



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

RELATÓRIO ANUAL/2014

Ouvidoria do Instituto Federal de Brasília - IFB



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

SUMÁRIO

PALAVRAS DA OUVIDORA.....	3
1. APRESENTAÇÃO.....	5
2. ANÁLISE DE DEMANDAS RECEPCIONADAS PELA OUVIDORIA NO ANO DE 2014..	5
2.1 Manifestações recebidas.....	6
2.2 Registro de manifestações por Unidade/Setor do IFB.....	7
2.3 Tipo de manifestantes.....	10
2.4 Formas de registrar a manifestação.....	12
2.5 Estatística geral das manifestações em comparação aos anos de 2013 e 2014	13
2.6. Demonstrativo Estatístico – SIC.....	22
2.7 Pesquisa de Satisfação – Ouvidoria.....	30
2.8 Pesquisa de Satisfação – SIC/IFB.....	34
2.9 Situação anual das manifestações.....	35
3. ASSUNTOS DEMANDADOS PARA AS ÁREAS INTERLOCUTORAS.....	36
4. RECOMENDAÇÕES E SUGESTÕES AOS GESTORES.....	55
5. PARTICIPAÇÃO EM CONGRESSOS, FÓRUNS E PALESTRAS.....	67
6. PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS DE CAPACITAÇÃO.....	67
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	67



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

PALAVRAS DA OUVIDORA

A arte de escutar é como uma luz que dissipa a escuridão da ignorância. Se você é capaz de manter sua mente constantemente rica através da arte de escutar, não tem o que temer. Este tipo de riqueza jamais lhe será tomado. Essa é a maior das riquezas.

Dalai Lama.

O relatório que apresentamos a seguir traduz, em números, o trabalho desenvolvido pela equipe da Ouvidoria do IFB e demonstra por meio de gráficos, tabelas e análises as manifestações recebidas ao longo do ano de 2014.

Queremos destacar nosso empenho na ampliação do diálogo com o cidadão e na resolubilidade das demandas recebidas pelo setor. No ano de 2014, cerca de 99,60% das manifestações foram respondidas. Das 494 manifestações recebidas apenas 2 estavam pendentes até o dia 30 de dezembro de 2014, em decorrência de estas terem sido registradas entre os dias 30 e 31 de dezembro, estando portanto, dentro do prazo de atendimento previsto em nosso Regimento Interno.

Destacamos que a Ouvidoria, muito mais que um canal de comunicação com discentes, docentes, técnico-administrativos e comunidade externa ao IFB é um importante instrumento de gestão, uma vez que fornece um rico material para que a instituição aprimore a prestação de seus serviços. A atenção às manifestações dirigidas à Ouvidoria e ao IFB nos dá a noção de como nossos serviços são recebidos por seus usuários e, ainda, onde podemos investir de maneira a fortalecer a instituição.

Brasília, março de 2015.

Cleide Lemes da Silva Cruz
Ouvidora



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

SIGLAS

CA – Centro Acadêmico

COET – Comissão de Ética

CONSUP – Conselho Superior

CPPD – Conselho Permanente de Pessoal Docente

DRGP – Diretoria de Gestão de Pessoas

EAD – Educação a Distância

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

NAIN – Núcleo de Auditoria Interna

NUCS – Núcleo de Comunicação Social

NTIC – Núcleo de Tecnologia de Informação e Comunicação

PRONATEC – Programa Nacional de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego

PRAD – Pró-Reitoria de Administração

PREN – Pró-Reitoria de Ensino

PRPI – Pró-Reitoria de Pesquisa e Inovação

PREX – Pró-Reitoria de Extensão

PRDI – Pró-Reitoria de Desenvolvimento Institucional

RA – Registro Acadêmico

SIC – Serviço de Informação ao Cidadão



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

1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília (IFB) tem se empenhado não só em atender as manifestações do cidadão/usuário, mas em auxiliar os gestores do IFB para que aprimorem sua atuação. Apresentamos o Relatório Anual de Atividades da Ouvidoria do IFB, referentes ao período de janeiro a dezembro de 2014.

Em referência ao relatório do Serviço de Informações ao Cidadão, seu período de avaliação será também de janeiro a dezembro de 2014, para cumprimento do Art. 73 do Decreto nº 7.724/2012.

O presente relatório tem por objetivo o 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”.

2. ANÁLISE DE DEMANDAS RECEPCIONADAS PELA OUVIDORIA NO ANO DE 2014

A fim de subsidiar as diversas unidades do IFB com os dados coletados durante todo o ano de 2014, a Ouvidoria apresenta um mapeamento e análise das manifestações recepcionadas com vistas a contribuir para a melhoria contínua dos processos e serviços ofertados pelo IFB. Esse é, em última instância, o escopo principal do presente relatório e o que acreditamos ser o papel primordial de uma Ouvidoria.



2.1 Manifestações recebidas

Durante o período de janeiro a dezembro de 2014, a Ouvidoria recebeu 494 manifestações, dessas 299 foram da categoria Reclamação, 81 de Outros (informações diversas), 50 de Sugestões, 41 Denúncias e 23 Elogios, conforme gráfico e tabela a seguir:



Gráfico 1: Manifestações recebidas.

Manifestações	2014	Percentual
Elogios	23	4,66
Sugestões	50	10,13
Reclamações	299	60,53
Denúncias	41	8,29
Outros	81	16,39
Total	494	100 %

Tabela 1: Tipos de Manifestações.



Ministério da Educação

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

O Gráfico e a tabela 1 demonstram as demandas por tipo de manifestação, destacando-se as reclamações recebidas, representando 60,53% do total das manifestações.

Notamos um crescimento no percentual de sugestão, sendo 10,13% do total, o que nos faz analisar que a sociedade contribui cada vez mais para a qualidade dos serviços prestados pelo IFB. O percentual de elogio é pequeno, totalizando 4,66% do total das manifestações registradas no período analisado e, geralmente, são direcionados aos docentes, técnicos, tutores e coordenadores de cursos diversos. Entendemos ser positiva estas manifestações e as transmitimos aos setores, na busca permanente da melhoria na qualidade dos serviços prestados pelo IFB e, conseqüentemente, no nível de satisfação dos cidadãos. Em relação às manifestações do tipo outros (solicitações diversas), estas versaram sobre oferta de cursos, abertura e período de inscrições de cursos e informações sobre concurso, as quais, no ano de 2014 totalizaram 16,39% das manifestações, já as denúncias totalizam 8,29% das manifestações registradas.

2.2 Registro de manifestações por Unidade/Setor do IFB

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



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

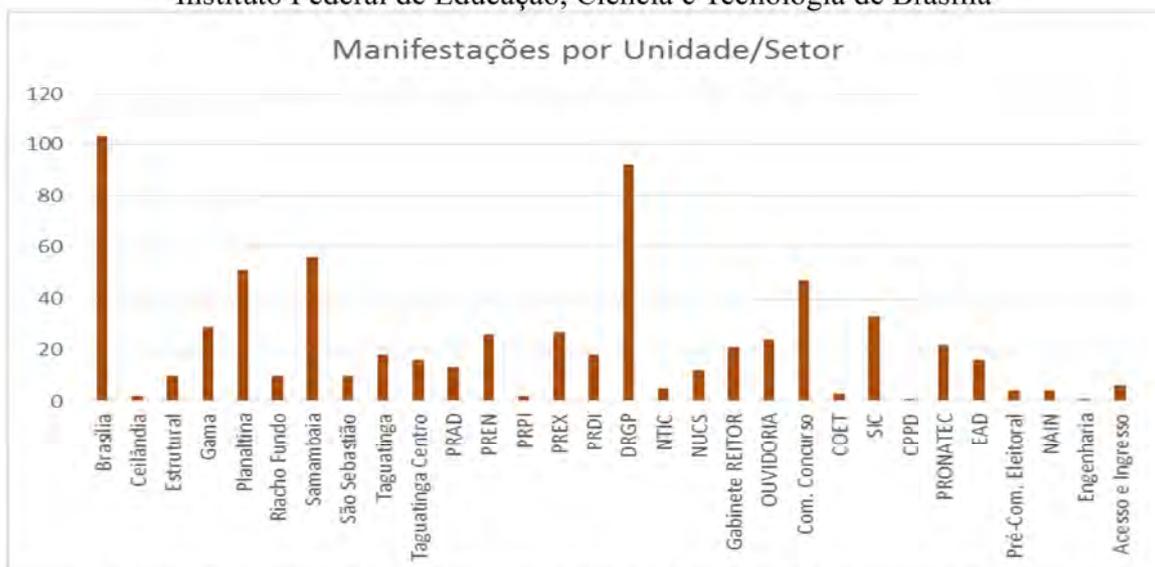


Gráfico 2: Total de manifestações recebidas pelas Unidades/Setores do IFB de janeiro a dezembro de 2014.

Tipo de manifestação	Orientação	Reclamação	Denúncia	Sugestão	Elogio	Outros	Pedido de Informação (e-sic)		Percentual
Campus/ Setores								Total	100%
Brasília	-	73	7	6	7	6	4	103	15,11%
Ceilândia	-	1	-	-	-	-	1	2	0,29%
Estrutural	-	5	-	2	1	1	1	10	1,47%
Gama	-	13	3	4	5	3	1	29	4,26%
Planaltina	-	35	4	3	1	3	5	51	7,48%
Riacho Fundo	-	5	-	-	2	1	2	10	1,47%
Samambaia	-	37	2	6	2	4	5	56	8,22%
São Sebastião	-	7	-	-	1	1	1	10	1,47%
Taguatinga	-	7	3	5	-	2	1	18	2,63%
Taguatinga Centro	-	10	-	1	1	1	3	16	2,35%
PRAD	-	3	-	-	-	1	9	13	1,90%
PREN	-	11	-	-	-	7	8	26	3,81%
PRPI	-	-	-	-	-	-	2	2	0,29%
PREX	-	15	-	4	-	1	7	27	3,95%



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

PRDI	-	2	-	4	-	2	10	18	2,63%
DRGP	-	14	7	3	-	11	57	92	13,48%
NTIC	-	4	-	-	-	-	1	5	0,73%
NUCS	-	2	2	1	1	1	5	12	1,75%
Gab. REITOR	-	2	1	4	-	1	13	21	3,07%
OUVIDORIA	7	7	-	-	-	10	-	24	3,52%
Com. Concurso	-	19	5	6	-	9	8	47	6,90%
COET	-	-	2	-	-	1	-	3	0,44%
SIC	-	-	-	-	-	-	33	33	4,84%
CPPD	-	-	1	-	-	-	-	1	0,15%
PRONATEC	-	16	1	1	-	4	-	22	3,23%
EAD	-	11	2	-	2	1	-	16	2,35%
Pré-Com. Eleitoral	-	-	-	-	-	3	1	4	0,59%
NAIN	-	-	1	-	-	1	2	4	0,59%
Engenharia	-	-	-	-	-	-	1	1	0,15%
Acesso e Ingresso	-	-	-	-	-	6	-	6	0,88%
Total	7	299	41	50	23	81	181	682	100%

Tabela 2: Total de manifestações recebidas pelas Unidades/Setores do IFB de janeiro a dezembro de 2014.

A distribuição por unidades e setores reflete, evidentemente, a participação da comunidade no envio das manifestações. O Campus Brasília, a DRGP, o Campus Samambaia, o Campus Planaltina e a Comissão de Concursos/IFB juntos, participam com quase 51,19% do total das manifestações, e esta realidade confirma a “razão de ser” da Ouvidoria que é permitir aos usuários participarem da gestão do Instituto. Mais à frente analisaremos os dados de cada Unidade/Setor separadamente.

Na Tabela 2, vemos o item Orientação, que no ano de 2014, foi responsável por 7 (sete) ocorrências que não geraram estatística às unidades/setores do IFB porque a Ouvidoria estabeleceu uma dinâmica no tratamento dessas ocorrências. Muitas vezes o cidadão vem à ouvidoria com questões urgentes, como por exemplo, assinatura de documento de estágio, matrícula, correção de nome na lista de seleção, entre outros que, em decorrência do prazo estabelecido pelo Regimento



Ministério da Educação

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Interno da Ouvidoria pode dificultar a resolução do problema. Nesse sentido, a ouvidoria traça o caminho que deve ser percorrido pelo cidadão a fim de que ele consiga sucesso na resolução do problema.

2.3 Tipo de manifestantes

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

No ano de 2014, novamente, a categoria discente foi maioria. Não poderíamos ficar alheios aos impulsos dessa participação, uma vez que fazemos parte de uma instituição de ensino e que trabalha com temas ligados ao amadurecimento da democracia no Brasil e que nos últimos anos preconiza pela ampliação do diálogo com o cidadão, seja discente, docente, técnico-administrativos ou a comunidade externa ao IFB. Abaixo, no gráfico 3, poderemos visualizar a participação de cada categoria.



Gráfico 3: Tipo de manifestante que buscou a Ouvidoria de janeiro a dezembro de 2014.



Ministério da Educação

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Na tabela 3, a seguir, veremos os números que resultaram nos 494 atendimentos desta Ouvidoria. Como mencionado anteriormente, a categoria discente foi responsável pelo percentual de 49,19% do total das ocorrências registradas no setor. Seguido da comunidade externa, com 35,82%, dos técnico-administrativos, com 8,50% e dos docentes, com 6,47%. Os assuntos buscados pelas categorias serão apresentados a seguir.

Demandas/Manifestante	Discente	Docente	Téc. Administrativo	Comunidade Externa	Total Geral
Reclamação	185	13	19	82	299
Denúncia	12	6	5	18	41
Sugestão	15	4	8	23	50
Elogio	16	1	1	5	23
Outros	15	8	9	49	81
Sub Total	243	32	42	177	
Total Geral					494

Tabela 3: Tipo de manifestante que buscou a Ouvidoria de janeiro a dezembro de 2014.

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



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

2.4 Formas de registrar a manifestação

No período de janeiro a dezembro de 2014, a Ouvidoria recebeu 682 manifestações, dessas 299 foram da categoria Reclamação, 81 de Outros (informações diversas), 50 de Sugestões, 41 Denúncias, 23 Elogios e 181 pelo canal e-SIC.

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

Durante o período em análise, as manifestações recebidas pela Ouvidoria por meio do formulário eletrônico e e-mail foram os meios de acesso mais utilizados pelos demandantes. O primeiro recebeu 42,38% dos registros e, o segundo, 17,31%, conforme gráfico a seguir. O Serviço de Informação ao Cidadão, e-SIC, recebeu 32,81% das manifestações. Cabe esclarecer que o canal telefônico serviu como meio de orientação aos demandantes no preenchimento de inscrições em diversos editais relacionados à Instituição e dúvidas sobre pagamentos de assistência estudantil, entre outros, totalizando 0,26% do total de atendimentos.

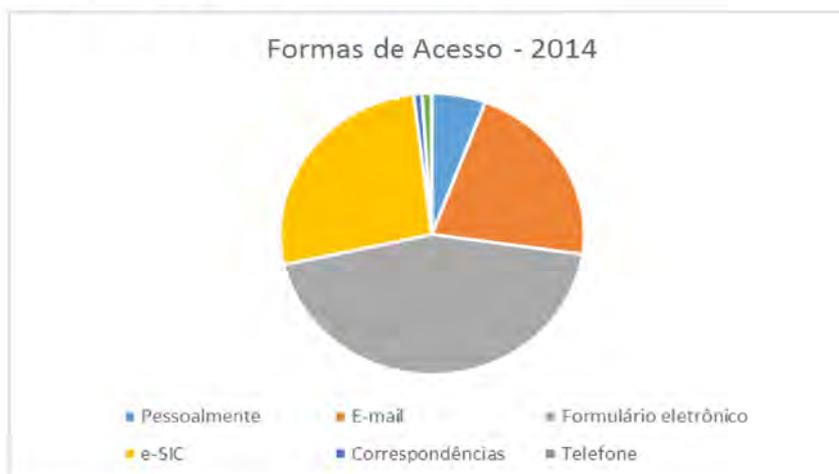


Gráfico 4: Formas de Acesso.



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

Formas de Acesso	2014	Percentual
Presencial	39	6,4%
E-mail (ouvidoria@ifb.edu.br)	147	17,3%
Formulário eletrônico	302	42,3%
e-SIC	181	32,9%
Correspondência	6	0,8%
Telefone	7	0,3%
Total	682	100%

Tabela 4: Formas de Acesso.

Destacamos também o canal de registro presencial (pessoalmente), que em 2014 registrou 6,46% das manifestações, o que demonstra o fácil acesso à Ouvidoria e o fortalecimento desse setor. E por fim, em 2014, houve 0,78% dos registros de manifestações via correspondência.

2.5 Estatística geral das manifestações em comparação aos anos de 2013 e 2014

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

Campus

Campus	2013	2014	Evolução %
Brasília	126	99	-21,4%
Planaltina	44	46	4,3%
Riacho Fundo	14	8	-42,8%
Samambaia	34	51	33,3%
São Sebastião	21	9	-57,1%
Taguatinga	24	17	-29,1%
Taguatinga Centro	49	13	-73,4%
Gama	24	28	14,2%
Estrutural	3	9	6,6%
Ceilândia	0	1	100,0%
Total	339	281	-17,1%



Ministério da Educação
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília
Tabela 5: Manifestações por Campi.

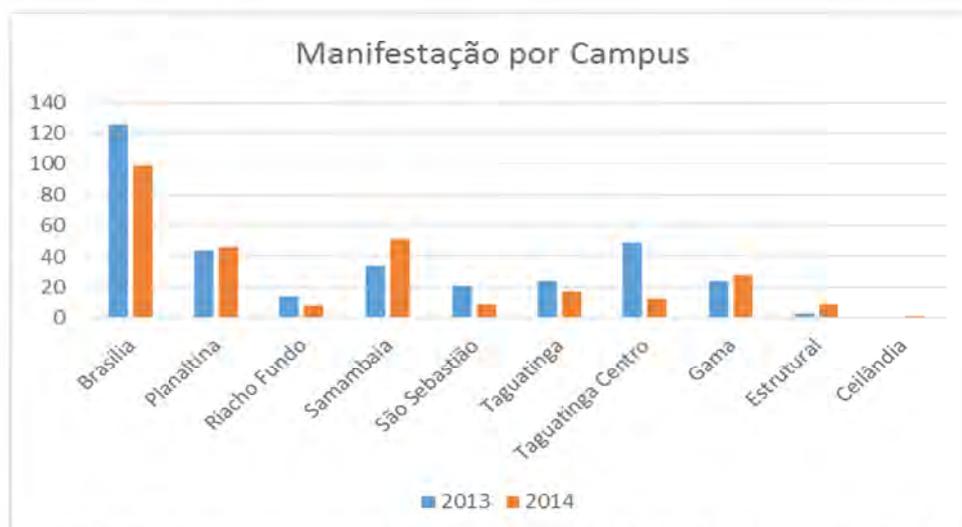


Gráfico 5: Resultados comparativos das manifestações nos Campi nos anos de 2013 e 2014.

Em relação ao ano de 2013, houve um crescimento no registro das manifestações referentes aos Campi: Planaltina, Samambaia, Gama, Estrutural e Ceilândia. Sendo que o maior aumento ocorreu no Campus Ceilândia, o qual passou de 0 ocorrência para 1 em 2014, seguido por Samambaia, o qual passou de 34 ocorrências em 2013 para 51 ocorrências em 2014, perfazendo um aumento de 33,3%. Por outro lado, houve um decréscimo nos Campi: Brasília, Riacho Fundo, São Sebastião, Taguatinga e Taguatinga Centro. Sendo o maior percentual de decréscimo observado no Campus Taguatinga Centro, que de 49 ocorrências em 2013 caiu para 13 em 2014, perfazendo um total de -73,4%, seguido pelos Campi São Sebastião, com -57,1%, Riacho Fundo, com -42,8% e Brasília, com -21,4%. A análise que fazemos desse decréscimo se deve, principalmente, ao bom trabalho que vem sendo desenvolvido pelos campi no que diz respeito a regulamentos, normas, padronizações de procedimentos entre outras ações, porém é necessário continuar no avanço da qualidade da prestação dos serviços pelos *campi* do IFB.



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

Pró-Reitorias-2014

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

Pró-Reitorias	2013	2014	Evolução %
PRAD	37	5	-86,4%
PRDI	6	8	25%
PREN	125	18	-85,6%
PRPI	11	0	-100%
PREX	35	20	-42,8%
Total	214	51	-76,1%

Tabela 6: Manifestações por Pró-Reitorias.

Em termos numéricos, no período em análise, a Pró-Reitoria de Pesquisa (PRPI) foi a única Pró-Reitoria que decresceu -100% nas manifestações. Nossa análise é a de que, por se tratar de um setor que trabalha com a área da pesquisa no IFB e, que envolve a seleção de pesquisadores, discentes e docentes, via edital, as dúvidas, quando surgem, são sanadas durante o processo de seleção. A ela, junta-se a Pró-Reitoria de Administração, com -86,4%, a qual recebeu pedidos relacionados à infraestrutura do IFB e a pagamentos diversos (assistência estudantil, intérpretes, docentes, entre outros). Na terceira posição está a Pró-Reitoria de Ensino (PREN), a qual passou de 125 em 2013 para 8 em 2014, cujo decréscimo corresponde a -85,6% das ocorrências registradas. Entendemos que fica sob a responsabilidade da PREN os questionamentos ligados ao estabelecimento de regras voltadas para o ensino do IFB e assuntos como a certificação pelo ENEM; a política de Assistência estudantil; a abertura de novos cursos; a política de seleção dos cursos do IFB, entre outros. Em quarta posição de decréscimo está a Pró-Reitoria de Extensão, cujos valores em 2013 foram 35 em oposição a 20 registros em 2014, totalizando -42,8% dos



Ministério da Educação

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

registros. Os assuntos que demandaram respostas da PREX foram em grande parte ligados ao PRONATEC (seleção de tutores); à contratação e pagamento de intérpretes de LIBRAS; à celebração de convênios para estágio discente entre outros. Dentre as Pró-Reitorias, a Pró-Reitoria de Desenvolvimento Institucional (PRDI) teve um aumento de 25% das manifestações encaminhadas aquele setor, as quais tratavam sobre a oferta de cursos a servidores do IFB; ao organograma do IFB e a documentos ligados à carreira dos técnico-administrativos.



Gráfico 6: Resultados comparativos das manifestações nas Pró-Reitorias nos anos de 2013 e 2014.

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

Gabinete -2014

Gabinete	2013	2014	Evolução %
Núcleo de Comunicação Social - NUCS	13	7	-46,1%
Núcleo de Auditoria Interna – NAIN	0	2	100%
Núcleo Tecnologia Informação e Comunicação - NTIC	7	4	-42,8%
Diretoria de Gestão de Pessoas - DRGP	181	35	-80,6%
Gabinete do Reitor	24	8	-66,6%



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

Engenharia	0	0	0%
Comissão Permanente de Pessoal Docente - CPPD	1	1	0%
Comissão de Ética - COET	3	3	0%
Ouvidoria	1	17	94,1%
Serviço de Informação Cidadão - SIC	27	33	18,8%
Total	257	110	-57,1%

Tabela 7: Manifestações ligadas ao Gabinete do Reitor.



Gráfico 7: Resultados comparativos das manifestações dos anos de 2013 e 2014.

Conforme a tabela e o gráfico 7, a DRGP mais uma vez recebeu o maior número de manifestações, o que ocorreu também no mesmo período de 2013, representando 68,1% em relação a todas as manifestações ocorridas em 2014 nos setores ligados ao Gabinete do Reitor. Os assuntos demandados ao setor tratavam sobre concurso público; remoção e redistribuição de servidor; celebração de convênio médico aos servidores do IFB; informações sobre documentos e formulários funcionais entre outros. Seguida pelo SIC com 70% das manifestações direcionadas ao setor, no ano de 2014. Em relação aos números dos anos sob análise, acreditamos ser em decorrência a



Ministério da Educação

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

questionamentos ligados aos editais de seleção para corpo docente e técnico ocorridos naquele período.

Os assuntos ligados ao Gabinete foram acerca de redistribuição de servidores; nomeação de candidato aprovado em concurso; regulamentos diversos e atividades do IFB. Ao NUCS foram encaminhadas manifestações ligadas ao site institucional (acesso); à organização de formaturas; ao projeto de uso das canecas e à cobertura da SNCT. O NAIM recebeu manifestações sobre servidor docente sem carga horária e sobre portaria publicada pelo IFB. O NTIC recebeu pedidos ligados ao acesso ao site e à solicitação de HelpDesk. A CPPD recebeu manifestação que tratou de progressão funcional e por titulação com base em cursos ofertados no exterior. A COET recebeu manifestações ligadas ao prazo de resposta a processos protocolados no setor e sobre relacionamento interpessoal de servidores e por fim, a Ouvidoria que recebeu manifestações ligadas aos processos seletivos; à inscrição em cursos; pagamentos de assistência estudantil; interesse em trabalhar no IFB dentre outros.

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

Outros -2014

Outros	2013	2014	Evolução %
EAD	0	16	100%
PRONATEC	0	21	100%
Pré-Comissão Eleitoral	0	3	100%
Coordenação de Acesso e Ingresso	0	6	100%
Comissões de Concurso 2013 e 2014	0	39	100%
Total	0	85	100%

Tabela 8: Outros.



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

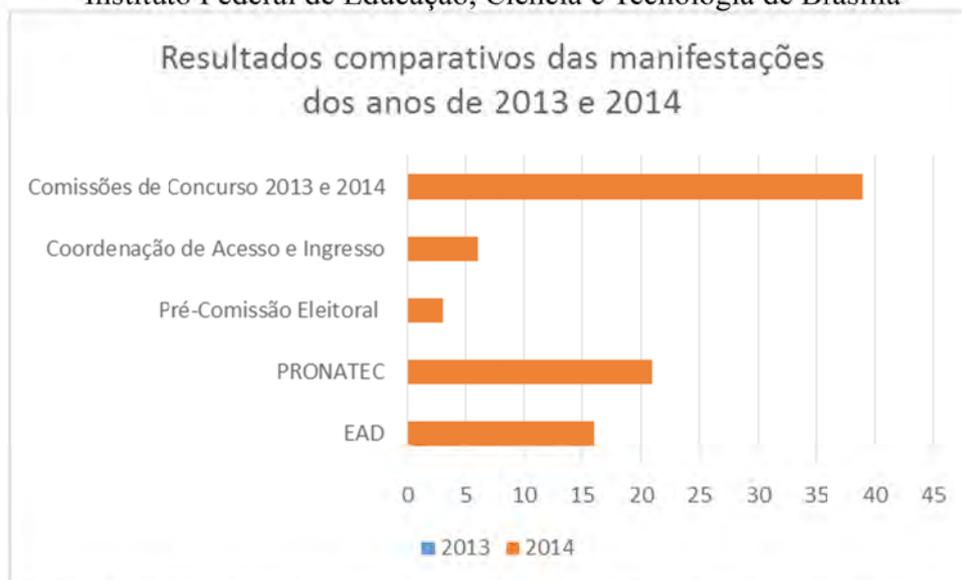


Gráfico 8: Resultados comparativos das manifestações dos anos de 2013 e 2014.

Em relação aos números apresentados acima, as manifestações direcionadas às Comissões de Concurso de 2013 e 2014 demonstram que o cidadão, embora tenha o acesso às informações na página da Instituição responsável pelo Certame, vê no IFB a figura que pode auxiliá-lo na busca de informações sobre resultados, publicações, retificações de resultados entre outros. Vemos como positiva a criação dessas Comissões de Concurso dentro do próprio IFB, o que contribui para a transparência de nossas seleções. O PRONATEC foi uma das áreas que também recebeu um número considerado de manifestações, as quais trataram quase em sua maioria da assistência estudantil, seguida da seleção de tutores. A EAD foi responsável pelo recebimento de 16 manifestações registradas na Ouvidoria, as quais trataram da necessidade de material impresso aos estudantes da educação a distância, ao calendário de provas e atividades no ambiente Moodle, ao atendimento das coordenações nos polos, à expedição de documento (Histórico Escolar) e à seleção de tutores.

As manifestações encaminhadas à Coordenação de Acesso e Ingresso (CAAI) versam sobre



Ministério da Educação

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

esclarecimentos de inscrições ou chamadas dos cursos ofertados pelo IFB, lista de espera, matrícula e assinatura de interesse na vaga pela seleção SISU. Em relação às inscrições, acompanhamentos de resultados das seleções discentes e fila de espera, notamos que ainda há necessidade de atenção, por parte dos estudantes e comunidade em geral, na leitura integral do edital de seleção e no acompanhamento das chamadas no site do IFB. Destacamos a necessidade de informar que embora o PRONATEC (PREX), a EAD e o Acesso e Ingresso (PREN) estejam vinculados a uma Pró-Reitorias específicas, consideramos necessária a separação desses setores em decorrência do número de manifestações destinadas a cada uma delas.

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

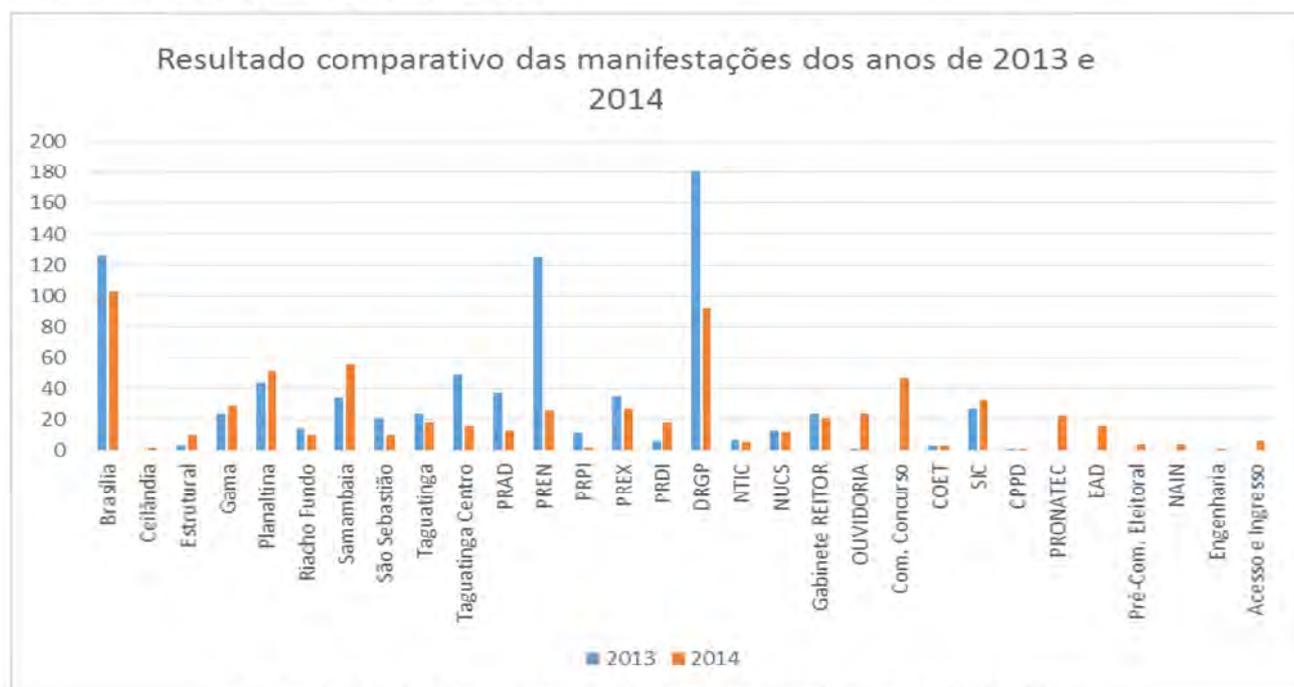


Gráfico 9: Resultado comparativos das manifestações dos anos de 2013 e 2014.



Ministério da Educação
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília
Contexto Geral-2014

Para melhor visualização das manifestações recebidas por Campi, tanto via Ouvidoria quanto pelo Sistema de Informação ao Cidadão (SIC), segue tabela abaixo que compara os resultados nos anos de 2013 e 2014:

IFB	2013	2014	Evolução %
PRAD	37	13	-64,8%
PRDI	6	18	66,6%
PREN	125	26	-79,2%
PRPI	11	2	-81,8%
PREX	35	27	-22,8%
NUCS	13	12	-7,6%
NAIN	0	4	100%
NTIC	7	5	-28,5%
DRGP	181	92	-49,1%
Chefe de gabinete	24	21	-12,5%
CONSUP	1	0	-100%
CPPD	1	1	0%
COET	3	3	0%
Ouvidoria	1	24	95,3%
SIC	27	33	18,1%
Pré-Comissão Eleitoral	0	4	100%
EAD	0	16	100%
PRONATEC	0	22	100%
Comissão de Concurso	0	47	100%
Acesso e Ingresso	0	6	100%
Engenharia	0	1	100%
Ceilândia	0	2	100%
Brasília	126	103	-18,5%
Planaltina	44	51	13,7%
Riacho Fundo	14	10	28,5%
Samambaia	34	56	39,2%
São Sebastião	21	10	-52,3%
Taguatinga	24	18	-25%
Taguatinga Centro	49	16	-67,3%
Gama	24	29	17,2%
Estrutural	3	10	70%
Total	817	682	-16,5%



Ministério da Educação
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília
Tabela 9: Contexto Geral.

Levando em conta os números de 2013, observamos que alguns setores que não haviam recebido manifestações naquele ano, em 2014 foram alvo de manifestações, como por exemplo, o NAIM, a Comissão de Concurso, a Pré-Comissão eleitoral, a EAD, o PRONATEC, a Comissão de Concurso, o Acesso e Ingresso, a Engenharia e o Campus Ceilândia todos aumentaram em 100% o recebimento de manifestações. Por outro lado, o CONSUP, no ano de 2014 não recebeu nenhum tipo de manifestação. Tanto a COET quanto a CPPD mantiveram o número de manifestações, isso se deve ao fato de que são Comissões que atendem a assuntos restritos e que seguem fluxos também restritos. A Ouvidoria, que em 2013 recebeu apenas 1 manifestação, no ano de 2014 foi responsável pelo atendimento e orientação de 24 manifestações, as quais puderam ser respondidas pelo próprio setor, sem a necessidade de encaminhamento a outro setor. É importante destacar que a Ouvidoria forneceu informações que já se encontravam disponíveis em nosso site, agindo conforme os princípios da transparência ativa.

Em números gerais, notamos que houve um decréscimo de -16,5% nas manifestações se compararmos o total de 817 manifestações em 2013 e 682 manifestações em 2014.

2.6. Demonstrativo Estatístico – SIC

No ano de 2014 foram recebidos 172 pedidos de acesso à informação. Conforme demonstrado no gráfico a seguir, o maior número de pedidos foi registrado nos meses de março e abril/2014, com 28 pedidos cada:



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

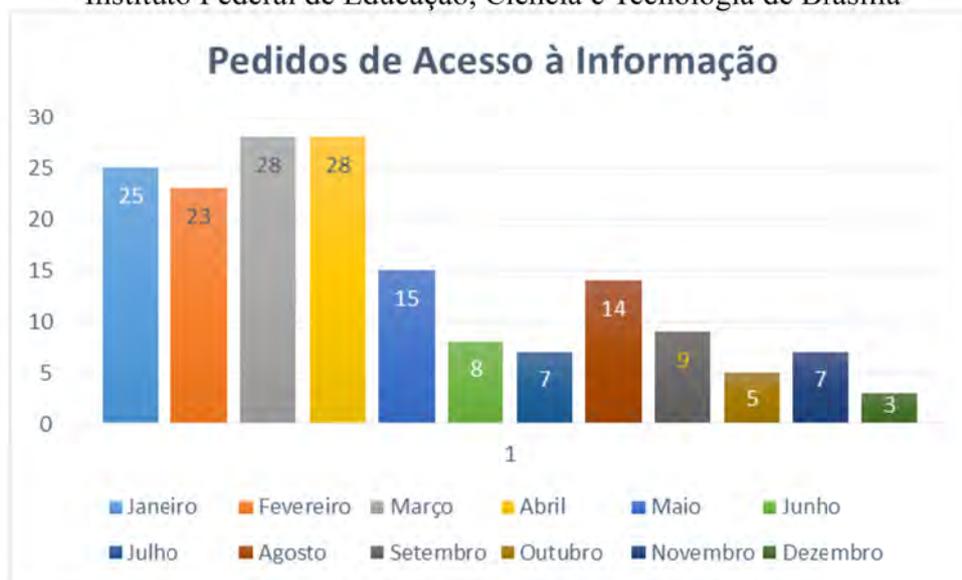


Gráfico 10: Pedidos de acesso à informação

Pedidos de Acesso à Informação recebidos

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 de assuntos:

Solicitação por assuntos

Assuntos demandados em 2014	janeiro a junho	julho a dezembro
Informação sem Acesso pela LAI (Sindicância)	02	-
Informações Pessoais	03	01
Pesquisa Institucional	-	01
Pesquisa e Inovação	01	01



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

PRONATEC	06	-
Outros	04	04
Oferta de Curso	11	02
Solicitação de Documentos	08	07
Informações Funcionais de Servidores	01	-
Tramitação de Processos	01	02
Transparência	01	-
Pergunta Duplicada	02	01
Registro Acadêmico	02	-
Concurso Público	37	05
Contratação de Professor Substituto	01	-
Educação Profissional e Tecnológica	03	-
Licitação	01	01
Consulta sobre legislação	05	04
Consulta sobre Redistribuição	03	-
Não se trata de Pedido de Informação	09	03
Cargos	15	09
Processo Eleitoral	-	01
Edital de Remoção	01	-
Atividades do IFB	09	04
Total	126	46

Tabela 10: Solicitação por assuntos

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

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

Direcionamento por Área Interlocutora – Comparação anual

Área demandada	Maio a dezembro /2012	Janeiro a dezembro/2013	Janeiro a dezembro / 2014
Pró-Reitoria de Ensino – PREN	17	29	08
Gabinete do Reitor	15	12	13
Pró-Reitoria de Desenvolvimento Institucional – PRDI	78	03	10



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

Pró-Reitoria de Administração – PRAD	06	05	09
Pró-Reitoria de Extensão – PREX	01	09	07
Pró-Reitoria de Pesquisa e Inovação – PRPI	02	05	02
Comissão de Ética – COET	01	03	-
Campus Brasília	02	11	04
Campus Taguatinga Centro	-	06	03
Campus Taguatinga	02	-	01
Campus Riacho Fundo	01	01	02
Campus Ceilândia	-	-	01
Campus São Sebastião	-	-	01
Campus Planaltina	-	09	05
Campus Samambaia	01	03	05
Campus Estrutural	-	02	01
Campus Gama	-	01	01
Diretoria de Gestão de Pessoas – DRGP	13	136	57
Núcleo de Comunicação Social	01	06	05
Núcleo de Tecnologia da Informação	-	02	01
Núcleo de Auditoria	-	-	02
Núcleo de Engenharia	-	-	01
Comissão do Concurso – Edital 209/RIFB	-	-	04
Comissão do Concurso Editais 01 e 02/2014	-	-	04
Comissão Eleitoral Central	-	-	01
Ouvidoria	-	01	-
Serviço de Informação ao Cidadão – SIC	-	28	33
Total	140	272	181

Tabela 11: Áreas Interlocutoras

O total (181) que aparece na terceira coluna da tabela, referente às demandas apresentadas em 2014, difere do quantitativo descrito para o número de pedidos recebidos (172). Essa diferença se deve ao direcionamento duplicado de certos pedidos que envolvem mais de uma área



Ministério da Educação

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

interlocutora, sendo, portanto, direcionado a todas as áreas competentes. Dessa forma, o SIC/IFB recebeu pelo menos nove pedidos que demandaram a análise e o posicionamento de mais de uma área interlocutora e foram, por consequência disso, contabilizados, também, para elas. Entretanto, isso não altera o número total de registros de pedidos de informações feitos ao IFB no ano de 2014, que permanece 172.

No total, em 2014 foram acionadas 25 áreas interlocutoras, 06 a mais do que em 2013. Veja o gráfico relativo ao período de janeiro a dezembro de 2014:



Gráfico 11: Áreas acionadas pelo SIC

Conforme mostra o gráfico, a DRGP recebeu 57 pedidos de informação, sendo responsável



Ministério da Educação

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

pela análise e resposta a 31,49% do total de pedidos encaminhados ao SIC/IFB no ano de 2014. No cômputo geral, o direcionamento dos pedidos de informação às áreas interlocutoras foi diversificado, tendo sido acionadas 25 áreas interlocutoras, que responderam sobre diferentes assuntos. Essa interação do usuário com o IFB, por meio do SIC, revela-se extremamente positiva, dada a sua importância na identificação dos assuntos em que o IFB pode ser mais proativo na divulgação de informações de forma clara e objetiva.

Do total de pedidos de informações recebidos no ano de 2014 (172), houve 06 pedidos que foram respondidos usando o prazo adicional, permitido pela LAI, e 21 foram respondidos fora do prazo legal, sem ter havido justificativa para a extensão do prazo.



Gráfico 12: Prazo para respostas

Nota-se que 12% 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,



Ministério da Educação

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

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.

Recursos impetrados por área interlocutora

Em 11% dos pedidos de informação houve apresentação de recursos. Um total de 19 pedidos de informação submetidos à 1ª instância, desses, 05 foram para a 2ª instância (Reitor), 05 para a 3ª instância (CGU) e 02 para a Comissão Mista de Reavaliação de Informações - CMRI.

Os recursos interpostos foram contra as decisões/respostas emitidas pelas seguintes áreas interlocutoras: Diretoria de Gestão de Pessoas – DRGP, Gabinete do Reitor, Pró-Reitoria de Extensão – PREX, Pró-Reitoria de Ensino – PREN, Pró-Reitoria de Desenvolvimento Institucional – PRDI, Pró-Reitoria de Administração – PRAD, Comissão do Concurso Edital 209/RIFB, Núcleo de Comunicação Social – NUCS e Núcleo de Auditoria Interna – NAIN.

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



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

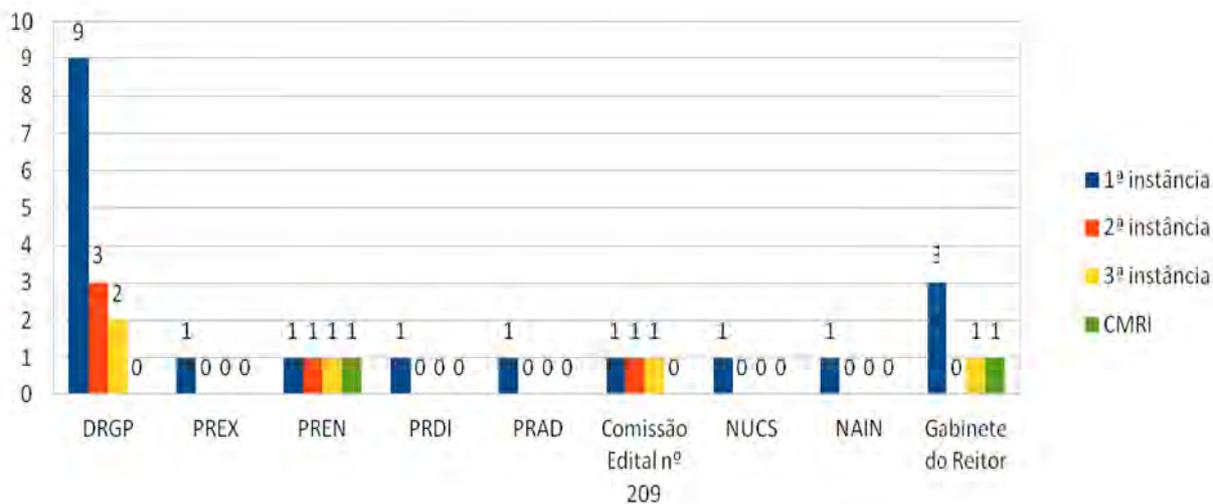
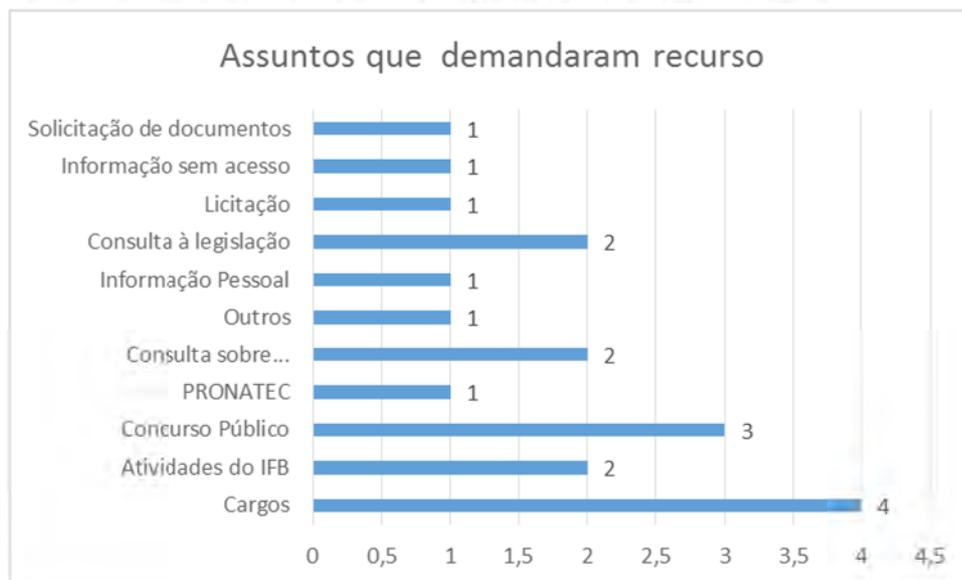


Gráfico 13: Recursos interpostos por área interlocutora.

Os assuntos dos pedidos de informação que tiveram recursos foram:





Ministério da Educação
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília
Gráfico 14: Assuntos que demandaram recurso

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 maioria, o parecer já emitido pelas instâncias recursais internas do IFB. Em apenas 01 recurso sob análise da CMRI não houve concordância com a decisão recorrida da CGU e do IFB.

Todos os recursos foram respondidos.

2.7 Pesquisa de Satisfação – Ouvidoria

Com o intuito de dar efetividade ao disposto no art. 22 do Regimento Interno da Ouvidoria do IFB e aferir o grau de satisfação e a qualidade das atividades desenvolvidas por esse órgão, com base no ponto de vista dos manifestantes, realizou-se pesquisa de satisfação junto aos cidadãos que, formalmente, recorreram ao atendimento da Ouvidoria durante o período de janeiro a dezembro de 2014.

A Ouvidoria se vale do mecanismo de Pesquisa de Satisfação, por meio da utilização de formulário web, encaminhado aos usuários por meio da ferramenta google drive. O questionário considera os aspectos da qualidade do atendimento e da resposta percebidos pelo cidadão usuário. Para realizar a pesquisa foram questionados 209 usuários, desse total, somente 51 pessoas responderam ao questionário de satisfação. Do total de respostas computadas, obtiveram-se os seguintes resultados:

Ao responderem ao questionamento “A Ouvidoria foi prestativa durante o atendimento?”, do total de respostas computadas, 27 pessoas do total de respondentes avaliaram o atendimento da



Ministério da Educação

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Ouvidoria como muito prestativa. A análise em relação às respostas pouco prestativa e nada prestativa nos faz entender que não se trata do atendimento em si, mas da aceitação ou não da resposta por parte do demandante.



GRÁFICO 15: Atendimento prestado pela Ouvidoria / Fonte: OUVIDORIA

Em relação ao questionamento “Qual a qualidade da resposta da Ouvidoria para a sua manifestação?”, desse total, 18 pessoas avaliaram a qualidade da resposta como excelente e muito boa, no entanto, 26 pessoas consideraram as respostas encaminhadas como não satisfatória e moderada. Novamente, não é a qualidade da resposta que está colocada em xeque, mas a aceitação dela por parte do manifestante.



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

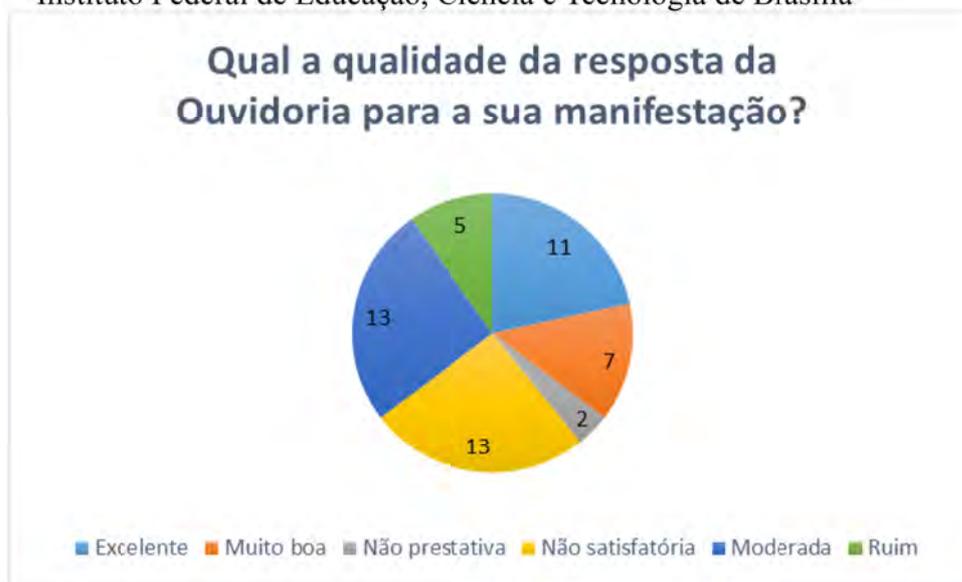


GRÁFICO 16: Qualidade das respostas prestadas pela Ouvidoria / Fonte: Ouvidoria

A pergunta “De modo geral, como se sente em relação à Ouvidoria” objetiva saber o grau de satisfação do usuário que vê a Ouvidoria como um instrumento de interlocução com a Instituição. Dos respondentes, 9 sentem-se muito satisfeitos e 17 satisfeitos em relação à Ouvidoria. Por outro lado, 24 sentem-se pouco satisfeitos ou insatisfeitos.



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



Gráfico 17: Satisfação do atendimento da Ouvidoria. Fonte: Ouvidoria

Ao responderem ao questionamento “Você recomendaria a Ouvidoria para outras pessoas?”, 33 pessoas disseram que recomendariam os serviços da Ouvidoria para outras pessoas em detrimento a 18 pessoas que não recomendariam.

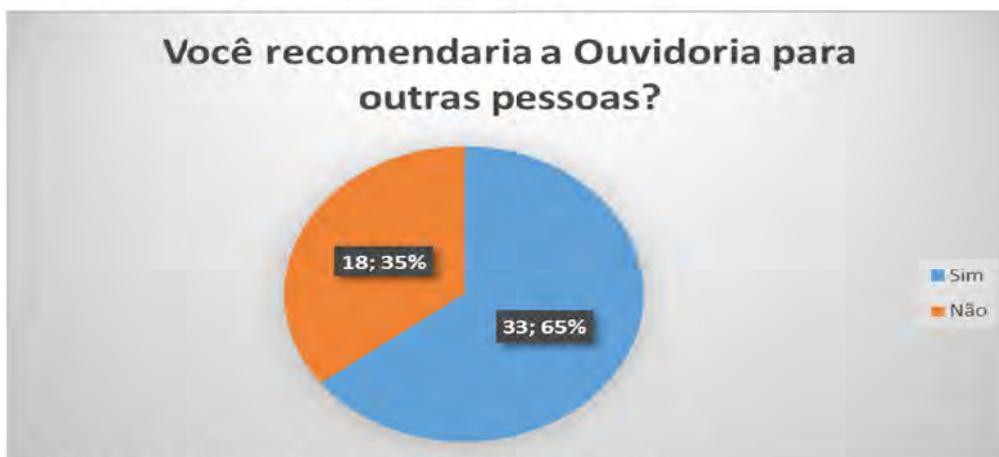


GRÁFICO 18: Recomendaria a Ouvidoria? Fonte: Ouvidoria.



Ministério da Educação

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Com base nos resultados da pesquisa apresentados acima, percebe-se que os cidadãos que acessam os serviços da Ouvidoria do IFB avaliam o atendimento de forma positiva. Este resultado, analisado juntamente aos resultados apresentados na análise das respostas da Ouvidoria, pode apontar para a dificuldade de aceitação da resposta que nem sempre agrada ao cidadão.

É importante destacar que a Ouvidoria do IFB estuda, para o ano de 2015, outras formas e perguntas para avaliar o grau de satisfação dos usuários da unidade.

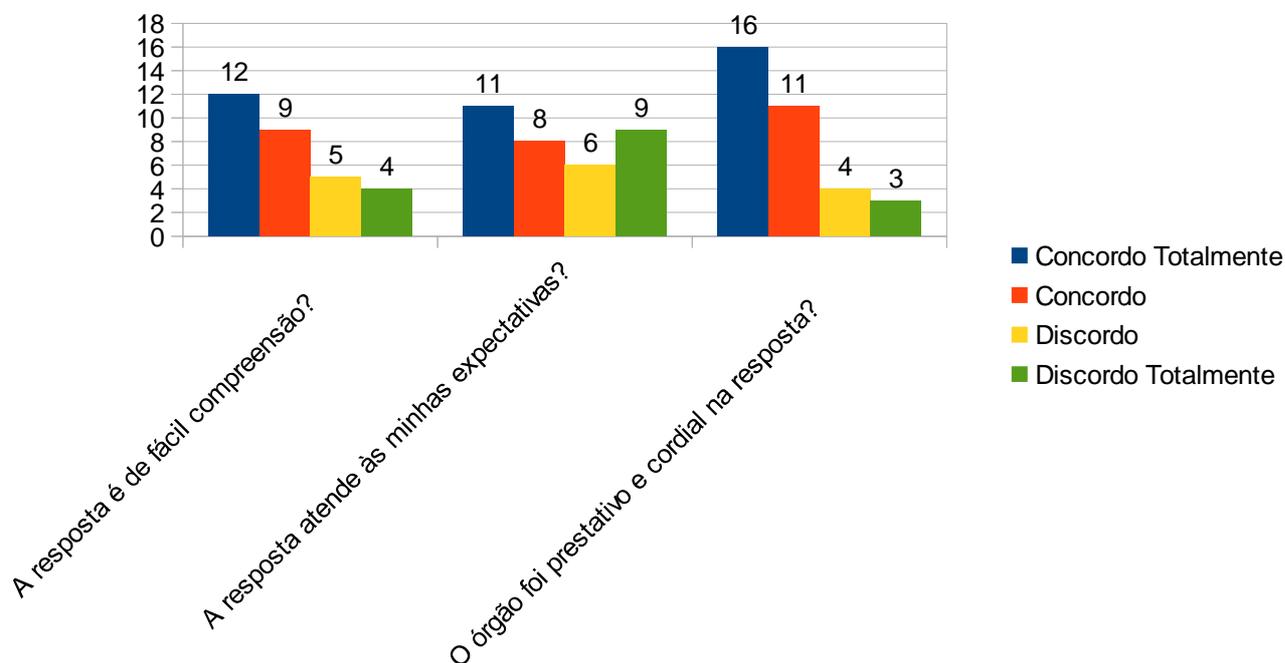
2.8 Pesquisa de Satisfação – SIC/IFB

A pesquisa de satisfação do SIC/IFB foi realizada por meio do próprio sistema e-SIC. Ao receber a resposta via sistema, o cidadão tem a oportunidade de registrar sua satisfação com o serviço, levando em consideração os seguintes aspectos: a) A resposta é de fácil compreensão? b) A resposta atende às minhas expectativas? e c) O órgão foi prestativo e cordial na resposta?

Dos 172 cidadãos que formalizaram algum pedido de informação via e-SIC, somente 46 responderam à pesquisa de satisfação. Do total de respostas computadas, observa-se os seguintes resultados:



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



Um total de 26% dos respondentes concordam totalmente que a resposta é de fácil compreensão, 23,91% concordam totalmente que a resposta está atendendo às expectativas e 34,78% concordam totalmente que a resposta tem sido dada de forma prestativa e cordial.

2.9 Situação anual das manifestações

Toda e qualquer manifestação não respondida em 30 dias é encaminhada ao Gabinete do Reitor, segundo o Regulamento desta Ouvidoria. É importante salientar que encaminhamos ao Gabinete do Reitor, nos meses de março e abril, solicitações de pedido de providências em



Ministério da Educação

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

decorrência do não atendimento de diferentes setores do IFB. Após isso, adotamos outra estratégia de abordagem e encaminhamento das demandas. Uma delas foi a de evidenciar a ordem do envio da demanda, por exemplo, (1º prazo, 2º prazo), de forma que o gestor buscasse a resolução da demanda dentro do prazo estipulado.

Entendemos que o esclarecimento do caráter pedagógico da Ouvidoria, imbuído da constante necessidade de melhoria de nossos serviços, resultou no atendimento dos prazos por praticamente todos os setores do IFB, com raríssimas exceções. Esses resultados são fruto de um trabalho que promove a ação cidadã no IFB.

3. ASSUNTOS DEMANDADOS PARA AS ÁREAS INTERLOCUTORAS

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

Campus Brasília

Assuntos	2014
REC – Assistência estudantil	11
REC – Avaliação socioeconômica	1
REC – Registro acadêmico	3
REC – Andamento de processos de servidor	3
REC – Estágio da Licenciatura em Dança	7
REC – Declaração de passe de estudante	1
REC – Atendimento ao cidadão - RA	3
REC – Falta de docente das disciplinas Macroeconomia e Direito	4
REC – Conflito interpessoal – professor/aluno	5
REC – Assinatura de Termo Aditivo de estágio discente	2



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

REC – Atraso na divulgação aproveitamento de disciplina	1
REC – Atraso na entrega de Certificado de Espanhol	1
REC – Ausência de vigilante no posto de trabalho	1
REC – Empréstimo de livros da Biblioteca	1
REC – Materiais e Equipamentos para o NAPNE	1
REC – Limpeza de salas de aula e auditório	1
REC – Barulho na Biblioteca	1
REC – Reunião para assinatura de interesse vaga SISU	1
REC – Choque em grade horária de discente	3
REC – Lançamento de notas de discentes nos diários	2
REC – Matrícula discente (PRONATEC)	1
REC – Climatização da Biblioteca	1
REC – Duplicidade de matrícula discente	1
REC – Espaço físico para CA da Gestão Pública	1
REC – Nota de corte na seleção da Pós-Graduação em Gestão Pública	1
REC – Ocupação do Laboratório de Informática	1
REC – Atualização do site do Curso Técnico em Informática	1
REC – Laboratório de Informática (computadores não funcionam)	4
REC – Serviço de terceirizados	1
REC – Seleção da Pós-Graduação em Gestão Pública	3
REC – Conflito entre alunos (PRONATEC)	2
REC – Objeto desaparecido	1
REC – Troca de horário de aula	1
REC – Não recebimento de documento para processo seletivo discente	1
DEN – Atribuição de nota etapa 2 Seleção Pós-graduação Gestão Pública	1
DEN – Presença de candidato ao Governo do DF no Campus	1
DEN – Falta de equipamento de segurança a terceirizados	1
DEN – Trabalho de estagiário	1
DEN – Suspeita de irregularidade em processo	1



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

DEN – Assistência a aluno deficiente	1
DEN – Pagamento de intérprete de LIBRAS	1
SUG – Dispensa de servidor por falta d'água	1
SUG – Atendimento médico no Campus	1
SUG – Presença de brigadista no Campus	1
SUG – Certificação da 2ª Licenciatura	1
SUG – Oferta de curso	2
ELO – Congratulação aos técnico-administrativos	4
ELO – Congratulação aos docentes	2
ELO – Congratulações aos servidores e terceirizados	1
OUTROS – Certificação de Ensino Médio - ENEM	1
OUTROS – Assistência estudantil	1
OUTROS – Desenvolvimento de pesquisa	1
OUTROS – Trâmite de processo afastamento doutorado	1
OUTROS – Matrícula extemporânea	1
OUTROS – Transferência de curso superior	1
SIC – Solicitação de Documentos	1
SIC – Educação Profissional e Tecnológica	1
SIC – Cargos	1
SIC – Concurso Público	1

Campus Ceilândia

Assuntos	2014
REC – Prazo de entrega de Certificado corrigido	1
SIC – Concurso Público	1

Campus Estrutural



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

Assuntos	2014
REC – Material de curso FIC	2
REC – Superlotação de turma	1
REC – Assistência estudantil	2
ELO – Congratulação a técnico-administrativo	1
SUG – Divisão de turma	2
OUTROS – Assistência estudantil	1
SIC – Concurso Público	1

Campus Gama

Assuntos	2014
REC – Atendimento ao cidadão	1
REC – Distribuição de camiseta institucional	1
REC – Horário de funcionamento do Registro Acadêmico	1
REC – Assistência estudantil	4
REC – Prestação de serviços de terceirizados	1
REC – Carga Horária de aulas a professores substitutos	1
REC – Conflito professor/aluno	1
REC – Ausência de servidor atendimento na Coordenação Pedagógica	1
REC – Baixo rendimento de alunos no Médio Integrado em Alimentos	1
REC – Fechamento da Biblioteca	1
DEN – Edital para Portador de Diploma – Curso Química	1
DEN – Afastamento de docente fora do período de férias	1
DEN – Conduta de servidor	1
ELO – Congratulações aos docentes	5
SUG – Redutor de velocidade em frente ao Campus	1
SUG – Afixação dos telefones da Assistência Estudantil nos murais	1
SUG – Informatização do Registro Acadêmico	1



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

SUG – Acesso ao YouTube	1
OUTROS – Confecção de Certificado	1
OUTROS – Ar condicionado na biblioteca	2
SIC – Concurso Público	1

Campus Planaltina

Assuntos	2014
REC – Atendimento Registro Acadêmico	4
REC – Avaliação socioeconômica	1
REC – Carga horária docente/licença saúde	1
REC – Declaração de aluno-aprendiz	2
REC – Ausência de professor em sala de aula	1
REC – Assistência estudantil	6
REC – Recusa de recebimento de mercadoria fora do padrão	1
REC – Alteração de nota de discente	1
REC – Falta de acessibilidade para cadeirante	1
REC – Falta d'água em instalações do Campus	5
REC – Falta de professor de Inglês	1
REC – Oferta de dependência da disciplina Matemática	4
REC – Recusa de recebimento de doação de livros à biblioteca	1
REC – Acesso à internet na biblioteca	1
REC – Registro da nota de Física no diário	2
REC – Insatisfação com a gestão do Campus	1
REC – Seleção de projetos de pesquisa/Extensão/Cultura	2
DEN – Conflito interpessoal aluno/coordenador de moradia	1
DEN – Tramitação de processos de denúncia processo eleitoral/2013	1
DEN – Assistência médica a aluno residente	1
DEN – Relação interpessoal entre servidores	1
ELO – Congratulações a docentes	1



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

SUG – Troca de disciplinas entre docentes	1
SUG – Acesso a e-mail e telefones de docentes	1
SUG – Acesso ao refeitório pela comunidade externa	1
OUTROS – Resultado de recuperação	1
OUTROS – Certificação Ensino Médio pelo ENEM	1
OUTROS – Transferência externa Médio Integrado	1
SIC – Oferta de Curso	1
SIC – Solicitação de Documentos	1
SIC – Concurso Público	1
SIC – PRONATEC	1
SIC – Outros	1

Campus Riacho Fundo

Assuntos	2014
REC – Registro Acadêmico	1
REC – Avaliação socioeconômica	1
REC – Material para FIC Espanhol	1
REC – Material para FIC Inglês	1
REC – Atendimento ao cidadão no Registro Acadêmico	1
ELO – Congratulações aos servidores e terceirizados	1
ELO – Atendimento do Registro Acadêmico	1
OUTROS – Oferta de curso	1
SIC – Concurso Público	1
SIC – Oferta de Curso	1

Campus Samambaia

Assuntos	2014
REC – Conflito professor/aluno	2



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

REC – Assistência estudantil	13
REC – Avaliação socioeconômica	1
REC – Laboratório de Informática (computadores não funcionam)	1
REC – Avaria em automóvel	1
REC – Certificado do CERTIFIC	1
REC – Biblioteca	3
REC – Avaliação de estágio probatório	2
REC – Ausência de professor em sala de aula	1
REC – Conselho de classe	1
REC – Atendimento do Registro Acadêmico	1
REC – Barulho na Biblioteca	1
REC – Atendimento ao cidadão na Assistência Estudantil	1
REC – Convocação de lista de espera discente	1
REC – Biblioteca (computadores não funcionam)	2
REC – Formalização de estágio discente	1
REC – Falta de aula da disciplina de Química	1
REC – Falta de segurança no Campus	1
REC – Integralização curricular	1
REC – Máquinas expostas ao tempo	1
DEN – Assistência estudantil	1
DEN – Comportamento de docente fora da instituição	1
ELO – Internet na Biblioteca	1
ELO – Estrutura da Biblioteca	1
SUG – Técnica de motivação aos estudantes	1
SUG – Oferta de curso	3
SUG – Acesso à internet na Biblioteca	2
OUTROS – Oferta de curso	1
OUTROS – Habite-se, estágio e CREA	1
OUTROS – Confecção de carteirinha estudantil	1



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

OUTROS – Transferência de curso	1
SIC – Oferta de Curso	2
SIC – Solicitação de Documentos	1
SIC – Concurso Público	1
SIC – Outros	1

Campus São Sebastião

Assuntos	2014
REC – Contratação de professor substituto	1
REC – Assistência estudantil	4
REC – Atendimento do Registro Acadêmico	1
REC – Falta de lâmpadas nas salas de aula	1
ELO – Congratulações a Técnico-administrativo	1
OUTROS – Emissão de Certificado	1
SIC – Concurso Público	1

Campus Taguatinga

Assuntos	2014
REC – Atendimento Registro Acadêmico	1
REC – Manutenção do banheiro feminino	1
REC – Curso em EAD Técnico em Meio Ambiente	1
REC – Serviço de reprografia	1
REC – Credenciamento no CREA	1
REC – Falta de psicólogo	2
DEN – Assistência estudantil	1
DEN – Relacionamento entre servidores	1



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

DEN – Atuação de docente	1
SUG – Entrega de declaração de passe antes do início das aulas	1
SUG – Assistência estudantil	1
SUG – Oferta de curso	1
SUG – Aumento de vagas em cursos do noturno	1
SUG – Serviço de xerox para comunidade discente	1
OUTROS – Informação sobre Cursos Superior Ciência da Computação	1
OUTROS – Certificação de Ensino Médio pelo ENEM	1
SIC – Concurso Público	1

Campus Taguatinga Centro

Assuntos	2014
REC – Atendimento do Registro Acadêmico	1
REC – Relacionamento professor/aluno	1
REC – Falta de acesso à EAD	1
REC – Troca de Empresa Terceirizada	1
REC – Ausência de servidores no posto de trabalho	2
REC – Emissão de diploma de Pós-graduação em Gestão Pública	1
REC – Emissão de Histórico Escolar da EAD	1
REC – Assistência estudantil	1
REC – Seguro de aluno	1
SUG – Recebimento extemporâneo de documento	1
ELO – Congratulações a servidores	1
OUTROS – Oferta de curso	1
SIC – Registro Acadêmico	1
SIC – Solicitação de Documentos	1
SIC – Concurso Público	1

PRAD



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

Assuntos	2014
REC – Limpeza do espelho d'água (mosquito da dengue)	1
REC – Micro-ondas nas copas da Reitoria	1
REC – Pagamento de intérprete de LIBRAS	1
OUTROS – Assistência Estudantil	1
SIC – Licitação	2
SIC – Atividades do IFB	3
SIC – Cargos	2
SIC – Pesquisa Institucional	1
SIC – Outros	1

PREN

Assuntos	2014
REC – Avaliação socioeconômica	1
REC – Publicação Processo seletivo	6
REC – Acesso plataforma EAD	1
REC – Chamada para cota EP/PPI/R	1
REC – Participação em Programas de idiomas	1
REC – Assistência estudantil	1
OUTROS –Aproveitamento de disciplinas	1
OUTROS – Certificação pelo ENEM	1
OUTROS – Assistência estudantil	4
OUTROS – Retirada de CPF de site	1
SIC – Registro Acadêmico	1
SIC – Consulta sobre Legislação	1
SIC – Oferta de Curso	3
SIC – Pesquisa Institucional	1
SIC – Solicitação de Documentos	1
SIC – Dados Pessoais	1



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

PRPI

Assuntos	2014
SIC – Pesquisa e Inovação	1
SIC – Oferta de Curso	1

PREX

Assuntos	2014
REC – Documentação para o PRONATEC	2
REC – Organização da Coordenação do Polo Brazlândia	1
REC – Processo seletivo intérprete de LIBRAS	3
REC – Convênio para estágio de discente	1
REC – Retificação edital de seleção de bolsista PRONATEC	3
REC – Pagamento intérprete de LIBRAS	5
SUG – Oferta de curso FIC	1
SUG – Chamada PRONATEC (bolsista)	3
OUTROS – Assistente Social PRONATEC	1
SIC – Atividades do IFB	1
SIC – Concurso Público	1
SIC – Pesquisa e Inovação	1
SIC – PRONATEC	3
SIC – Dados Pessoais	1

PRDI

Assuntos	2014
REC – Texto do Relatório de Gestão/2013	1
REC – Consulta à legislação de criação do NUCS	1
SUG – Lista de espera para cursos de qualificação	1



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

SUG – Organograma do IFB	1
SUG – Divulgação de currículo de palestrante	1
SUG – Documentos carreira técnico-administrativos	1
OUTROS – Gastos com diárias/passagens	1
OUTROS – Curso para servidores	1
SIC – Concurso Público	1
SIC – Consulta sobre Legislação	1
SIC – Cargos	4
SIC – Pesquisa Institucional	1
SIC – Solicitação de Documentos	1
SIC – Atividades do IFB	2

DRGP

Assuntos	2014
REC – Assistência Saúde para servidores	1
REC – Publicação de nomeação de Concurso Público	2
REC – Pagamento de intérprete de LIBRAS	2
REC – Confecção de crachá para servidores	3
REC – Atraso no pagamento de professor contratado	1
REC – Cancelamento de Plano de Saúde - GEAP	1
REC – Pagamento de Encargo de Curso ou Concurso	1
REC – Pagamento de exercício anterior a servidores	1
REC – Pagamento à coordenação de curso	1
REC – Demora na resposta a memorando	1
DEN – Convocação de candidato de Concurso Público	1
DEN – Ressarcimento de Plano de Saúde	1
DEN – Processo seletivo para intérprete de LIBRAS	1
DEN – Pagamento de intérprete de LIBRAS	2
DEN – Informações funcionais de servidor	1



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

DEN – Redistribuição de servidor	1
SUG – Contratação de Plano de Saúde	1
SUG – Acesso a formulários diversos impresso/online	1
SUG – Remanejamento de servidor TAE	1
OUTROS – Aproveitamento de lista de concurso	2
OUTROS – Pagamento de professor temporário	1
OUTROS – Pagamento de Coordenador de Curso	1
OUTROS – Definição de local de lotação de servidor	1
OUTROS – Movimentação de servidor	2
OUTROS – Concurso Público (previsão)	3
OUTROS – Concurso Público (reserva de vaga)	1
SIC – Cargos	17
SIC – Edital de Remoção	1
SIC – Atividades do IFB	2
SIC – Pesquisa Institucional	2
SIC – Pergunta Duplicada	1
SIC – Concurso Público	18
SIC – Solicitação de Documentos	3
SIC – Outros	1
SIC – Informações Funcionais dos Servidores	2
SIC – Contratação de Professor Substituto	1
SIC – Consulta sobre Redistribuição	3
SIC – Tramitação de Processos	1
SIC – Consulta sobre Legislação	5

NTIC

Assuntos	2014
REC – Problemas no site	3
REC – Demora no atendimento HelpDesk	1



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

SIC – Solicitação de Documentos	1
---------------------------------	---

NUCS

Assuntos	2014
REC – Problemas no site	1
REC – Distribuição de uniformes para o CPLA	1
DEN – Comportamento de servidor	1
DEN – Propaganda de empresa privada no site oficial	1
ELO – Cobertura da SNCT 2014	1
SUG – Cerimônia de formatura	1
OUTROS – Informação sobre Projeto Ambiental – Canecas	1
SIC – Atividades do IFB	2
SIC – Solicitação de Documentos	1
SIC – Concurso Público	1
SIC – Outros	1

GABINETE

Assuntos	2014
REC – Nomeação de candidato de concurso público	2
DEN – Apuração de irregularidade eleição de Planaltina/2013	1
SUG – Participação de servidor em congresso	1
SUG – Regulamento residência funcional - CPLA	1
SUG – Dispensa de servidor por falta d'água no prédio	1
SUG – Composição representante comissão eleitoral	1
OUTROS – Solicitação de doc. de convênios instituições estrangeiras	1
SIC – Solicitação de Documentos	4
SIC – Atividades do IFB	1
SIC – Tramitação de Processos	2



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

SIC – Outros	1
SIC – Pesquisa Institucional	1
SIC – Informação Pessoal	1
SIC – Transparência	1
SIC – Pesquisa e Inovação	1
SIC – Concurso Público	1

OUVIDORIA¹

Assuntos	2014
REC – Certificado da SNCT de 2013	5
REC – Link de inscrição seleção não funciona	1
REC – Conduta de servidor	1
OUTROS – Transferência externa	1
OUTROS – Processo seletivo	1
OUTROS – Oferta de curso	2
OUTROS – Inscrição em curso técnico	1
OUTROS – Seleção Pós-Graduação	1
OUTROS – Aproveitamento de disciplina	1
OUTROS – Contratação de servidor	1
OUTROS – Interesse em ministrar curso no IFB	1
OUTROS – Assistência estudantil	1

Comissão de Concurso 2013/2014

Assuntos	2014
REC – Informação da composição da banca	1
REC – Pontuação após retificação de resultado	1
REC – Retificação do edital	5

¹ A Ouvidoria fez a orientação a 7 manifestações, de modo a auxiliar o cidadão na busca de resolução da demanda.



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

REC – Exigência de experiência para Técnico Administrativo	1
REC – Exigência de qualificação para Técnico em Secretariado	1
REC – Isonomia na pontuação do concurso	1
REC – Violação do pacote de provas	1
REC – Divulgação de resultado	3
REC – Atraso na aplicação de prova	1
REC – Divulgação de banca examinadora vaga Intérprete de LIBRAS	1
REC – Classificação de candidatos	3
DEN – Ausência de nome do candidato no dia da Prova	1
DEN – Convocação prova didática	1
DEN – Recurso pontuação prova dissertativa	1
DEN – Suspeita de irregularidade no certame	1
DEN – Gabarito errado	1
SUG – Retificação de edital	1
SUG – Prazo de inscrição de colaboradores	1
SUG – Novas áreas de concurso	1
SUG – Edital de concurso	3
OUTROS – Edital/divulgação	4
OUTROS – Retificação de resultado	2
OUTROS – Recebimento de e-mail pela Comissão de Concurso	1
OUTROS – Concurso Público (formação exigida)	1
OUTROS – Homologação de candidato	1
SIC – Concurso Público	8

COET

Assuntos	2014
DEN – Assédio Moral	1
DEN – Comportamento de servidor	1
OUTROS – Resposta à manifestação registrada na COET	1



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

SIC

Assuntos	2014
SIC – Atividades do IFB	1
SIC – Pergunta Duplicada	2
SIC – Concurso Público	5
SIC – Não se trata de pedido de informação	12
SIC – Educação Profissional e Tecnológica	2
SIC – Informação Pessoal	1
SIC – Informação sem acesso pela LAI – Sindicância	2
SIC – Outros	2
SIC – Solicitação de Documentos	1
SIC – Oferta de Curso	5

CPPD

Assuntos	2014
DEN – Progressão titulação/Validação de Diploma doutorado Exterior	1

PRONATEC

Assuntos	2014
REC – Processo seletivo bolsista	2
REC – Matrícula	1
REC – Assistência estudantil	8
REC – Atraso no pagamento bolsista	2
REC – Conflito entre alunos	1
REC – Carteirinha Estudantil	1
REC – Reprovação por falta	1
DEN – Prazo de validade de Edital seleção bolsista	1



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

SUG – Edital de seleção para bolsista	1
OUTROS – Convocação de seleção de bolsistas	2
OUTROS – Assistência estudantil	2

EAD

Assuntos	2014
REC – Material de apoio a estudantes	2
REC – Limpeza das salas e falta de papel higiênico	1
REC – Atendimento ao cidadão	1
REC – Calendário de aplicação de provas	1
REC – Cronograma das aulas/atividades	1
REC – Relacionamento tutor/aluno	2
REC – Falta de atendimento ao discente	1
REC – Expedição de Histórico Escolar	1
REC – Problemas no Curso Técnico Gestão Ambiental	1
DEN – Convocação de candidato bolsista fora da ordem de classificação	1
DEN – Problemas no Polo Itapuã	1
ELO – Congratulações a tutores	2
OUTROS – Seleção de tutor	1

Pré-Comissão Eleitoral Central

Assuntos	2014
OUTROS – Inscrição de membro para comissão eleitoral	1
OUTROS – Inscrição integrantes da banca receptora	1
OUTROS – Composição da mesa receptora da reitoria	1
SIC – Processo Eleitoral	1



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

NAIM

Assuntos	2014
DEN – Servidor docente sem carga horária	1
OUTROS – Legalidade de Portaria Normativa do NUCS	1
SIC – Atividades do IFB	1
SIC – PRONATEC	1

Núcleo de Engenharia – NENG

Assuntos	2014
SIC – Outros	1

Acesso e Ingresso

Assuntos	2014
OUTROS – Critério de seleção de portador de diploma	1
OUTROS – Perda de prazo para matrícula	1
OUTROS – Inscrição no processo seletivo	2
OUTROS – Duplicidade de matrícula em cursos no IFB	1
OUTROS – Processo seletivo (resultado)	1

4. RECOMENDAÇÕES E SUGESTÕES AOS GESTORES

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

Comissões de Concursos
Criação de canal próprio para esclarecimentos quanto a editais, prazos, retificação, convocações entre outros;
Rever critério de exigência de experiência para concurso de técnico-administrativo;
Oportunizar a inserção de novos cursos de nível médio, como por exemplo, Técnico em Serviços Públicos, para concurso no IFB;
Estabelecer critérios para escolha de Empresa realizadora dos concursos do IFB.

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

Campus Brasília						
Estrutura Física	Todos os Cursos do Campus	Docentes	Registro Acadêmico	Biblioteca	Todos os setores	Assistência Social NAPNE
Criar rotinas de manutenção e limpeza dos espelhos d'água, salas de aula, auditórios e banheiros;	Adotar procedimentos mais ágeis e eficientes relacionados à entrega dos certificados de finalização dos cursos;	Criar, juntamente com as outras diretorias dos campi e PREN, guia de direitos e deveres dos docentes;	Desenvolver políticas de capacitação quanto aos terceirizados e técnicos no que se refere às boas práticas de atendimento ao público;	Desenvolver políticas de capacitação quanto aos terceirizados e técnicos no que se refere às boas práticas de atendimento ao público;	Disponibilizar horários e turnos de serviços do setor na porta ou em murais;	Estabelecer procedimentos na recepção e encaminhamento de informações às coordenações de cursos acerca dos alunos que necessitam de atendimento especial ou diferenciado;

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

	IFB os Planos de Curso.	zar na Intranet e página principal do IFB o guia de direitos e deveres dos docentes.	gras para a solicitação da Certificação pelo ENEM e da Declaração de proficiência; Manter um canal telefônico para informações nos períodos de matrículas.			
			Cumprir o prazo para emissão da declaração estudantil para passe escolar;			
			Informar os horários de funcionamento do setor em murais e na porta;			
			Cumprir o horário de atendimento do setor.			

Campus Ceilândia

Registro Acadêmico

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

Campus Estrutural

Estrutura Física

Coordenação de Curso

Manter a climatização nas salas de aula.

Fazer a distribuição do número de alunos dentro da capacidade das salas.

Campus Gama

Estrutura Física	Registro Acadêmico	Docentes	Biblioteca	Assistência Social NAPNE	Coordenações de Cursos
------------------	--------------------	----------	------------	-----------------------------	------------------------

Acompanhar a execução das atividades dos servidores de empresa terceirizada;	Desenvolver políticas de capacitação quanto aos terceirizados e técnicos no que se refere às boas práticas de atendimento ao público;	Criar, juntamente com as outras diretorias dos campi e PREN, guia de direitos e deveres dos docentes;	Desenvolver políticas de capacitação quanto aos terceirizados e técnicos no que se refere às boas práticas de atendimento ao público;	Estabelecer procedimentos na recepção e encaminhamento de informações às coordenações de cursos acerca dos alunos que necessitam de atendimento especial ou diferenciado;	Informar o horário de atendimento do setor;
Manter a climatização da biblioteca.	Informar os horários de funcionamento do setor em murais e na porta;	Editar e disponibilizar na Intranet e página principal do IFB o guia de direitos e deveres dos docentes;	Orientar os usuários em relação à ocupação do espaço e quanto à necessidade do silêncio;	Criar formulário para encaminhamento de discentes a atendimento educacional/psicológico;	Acompanhar a presença do professor em sala de aula;
	Cumprir o horário de atendimento do setor;	Promover palestras e oficinas para debater o tema – Relacionamento - professor / aluno.	Informar aos usuários horários de funcionamento; regras de empréstimo e devolução de livros, entre outros.	Informar à gestão sobre ausência/necessidade de psicólogo ou intérprete de LIBRAS.	Acompanhar o rendimento dos alunos do curso médio integrado;
	Cumprir o prazo para emissão da declaração, certificado, histórico escolar entre outros documentos.				Acompanhar lançamento de notas/faltas e entrega de diários ao final de cada semestre.

Campus Planaltina

Estrutura Física	Coordenações de cursos	Docentes	Todos os cursos	Registro Acadêmico	Assistência Social NAPNE
Promover acessibilidade aos espaços do Campus;	Acompanhar a divisão de disciplinas/cursos entre docentes;	Promover palestras e oficinas para debater o tema – Relacionamento - professor / aluno.	Adotar procedimentos mais ágeis e eficientes relacionados à avaliação socioeconômica dos processos seletivos do campus;	Desenvolver políticas de capacitação quanto aos terceirizados e técnicos no que se refere às boas práticas de atendimento ao público;	Estabelecer procedimentos na recepção e encaminhamento de informações às coordenações de cursos acerca dos alunos que necessitam de atendimento especial ou diferenciado;
Fazer manutenção nas instalações hidráulicas;	Estabelecer revezamento de horários e dias da semana das aulas entre professores;	Criar políticas de conscientização junto aos docentes quanto à importância do preenchimento;	Promover palestras e oficinas para debater o tema – Relacionamento interpessoal.	Melhorar a comunicação em relação ao público externo que solicita a emissão de Declaração de	Criar formulário para encaminhamento de discentes a atendimento educacional/psicológico;

		mento e da entrega dos Diários antes da finalização do semestre letivo, conforme determina a Lei de Diretrizes e Bases da Educação e o Regulamentos do Ensino Técnico.		aluno aprendiz.	
Criar rotinas de manutenção do acesso à internet na Biblioteca e no campus.	Acompanhar a presença do professor em sala de aula;				Informar à gestão sobre ausência/necessidade de psicólogo ou intérprete de LIBRAS.
	Acompanhar a oferta e aplicação de recuperação de disciplinas (paralela e final);				
	Adotar procedimentos mais ágeis e eficientes relacionados à avaliação socioeconômica dos processos seletivos do campus;				
	Acompanhar lançamento de notas/faltas e entrega de diários ao final de cada semestre;				
	Acompanhar a oferta de disciplinas e atividades de dependência.				

Campus Riacho Fundo

Estrutura física	Registro Acadêmico	Coordenações de cursos
Informar e atualizar os números de telefones do Campus no site do IFB.	Desenvolver políticas de capacitação quanto aos terceirizados e técnicos no que se refere às boas práticas de atendimento ao público.	Adotar procedimentos mais ágeis e eficientes relacionados à avaliação socioeconômica dos processos seletivos do campus;
		Providenciar material para os cursos FIC (línguas).

Campus Samambaia

Estrutura física	Registro Acadêmico	Biblioteca	Docentes	Todos os setores	Coordenações de cursos	Assistência Social NAPNE
Criar rotinas de manutenção dos computadores dos laboratórios de informática, da Biblioteca e dos diversos setores do Campus;	Desenvolver políticas de capacitação quanto aos terceirizados e técnicos no que se refere às boas práticas de atendimento ao público;	Desenvolver políticas de capacitação quanto aos terceirizados e técnicos no que se refere às boas práticas de atendimento ao público;	Promover palestras e oficinas para debater o tema – Relacionamento - professor / aluno;	Buscar convênios para estágio de discentes de cursos técnicos;	Informar o horário de atendimento do setor;	Estabelecer procedimentos na recepção e encaminhamento de informações às coordenações de cursos acerca dos alunos que necessitam de atendimento especial ou diferenciado;
Manter vigilância nos espaços do Campus;	Disponibilizar em murais o cronograma de matrícula, trancamento entre outros;	Informar aos usuários horários de funcionamento; regras de empréstimo e devolução de livros, entre outros.	Criar políticas de conscientização junto aos docentes quanto à importância do preenchimento e da entrega dos Diários antes da finalização do semestre letivo, conforme determina a Lei de Diretrizes e Bases da Educação e o Regulamentos do Ensino Técnico;	Adotar procedimentos mais ágeis e eficientes relacionados à avaliação socioeconômica dos processos seletivos do campus;	Acompanhar a presença do professor em sala de aula;	Criar formulário para encaminhamento de discentes a atendimento educacional/psicológico;
Acompanhar a execução das atividades dos servidores de empresa terceirizada;	Manter atualizadas as informações sobre a Certificação pelo CERTIFIC.	Orientar os usuários e servidores em relação à ocupação do espaço e quanto à necessidade do silêncio.	Criar, juntamente com as outras diretorias dos campi e PREN, guia de direitos e deveres dos docentes;	Buscar convênios para estágio dos discentes de cursos técnicos e dos cursos superiores.	Informar aos discentes sobre a política de integralização curricular nos cursos ofertados no campus;	Informar à gestão sobre ausência/necessidade de psicólogo ou intérprete de LIBRAS.
Manter a climatização da biblioteca;			Editar e disponibilizar na Intranet e página principal do IFB o guia de direitos e deveres dos docentes;		Promover a participação de discentes nos Conselhos de Classe.	

Criar rotina de verificação de maquinários expostos no pátio do campus;						
Criar rotinas de manutenção do acesso à internet na Biblioteca e no campus;						
Informar e atualizar os números de telefone do campus na página do IFB.						

Campus São Sebastião

Estrutura física	Registro Acadêmico
Criar rotinas de manutenção das instalações elétricas nas salas de aula e nos diversos setores do Campus.	Desenvolver políticas de capacitação quanto aos terceirizados e técnicos no que se refere às boas práticas de atendimento ao público;
	Cumprir o prazo para emissão da declaração, certificado, histórico escolar entre outros documentos.

Campus Taguatinga

Estrutura física	Registro Acadêmico	Coordenação de cursos	Assistência Social NAPNE
Criar rotinas de manutenção e limpeza das salas de aula e banheiros;	Desenvolver políticas de capacitação quanto aos terceirizados e técnicos no que se refere às boas práticas de atendimento ao público;	Estudar a ampliação da oferta de vagas em cursos do noturno;	Estabelecer procedimentos na recepção e encaminhamento de informações às coordenações de cursos acerca dos alunos que necessitam de atendimento especial ou diferenciado;
Estabelecer política para a oferta de serviços de reprografia aos estudantes do campus.	Informar sobre as regras para a solicitação da Certificação pelo ENEM e da Declaração de proficiência;	Estabelecer rotina de trabalho e horário para as coordenações instaladas nos polos de EAD;	Criar formulário para encaminhamento de discentes a atendimento educacional/psicológico;
	Cumprir o prazo para emissão da declaração estudantil para passe escolar.	Criar, juntamente com as outras diretorias dos campi e PREN, guia de direitos e deveres dos docentes;	Informar à gestão sobre ausência/necessidade de psicólogo ou intérprete de LIBRAS.
		Editar e disponibilizar na Intranet e página	

		principal do IFB o guia de direitos e deveres dos docentes;	
		Promover palestras e oficinas para debater o tema – Relacionamento - professor / aluno.	

Campus Taguatinga Centro

Estrutura física	Registro Acadêmico	Coordenação de cursos	Assistência Social NAPNE
Criar rotinas de manutenção para o acesso à Plataforma da EAD;	Desenvolver políticas de capacitação quanto aos terceirizados e técnicos no que se refere às boas práticas de atendimento ao público;	Estudar a possibilidade de ampliação da oferta de vagas em cursos do noturno;	Estabelecer procedimentos na recepção e encaminhamento de informações às coordenações de cursos acerca dos alunos que necessitam de atendimento especial ou diferenciado;
Manter vigilância nos espaços do Campus;	Informar sobre as regras para a solicitação da Certificação pelo ENEM e da Declaração de proficiência;	Estabelecer rotina de trabalho e horário para as coordenações instaladas nos polos de EAD;	Criar formulário para encaminhamento de discentes a atendimento educacional/psicológico;
Acompanhar a execução das atividades dos servidores de empresa terceirizada e a troca da empresa, quando houver;	Cumprir o prazo para emissão de Diploma da Especialização em Gestão Pública, Histórico Escolar da EAD e documentos diversos;	Criar, juntamente com as outras diretorias dos campi e PREN, guia de direitos e deveres dos docentes;	Informar à gestão sobre ausência/necessidade de psicólogo ou intérprete de LIBRAS.
		Editar e disponibilizar na Intranet e página principal do IFB o guia de direitos e deveres dos docentes;	
		Promover palestras e oficinas para debater o tema – Relacionamento - professor / aluno;	
		Informar o horário de atendimento do setor e observar o cumprimento do horário no atendimento ao público.	

Pró-Reitoria de Administração - PRAD

Criar rotinas de manutenção e limpeza dos espelhos d'água da Reitoria;
Acompanhar o repasse da verba destinada à Assistência Estudantil;
Acompanhar o pagamento de intérpretes de LIBRAS contratados.

Pró-Reitoria de Ensino - PREN

Estabelecer normas e procedimentos para agilizar o processo de avaliação socioeconômica nos processos seletivos do IFB;
Solicitar aos campi a publicação de todos os Planos de Cursos ofertados pelo IFB na página oficial e não somente na Intranet;
Acompanhar a publicação dos resultados dos processos seletivos do IFB na página oficial;
Criar rotinas para a manutenção do acesso à Plataforma da EAD;
Informar à comunidade sobre a aplicação de testes de idiomas ou a adesão a Programas de Idiomas;
Normatizar o aproveitamento de disciplinas nos mais diversos cursos ofertados pelo IFB;
Informar sobre as regras para a solicitação da Certificação pelo ENEM e da Declaração de proficiência;
Estabelecer critérios para análise dos processos quando do ingresso do discente como portador de diploma nos cursos superiores do IFB;
Criar rotinas e procedimentos para a melhoria na comunicação com discentes acerca dos Programas de Assistência ao Estudante.

Pró-Reitoria de Pesquisa e Inovação - PRPI

Oportunizar o acesso a cursos de: produção de artigos científicos, confecção de projetos para empregas de financiamento de pesquisas (CAPES/CNPq, MCTI entre outras), registro de patentes, entre outros.

Pró-Reitoria de Extensão - PREX

PRONATEC	Coordenações	NAPNE
Ter atenção no recebimento de documentos para matrícula;	Providenciar material para os cursos FIC (línguas).	Estabelecer procedimentos para seleção de intérprete de LIBRAS por meio de edital específico.
Estabelecer rotina de trabalho e horário da coordenação de todos os polos;	Buscar parcerias para estágio de discentes dos cursos do IFB;	
Acompanhar as publicações das chamadas para os cursos.	Estudar a possibilidade da oferta de vagas de novos cursos.	

Pró-Reitoria de Desenvolvimento Institucional - PRDI

Estabelecer normas e procedimentos para agilizar a solicitação de documentos no setor;
Divulgar currículo de oficineiro ou palestrante;
Criar lista de espera para cursos de capacitação de servidores técnico-administrativos;
Criar rotina de oferta de cursos diversos aos servidores do IFB.

DRGP

Concurso Público	Saúde	Pagamentos	Movimentação de servidor	Todos os setores
Acompanhar a publicação, na página do IFB destinada a concursos: resultados, convocações, retificações e homologações de todos os concursos.	Buscar convênio de saúde para os servidores do IFB;	Criar rotina e procedimentos para o pagamento de Encargos de Cursos e Concursos;	Disponibilizar no site oficial edital referente à redistribuição, remoção entre outros que envolvam a movimentação de servidores;	Agilizar a confecção dos crachás funcionais;
	Agilizar o pagamento do ressarcimento de Plano de Saúde dos servidores;	Acompanhar os pagamentos aos contratados como intérpretes de LIBRAS;	Criar política de aproveitamento de lista de servidores aprovados em outros Institutos;	Agilizar o atendimento a documentos protocolados no setor;
		Acompanhar a solicitação e o pagamento de exercícios anteriores;	Estabelecer normas para remanejamento de servidor dentro do próprio órgão/setor.	Disponibilizar, no site oficial do IFB, documentos e formulários;
		Acompanhar pagamento de professor temporário e substituto.		Cumprir prazos no atendimento das demandas encaminhadas ao setor.

NTIC

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

NUCS

Criar rotina para manutenção do site oficial;
Desenvolver políticas de capacitação quanto aos estagiários e técnicos no que se refere às boas práticas de atendimento ao público;
Manter atualizado as informações de todos os setores do IFB.

GABINETE DO REITOR

Apurar irregularidades na eleição de Planaltina/2013;
Estabelecer procedimentos e normas para a ocupação das residências funcionais no Campus Planaltina;
Manter atualizado, no espaço do site destinado ao Gabinete, informações quanto aos convênios firmados entre o IFB e instituições estrangeiras, nos diferentes níveis.

ACESSO E INGRESSO

Estabelecer, em parceria com a PREN, critérios para análise dos processos quando do ingresso do discente como portador de diploma nos cursos superiores do IFB;

COET

Cumprir os prazos no atendimento às demandas registradas no setor.

CPPD

Estabelecer normas e procedimentos para a concessão de Progressão por Titulação com base em documento expedido no exterior.

PRONATEC

Manter atualizado no site as informações de divulgação dos editais de seleção de discentes e tutores;

Acompanhar as matrículas e entrega de documentos dos discentes;

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

Acompanhar o registro de frequência dos tutores, bem como o pagamento de cada um deles;

Estabelecer prazo de validade para edital de seleção de bolsista para o PRONATEC;

Acompanhar o pagamento da assistência estudantil;

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

EAD

Manter atualizado no site as informações de divulgação dos editais de seleção de discentes e tutores/autores;

Manter a coordenação em cada um dos polos em perfeito funcionamento, com vista a atender o discente e a comunidade em geral;

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

Acompanhar o registro de frequência dos tutores, bem como o pagamento de cada um deles;

Estabelecer prazo de validade para edital de seleção de bolsista para a EAD/IFB;

Acompanhar o pagamento da assistência estudantil;

Estabelecer cronograma de atividades e calendário de provas;

Disponibilizar material de apoio didático ao discente;

Estabelecer normativas para a expedição de Histórico Escolar e Certificado da EAD/IFB.

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

5. PARTICIPAÇÃO EM CONGRESSOS, FÓRUNS E PALESTRAS

Março

Participação do **Fórum das Ouvidorias Públicas**, realizado no período de 18 a 20 de março de 2014, em Brasília-DF. Neste evento, ocorreu também a 4ª reunião geral de ouvidorias, evento anual do OGU, onde estiveram presentes a ANOP, ABO, ABRAREC e a Petrobrás.

6. PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS DE CAPACITAÇÃO

Abril

Participação no **Curso Gestão e Prática em Ouvidoria**, no período de 28 a 30 de abril de 2014, oferecido no âmbito da Política de Formação Continuada em Ouvidorias (Profoco) pela Ouvidoria Geral da União, em Brasília-DF. O curso proporcionou a troca de experiências e aprofundou assuntos de interesse das ouvidorias públicas brasileiras.

Novembro

Participação no **1º Curso de Certificação em Ouvidoria Pública**, no período de 17 a 21 de novembro de 2014, oferecido pelo Instituto Serzedello Corrêa (ISC)/TCU, em Brasília-DF. O curso apresentou os seguintes pontos:

- * Perfil, competência e formação dos profissionais que atuam em Ouvidoria Pública Federal;
- * Planejamento, relatórios e ferramentas de gestão;
- * Lei de Acesso à Informação Pública – LAI: Marco Institucional;
- * Controle social e participação social;
- * Estruturando o SIC: experiências e desafios;
- * Conceito de mediação de conflitos;
- * As raízes da ética;
- * Interface Ética e Cidadania;
- * Oficina: A Prática dos Agentes Públicos;
- * Atender o Público: a arte em se relacionar;
- * Postura no atendimento: modos e maneiras;
- * Base de conhecimento do atendimento ao público.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente Relatório visa informar aos Dirigentes o trabalho realizado por essa Ouvidoria no ano de 2014 e fazer cumprir o art. 20 do Regimento Interno da Ouvidoria do Instituto Federal de

Brasília.

Para dar continuidade às atividades desenvolvidas e fortalecer essa nova ferramenta de gestão participativa a unidade de Ouvidoria estabeleceu 7 prioridades (metas):

- Aderir ao Sistema e-OUV da OGU;
- Intensificar a aproximação entre os diversos setores do IFB;
- Fortalecer o Serviço de Acesso à Informação no IFB;
- Promover a divulgação da Ouvidoria do IFB em eventos diversos da Instituição/Campus;
- Participar de cursos de capacitação em Mediação de Conflito;
- Diagnosticar o impacto das respostas enviadas pela Ouvidoria aos manifestantes;
- Diagnosticar o impacto dos resultados da Ouvidoria na gestão institucional.

O plano de trabalho privilegia 7 objetivos:

- Disponibilizar acesso a um sistema informatizado para o registro das manifestações;
- Realizar trabalho de sensibilização junto aos *Campi* do IFB sobre a importância do trabalho da Ouvidoria;
- Elaborar cartaz com informações sobre a LAI (Você sabia que ...?) e disponibilizar mensalmente, no site do IFB;
- Elaborar oficinas com abordagem de temas ligados ao direito do cidadão e participar de eventos nos *Campi* do IFB;
- Participar de cursos com discussão sobre a Mediação de conflitos;
- Elaborar e aplicar metodologia para avaliação da atuação da Ouvidoria na gestão institucional;
- Melhorar o instrumento de avaliação da eficiência e eficácia da Ouvidoria.

Assim as manifestações captadas pela Ouvidoria podem ser usadas como ferramenta de gestão e são de grande importância estratégica, tendo em vista que nossos demandantes identificam o trabalho como espaço para expor dúvidas e buscar soluções em suas relações com o Instituto.

Atenciosamente,

Cleide Lemes da Silva Cruz

OUVIDORA/IFB

Kattiucy Sousa Costa Trajano

RESPONSÁVEL PELO SIC/IFB