



BOLETIM DA OUVIDORIA IFB

Meses de referência: maio e junho/2018

Este boletim bimestral tem o objetivo de compartilhar com todos os usuários o resumo das manifestações recebidas pela Ouvidoria nos meses de maio e junho de 2018.

1. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NA OUVIDORIA:

Nos meses de maio e junho de 2018 a Ouvidoria recebeu um total de 201 manifestações, conforme demonstrado na planilha a seguir:

<i>Unidade</i>	Comunicação	Denúncia	Dúvida / Consulta	Elogio	Orientação	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total geral
Campus Brasília	1	1	2	9		9	7	3	32
Campus Ceilândia			1			3	2		6
Campus Estrutural						1			1
Campus Gama	1			2		3			6
Campus Planaltina						14	2	1	17
Campus Recanto das Emas						3	1		4
Campus Riacho Fundo	2		1	2		1	4	3	13
Campus Samambaia				1		5		1	7
Campus São Sebastião						3	1		4
Campus Taguatinga				1		2			3
DICOM						2	1		3
DTIC						3			3
Gabinete				2		6	1	1	10
Ouvidoria	2		13		46				61
PRAD						1	1		2
PREN			4	1		9	4		18
PREX								1	1
PRGP			6			1	1		8
PRPI								1	1
Todas as Unidades do IFB							1		1
Total geral	6	1	27	18	46	66	26	11	201

Do total de manifestações recebidas, a unidade que apresentou a maior demanda foi a Ouvidoria, seguido do Campus Brasília e da Pró-Reitoria de Ensino – PREN.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

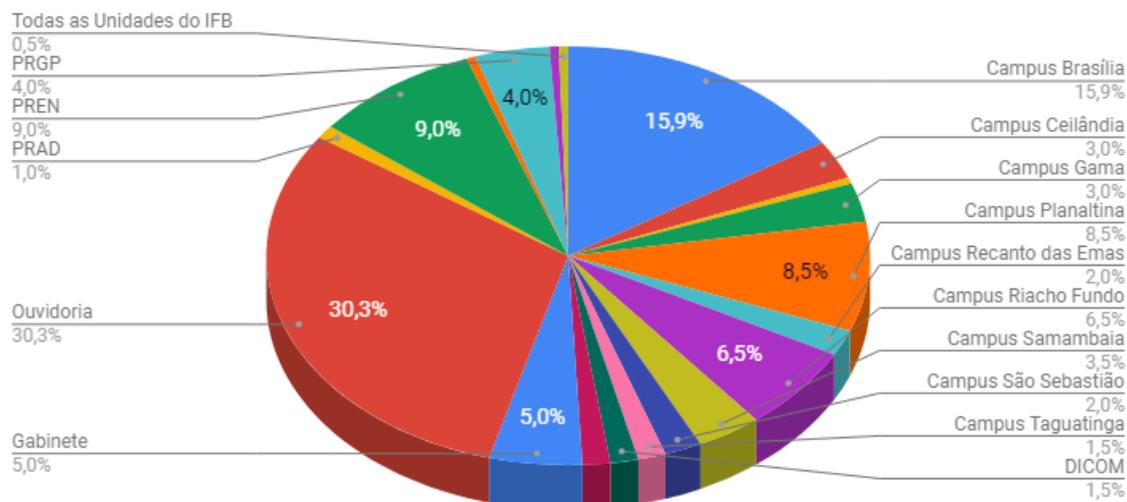
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Maio e Junho/2018

A Ouvidoria aparece como unidade demandada, pois algumas manifestações, após a análise pela Ouvidoria, são respondidas pelo setor sem a necessidade de encaminhamento às unidades do IFB.

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

Unidade x tipo de manifestação



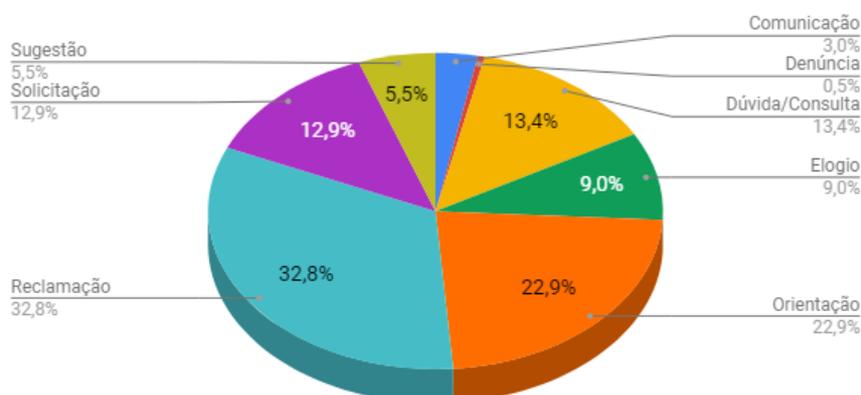
Unidade com maior percentual de demanda: Ouvidoria

Unidade com menor percentual de demanda: Campus Estrutural, PREX e PRPI

2. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

Conforme gráfico a seguir, a Reclamação e a Orientação foram os tipos de manifestações mais recorrentes nos meses de maio e junho. A manifestação do tipo denúncia foi a que apresentou o menor percentual.

Tipo de manifestação



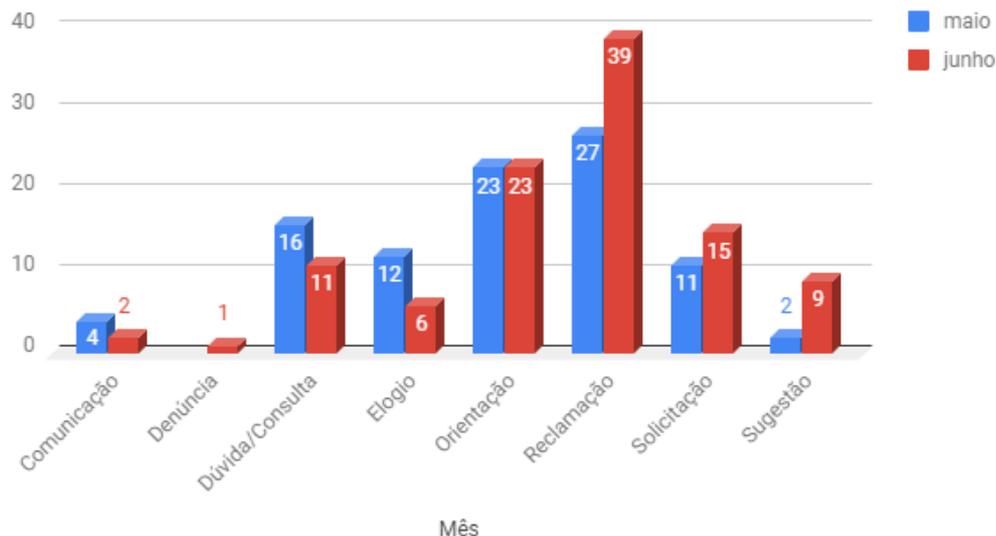


MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Maio e Junho/2018

maio e junho

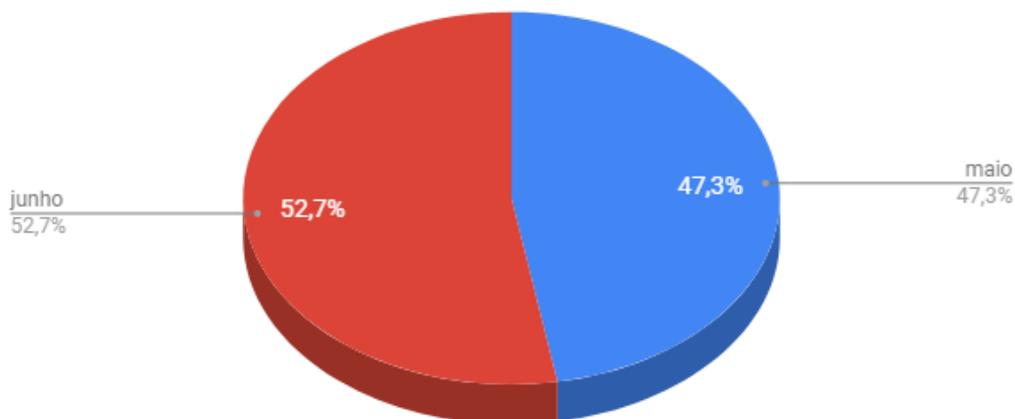


Em comparação aos meses, temos a seguinte situação:

Conforme podemos perceber, no mês de maio a Reclamação foi o tipo de manifestação mais recorrente. O mesmo ocorreu no mês de junho, apresentando um aumento de mais de 40% no número de reclamações.

Quando comparamos o total de demanda de cada mês, fica claro que junho apresentou um percentual maior que maio, como podemos ver no gráfico a seguir:

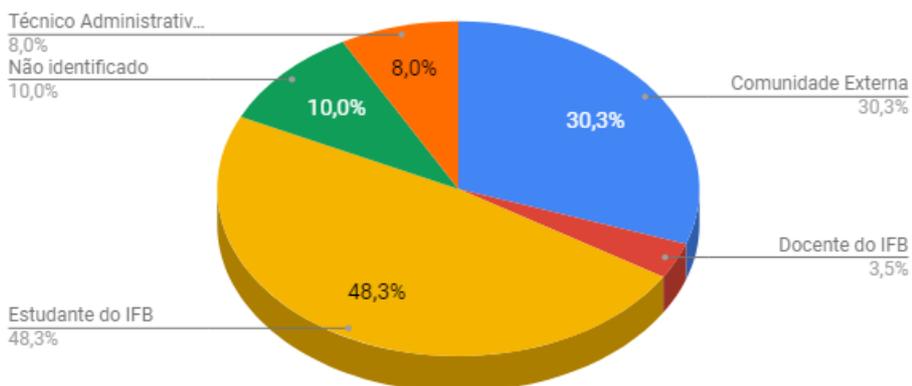
Maio e Junho





3. TIPOS DE USUÁRIOS

Tipo de usuário

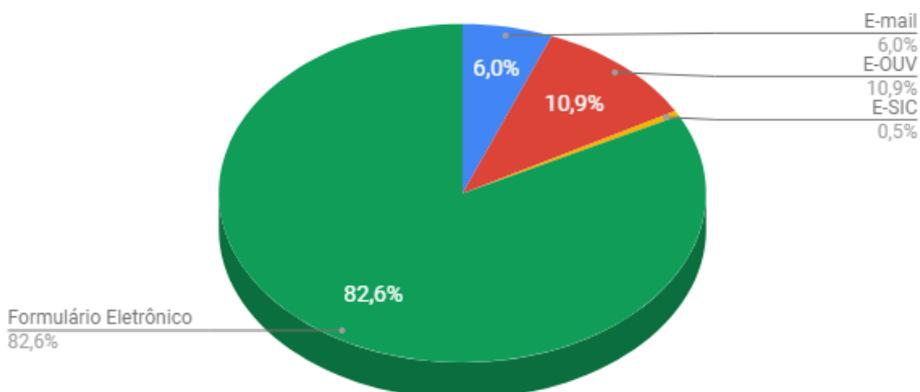


Os tipos de usuários que mais recorreram à Ouvidoria nos meses de maio e junho foram: Estudante do IFB, cujo percentual foi de 48,3 %, seguido da Comunidade Externa do IFB, cujo percentual foi de 30,3%.

4. MEIO DE CONTATO

Em relação ao meio de contato mais utilizado para registro de manifestação na Ouvidoria, o que apresentou o maior percentual foi o Formulário Eletrônico, com 82,6 %, como podemos perceber no gráfico a seguir:

Meio de contato





MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Maio e Junho/2018

5. ASSUNTO

Os assuntos tratados nas manifestações da Ouvidoria foram:

Assunto	Quantidade
Acessibilidade	2
Análise documental	1
Apontamento de ato irregular na administração	1
Aproveitamento de Estudos	1
Assistência Estudantil	2
Assuntos Administrativos	19
Atendimento ao público	4
Atendimento na coordenação	1
Avaliação da Aprendizagem	2
Biblioteca	9
Bolsa de Assistência Estudantil	20
Carteirinha Estudantil	3
Certificação Encceja	2
Concurso Público	5
Conduta de Estudante	1
Conduta de servidor	8
Consulta a legislação	2
Cópias de documentos administrativos/ensino	1
Decisões Administrativas	1
Edital de remoção	1
Educação à Distância	12
Estágio Supervisionado	1
Formatura	1
Gestão de Pessoas	7
Interação professor-aluno	3
Lançamento de Notas no diário do professor	1
Oferta de Curso	2
Outros	11
Plano de curso	3
Portal do Estudante	2
Prazo de atendimento de solicitação	1
Processo de ensino-aprendizagem	26
Processo de seleção para docentes	2
Processo Seletivo	30
Registro Acadêmico	1
Requerimento sem resposta	5
SISU	1
Tramitação de Processo	1
Trancamento de Matrícula	1
Transparência	2
Uso de laboratórios e/ou sala de aula	1
Usuários externos	1
Total geral	201



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Maio e Junho/2018

Os assuntos mais recorrentes estavam relacionados a: Processo Seletivo, Processo de Ensino-Aprendizagem, Bolsa de Assistência Estudantil e Assuntos Administrativos.

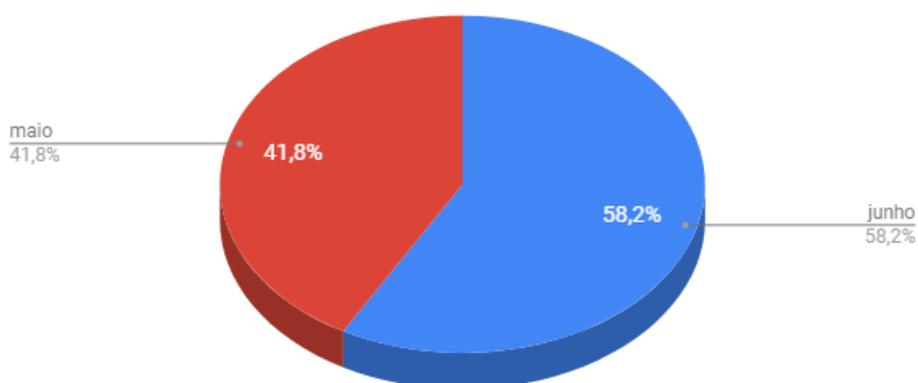
6. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO SIC

Nos meses de maio e junho de 2018, o SIC recebeu um total de 55 pedidos de acesso à informação, conforme demonstrado no quadro abaixo:

Unidade	Quantidade
Campus Brasília	5
Campus Ceilândia	1
Campus Gama	1
Campus Planaltina	2
Campus Riacho Fundo	1
Campus Taguatinga	1
DICOM	2
DRPO	1
E-SIC	6
PRAD	1
PREN	3
PREX	2
PRGP	24
PRPI	2
Reitoria	1
Todas as Unidades do IFB	2
Total	55

O maior percentual de pedidos de acesso à informação ficou concentrado no mês de junho, correspondendo a 58,2% do total:

Quantidade





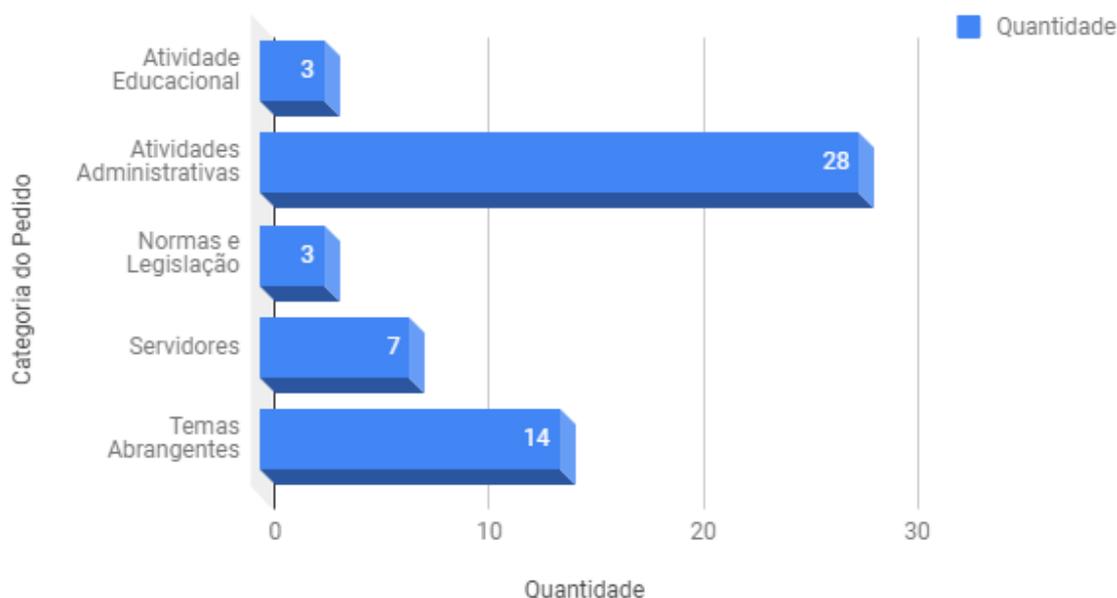
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Maio e Junho/2018

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

Quantidade x Categoria do Pedido



Os assuntos abordados nas solicitações seguem na planilha abaixo:

Assunto do Pedido de Informação	Atividade Educacional	Atividades Administrativas	Normas e Legislação	Servidores	Temas Abrangentes	Total
Cargos		1				1
Concurso Público		12				12
Consulta à legislação			2			2
Consulta sobre redistribuição		1			1	2
Esclarecimentos		1				1
Informação de servidores				1		1
Licitação e/ou Contrato		1				1
Não se trata de pedido de informação					1	1
Oferta de Curso		1				1
Pesquisa Institucional	2			6	7	15
Pesquisa sobre código de vaga		8	1			9
Procedimento administrativo		1			1	2
Processo Seletivo	1					1
Solicitação de documentos		1			4	5
Transparência		1				1
Total	3	28	3	7	14	55



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Maio e Junho/2018

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Nos meses de maio e junho foram recebidas um total de 256 manifestações, considerando Ouvidoria e SIC, havendo um aumento de mais de 22% em relação aos meses de março e abril deste ano.

Em comparação com os meses anteriores percebemos que houve aumento no número de manifestações direcionadas aos campi Brasília, Planaltina e Pró-Reitoria de Ensino. Para a Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas houve redução considerável no número de manifestações.

No campus Brasília, embora tenha ocorrido aumento no número de manifestações, as manifestações do tipo Reclamação se mantiveram com quantidade similar à dos meses anteriores, mas houve um aumento considerável no número de Elogios direcionados à unidade.

No que se refere ao percentual dos tipos de manifestação, houve uma diferença considerável nas manifestações do tipo Elogio, Reclamação e Sugestão quando comparamos com os meses de janeiro e fevereiro, março e abril.

Em relação ao tipo de usuário percebe-se que o percentual de estudantes que recorrem ao canal da Ouvidoria continua elevado, quando comparamos aos demais tipos de usuários. Muitos dos estudantes que recorrem à Ouvidoria não procuram primeiramente as instâncias existentes no campus, e nesse caso, são orientados em relação a qual instância necessita recorrer primeiramente e quais são as atribuições dessas instâncias, bem como quais são os direitos que o estudante possui para obter resposta à sua solicitação.

Quanto ao meio de contato com a Ouvidoria, o formulário eletrônico continua sendo o mais utilizado, com percentual de 82,6% nos meses de maio e junho.

Nos assuntos tratados na Ouvidoria houve aumento em relação aos assuntos: Processo Seletivo, Processo de Ensino-Aprendizagem e Bolsa da Assistência Estudantil.

Em relação ao Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, se compararmos com os meses de março e abril perceberemos que houve um aumento de cerca de 34% nos pedidos de acesso à informação. A PRGP continua sendo a unidade com maior demanda nos pedidos de acesso à informação.

As atividades administrativas continuam sendo a categoria de pedido com maior percentual em relação às demais, e o assunto com mais pedidos de informação foi “Pesquisa Institucional”.

Ouvidoria/IFB