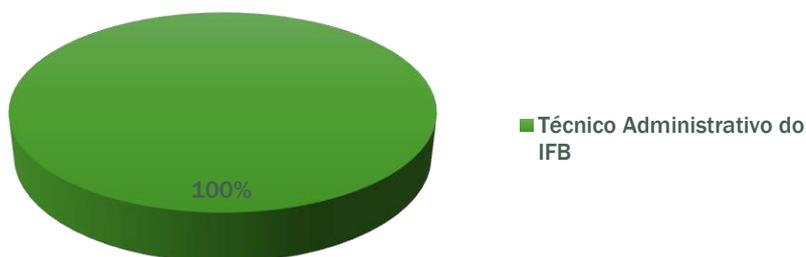


Gráfico 61 – Manifestações por usuários PRPI

Manifestações por mês



Gráfico 62 – Manifestações por mês PRPI

Mês	Solicitação	Total
outubro	1	1

Tabela 39 – Manifestações por mês PRPI



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Manifestações por assunto

Assunto	Solicitação	Total Geral
Projetos de Pesquisa/Extensão	1	1

Tabela 40 – Manifestações por assunto PRPI

3.3.20. Comissão de Ética

Manifestações por tipo

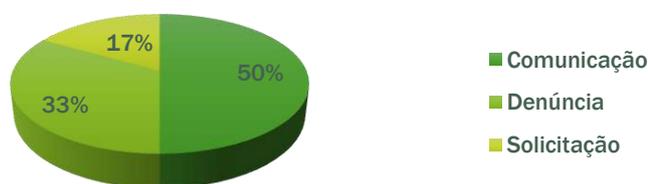


Gráfico 63 – Manifestações por tipo COET

Manifestações por usuários

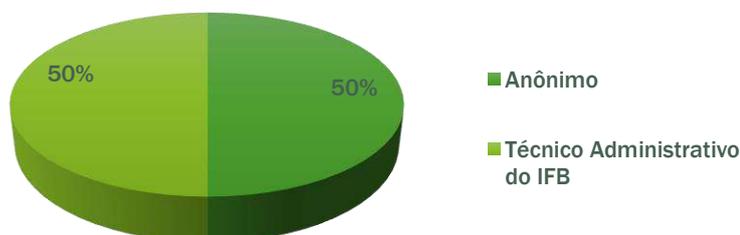


Gráfico 64 – Manifestações por usuários COET

Manifestações por mês



Gráfico 65 – Manifestações por mês COET



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Mês	Comunicação	Denúncia	Solicitação	Total Geral
março			1	1
abril	2	1		3
junho	1			1
setembro		1		1
Total Geral	3	2	1	6

Tabela 41 – Manifestações por mês COET

Manifestações por assunto

Assunto	Comunicação	Denúncia	Solicitação	Total Geral
Conduta de servidor	3	2		5
Prazo de atendimento à solicitações			1	1
Total Geral	3	2	1	6

Tabela 42 – Manifestações por assunto COET

3.3.21. Ouvidoria

Manifestações por tipo

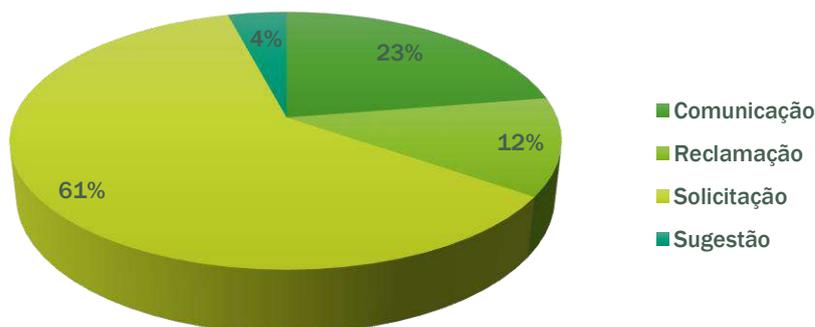


Gráfico 66 – Manifestações por tipo Ouvidoria



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Manifestações por usuários

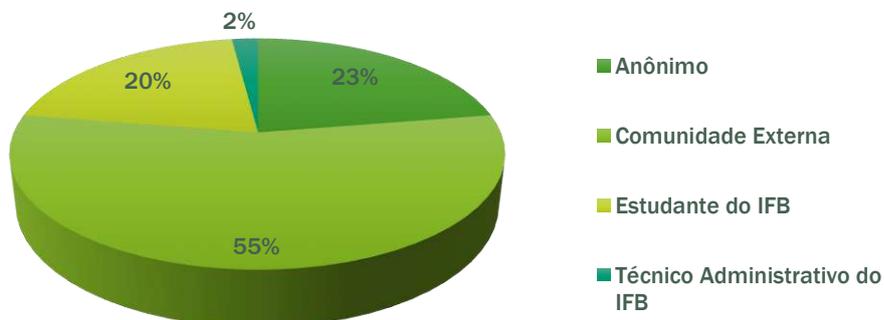


Gráfico 67 – Manifestações por usuários Ouvidoria

Manifestações por mês

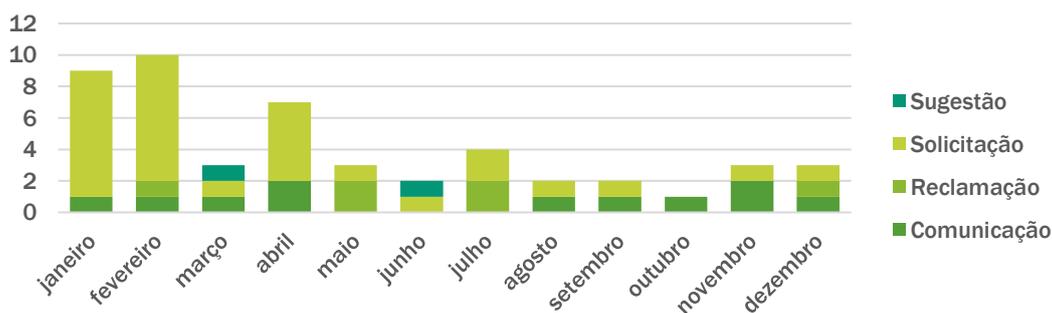


Gráfico 68 – Manifestações por mês Ouvidoria

Mês	Comunicação	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total
janeiro	1	0	8	0	9
fevereiro	1	1	8	0	10
março	1	0	1	1	3
abril	2	0	5	0	7
maio	0	2	1	0	3
junho	0	0	1	1	2
julho	0	2	2	0	4
agosto	1	0	1	0	2
setembro	1	0	1	0	2
outubro	1	0	0	0	1
novembro	2	0	1	0	3
dezembro	1	1	1	0	3
Total	11	6	30	2	49

Tabela 43 – Manifestações por mês Ouvidoria



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Manifestações por assunto

Assunto	Comunicação	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total
Processo Seletivo	2	2	7		11
Assuntos Administrativos	1		7		8
Certificações (ENEM/Certific/Encceja/outros)	2	1	4		7
Oferta de Curso	1	1	1	1	4
Solicitações acadêmicas			3		3
Assuntos Pedagógicos	1		1		2
Atendimento ao público		1	1		2
Demanda de competência de outro órgão			2		2
Gestão de Pessoas	1		1		2
Portal do Estudante		1	1		2
Transparência (Ativa/Passiva)	1		1		2
Conduta de servidor	1				1
Processo de ensino-aprendizagem	1				1
Projetos de Pesquisa/Extensão				1	1
Sistema de Processo Seletivo - SGPS			1		1
Total	11	6	30	2	49

Tabela 44 – Manifestações por assunto Ouvidoria

3.3.22. Todas as Unidades do IFB

Manifestações por tipo

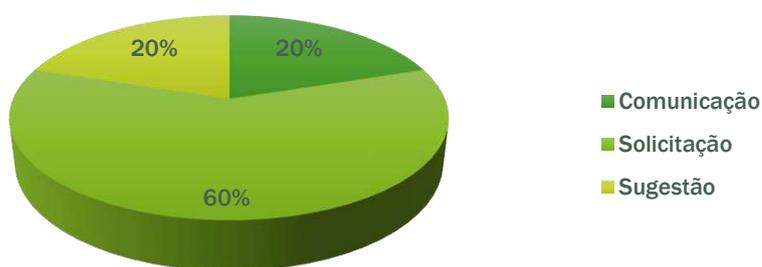


Gráfico 69 – Manifestações por tipo – Todas as unidades do IFB



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Manifestações por usuários

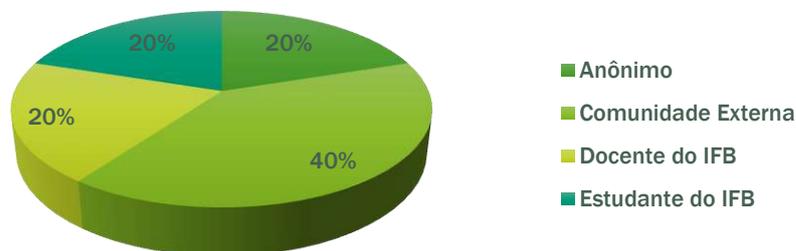


Gráfico 70 – Manifestações por usuários – Todas as unidades do IFB

Manifestações por mês



Gráfico 71 – Manifestações por mês – Todas as unidades do IFB

Mês	Comunicação	Solicitação	Sugestão	Total
março		1		1
maio		1		1
junho		1		1
setembro			1	1
dezembro	1			1
Total	1	3	1	5

Tabela 45 – Manifestações por mês – Todas as unidades do IFB

Manifestações por assunto

Assunto	Comunicação	Solicitação	Sugestão	Total
Atendimento ao público			1	1
Concurso Público		1		1
Transparência (Ativa/Passiva)		1		1
Veículos oficiais		1		1
Problemas relacionados à manutenção	1			1
Total	1	3	1	5

Tabela 46 – Manifestações por assunto – Todas as unidades do IFB



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

3.4. Análise de Pontos Recorrentes

Os três assuntos com maior número de manifestações, como apresentado anteriormente, foram: Processo Seletivo, Assuntos Administrativos e Conduta de Servidor. Ao analisar detalhadamente esses pontos podemos verificar a quais unidades se referem e como foram classificadas essas manifestações dentro dos tipos existentes.

3.4.1. Processo Seletivo

Unidade	Comunicação	Denúncia	Reclamação	Simplifique!	Solicitação	Sugestão	Total
CSAM	1	10	6		2		19
CBRA			5		9		14
Ouvidoria	2		2		7		11
PREN	3				7	1	11
CEST		1	1		1		3
CSSE	3						3
CCEI					1		1
CREM			1				1
CRFI			1				1
CTAG	1						1
GAB				1			1
Total	10	11	16	1	27	1	66

Tabela 47 – Manifestações sobre Processo Seletivo

A maior parte das manifestações que trataram sobre Processo Seletivo foram encaminhadas para o Campus Samambaia e para o Campus Brasília. A Ouvidoria foi a terceira unidade mais demandada para responder a essas manifestações, significando que as informações já estavam disponíveis para que a resposta fosse enviada ao cidadão demandante. Entre essas manifestações, podemos verificar ainda que a maioria foi do tipo Solicitação de Providências.

A manifestação do tipo Simplifique! tratou exatamente desse assunto e foi a primeira vez que o IFB recebeu uma solicitação de simplificação de serviços públicos. A solicitação foi para que o sistema de processo seletivo aceitasse o envio eletrônico de documentos que, atualmente, só são recebidos presencialmente pelas unidades de Registro Acadêmico.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

3.4.2. Assuntos Administrativos

Unidade	Comunicação	Denúncia	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total
CBRA	5	2		5		1	13
Ouvidoria	1				7		8
CPLA	2	1	1		2		6
GAB	2			2	1		5
CSSE	3			1			4
PRGP	1				3		4
CCEI	2						2
CEST					2		2
CGAM	2						2
CRFI		1		1			2
PREX				1	1		2
CTAG	1						1
DTIC	1						1
PRAD					1		1
Total	20	4	1	10	17	1	53

Tabela 48 – Manifestações sobre Assuntos Administrativos

Em relação às manifestações sobre Assuntos Administrativos, as unidades mais demandadas foram o Campus Brasília, a Ouvidoria e o Campus Planaltina. Os tipos de manifestação mais recorrentes foram Comunicação e Solicitação de Providências.

Apesar de serem anônimas, todas as manifestações do tipo Comunicação foram respondidas com posicionamento dos gestores das unidades a respeito das supostas irregularidades apontadas. A Ouvidoria do IFB tem percebido que muitas manifestações desse tipo tem sido registradas de forma equivocada, tratando de solicitações e até mesmo de pedidos de certificados atrasados. No tópico Planejamento da Ouvidoria, trataremos das ações previstas para orientar melhor nossa comunidade a respeito da forma de registrar suas manifestações.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

3.4.3. Conduta de servidor

Unidade	Comunicação	Denúncia	Elogio	Reclamação	Sugestão	Total
CBRA	13	2		4		19
CSSE	5			1		6
CRFI	1	1	1	1	1	5
COET	3	2				5
CPLA	3		1			4
CSAM	2	2				4
GAB	1	3				4
CCEI	1	1				2
Ouvidoria	1					1
CGAM			1			1
CREM	1					1
CTAG	1					1
Total	32	11	3	6	1	53

Tabela 49 – Manifestações sobre Conduta de Servidor

As manifestações a respeito da Conduta de Servidor foram mais frequentes no Campus Brasília e o tipo de manifestação mais recorrente dentro desse assunto foi Comunicação.

As motivações para essas manifestações foram diversas: uso irregular do e-mail institucional; atrasos de docentes nas aulas; assédio moral; abuso de poder; comportamento antiético, atraso de lançamento de notas e frequências no Portal do Estudante; etc. Os elogios recebidos a esse respeito foram referentes à dedicação e ao tratamento de docentes e técnicos no atendimento aos estudantes. Todas as manifestações foram respondidas pelos gestores das unidades e as denúncias e comunicações fundamentadas foram encaminhadas para apuração.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

3.5. Providências adotadas sobre as recomendações de 2018

O Relatório Anual da Ouvidoria recomendou, em 2018, algumas providências para o aprimoramento da prestação de serviços no IFB.

Todas as unidades responderam à pesquisa posicionando-se em relação a estas recomendações e algumas melhorias foram percebidas ao longo do ano de 2019.

Em relação ao cumprimento de prazos de editais, os campi têm cumprido as normas e fizeram algumas retificações nos editais de seleção nos casos de erros nas publicações.

Em relação à rotina de atualização dos diários, alguns gestores têm enfrentado dificuldade em conscientizar os docentes para a atualização nos prazos adequados. Esse atraso impacta negativamente na gestão de indicadores de evasão e nos pagamentos de benefícios assistenciais. De acordo com a gestão da maioria dos campi, as Coordenações Gerais de Ensino, as Coordenações de cursos e os Registros Acadêmicos realizam o monitoramento das atualizações e, constatada o não preenchimento, solicitam aos docentes a atualização de tais diários. Também são realizadas conscientizações junto aos docentes nas semanas pedagógicas, reuniões de colegiado, de conselhos de classe, etc.

Em relação à sugestão de norma para uso das bibliotecas pela comunidade externa, o Gabinete da Reitoria informou que o assunto já está em pauta para análise do Conselho Superior. Está em andamento também a constituição do Comitê Permanente de Desburocratização.

3.6. Recomendações da Ouvidoria

A Ouvidoria do IFB, de acordo com a Resolução n. 1/2019 do Conselho Superior, tem a prerrogativa de propor a adoção de medidas para correção e prevenção de falhas e omissões dos responsáveis pela inadequada prestação do serviço público.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Neste sentido, considerando o número de manifestações recebidas em 2019 e as análises apresentadas neste relatório, elencamos abaixo as recomendações para a melhoria na prestação dos serviços aos usuários de nossa instituição:

I – Verificar o funcionamento dos canais de atendimento para recepção de dúvidas. Muitas manifestações em períodos de processo seletivo referem-se a dificuldade de contato com os campi por telefone;

II – Cumprir os cronogramas estabelecidos nos editais de seleção. Essa recomendação está sendo reiterada, pois em 2019 foram recebidas novas manifestações a respeito do não cumprimento de publicações previstas. Sugerimos publicar retificações do cronograma ou comunicados justificando a alteração quando houver algum problema no cumprimento do cronograma.

III – Disponibilizar o calendário acadêmico dentro do prazo estabelecido pelas normas do IFB e divulgar amplamente quando houver alterações. Muitas vezes é feita somente a substituição do documento publicado com a atualização, mas isso não comunica suficientemente a mudança para estudantes que costumam fazer o download do documento no começo do período letivo;

IV – Planejar ações de divulgação para estudantes sobre instâncias e prazos já estabelecidos nos campi para solicitações acadêmicas. Muitas manifestações recebidas diretamente na Ouvidoria tratam de pedidos de revisão de nota, renovação de matrícula, aproveitamento de disciplinas, solicitação de regime domiciliar, etc., sem que tenham sido submetidas às instâncias internas no Campus.

V – Fixar informativo ou *check list* dos serviços de limpeza e conservação realizados dos ambientes de uso comum. Recebemos algumas reclamações a respeito da manutenção e limpeza dos ambientes de uso comum, como os banheiros usados pelos alunos. Entretanto, na maioria das vezes, a gestão responde ao cidadão que a rotina de limpeza está sendo efetivada pelos colaboradores e que as equipes estão limitadas devido aos cortes orçamentários. O registro diário dos serviços com o nome do colaborador, horário, data, por exemplo, é uma forma de a comunidade verificar que o serviço foi devidamente prestado.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

4. Relatório do Sistema de Informação ao Cidadão (SIC)

4.1. Pedidos de Acesso à Informação recebidos

Em 2019 foram recebidos **236** Pedidos de Acesso à Informação. Os pedidos de informação são enviados pelos cidadãos através da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR), disponível no sítio eletrônico <https://falabr.cgu.gov.br/> ou pelo Portal de Acesso à informação disponível no sítio eletrônico <http://www.acessoainformacao.gov.br/>.

Pedidos de informação recorrentes e/ou já disponibilizados em Transparência Ativa são respondidos diretamente pelo SIC-IFB sem intermediação das unidades. Por esta razão, o SIC configura-se como unidade responsável pela resposta ao pedidos de informação, evitando, assim, que as unidades sejam acionadas diversas vezes para posicionarem-se sobre os mesmos assuntos.

Os pedidos de acesso à informação são classificados internamente por assunto e encaminhados às unidades responsáveis pela informação solicitada. O prazo para envio da resposta é de 20 dias, prorrogável, mediante justificativa, por mais 10 dias.

Algumas informações encontram-se em Transparência Ativa (informações públicas já disponibilizadas no Portal do IFB), ou tratam de pedido já feito anteriormente. Quando não se verifica a necessidade de consultar a unidade interlocutora acerca de possível mudança ou atualização da informação anterior, o SIC-IFB envia diretamente ao cidadão a resposta já disponível. Quando o SIC não tem acesso direto à informação solicitada, o pedido é encaminhado para a unidade responsável.

O cidadão pode entrar com recurso contra a resposta ao seu pedido ou contra a negativa de acesso à informação, se for o caso. As análises de recursos são feitas nos seguintes níveis hierárquicos: 1ª instância: autoridade responsável pela unidade que



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

emitiu a resposta; 2ª instância: autoridade máxima do órgão; 3ª instância: Controladoria-Geral da União (CGU); 4ª instância: Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CMRI). A CMRI é um órgão colegiado composto por dez ministérios. A Comissão atua como última instância recursal administrativa na análise de negativas de acesso à informação.

4.2. Pedidos de Acesso à Informação detalhados

Unidade	Total de pedidos
PRGP	95
SIC	22
Todas as unidades do IFB	18
CBRA	17
PREN	13
GAB	12
PRAD	11
CPLA	6
CRFI	6
DRPO	5
PREX	5
CSSE	4
CREM	3
CSAM	3
CTAG	3
CEST	2
CGAM	2
DTIC	2
PRPI	2
Auditoria	1
CCEI	1
DGEN	1
DICOM	1
Ouvidoria	1
Total Geral	236

Tabela 50 – Pedidos por unidade

A unidade que recebeu mais pedidos de informação foi a Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas. Grande parte dos pedidos para esta unidade referiram-se a informação sobre códigos de vagas desocupados.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Pedidos por decisão



Gráfico 72 – Pedidos por decisão

Foram indeferidos somente 12 pedidos de acesso à informação. As razões dos indeferimentos foram por serem genéricos, desarrazoados, por conterem informações pessoais ou sigilosas, ou por exigirem trabalho adicional de análise de dados.

Pedidos de informação por assunto

Assunto	Total de pedidos
Pesquisa sobre código de vaga	41
Solicitação de documentos	35
Concurso Público	34
Pesquisa Institucional	33
Informação de servidores	21
Licitação e/ou Contrato	8
Consulta sobre redistribuição	7
Cargos	6
Orçamento Público	6
Transparência	6
Oferta de Curso	5
Procedimento administrativo	5
Processo Seletivo	5
Orientação	4
Convênios	3
Educação profissional e Tecnológica	3
Esclarecimentos	3
Não se trata de pedido de informação	2
Pedido genérico	2
Consulta à legislação	1
Ouvidoria	1
Pesquisa e Inovação	1
Registro Acadêmico	1
Tramitação de processo	1
Vista de processo	1
Plano de Auditoria Interna	1
Total Geral	236

Tabela 51 – Pedidos por assunto



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

4.3. Transparência Ativa

O Guia de de Transparência Ativa para os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal é um documento publicado pela CGU e tem por objetivo orientá-los sobre a publicação, em seus sites oficiais, das informações previstas na Lei de Acesso à Informação (Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011).

De acordo com este guia, a Transparência Ativa trata da divulgação ativa de dados e informações relativas à Lei de Acesso à Informação, nos sites institucionais dos órgãos ou entidades, que deve ser feita em seção específica denominada ‘Acesso à Informação’ e disponibilizada, necessariamente, no menu principal das páginas.

O menu deve ser composto por diversos itens, cada um aberto em página própria. A nomenclatura e a disposição deles devem ser a que segue:

1. Institucional
2. Ações e Programas
3. Participação Social
4. Auditorias
5. Convênios e Transferências
6. Receitas e Despesas
7. Licitações e Contratos
8. Servidores
9. Informações Classificadas
10. Serviço de Informação ao Cidadão – SIC
11. Perguntas Frequentes
12. Dados Abertos

Os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal devem observar rigorosamente a nomenclatura e a estrutura de menu estabelecidas, pois o padrão proposto facilita a localização da informação pelo cidadão. Pelo mesmo motivo, é importante que o menu “Acesso à Informação” e os seus itens estejam disponíveis em



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

endereço eletrônico (URL) persistente e único. Todos os itens de navegação citados devem ser criados, ainda que não haja conteúdo a ser divulgado. Nesse caso, deve-se criar o item e nele informar, de maneira explícita, que não há, até o momento, conteúdo a ser publicado.

Considerando esta orientação, o SIC-IFB apresenta abaixo as recomendações de melhoria da Transparência Ativa no Portal IFB.

Recomendações de ajustes de Transparência Ativa

Menu	Unidades Responsáveis	Recomendações	Última atualização
AÇÕES E PROGRAMAS	DICOM	Verificar a possibilidade de adicionar o link informado pela PREX (https://www.ifb.edu.br/extensao2) neste menu, de maneira a centralizar as informações.	05/08/2019
CONVÊNIOS E TRANSFERÊNCIAS	DICOM e PRAD	Em caso de haver repasses financeiros e transferências no decorrer do ano, verificar os links disponibilizados em nossa página para consulta no Portal da Transparência e SICONV. Ao disponibilizar o link para acesso ao Portal da Transparência, a página redirecionada já deve apresentar os dados referentes ao Órgão (26428).	05/08/2019
RECEITAS E DESPESAS	DICOM, PRAD e DRPO	1 - Os links informados neste menu, que redirecionam para o Portal da Transparência, já devem apresentar os dados referentes ao Órgão (26428). 2 - Verificar a possibilidade de adicionar o link informado pela PRAD (https://www.ifb.edu.br/administracao-prad/demonstracoes-contabeis-e-das-notas-explicativas) neste menu, de maneira a centralizar as informações. 3. Verificar a possibilidade de inserir neste menu o link de acesso para o IFB em Números quando as informações já estiverem disponíveis, de maneira a centralizar as informações.	05/08/2019
LICITAÇÕES E CONTRATOS	DICOM e PRAD	Os links informados neste menu, que redirecionam para o Portal da Transparência, já devem apresentar os dados referentes ao Órgão (26428).	09/11/2019



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

SERVIDORES	PRGP, DICOM, PRAD (lista de empregados terceirizados) e DEAD (lista dos bolsistas)	<p>1 - Publicar lista dos servidores docentes de acordo com a Área de conhecimento, conforme Edital de ingresso e titulação e manter atualizada</p> <p>2. Informar periodicidade para atualização do demonstrativo de cargos ocupados e vagos de servidores técnico-administrativos.</p> <p>3. Publicar lista integral dos estagiários e bolsistas contratados pelo IFB.</p> <p>4. Informar periodicidade para atualização da lista integral de estagiários e bolsistas constatados pelo IFB.</p> <p>5. De acordo com o Guia de Transparência Ativa para os órgãos e entidades do Poder Público Federal (6a versão), disponível aqui: http://www.acessoinformacao.gov.br/lai-para-sic/sic-apoio-orientacoes/guias-e-orientacoes/gta-6a-versao-2019.pdf (p.35) e de acordo com o disposto na Lei de Diretrizes Orçamentárias para 2019 – LDO (Lei no 13.707/2018), art. 129, é obrigação do órgão proceder com a publicação da relação completa dos empregados terceirizados. Esta informação deve estar atualizada quadrimestralmente na seção “Servidores”, do menu Acesso à Informação do site institucional. Na relação, devem constar as seguintes informações:</p> <ul style="list-style-type: none">I. Nome completo do empregadoII. CPF descaracterizado (ocultando os três primeiros dígitos e os dois dígitos verificadores)III. Cargo ou atividade exercidaIV. LotaçãoV. Local de exercício)	
PERGUNTAS FREQUENTES	DICOM, PREX e PRGP	<p>1 - Verificar as informações já divulgadas de acordo com a respectiva área e tema, atualizá-las, se necessário, e incluir outros conjuntos de informações que considerar relevantes para o público. Rever o andamento das ações informadas pelas unidades frente às recomendações de 2018:</p> <p>PRGP: Na data do dia 24/07/2019 ficou acordado que a PRGP fará uma cartilha contemplando as principais dúvidas referentes a Gestão de Pessoas, perguntas e respostas da Coordenação de Provimento e Movimentação de Pessoal. Prazo para divulgação: setembro/2019.</p> <p>PREX: A PREX vem identificando as principais demandas e informações solicitadas pela comunidade interna e externa para construir uma lista de perguntas frequentes.</p> <p>PREN: Processo seletivo: https://www.ifb.edu.br/estude-no-ifb/perguntas-frequentes</p> <p>Assistência Estudantil: https://www.ifb.edu.br/index.php/institucional?id=5998</p> <p>2 - Verificar a possibilidade de inserir neste menu os links informados pela PREN, de maneira a centralizar as informações.</p>	

Tabela 52 – Recomendações de ajustes de Transparência Ativa



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

5. Pesquisa de Satisfação

A Ouvidoria do IFB enviou formulário de Pesquisa de Satisfação a todos os usuários que registraram manifestações em 2019 e para todos os gestores de unidades da instituição.

Do total de 275 usuários, 44 responderam à pesquisa. E do total de 22 gestores, 10 responderam à pesquisa.

Representamos abaixo o resultado da Pesquisa de Satisfação, referente ao atendimento da Ouvidoria, aos serviços prestados pelo IFB, e à relação da Ouvidoria com a Gestão.

5.1. Pesquisa sobre o atendimento da Ouvidoria

Foram feitas as seguintes perguntas a respeito de como foi o atendimento e o contato com a Ouvidoria do IFB.

1 – Qual seu perfil de usuário?

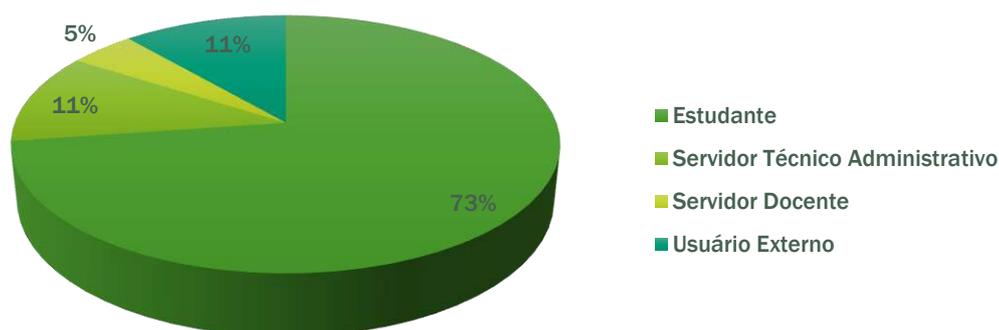


Gráfico 73 – Pergunta 1



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

2 – Antes de procurar a Ouvidoria do IFB, você recorreu às instâncias existentes nas unidades do IFB? (Coordenação, Direção, Pró-Reitoria, etc.)

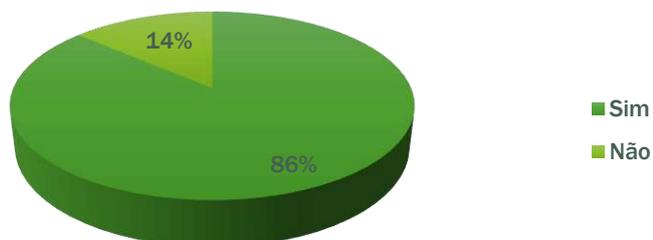


Gráfico 74 – Pergunta 2

3 – Como avalia o atendimento da Ouvidoria enquanto canal de comunicação com o IFB?

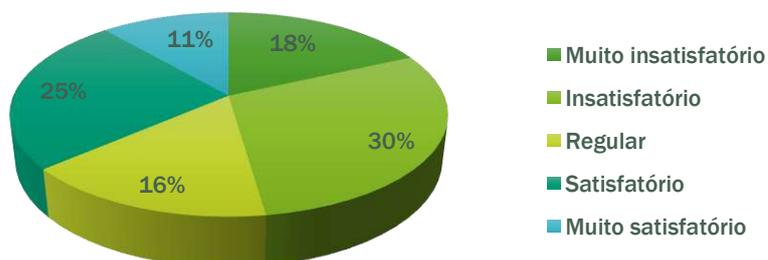


Gráfico 75 – Pergunta 3

4 – Como avalia a qualidade da resposta dada à sua manifestação?

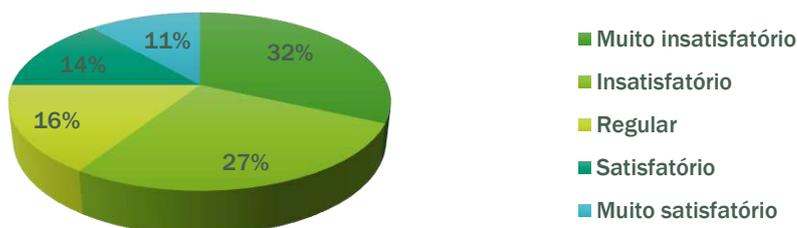


Gráfico 76 – Pergunta 4



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

5 – Em relação ao tempo de resposta a sua manifestação, você considera que a resposta foi:

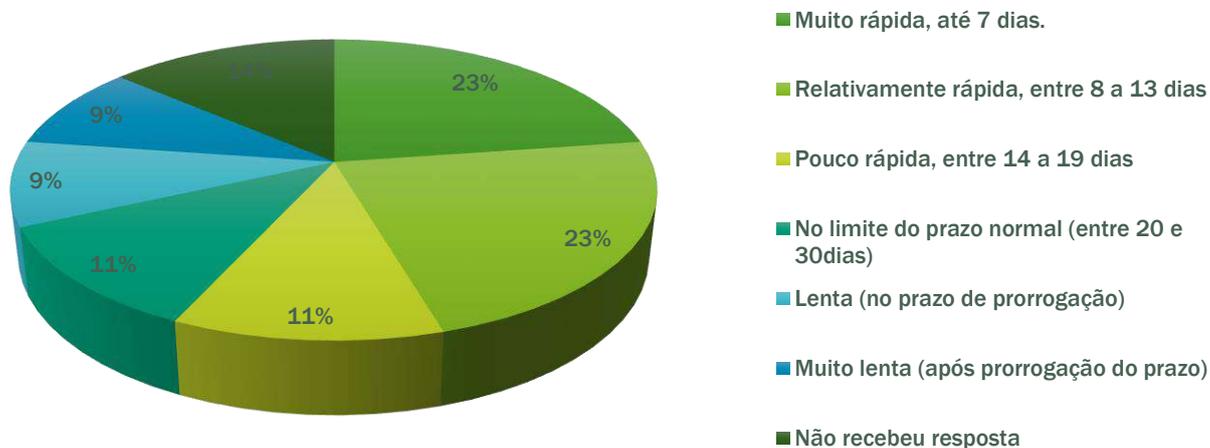


Gráfico 77 – Pergunta 5

6 – Você considera que, ao final, a sua demanda foi:

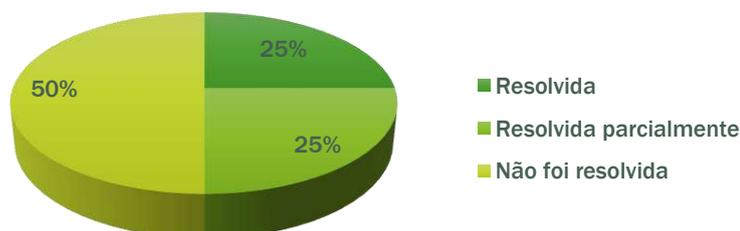


Gráfico 78 – Pergunta 6

7 – Caso necessário, você utilizaria novamente os serviços da Ouvidoria?

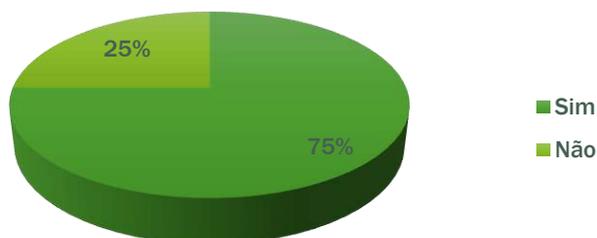


Gráfico 79 – Pergunta 7



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

8 – Você recomendaria o canal da Ouvidoria para outras pessoas?

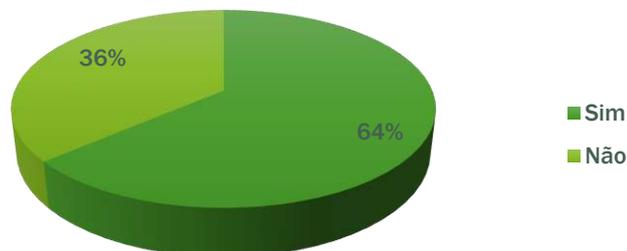


Gráfico 80 – Pergunta 8

9 – Você tem alguma sugestão para melhorar o serviço da Ouvidoria do IFB?

- Apenas continuem. A Ouvidoria é essencial para o IFB.
- O problema não está na ouvidoria em si, mas na fragilidade da posição do estudante diante de pessoas narcisistas e injustas. Para vencer em um espaço que não dá voz a maioria dos estudantes, exceto aqueles que puxam o saco, é uma verdadeira odisséia. É preciso levar em consideração as dificuldades de alunos que moram longe, que tem filhos, etc.
- Que haja medidas efetivas a serem tomadas quanto as denúncias.
- O problema está na forma como as pessoas respondem os questionamentos, pois muitas vezes são respostas superficiais, que não dizem nada, apenas cumprem o protocolo de responder algo.
- Responder as demandas em tempo hábil.
- O atendimento da Ouvidoria é satisfatório, o mecanismo de resolução para as demandas é que não atende as expectativas. Exemplificando: Procurei a Ouvidoria, me atendeu muito bem, porém a minha demanda é encaminhada para a unidade do Instituto que fez com que eu procurasse a Ouvidoria, aí a unidade em questão responde a solicitação, não nos dando o retorno esperado e sem direito à tréplica, ou seja, fica por isso mesmo. Enfim, continuei insatisfeito. Se



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

precisar, vou procurar a Ouvidoria novamente, mas o mecanismo de solução precisa ser revisto.

- Que sejam dadas respostas mais efetivas.
- O canal de Ouvidoria poderia ser divulgado em sala, pois é único meio que o aluno tem a manifestar, quando a coordenação não resolve.

5.2. Pesquisa sobre os serviços prestados pelo IFB

1 – Caso você já tenha buscado atendimento ou um serviço em alguma unidade da Reitoria do IFB, avalie:

O serviço prestado:

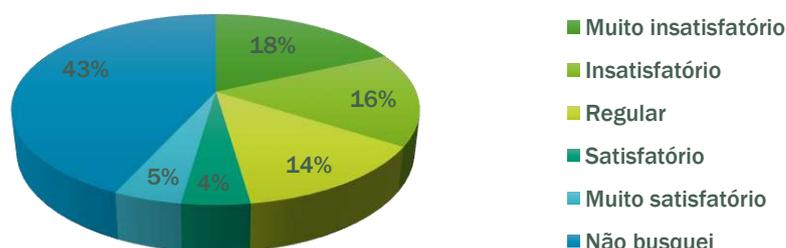


Gráfico 81 – Pergunta 1

A qualidade do atendimento presencial:

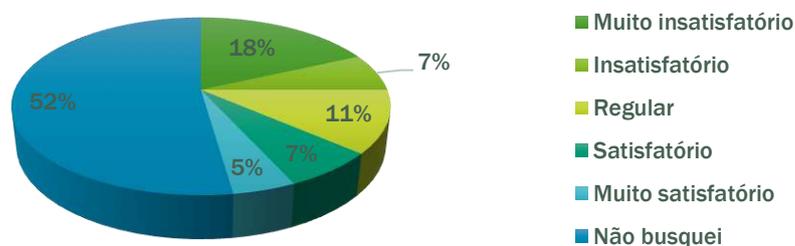


Gráfico 82 – Pergunta 1



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

A qualidade do atendimento por telefone:

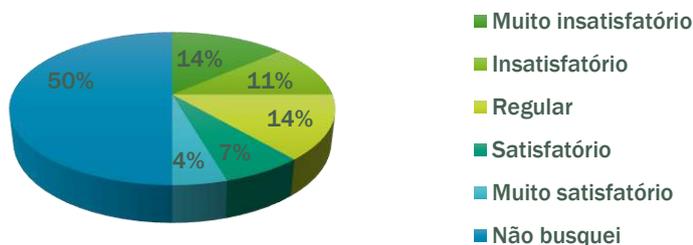


Gráfico 83 – Pergunta 1

O cumprimento dos prazos:

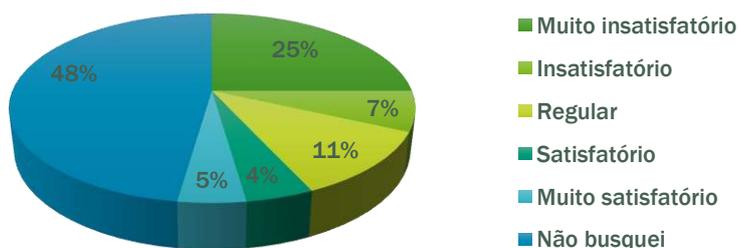


Gráfico 84 – Pergunta 1

2 – O que você espera caso precise buscar um novo atendimento nas unidades da Reitoria?

- Empatia.
- Melhor acolhimento ao usuário.
- No mínimo que a demanda seja ouvida.
- Desburocratização, atenção, empatia.
- Cumprimento de normas e prazos.
- Só mais agilidade e comunicação entre os campi.
- Espero nunca mais precisar. pois, quando precisei, foi frustrante e foi a ouvidoria quem resolveu o meu problema.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

- Espero ser tratada com respeito e dignidade. E que minhas demandas sejam ouvidas e entendidas, mesmo que não resolvidas.
- Que haja posicionamentos mais efetivos.
- Respostas concretas, com encaminhamentos claros e embasados.
- Respeito como Cidadão e um serviço de qualidade.
- Eficiência e respeito.

3 – Caso você já tenha buscado atendimento ou um serviço em algum campus do IFB, avalie:

O serviço prestado:

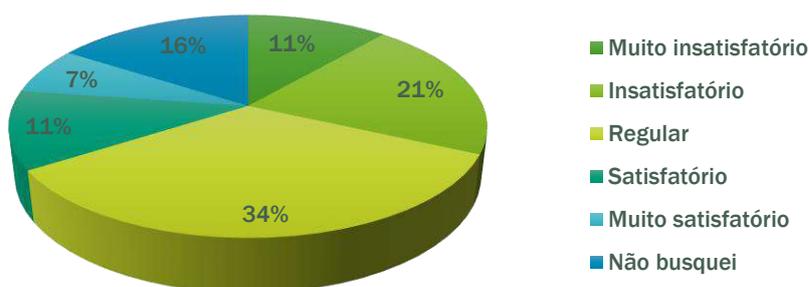


Gráfico 85 – Pergunta 3

A qualidade do atendimento presencial:

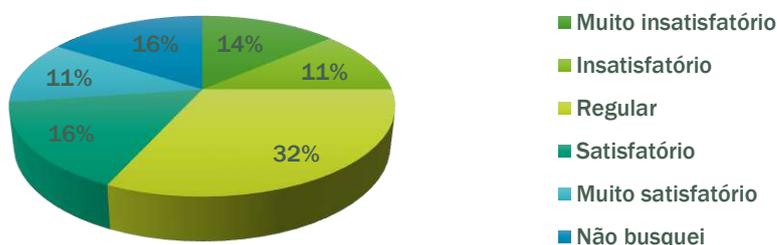


Gráfico 86 – Pergunta 3



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

A qualidade do atendimento por telefone:

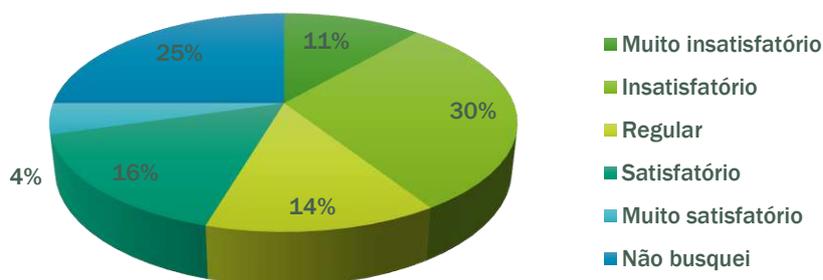


Gráfico 87 – Pergunta 3

O cumprimento dos prazos:

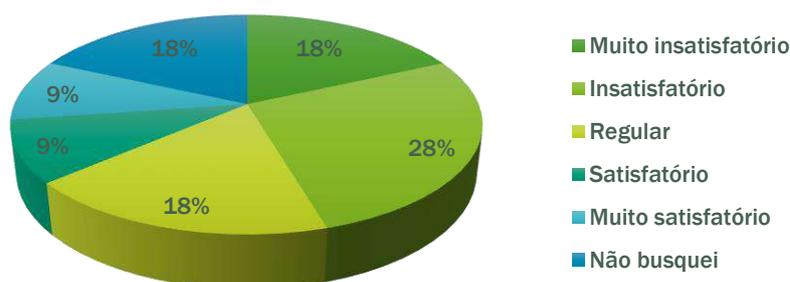


Gráfico 88 – Pergunta 3

4 – O que você espera caso precise buscar um novo atendimento em algum campus do IFB?

- Que enviem os dados aos órgãos responsáveis e mais atenção na execução das tarefas precípuas.
- Ser bem atendido.
- Que os funcionários saibam resolver minhas demandas. Muitas informações erradas, muitos desencontros de informações. isso é frustrante.
- Que os casos de denúncias não sejam omitidos; que atendam os telefones.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

- Respostas concretas, com encaminhamentos claros e embasados.
- Mais atenção aos estudantes quanto a solicitação de serviços prestados pela instituição. Além de esclarecimentos quanto as dúvidas, principalmente de calouros que estão entrando na instituição.
- Eficiência no serviço prestado.
- Que os servidores saibam responder com precisão. E deem respostas coerentes. Pois muitas vezes as respostas são abertas pq ninguém sabe quem é responsável pelo quê.
- Empatia e rapidez.
- Cumprimento de atribuições e prazos.
- Atendimento de forma impessoal e efetiva.

5 – Gostaria de deixar alguma sugestão, comentário ou observação específica sobre os serviços prestados pelo IFB?

- Tem que melhorar muito o suporte aos alunos do EaD.
- Que o IFB dê mais atenção à saúde mental de seus funcionários e de seus alunos.
- Que os funcionários tratem os usuários com devido respeito e sem discriminação. Sem nenhum tipo de preconceito.
- É necessário atenção à qualidade de vida do servidor/a , pois isso impactará na excelência do atendimento prestado ao usuário.
- Parabenizar pela pesquisa e oportunidade de manifestação.
- Vamos ter compromisso com a verdade, a competência e a ética.
- O atendimento está bom. Epero que o ifb incentive mais a cordialidade.
- No evento ConectaIF, verificar de perto o atendimento dos voluntários.
- Que o foco do atendimento seja a atividade fim da Instituição.
- A comunicação no IFB é ruim, há muita burocracia e os fluxos não são claros ou são inexistentes.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

- Minha sugestão seria dar o exemplo para os alunos de uma estrutura de gestão de qualidade, apesar do escasso recurso, podemos fazer a nossa parte como servidor público e prestador de serviço, representante do estado brasileiro.
- Deveria melhorar a forma de divulgação da Ouvidoria, porque parece ser bem fácil acessar o site e fazer sua reclamação, mais isso é só pra quem conhece. Uma pessoa que não conhece fica perdido pois não tem divulgação da Ouvidoria e o que ela pode fazer. Dizem que é simples, basta olhar no site, mas o que escutamos da maioria dos servidores do IF quando se pede uma informação é: “Olha no site”.
- Cumprimento do funcionamento durante o período constante no Calendário Acadêmico. Dia 31 de janeiro precisei ir ao campus e estava fechado para dedetização sem nenhuma comunicação.

5.3. Pesquisa sobre a relação de gestores com a Ouvidoria

1 – Na sua visão, enquanto gestor(a), o papel da Ouvidoria no cumprimento de suas atribuições (Resolução 01/2019) no ano de 2019 foi:

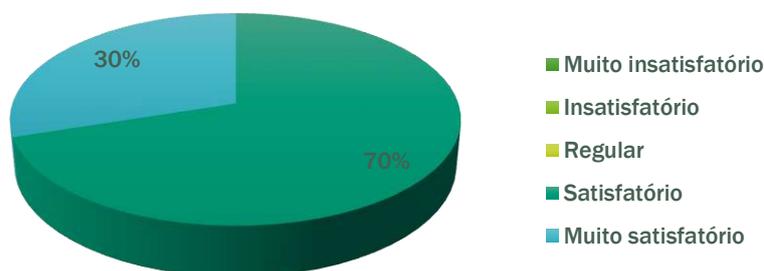


Gráfico 89 – Pergunta 1



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

2 – A comunicação entre a Ouvidoria e a unidade sob sua gestão no ano de 2019 foi:

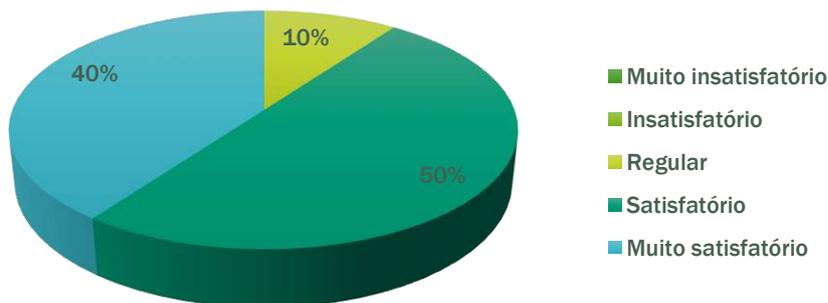


Gráfico 90 – Pergunta 2

3 – Os boletins bimestrais da Ouvidoria, disponíveis no site do IFB, foram usados como fonte de dados para a avaliação e/ou monitoramento dos serviços prestados pela unidade sob sua gestão em 2019?

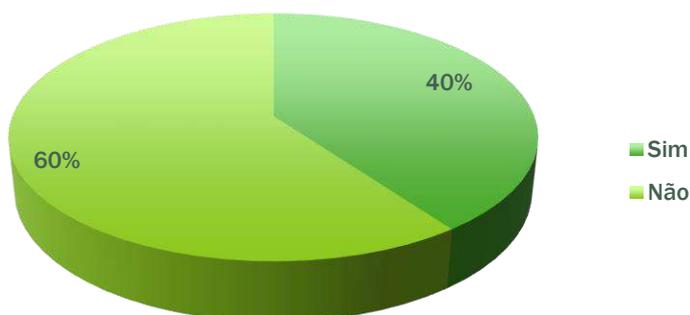


Gráfico 91 – Pergunta 3



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

4 – Você poderia citar alguma melhoria prática ocorrida na unidade sob sua gestão a partir das sugestões constantes nos relatórios da Ouvidoria?

- Alguns processos e práticas foram aprimorados em função das sugestões e reclamações recebidas.
- Infelizmente ainda não incluí as análises na rotina. Pretendemos fazer isso este ano.
- Identificação de pontos fracos nos processos de auxílio estudantil.
- Através de algumas ouvidorias, podemos cobrar com maior afinco melhorias na atividade dos servidores do Campus, como também observar que algumas problemas muito antigos precisavam de resolução.

5 – Gostaria de fazer algum comentário, sugestão ou pontuação específica sobre o trabalho da Ouvidoria do IFB?

- Se possível, seria interessante inserir nos relatórios bimestrais os elogios ou, então, propor uma outra forma de dar mais visibilidade para valorizar o servidor/setor elogiado.
- Gostaria que a Ouvidoria atuasse mais ativamente - se já não está atuando nesse sentido, pois não observo publicidade - para cumprir com os incisos VI, VII e IX do Art. 4º da Resolução 01/2019.
- Queremos pedir a Ouvidoria, para filtrar melhor as ouvidorias. Muitas vezes temos que responder os mesmos questionamentos várias vezes (pois, a o pedido e no mesmo sentido), com isso, copiamos a resposta anterior e replicamos para a nova. Isso gera retrabalho aos campi e precisamos ter maior agilidade no processo.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

5.4. Pesquisa de satisfação - SIC

O Portal de Acesso à Informação faz a pesquisa de satisfação colhendo as colaborações junto ao envio das respostas aos pedidos de informação. Em 2019, 62 usuários que fizeram pedidos de informação responderam à pesquisa.

1 – A resposta fornecida atendeu plenamente ao seu pedido?

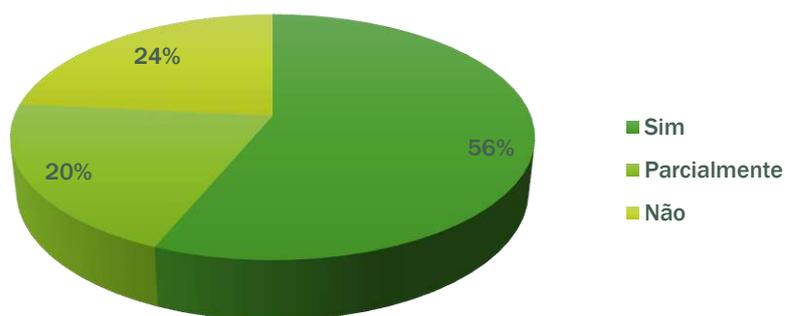


Gráfico 92 – Pergunta 1

2 – A resposta fornecida foi de fácil compreensão?

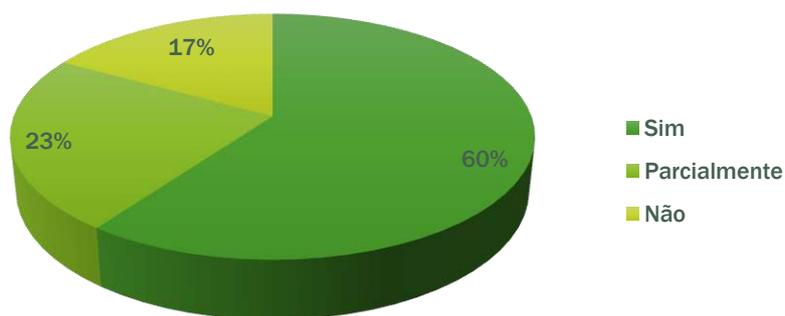


Gráfico 93 – Pergunta 2



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

6. Planejamento da Ouvidoria para 2020



Metas

- Visitar todos os campi do IFB para divulgação da Ouvidoria e orientações sobre participação social.
- Articular ações com a Unidade de Gestão da Integridade e as unidades de integridade (Auditoria, Comissão de Ética, Planejamento, etc) para elaborar uma campanha de integridade no IFB.
- Construir mensagem de acolhimento para novos gestores e substitutos com orientações sobre o tratamento de manifestações de ouvidoria e pedidos de informação.
- Construir junto à Diretoria de Comunicação Social um painel de elogios para divulgação desse tipo de manifestação para a comunidade.



Rotinas

- Automatizar os relatórios bimestrais.
- Revisar normas internas e propor melhorias ou ajustes, caso necessário.