



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

RELATÓRIO DA OUVIDORIA 2017



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

REITORIA

Wilson Conciani
Reitor do IFB

Simone Cardoso dos Santos Penteadó
Pró-Reitora de Administração

Adilson Cesar de Araujo
Pró-Reitor de Ensino

Cristiane Batista Salgado
Pró-Reitora de Extensão e Cultura

Maria Cristina Madeira da Silva
Pró-Reitor de Gestão de Pessoas

Luciana Miyoko Massukado
Pró-Reitora de Pesquisa e Inovação

Patrícia Rodrigues Amorim
Ouvidora

Kattiucy Sousa Costa Trajano
Responsável pelo SIC



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Sumário

1. INTRODUÇÃO.....	4
2. DEMANDAS RECEBIDAS PELA OUVIDORIA NO ANO DE 2017.....	6
2.1 Total de manifestações.....	6
3. MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA NO ANO DE 2017.....	7
3.1. Dos tipos de manifestações recebidas.....	9
3.2. Das manifestações por tipo.....	15
3.3. Dos tipos de usuários.....	20
4. UNIDADES DO IFB.....	28
4.1. Campus Brasília.....	28
4.2. Campus Ceilândia.....	30
4.3. Campus Estrutural.....	31
4.4. Campus Gama.....	33
4.5. Campus Planaltina.....	34
4.6. Campus Riacho Fundo.....	36
4.7. Campus Samambaia.....	37
4.8. Campus São Sebastião.....	39
4.9. Campus Taguatinga.....	40
4.11. Chefia de Gabinete do Reitor.....	43
4.13. Diretoria de Planejamento e Orçamento.....	46
4.14. Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação.....	47
4.15. Ouvidoria.....	49
4.16. Pró-Reitoria de Administração (PRAD).....	51
4.17. Pró-Reitoria de Ensino (PREN).....	52
4.18. Pró-Reitoria de Extensão (PREX).....	54
4.19. Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas (PRGP).....	56
4.20. Pró-Reitoria de Pesquisa e Inovação (PRPI).....	57
4.21. Reitoria do IFB.....	59
5. CANAIS DE ACESSO AO CIDADÃO.....	60
6. MANIFESTAÇÕES DO SIC NO ANO DE 2017.....	61
6.1. Assuntos relacionados aos pedidos de acesso à informação.....	64
6.2. Direcionamento por Área Interlocutora.....	66
6.3. Prazo de Atendimento.....	73
6.4. Pesquisa de Satisfação – SIC/IFB.....	77
7. PESQUISAS DE SATISFAÇÃO – Ouvidoria do IFB.....	78
8. SUGESTÕES DA OUVIDORIA PARA MELHORIA DOS SERVIÇOS PRESTADOS.....	102
9. DA EQUIPE DA OUVIDORIA.....	114
10. AÇÕES REALIZADAS.....	115
11. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	116
12. ANEXOS.....	118



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

1. INTRODUÇÃO

O Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília (IFB) é uma instituição criada nos termos da Lei nº 11.892, de 29 de dezembro de 2008, vinculada ao Ministério da Educação, e possui natureza jurídica de autarquia detentora de autonomia administrativa, patrimonial, financeira, didático-pedagógica e disciplinar.

A Ouvidoria do IFB é uma unidade de promoção e defesa dos direitos de discentes, servidores docentes, servidores técnico-administrativos e cidadãos nas suas relações administrativas e acadêmicas, assim como na prestação de serviços.

A atuação da Ouvidoria no âmbito do IFB está regulamentada pela Resolução nº 037/2012/CS-IFB e Resolução nº 001/2017/CS-IFB. Mas sua atuação não está pautada apenas em regulamentos internos. Constitui-se como base legal da Ouvidoria, ainda: Constituição da República Federativa do Brasil; Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011; Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012 que regulamenta a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011; Regime Jurídico Único – Lei nº 8112, de 11 de dezembro de 1990; Instrução Normativa nº 1 da Ouvidoria-Geral Da União da Controladoria-Geral da União, de 05 de novembro de 2014; Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 (Lei de Proteção e Defesa dos Usuários de Serviços Públicos); Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017.

São competências da Ouvidoria:

- I – organizar os mecanismos e canais de acesso dos interessados à Ouvidoria, inclusive nos Campi;
- II – orientar os servidores, discentes, e o cidadão sobre a melhor forma de encaminharem seus pedidos e instruí-los a acompanharem sua tramitação;
- III – receber, examinar e encaminhar reclamações, 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, ao setor responsável para devida apuração;



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

- IV – acompanhar as providências solicitadas às unidades pertinentes, informando os resultados aos interessados, garantindo-lhes orientação, informação e resposta e mantendo-os cientes do trâmite dos processos;
- V – preparar, semestralmente e anualmente, estatísticas indicativas por tipos de manifestação, usuários, nível organizacional e formas de acesso;
- VI – propor a adoção de medidas para correção e prevenção de falhas e omissões dos responsáveis pela inadequada prestação do serviço público;
- VII – sugerir a expedição de atos normativos e orientações, com o intuito de corrigir situações inadequadas ao serviço prestado pelo IFB;
- VIII – encaminhar para estudo da Administração, direta ou indiretamente, propostas de reformulação de normas e mudanças de procedimentos, que lhe pareçam a causa de problemas, para cuja solução tenha sido chamada a contribuir;
- IX – promover capacitação e treinamento relacionados às atividades de Ouvidoria no IFB;
- XI – cooperar com as demais Ouvidorias Públicas, no sentido de salvaguardar os direitos dos cidadãos e garantir a qualidade das ações e serviços prestados;
- XII – 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.
- XIII – assegurar o cumprimento das normas relativas ao acesso à informação, de forma eficiente e adequada aos objetivos da Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011);
- XIV – monitorar a implementação do disposto na Lei e apresentar relatórios periódicos sobre o seu cumprimento;
- XV – recomendar as medidas indispensáveis à implementação e ao aperfeiçoamento das normas e procedimentos necessários ao correto cumprimento do disposto na Lei;
- XVI – orientar as respectivas unidades no que se refere ao cumprimento do disposto na Lei e seus regulamentos.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Atualmente compõe o quadro de servidores da Ouvidoria: Patrícia Rodrigues Amorim, Técnica em Assuntos Educacionais, exercendo a função de Ouvidora do IFB; e Kattiucy Sousa Costa Trajano, Assistente em Administração, exercendo a função de responsável pelo SIC.

Considerando as atividades da Ouvidoria e sua importante função perante o usuário do IFB (interno ou externo), apresentamos o Relatório Anual de Atividades da Ouvidoria do IFB referente ao ano de 2017, o qual destaca as ações realizadas pelo setor e prima pela adequação da forma e ao cumprimento do art. 20 do Regimento Interno da Ouvidoria do Instituto Federal de Brasília – o qual afirma que “o Colégio de Dirigentes receberá, ao final de semestre, relatório das demandas encaminhadas à Ouvidoria, contendo os tipos de manifestações, tipos de usuários, nível organizacional e formas de acesso. E anualmente para os Dirigentes, Conselho Superior, Ouvidoria Geral da União/Controladoria Geral da União e cidadãos no Relatório de Gestão”.

Em referência ao relatório do Serviço de Informações ao Cidadão, seu período de avaliação será também de janeiro a dezembro de 2017, para cumprimento do Art. 73 do Decreto nº 7.724/2012.

2. DEMANDAS RECEBIDAS PELA OUVIDORIA NO ANO DE 2017

2.1 Total de manifestações:

Neste ano de 2017 foi contabilizado o total de 1248 manifestações, incluídas Ouvidoria e SIC, sendo 973 referentes as manifestações da Ouvidoria e 275 referentes a pedido de acesso à informação – SIC. Dessa forma, podemos perceber que do total de manifestações recebidas, 22% estavam relacionados ao SIC.

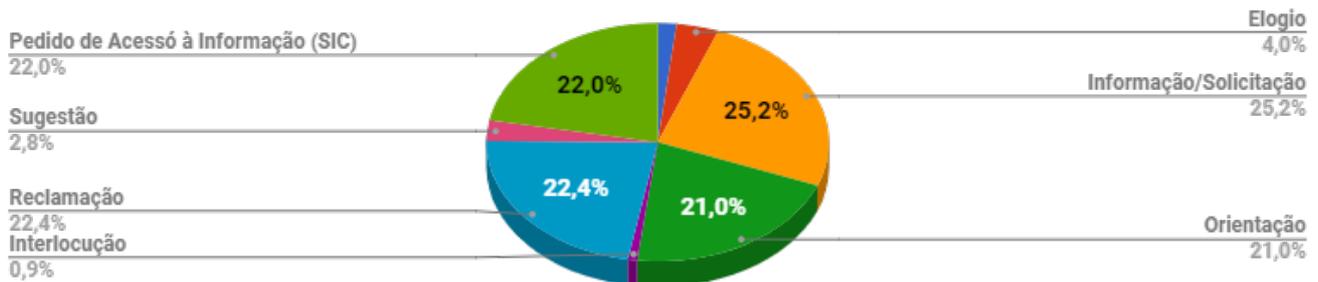
Manifestações recebidas	Total	Percentual
Denúncia	22	1,8%
Elogio	50	4,0%
Informação/Solicitação	314	25,2%
Orientação	262	21,0%
Interlocução	11	0,9%
Reclamação	279	22,4%


MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Sugestão	35	2,8%
Pedido de Acesso à Informação (SIC)	275	22,0%

Tabela 1: Total de manifestações recebidas na Ouvidoria no Ano de 2017

Manifestações recebidas

3. MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA NO ANO DE 2017

O total de manifestações tratadas via Ouvidoria foi de 973, divididas em: Denúncia, Elogios, Informação/Solicitação, Interlocação, Orientações, Reclamações e Sugestões. Na tabela abaixo os dados são apresentados por unidade e por tipo de manifestação.

	Denúncia	Elogios	Informação/ Solicitação	Interlocação	Orientações	Reclamações	Sugestões	Total
Campus Brasília	4	10	47	1		79	3	144
Campus Ceilândia	1		3			4	2	10
Campus Estrutural	1		4			5	2	12
Campus Gama			12			17	2	31
Campus Planaltina	1	2	13	1		13	1	31
Campus Riacho Fundo	1	3	15	2		16	7	44
Campus Samambaia	1	1	11	2		13		28
Campus São Sebastião	2	1	5	1		4	1	14
Campus Taguatinga	2	4	3	1		27	2	39
Campus Tag. Centro	2		13			13		28
Chefia de Gabinete	1	23	13			3	1	41
DICOM						2	2	4
DRPO			7					7
DTIC			2				1	3
Ouvidoria		1	6	1	262			270
PRAD			5			1	1	7
PREN	1		58	1		37	6	103



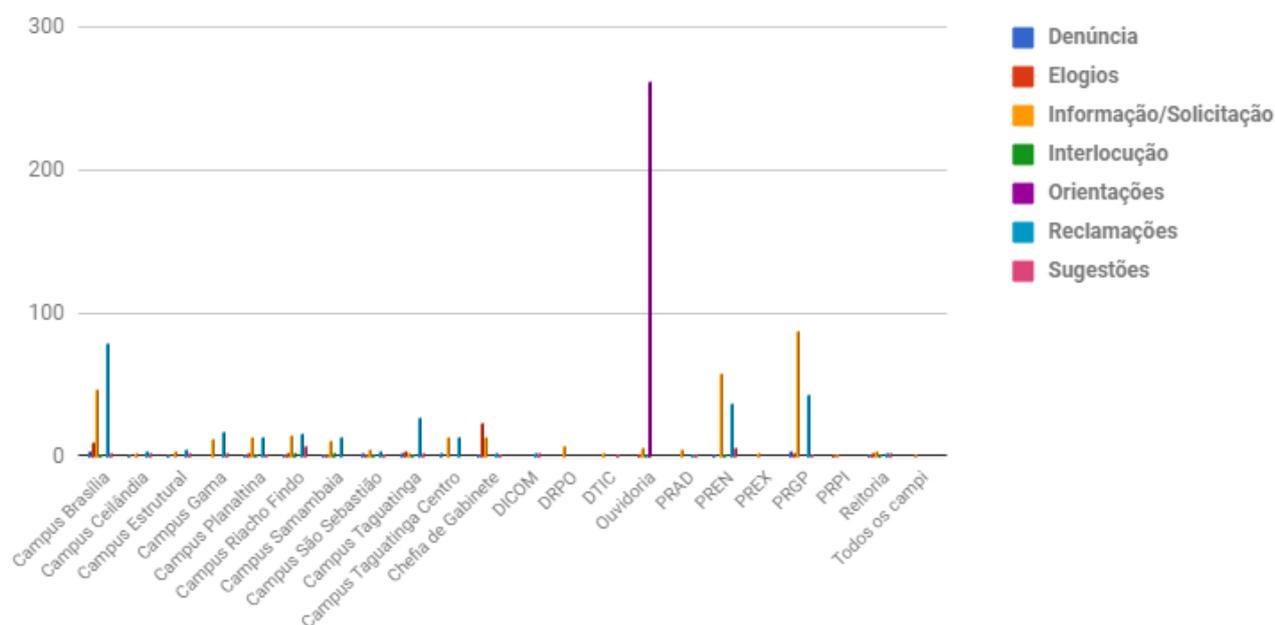
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

PREX			3					3
PRGP	4	2	88			43	1	138
PRPI		1	1					2
Reitoria	1	2	4	1		2	3	13
Todos os campi			1					1
Total	22	50	314	11	262	279	35	973

Tabela 2: Total de manifestações tratadas via Ouvidoria

Manifestações



Como podemos perceber nos números apresentados, a unidade que mais respondeu a manifestação dos usuários foi a Ouvidoria, totalizando 270 manifestações. A Ouvidoria aparece como unidade responsável em virtude da experiência da equipe, dispensando o encaminhamento para outras unidades da instituição.

Além da Ouvidoria, as unidades com mais registros de manifestações foram Campus Brasília, com 144 manifestações e PRGP com 138 manifestações.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

As unidades com menores registros de manifestações foram PRPI, com 2 manifestações, PREX e DTIC, com 3 manifestações cada uma delas.

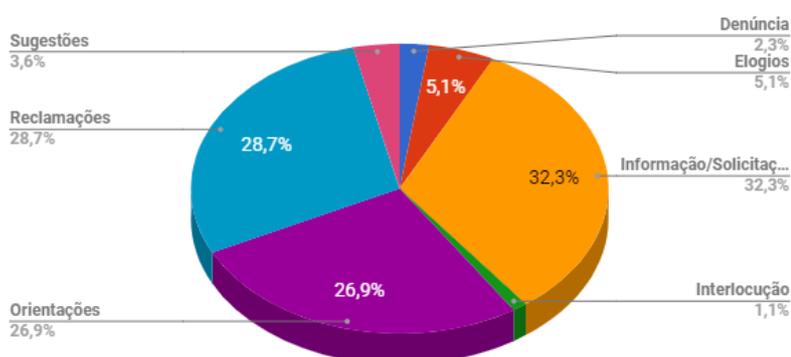
É perceptível que as unidades que atuam diretamente com os usuários internos e externos são as mais demandadas.

3.1. Dos tipos de manifestações recebidas:

Denúncia	22
Elogios	50
Informação/Solicitação	314
Interlocução	11
Orientações	262
Reclamações	279
Sugestões	35
Total	973

Tabela 3: Tipos de Manifestações

Tipo de manifestação



Do total de manifestações

a que apresentou o maior número de registros foi a Informação/Solicitação, contando com o total de 314, o que corresponde a 32,3% do total de manifestações. Em seguida aparece a manifestação do tipo Reclamações, com o total de 279, correspondendo 28,7% do total, seguida da manifestação do tipo Orientações, com o total de 262, que corresponde a 26,9% do total de manifestações.

Os assuntos tratados nas manifestações do tipo: Denúncia, Elogio, Informação/Solicitação, Interlocução, Reclamação e Sugestão, estão contidos na tabela a seguir:

	Denúncia	Elogio	Interlocução	Reclamação	Solicitação	Sugestão
Acesso à Internet				3		1
Adaptação Curricular				1		
Agressão física	1			1		
Alteração da Matriz Curricular de curso				1		
Apontamento de ato irregular na administração	2		2	1	3	
Aproveitamento de Estudos					1	1


MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Assédio Moral	1					
Atendimento ao público		15	1	13	1	
Atendimento na coordenação				5		
Atividade comercial nas dependências do IFB	2		1	1		
Atualização dos contatos institucionais						1
Ausência de professor em horário de aula				1		
Avaliação da Aprendizagem				1	1	
Biblioteca				2	2	2
Bolsa de Assistência Estudantil	1		1	9	5	1
Calendário Acadêmico				1	4	
Carteirinha Estudantil				1	1	
Certificação ENEM				2	5	
Colégio de Dirigentes					1	
Comunicação interna				2		1
Concurso Público	6			39	59	1
Conduta de servidor	2	4	2	14		1
CONNECTA		1				
Consulta a legislação					11	
Consumo de substâncias ilícitas nas dependências do IFB			1			
Cópias de documentos administrativos/ensino					9	
Decisões Administrativas		19		2	11	1
Dificuldade de acesso às informações no site				1		
Edital de afastamento				3	3	1
Educação a Distância				11	3	2
Estágio Supervisionado				1	3	
Falta de insumos e/ou equipamentos para realização das aulas práticas				3		
Formatura				4	3	
Gestão de Pessoas	1			5	13	
Horário de Funcionamento				8	4	
Interação aluno-professor	2			5		
Lançamento de Notas no diário do professor				4		
Mobiliário						1
Normas Internas (Regulamentos/Portarias)						1
Oferta de Curso				1	14	8
Orientador				1		
Outros		3		6	13	4
Participação de aluno, menor de idade, em evento externo				1		
Passe Livre Estudantil				5	12	
Pesquisa sobre código de vaga					13	
Plano de Atividade Docente	2			1		
Plano de curso					2	
Plano de saúde					1	
Portal do Estudante				3	5	


MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Prazo de Atendimento de Solicitação		2		8		
Problemas relacionados a manutenção				5	5	2
Procedimento Administrativo Disciplinar				1		
Processo Administrativo				2	1	
Processo de ensino-aprendizagem		4		10	2	1
Processo de seleção para docentes	1			3	1	
Processo Seletivo			1	25	38	4
Proficiência				1	2	
Projeto de Extensão					1	
Projeto de Pesquisa					1	
PRONATEC					2	
Publicação de dados pessoais				1	1	
Redistribuição					2	
Regime Domiciliar				1		
Registro Acadêmico				37	13	1
Reposição de Aula				2		
Representação Discente				1		
Requerimento sem resposta				2	1	
Reserva de vaga para pessoa com deficiência					1	
Restrição de acesso a sites					1	
Revalidação de Diplomas					2	
Revisão de Notas e/ou Faltas			1	3	1	
SISU				3	4	
Telefone Público (Orelhão)						1
Teste de nivelamento					1	
Tramitação de Processo					4	
Transparência					4	
Uso de laboratórios e/ou sala de aula				2	2	
Uso de veículo oficial	1			1		
Uso do estacionamento interno				1	3	1
Usuários externos				1	1	

Tabela 4: Assuntos tratados

Do total de assuntos tratados, apresentaram um grande número de manifestações os seguintes:

- (a) Atendimento ao Público: Total de 30 manifestações, sendo 15 do tipo Elogio e 13 do tipo Reclamação.
- (b) Concurso Público: Total de 105 manifestações, sendo 39 do tipo Reclamação e 59 do tipo Solicitação/Informação.

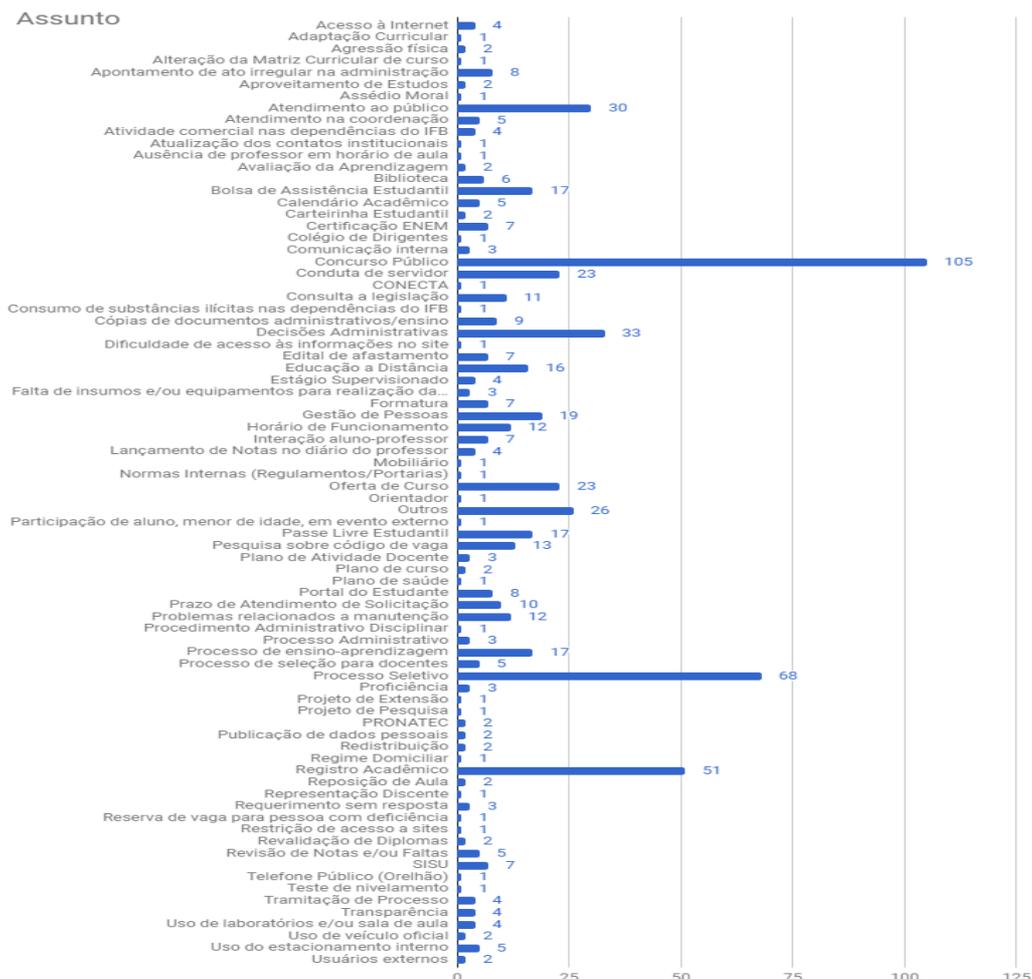


MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

- (c) Conduta de Servidor: Total de 23 manifestações, sendo 14 do tipo Reclamação e 4 do tipo Elogio.
- (d) Decisões Administrativas: Total de 33 manifestações, sendo 19 do tipo Elogio e 11 do tipo Solicitação/Informação.
- (e) Processo Seletivo: Total de 68 manifestações, sendo 25 do tipo Reclamação e 38 do tipo Solicitação/Informação.
- (f) Registro Acadêmico: Total de 51 manifestações, sendo 37 do tipo Reclamação e 13 do tipo Solicitação/Informação.

Abaixo apresentamos o gráfico ilustrativo, representando melhor os assuntos relacionados:




MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Já nos assuntos tratados nas orientações da Ouvidoria, a situação é a seguinte:

Acesso à Internet	1
Aproveitamento de Estudos	1
Atendimento na Coordenação	1
Avaliação da Aprendizagem	3
Biblioteca	1
Bolsa de Assistência Estudantil	17
Certificação ENEM	4
Concessão de Auxílio	1
Concurso Público	9
Conduta de servidor	2
CONNECTA	5
Consulta à legislação	1
Cópia de documentos administrativos/ensino	1
Cumprimento de carga horária semanal de trabalho	1
Decisões Administrativas	7
Edital de remoção	1
Educação à Distância	3
Estágio Supervisionado	1
Falta de insumos e/ou equipamentos para realização das aulas práticas	3
Gestão de Pessoas	4
Horário de Funcionamento	3
Interação professor-aluno	2
MEDIOTEC	1
Oferta de Curso	10
Outros	12
Passe Livre Estudantil	1
Plano de Atividades Docente	1
Plano de Curso	1
Portal do Estudante	10
Problemas relacionados a manutenção	2
Processo de Ensino Aprendizagem	15
Processo para contratação de docente	3
Processo Seletivo	112
Proficiência	1
Registro Acadêmico	18
Residência estudantil	1
Revisão de Notas e/ou Faltas	1
SISU	1
Trancamento de Matrícula	1
Uso de laboratórios e/ou sala de aula	1

Tabela 5: Orientações da Ouvidoria

Apresentaram um quantitativo considerável os assuntos relacionados a: Bolsa de Assistência Estudantil; Processo de Ensino Aprendizagem; Processo Seletivo; e Registro Acadêmico. O assunto

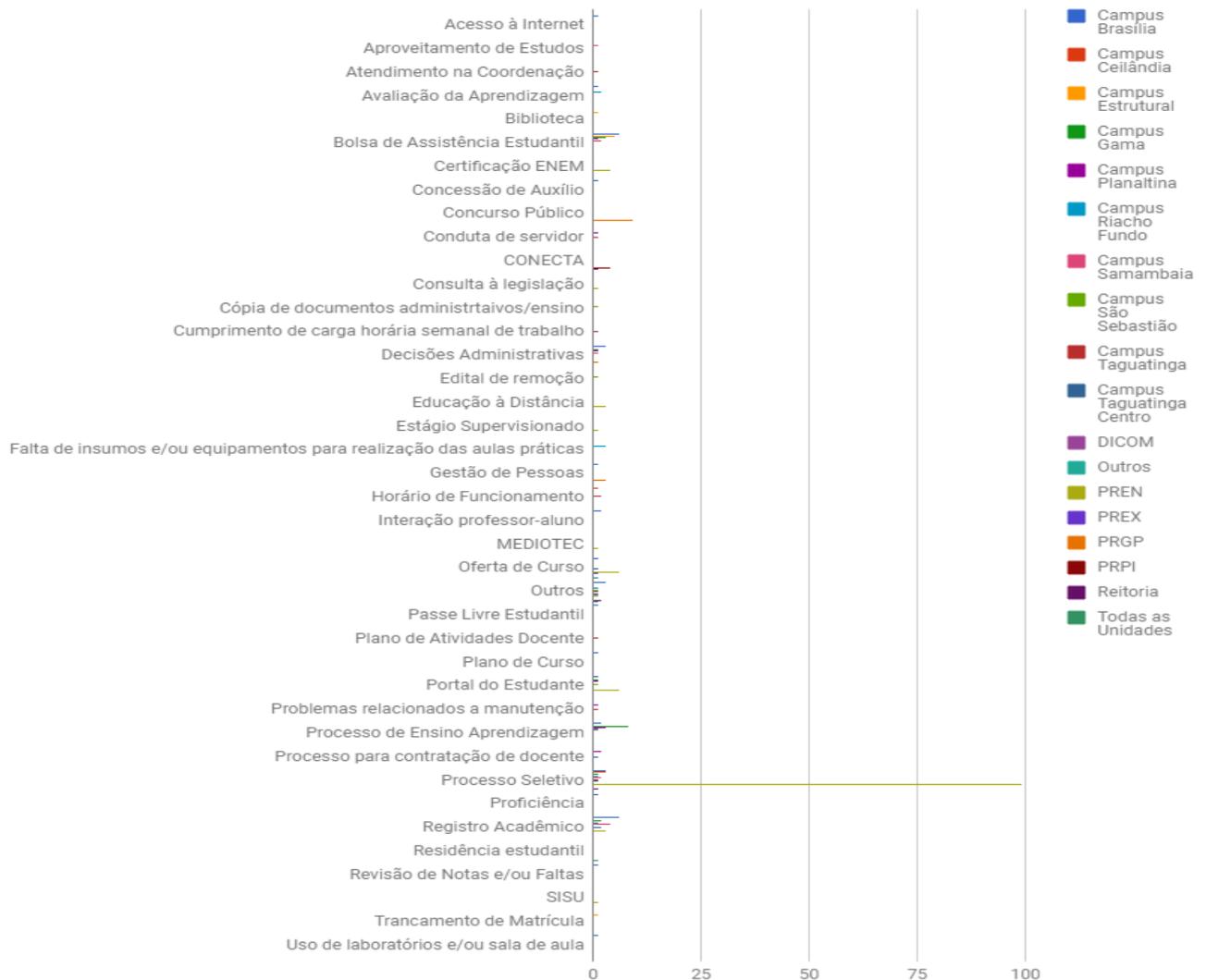


MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Processo Seletivo foi o com maior demanda, com orientações desde a operacionalização do Sistema de Processo Seletivo (SPS) até detalhamento dos editais de seleção.

O gráfico a seguir demonstra as áreas relacionadas as orientações dadas:



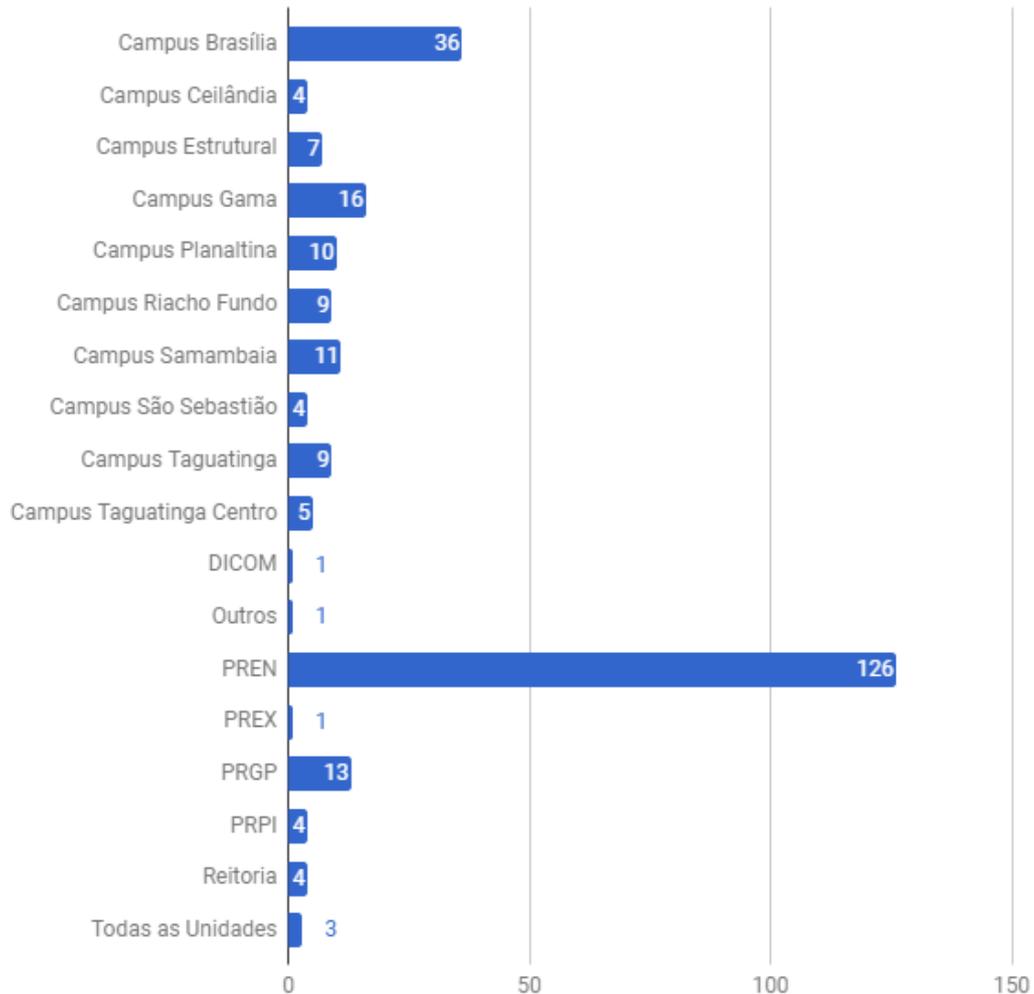
As unidades relacionadas às orientações dada pela Ouvidoria que apresentaram a maior demanda foram: PREN: 126 orientações; Campus Brasília: 36 orientações; Campus Gama: 16 orientações; Campus Samambaia: 11 orientações; e Campus Planaltina: 10 orientações.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

O gráfico a seguir ilustra melhor o quantitativo relacionado às unidades.



3.2. Das manifestações por tipo:

Neste item apresentaremos as manifestações por tipo, de modo que será possível visualizar detalhadamente cada uma delas.



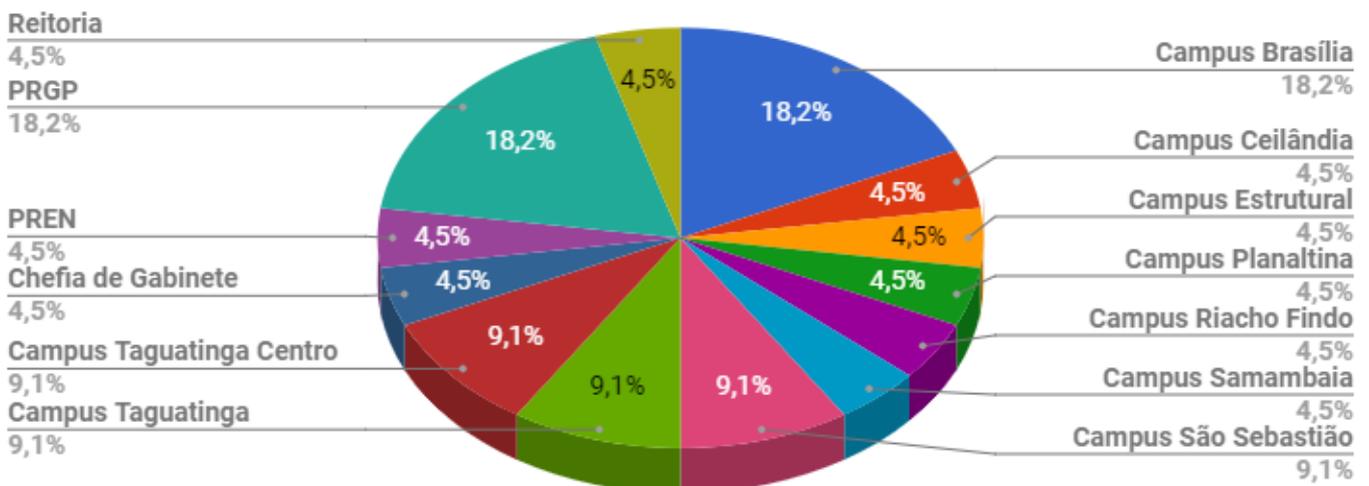
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

3.2.1. Denúncia: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo. (IN nº 01/2014/CGU)

Em 2017 foram registradas 22 denúncias, distribuídas conforme gráfico a seguir:

Denúncia

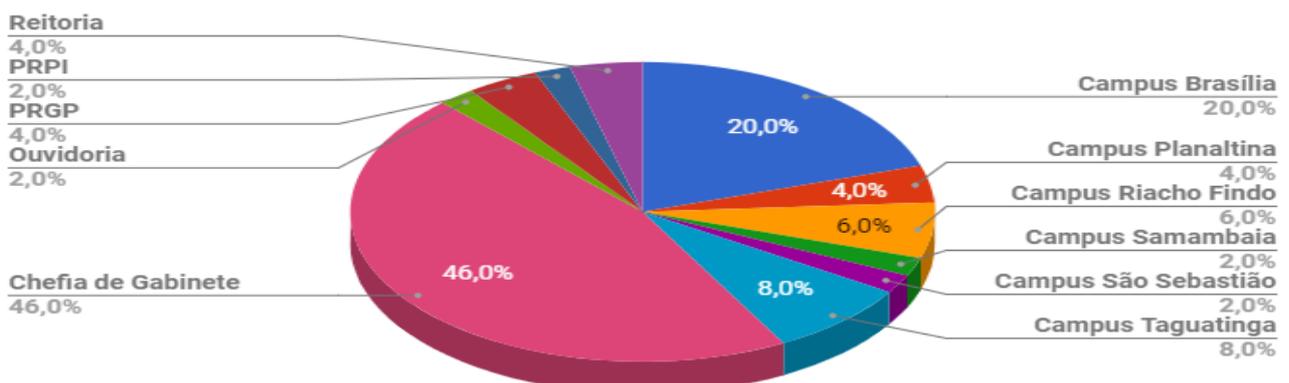


As unidades Campus Brasília e PRGP foram as que apresentaram maior demanda. O assunto mais recorrente foi Concurso Público.

3.2.2. Elogio: demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido. (IN nº 01/2014/CGU)

Em 2017 foram registrados 50 elogios, conforme gráfico apresentado a seguir:

Elogios





MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

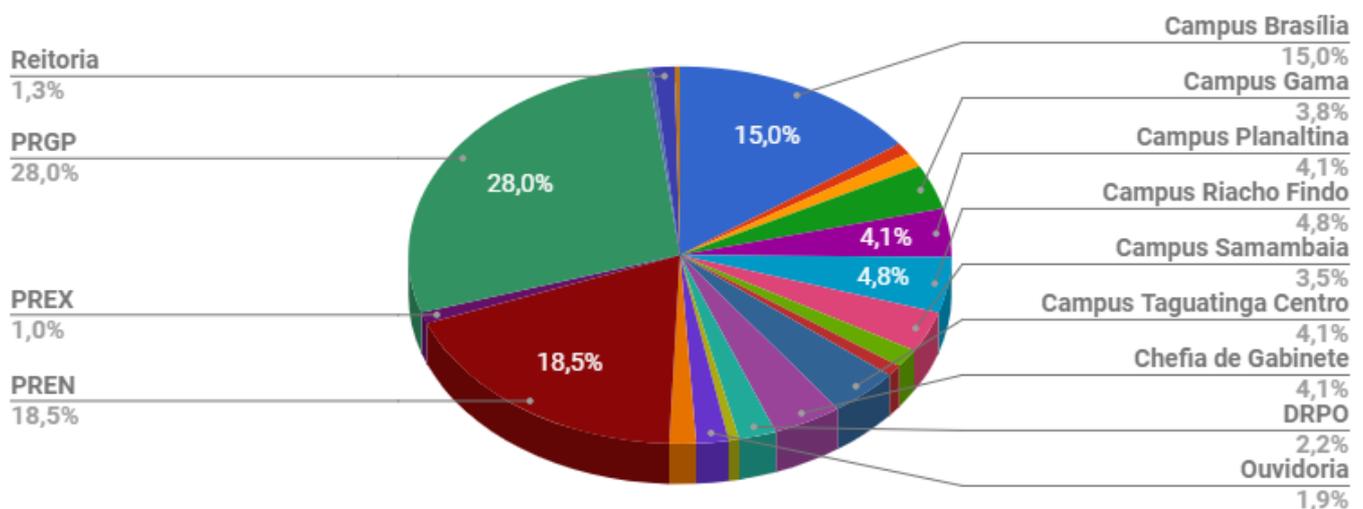
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

A Chefia de Gabinete da Reitoria e o Campus Brasília foram as que apresentaram o maior percentual. Os assuntos com mais destaques nos elogios registrados foram atendimento ao público e decisões administrativas.

3.2.3. Informação/Solicitação: pedido de esclarecimento ou requerimento de adoção de providência por parte da Administração. (IN nº 01/2014/CGU)

No ano de 2017 foi registrado um total de 314 manifestações do tipo Informação/Solicitação, estando distribuído conforme gráfico abaixo:

Informação/Solicitação



Para este tipo de manifestação, a PRGP e a PREN foram as que apresentaram o maior percentual. Os assuntos mais recorrentes foram Concurso Público e Processo Seletivo.

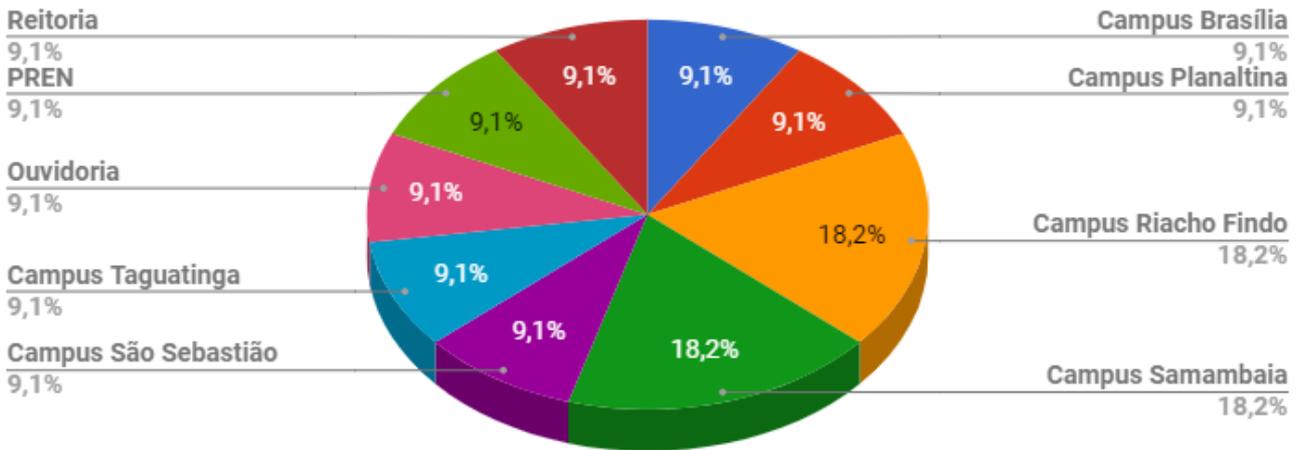
3.2.4. Interlocução: quando o assunto registrado aparece de forma genérica ou denúncia sem elementos mínimos para análise e envio à unidade responsável.

Em 2017 foram realizadas 11 interlocuções, distribuídas conforme gráfico a seguir:



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

Interlocução

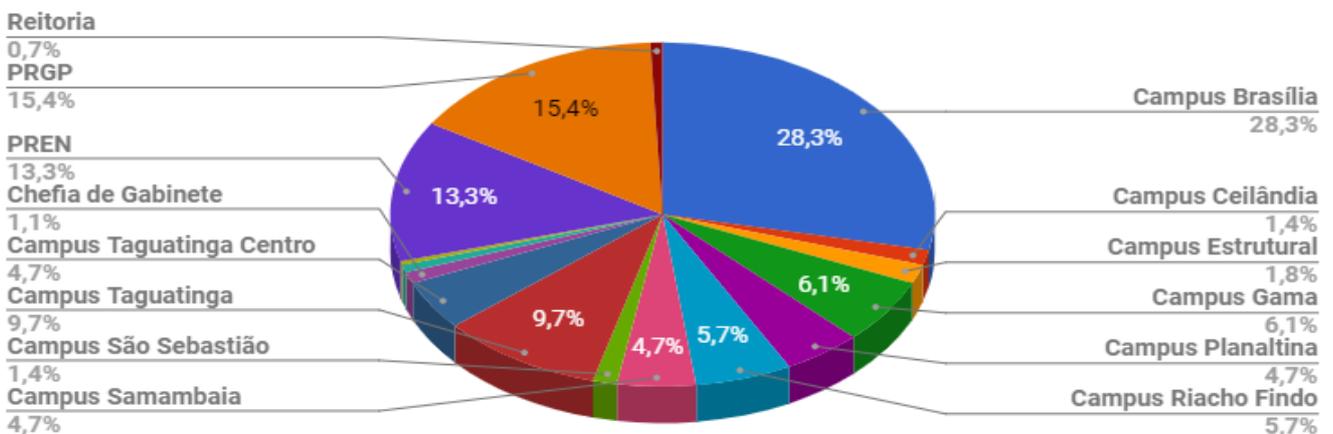


As unidades com maior percentual de interlocução realizada foram Campus Samambaia e Campus Riacho Fundo. O assunto mais recorrente foi Conduta de Servidor.

3.2.5.Reclamação: demonstração de insatisfação relativa a serviço público. (IN nº 01/2014/CGU)

Em 2017 foram registradas 279 reclamações, distribuídas conforme gráfico abaixo:

Reclamações





MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

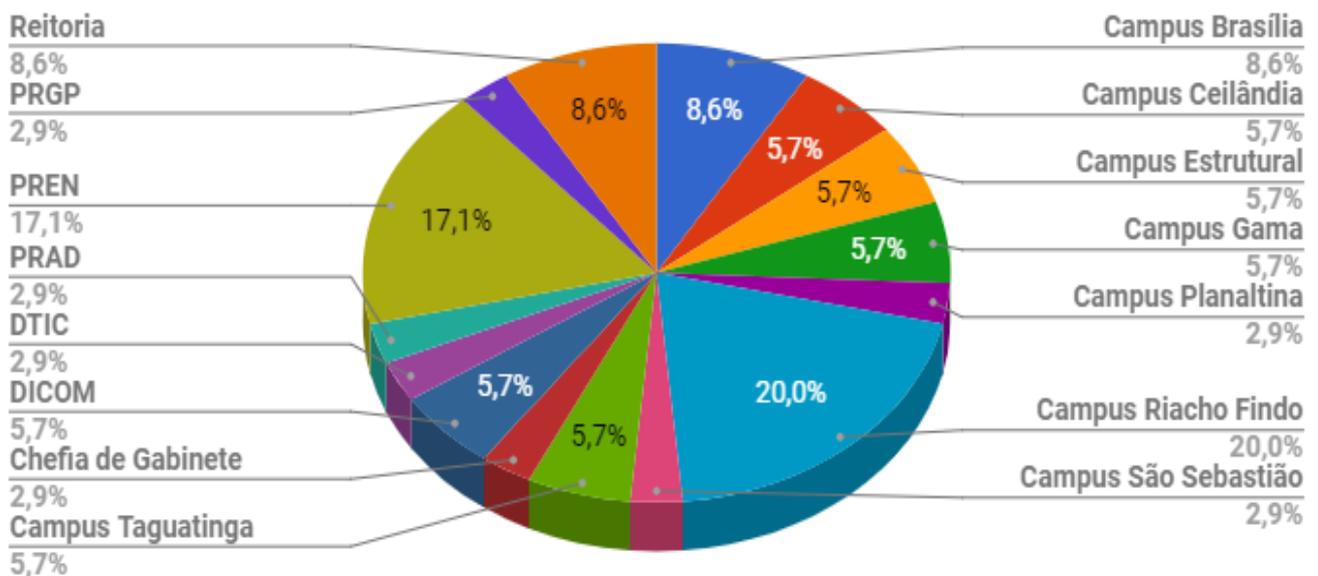
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

As unidades com maior índice de reclamação foram Campus Brasília, PRGP e PREN. Os assuntos mais recorrentes nos registros de reclamação foram nesta ordem: Concurso Público, Registro Acadêmico, Processo Seletivo, Atendimento ao Público, Conduta de Servidor e Educação a Distância.

3.2.6.Sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública Federal.(IN nº 01/2014/CGU)

Em 2017 foram registradas 35 sugestões, distribuídas conforme gráfico a seguir:

Sugestões



A PREN e o Campus Riacho Fundo foram as unidades que mais receberam registro de sugestões. Os assuntos mais recorrentes foram Oferta de Curso e Processo Seletivo.


MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

3.3. Dos tipos de usuários:

Neste item apresentaremos os tipos de usuários que registraram manifestações na Ouvidoria do IFB. Os gráficos apresentados detalharão também a situação por unidade.

A tabela a seguir demonstra o quantitativo por tipo e unidade relacionada:

	Comunidade Externa	Docente do IFB	Estudante do IFB	Não identificado	Técnico-Administrativo do IFB	Total
Campus Brasília	45		92	5	2	144
Campus Ceilândia	7	1	1	1		10
Campus Estrutural	5	1	6			12
Campus Gama	7	1	20	3		31
Campus Planaltina	10	1	18	1	1	31
Campus Riacho Fundo	8	3	9	23	1	44
Campus Samambaia	19		8	1		28
Campus São Sebastião	8	1	5			14
Campus Taguatinga	6	1	27	5		39
Campus Taguatinga Centro	8		14	3	3	28
Chefia de Gabinete	1	2		5	33	41
DICOM	1		1		2	4
DRPO	6	1				7
DTIC	1		2			3
Ouvidoria	167	3	94	1	5	270
PRAD		1	2		4	7
PREN	55	2	39	6	1	103
PREX	2		1			3
PRGP	122	5	1		10	138
PRPI					2	2
Reitoria	4	1	3	1	4	13
Todos os campi	1					1
Grand Total	483	24	343	55	68	973

Tabela 6: Tipos de Usuário da Ouvidoria

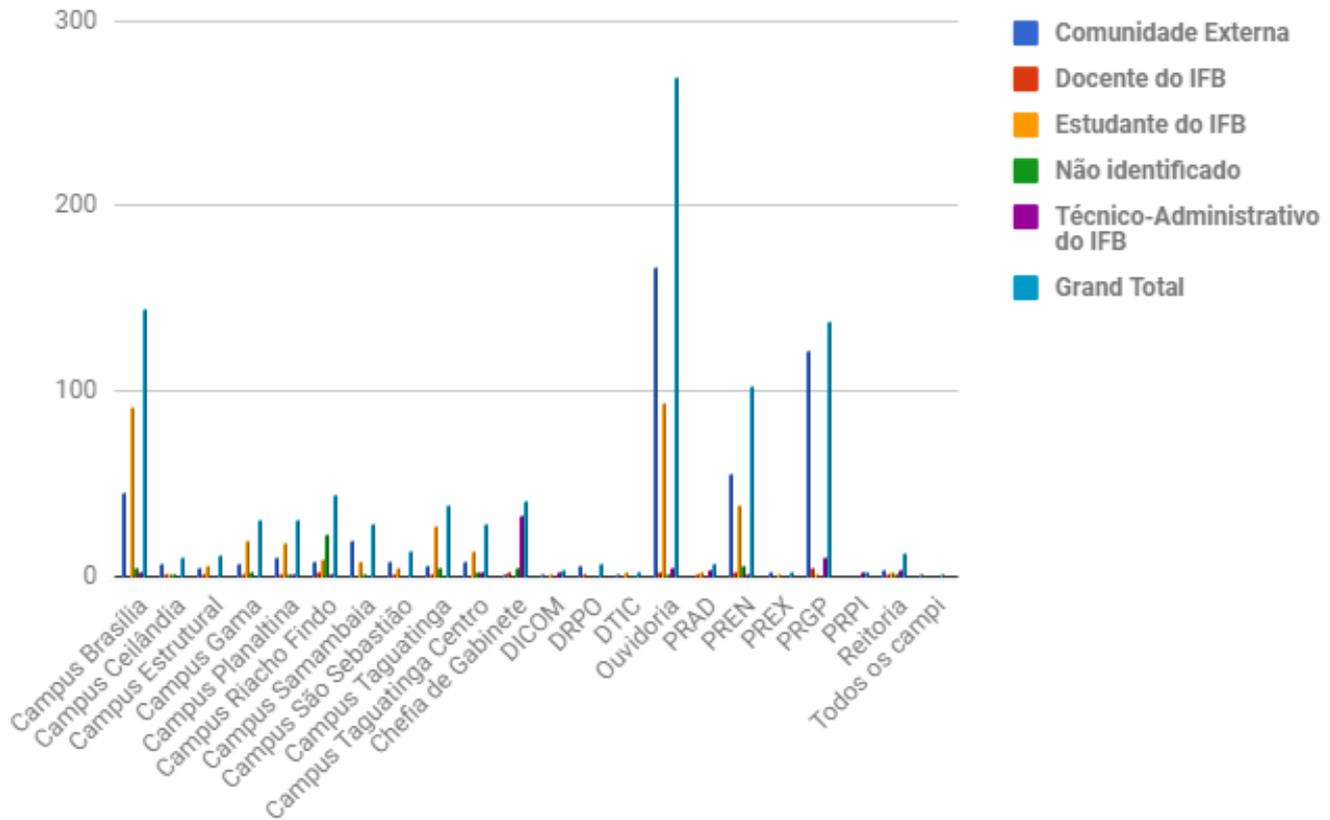


MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

O gráfico a seguir ilustra os dados constantes na planilha acima:

Tipo de usuário



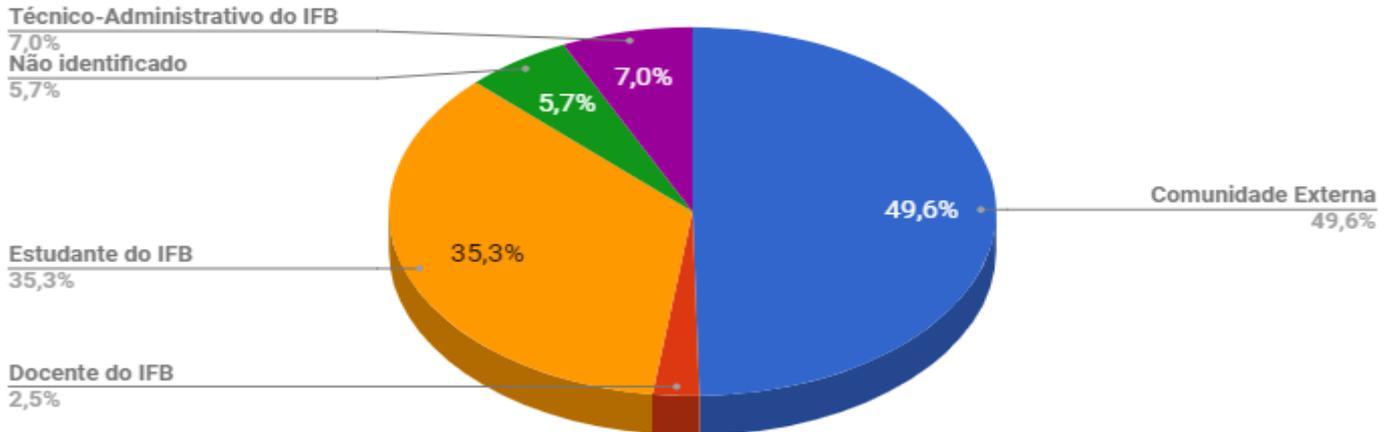
Os usuários atendidos na Ouvidoria são: Comunidade Externa, Docente do IFB, Discente do IFB, Técnico Administrativo do IFB e o usuário que não é possível identificar em virtude de registro de manifestação anônima ou manifestação registrada via e-mail. No registro de manifestação via e-mail são poucos os usuários dos quais a Ouvidoria não consegue identificar o vínculo com a instituição. A Comunidade Externa e os Discentes do IFB são os usuários que mais recorrem aos serviços da Ouvidoria, conforme apresentaremos a seguir.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

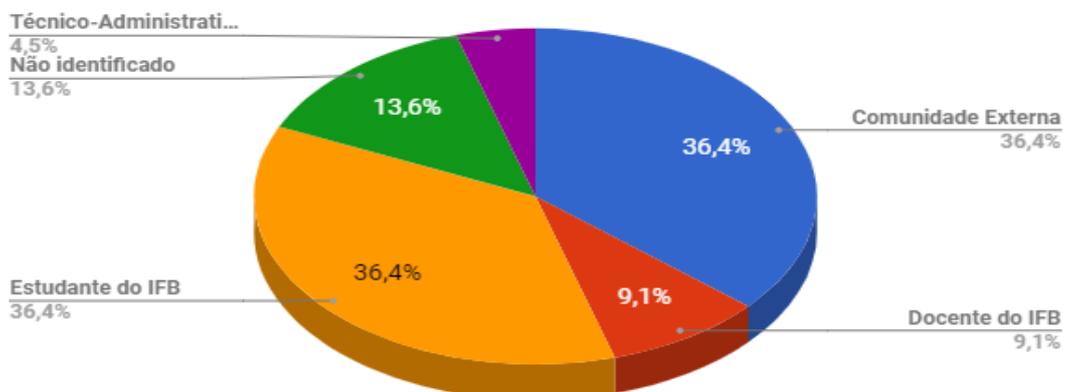
Tipo de usuário



Em análise aos tipos de manifestações e aos tipos de usuário, a Ouvidoria realizou a tabulação dos dados comparativos dessas duas variáveis.

3.3.1. Denúncia x Tipo de Usuário: O gráfico demonstra que a Comunidade Externa e os Estudantes do IFB apresentaram maior percentual.

Denúncia x Tipo de usuário



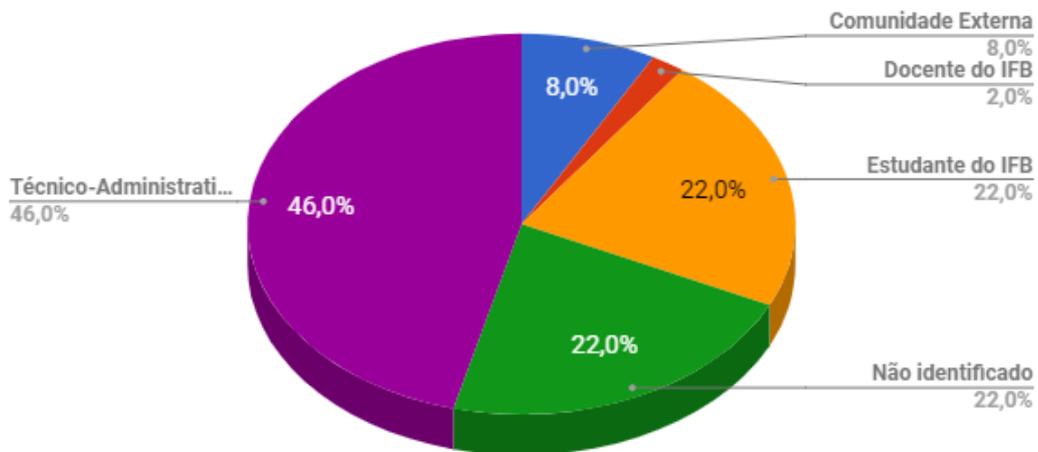


MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

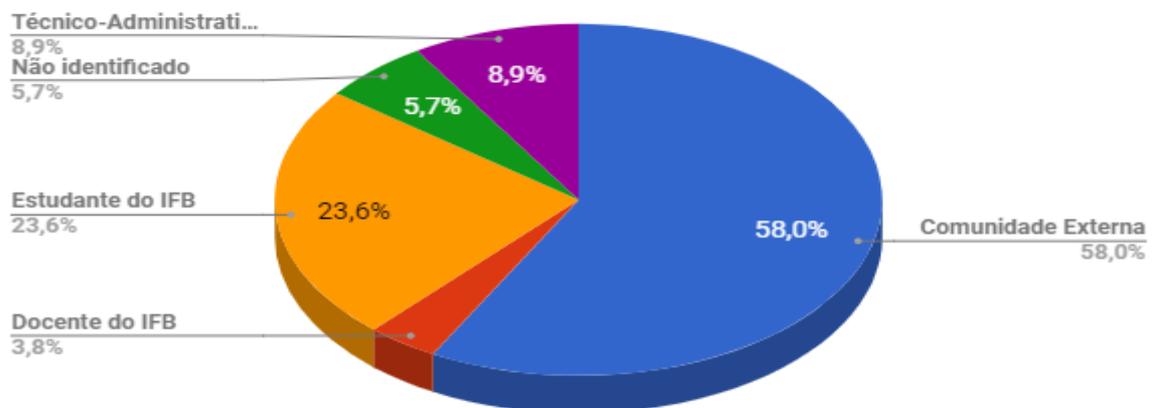
3.3.2.Elogio x Tipo de Usuário: O gráfico demonstra que o Usuário não identificado, os Estudantes do IFB e os Técnicos Administrativos apresentaram maior percentual.

Elogios x Tipo de Usuário



3.3.3.Informação/Solicitação x Tipo de Usuário: O gráfico demonstra que a Comunidade Externa e os Estudantes do IFB apresentaram maior percentual.

Informação/Solicitação x Tipo de Usuário



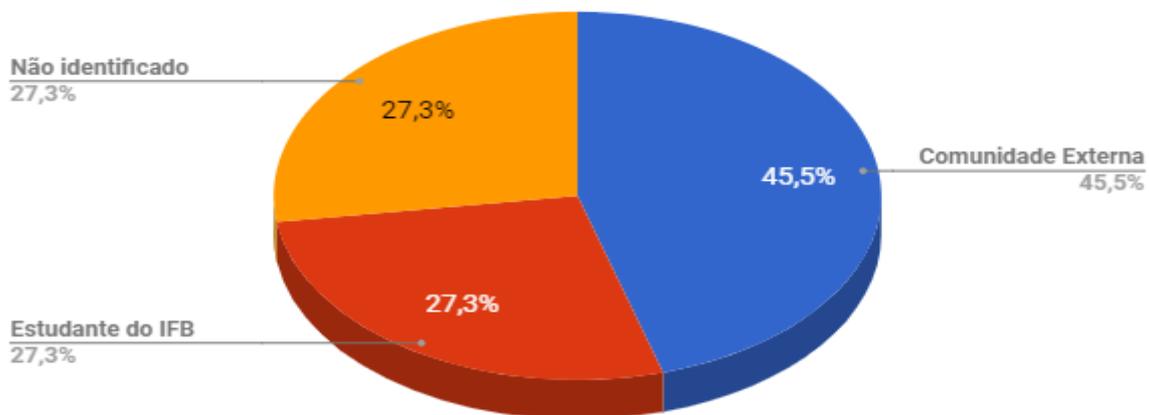


MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

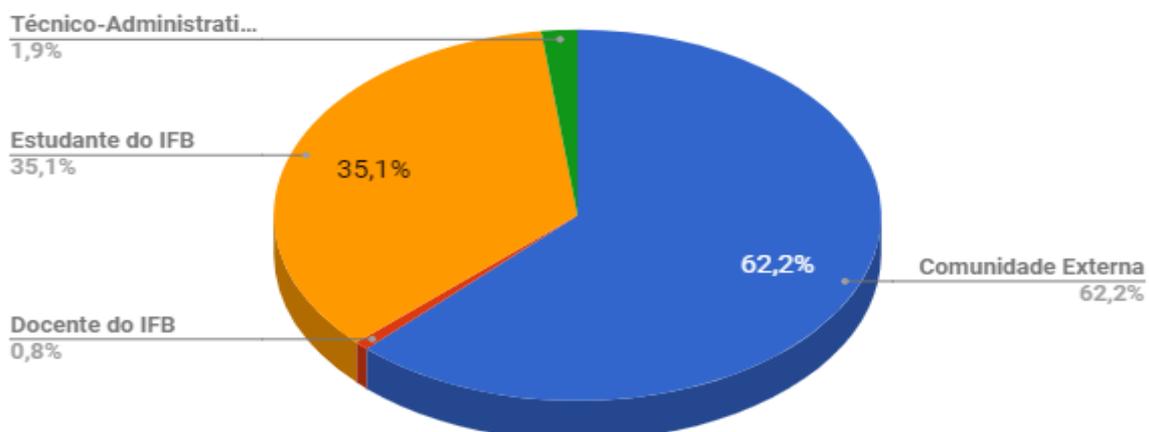
3.3.4. Interlocução x Tipo de Usuário: O gráfico demonstra que a Comunidade Externa apresentou o maior percentual.

Interlocução x Tipo de Usuário



3.3.5. Orientação x Tipo de Usuário: O gráfico demonstra que a Comunidade Externa e os estudantes do IFB foram os que receberam o maior número de orientações da Ouvidoria.

Orientações x Tipo de Usuário



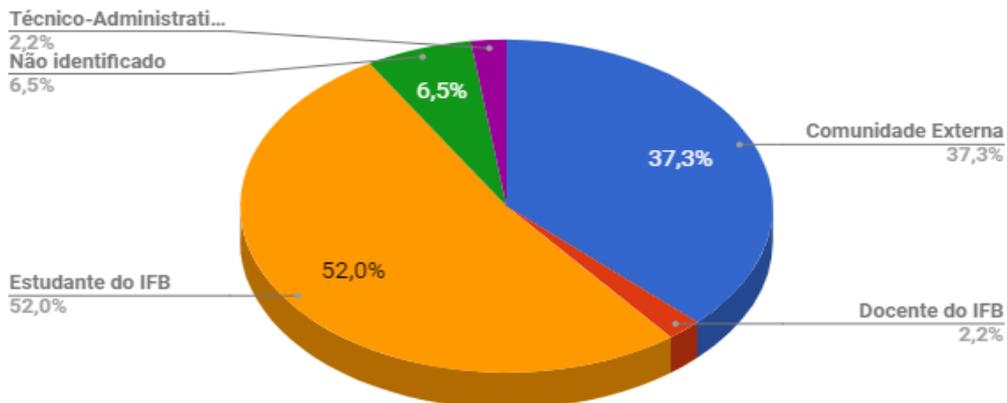


MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

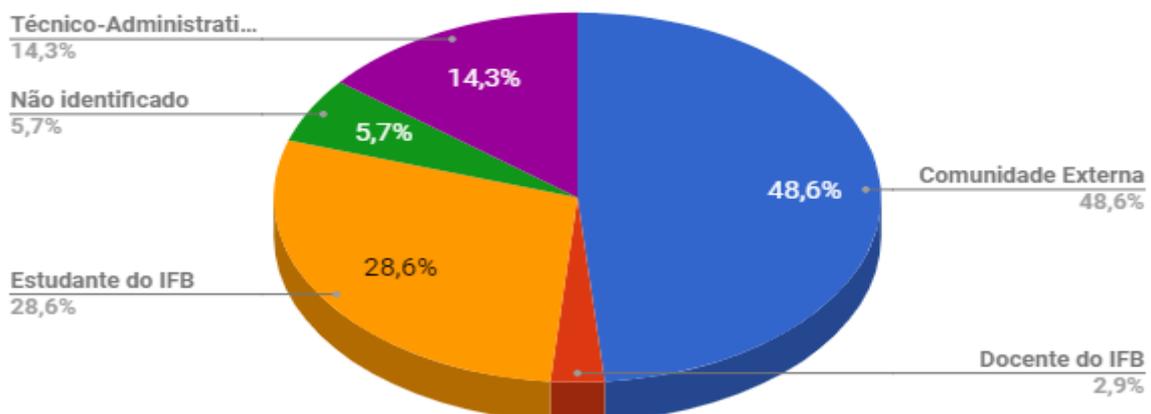
3.3.6.Reclamação x Tipo de Usuário: O gráfico demonstra que os Estudantes do IFB e a Comunidade Externa apresentaram o maior percentual de registro de reclamações.

Reclamações x Tipo de Usuário



3.3.7.Sugestão x Tipo de Usuário: O gráfico demonstra que os Estudantes do IFB e a Comunidade Externa apresentaram o maior percentual de registro de sugestões.

Sugestões x Tipo de usuário





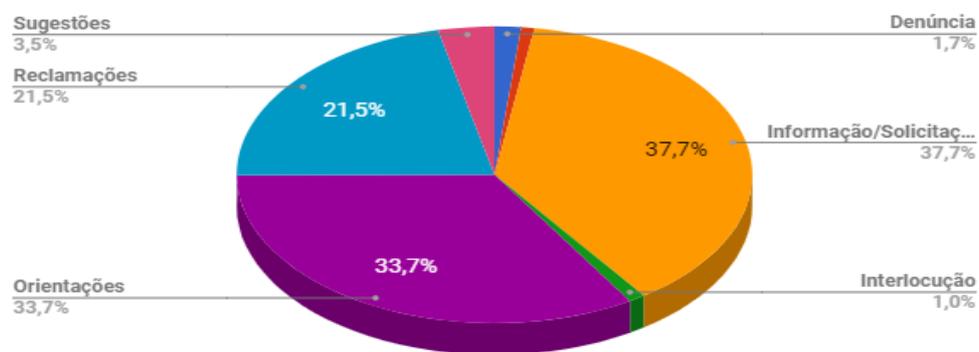
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Foi realizada também uma análise em relação aos tipos de usuário e qual a demanda mais recorrente no registro de manifestação protocolado por estes usuários.

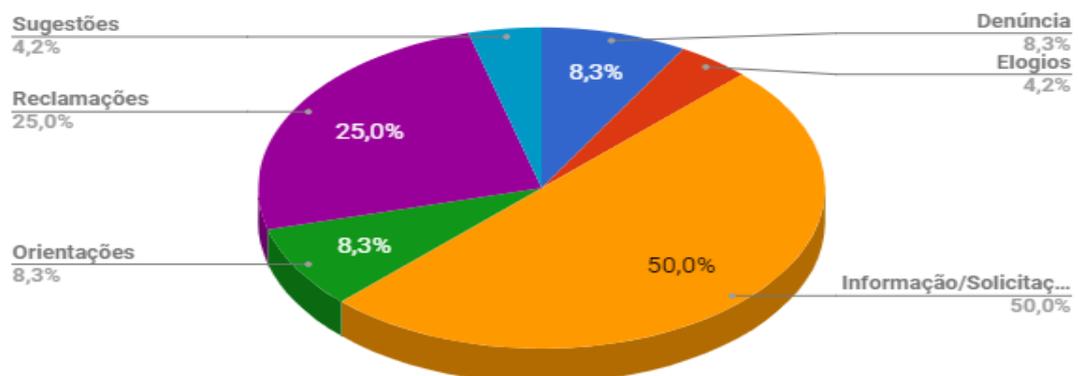
3.3.8.Comunidade Externa: O gráfico demonstra que a Comunidade Externa registra mais manifestações do tipo Informação/Solicitação. Demonstra, ainda, que o número de orientação dada pela Ouvidoria é elevado para este tipo de usuário.

Comunidade Externa x Manifestações



3.3.9.Docente do IFB: O gráfico demonstra que os docentes do IFB registram mais manifestações do tipo Informação/Solicitação e Reclamação.

Docente do IFB x Manifestações



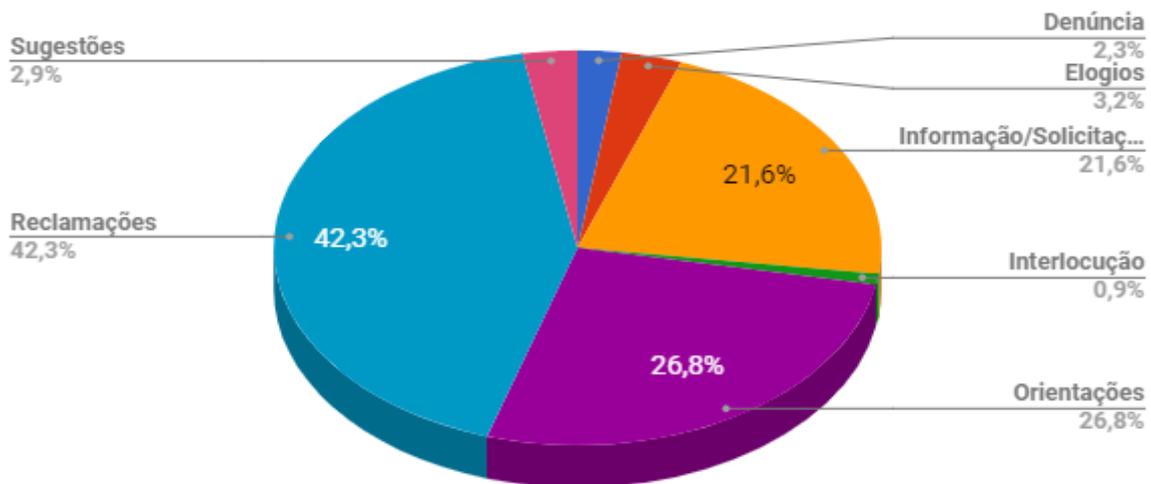


MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

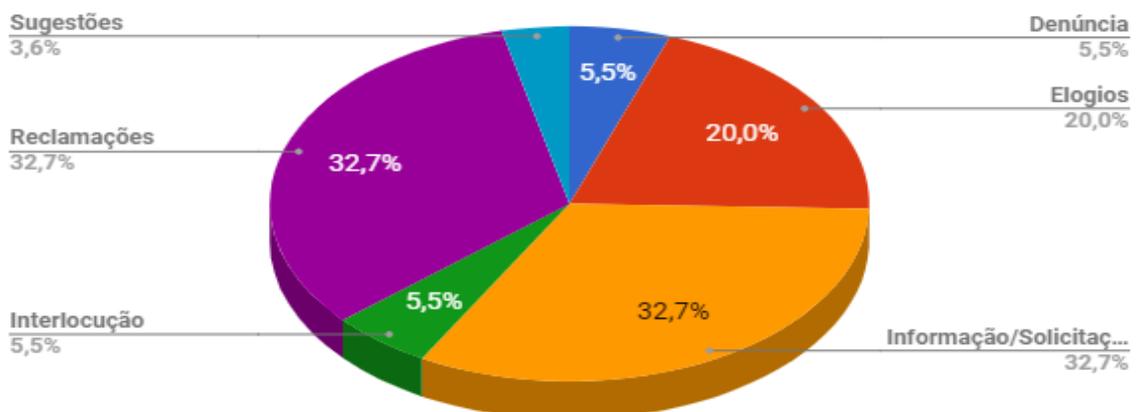
3.3.10. Discente do IFB: O gráfico demonstra que os discentes do IFB registram mais manifestações do tipo Reclamação. Este usuário também recebeu um percentual considerável de Orientações da Ouvidoria.

Estudante do IFB x Manifestações



3.3.11. Usuário Não Identificado: O gráfico demonstra que os usuários não identificados registram mais manifestações do tipo Reclamação e Informação/Solicitação.

Não identificado x Manifestações



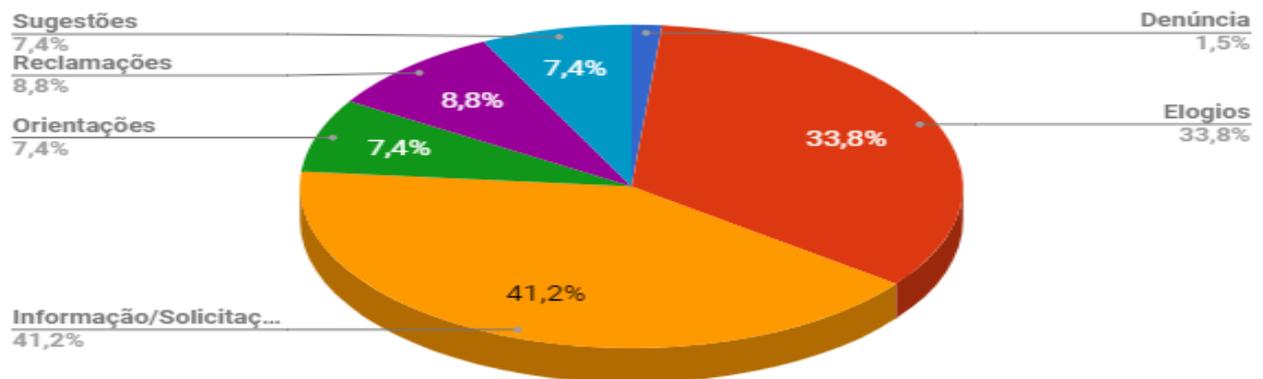


MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

3.3.12. Técnico-administrativo do IFB: O gráfico demonstra que os Técnico-administrativos do IFB registram mais manifestações do tipo Informação/Solicitação e Elogio.

Técnico-Administrativo do IFB x Manifestações

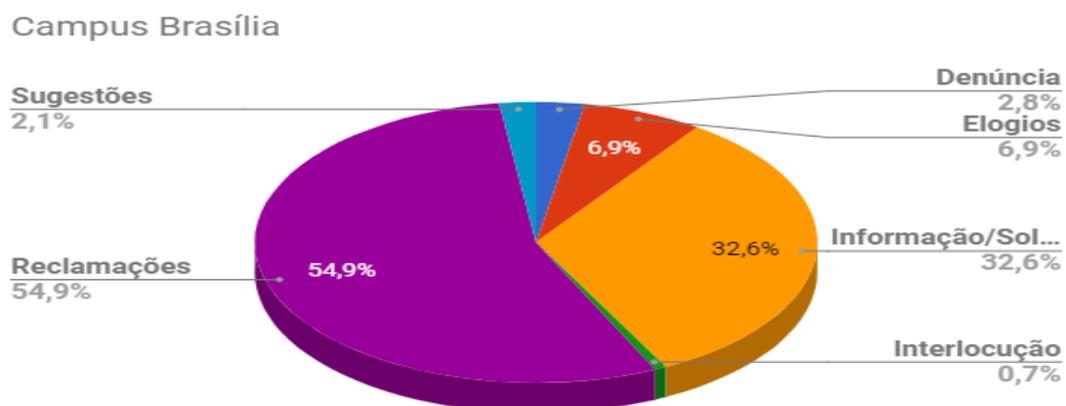


No intuito de subsidiar a gestão das unidades do IFB no planejamento de ações para o aprimoramento dos serviços prestados, serão apresentados a seguir os resultados de cada uma das unidades.

4. UNIDADES DO IFB

4.1. Campus Brasília

4.1.1. Tipo de manifestação: A manifestação mais recorrente do Campus Brasília é a Reclamação.



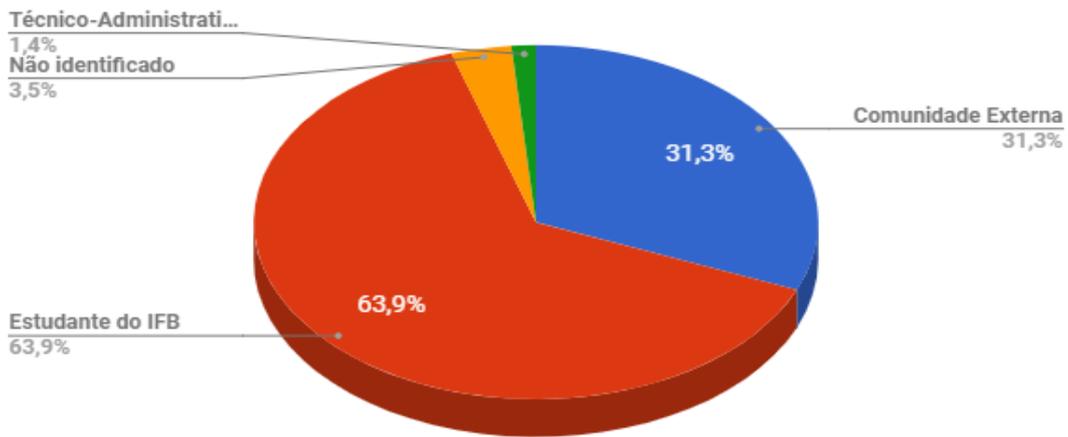


MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

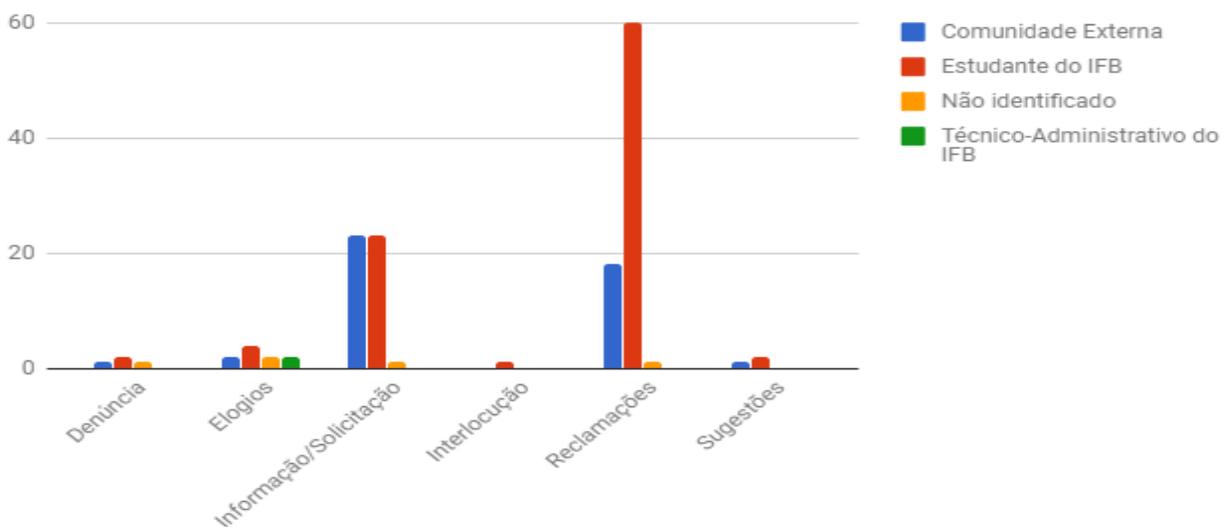
4.1.2. Tipo de usuário: O tipo de usuário mais recorrente do Campus Brasília é o Estudante.

Campus Brasília



4.1.3. Tipo de usuário x Tipo de Manifestação: Comparando essas duas variáveis fica claro que o Estudante do Campus Brasília é o que recorre mais aos serviços da Ouvidoria do IFB. Esse índice poderá sofrer redução se o estudante conhecer bem as instâncias do campus a quem deve recorrer antes de procurar a Ouvidoria.

Campus Brasília



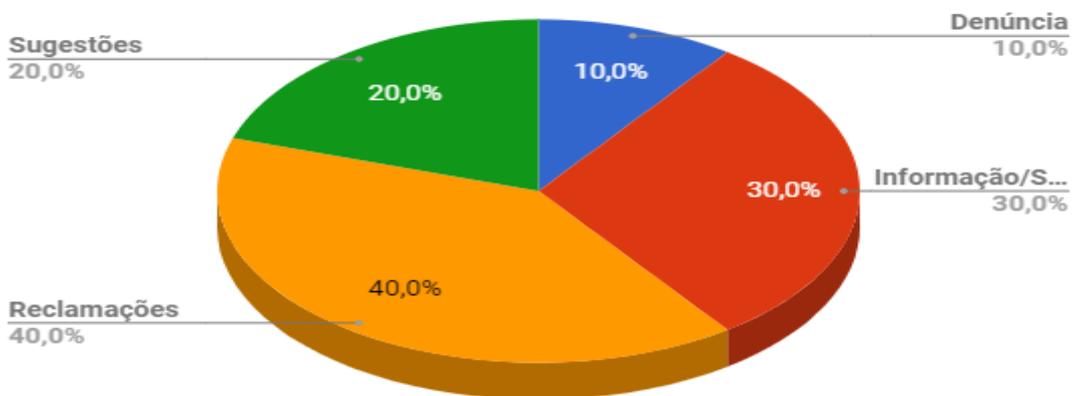


MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

4.2. Campus Ceilândia

4.2.1. Tipo de manifestação: A manifestação mais recorrente do Campus Ceilândia é a Reclamação.

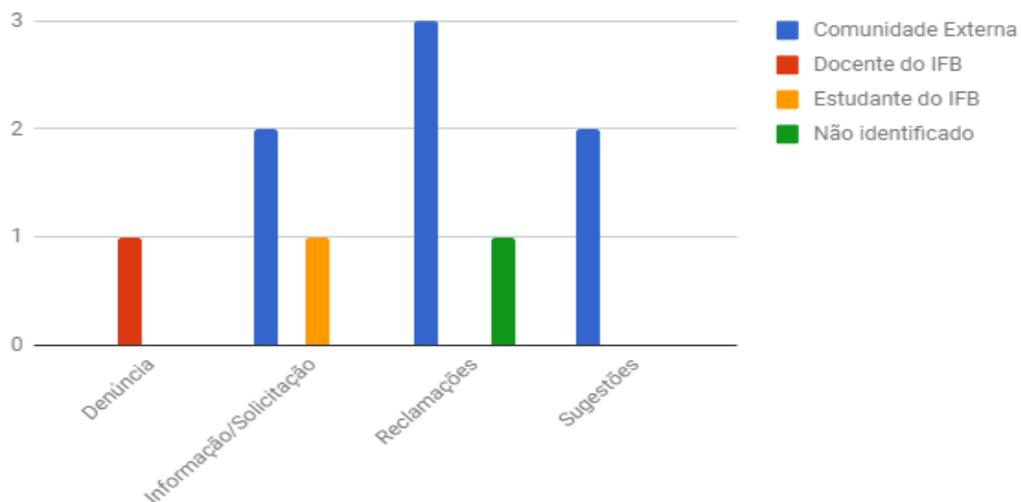
Campus Ceilândia



4.2.2. Tipo de usuário: O tipo de usuário mais recorrente do Campus Ceilândia é a Comunidade Externa.

Campus Ceilândia

Campus Ceilândia





MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

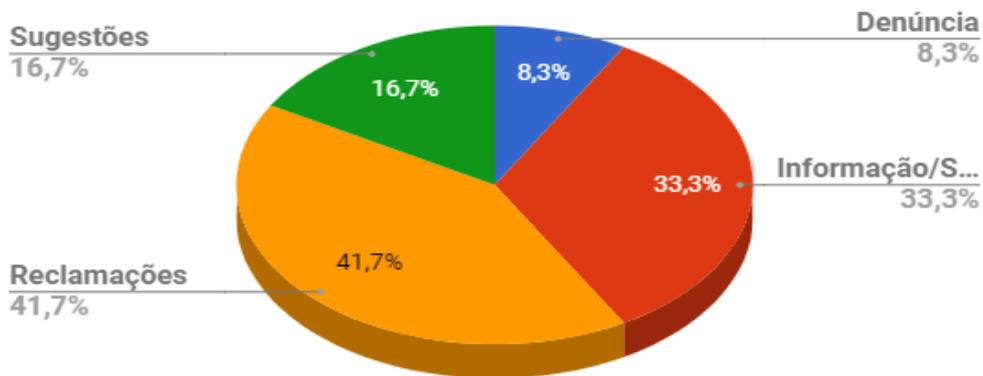
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

4.2.3. Tipo de usuário x Tipo de Manifestação: Comparando essas duas variáveis fica claro que a Comunidade Externa é a que recorre mais aos serviços da Ouvidoria do IFB.

4.3. Campus Estrutural

4.3.1. Tipo de manifestação: A manifestação mais recorrente do Campus Estrutural é a Reclamação.

Campus Estrutural

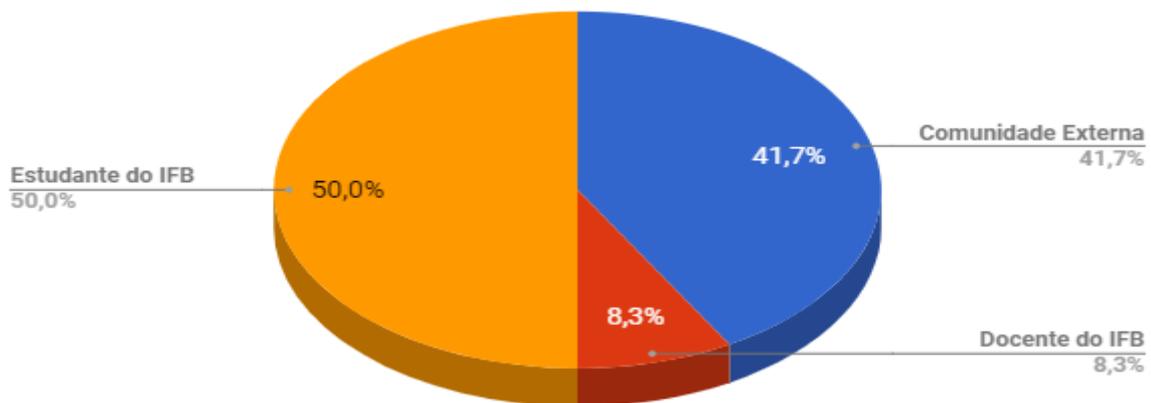


4.3.2. Tipo de usuário: O tipo de usuário mais recorrente do Campus Estrutural é o Estudante.

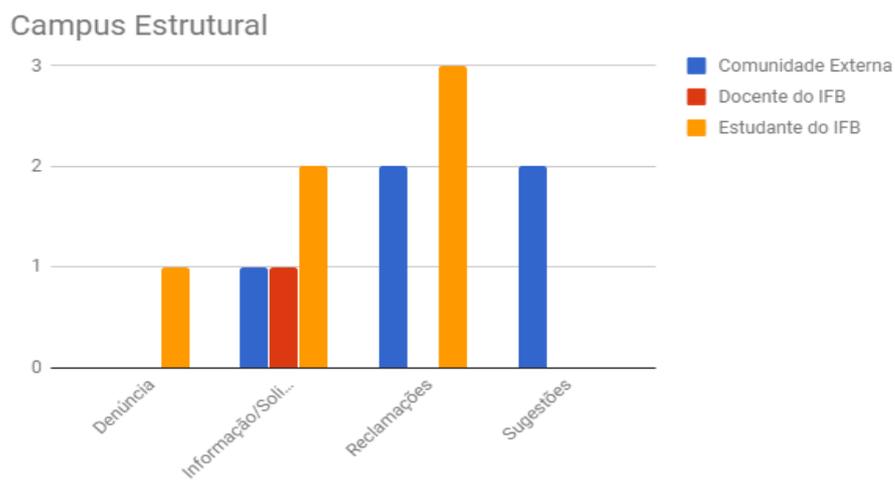


MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Campus Estrutural



4.3.3. Tipo de usuário x Tipo de Manifestação: Comparando essas duas variáveis fica claro que o Estudante é o que recorre mais aos serviços da Ouvidoria do IFB. Esse índice pode sofrer redução se os estudantes forem orientados quanto as instâncias que devem recorrer no campus antes de recorrerem a Ouvidoria.





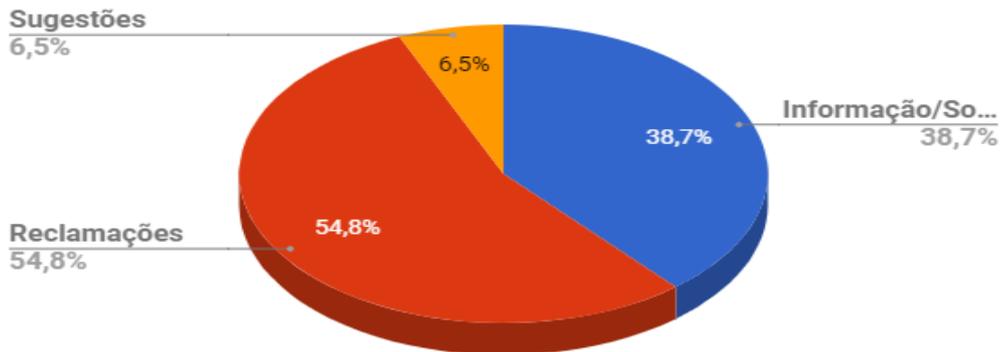
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

4.4. Campus Gama

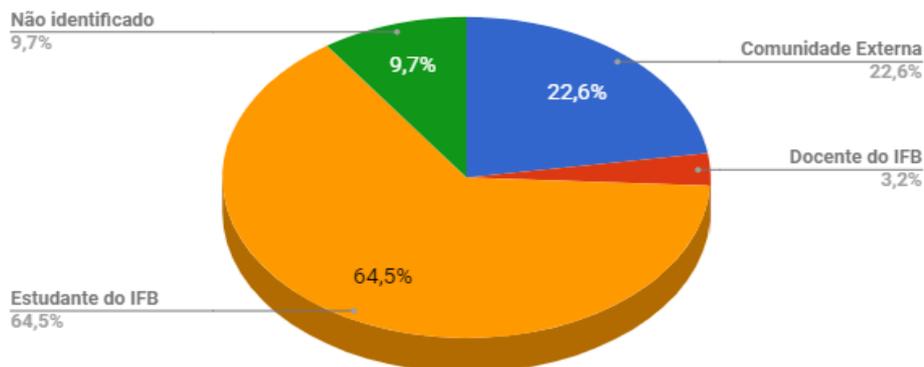
4.4.1. Tipo de manifestação: A manifestação mais recorrente do Campus Gama é a Reclamação.

Campus Gama



4.4.2. Tipo de usuário: O tipo de usuário mais recorrente do Campus Gama é o Estudante.

Campus Gama



4.4.3. Tipo de usuário x Tipo de Manifestação: Comparando essas duas variáveis fica claro que o Estudante é o que recorre mais aos serviços da Ouvidoria do IFB. Esse índice pode sofrer redução

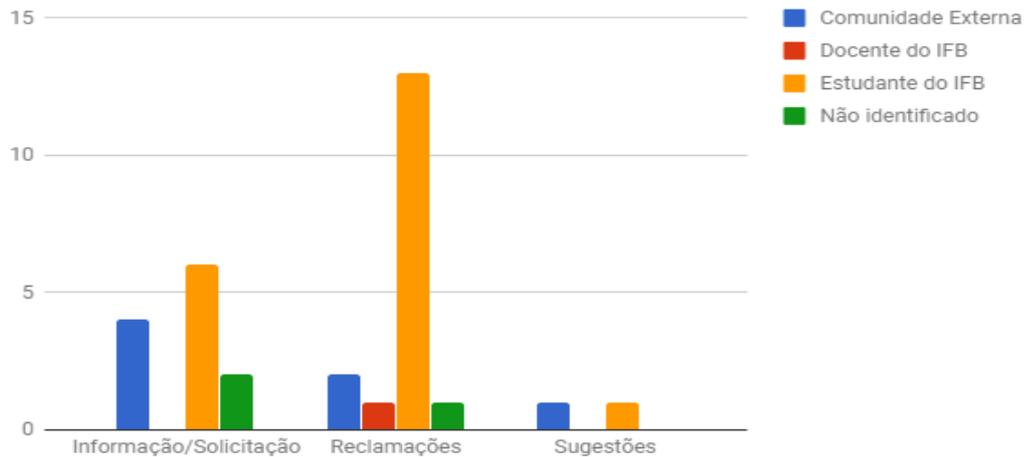


MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

se os estudantes forem orientados quanto as instâncias que devem recorrer no campus antes de recorrerem a Ouvidoria.

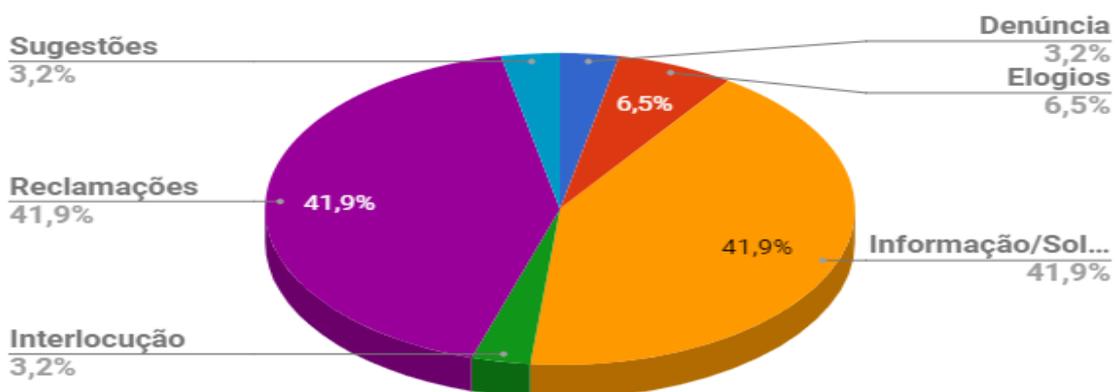
Campus Gama



4.5. Campus Planaltina

4.5.1. Tipo de manifestação: As manifestações mais recorrentes do Campus Planaltina são a Reclamação e a Informação/Solicitação.

Campus Planaltina

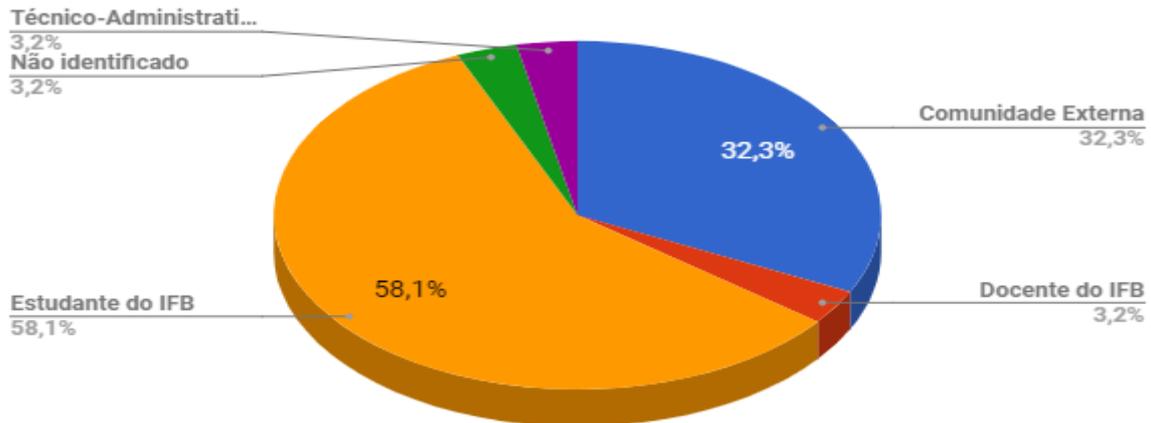


4.5.2. Tipo de usuário: O tipo de usuário mais recorrente do Campus Planaltina é o Estudante.



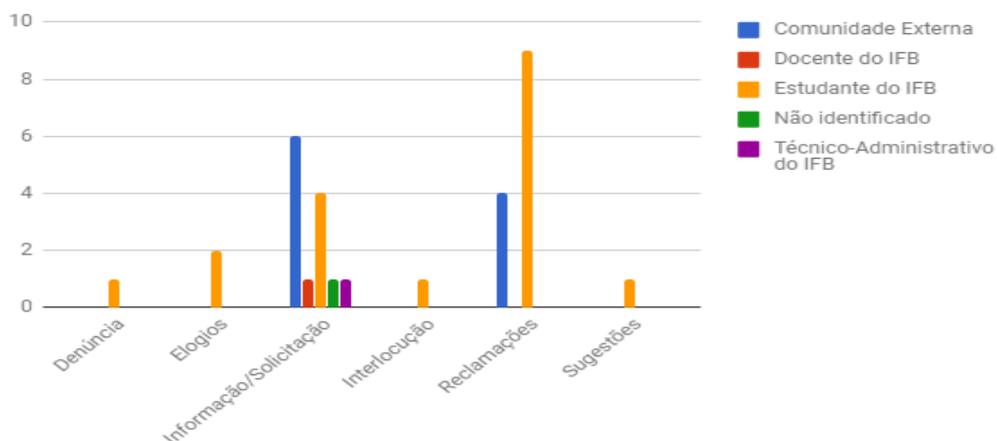
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Campus Planaltina



4.5.3. Tipo de usuário x Tipo de Manifestação: Comparando essas duas variáveis fica claro que o Estudante é o que recorre mais aos serviços da Ouvidoria do IFB. Esse índice pode sofrer redução se os estudantes forem orientados quanto as instâncias que devem recorrer no campus antes de recorrerem a Ouvidoria.

Campus Planaltina



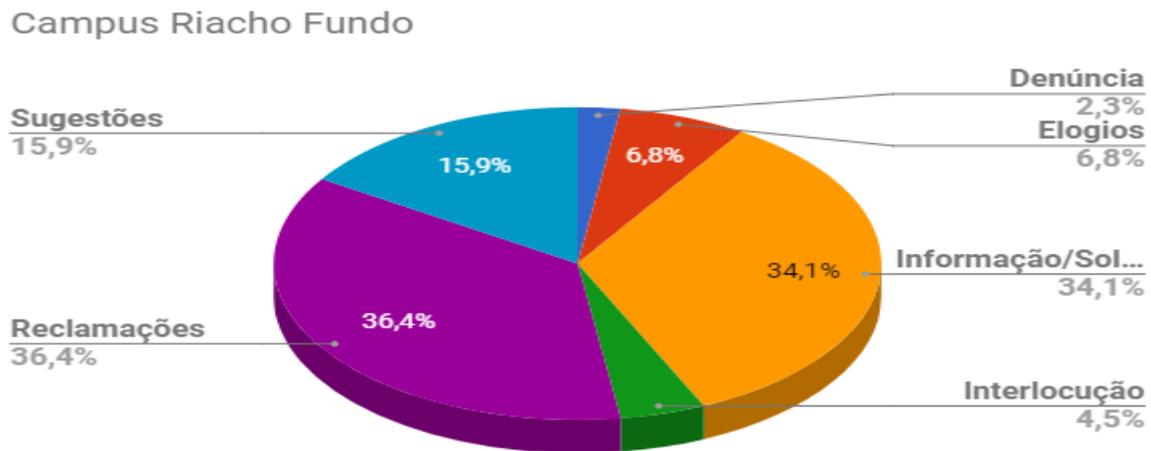


MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

4.6. Campus Riacho Fundo

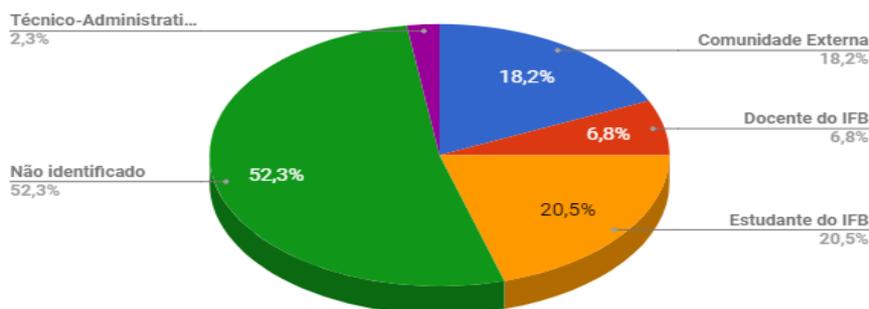
4.6.1. Tipo de manifestação: A manifestação mais recorrente do Campus Riacho Fundo é a Reclamação.



4.6.2. Tipo de usuário: O tipo de usuário mais recorrente do Campus Riacho Fundo é o Usuário Não Identificado.

4.6.3. Tipo de usuário

Campus Riacho Fundo

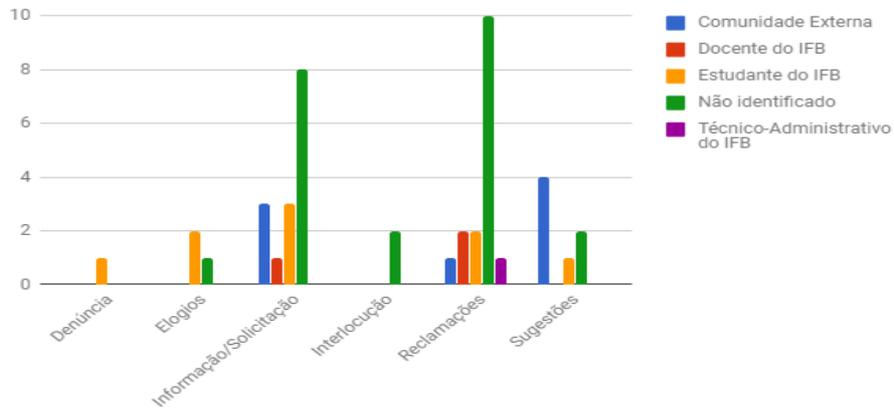


Manifestação: Comparando essas duas variáveis fica claro que o usuário que recorre ao Ouvidoria para registro de Reclamação ou Informação/Solicitação para o Campus Riacho Fundo prefere não se identificar. Esse índice poderá sofrer redução para o próximo ano em virtude da nova legislação e do instrumento de registro de manifestação.



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

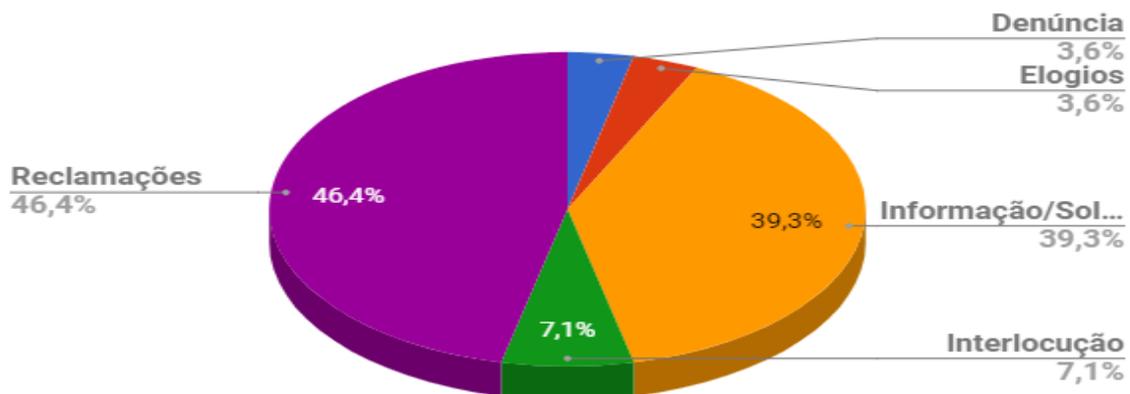
Campus Riacho Fundo



4.7. Campus Samambaia

4.7.1. Tipo de manifestação: A manifestação mais recorrente do Campus Samambaia é a Reclamação.

Campus Samambaia

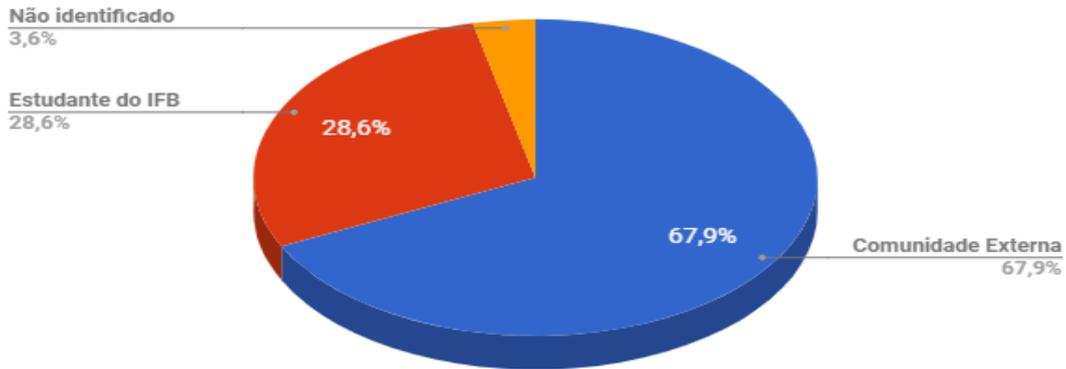


4.7.2. Tipo de usuário: O tipo de usuário mais recorrente do Campus Samambaia é a Comunidade Externa.



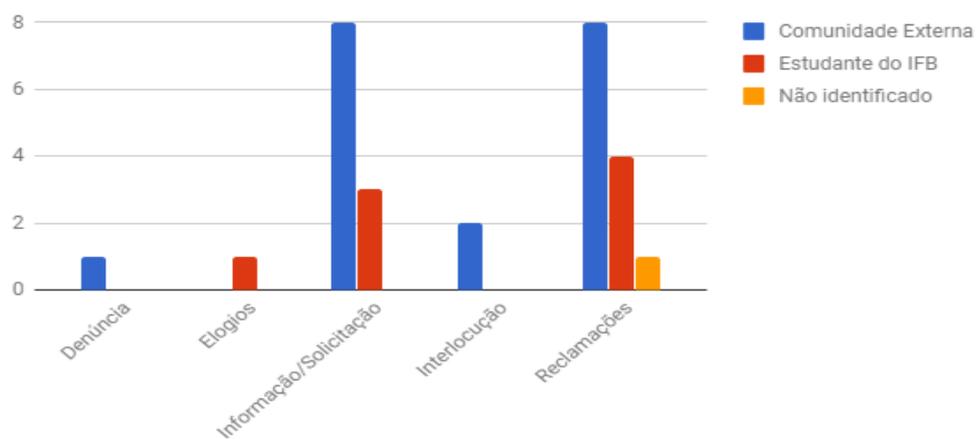
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Campus Samambaia



4.7.3. Tipo de usuário x Tipo de Manifestação: Comparando essas duas variáveis fica claro que a Comunidade Externa é a que recorre mais aos serviços da Ouvidoria do IFB.

Campus Samambaia





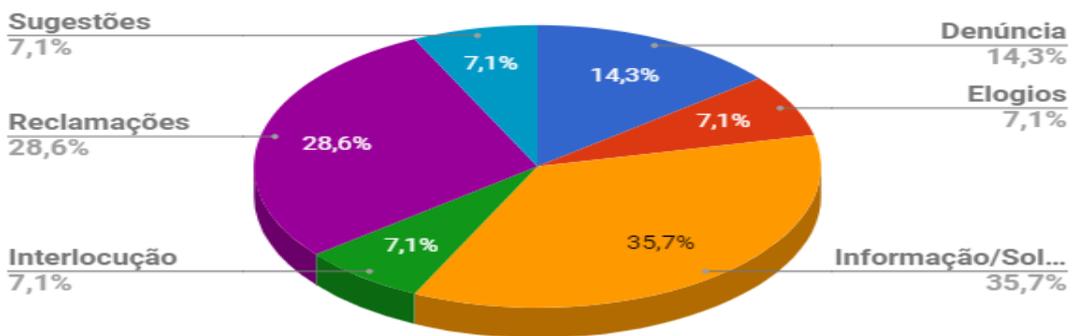
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

4.8. Campus São Sebastião

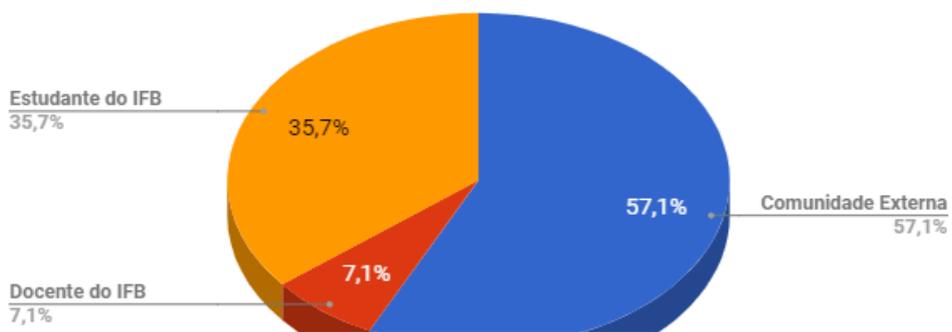
4.8.1. Tipo de manifestação: A manifestação mais recorrente do Campus São Sebastião é a Informação/Solicitação.

Campus São Sebastião

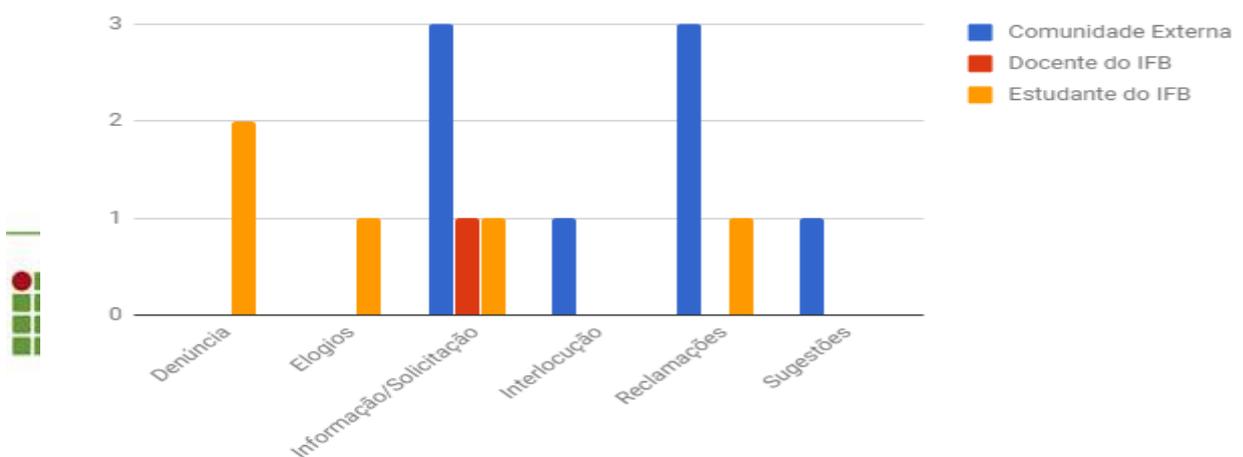


4.8.2. Tipo de usuário: O tipo de usuário mais recorrente do Campus São Sebastião é a Comunidade Externa.

Campus São Sebastião



Campus São Sebastião





MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

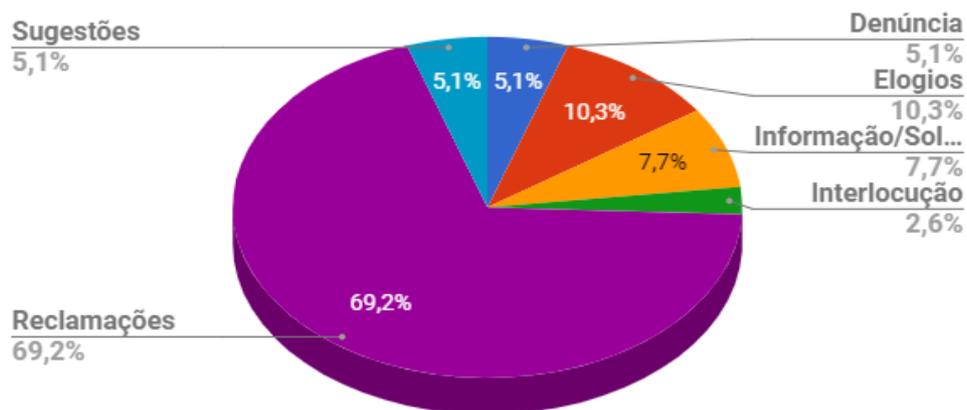
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

4.8.3. Tipo de usuário x Tipo de Manifestação: Comparando essas duas variáveis fica claro que a Comunidade Externa é a que recorre mais aos serviços da Ouvidoria do IFB.

4.9. Campus Taguatinga

4.9.1. Tipo de manifestação: A manifestação mais recorrente do Campus Taguatinga é a Reclamação.

Campus Taguatinga

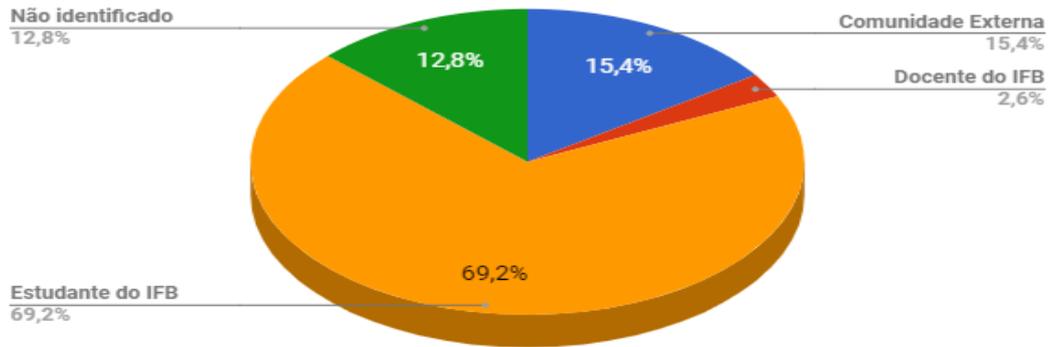


4.9.2. Tipo de usuário: O tipo de usuário mais recorrente do Campus Taguatinga é o Estudante.



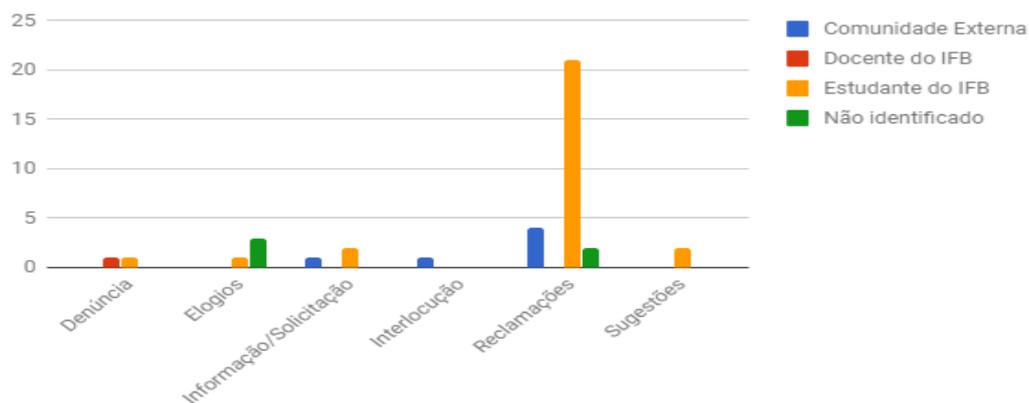
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
 Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Campus Taguatinga



4.9.3. Tipo de usuário x Tipo de Manifestação: Comparando essas duas variáveis fica claro que o Estudante é o que recorre mais aos serviços da Ouvidoria do IFB. Esse índice pode sofrer redução se os estudantes forem orientados quanto as instâncias que devem recorrer no campus antes de recorrerem a Ouvidoria.

Campus Taguatinga



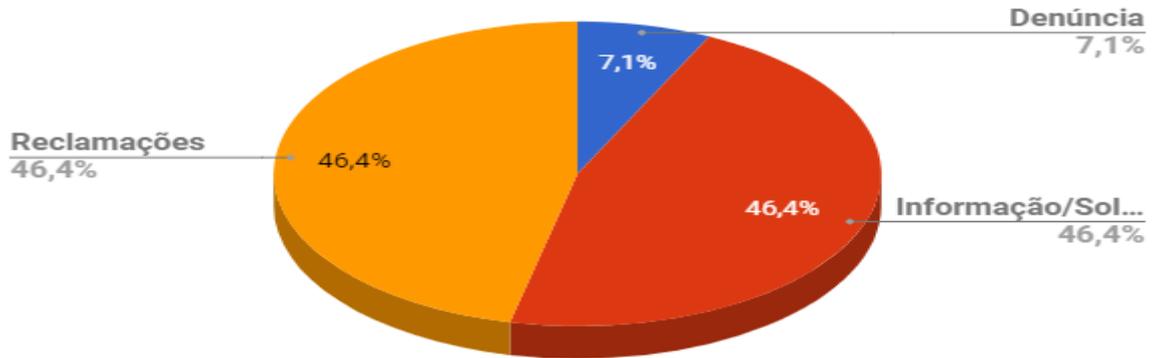
4.10. Campus Taguatinga Centro

4.10.1. Tipo de manifestação: As manifestações mais recorrentes do Campus Taguatinga Centro são a Reclamação e a Informação/Solicitação.



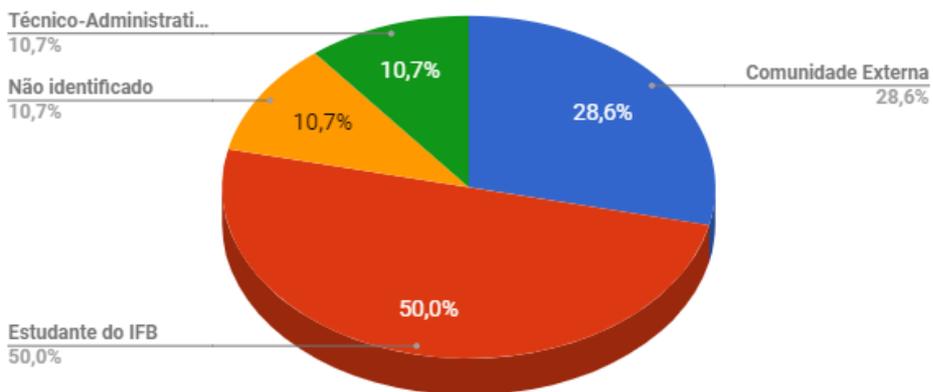
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
 Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Campus Taguatinga Centro

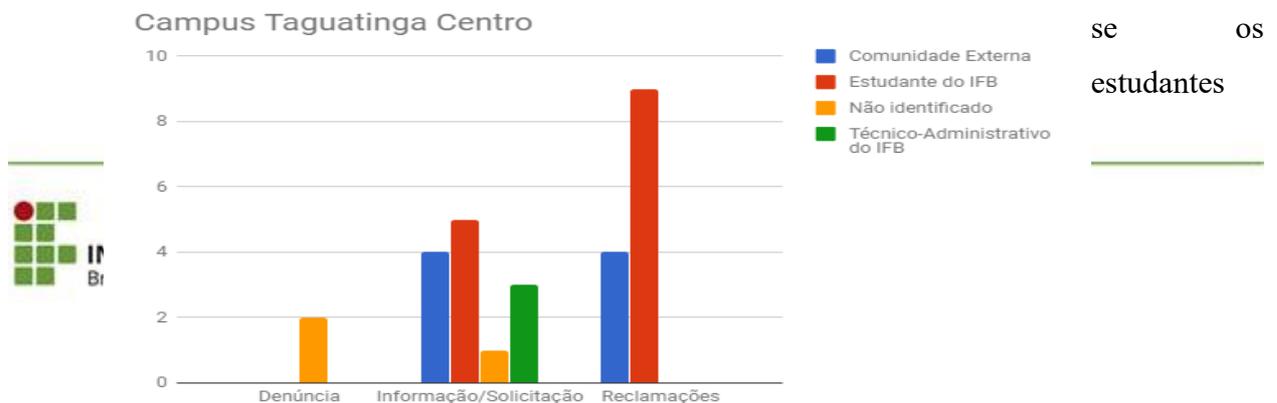


4.10.2. Tipo de usuário: O tipo de usuário mais recorrente do Campus Taguatinga Centro é o Estudante.

Campus Taguatinga Centro



4.10.3. Tipo de usuário x Tipo de Manifestação: Comparando essas duas variáveis fica claro que o Estudante é o que recorre mais aos serviços da Ouvidoria do IFB. Esse índice pode sofrer redução



se os
estudantes



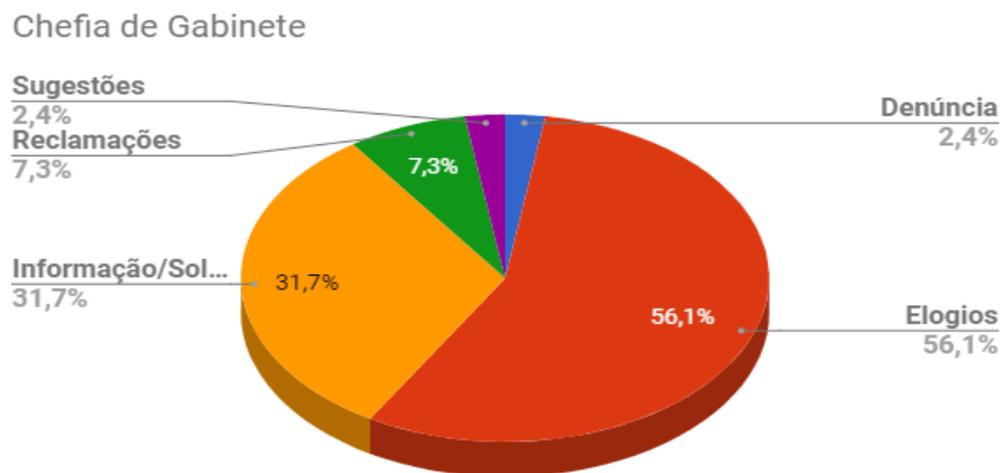
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

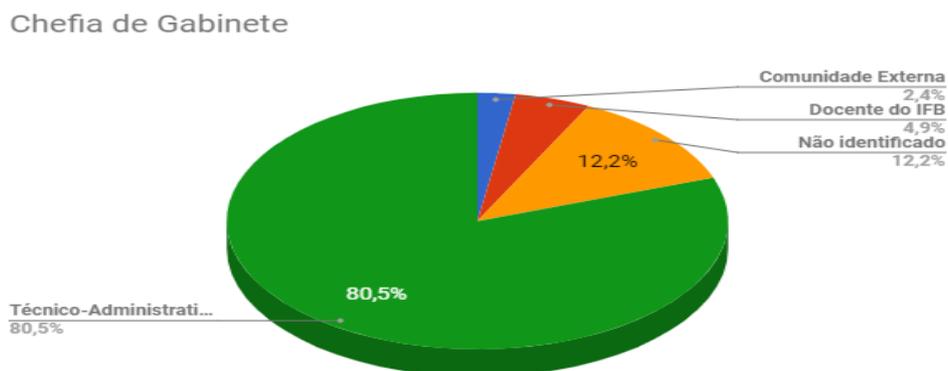
forem orientados quanto as instâncias que devem recorrer no campus antes de recorrerem a Ouvidoria.

4.11. Chefia de Gabinete do Reitor

4.11.1. Tipo de manifestação: A manifestação mais recorrente da Chefia de Gabinete do Reitor é o Elogio.



4.11.2. Tipo de usuário: O tipo de usuário mais recorrente da Chefia de Gabinete é o Técnico-administrativo do IFB.



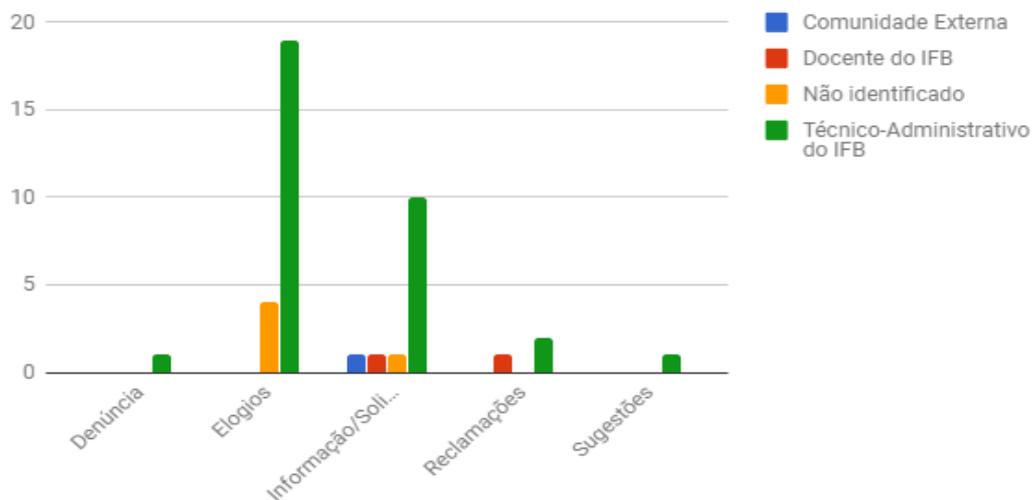


MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

4.11.3. Tipo de usuário x Tipo de Manifestação: Comparando essas duas variáveis fica claro que o Técnico-administrativo do IFB é o que recorre mais aos serviços da Ouvidoria do IFB.

Chefia de Gabinete do IFB



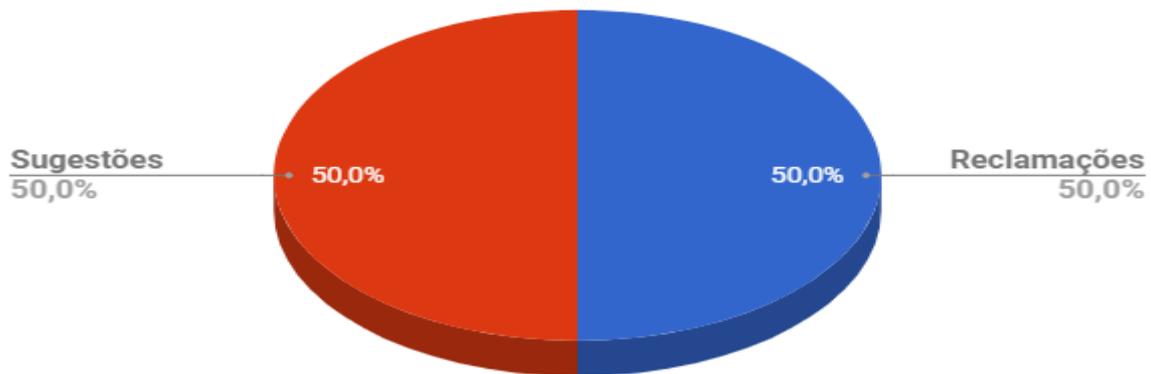
4.12. Diretoria de Comunicação

4.12.1. Tipo de manifestação: As manifestações da Diretoria de Comunicação tiveram o mesmo percentual, conforme consta demonstrado no gráfico a seguir.



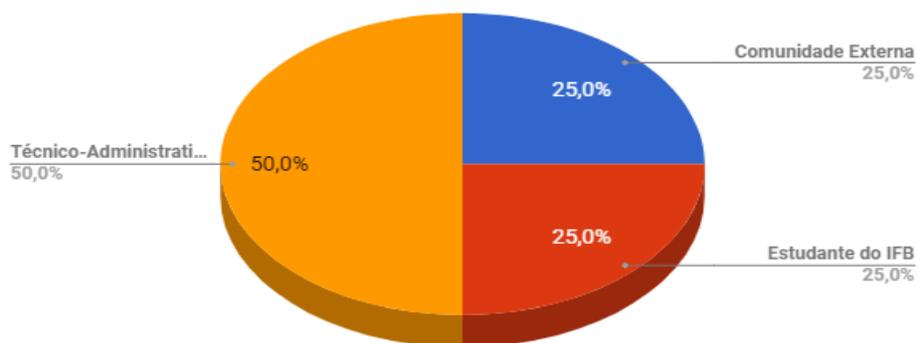
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

DICOM



4.12.2. Tipo de usuário: O tipo de usuário mais recorrente da Diretoria de Comunicação é o Técnico-administrativo do IFB.

DICOM

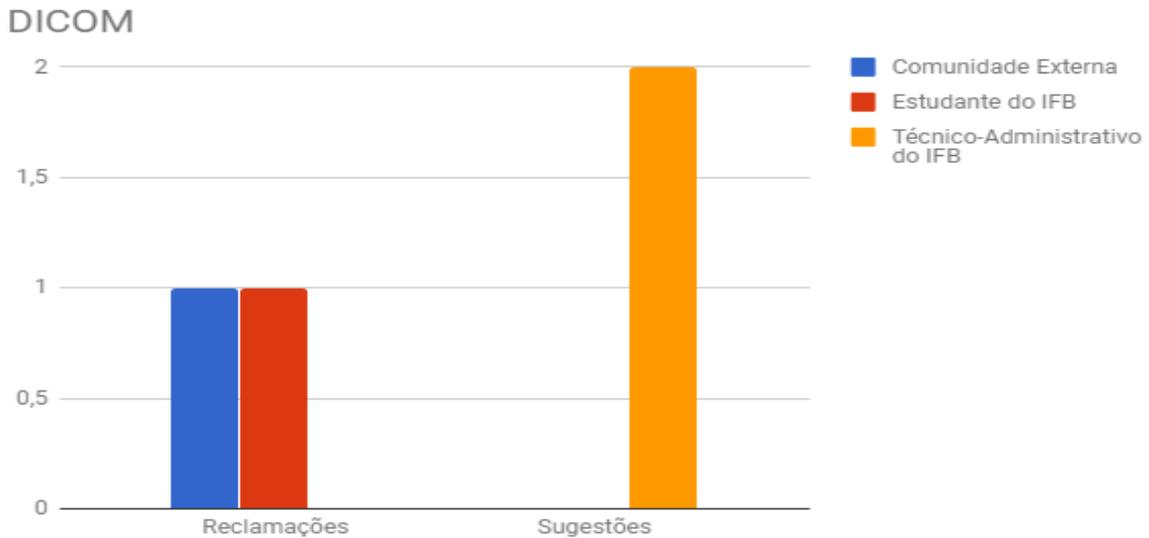




MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

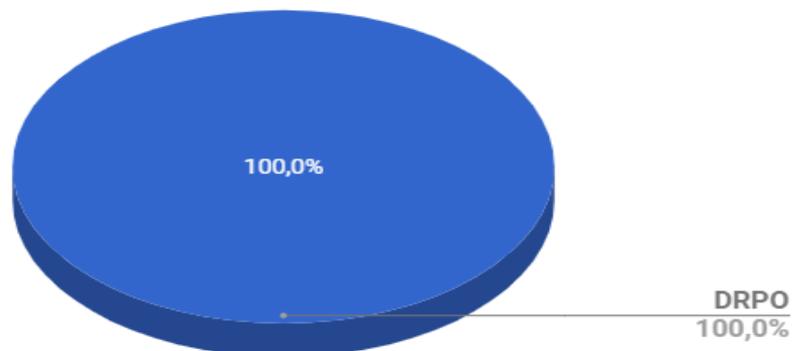
4.12.3. Tipo de usuário x Tipo de Manifestação: Comparando essas duas variáveis fica claro que o Técnico-administrativo do IFB é o que recorre mais aos serviços da Ouvidoria do IFB para registrar sugestões direcionadas a Diretoria de Comunicação do IFB.



4.13. Diretoria de Planejamento e Orçamento

4.13.1. Tipo de manifestação: A manifestação da Diretoria de Planejamento e Orçamento foi apenas de um tipo, sendo Informação/Solicitação.

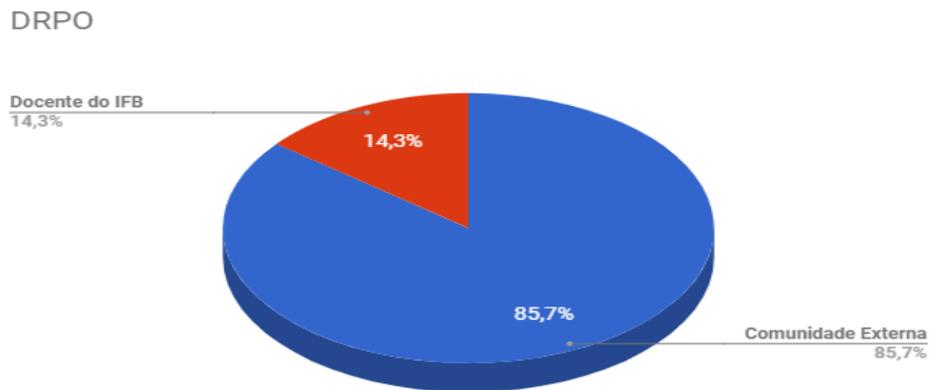
Informações/Solicitações a DRPO



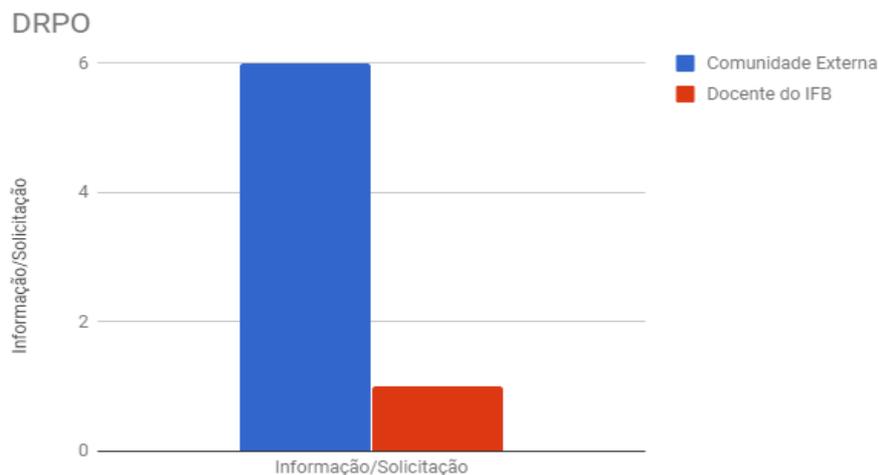


MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

4.13.2. Tipo de usuário: O tipo de usuário mais recorrente da Diretoria de Planejamento e Orçamento é a Comunidade Externa.



4.13.3. Tipo de usuário x Tipo de Manifestação: Comparando essas duas variáveis fica claro que a Comunidade Externa é a que recorre mais aos serviços da Ouvidoria do IFB para registrar pedidos de Solicitação/Informação, direcionados a Diretoria de Planejamento e Orçamento do IFB.



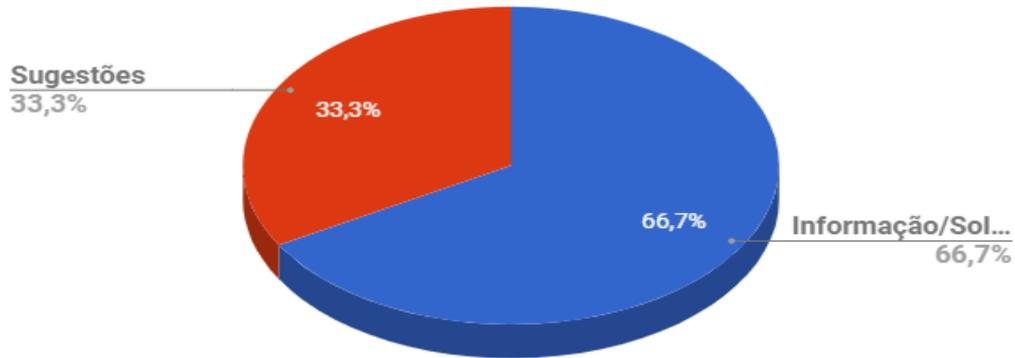
4.14. Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação

4.14.1. Tipo de manifestação: A manifestação da Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação mais recorrente é Informação/Solicitação.



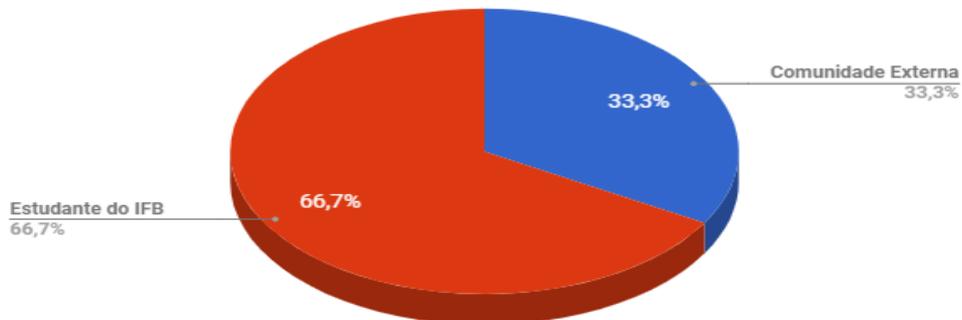
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

DTIC



4.14.2. Tipo de usuário: O tipo de usuário mais recorrente da Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação é o Estudante do IFB.

DTIC

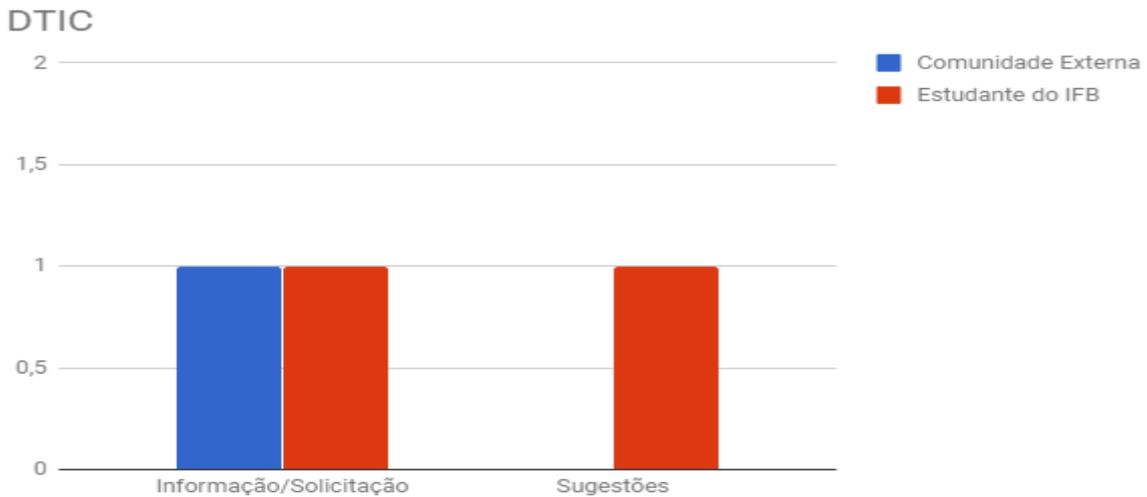




MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

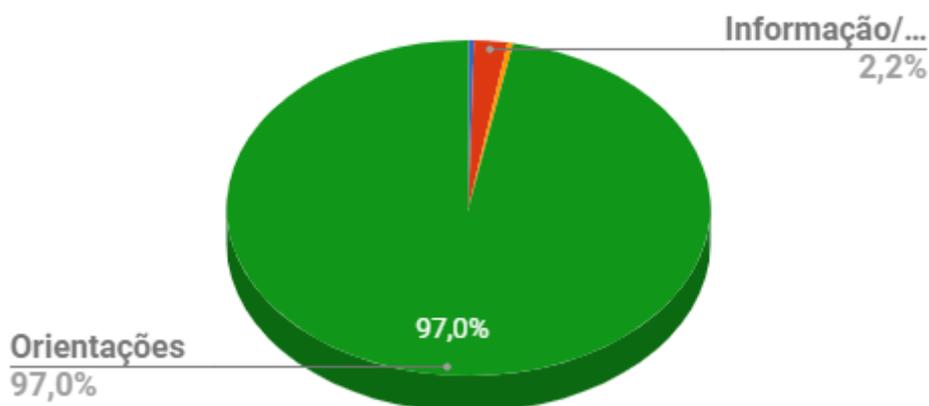
4.14.3. Tipo de usuário x Tipo de Manifestação: Comparando essas duas variáveis fica claro que o Estudante do IFB procurou a Ouvidoria do IFB para registrar pedidos de Solicitação/Informação e Sugestões direcionados a Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação do IFB.



4.15. Ouvidoria

4.15.1. Tipo de manifestação: A manifestação da Ouvidoria mais recorrente é Orientação ao usuário.

Ouvidoria

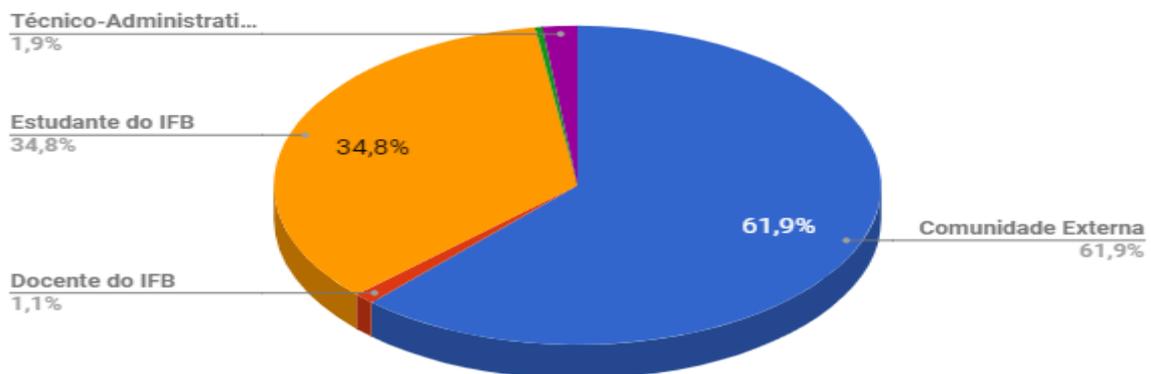




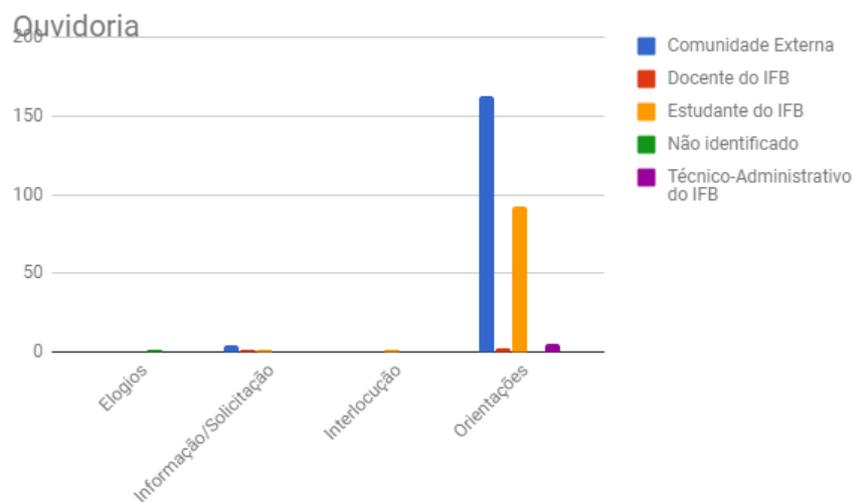
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

4.15.2. Tipo de usuário: O tipo de usuário mais recorrente da Ouvidoria é a Comunidade Externa.

Ouvidoria



4.15.3. Tipo de usuário x Tipo de Manifestação: Comparando essas duas variáveis é perceptível que a Ouvidoria prestou um considerável percentual de Orientações à Comunidade Externa.

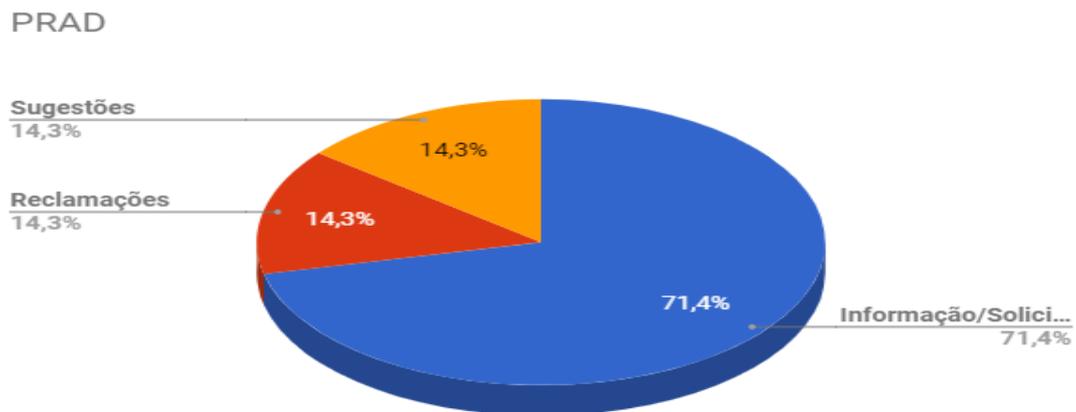




MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

4.16. Pró-Reitoria de Administração (PRAD)

4.16.1. Tipo de manifestação: A manifestação mais recorrente direcionada à PRAD é a Informação/Solicitação.

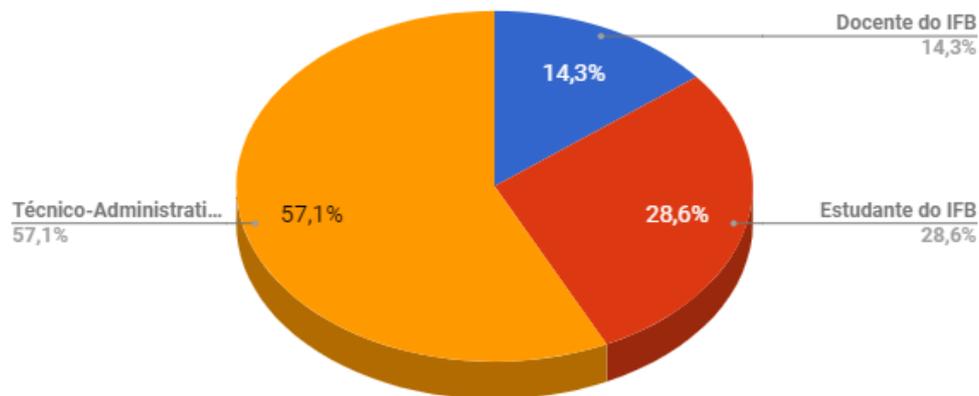


4.16.2. Tipo de usuário: O tipo de usuário mais recorrente da PRAD é o Técnico-administrativo do IFB.

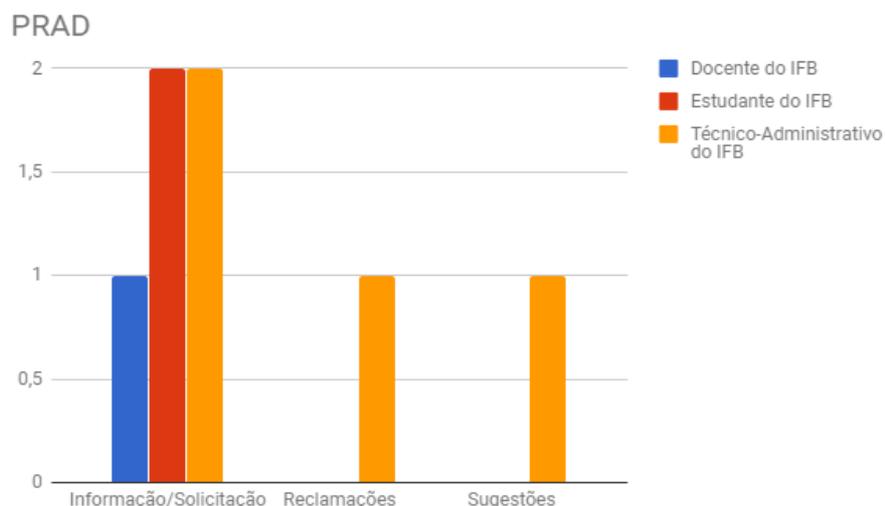


MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

PRAD



4.16.3. Tipo de usuário x Tipo de Manifestação: Comparando essas duas variáveis é perceptível que o estudante e o técnico-administrativos do IFB são os que mais registram manifestações direcionadas a PRAD com pedido de Informação/Solicitação.



4.17. Pró-Reitoria de Ensino (PREN)

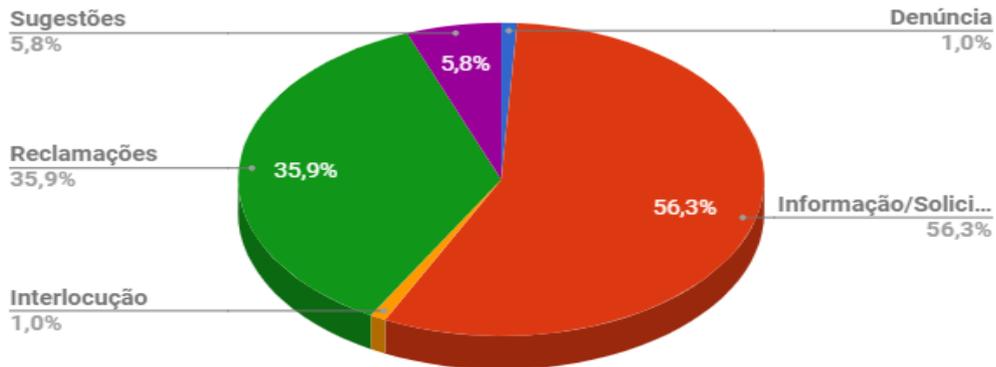
4.17.1. Tipo de

manifestação: A manifestação mais recorrente direcionada a PREN é a Informação/Solicitação.



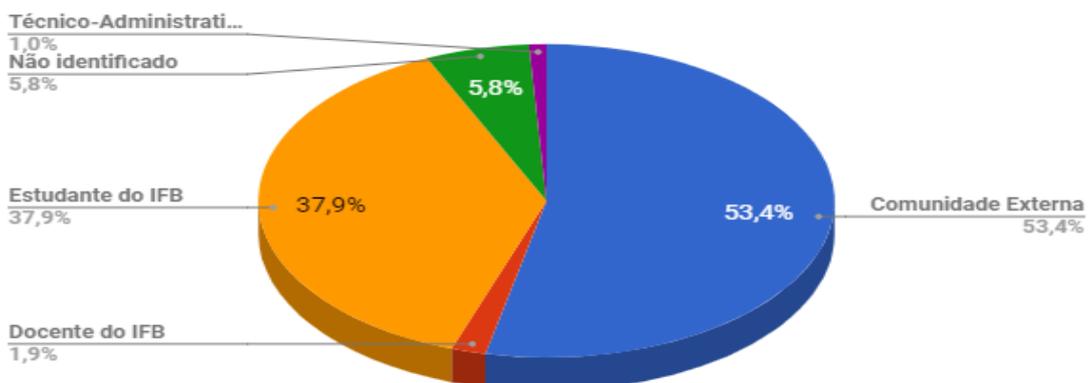
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

PREN



4.17.2. Tipo de usuário: O tipo de usuário mais recorrente da PREN é a Comunidade Externa.

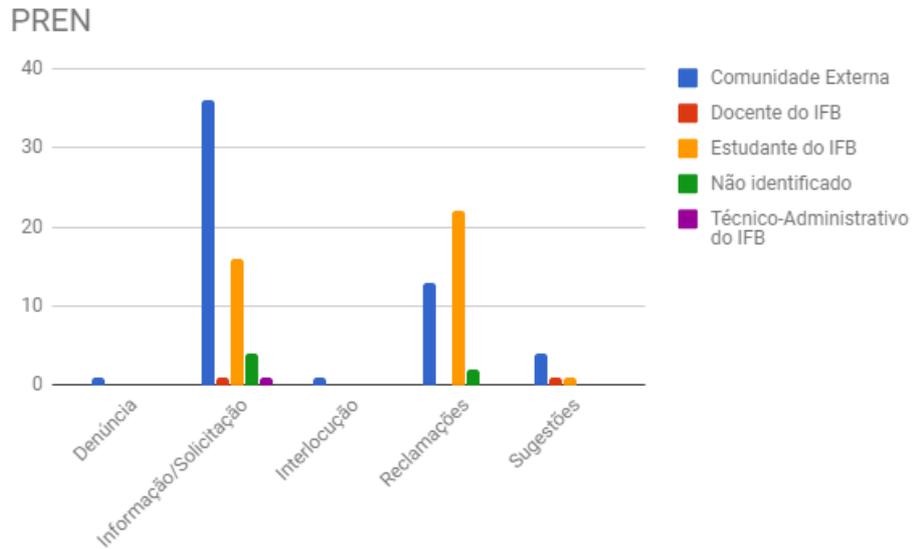
PREN



4.17.3. Tipo de usuário x Tipo de Manifestação: Comparando essas duas variáveis é perceptível que o estudante registra manifestações do tipo Reclamações direcionadas à PREN, já a Comunidade Externa registra manifestações do tipo Informação/Solicitação.



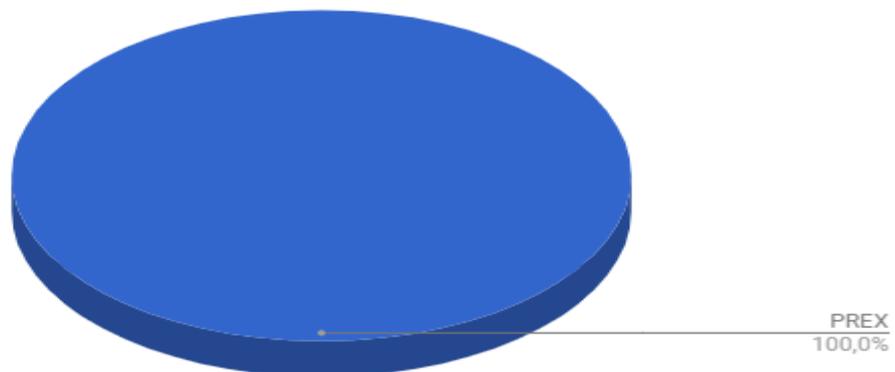
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília



4.18. Pró-Reitoria de Extensão (PREX)

4.18.1. Tipo de manifestação: A manifestação direcionada a PREX é a Informação/Solicitação.

Informações/Solicitações

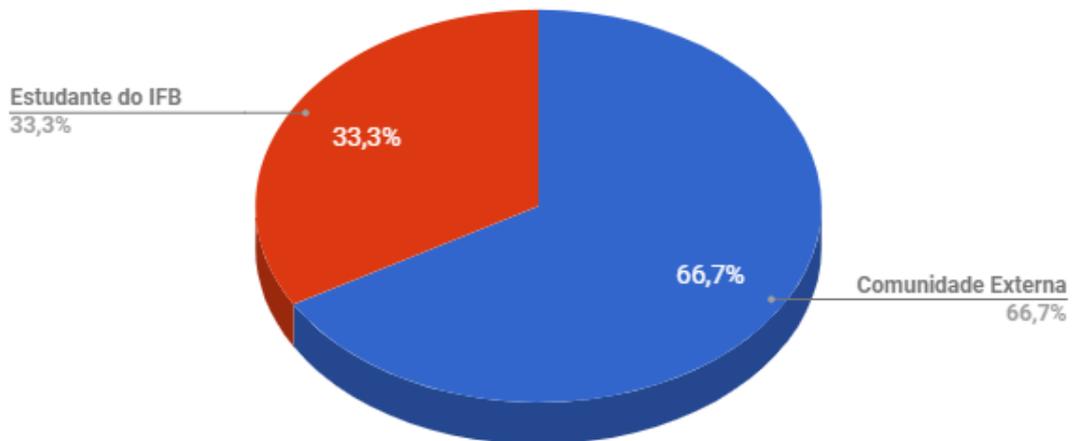


4.18.2. Tipo de usuário: O tipo de usuário mais recorrente da PREX é a Comunidade Externa.

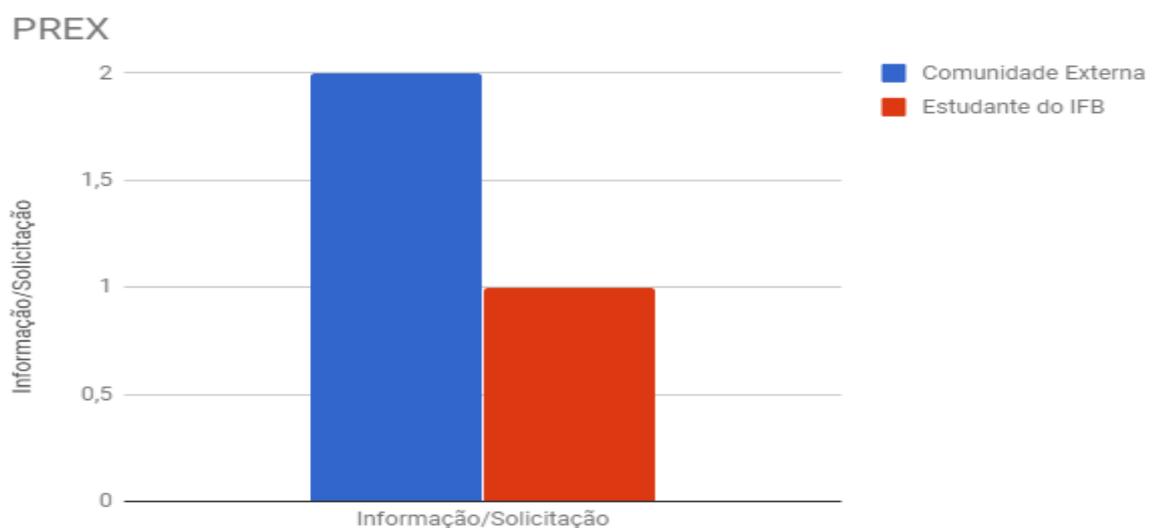


MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

PREX



4.18.3. Tipo de usuário x Tipo de Manifestação: Comparando essas duas variáveis é perceptível que a Comunidade Externa registra mais manifestações do tipo Informação/Solicitação direcionadas à PREX do que o Estudante do IFB.





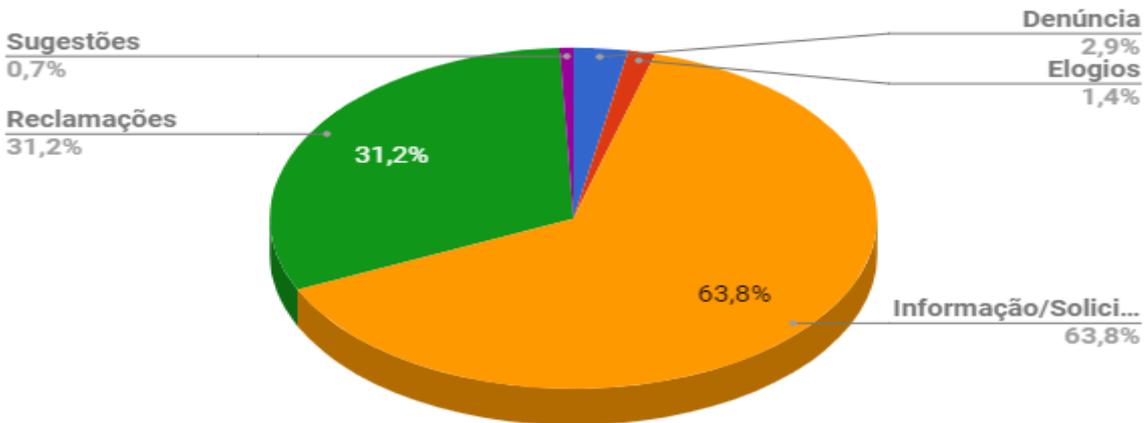
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

4.19. Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas (PRGP)

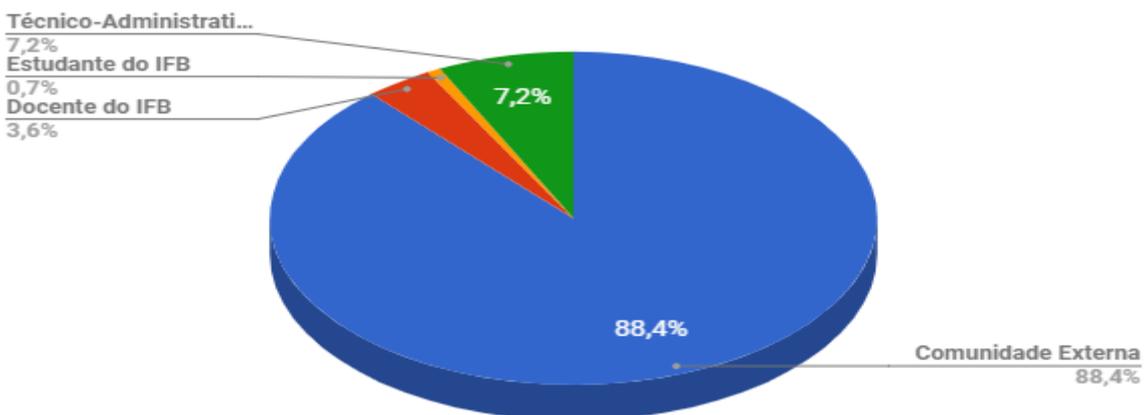
4.19.1. Tipo de manifestação: A manifestação direcionada a PRGP é a Informação/Solicitação.

PRGP



4.19.2. Tipo de usuário: O tipo de usuário mais recorrente da PRGP é a Comunidade Externa.

PRGP

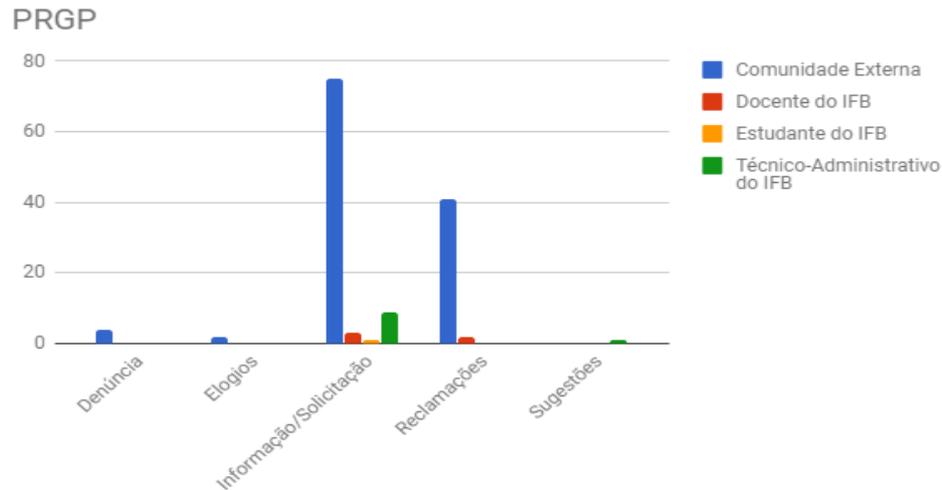




MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

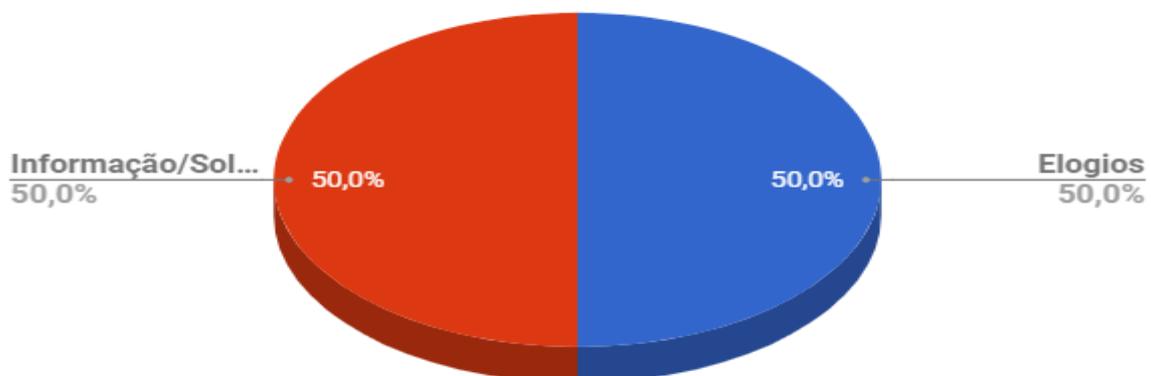
4.19.3. Tipo de usuário x Tipo de Manifestação: Comparando essas duas variáveis é perceptível que a Comunidade Externa registra mais manifestações do tipo Informação/Solicitação e Reclamações. A demanda foi crescente em virtude do Concurso Público do IFB.



4.20. Pró-Reitoria de Pesquisa e Inovação (PRPI)

4.20.1. Tipo de manifestação: As manifestações direcionadas a PRPI apresentaram o mesmo percentual.

PRPI



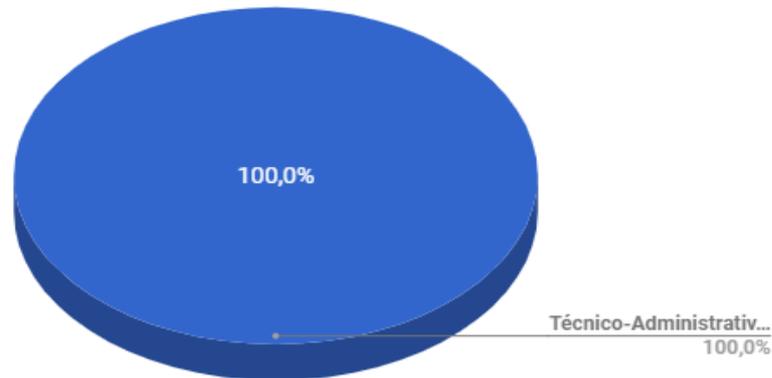


MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

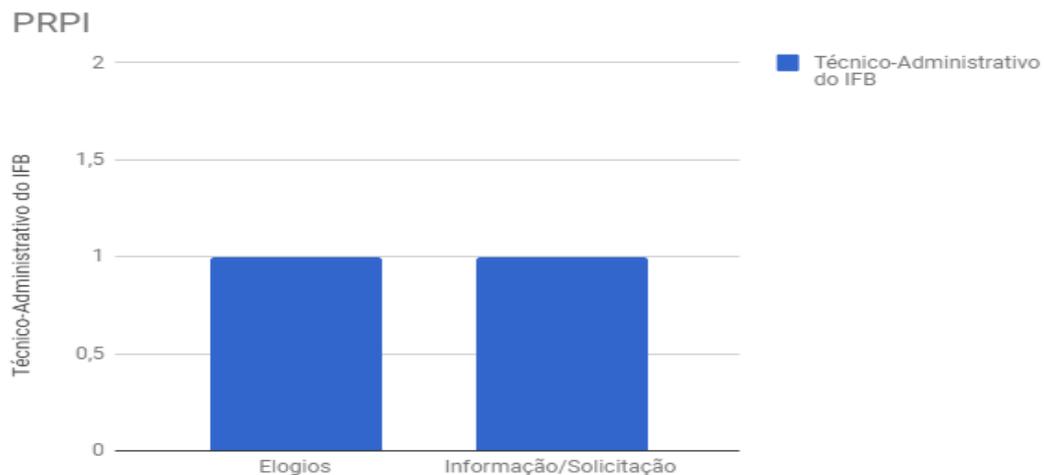
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

4.20.2. Tipo de usuário: O tipo de usuário foi apenas técnico-administrativo do IFB.

PRPI



4.20.3. Tipo de usuário x Tipo de Manifestação: Comparando essas duas variáveis é perceptível que o técnico-administrativo registra manifestação direcionada a PRPI para pedido de Informação/Solicitação ou registro de Elogio.





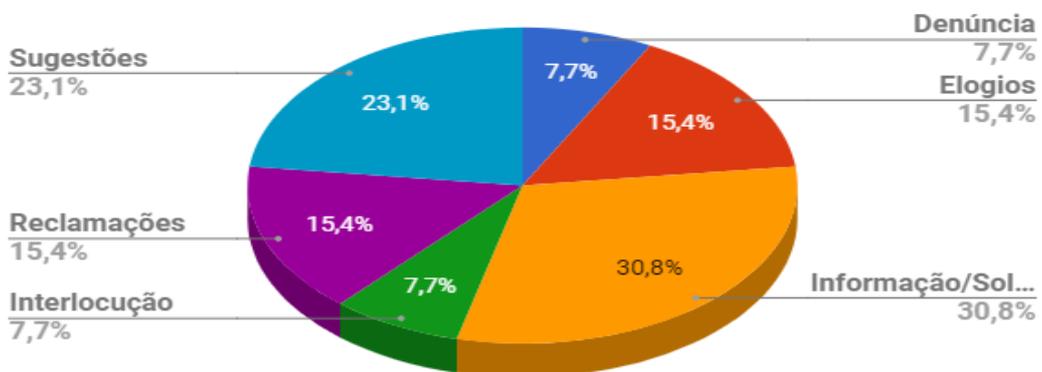
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

4.21. Reitoria do IFB

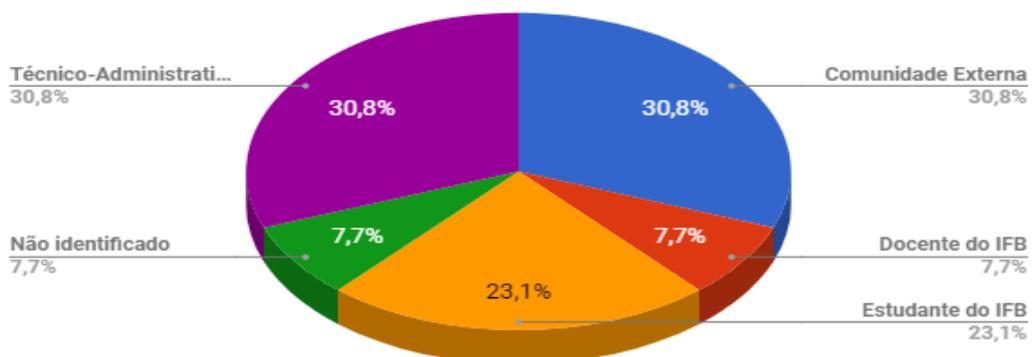
4.21.1. Tipo de manifestação: Das manifestações direcionadas à Reitoria, a que apresentou o maior percentual foi Informação/Solicitação.

Reitoria



4.21.2. Tipo de usuário: Os tipos de usuários que apresentaram maior percentual foram Comunidade Externa e Técnico-administrativo do IFB.

Reitoria

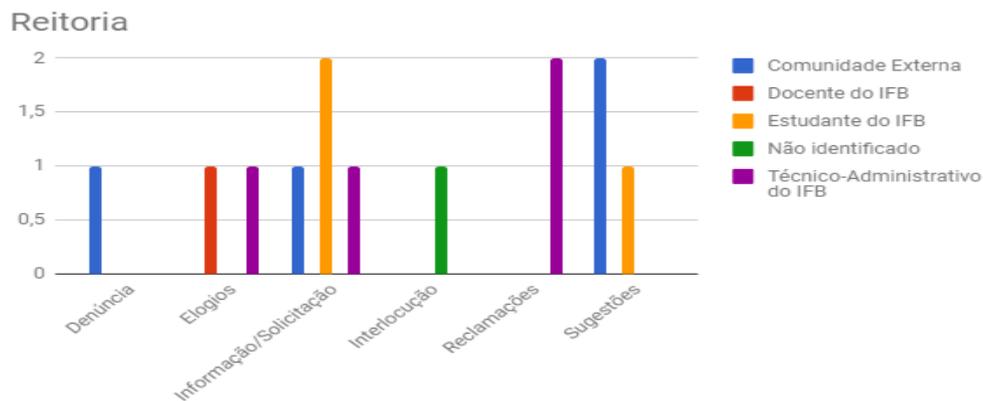




MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

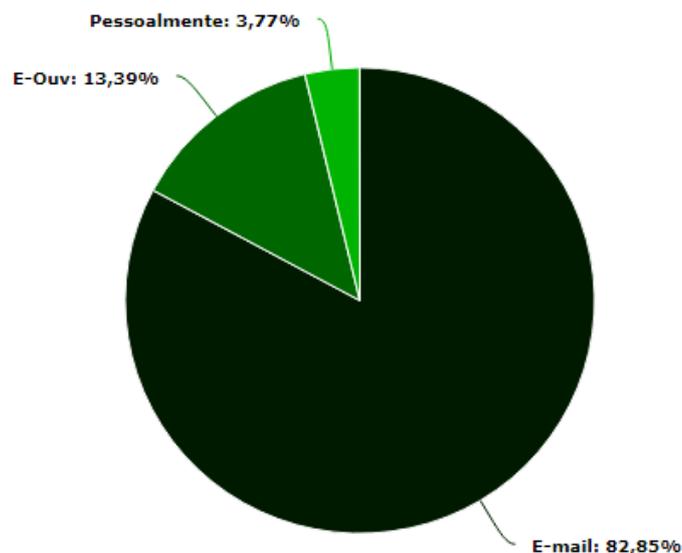
4.21.3. Tipo de usuário x Tipo de Manifestação: Comparando essas duas variáveis é perceptível que os tipos de manifestação que predominam são diferenciados a depender do tipo de usuário.



5. CANAIS DE ACESSO AO CIDADÃO

No final do mês de agosto do ano de 2017, a Ouvidoria adotou o formulário via *Google Drive* para o registro de manifestações pelos usuários. Anterior a esse período, grande parte das manifestações eram realizadas por e-mail. Considerando que o novo instrumento foi adotado pela Ouvidoria no final do ano, na tabulação de canais de acesso ao cidadão, o e-mail e o formulário eletrônico ficaram juntos no dado e-mail.

Manifestações por Meio de Contato – IFB (2017)





MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

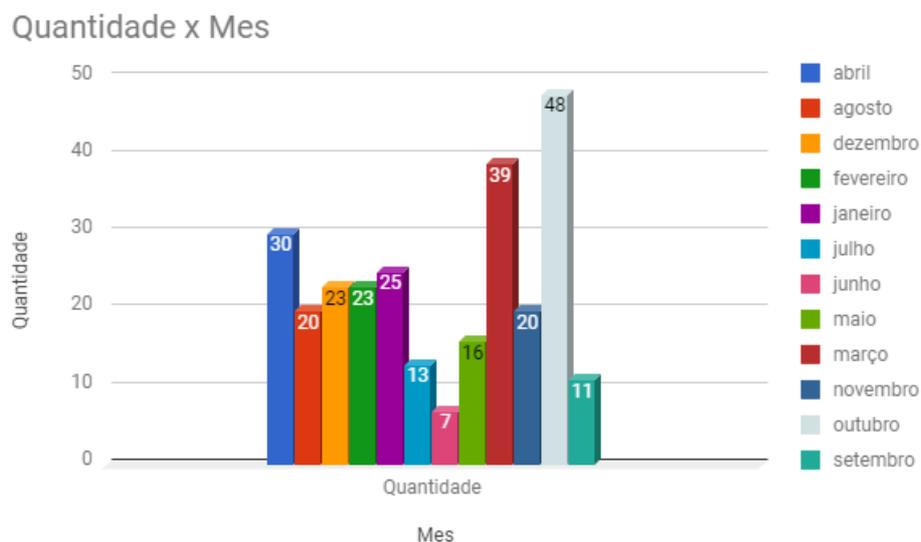
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Como podemos perceber, um percentual considerável de usuário prefere utilizar o meio eletrônico para registro de manifestação.

Desde sua implantação o formulário eletrônico via *Google Drive* tem sido o instrumento mais utilizado. Por meio deste instrumento fica mais fácil para Ouvidoria realizar o acompanhamento das demandas.

6. MANIFESTAÇÕES DO SIC NO ANO DE 2017

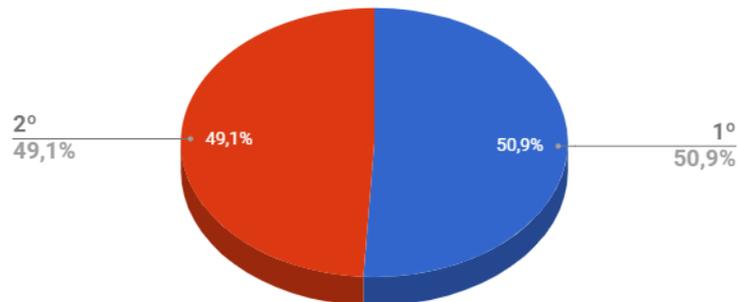
No ano de 2017 foram recebidos 275 pedidos de acesso à informação. Dessa total, 140 foram recebidos no primeiro semestre do ano e 135 no segundo. Conforme demonstrado no gráfico a seguir, o maior número de pedidos foi registrado no mês de outubro, contabilizando 48 pedidos:



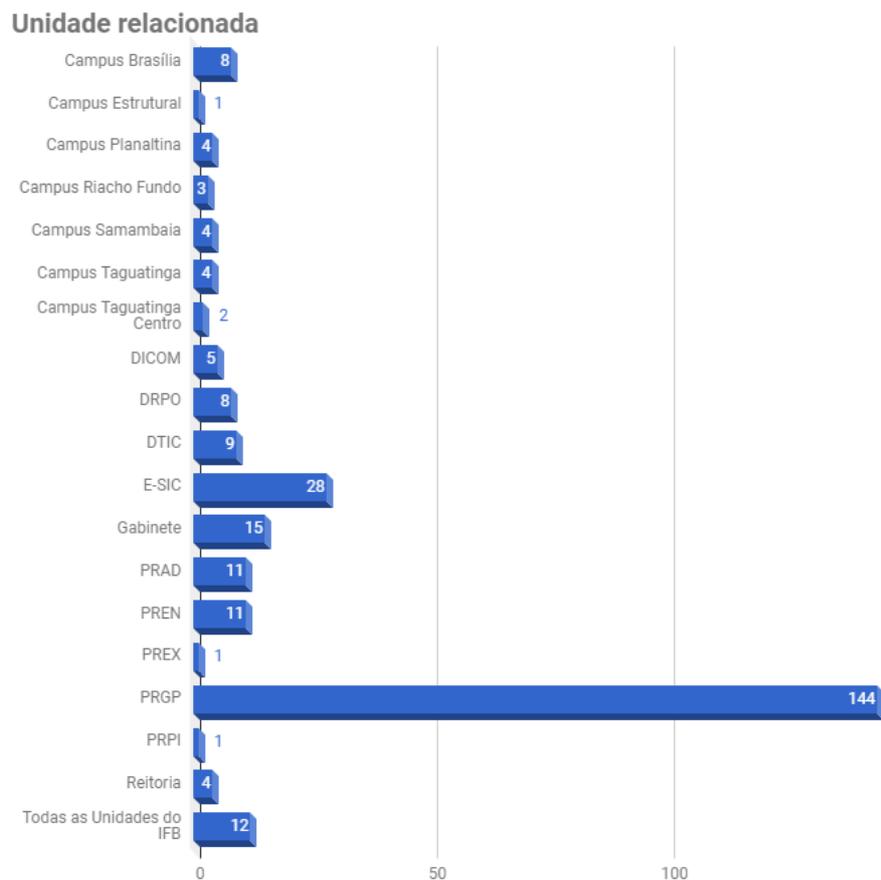


MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Demanda no 1º e 2º semestre



De todas as áreas macro do organograma institucional, as áreas interlocutoras acionadas para responderem aos pedidos de informações recebidos no ano de 2017 foram as seguintes, conforme a quantidade dos pedidos recebidos por elas:





MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

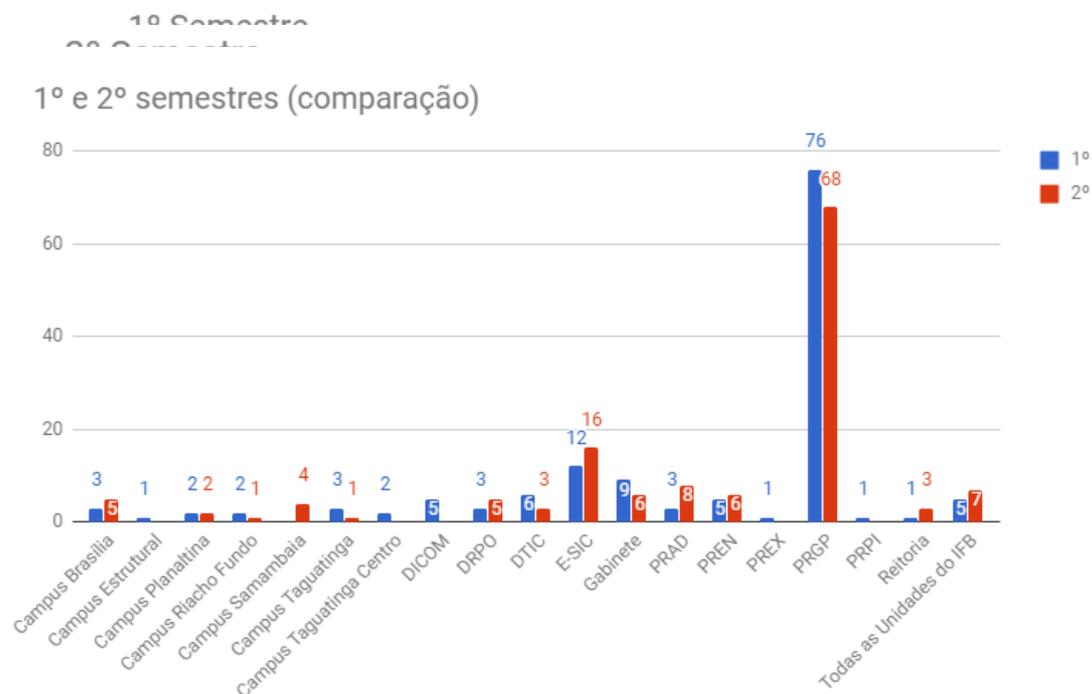
Na designação “Todas as Unidades do IFB”, compreende-se Todos os Campi do IFB.

No cômputo geral, o direcionamento dos pedidos de informação às áreas interlocutoras foi diversificado, tendo sido acionadas 19 áreas macro. Dessas, chamamos a atenção para a área denominada Reitoria, em que foram congregadas as áreas: Comissão Edital nº 45/2016; Comissão de Concurso Público 2016; Auditoria Interna e Ouvidoria. Dessa forma, foram acionadas ao todo 23 áreas interlocutoras, que responderam sobre diferentes assuntos.

Conforme mostra o gráfico, a PRGP recebeu 144 pedidos de informação, sendo responsável pela análise e resposta a 52,36% do total de pedidos encaminhados ao SIC/IFB no ano de 2017.

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.

A quantidade de pedidos de informações recebidos pelas áreas interlocutoras, separadas por semestres foi:





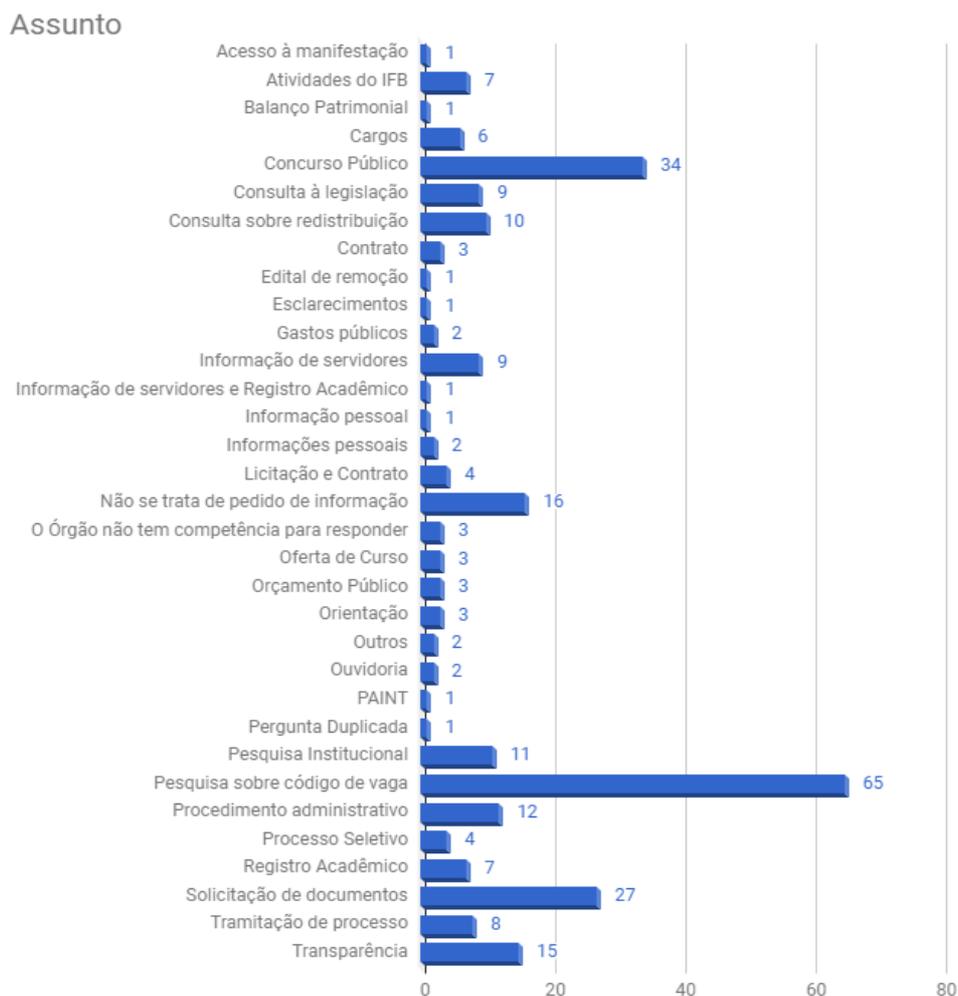
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

6.1. Assuntos relacionados aos pedidos de acesso à informação

Com o objetivo de melhor conceituar e gerenciar as demandas por informações recebidas pelo IFB, o SIC/IFB criou 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 por assuntos demandados no ano de 2017:



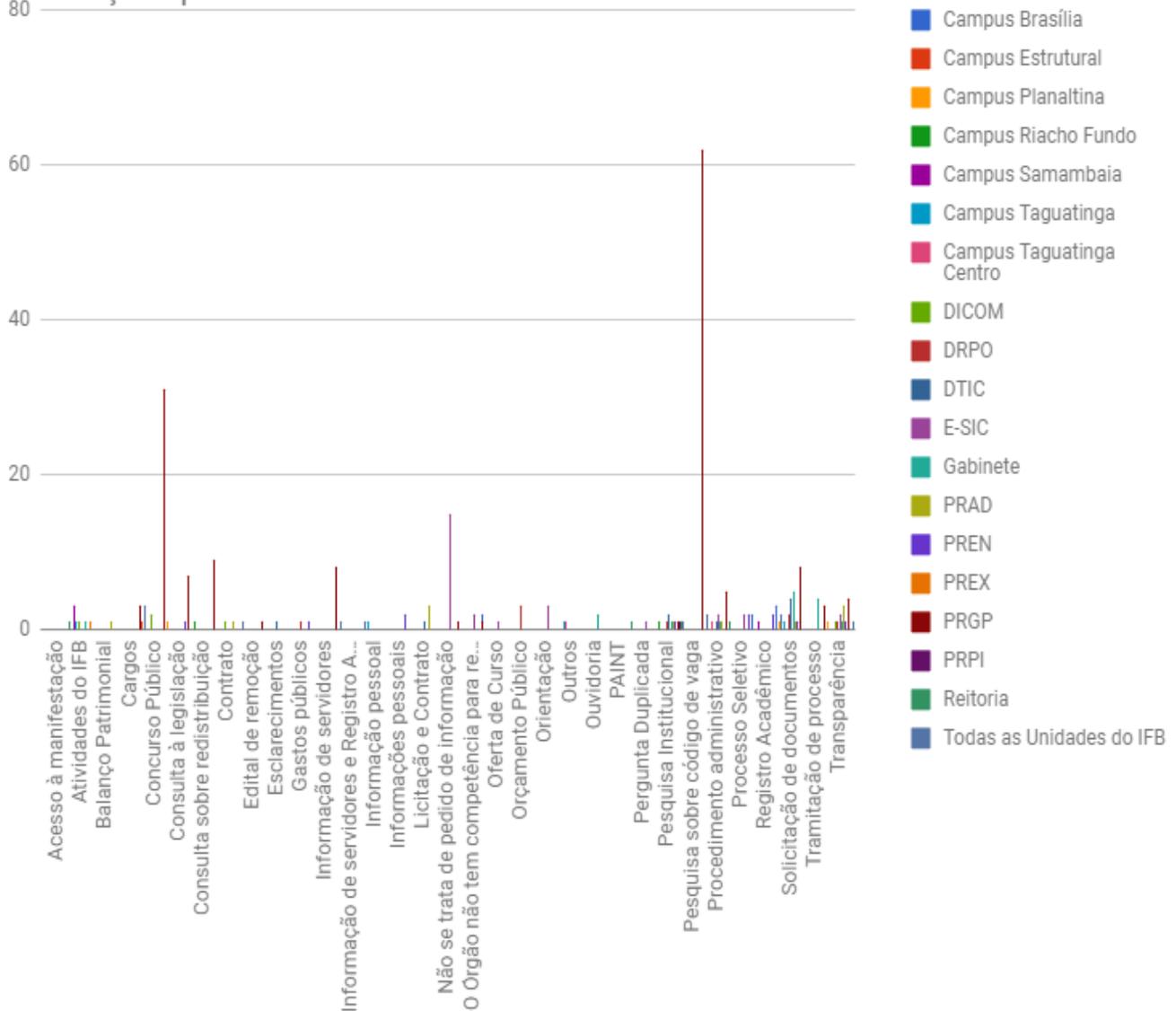


MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Em relação aos assuntos abordados nas demandas recebidas pelo SIC/IFB, no período sob análise, observa-se que cada área institucional recebeu as seguintes categorias de assuntos:

Solicitações por Unidade





MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

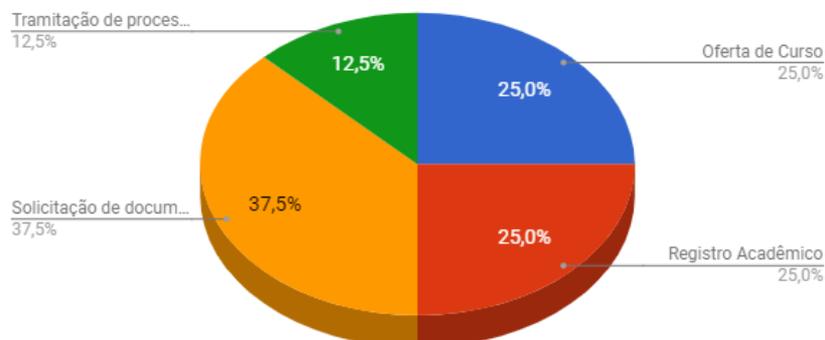
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Para visualizar melhor essas categorias, apresentamos a tabela a seguir:

	CBRA	C.EST	CPLA	CRFU	CSAM	CTAG	CTAC	DICOM	DRPO	DTIC	E-SIC	G-AB	PRAD	PREN	PREX	PRGP	PRPI	Reitoria	Todas as Unidades do IFB	Total
Acesso à manifestação																		1		1
Atividades do IFB					3	1		1				1			1					7
Balanco Patrimonial													1							1
Cargos																3			3	6
Concurso Público		1						2								31				34
Consulta à legislação			1											1		7				9
Consultas sobre redistribuição				1												9				10
Contrato								1					1						1	3
Edital de remoção																1				1
Esclarecimentos										1										1
Gastos públicos									1						1					2
Informação de servidores																8			1	9
Informação de servidores e Registro Acadêmico																			1	1
Informação pessoais						1									2					3
Licitação e Contrato										1			3							4
Não se trata de pedido de informação											15					1				16
O Órgão não tem competência para responder											2					1				3
Oferta de Curso	2										1									3
Orçamento Público									3											3
Orientação											3									3
Outros						1	1													2
Ouvidoria												2								2
PAIN																		1		1
Pergunta Duplicada											1									1
Pesquisa Institucional				1					1	2		1	1	1		1	1	1	1	11
Pesquisas sobre código de vaga			1													62			2	65
Procedimento administrativo							1			1	2	1	1			5		1		12
Processo Seletivo											2				2					4
Registro Acadêmico	2				1										2				2	7
Solicitação de documentos	3		1	1		1			2	4		5	1	1		8				27
Tramitação de processo	1											4				3				8
Transparência			1					1	1		2	1	3	1		4			1	15
Total	8	1	4	3	4	4	2	5	8	9	28	15	11	11	1	144	1	4	12	275

6.2. Direcionamento por Área Interlocutora

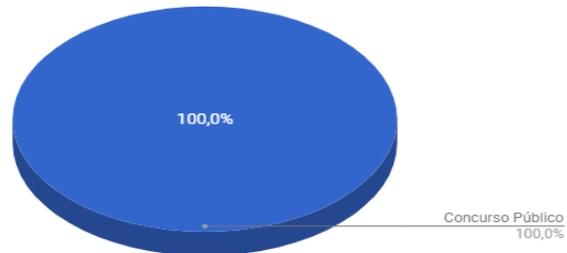
Campus Brasília



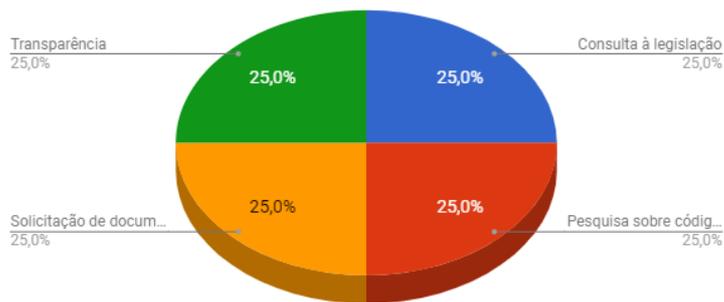


MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

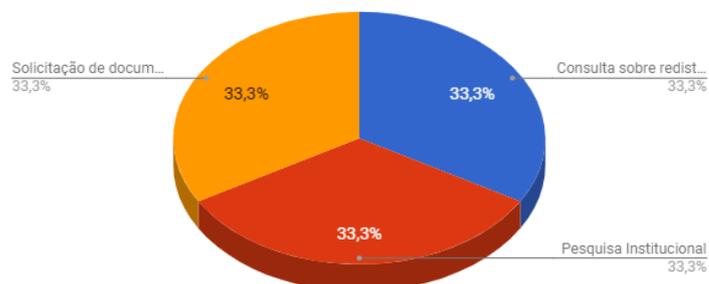
Campus Estrutural



Campus Planaltina



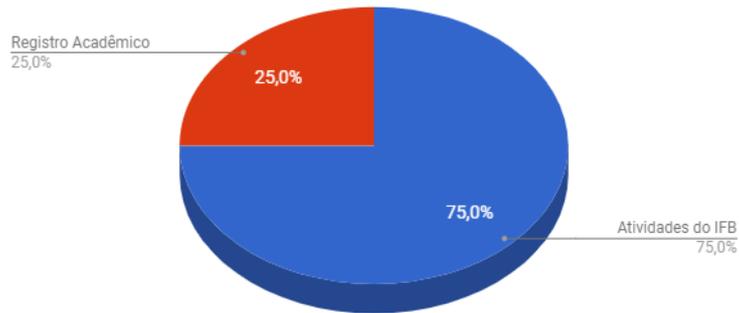
Campus Riacho Fundo



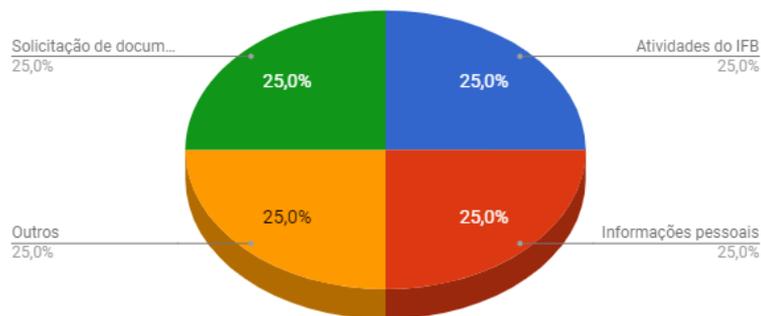


MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

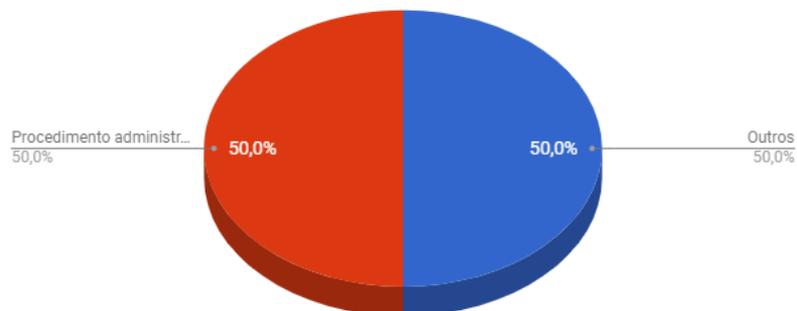
Campus Samambaia



Campus Taguatinga



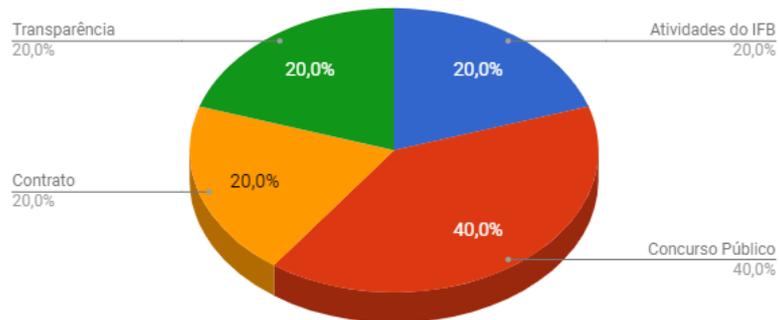
Campus Taguatinga Centro



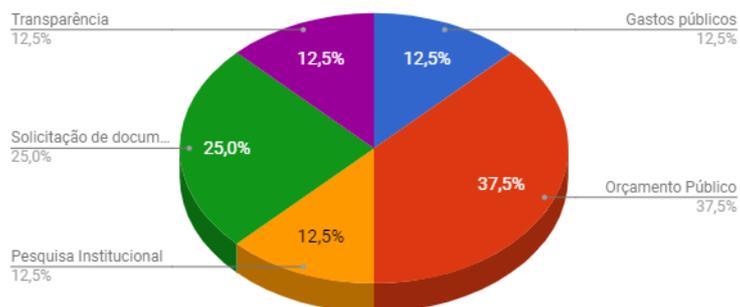


MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

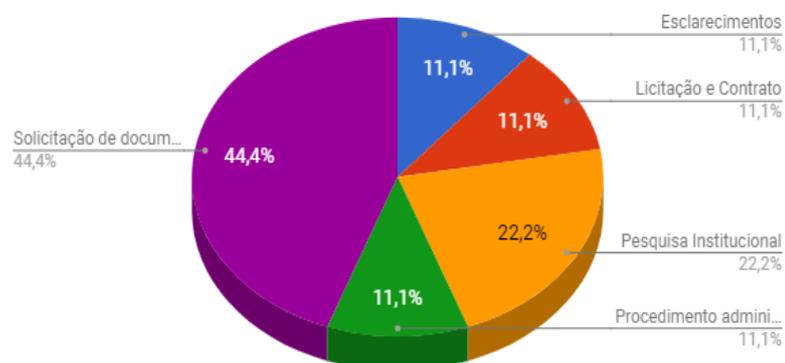
DICOM



DRPO



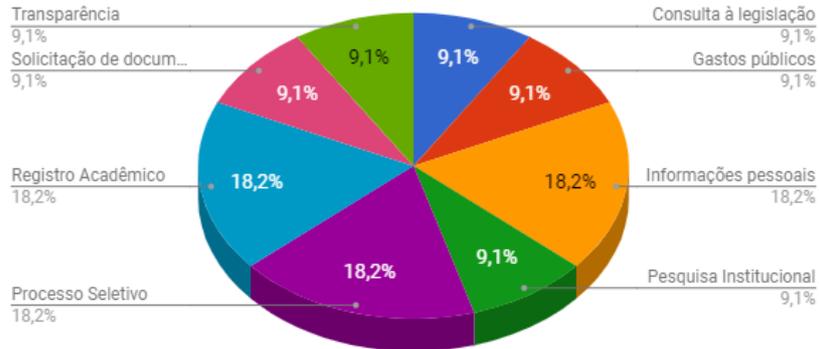
DTIC



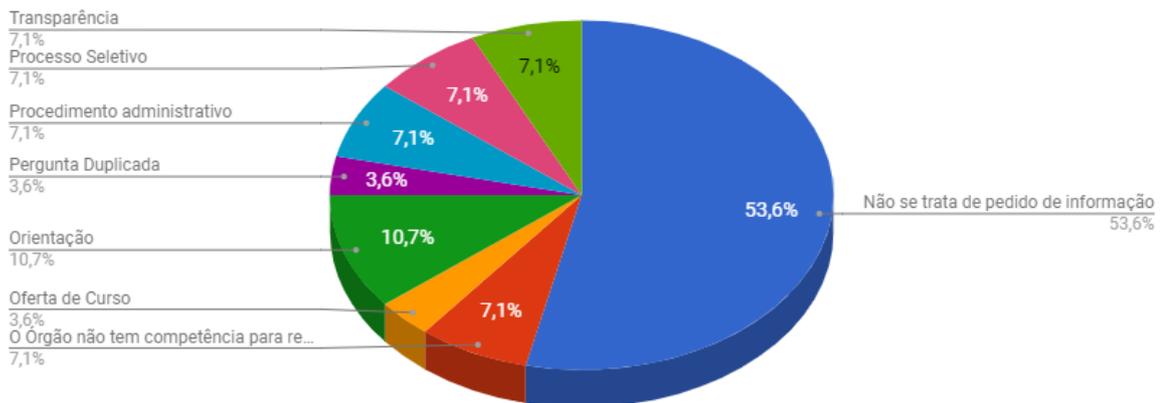


MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

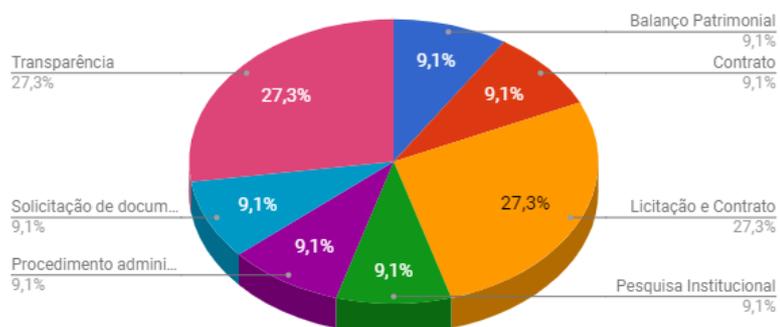
PREN



E-SIC



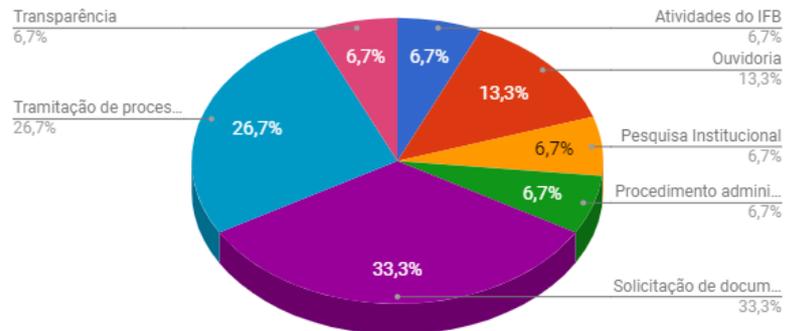
PRAD



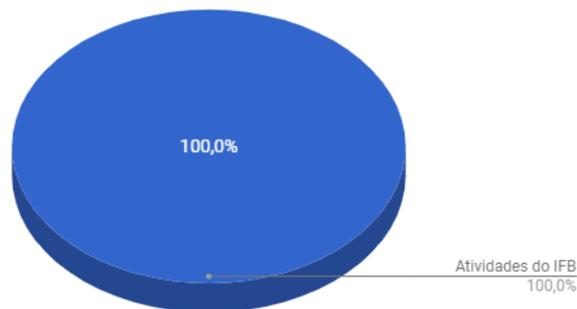


MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

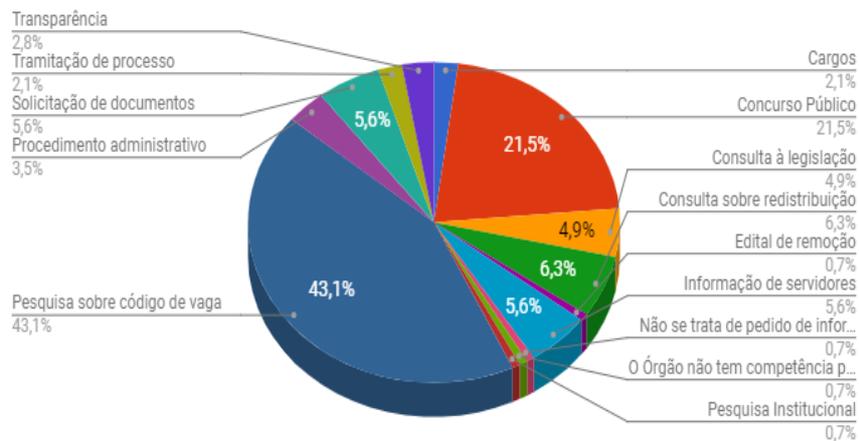
Gabinete



PREX



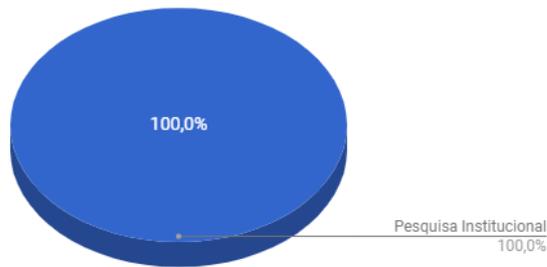
PRGP



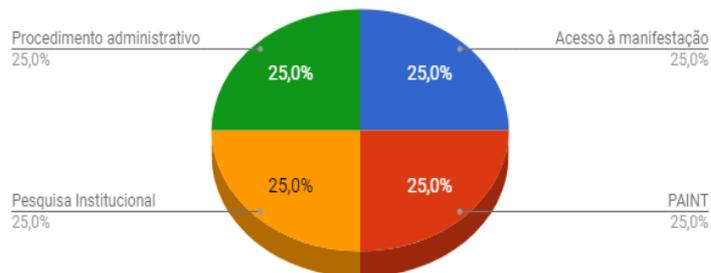


MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

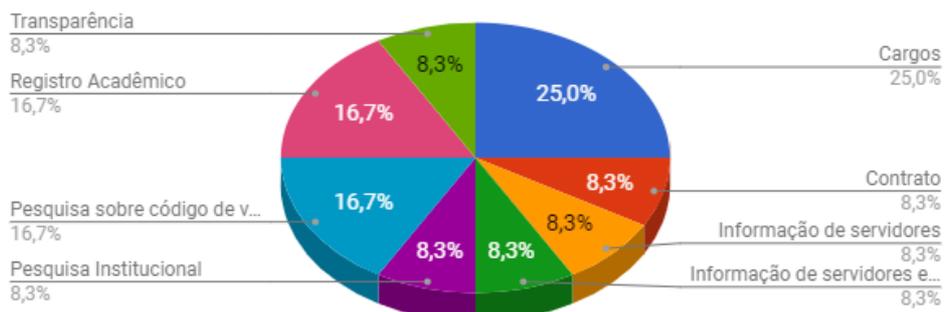
PRPI



Reitoria



Todas as Unidades do IFB



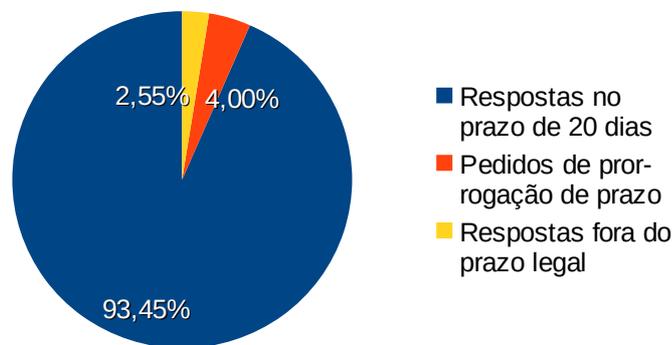


MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

6.3. Prazo de Atendimento

Do total de pedidos de informações recebidos no ano de 2017 (275), houve 257 pedidos respondidos dentro do prazo legal inicial de 20 dias. Onze (11) foram respondidos usando o prazo adicional, permitido pela LAI, e sete (07) foram respondidos fora do prazo legal, sem ter havido justificativa para a extensão do prazo.



Nota-se que 2,55% dos pedidos de informações foram respondidos fora do prazo legal, ou seja, após os 20 dias não houve posicionamento da área interlocutora nem se apresentou justificativa para a prorrogação do prazo. Esse recurso legal poderia ser mais invocado pelas áreas, pois além de emitir a resposta em tempo hábil, atendendo, assim, a necessidade do órgão e do cidadão, ainda se evitaria eventuais reclamações e recursos.

Em 20,72% dos pedidos de informação houve apresentação de recursos. Um total de 33 pedidos de informação submetidos à 1ª instância (Chefe hierárquico). Dos 33, 12 foram para a 2ª instância (Autoridade máxima - Reitor), 09 para a 3ª instância (CGU) e 02 para a Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CMRI). Além desses recursos, houve 01 reclamação.

1. Recursos ao chefe hierárquico

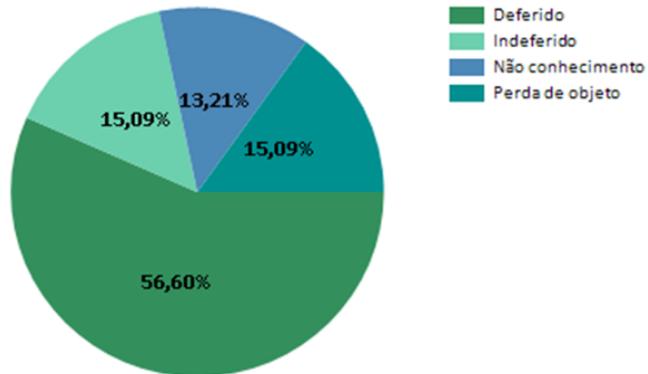
Recursos ao chefe hierárquico respondidos		
Total de recursos respondidos	32	96,97%
Deferido	25	78,12%
Indeferido	3	9,38%
Não conhecimento	3	9,38%
Perda de objeto	1	3,12%



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

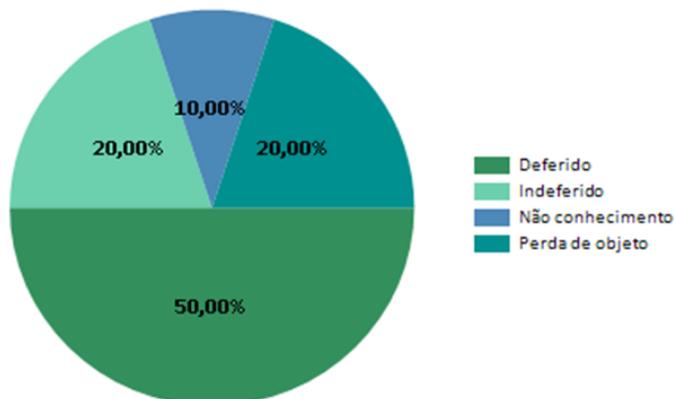
Recursos ao chefe hierárquico respondidos



2. Recursos à autoridade máxima

Recursos à autoridade máxima respondidos		
Total Respondidas:	10	83,33%
Deferido	5	50%
Indeferido	2	20%
Não conhecimento	1	10%
Perda de objeto	2	20%

Recursos à autoridade máxima respondidos

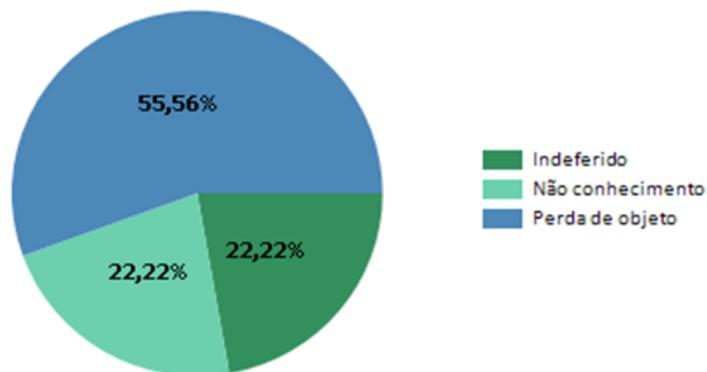



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

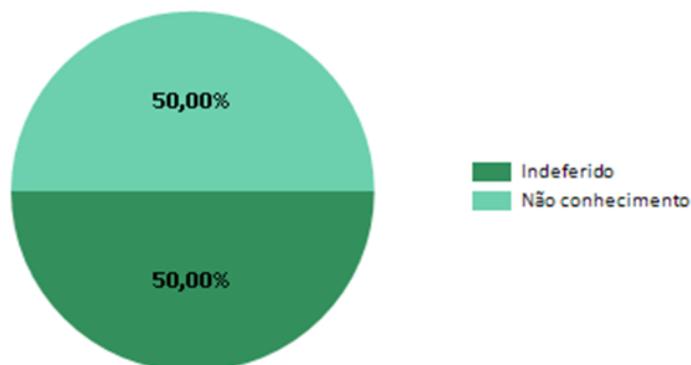
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

3. Recursos à CGU

Recursos à CGU respondidos		
Total Respondidas:	9	100%
Indeferido	2	22,22%
Não conhecimento	2	22,22%
Perda de objeto	5	55,56%

Recursos à CGU respondidos

4. Recursos à Comissão Mista de Reavaliação de Informações

Recursos à CMRI respondidos		
Total Respondidas:	2	100%
Indeferido	1	50%
Não conhecimento	1	50%

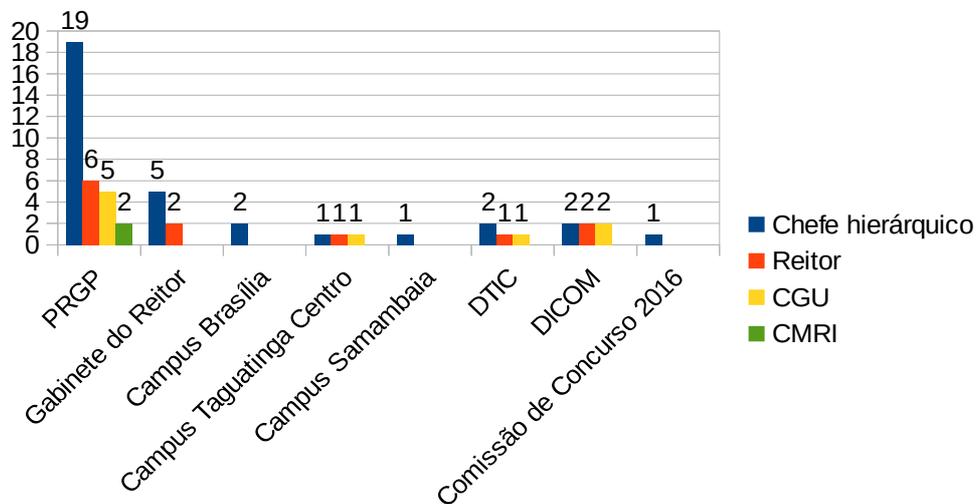
Recursos à CMRI respondidos




MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Os recursos interpostos foram contra as decisões/respostas emitidas pelas seguintes áreas interlocutoras: PRGP; Gabinete do Reitor; Direção-geral do Campus Brasília; Direção-geral do Campus Taguatinga Centro; Direção-geral do Campus Samambaia; Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação; Diretoria de Comunicação Social e Comissão Central do Concurso Público 2016. A seguir, o gráfico apresenta a quantidade recebida por área:



Os assuntos dos pedidos de informação que apresentaram recursos foram:





MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

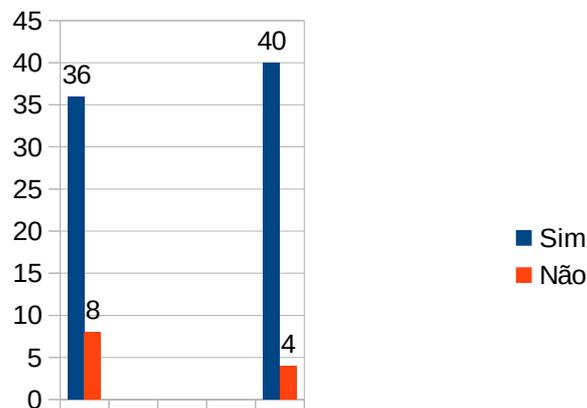
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

As 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) reiteraram, em sua totalidade, o parecer já emitido pelas instâncias recursais internas do IFB. Houve 03 recursos não respondidos no prazo legal e, por isso, as suas respostas não puderam ser adicionadas ao sistema e-SIC. No entanto, as respostas foram enviadas ao cidadão via e-mail.

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

Dos 275 cidadãos que formalizaram algum pedido de informação via e-SIC, somente 80 responderam à pesquisa de satisfação. Do total de respostas computadas, observa-se os seguintes resultados:



A resposta fornecida foi de fácil compreensão?
A resposta fornecida atendeu plenamente ao seu pedido?

Um total de 45% dos respondentes concordam que a resposta atendeu plenamente ao pedido de informação, enquanto 10% discordam. Já no quesito compreensão da resposta fornecida, 50% concordam que a resposta foi prestada de forma compreensível, enquanto 5% discordam.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

7. PESQUISAS DE SATISFAÇÃO – Ouvidoria do IFB

Considerando que, conforme prevê a Lei nº 13460/2017, a instituição deverá fazer avaliação dos serviços prestados, realizada por pesquisa de satisfação feita, no mínimo, a cada um ano, ou por qualquer outro meio que garanta significância estatística aos resultados, e que esta ação é de competência da Ouvidoria, foram realizadas no final de 2017 3 (três) pesquisas de satisfação dos usuários. A primeira pesquisa foi aplicada aos usuários com objetivo de avaliar os serviços prestados pelas unidades do IFB; a segunda pesquisa foi realizada junto aos usuários para avaliar os serviços prestados pela Ouvidoria do IFB; e a terceira pesquisa foi aplicada junto aos gestores das unidades do IFB para averiguar o nível de conhecimento do gestor em relação ao serviço da Ouvidoria e a importância da atuação desta instância na instituição, de forma a promover melhorias contínuas nos serviços prestados ao usuário.

A seguir apresentamos os resultados das pesquisas realizadas.

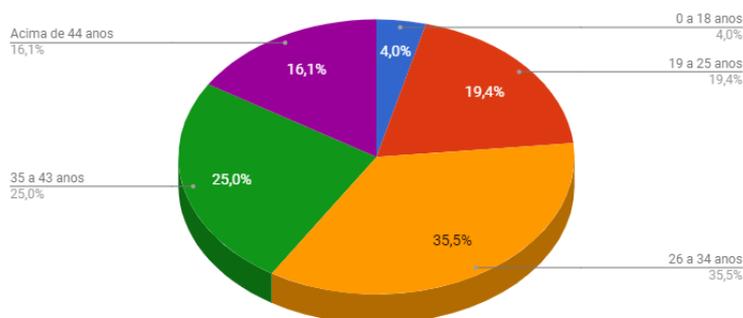
7.1. Pesquisa de satisfação para avaliação dos serviços prestados pelas unidades do IFB (Campi/Reitoria)

7.1.1. Pesquisa de satisfação do Usuário do IFB – Pesquisa realizada para verificar a satisfação dos usuários referente aos serviços prestados pelos setores do IFB (Campus/Reitoria).

1) Perfil do usuário:

a) Faixa etária:

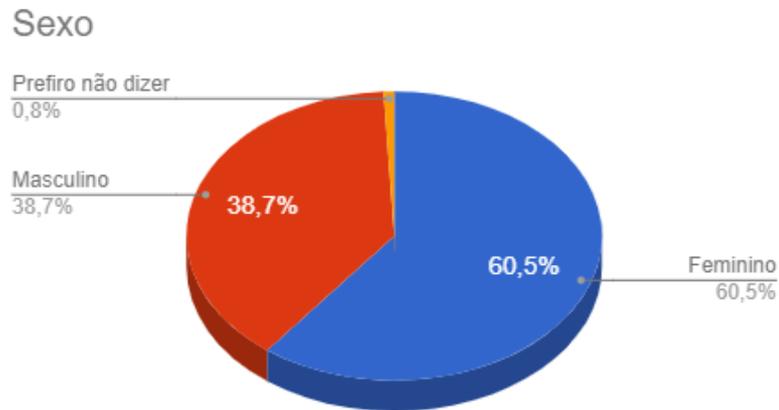
Faixa etária





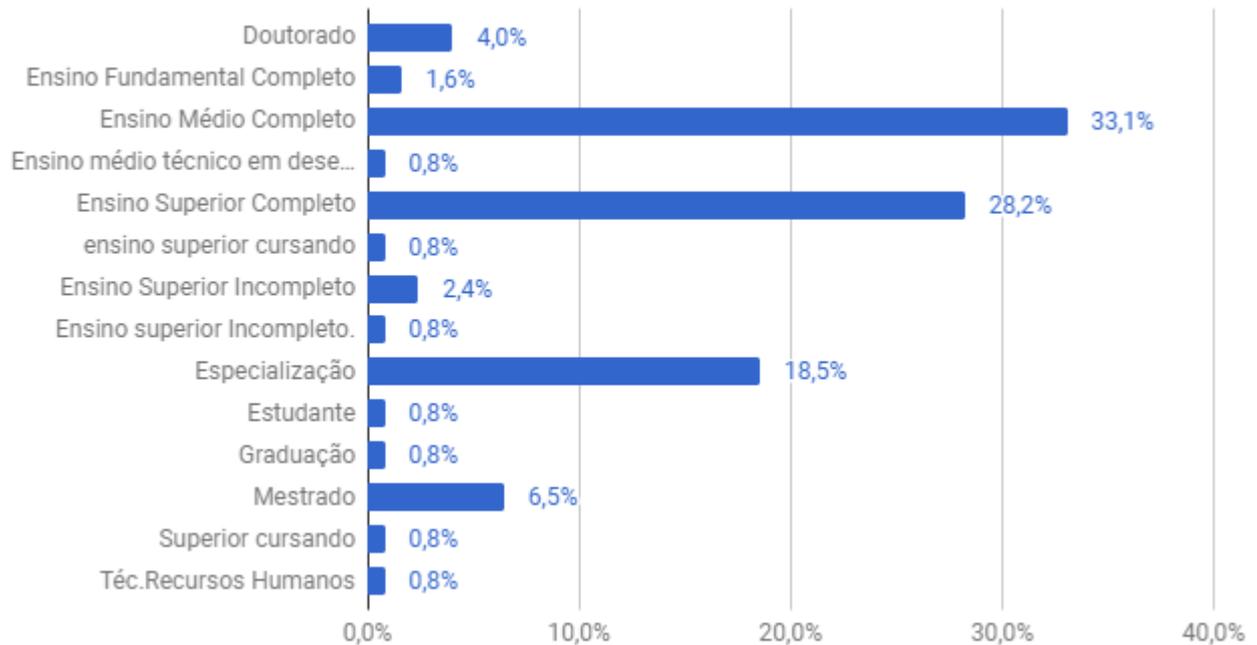
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

b) Sexo:



c) Formação:

Formação

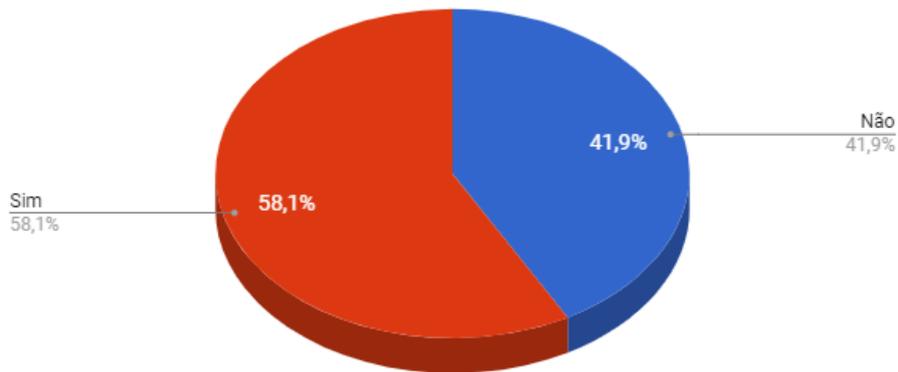




MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

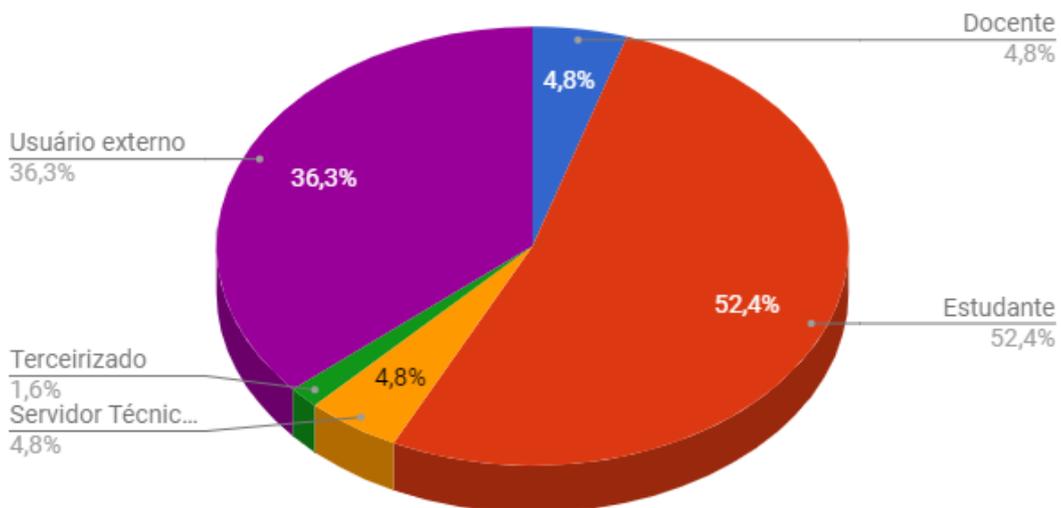
d) Trabalho:

Trabalho



e) Vínculo com o IFB:

Vínculo com o IFB





MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

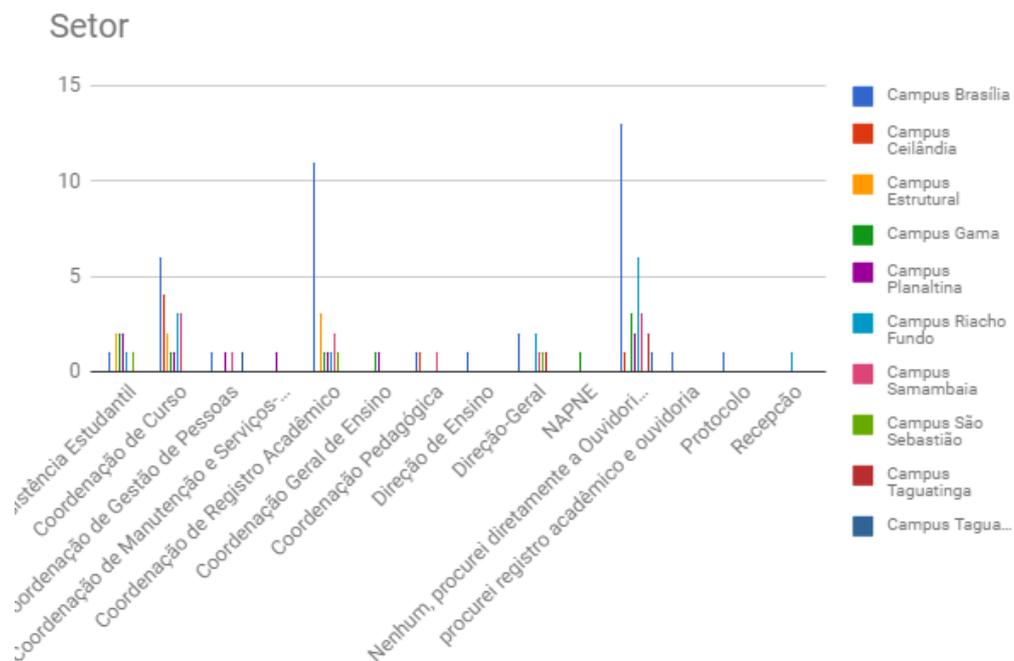
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

2) Dos setores:

a) Unidade relacionada à manifestação do usuário:



b) Setores dos *campi*:

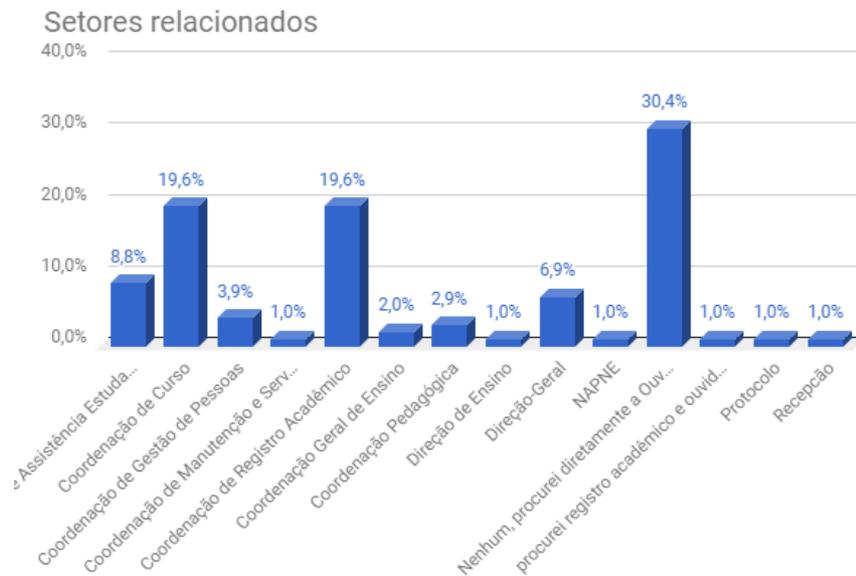




MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

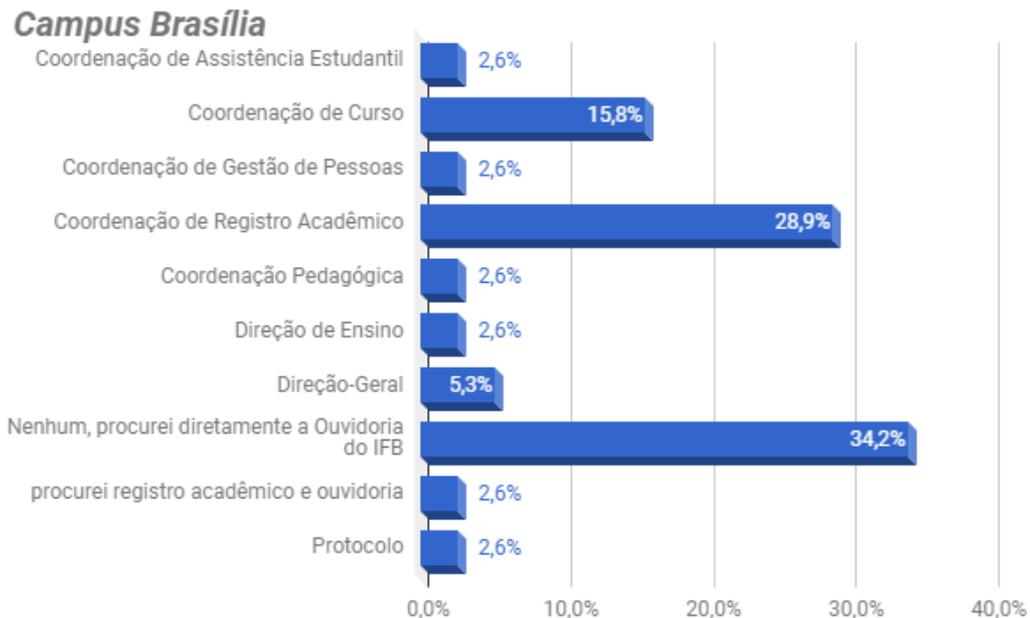
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

c) Setores nos *campi*:



d) Dados por campus:

Campus Brasília:

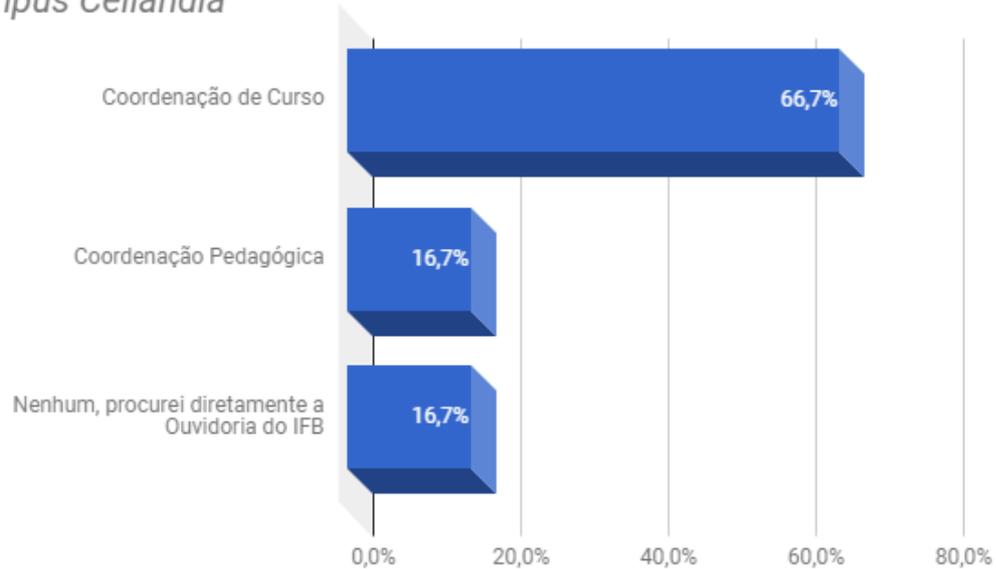




MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
 Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

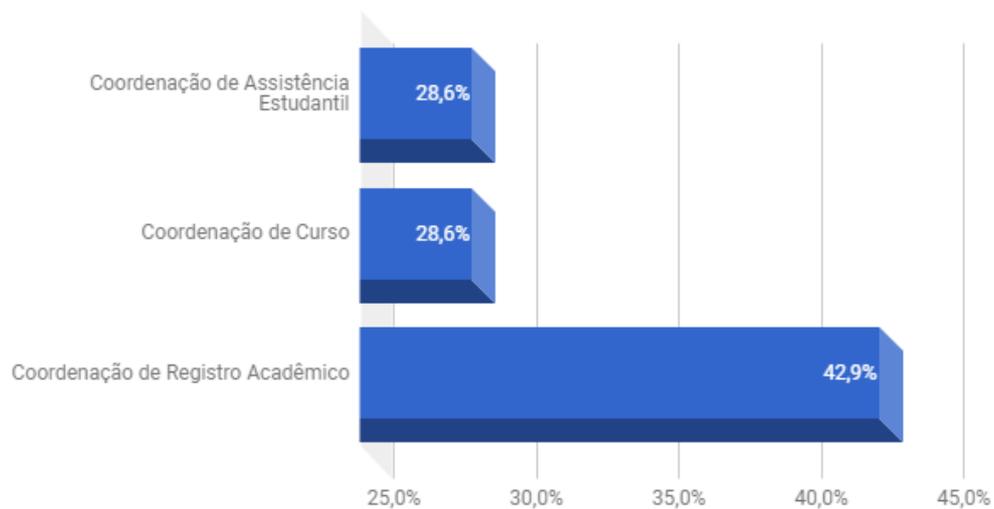
Campus Ceilândia:

Campus Ceilândia



Campus Estrutural:

Campus Estrutural



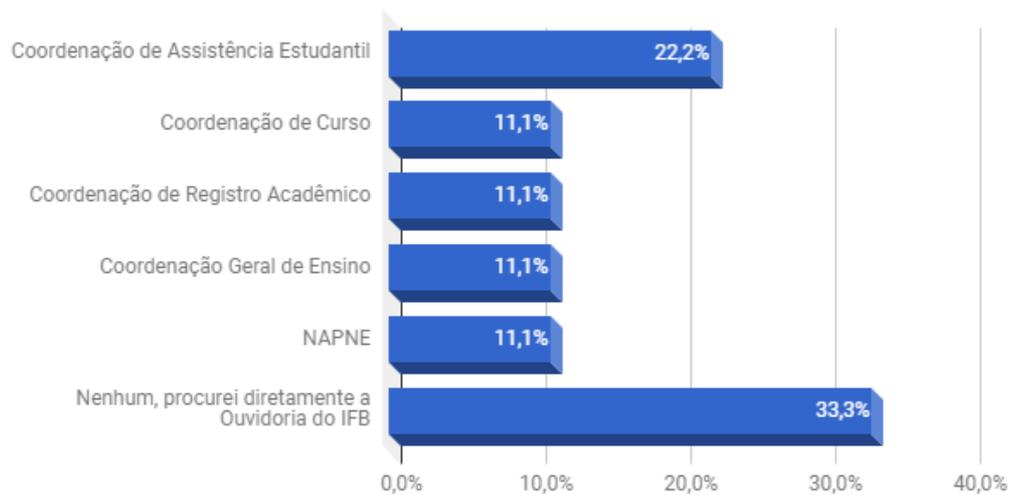


MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

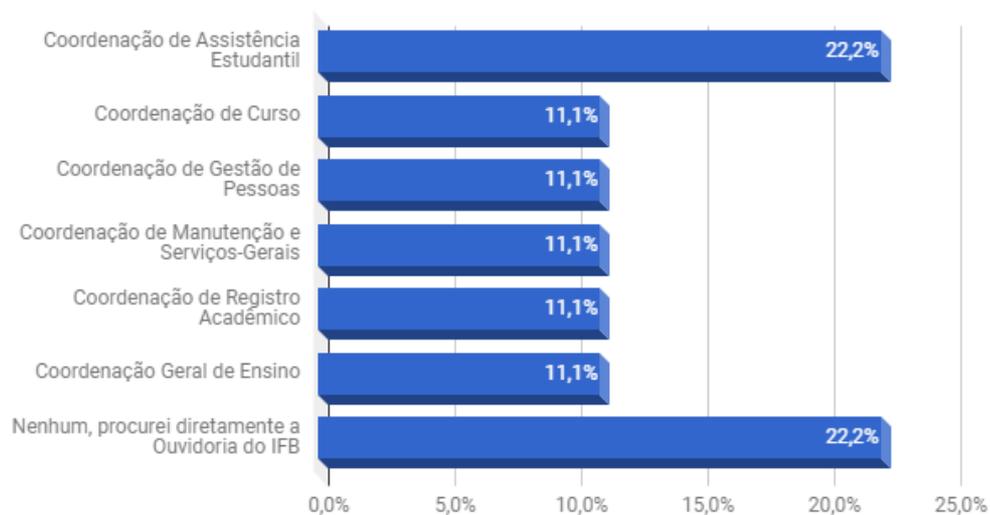
Campus Gama:

Campus Gama



Campus Planaltina:

Campus Planaltina



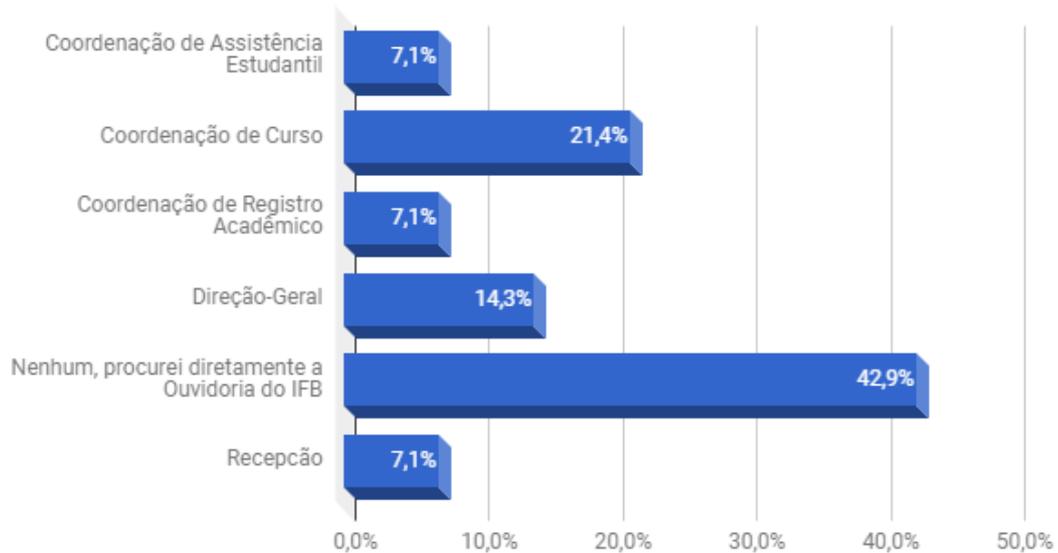


MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

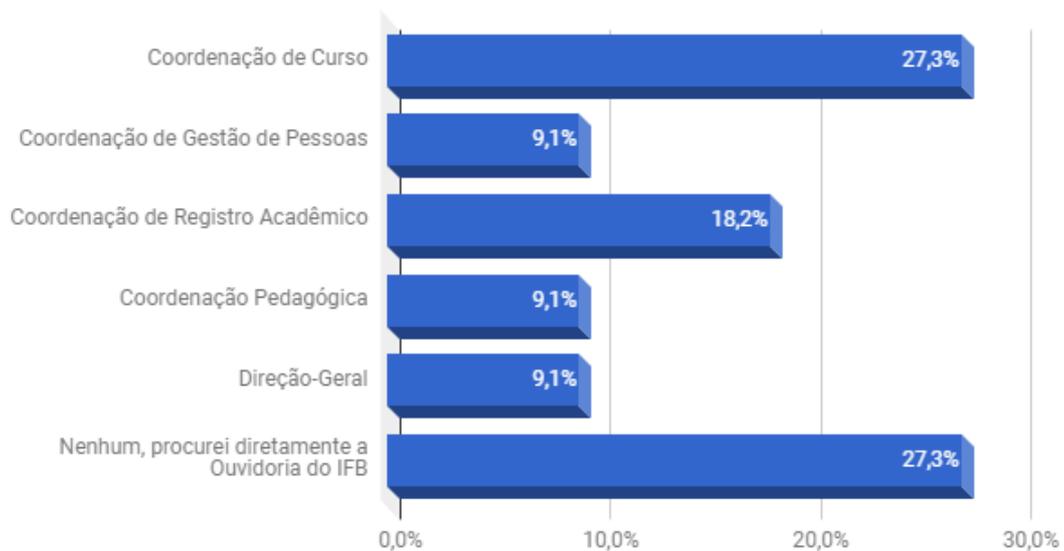
Campus Riacho Fundo:

Campus Riacho Fundo



Campus Samambaia:

Campus Samambaia

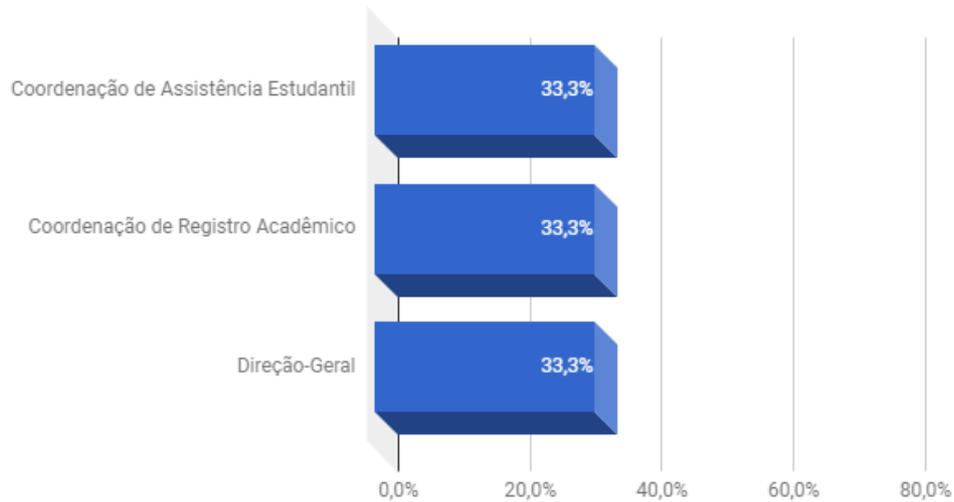




MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
 Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

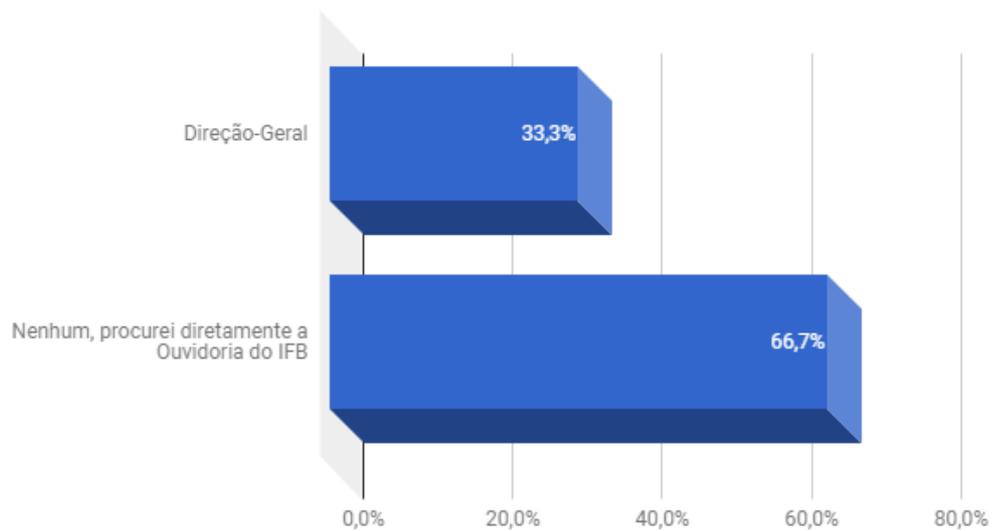
Campus São Sebastião:

Campus São Sebastião



Campus Taguatinga:

Campus Taguatinga

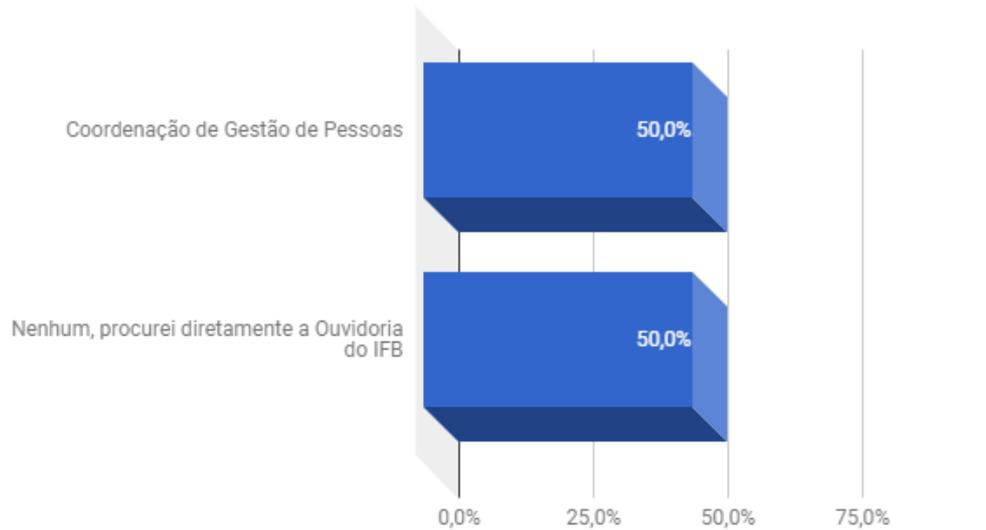




MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

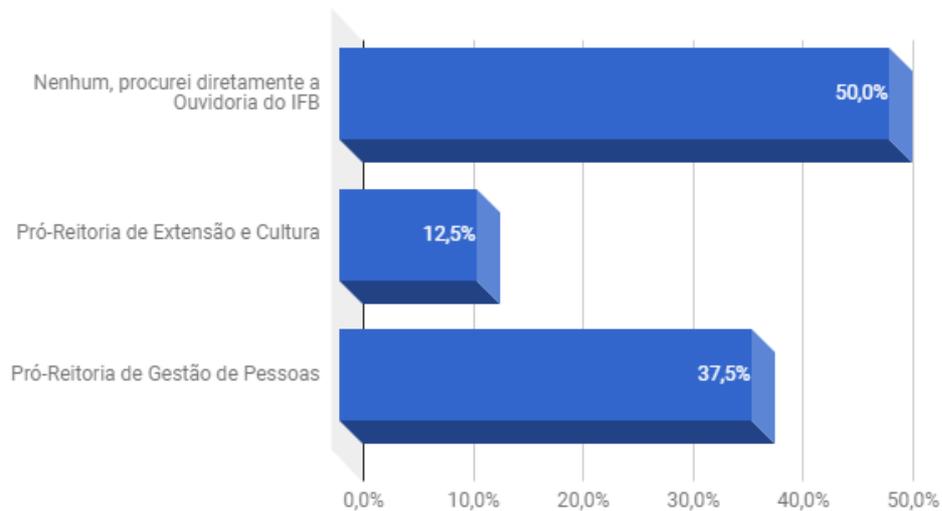
Campus Taguatinga Centro:

Campus Taguatinga Centro



e) Reitoria:

Reitoria



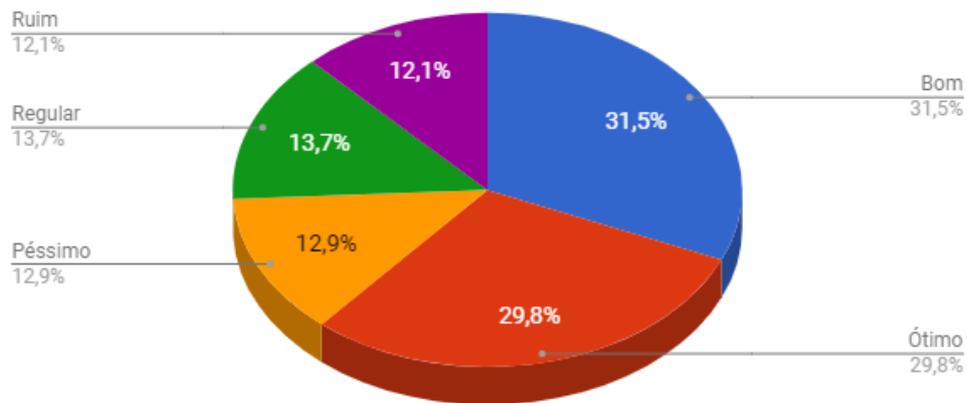


MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

3) Avaliação do serviço prestado:

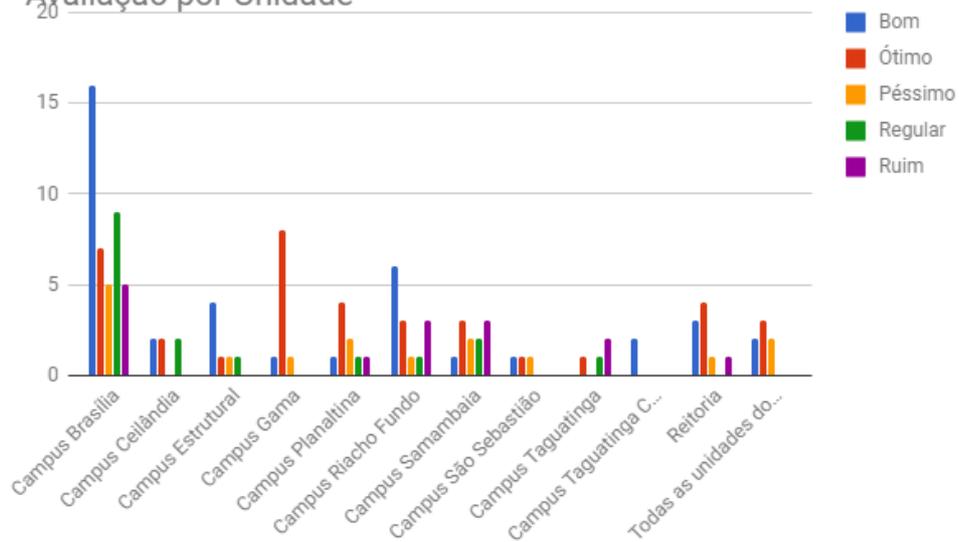
a) Geral

Avaliação do atendimento dado pelo servidor



b) Por Unidade:

Avaliação por Unidade

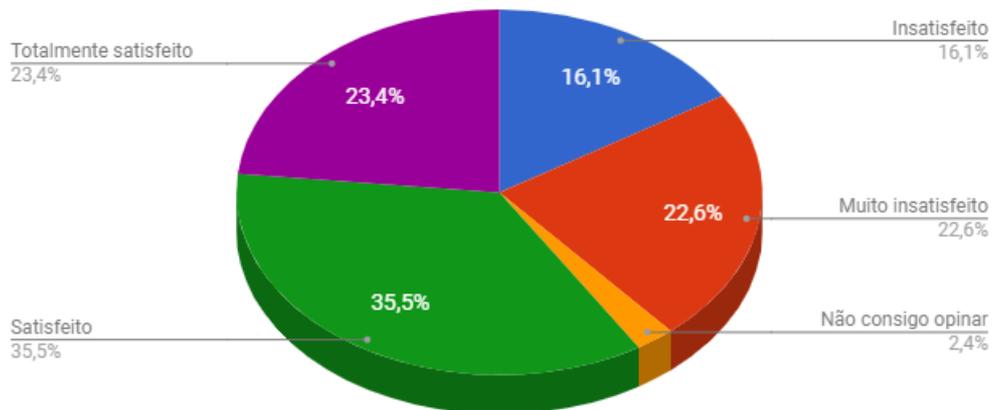




MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

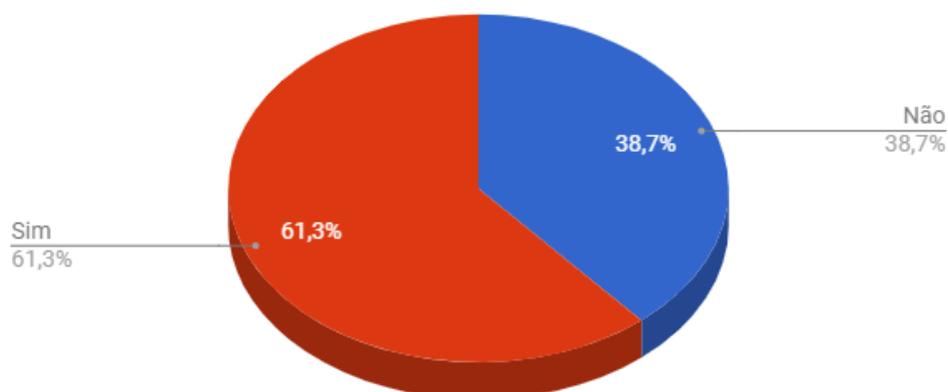
4) Nível de satisfação em relação à clareza das informações dadas pelo servidor que prestou o atendimento

Clareza nas informações prestadas pelo servidor



5) Se ao procurar atendimento no campus/Reitoria, o direcionamento ao setor que poderia atender a demanda foi dado de forma correta:

Orientação quanto a demanda



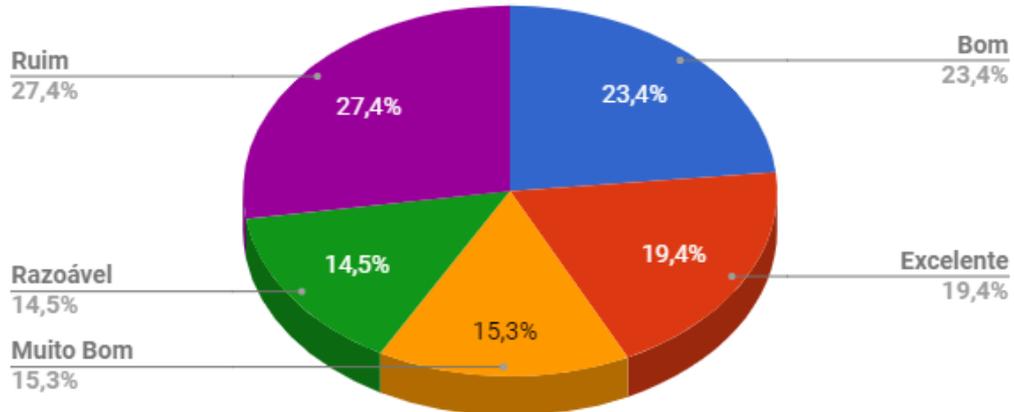


MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

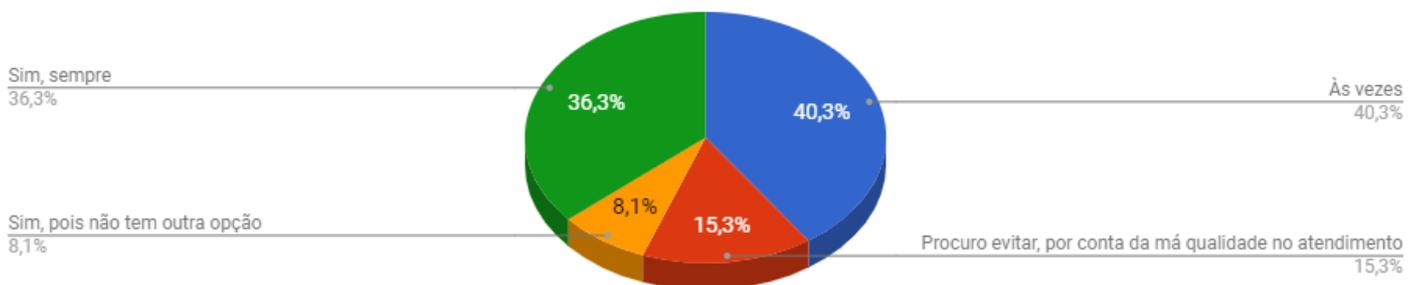
6) Avaliação do tempo de atendimento da solicitação:

Tempo de Atendimento



7) Se o usuário sempre busca os serviços prestados pelo setor relacionado a manifestação

Setor relacionado ao serviço prestado





MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

8) Algumas das sugestões para melhoria da qualidade dos serviços prestados pelas Unidades do IFB:

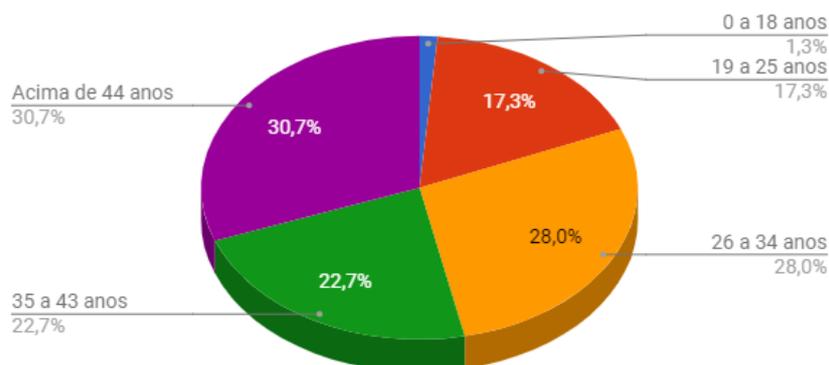
- ✓ Quando se procurar por documento que essa ajuda seja dada com mais clareza.
- ✓ Mais educação no atendimento e menos burocracia na parte de inscrição pros curso tecnico.
- ✓ não tinha um formulário para preencher sobre criticas elogios e sugestões, por isso que fiz minhas reclamações e informações via site do ifb.
- ✓ O fluxo no atendimento ao novo estudante deveria ser feita de maneira mais organizada.
- ✓ O setor funciona de forma precária, as atendentes não conseguem informar devidamente os alunos sobre suas demandas. Sugiro treinamento do pessoal responsável.
- ✓ Melhorias no site.
- ✓ No formulário dos eventos do IFB poderia ter um campo opcional para trans colocarem o nome social e opção para escolher se na identificação nos eventos aparecia o nome da identidade ou só o nome social
- ✓ Falta funcionários para atender ao telefone ou eles recusam a atender.
- ✓ Fui muito mal atendida na unidade de samambaia, meu filho estava doente e mesmo assim a servidora não me deu as informações necessárias . Agradeço a ouvidoria pelo atendimento prestado, foi excelente e rápido a informação que eu precisava sobre o calendário.

7.1.2. Pesquisa de satisfação dos serviços da Ouvidoria: Pesquisa realizada para verificar a satisfação dos usuários referente aos serviços prestados pela Ouvidoria do IFB.

1) Perfil do usuário:

a) Faixa Etária:

Faixa etária



INSTITUTO FEDERAL
Brasília

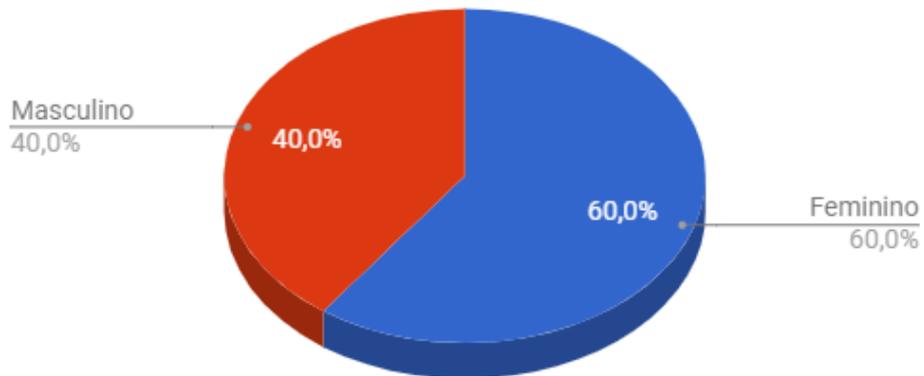
Rua Norte - Brasília/DF, CEP 70000-400
(61) 2103-2154 | ifb.edu.br



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

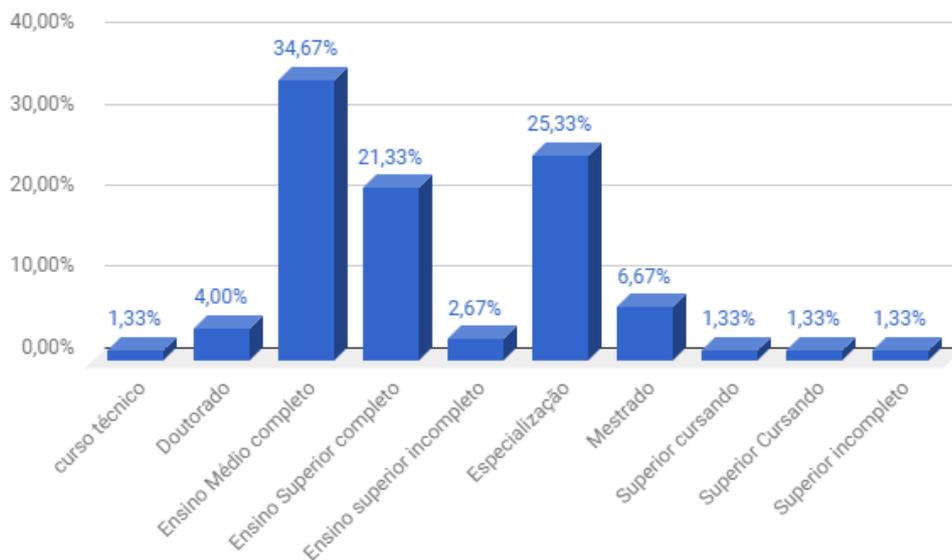
b) Sexo:

Sexo



c) Formação:

Formação

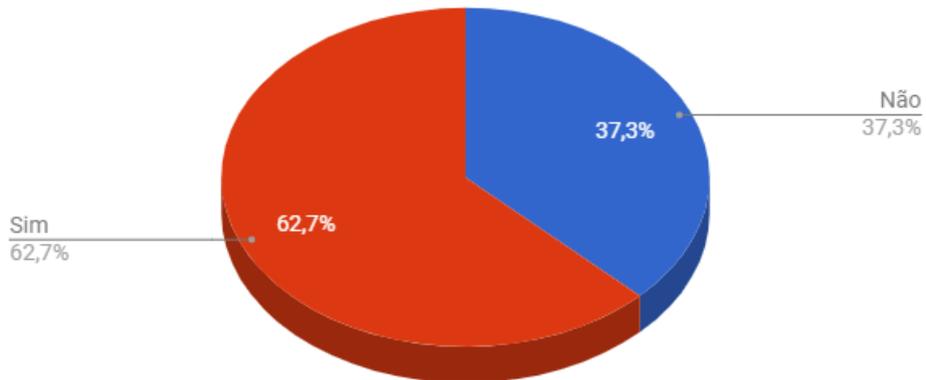




MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

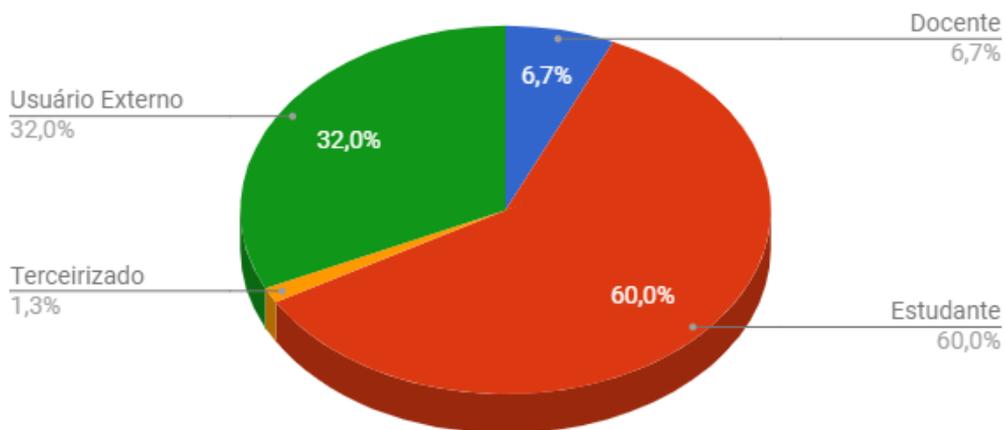
d) Trabalha:

Trabalha



2) Vínculo do usuário com o IFB:

Vínculo com o IFB



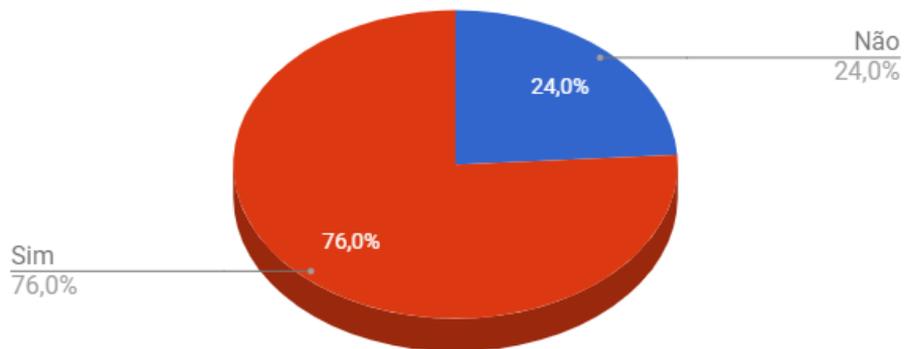


MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

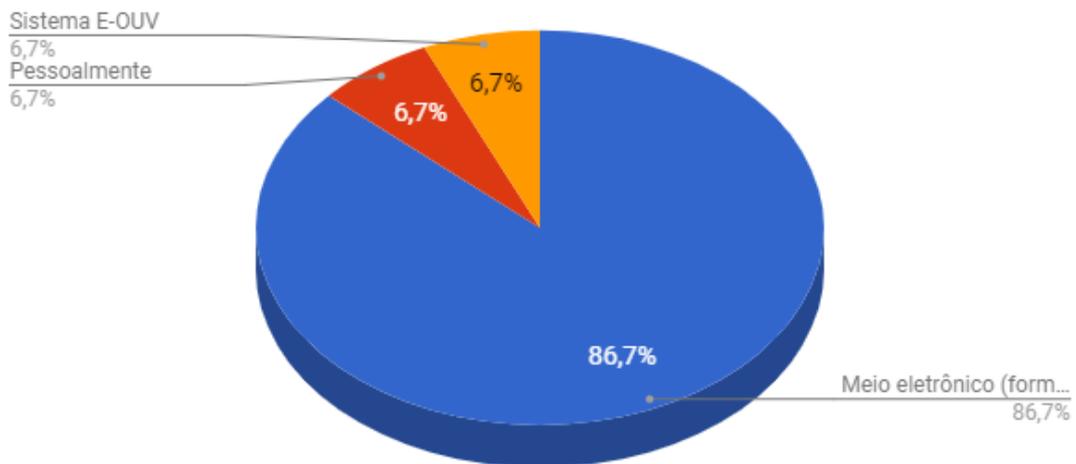
3) Antes de procurar a Ouvidoria buscou as instâncias responsáveis no campus/Reitoria?

Antes de procurar a Ouvidoria buscou as instâncias responsáveis?



4) Meio utilizado para o registro da manifestação:

Meio utilizado para o registro da manifestação



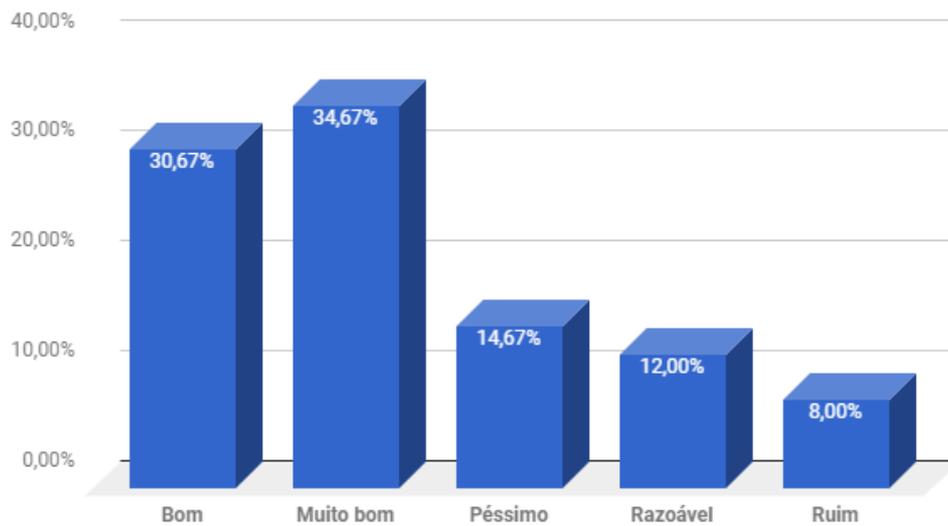


MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

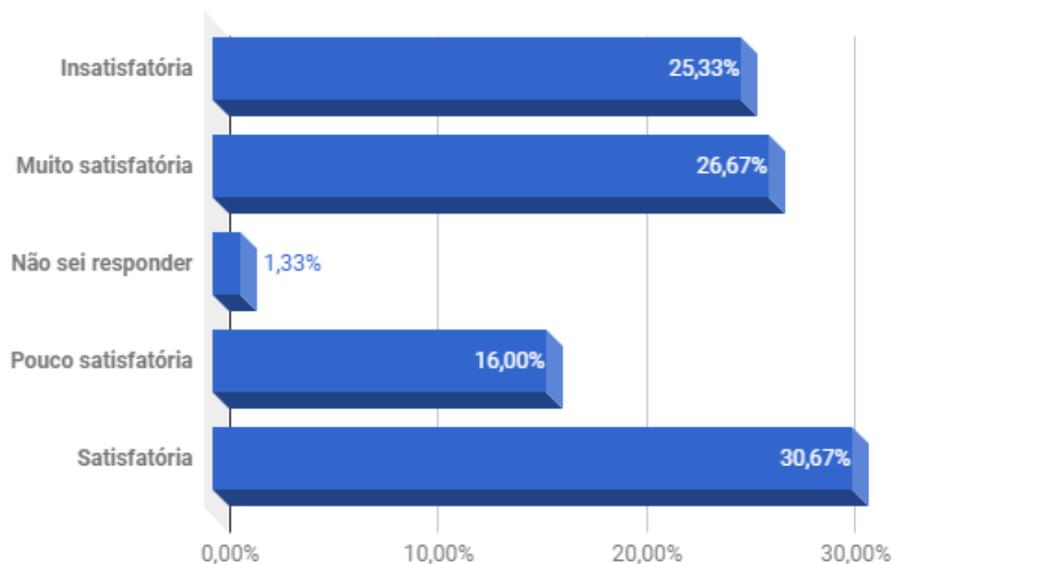
5) Avaliação da Ouvidoria como canal de atendimento:

Avaliação da Ouvidoria como canal de atendimento



6) Qualidade da resposta dada à manifestação:

Qualidade das respostas encaminhadas



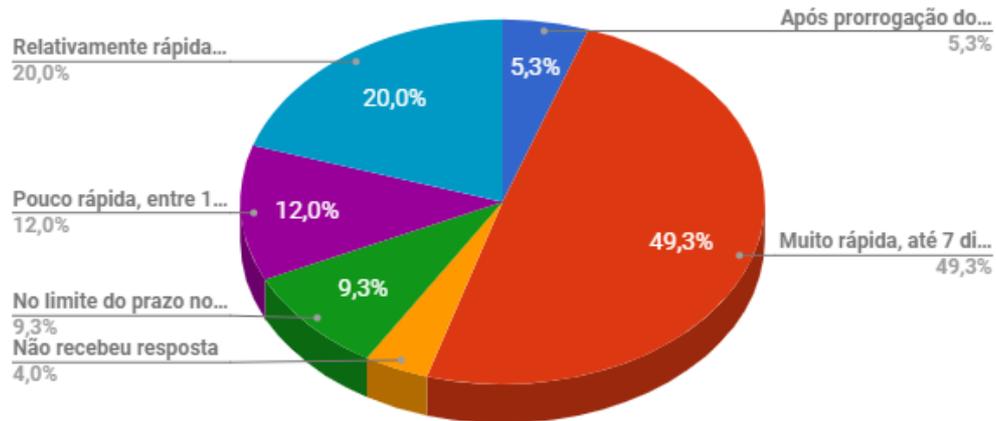


MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

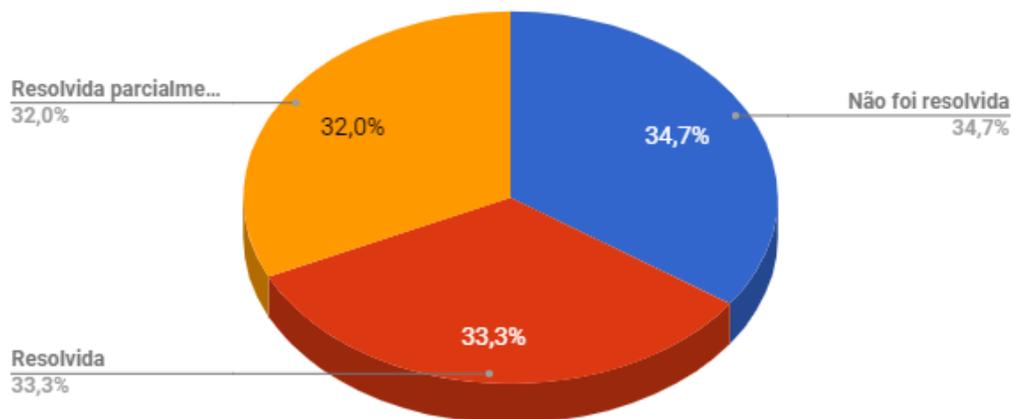
7) Avaliação do tempo de resposta:

Prazo de resposta



8) Avaliação do atendimento da demanda:

Avaliação do atendimento da demanda



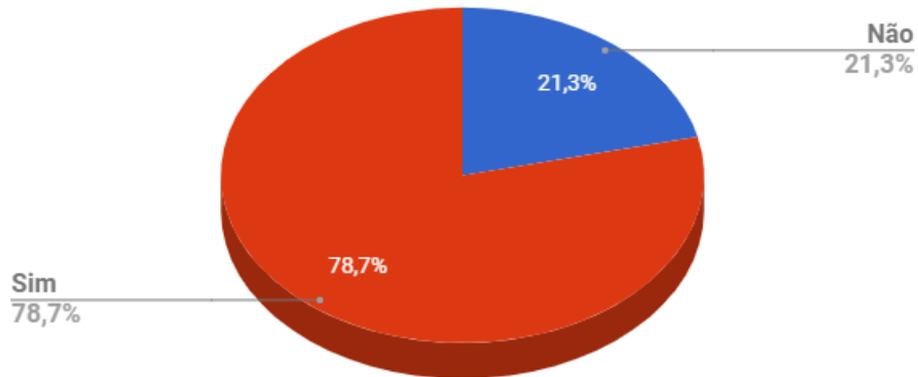


MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

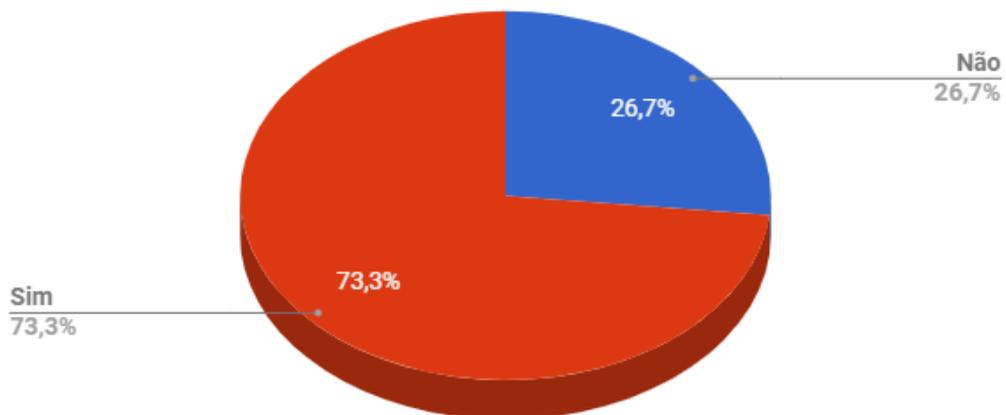
9) Utilizaria novamente os serviços da Ouvidoria, se necessário:

10) Utilizaria novamente os serviços da Ouvidoria



Recomendaria o canal da Ouvidoria para outras pessoas:

Recomendaria o canal da Ouvidoria para outras pessoas





MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

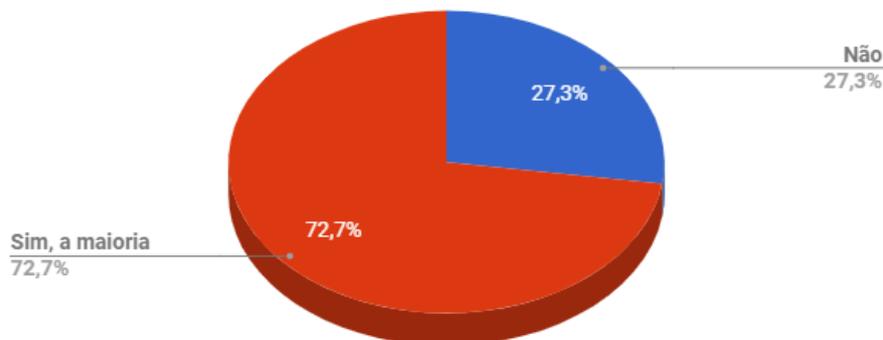
11) Algumas das sugestões dadas:

- ✓ Foi perfeito no que precisei. Agora o atendimento nas unidades, este sim é muito deficitário;
- ✓ Como minha solicitação foi resolvida em menos de 1 hora, não vejo nada a ser mudado. Tive um ótimo atendimento e consegui resolver meu problema no mesmo dia.
- ✓ Para eu, o serviço de Ouvidoria está muito bom, não tendo nada acrescentar.
- ✓ Ser Ouvidoria e não apenas intermediária dos setores tomando a responsabilidade para si, para que os problemas sejam resolvidos. Acompanhar e dar o feedback para o usuário até o final da demanda.
- ✓ Publicidade. Vá aos campi comunicar sua existência. Muitas ilegalidades e injustiças são cometidas por docentes contra discentes e não lhes são notificadas pois alunos não conhecem sua e funcionamento.
- ✓ Excelente, rápido e operante. Parabéns.
- ✓ Reduzir o tempo de resposta.
- ✓ A sugestão é que o IFB, não necessitasse que o usuário buscasse a ouvidoria em suas demandas.
- ✓ nenhuma estou satisfeito com método utilizado via internet
- ✓ não tenho nenhuma sugestão, pois usei a primeira vez pra mim foi bom
- ✓ divulgar a ouvidoria, pois este ser um ótimo canal para solucionar problemas

7.1.3. Pesquisa de satisfação junto aos gestores do Instituto Federal de Brasília: Pesquisa realizada com o objetivo de coletar dados importantes da visão do Gestor em relação à atuação da Ouvidoria do IFB.

1) Se as manifestações encaminhadas via Ouvidoria poderiam ser tratadas no campus/Reitoria, sem a necessidade de intermediação da Ouvidoria, inicialmente.

As manifestações poderiam ser tratadas inicialmente no campus/Reitoria, sem intermediação da Ouvidoria



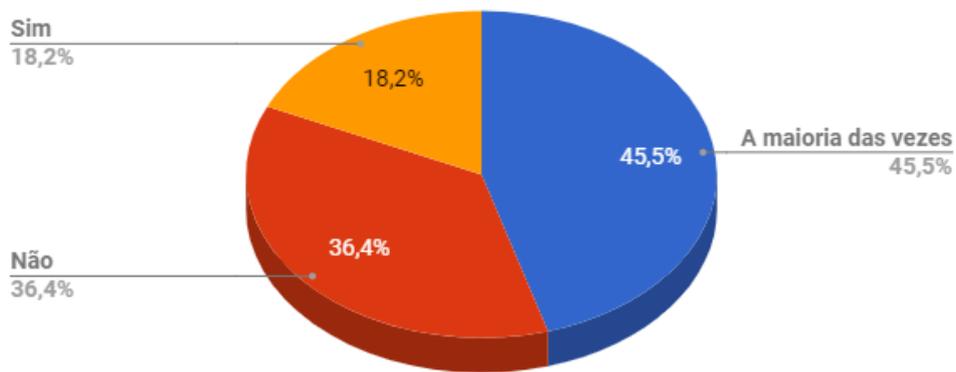


MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

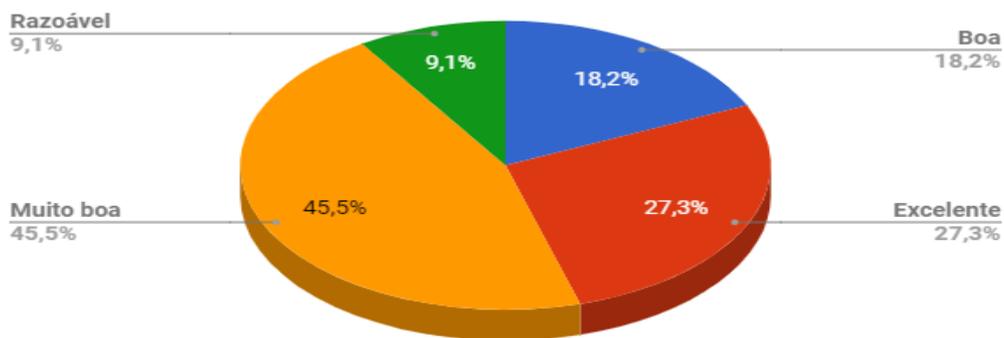
2) Se os usuários procuram a Ouvidoria por orientação dos próprios servidores:

Os usuários procuram a Ouvidoria por orientação dos próprios servidores?



3) Avaliação da atuação da Ouvidoria do IFB:

Avaliação da atuação da Ouvidoria





MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

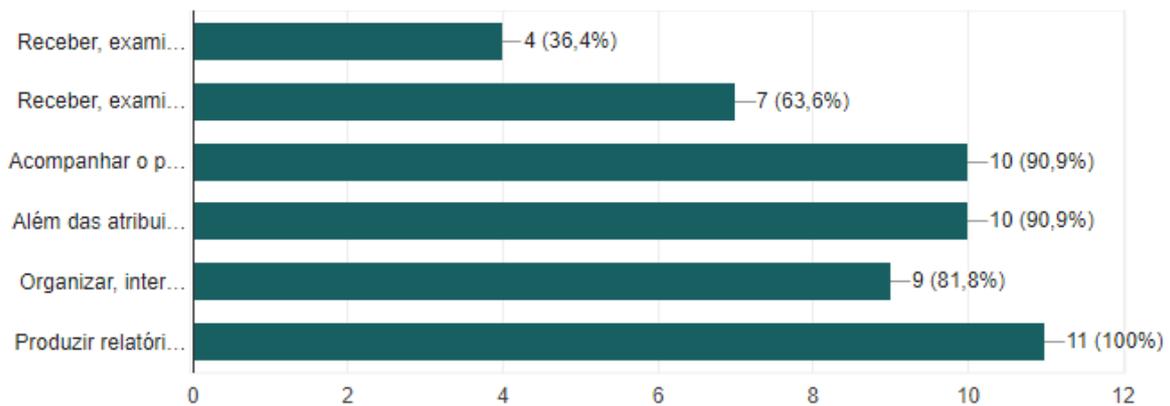
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

4) De acordo com a avaliação do entrevistado, quais são atribuições da Ouvidoria:

Opções dadas:

- Receber, examinar e encaminhar as demandas ao setor responsável.
- Receber, examinar e encaminhar as demandas ao setor responsável, se necessário.
- Acompanhar o prazo de atendimento das manifestações e cobrar as respostas.
- Além das atribuições legais, atuar como setor orientativo aos usuários que buscam o atendimento na Ouvidoria.
- Organizar, interpretar, consolidar e guardar as informações oriundas das manifestações.
- Produzir relatórios periódicos, que possam subsidiar a gestão na melhoria da prestação dos serviços.

Resultados:



5) De acordo com a avaliação do entrevistado, o que prejudica a qualidade do atendimento ao cidadão:

Opções dadas:

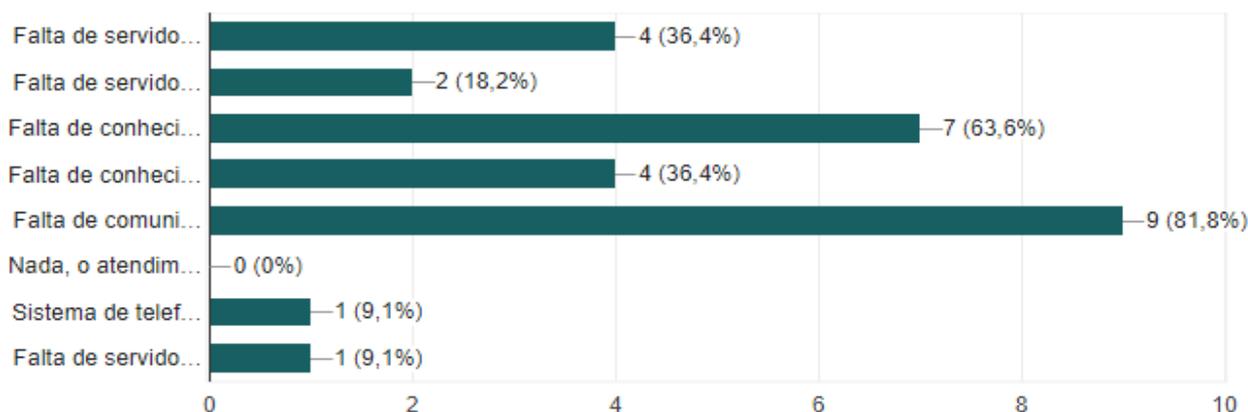
- Falta de servidores capacitados.
- Falta de servidores comprometidos.
- Falta de conhecimento das normas e legislações pelo cidadão.
- Falta de conhecimento das normas e legislações pelo servidor.
- Falta de comunicação entre os setores.
- Nada, o atendimento prestado é de ótima qualidade.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

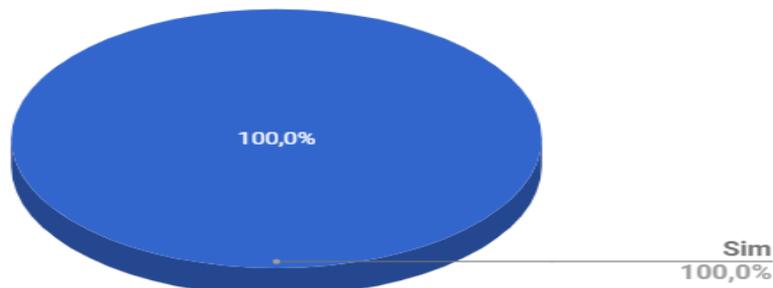
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Resultados:



6) Se a Ouvidoria é uma importante ferramenta de gestão, capaz de contribuir para melhoria dos serviços prestados:

A Ouvidoria é uma importante ferramenta de Gestão



7) Sugestões dadas:

- x Acho que a Ouvidoria poderia criar um modelo para acompanhar e classificar o desempenho dos campi em relação ao trato com a Ouvidoria. Acho que isso poderá estimular os campi a serem mais proativos e ágeis na solução dos problemas apontados.
- x Que seja efetuada uma avaliação antes de ser encaminhada ao setor.
- x Qdo for encaminhada uma sugestao por parte a comunidade que fique como sugestao e que nao seja necessaria resposta por parte do gestor. Nos relatorios da ouvidoria nao ter recomendacoes, pois essa acao é atribuicao da auditoria e da CGU. Mas, gosto muito do relatorio da ouvidoria, pois é uma forma de avaliarmos como o IFB caminha



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

- x Em alguns casos a ouvidoria poderia emitir resposta sem encaminhar ao dirigente dos Campi, tendo em vista se tratarem de solicitações superficiais ou de fácil coleta de informações.
- x Minha resposta para as duas primeiras perguntas são 1. sim, algumas; e 2. sim, algumas vezes. Mas não há esta opção, por isto marquei não, por ser a resposta mais próxima
- x Elaboração de cartilha da Ouvidoria do IFB, contendo orientações para os usuários do serviço; disponibilização da referida cartilha, no sítio/site da instituição.
- x A comunicação eficaz e a busca pela informação no setor correto, diminuiria consideravelmente as demandas da ouvidoria. A ouvidoria tem sido usada como forma de agredir as pessoas e os setores. Há setores que passam grande parte de seu tempo respondendo demandas que a resposta está no sítio, na Diário Oficial, ou podendo ser esclarecido no setor responsável.
- x Deixo um elogio.
Vejo como positiva a forma de atuação da ouvidoria, que sem deixar a imparcialidade, tem estado próxima dos setores (ajudando a melhorar até alguns processos) e trabalha de forma colaborativa.
Vejo que esta forma de gestão possibilita a informação e/ou a solução do problema, fortalece os setores e oferece uma qualidade no serviço prestado pelo órgão como um todo.
- x Treinamento e integração com os campi
- x Utilizar uma aba "perguntas frequentes"
- x Acredito que a ouvidoria tem desempenhado muito bem sua função.

8. SUGESTÕES DA OUVIDORIA PARA MELHORIA DOS SERVIÇOS PRESTADOS

Considerando o disposto na Resolução nº 37/2012/CS-IFB (Incisos V, VI, VII, VIII e XI do Art.4º); IN nº 01/2014/OGU/CGU (Inciso V do Art. 3º); Resolução nº 001/2017/CS-IFB (Art. 104); e a Lei nº 13460/2017, é competência da Ouvidoria apontar falhas, sugerir melhorias na prestação de serviços públicos e propor adoção de medidas em defesa dos usuários do serviço público. Dessa forma, considerando as manifestações recebidas no ano de 2017, vimos apresentar as seguintes sugestões de melhoria para o aprimoramento dos serviços prestados:

- (a) *Padronizar o Processo Seletivo dos Cursos Técnicos de Educação a Distância com os Cursos Técnicos Presenciais:*



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Observamos que as etapas para ingresso nos Cursos Técnicos de Educação a Distância ocorreram em formato diferente das etapas para ingresso nos Cursos Técnicos Presenciais. Tal situação gera desconforto aos usuários, que por estarem acostumados com o formato de processo seletivo dos cursos presenciais, acabam por serem prejudicados com processo que segue etapas diferentes, sendo que ambos os processos são para cursos de mesmo nível.

A seguir apresentamos as diferenças e os problemas identificados. A comparação será feita entre editais de cursos técnicos subsequentes presencial e a distância.

EAD:

Cronograma:

3. DO CRONOGRAMA DO PROCESSO SELETIVO

3.1. O processo seletivo seguirá o cronograma abaixo:

ETAPAS	DATAS
Publicação do edital	13/11/2017
Período de realização das inscrições <i>online</i>	A partir das 14h do 14/11/2017 até as 18h de 20/11/2017
Sorteio das vagas	23/11/2017
Publicação do resultado do sorteio e convocação para matrícula em 1ª chamada	24/11/2017
Período de Matrícula em 1ª chamada	27/11/2017 a 29/11/2017
Período para Entrega da Documentação Comprobatória da Reserva de Vagas para os convocados em 1ª chamada	27/11/2017 a 29/11/2017
Período para Análise da Documentação Comprobatória da Reserva de Vagas para os convocados em 1ª chamada	27/11/2017 a 29/11/2017
Publicação da colocação final dos candidatos da lista de espera e convocação para matrícula em 2ª chamada	04/12/2017



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Período de Matrícula em 2ª chamada	04/12/2017 a 06/12/2017
Período para Entrega da Documentação Comprobatória da Reserva de Vagas para os convocados em 2ª chamada	04/12/2017 a 06/12/2017
Período para Análise da Documentação Comprobatória da Reserva de Vagas para os convocados em 2ª chamada	04/12/2017 a 06/12/2017
Publicação das demais convocações para matrícula (se necessário)	07 a 13/12/2017
Previsão de início das aulas	15/12/2017

O cronograma prevê a publicação de colocação final dos candidatos da lista de espera, mas não há previsão de manifestação de interesse de vagas, conforme ocorre com os cursos presenciais.

O cronograma prevê período para matrícula em segunda chamada, porém convocou todos os que se encontravam em lista de espera para matrícula por ordem de chegada, desconsiderando a classificação constante em resultado final.

A comprovação da reserva de vaga ocorreu em período simultâneo a realização de matrícula, ou seja, caso o convocado não comprovasse a reserva para a qual se inscreveu não poderia realizar a matrícula.

No edital constava o link para que o candidato acompanhasse todo o processo seletivo, através do endereço: <http://www.ifb.edu.br/estude-no-ifb/selecoes-em-andamento>, porém ao clicar no link não constava o processo seletivo dos cursos de Educação a Distância. As notícias referentes aos cursos constavam apenas na Aba de Educação a Distância. Posteriormente aos períodos de matrícula é que as notícias referentes ao processo seletivo do Edital nº 048 foram inseridas no link <http://www.ifb.edu.br/estude-no-ifb/selecoes-em-andamento>.

Agora vejamos o cronograma do Edital de Cursos Técnicos Subsequentes Presenciais para entender as diferenças, Edital nº32/2017/RIFB, de 18 de setembro de 2017:


MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

3. DO CRONOGRAMA DO PROCESSO SELETIVO

3.1. O processo seletivo seguirá o cronograma abaixo:

ETAPAS	DATAS
Publicação do edital	18/09/2017
Período de realização das inscrições <i>online</i>	21/09/2017 a 20/10/2017
Período para alteração de inscrição (cancelamento e efetivação de nova inscrição)	21/09/2017 a 20/10/2017
Período para Entrega da Documentação Comprobatória da Reserva de Vagas	21/09/2017 a 23/10/2017
Período para Análise da Documentação Comprobatória da Reserva de Vagas	25/09/2017 a 07/11/2017
Publicação do Resultado Preliminar da Análise da Documentação Comprobatória da Reserva de Vagas	13/11/2017
Período para Interposição de Recursos do Resultado Preliminar da Análise da Documentação Comprobatória da Reserva de Vagas	16 e 17/11/2017
Período para Análise dos Recursos do Resultado Preliminar da Análise da Documentação Comprobatória da Reserva de Vagas	20 e 22/11/2017
Publicação do Resultado Final da Análise da Documentação Comprobatória da Reserva de Vagas	28/11/2017
Sorteio das vagas	05/12/2017
Publicação do resultado do sorteio e convocação para matrícula em 1ª chamada	12/12/2017
Período de Matrícula em 1ª chamada	09 a 12/01/2018
Convocação dos candidatos da lista de espera para manifestação de interesse na vaga (se necessário)	18/01/2018
Período para manifestação de interesse na vaga	23/01/2018
Publicação da colocação final dos candidatos da lista de espera e convocação para matrícula em 2ª chamada	26/01/2018
Período de Matrícula em 2ª chamada	29, 30 e 31/01/2018
Publicação das demais convocações para matrícula (se necessário)	06/02/2018
Previsão de início das aulas	07/02/2018

No cronograma dos cursos técnicos subsequentes presenciais consta a previsão de manifestação de interesse de vagas.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

A comprovação da cota ocorre anterior ao sorteio, ou seja, caso o candidato não consiga comprovar a cota pretendida não estará excluído do processo, pois poderá concorrer pela Ampla Concorrência.

O período para realização de matrícula é apenas para o propósito de realização de matrícula. Na comparação dos dois editais apontamos alguns pontos mas, pensando no usuário dos nossos serviços, a Instituição deve primar por aprimorar o processo seletivo, com procedimentos padronizados para os cursos de mesmo nível.

(b) Estabelecer normas para os Cursos Técnicos de Educação a Distância, de forma a prever o cumprimento do calendário acadêmico e a entrega de diários e demais documentos escolares ao Registro Acadêmico, proporcionando ao estudante o acesso às informações referentes a sua vida acadêmica de forma mais rápida e menos burocrática.

Para exemplificar essa sugestão, citaremos 2 manifestações recebidas:

“Cara ouvidoria venho por meio deste e-mail , contar meu caso que certamente e fruto de descaso e desorganização do registro acadêmico peço aos senhores máxima atenção pois o que vou lhe contar e de extrema gravidade, em 2014 comecei o curso de segurança do trabalho no campos Taguatinga centro , mas o polo era Itapuã minha turma era a D , senhores eu e minha turma terminamos o curso praticamente sós , no começo do curso as provas eram discursivas ,nessa época que essas provas eram impressas trocamos de professores três vezes, e num determinado tempo ficamos ate sem tutor , nesse período estive de recuperação em uma unica matéria todas as vezes em obtive notas baixas fiz a recuperação e obtive exito todas as vezes , caso o contrario não poderia seguir com módulos porque o instituto federal não possui dependência foi o que na época me esclareceu a senhora Lucilene responsável pela secretaria do polo , também nunca recebi boletim bem como as provas que fiz de recuperação sempre acreditei no instituto federal, como obtive exito na recuperação segui com o curso, me formei em 2016 junto com meus colegas , meus familiares foram a formatura tirei fotos ,videos , recebi um canudo do reitor do instituto , como senhores um aluno reprovado desde o segundo modulo consegue prosseguir? como um aluno reprovado consegue se formar ? e muito triste e frustrante que isso tenha ocorrido , porque sai da minha casa que e no riacho fundo para ir ao paranoa toda quarta feira , gastei dinheiro tempo durante dois anos , para agora descobrir que reprovei , gostaria de não levar essa confusão a um tribunal de justiça mas se preciso for irrei ate o final para provas que passei , pois tenho testemunhas de tutores e alunos que estudaram comigo, desde ja agradeço a atencao e fico no aguardo de um contato uma resposta . “



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

“Estamos prestes a se formar em Técnico em meio ambiente no dia 20/09/2017 e até o momento não obtivemos as notas da disciplina Tecnologias e Ambientes virtuais de aprendizagem, ocorrida no período de 13/03 a 09/04/2017, tendo como gestor Josimar Viana Silva. Nós alunos, cobramos as notas ao nosso tutor Daniel de Oliveira, o qual nos disse que já havia cobrado tais notas, porém até o momento não obteve respostas. E agora, vamos ficar no prejuízo? não participaremos das festividades de colação de grau?”

Em virtude do não envio de diários, notas, atas de resultados, análise de pedidos de aproveitamento ao setor que registra a vida acadêmica do estudante, ele é prejudicado por falhas de acompanhamento da instituição.

(c) Averiguar os problemas ocorridos no Sistema de Processo Seletivo (SPS) que dificultaram a inscrição dos candidatos para as vagas de cursos técnicos.

Na véspera da abertura do período de inscrição para as vagas aos cursos técnicos do IFB, ocorreu a atualização do SPS. Esse procedimento na véspera das inscrições gerou problemas a vários interessados, conforme manifestações a seguir:

“Não consigo realizar minha inscrição no curso de equipamentos biomedicos,ja tenho cadastro mas não consigo continuar o que devo fazer”

“Boa noite, sou formanda do curso técnico de segurança de trabalho desse ano e com novas vagas que se abrirão estou tendo dificuldades de fazer minha inscrição. Tento entrar e não consigo tentei mudar pedir minha ou mudar a minha conta ou até mesmo fazer um novo cadastro para me candidatar para as vagas e não obtive sucesso.

Peço ajuda para que eu consiga fazer minha inscrição “

“Boa Tarde,

Não consigo recuperar a senha para inscrição nos cursos oferecidos pelo IFB. Já tentei pelo mozilla, chrome e firefox, e quando digito e confirmo a senha, a tela não modifica nada, mesmo clicando no "mude minha senha". Segui tudo conforme email que me foi enviado. Assim sendo, peço auxílio.”

(d) Averiguar a viabilidade de aprimoramento do Sistema de Processo Seletivo (SPS) do IFB.

Ao acessar os resultados da comprovação de reserva de vagas para ingresso nos cursos técnicos do IFB, por meio do sistema de cotas, percebemos que um número elevado de inscritos não



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

comparecem para entregar os documentos necessários à comprovação. Os usuários, em sua maioria, não realizam a leitura detalhada dos editais de seleção e acabam por não se atentar para o período em que devem comprovar que está apto a concorrer pelo sistema de cotas que optou no momento da inscrição. Dessa forma, se após a conclusão da inscrição pelo candidato, o SPS, automaticamente, encaminhasse um e-mail de confirmação da inscrição, enfatizando o período de entrega da documentação para comprovação da cota e a documentação necessária, a possibilidade de aumentar o número de participantes no sorteio pelo sistema de cotas seria crescente.

(e) Normatizar o fluxo para pedido de revisão de notas de avaliação dos cursos superiores do IFB durante o período letivo.

Em análise a algumas manifestações referentes à revisão de notas e/ou faltas, esta Ouvidoria detectou que não consta na Organização Didático Pedagógica dos Cursos Superiores a previsão para o pedido de revisão de notas durante o período letivo. Apenas no regulamento dos cursos técnicos é que existe essa previsão.

A Resolução 010/2013/CS-IFB, dos Cursos Técnicos Subsequentes prevê:

SEÇÃO IV – DA REVISÃO DE RESULTADOS E RETENÇÃO

Art. 80 Os alunos terão direito à revisão do resultado final, por requerimento justificado, num prazo máximo de três dias úteis após a publicação dos resultados, ou de acordo com calendário do *Campus*, para encaminhamento à Coordenação de Curso.

§ 1º A solicitação de revisão das atividades avaliativas desenvolvidas durante o curso deverá ser feita direta e primeiramente ao professor.

§ 2º Caso o aluno requeira outra análise, esta deverá ser solicitada por escrito diretamente à Coordenação do Curso.

§ 3º Em ambos os casos, dispostos nos parágrafos 1º e 2º, o prazo é de dois dias úteis após a ciência do resultado.

Na Resolução nº 27/2016, que trata da Organização Didático Pedagógica dos Cursos Superiores não possui tal previsão, de forma que, nesses casos, a Ouvidoria passa a orientação conforme previsto no Art. 93.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Art. 93. Os casos omissos deverão ser analisados pelo Diretor de Ensino, Pesquisa e Extensão dos *Campi* e pela Coordenação de Curso ou Área, implicando deferimento ou indeferimento.

(f) *Fiscalizar os procedimentos de realização de cancelamento de matrícula nos Cursos Técnicos Integrados do IFB, quando se tratar de aluno menor de 18 anos de idade.*

No final de 2017, a Ouvidoria recebeu a manifestação de duas mães que foram informadas que a matrícula de seus filhos seria cancelada, pois não havia realizado a renovação de matrícula e os alunos atingiram mais de 50% de faltas no período letivo.

*“Sou mãe do aluno*****, curso técnico em eventos, e fui informada que meu filho perdeu a vaga em virtude de evasão e que necessitará participar de novo processo seletivo para ingresso no curso, mas ele é menor de idade e não fui notificada das faltas do meu filho durante o ano letivo. Fui informada pelo servidor [...] que ele estava como evadido e que nada poderia ser feito. Gostaria de solicitar providência quanto a situação, pois dependerei da resposta para poder entrar com pedido judicial referente a vaga do meu filho.”*

Diante da situação apresentada, a Ouvidoria enviou a manifestação ao campus e tentou a intermediação, pois tratava-se de alunos menores de idade, porém o campus manteve a decisão passada aos responsáveis.

O campus se baseou no disposto no Art. 28 da Resolução nº 01/2016/CS-IFB, que diz:

Art. 28 Entende-se por cancelamento da matrícula no curso a cessação dos vínculos do estudante com o IFB.

§ 1º O cancelamento da matrícula ocorrerá:

I – Quando o estudante ou, se menor de idade, o seu responsável legal não efetuar a renovação de matrícula dentro dos prazos estabelecidos sem justificativa legal;

Porém está na presente na referida Resolução:

Art. 72 Na verificação do aproveitamento dos estudantes:

§ 1º Os pais e/ou responsáveis pelos estudantes menores de dezoito anos **devem ser notificados quanto a faltas recorrentes e ao desempenho dos estudantes.**



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

§ 2º O Conselho Tutelar local deve ser notificado quando o estudante **menor de dezoito anos tiver mais de 15% de faltas sem justificativa documentada no período letivo em curso.**

Art. 28 Entende-se por cancelamento da matrícula no curso a cessação dos vínculos do estudante com o IFB.

§ 1º O cancelamento da matrícula ocorrerá:

I – Quando o estudante ou, se menor de idade, o seu responsável legal não efetuar a renovação de matrícula dentro dos prazos estabelecidos sem justificativa legal;

II – Quando o estudante ou, se menor de idade, o seu responsável legal não realizar reabertura de matrícula em casos de trancamento no prazo estabelecido sem justificativa legal;

III – Por expressa manifestação de vontade mediante requerimento do estudante com idade igual ou superior a dezoito anos;

IV – Por transferência para outra instituição de ensino.

§ 2º No caso de estudantes com até dezoito anos incompletos, o cancelamento de matrícula em decorrência dos incisos I e II será notificado ao Conselho Tutelar local.

§ 3º O estudante que tiver sua matrícula cancelada poderá requerer documento comprobatório dos períodos letivos cursados.

Os responsáveis legais pelos estudantes informaram que em momento nenhum foram notificados da situação de seus filhos no decorrer do período letivo e só tomaram ciência da situação dos menores no final do período letivo, quando da comunicação da perda da vaga.

Considerando a situação apresentada é necessário que seja realizado o acompanhamento pela instituição dos casos de alto índice de faltas dos estudantes menores de 18 anos, em cumprimento ao disposto no Art. 72 da referida resolução.

(g) Realizar a capacitação continuada dos servidores em cursos voltados para atendimento ao público.

A Ouvidoria recebeu diversas manifestações de usuários referente a conduta de servidores, citando posturas inadequadas ao prestar os serviços institucionais.

A Lei nº 13.460/2017, traz em seu Art. 5º como deve ocorrer o atendimento aos usuários do serviço público, devendo ser dado o atendimento com urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia.

(h) Apresentar aos estudantes do IFB, no início de cada semestre, o fluxo para o pagamento de bolsas da Assistência Estudantil, alinhado às etapas para a execução da despesa orçamentária, conforme previsto na Lei nº 4.320/1964.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Essa ação é necessária para conscientização dos estudantes quanto aos possíveis atrasos nos pagamentos das Bolsas de Assistência Estudantil, que são objeto de recorrentes reclamações junto à Ouvidoria.

(i) Melhorar o serviço de atendimento telefônico do IFB.

A Ouvidoria recebeu várias manifestações em virtude de não atendimento telefônico por parte de setores que prestam o atendimento ao público.

Citamos a seguir algumas manifestações referentes a este item:

“Prezados,

Há dias tento ligar no registro acadêmico do campus Brasília e não consigo contato. Tenho certas dúvidas a sanar acerca da montagem de grade, assim, perdi o prazo de matricular as matérias que queria pegar em horário alternativo.

Em suma, ninguém atende o telefone naquele setor e este é um problema recorrente no registro acadêmico. Atenciosamente,”

“Fiz minha inscrição para o curso EAD EVENTOS CAMPUS TAGUATINGA e não consigo ver o resultado do sorteio no site e também não consigo contato telefonico.”

(j) Publicar normativa que regulamente o prazo de inserção do status de cancelamento no SISTEC, quando da formalização do pedido de cancelamento feito pelo estudante.

A Ouvidoria recebeu algumas manifestações de candidatos que tiveram dificuldade em realizar matrícula nos Cursos EAD do Bolsa Formação, pois o SISTEC acusava matrícula ativa em outro curso técnico do IFB. Nesses casos, os candidatos já haviam formalizado o pedido de cancelamento da matrícula no curso anterior junto ao Registro Acadêmico, porém não havia sido realizado o lançamento no SISTEC.

A Ouvidoria contactou uma das unidades do IFB para averiguação do fato e recebeu como resposta que, caso o cancelamento seja solicitado após o dia 5 do mês corrente, o mesmo só seria lançado no SISTEC no dia 5 do mês subsequente.

(k) Publicizar o horário de atendimento dos setores que realizam atendimento ao público.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

A Ouvidoria recebeu algumas manifestações dos usuários informando de setores fechados em horário de atendimento.

Quando se tratar de motivo de força maior, colocar informativo e orientar a recepção do Campus, de forma que o usuário tenha conhecimento da situação.

(l) Dar transparência aos critérios para ser aceito nos cursos vinculados a Projetos de Extensão, bem como à classificação alcançada pelos candidatos.

Essa sugestão está relacionada a processo de seleção em que ocorre a inscrição, porém não há uma publicação de resultado final. A seguir segue uma manifestação recebida:

"(...) Entretanto hoje fiquei triste ao tentar realizar minha inscrição no curso de produção de cerveja artesanal! Simplesmente é uma inscrição on line e entrega de documentos!! Quem entregar primeiro fica com vaga!! ESTE PROCESSO NÃO É TRANSPARENTE!! Trata-se de instituição pública, recurso públicos!! O cidadão não têm como fiscalizar este processo, abrindo brechas para atender interesses particulares!! Não estou afirmando que isto ocorreu, mas dá forma que é conduzido este processo dá brechas para esta interpretação!! Liguei no campús do riacho fundo I, onde é oferecido este curso e simplesmente me informaram que as vagas já tinham sido preenchidas, que as pessoas foram correndo entregar a documentação!! Achei isto muito estranho!! Observei melhor a notícia no site do IFB e notei que o post foi criado ontem as 19h46!! E hoje a tarde já tinha preenchidas as vagas! O que posso pensar? "Cartas marcadas"!! Fiquei desconfiado quando vi a última atualização, 09 de junho de 2017 as 19h38!! Como assim??? Viajaram para o futuro para atualizar o site? Neste momento em que escrevo é 09/06/2017. 17h55!! O print segue anexo para comprovar!! Enfim, acho que este processo de seleção não é ABSOLUTAMENTE nada transparente!! Acompanho o site do IFB esperando este curso e quando sai a inscrição é dessa forma!! Me senti lezado em meu direito de concorrer a uma vaga de forma isonômica!! Vivemos em um momento em nosso país que, nós, servidores público e instituições, devemos ter verdadeiro apreço e paixão pela transparencia em processos que envolvam instituições e recursos públicos!! Não sei como é o processo de seleção para os outros curso, mas vou acompanhar mais atento ainda!! Sugiro que façam sorteio das vagas de forma que os candidatos que desejarem possam acompanhar presencialmente!!

Link da notícia para a divulgação do curso: <http://www.ifb.edu.br/riachofundo/14142-quer-produzir-sua-propria-cerveja-o-ifb-oferece-curso-de-producao-de-cerveja-artesanal>

(m) Atualizar os normativos da Instituição, de modo a enquadrá-los no Decreto N° 9.094, de 17 de julho de 2017, que simplifica o atendimento ao cidadão.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

(n) *Estabelecer normativa que trate das situações de reingresso dos alunos dos cursos técnicos, que retornam por meio de processo seletivo ao curso no qual já possuiu matrícula e cursou componentes com aprovação.*

Tem ocorrido várias situações de alunos que retornam ao curso que estudaram e concluíram componentes com êxito, mas que não conseguem aproveitar o que já foi realizado anteriormente com êxito. Cada setor de registro acadêmico tem realizado um tipo de procedimento, confundindo a situação de reingresso com Aproveitamento de Estudos e Proficiência, e tornado o procedimento mais burocrático que o efetivamente necessário.

Para esclarecer o fato, segue manifestação recebida:

Boa Tarde me chamo [...] sou estudante de técnico em edificações 1º Semestre Campus:Samambaia , já tinha cursado o mesmo curso nos anos de 2011 1º e 2º semestre e 3º semestre em 2012 participei da primeira turma da instituição no curso parei no 4º período por motivos pessoais e acabei perdendo a vaga ,depois de muito tempo tentando e vários sorteios esse ano no 2º semestre consegui ser sorteado fui tentar solicitar o aproveitamento de estudos fui informado nem poderia entregar o meu recurso que só é possível aproveitamento até 5 anos antes de acordo com algumas diretrizes do IFB sendo assim perdi tudo o que eu fiz, venho através desse email solicitar que revisem o meu caso tendo em vista que devido a forma de ingresso no IFB independe de mim conseguir voltar antes de 5 anos sendo assim peço que olhem para a diretriz ou avaliem o meu caso em especial tenho muita vontade de terminar o curso mas fazer tudo novamente isso não condiz com todo o meu trabalho e estudo outras instituições de ensino como a ETB-ESCOLA TÉCNICA DE BRASÍLIA não tem limitações de anos para aproveitamento de estudos desde já agradeço

A Ouvidoria intermediou a situação do estudante pois não se trata apenas de Aproveitamento de Estudos, mas sim de uma situação de reingresso no curso Técnico em Edificações, no qual já teve matrícula anterior, por meio de processo seletivo e nova matrícula.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

9. DA EQUIPE DA OUVIDORIA

A equipe da Ouvidoria é atualmente composta por duas servidoras (Patrícia Rodrigues Amorim – Ouvidora, e Kattiucy Sousa Costa Trajano – Responsável pelo SIC), e tem buscado atualização constante, por meio de cursos de capacitação, de forma a aprimorar os conhecimentos e melhorar o atendimento oferecido pelo setor.

No ano de 2017 as servidoras realizaram os seguintes cursos de aperfeiçoamento:

Patrícia Rodrigues Amorim:

Curso: Ouvidoria na Administração Pública (PARCERIA CGU/ILB), realizado no período de 23 de maio de 2017 a 13 de junho de 2017, com carga horária de 20 horas/aula. (Instituto Legislativo Brasileiro)

Curso: Cidadania Participativa: Controle Social ao Alcance de Todos, realizado no período de 02 de outubro de 2017 a 11 de dezembro de 2017, com carga horária de 90 horas. (Universidade Aberta do Nordeste da Fundação Demócrito Rocha)

Curso: Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias, realizado no período de 10/10/2017 a 30/10/2017, com carga-horária de 20 horas.(ENAP)

Curso: Curso de Desburocratização e Defesa do Usuário de Serviços Públicos, realizado no período de 21 a 23 de novembro de 2017, com carga-horária de 20 horas. (Escola de Administração Fazendária – ESAF)

Curso: Desenvolvimento de Equipes, realizado no período de 27 de novembro de 2017 a 17 de dezembro de 2017, com carga horária de 10 horas/aula. (Instituto Legislativo Brasileiro)

Kattiucy Sousa Costa Trajano:

Curso: Curso de Desburocratização e Defesa do Usuário de Serviços Públicos, realizado no período de 21 a 23 de novembro de 2017, com carga-horária de 20 horas. (Escola de Administração Fazendária – ESAF).



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

10. AÇÕES REALIZADAS

Novos procedimentos foram implementados no ano de 2017 visando melhorar o canal da Ouvidoria, conforme segue:

- (a) Disponibilização de formulário eletrônico para registro de manifestação no site da Ouvidoria.
- (b) Atualização da página da Ouvidoria, deixando o canal de fácil acesso e compreensão pelos usuários.
- (c) Implantação dos dados estatísticos da Ouvidoria no: <http://ifbemnumeros.ifb.edu.br/> (Aba Administração)



- (d) Gerenciamento das demandas da Ouvidoria por meio da Ferramenta *Google Drive*, facilitando o acompanhamento dos prazos e a tabulação dos dados que subsidiarão a criação de novos relatórios no ano seguinte.

Em anexo constam algumas notícias das ações realizadas pela Ouvidoria.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

11. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria é um canal de acesso ao cidadão, atuando na mediação entre o público interno e externo e a Administração.

A cada ano o usuário do serviço público tem conseguido o reconhecimento da importância de sua participação, que se dá através do registro das manifestações encaminhadas à Ouvidoria. A prova desse reconhecimento pode ser percebida através da publicação de duas novas legislações no ano de 2017, que são:

1. Decreto Nº 9.094, de 17 de julho de 2017, o qual dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no País e institui a Carta de Serviços ao Usuário.

2. Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, a qual dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

O trabalho realizado na Ouvidoria é desafiador, pois precisa buscar o reconhecimento da importância de sua atuação na Administração.

As Unidades do IFB devem colaborar com a Ouvidoria, primando por responder ao cidadão no menor prazo possível, com clareza e objetividade. A Ouvidoria tem tido retorno bastante satisfatório das unidades do IFB e tem atuado no cumprimento dos prazos estabelecidos em Lei.

Os novos procedimentos adotados pela Ouvidoria no ano de 2017 contribuíram para redução no prazo de resposta ao cidadão.

Outro ponto importante do trabalho realizado em 2017 foram as pesquisas de satisfação aplicadas aos usuários. As pesquisas não se pautaram apenas nos serviços oferecidos pela Ouvidoria, mas sim nos do IFB como um todo. As pesquisas foram aplicadas a mais de 500 usuários que procuraram a Ouvidoria. Além dos usuários, a Ouvidoria também quis ouvir os gestores, que são titulares das unidades e responsáveis por enviar a resposta conclusiva das demandas registradas à Ouvidoria.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Houve 124 respostas dos usuários em relação aos serviços prestados nos setores do IFB. Um percentual considerável de usuários respondeu a essa pesquisa e os resultados, conforme constam neste relatório, poderão subsidiar a gestão na tomada de decisões para o aprimoramento e melhorias dos serviços prestados. Alguns desses usuários cobram mais educação por parte dos servidores nos atendimentos que são prestados, clareza nas informações passadas, nos fluxos de atendimento e mais transparência.

Em relação aos serviços da Ouvidoria, houve 75 respostas. Os dados estatísticos da pesquisa estão presentes neste relatório e subsidiarão a Ouvidoria para a melhoria dos serviços prestados. Alguns dos usuários cobram mais agilidade nas respostas, ação efetiva, melhoria no formulário web, dentre outros. Outros usuários avaliam o trabalho da Ouvidoria como muito bom. Os resultados obtidos nas pesquisas auxiliaram a Ouvidoria na melhoria de pontos necessários, mas este canal continuará na busca constante do aprimoramento desses serviços.

No que se refere a pesquisa realizada junto aos gestores, o formulário foi enviado a 23 gestores, desses 11 responderam a pesquisa. Os dados da pesquisa, constantes neste relatório, mostraram à Ouvidoria pontos importantes do conhecimento do gestor em relação ao papel da Ouvidoria e pontos a serem aprimorados. Os gestores apresentaram sugestões muito válidas, como:

- *Criar um modelo para acompanhar e classificar o desempenho dos campi em relação ao trato com a Ouvidoria:* Sugestão será adotada e implantada por meio de boletim bimestral. Atualmente já existe a publicação de dados estatísticos, por meio dos quais é possível verificar o desempenho de cada unidade do IFB.
- *Que seja efetuada uma avaliação antes de ser encaminhada ao setor.* Tal ação já é realizada pela Ouvidoria. A Ouvidoria recebe a manifestação, analisa, classifica e envia ao setor responsável para responder a demanda do usuário, se necessário.
- *Nos relatórios da ouvidoria não ter recomendações, pois essa ação é atribuição da auditoria e da CGU.* Este ponto é muito interessante, pois é papel da Ouvidoria enviar sugestões para a gestão do órgão, de forma a colaborar com o contínuo aprimoramento dos serviços prestados. O regulamento da Ouvidoria e a Lei nº 13.460/2017 estabelecem as funções das Ouvidorias.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Art. 13. As ouvidorias terão como atribuições precípuas, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:

III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;

V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;

Art. 14. Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão:

II - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

- *Elaboração de cartilha da Ouvidoria do IFB, contendo orientações para os usuários do serviço:* Esta ação está no planejamento da Ouvidoria.
- *A comunicação eficaz e a busca pela informação no setor correto:* Conforme estabelece a Resolução nº 037/2012/CS-IFB, em seu Artº 5º “A Ouvidoria utilizará para encaminhamento das demandas e sugestões a linha hierárquica institucional”, a Ouvidoria tem trabalhado na busca da comunicação eficaz, mas percebe, pelas manifestações recebidas, que vários usuários são orientados pelos próprios servidores das unidades a buscarem diretamente a Ouvidoria, antes mesmo de tentarem a resolução dos problemas na própria unidade.
- *Utilizar uma aba "perguntas frequentes":* Essa aba já existe no site da Ouvidoria.

Espera-se que este relatório seja uma importante ferramenta de auxílio para a gestão do IFB, de forma a aprimorar o atendimento ao usuário e os serviços oferecidos aos cidadãos.

12. ANEXOS

- (a) Informativo: Novo canal disponibilizado pela Ouvidoria do IFB
- (b) Formulário utilizado pela Ouvidoria para registro das manifestações.
- (c) Resumo: Formato de gerenciamento das demandas.
- (d) Notícia publicada no site: Dados estatísticos da Ouvidoria e do SIC, para consulta dos usuários.
- (e) Informativo: Dados estatísticos da Ouvidoria e do SIC.

**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

- (f) Nova página da Ouvidoria: Página atualizada no final do mês de dezembro do ano de 2017.
- (g) Proposta de melhoria da página da Ouvidoria, que deu origem a Nova página da Ouvidoria.
- (h) Pesquisa de satisfação aplicada aos gestores.
- (i) Pesquisa de satisfação aplicada aos usuários. Avaliação dos serviços prestados pelas unidades do IFB.
- (j) Pesquisa de satisfação aplicada aos usuários. Avaliação dos serviços prestados pela Ouvidoria do IFB.