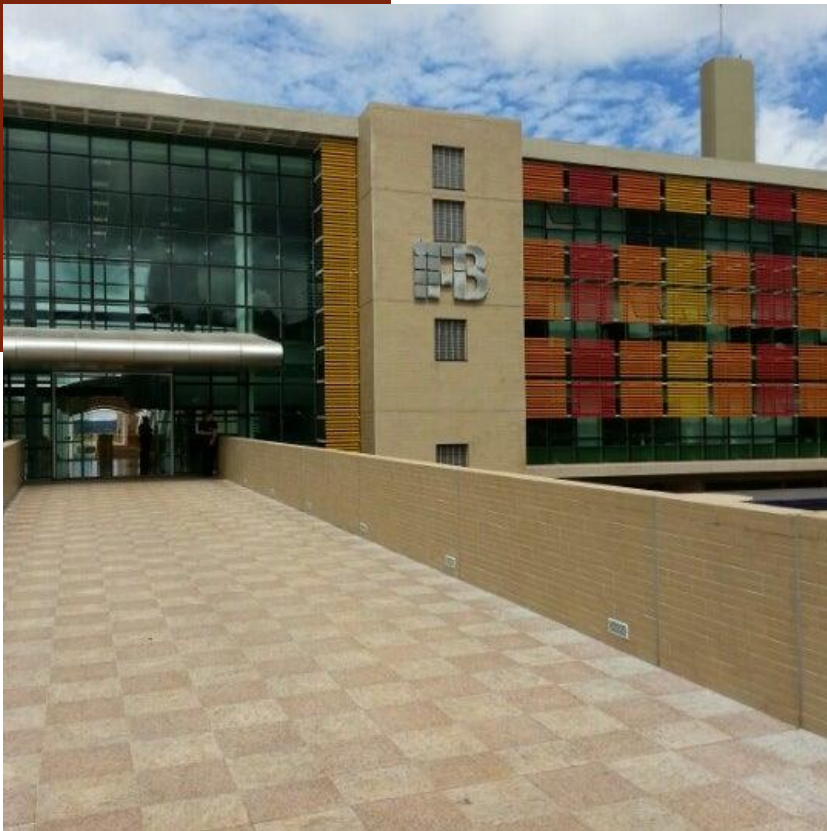




INSTITUTO FEDERAL
Brasília



RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA E SIC 2021



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Sumário

1. Introdução	4
2. Siglas e abreviações	5
3. Relatório da Ouvidoria	6
3.1. Manifestações recebidas.....	6
3.2. Tipos de manifestação.....	6
3.3. Manifestações totais e por unidade	8
3.3.1. <i>Campus</i> Brasília	13
3.3.2. <i>Campus</i> Ceilândia.....	16
3.3.3. <i>Campus</i> Estrutural.....	18
3.3.4. <i>Campus</i> Gama	19
3.3.5. <i>Campus</i> Planaltina	21
3.3.6. <i>Campus</i> Recanto das Emas.....	24
3.3.7. <i>Campus</i> Riacho Fundo.....	26
3.3.8. <i>Campus</i> Samambaia	27
3.3.9. <i>Campus</i> São Sebastião.....	29
3.3.10. <i>Campus</i> Taguatinga	31
3.3.11. Gabinete da Reitora.....	33
3.3.12. Diretoria de Tecnologia da Informação	35
3.3.13. Pró-Reitoria de Ensino	36
3.3.14. Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas	38
3.3.15. Pró-Reitoria de Pesquisa e Inovação	39
3.3.16. Comissão de Ética.....	41
3.3.17. Ouvidoria.....	42
3.3.18. Mais de uma unidade do IFB.....	44
3.3.19. Todas as unidades do IFB	46



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

3.4. Análise de Pontos Recorrentes e de manifestações arquivadas.....	47
3.4.1. Processo Seletivo	48
3.4.2. Conduta de Servidor.....	49
3.4.3. Manifestações arquivadas	50
4. Conselho de Usuários de Serviços Públicos.....	50
5. Relatório do Sistema de Informação ao Cidadão (SIC).....	51
5.1. Pedidos de Acesso à Informação recebidos.....	51
5.2. Pedidos de Acesso à Informação detalhados	52
5.3. Transparência Ativa.....	55
6. Planejamento da Ouvidoria para 2022	57



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

1. Introdução

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

Em sua estrutura administrativa, a Ouvidoria conta hoje com duas servidoras, responsáveis pela Ouvidoria e pelo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC). As servidoras que atualmente exercem essas funções são, respectivamente, Raline Romaiany Oliveira Cardoso e Kattiucy Sousa Costa Trajano, sendo a primeira, designada para a função de Ouvidora do IFB em agosto de 2019.

Entre 2020 e 2021 a Controladoria-Geral da União (CGU) editou duas importantes portarias que versam sobre as atividades das Ouvidorias que compõem o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv): a [Portaria nº 1.181/2020](#), que dispõe sobre critérios e procedimentos para nomeação, designação, exoneração, dispensa, permanência e recondução dos ouvidores, e a [Portaria nº 581/2021](#), que sistematizou diversas normas que orientam as atividades de ouvidoria, e versa sobre as principais atividades desta unidade. Nesse contexto, a Ouvidoria do IFB propôs a atualização do Regimento Interno da Ouvidoria, que foi aprovado na 67ª Reunião Ordinária do Conselho Superior, e resultou na [Resolução nº 18/2021](#) que o aprovou, contemplando todas as inovações legais citadas acima.

Em atendimento ao Regimento Interno da Ouvidoria, apresentamos o relatório da Ouvidoria e do SIC do IFB referente às manifestações recebidas em 2021.

Esperamos que este documento demonstre o controle social exercido pelos usuários de nossos serviços e que sirva como instrumento para a melhoria das ações de gestão no IFB.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

2. Siglas e abreviações

CBRA – *Campus* Brasília

CCEI – *Campus* Ceilândia

CEST – *Campus* Estrutural

CGAM – *Campus* Gama

CPLA – *Campus* Planaltina

CRFI – *Campus* Riacho Fundo

CREM – *Campus* Recanto das Emas

CSAM – *Campus* Samambaia

CSSE – *Campus* São Sebastião

CTAG – *Campus* Taguatinga

CGU – Controladoria-Geral da União

CMRI – Comissão Mista de Reavaliação de Informações

COET – Comissão de Ética

DGEN – Diretoria de Engenharia

DICOM – Diretoria de Comunicação Social

DRPO – Diretoria de Planejamento e Orçamento

DTIC – Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação

FalaBR – Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

GAB – Gabinete da Reitora

IFB – Instituto Federal de Brasília

PRAD – Pró-Reitoria de Administração

PRGP – Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas

PREN – Pró-Reitoria de Ensino

PREX – Pro-Reitoria de Extensão e Cultura

PRPI – Pró-Reitoria de Pesquisa e Inovação



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

3. Relatório da Ouvidoria

3.1. Manifestações recebidas

Em 2021 foram recebidas **242** Manifestações de Ouvidoria. As manifestações de ouvidoria são enviadas pelos cidadãos através da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR), disponível no sítio eletrônico <https://falabr.cgu.gov.br/>.

A Ouvidoria possibilita ainda a manifestação por correspondência e em atendimento presencial, mas este último foi suspenso em março de 2020, com o início da pandemia do novo coronavírus, e permaneceu suspenso até o fim do ano de 2021 como medida de distanciamento social, medida essa necessária para a prevenção da contaminação das pessoas pelo vírus.

Muitas manifestações são recorrentes e referem-se a decisões administrativas ou informações já disponibilizadas pelas unidades do IFB. Por esta razão, a Ouvidoria configura-se como unidade responsável pela resposta conclusiva de algumas manifestações, evitando assim, que as unidades sejam acionadas diversas vezes para posicionarem-se sobre assuntos já concluídos anteriormente. Por esta razão, como apresentaremos a seguir, a Ouvidoria foi a unidade que mais respondeu às manifestações recebidas em 2021.

3.2. Tipos de manifestação

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

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



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

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

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

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

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

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

A **Solicitação de Simplificação (Simplifique!)** é a solicitação relativa à simplificação de serviços públicos. É a forma pela qual o usuário participa da simplificação e desburocratização dos serviços públicos. Há rito específico para esse tipo de manifestação estabelecido pela Instrução Normativa conjunta CGU/ MP nº 1, de 12 de janeiro de 2018.

A **Comunicação** é uma informação de origem anônima que comunica irregularidade com indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade. Por não configurar uma manifestação na conceituação adotada pela Lei n. 13.460/2017, a comunicação de irregularidade não é passível de acompanhamento pelo seu autor, já que ele optou por não se identificar. No entanto, havendo razoabilidade mínima no conteúdo narrado e documentos



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

de comprovação ou informações que possibilitem a análise e a apuração dos fatos, a comunicação deve ser recebida, e, após análise prévia pela ouvidoria, enviada à unidade competente para sua apuração.

3.3. Manifestações totais e por unidade

Unidade	Denúncia	Elogio	Reclamação	Sugestão	Solicitação	Comunicação (Denúncia Anônima)	Comunicação (Reclamação Anônima)	Total
<i>Campus Brasília</i>	7	5	20	2	1	2	3	40
<i>Campus Ceilândia</i>		2	6	1	3		1	13
<i>Campus Estrutural</i>	2		5		3	1		11
<i>Campus Gama</i>	3		3		2	1	3	12
<i>Campus Planaltina</i>	3	1	6		7	1	2	20
<i>Campus Recanto das Emas</i>			2		3			5
<i>Campus Riacho Fundo</i>			3		4		1	8
<i>Campus Samambaia</i>		1	1		2	1	1	6
<i>Campus São Sebastião</i>			1		2	1		4
<i>Campus Taguatinga</i>	2		3		4		3	12
Gabinete da Reitoria		1		1	4	3	4	13
Pró-Reitoria de Ensino			4		6		1	11
Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas	1	2	2	2	4			11
Pró-Reitoria de Pesquisa e Inovação			2					2
Diretoria de Tecnologia da Informação			3		1			4
Comissão de Ética	1							1
Ouvidoria*	1		6	2	45	3	2	59
Mais de uma unidade do IFB		1	3		2	3		9
Todas as unidades do IFB				1				1
Total	20	13	70	9	93	16	21	242

Tabela 1 – Total de manifestações recebidas em 2021

* As 59 manifestações respondidas pela Ouvidoria estão relacionadas a assuntos referentes a outras unidades, cujas respostas já foram enviadas em manifestações parecidas, ou estão relacionadas a assuntos que já se encontram em transparência ativa.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Manifestações por unidade

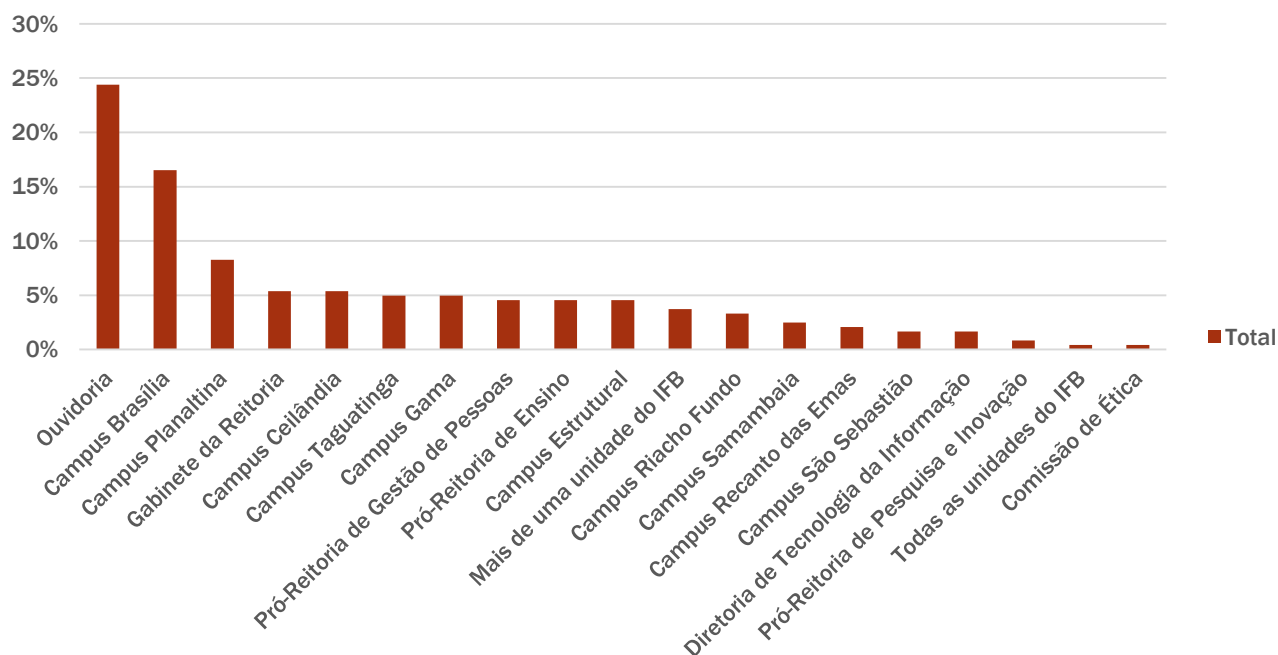


Gráfico 1 – Manifestações por unidade

A Ouvidoria recebeu o maior número de manifestações na Ouvidoria em 2021, representando 24% do total. A segunda mais demandada foi o *Campus Brasília*, que recebeu 17% do total de manifestações.

Manifestações por tipo

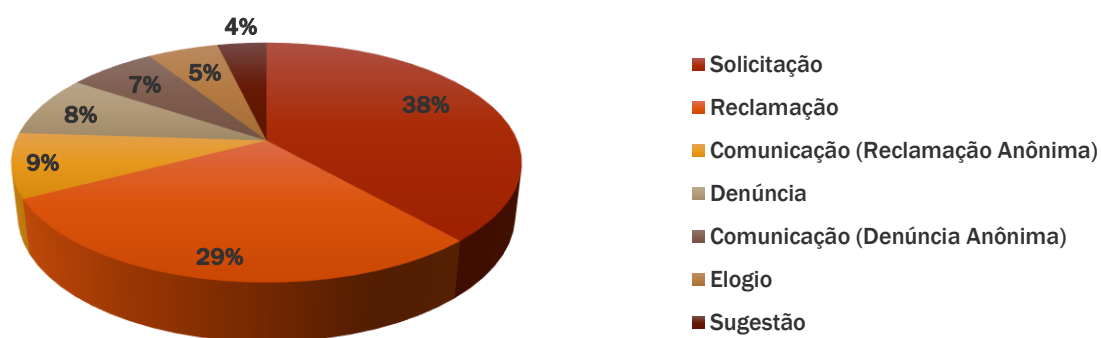


Gráfico 2 – Manifestações por tipo

O tipo de manifestação mais registrado foi Solicitação de Providências, representando 38% de todas as manifestações recebidas pela Ouvidoria do IFB em 2021.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Manifestações por usuário

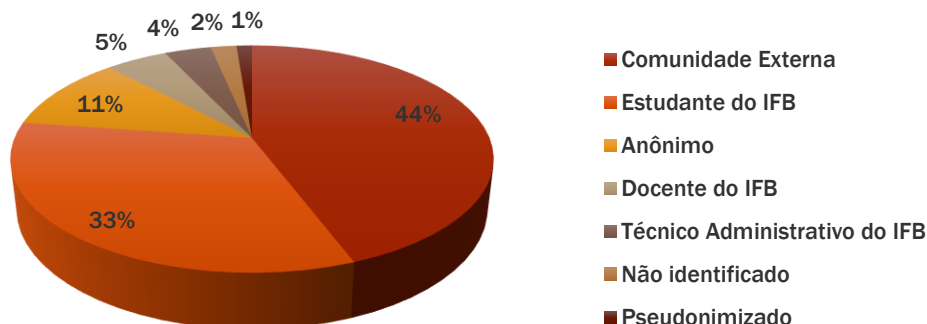


Gráfico 3 – Manifestações por tipo de usuário

Os tipos de usuários mais frequentes no período foram Comunidade Externa e Estudantes do IFB, correspondendo a 77% do total de usuários que manifestaram-se a respeito dos serviços prestados pelo IFB. A legislação que trata da proteção ao denunciante determinou a pseudonimização da identificação dos cidadãos que fazem denúncias, que já é feita pela própria plataforma de registro e tratamento de manifestações.

Manifestações por mês

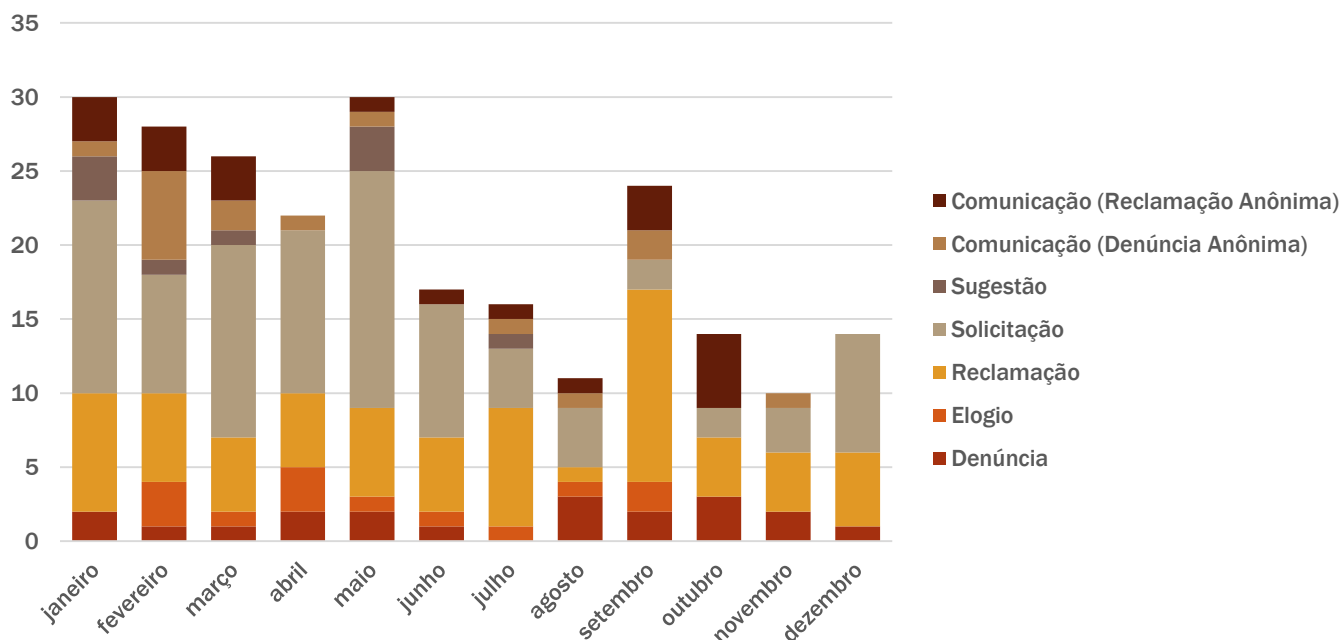


Gráfico 4 – Manifestações por mês



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Os meses de janeiro e maio tiveram maior número de manifestações recebidas pela Ouvidoria em 2021.

Manifestações por canal de registro

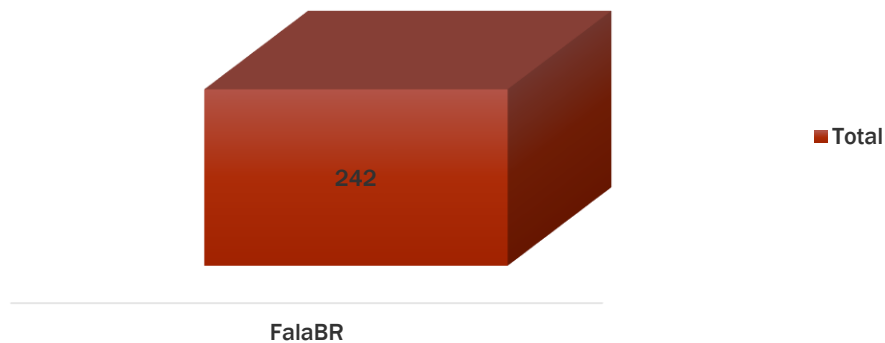


Gráfico 5 – Manifestações por canal de registro

A Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR) é a mais utilizada para registro de manifestações de ouvidoria. Nenhuma manifestação foi registrada em outro canal durante o ano de 2021.

Manifestações por assunto

Assunto	Denúncia	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Comunicação (Denúncia Anônima)	Comunicação (Reclamação Anônima)	Total
Processo Seletivo			15	19	2	1	4	41
Conduta de servidor	8	4	5			4	4	25
Solicitações acadêmicas			6	12			1	19
Certificações (Diploma/Enem/Certific/Enceja/outros)			4	15				19
Assuntos Pedagógicos	3		11	1		2	1	18
Aulas não presenciais	1		7	1			4	13



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Assunto	Denúncia	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Comunicação (Denúncia Anônima)	Comunicação (Reclamação Anônima)	Total
Atendimento ao público		9	2					11
Programas de Assistência Estudantil	2		1	2		2	3	10
Projetos de Pesquisa/Extensão			2	3	2	1		8
Concurso Público	1		1	4	1			7
Licitações e Contratos			2	5				7
Oferta de Curso				2	4	1		7
Solicitação de resposta a questionário de pesquisa				5				5
Assuntos Administrativos	1		1	3				5
Acesso à Informação				4				4
Instâncias colegiadas						1	3	4
Apontamento de ato irregular na administração	1		1			1		3
Tramitação de processo				3				3
Gestão de Pessoas			1	1		1		3
Conduta de estudante	1			1				2
Dados Pessoais				1		1		2
Biblioteca			1	1				2
Comunicação	1		1					2
Transparência (Ativa/Passiva)				2				2
Normas Internas (Regulamentos/Portarias)				1			1	2
Portal do Estudante			2					2
Página do IFB				1				1
Saúde/Seguro/Convênio			1					1
Plataforma NEaD			1					1
Políticas afirmativas				1				1
Processos Eleitorais Internos						1		1
Cópia de documento administrativo/ensino			1					1
ProfEPT - Mestrado Profissional em Rede			1					1
Consulta à legislação				1				1
Sistema de Gestão Acadêmica - SGA				1				1
Processo de ensino-aprendizagem				1				1



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Assunto	Denúncia	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Comunicação (Denúncia Anônima)	Comunicação (Reclamação Anônima)	Total
Segurança da Informação			1					1
Educação à distância			1					1
Sistema de Processo Seletivo - SGPS				1				1
Ausência de professor em horário de aula			1					1
Acessibilidade				1				1
Problemas relacionados a manutenção	1							1
Total	20	13	70	93	9	16	21	242

Tabela 2 – Manifestações por assunto

Quanto aos assuntos, houve maior número de manifestações tratando sobre **Processo Seletivo e Conduta de servidor**. Sobre essas manifestações, apresentamos mais detalhes no item 3.4 desse relatório.

Apresentamos abaixo os indicadores detalhados por unidade do IFB.

3.3.1. Campus Brasília

Manifestações por tipo

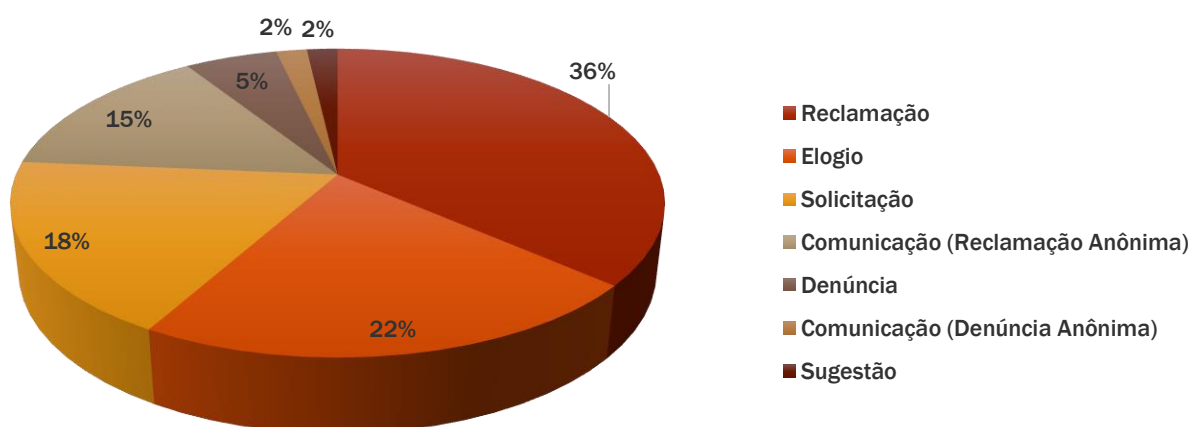


Gráfico 6 – Manifestações por tipo CBRA



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Manifestações por usuários

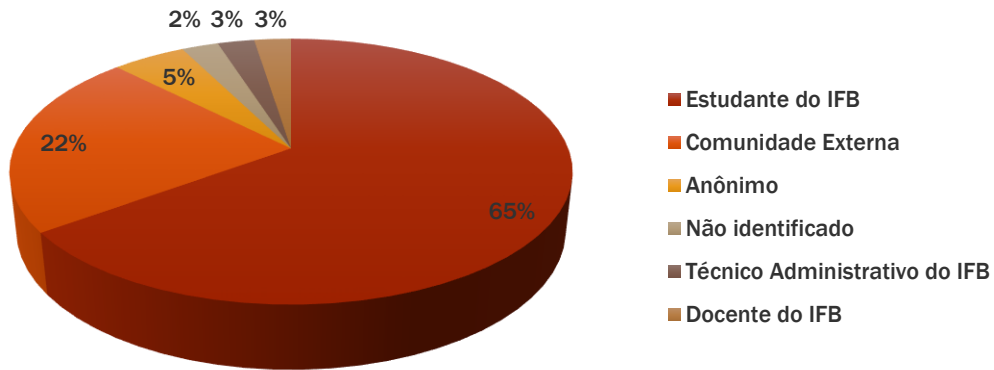


Gráfico 7 – Manifestações por usuários CBRA

Manifestações por mês

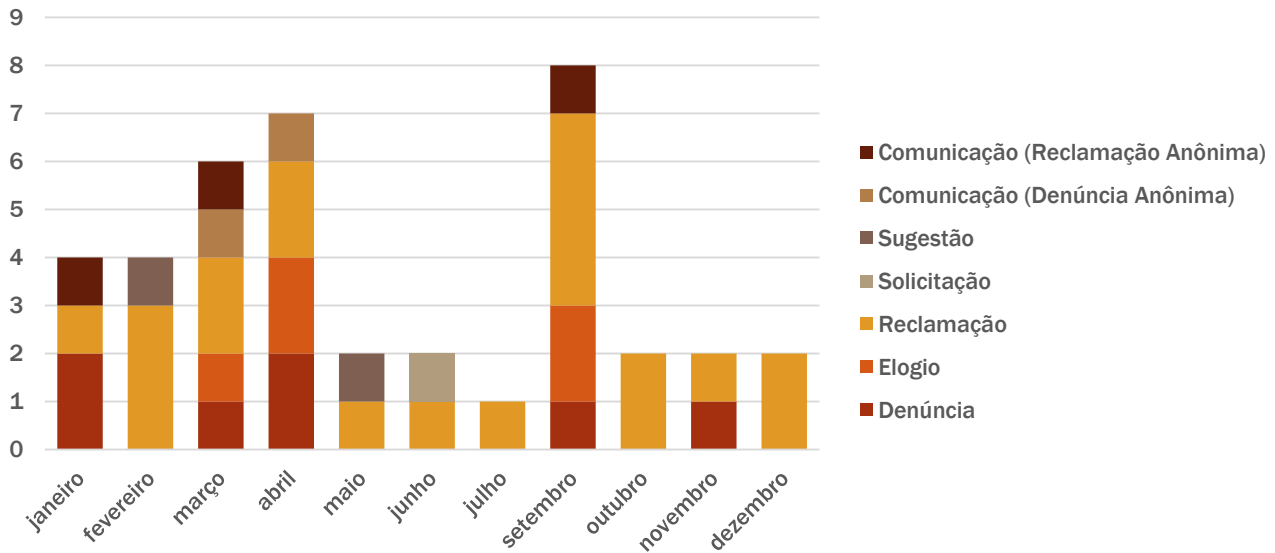


Gráfico 8 – Manifestações por mês CBRA



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Mês	Denúncia	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Comunicação (Denúncia Anônima)	Comunicação (Reclamação Anônima)	Total
janeiro	2		1				1	4
fevereiro			3		1			4
março	1	1	2			1	1	6
abril	2	2	2			1		7
maio			1		1			2
junho			1	1				2
julho			1					1
setembro	1	2	4				1	8
outubro			2					2
novembro	1		1					2
dezembro			2					2
Total	7	5	20	1	2	2	3	40

Tabela 3 – Manifestações por mês CBRA

Manifestações por assunto

Assunto	Denúncia	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Comunicação (Denúncia Anônima)	Comunicação (Reclamação Anônima)	Total
Apontamento de ato irregular na administração	1		1					2
Assuntos Pedagógicos	3		5			1		9
Atendimento ao público		3	1					4
Ausência de professor em horário de aula			1					1
Biblioteca			1					1
Conduta de estudante	1							1
Conduta de servidor	2	2	2				1	7
Oferta de Curso					2			2
Processo Seletivo			1					1
Programas de Assistência Estudantil				1		1		2



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Assunto	Denúncia	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Comunicação (Denúncia Anônima)	Comunicação (Reclamação Anônima)	Total
Projetos de Pesquisa/Extensão			1					1
Solicitações acadêmicas			3					3
Aulas não presenciais			3				2	5
ProfEPT - Mestrado Profissional em Rede			1					1
Total	7	5	20	1	2	2	3	40

Tabela 4 – Manifestações por assunto CBRA

3.3.2. Campus Ceilândia

Manifestações por tipo



Gráfico 9 – Manifestações por tipo CCEI

Manifestações por usuários

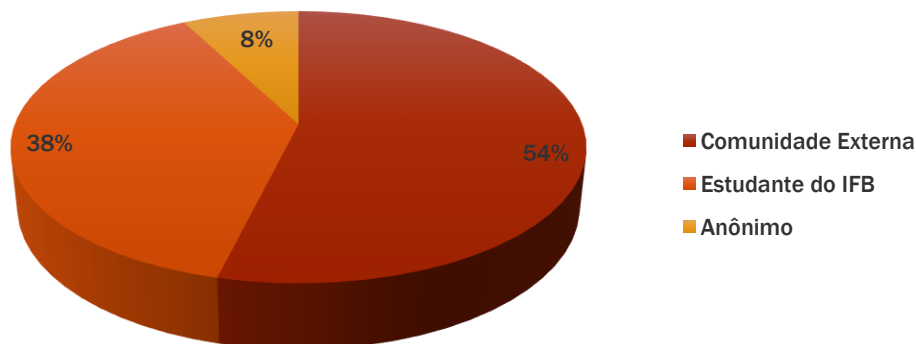


Gráfico 10 – Manifestações por usuários CCEI



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Manifestações por mês

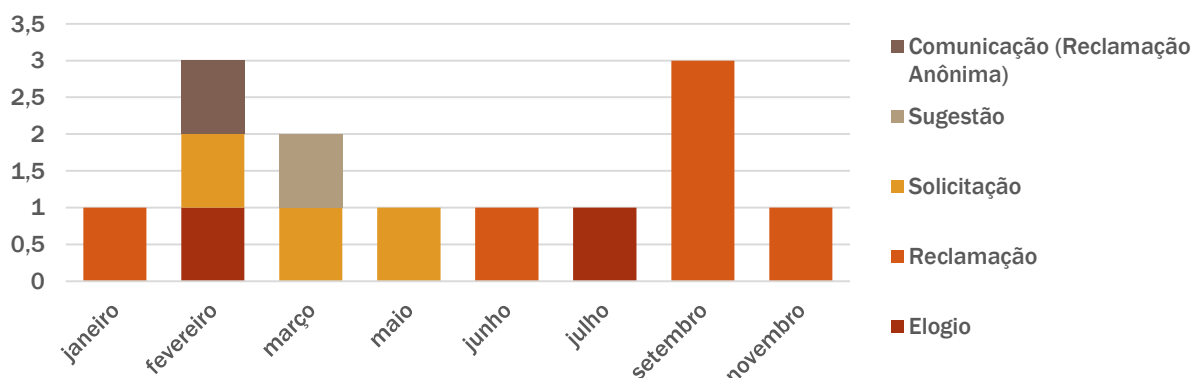


Gráfico 11 – Manifestações por mês CCEI

Mês	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Comunicação (Reclamação Anônima)	Total
janeiro		1				1
fevereiro	1		1		1	3
março			1	1		2
maio			1			1
junho		1				1
julho	1					1
setembro		3				3
novembro		1				1
Total Geral	2	6	3	1	1	13
Total	2	6	3	1	1	13

Tabela 5 – Manifestações por mês CCEI

Manifestações por assunto

Assunto	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Comunicação (Reclamação Anônima)	Total
Assuntos Pedagógicos		1				1
Atendimento ao público	2					2
Concurso Público		1				1
Conduta de servidor		1			1	2
Oferta de Curso				1		1
Processo Seletivo		2	1			3
Sistema de Gestão Acadêmica - SGA			1			1
Solicitações acadêmicas			1			1
Plataforma NEaD		1				1
Total	2	6	3	1	1	13

Tabela 6 – Manifestações por assunto CCEI



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

3.3.3. Campus Estrutural

Manifestações por tipo

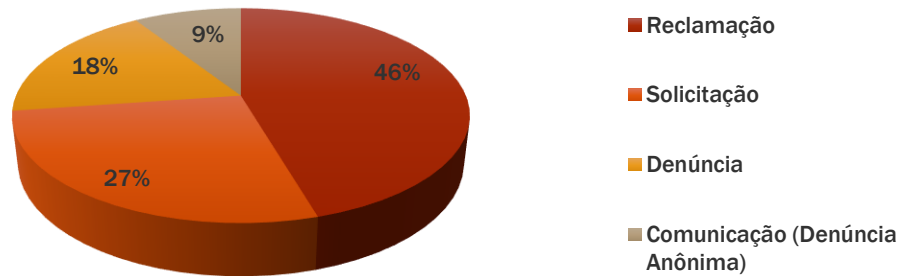


Gráfico 12 – Manifestações por tipo CEST

Manifestações por usuários

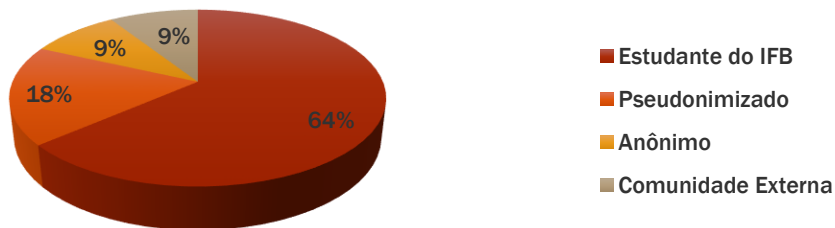


Gráfico 13 – Manifestações por usuários CEST

Manifestações por mês

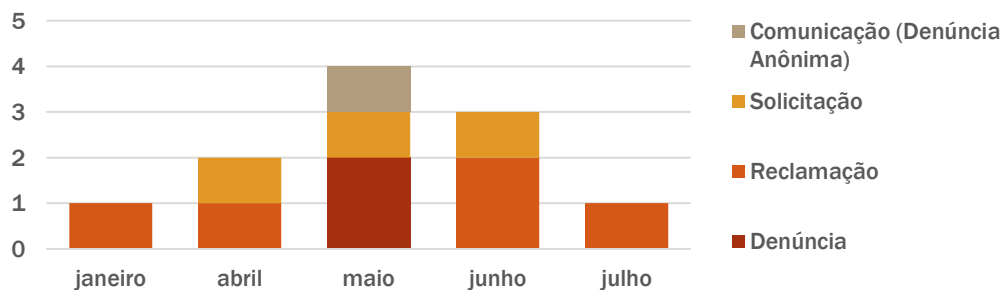


Gráfico 14 – Manifestações por mês CEST



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Mês	Denúncia	Reclamação	Solicitação	Comunicação (Denúncia Anônima)	Total
janeiro		1			1
abril		1	1		2
maio	2		1	1	4
junho		2	1		3
julho		1			1
Total	2	5	3	1	11

Tabela 7 – Manifestações por mês CEST

Manifestações por assunto

Assunto	Denúncia	Reclamação	Solicitação	Comunicação (Denúncia Anônima)	Total Geral
Assuntos Pedagógicos		1	1		2
Conduta de servidor	2				2
Oferta de Curso			1		1
Processo Seletivo		1			1
Solicitações acadêmicas		1	1		2
Certificações (Diploma/Enem/Certific/Encceja/outros)		1			1
Dados Pessoais				1	1
Saúde/Seguro/Convênio		1			1
Total Geral	2	5	3	1	11

Tabela 8 – Manifestações por assunto CEST

3.3.4. Campus Gama

Manifestações por tipo

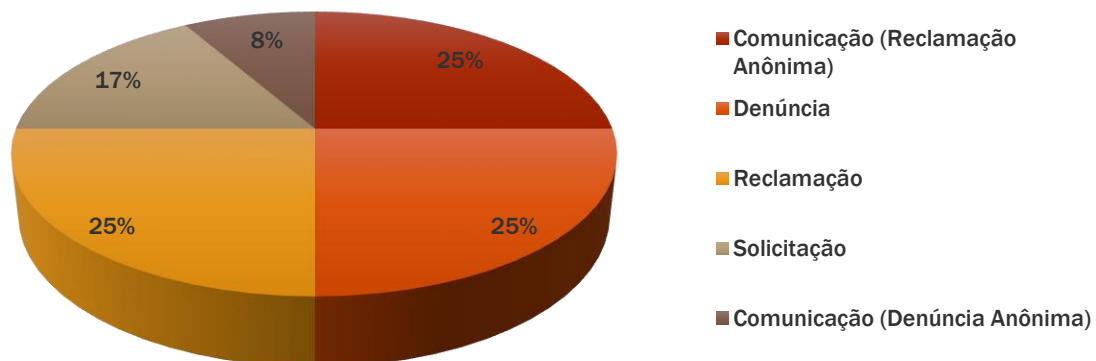


Gráfico 15 – Manifestações por tipo CGAM



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Manifestações por usuários

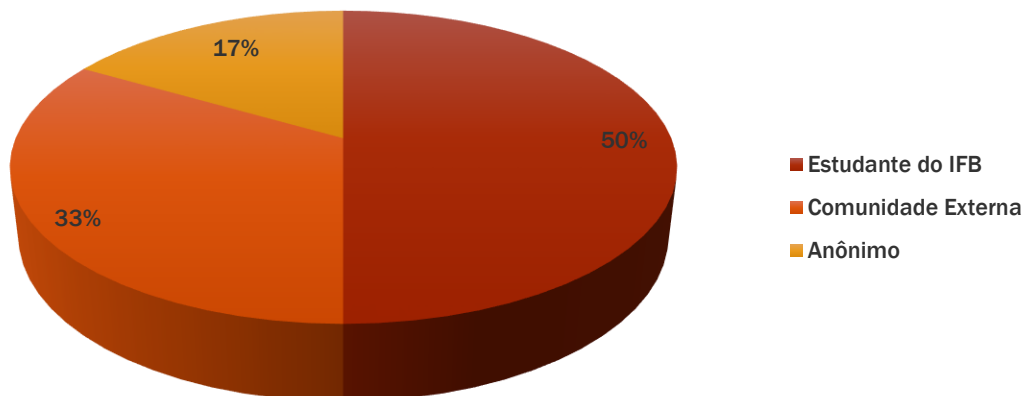


Gráfico 16 – Manifestações por usuários CGAM

Manifestações por mês

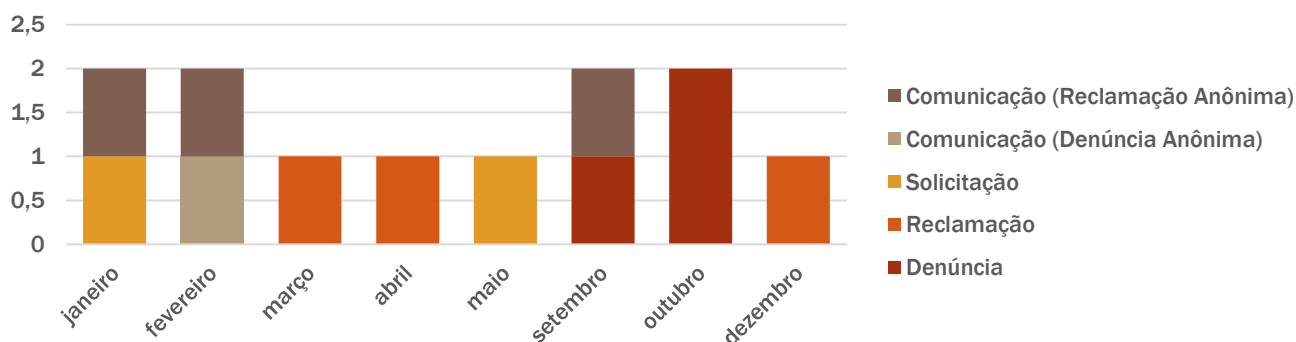


Gráfico 17 – Manifestações por mês CGAM

Mês	Denúncia	Reclamação	Solicitação	Comunicação (Denúncia Anônima)	Comunicação (Reclamação Anônima)	Total
janeiro			1		1	2
fevereiro				1	1	2
março		1				1
abril		1				1
maio			1			1
setembro	1				1	2
outubro	2					2
dezembro		1		1	1	3
Total	3	3	2	1	3	12

Tabela 9 – Manifestações por mês CGAM



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Manifestações por assunto

Assunto	Denúncia	Reclamação	Solicitação	Comunicação (Denúncia Anônima)	Comunicação (Reclamação Anônima)	Total
Assuntos Pedagógicos					1	1
Concurso Público	1					1
Conduta de servidor				1	1	2
Processo Seletivo		1	1			2
Programas de Assistência Estudantil	2					2
Solicitações acadêmicas		1				1
Transparência (Ativa/Passiva)			1			1
Aulas não presenciais		1			1	2
Total	3	3	2	1	3	12

Tabela 10 – Manifestações por assunto CGAM

3.3.5. Campus Planaltina

Manifestações por tipo

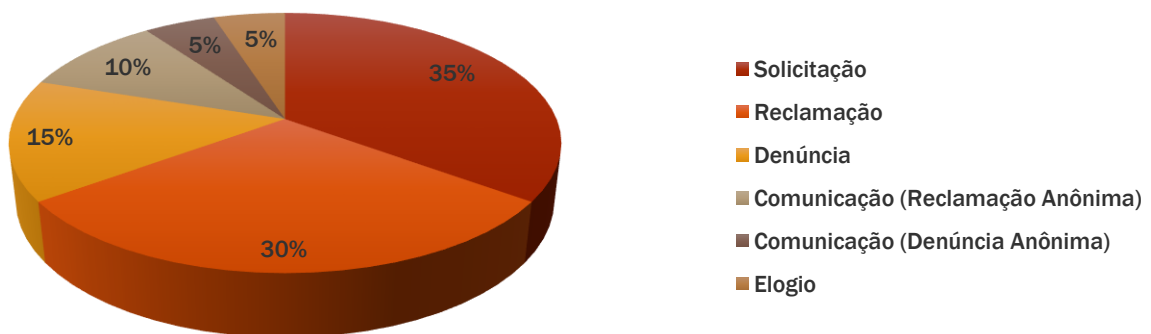


Gráfico 18 – Manifestações por tipo CPLA



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Manifestações por usuários

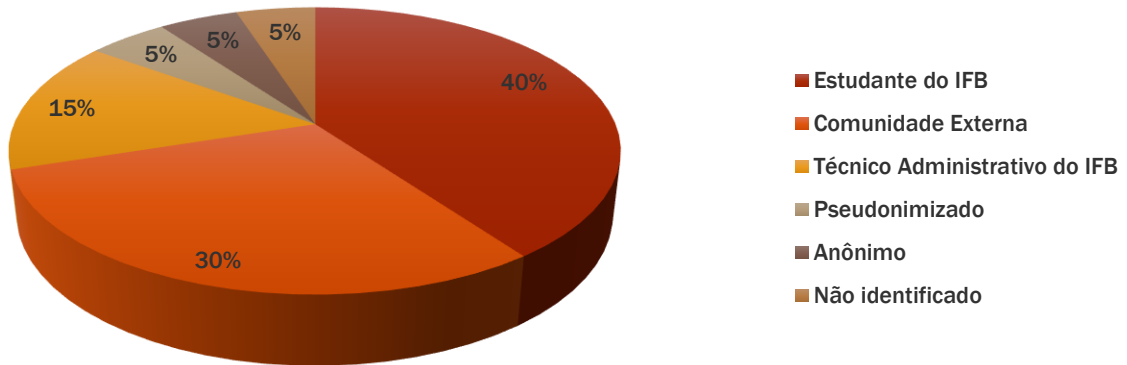


Gráfico 19 – Manifestações por usuários CPLA

Manifestações por mês

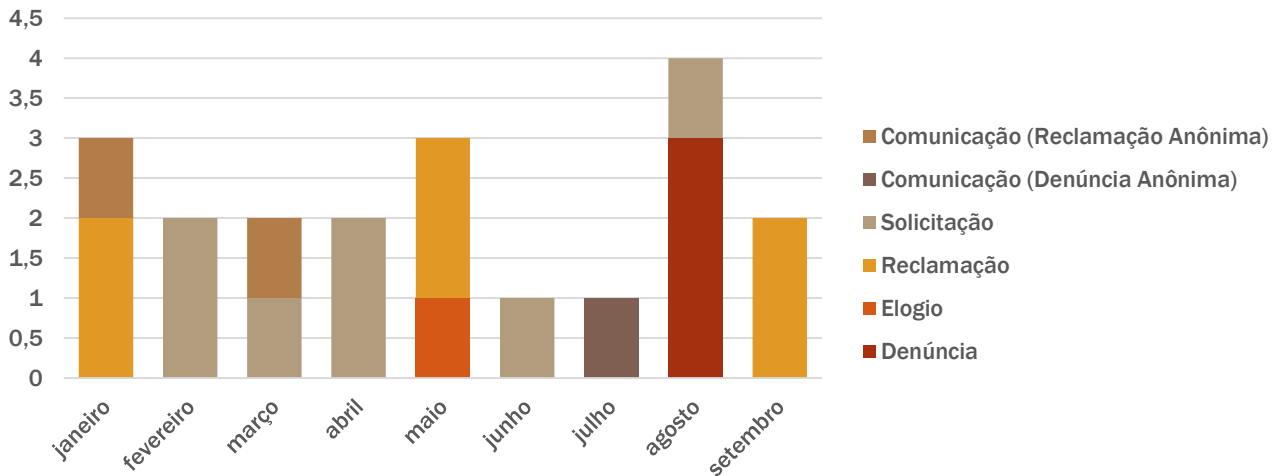


Gráfico 20 – Manifestações por mês CPLA



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Mês	Denúncia	Elogio	Reclamação	Solicitação	Comunicação (Denúncia Anônima)	Comunicação (Reclamação Anônima)	Total
janeiro			2			1	3
fevereiro				2			2
março				1		1	2
abril				2			2
maio		1	2				3
junho				1			1
julho					1		1
agosto	3			1			4
setembro			2				2
Total	3	1	6	7	1	2	20

Tabela 11 – Manifestações por mês CPLA

Manifestações por assunto

Assunto	Denúncia	Elogio	Reclamação	Solicitação	Comunicação (Denúncia Anônima)	Comunicação (Reclamação Anônima)	Total
Assuntos Administrativos			1	1			2
Assuntos Pedagógicos			2		1		3
Comunicação	1						1
Conduta de servidor	1	1					2
Cópia de documento administrativo/ensino			1				1
Problemas relacionados a manutenção	1						1
Processo Seletivo						1	1
Programas de Assistência Estudantil			1			1	2
Solicitações acadêmicas			1	4			5
Licitações e Contratos				1			1
Acesso à Informação				1			1
Total	3	1	6	7	1	2	20

Tabela 12 – Manifestações por assunto CPLA



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

3.3.6. *Campus Recanto das Emas*

Manifestações por tipo

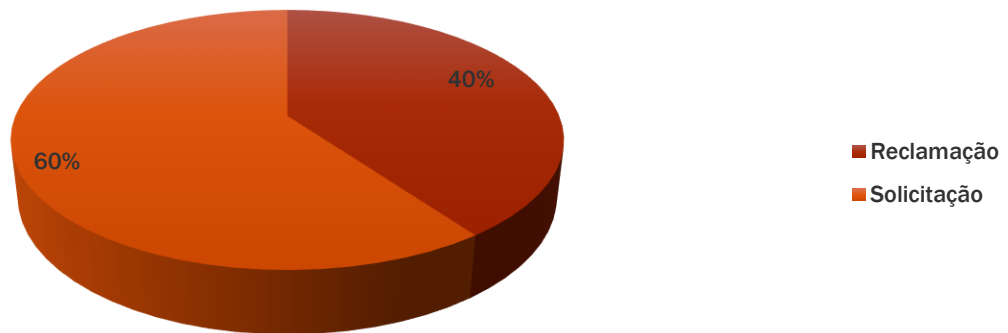


Gráfico 21 – Manifestações por tipo CREM

Manifestações por usuários

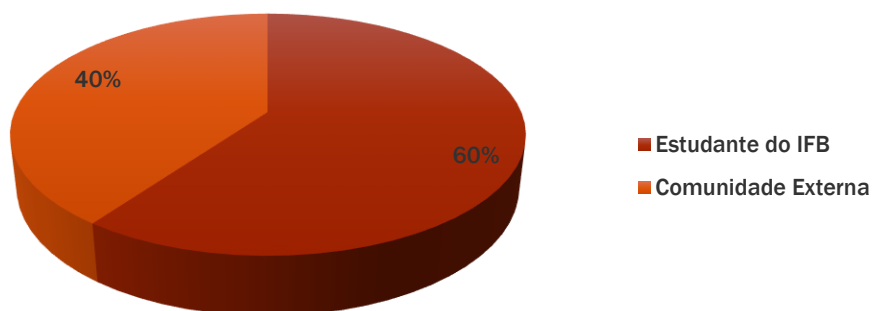


Gráfico 22 – Manifestações por usuários CREM



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Manifestações por mês

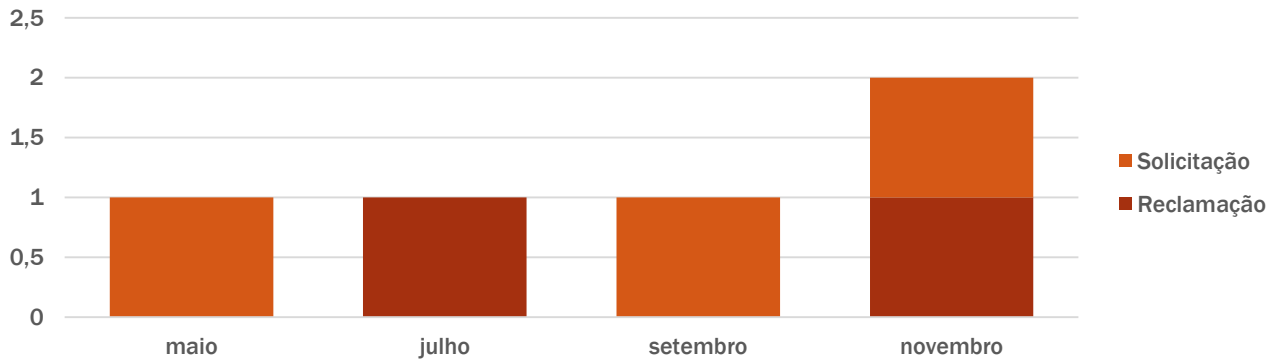


Gráfico 23 – Manifestações por mês CREM

Mês	Reclamação	Solicitação	Total
maio		1	1
julho	1		1
setembro		1	1
novembro	1	1	2
Total	2	3	5

Tabela 13 – Manifestações por mês CREM

Manifestações por assunto

Assunto	Reclamação	Solicitação	Total Geral
Licitações e Contratos		1	1
Aulas não presenciais	1		1
Certificações (Diploma/Enem/Certific/Encceja/outros)	1	2	3
Total Geral	2	3	5

Tabela 14 – Manifestações por assunto CREM



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

3.3.7. Campus Riacho Fundo

Manifestações por tipo

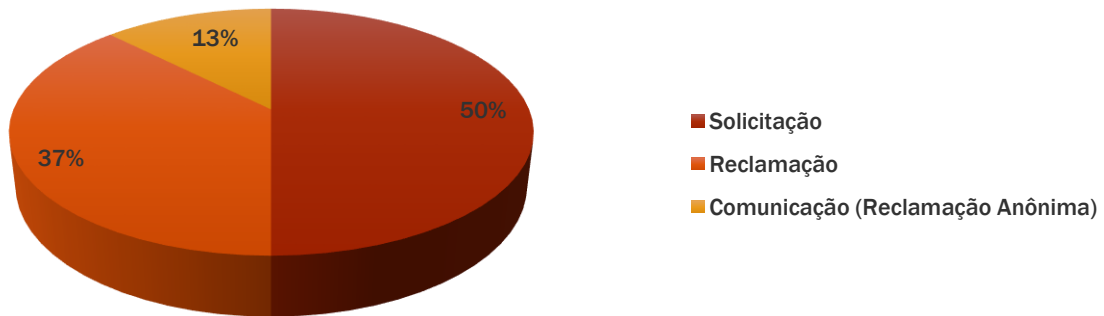


Gráfico 24 – Manifestações por tipo CRFI

Manifestações por usuários

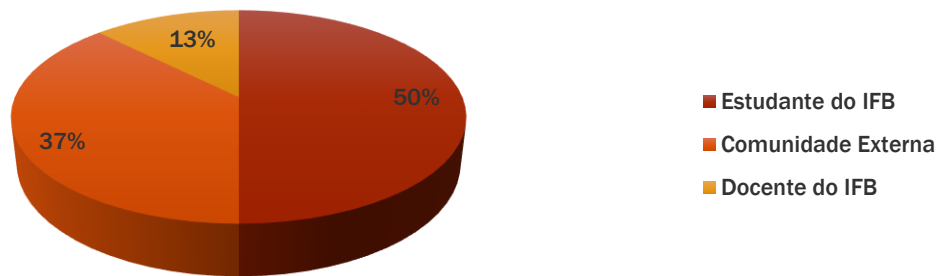


Gráfico 25 – Manifestações por usuários CRFI

Manifestações por mês

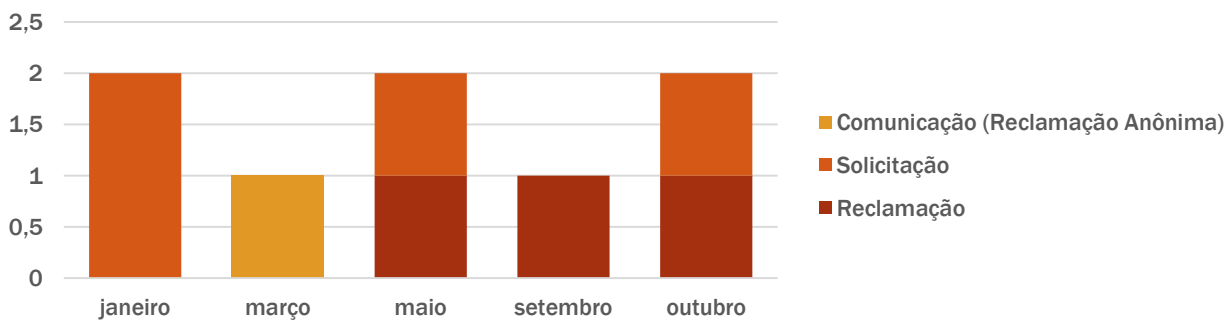


Gráfico 26 – Manifestações por mês CRFI



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Mês	Reclamação	Solicitação	Comunicação (Reclamação Anônima)	Total
janeiro		2		2
março			1	1
maio	1	1		2
setembro	1			1
outubro	1	1		2
Total	3	4	1	8

Tabela 15 – Manifestações por mês CRFI

Manifestações por assunto

Assunto	Reclamação	Solicitação	Comunicação (Reclamação Anônima)	Total
Assuntos Pedagógicos	1			1
Processo Seletivo		1		1
Solicitações acadêmicas		3	1	4
Licitações e Contratos	1			1
Aulas não presenciais	1			1
Total	3	4	1	8

Tabela 16 – Manifestações por assunto CRFI

3.3.8. Campus Samambaia

Manifestações por tipo

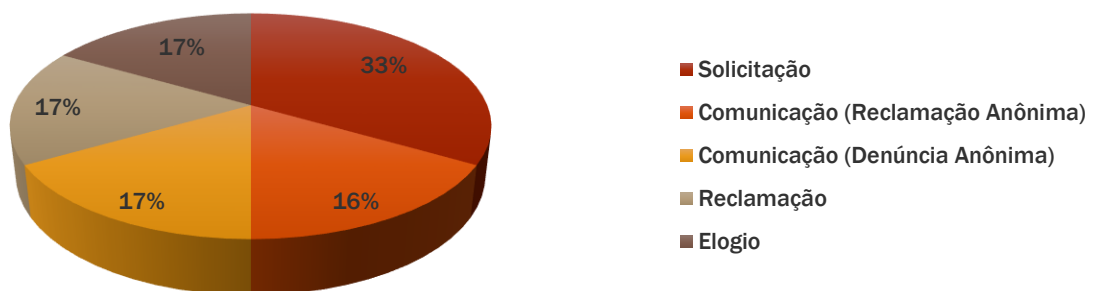


Gráfico 27 – Manifestações por tipo CSAM



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Manifestações por usuários

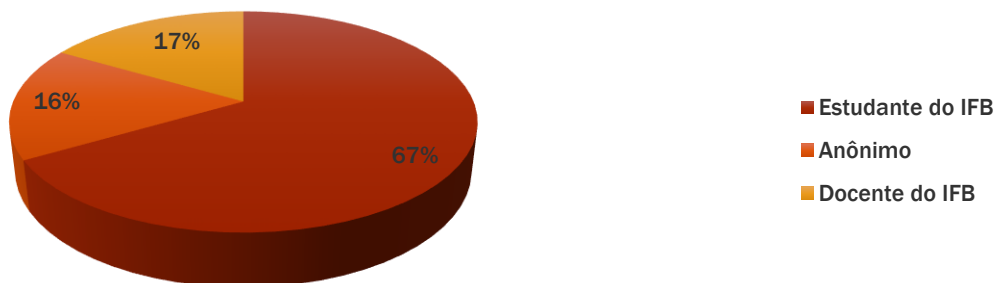


Gráfico 28 – Manifestações por usuários CSAM

Manifestações por mês

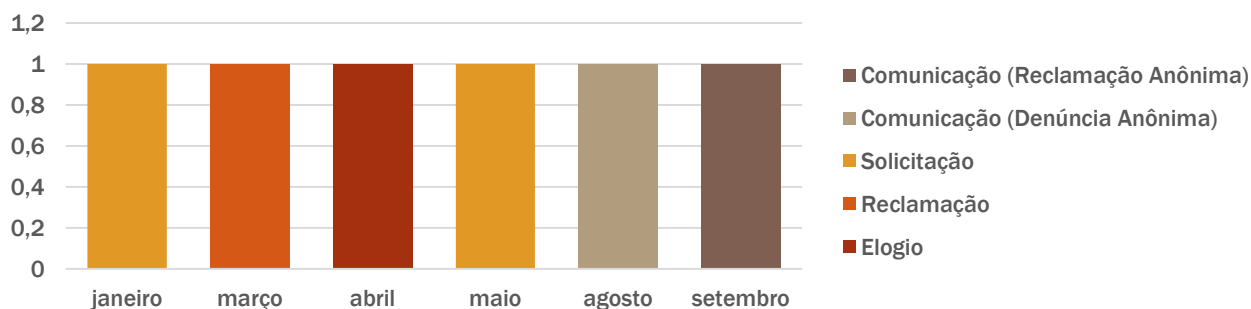


Gráfico 29 – Manifestações por mês CSAM

Mês	Elogio	Reclamação	Solicitação	Comunicação (Denúncia Anônima)	Comunicação (Reclamação Anônima)	Total
janeiro			1			1
março		1				1
abril	1					1
maio			1			1
agosto				1		1
setembro					1	1
Total	1	1	2	1	1	6

Tabela 17 – Manifestações por mês CSAM



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Manifestações por assunto

Assunto	Elogio	Reclamação	Solicitação	Comunicação (Denúncia Anônima)	Comunicação (Reclamação Anônima)	Total
Conduta de servidor	1			1		2
Projetos de Pesquisa/Extensão			1			1
Tramitação de processo			1			1
Aulas não presenciais		1			1	2
Total	1	1	2	1	1	6

Tabela 18 – Manifestações por assunto CSAM

3.3.9. Campus São Sebastião

Manifestações por tipo

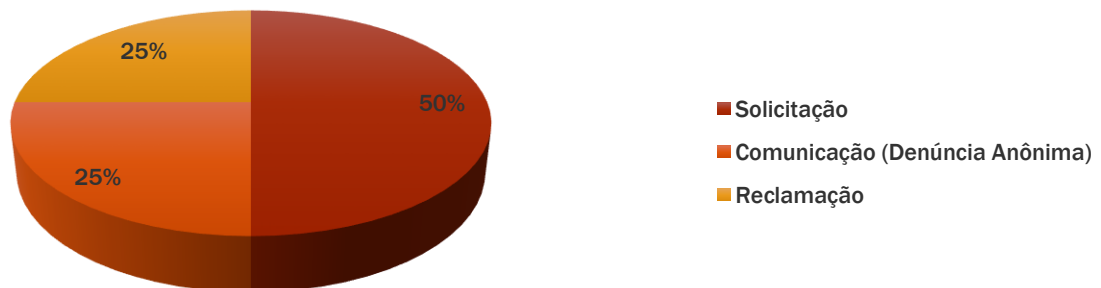


Gráfico 30 – Manifestações por tipo CSSE

Manifestações por usuários



Gráfico 31 – Manifestações por usuários CSSE



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Manifestações por mês

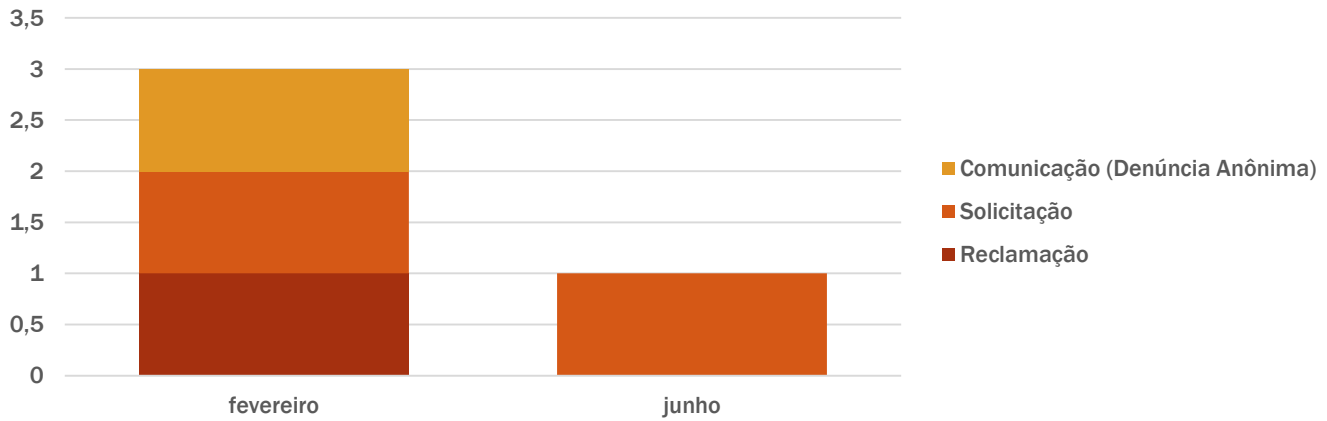


Gráfico 32 – Manifestações por mês CSSE

Mês	Reclamação	Solicitação	Comunicação (Denúncia Anônima)	Total
fevereiro	1	1	1	3
junho	0	1	0	1
Total	1	2	1	4

Tabela 19 – Manifestações por mês CSSE

Manifestações por assunto

Assunto	Reclamação	Solicitação	Comunicação (Denúncia Anônima)	Total
Atendimento ao público	1	0	0	1
Conduta de servidor	0	0	1	1
Políticas afirmativas	0	1	0	1
Solicitações acadêmicas	0	1	0	1
Total	1	2	1	4

Tabela 20 – Manifestações por assunto CSSE



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

3.3.10. Campus Taguatinga

Manifestações por tipo



Gráfico 33 – Manifestações por tipo CTAG

Manifestações por usuários



Gráfico 34 – Manifestações por usuários CTAG

Manifestações por mês

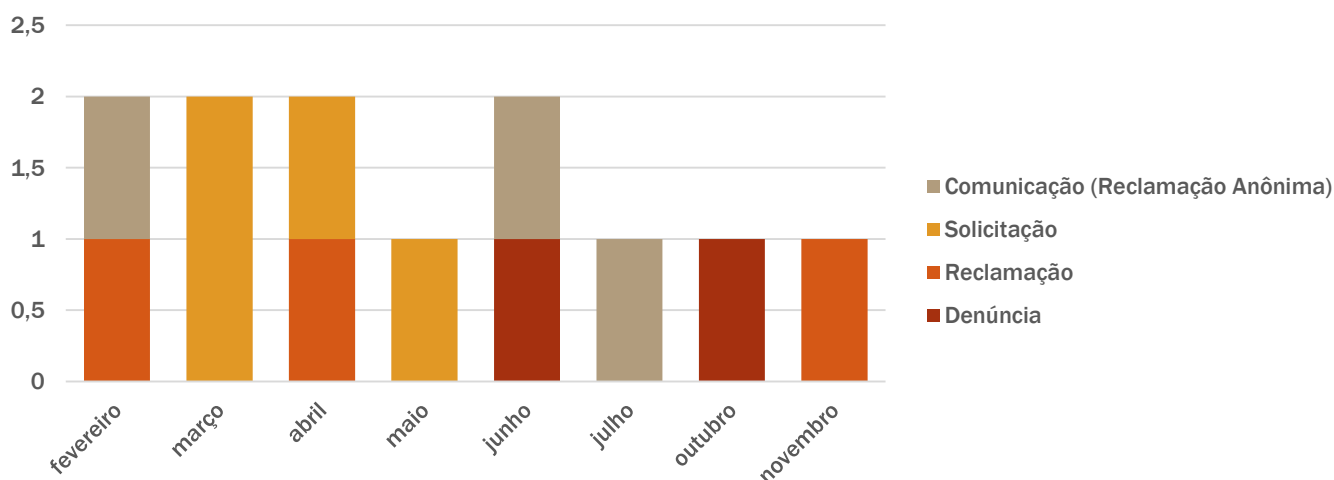


Gráfico 35 – Manifestações por mês CTAG



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Mês	Denúncia	Reclamação	Solicitação	Comunicação (Reclamação Anônima)	Total
fevereiro		1		1	2
março			2		2
abril		1	1		2
maio			1		1
junho	1			1	2
julho				1	1
outubro	1				1
novembro		1			1
Total	2	3	4	3	12

Tabela 21 – Manifestações por mês CTAG

Manifestações por assunto

Assunto	Denúncia	Reclamação	Solicitação	Comunicação (Reclamação Anônima)	Total
Assuntos Pedagógicos		1			1
Conduta de estudante			1		1
Conduta de servidor	2	1		1	4
Programas de Assistência Estudantil				2	2
Projetos de Pesquisa/Extensão			1		1
Licitações e Contratos			2		2
Certificações (Diploma/Enem/Certific/Encceja/outros)		1			1
Total	2	3	4	3	12

Tabela 22 – Manifestações por assunto CTAG



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

3.3.11. Gabinete da Reitora

Manifestações por tipo

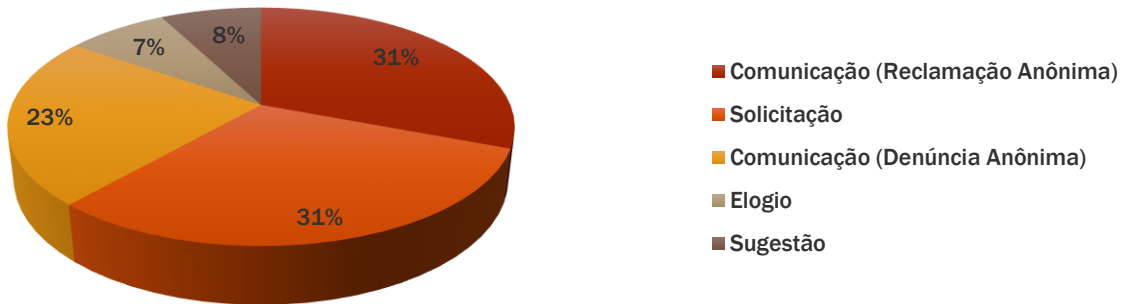


Gráfico 36 – Manifestações por tipo GAB

Manifestações por usuários

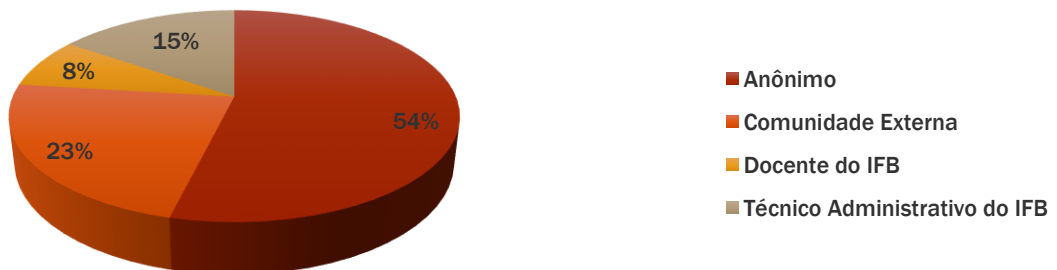


Gráfico 37 – Manifestações por usuários GAB

Manifestações por mês

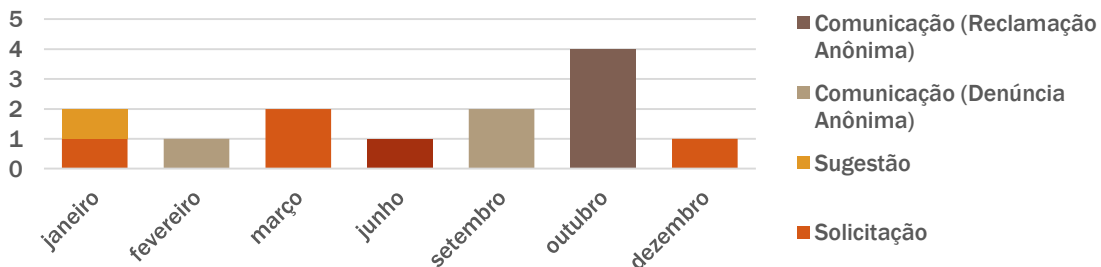


Gráfico 38 – Manifestações por mês GAB



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Mês	Elogio	Solicitação	Sugestão	Comunicação (Denúncia Anônima)	Comunicação (Reclamação Anônima)	Total
janeiro		1	1			2
fevereiro				1		1
março		2				2
junho	1					1
setembro				2		2
outubro					4	4
dezembro		1				1
Total	1	4	1	3	4	13

Tabela 23 – Manifestações por mês GAB

Manifestações por assunto

Assunto	Elogio	Solicitação	Sugestão	Comunicação (Denúncia Anônima)	Comunicação (Reclamação Anônima)	Total
Atendimento ao público	1					1
Conduta de servidor				1		1
Gestão de Pessoas		1				1
Instâncias colegiadas				1	3	4
Normas Internas (Regulamentos/Portarias)					1	1
Projetos de Pesquisa/Extensão		1	1			2
Tramitação de processo		1				1
Acesso à Informação		1				1
Processos Eleitorais Internos				1		1
Total	1	4	1	3	4	13

Tabela 24 – Manifestações por assunto GAB



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

3.3.12. Diretoria de Tecnologia da Informação

Manifestações por tipo

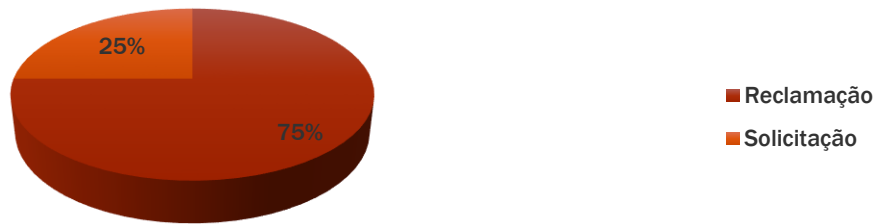


Gráfico 39 – Manifestações por tipo DTIC

Manifestações por usuários



Gráfico 40 – Manifestações por usuários DTIC

Manifestações por mês

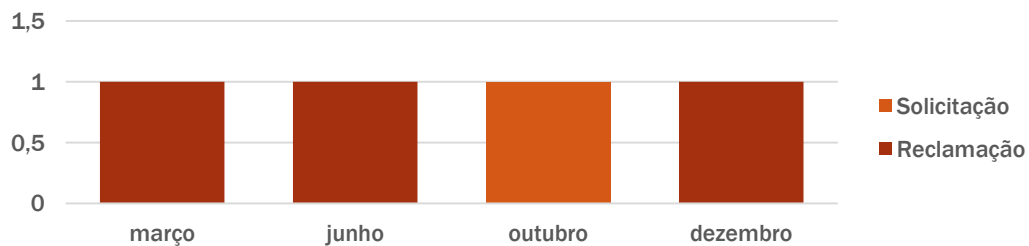


Gráfico 41 – Manifestações por mês DTIC



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Mês	Reclamação	Solicitação	Total
março	1		1
junho	1		1
outubro		1	1
dezembro	1		1
Total	3	1	4

Tabela 25 – Manifestações por mês DTIC

Manifestações por assunto

Assunto	Reclamação	Solicitação	Total Geral
Portal do Estudante	2		2
Certificações (Diploma/Enem/Certific/Encceja/outros)		1	1
Segurança da Informação	1		1
Total	3	1	4

Tabela 26 – Manifestações por assunto DTIC

3.3.13. Pró-Reitoria de Ensino

Manifestações por tipo



Gráfico 42 – Manifestações por tipo PREN

Manifestações por usuários



Gráfico 43 – Manifestações por usuários PREN



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Manifestações por mês

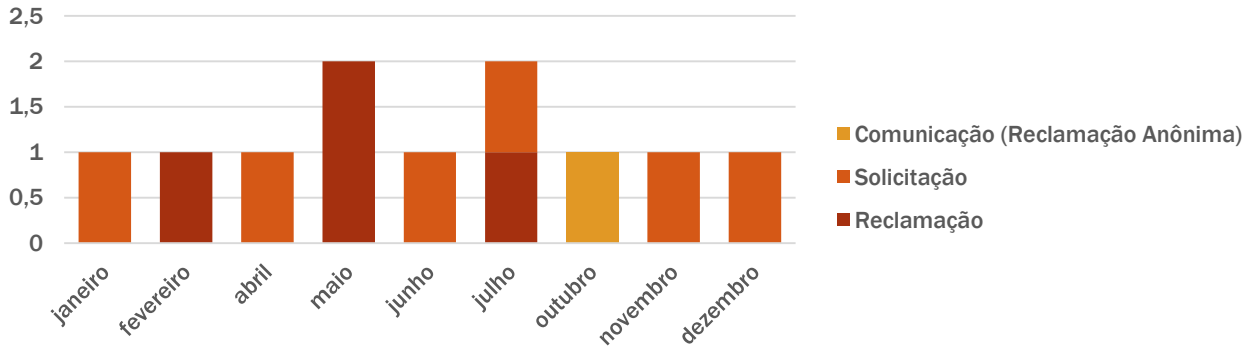


Gráfico 44 – Manifestações por mês PREN

Mês	Reclamação	Solicitação	Comunicação (Reclamação Anônima)	Total
janeiro		1		1
fevereiro	1			1
abril		1		1
maio	2			2
junho		1		1
julho	1	1		2
outubro			1	1
novembro		1		1
dezembro		1		1
Total	4	6	1	11

Tabela 27 – Manifestações por mês PREN

Manifestações por assunto

Assunto	Reclamação	Solicitação	Comunicação (Reclamação Anônima)	Total Geral
Concurso Público		1		1
Educação à distância	1			1
Oferta de Curso		1		1
Processo de ensino-aprendizagem		1		1
Processo Seletivo	3	2	1	6
Certificações (Diploma/Enem/Certific/Encceja/outros)		1		1
Total Geral	4	6	1	11

Tabela 28 – Manifestações por assunto PREN



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

3.3.14. Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas

Manifestações por tipo

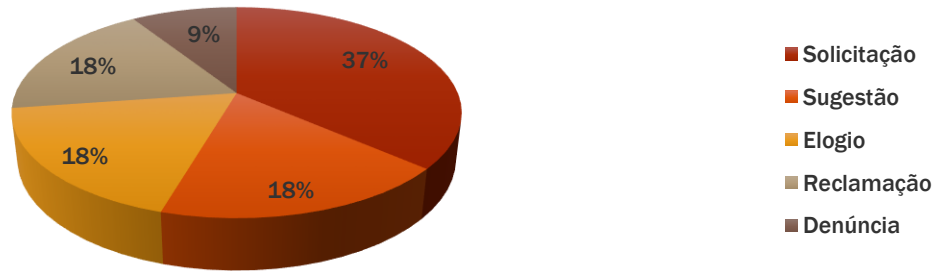


Gráfico 45 – Manifestações por tipo PRGP

Manifestações por usuários

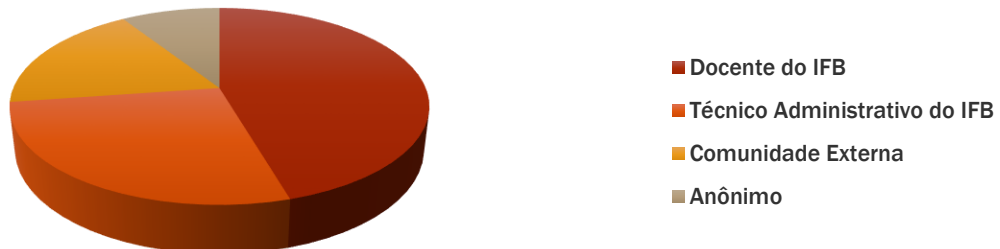


Gráfico 46 – Manifestações por usuários PRGP

Manifestações por mês

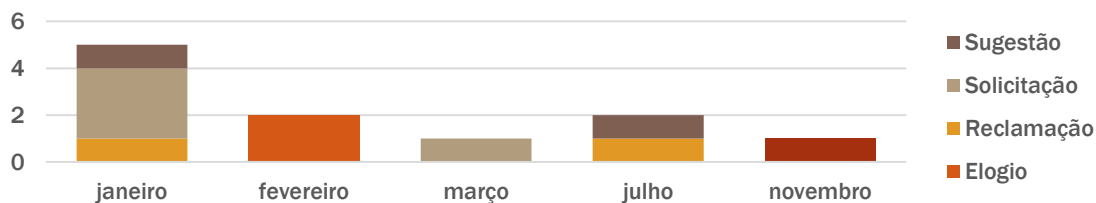


Gráfico 47 – Manifestações por mês PRGP



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Mês	Denúncia	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total
janeiro			1	3	1	5
fevereiro		2				2
março				1		1
julho			1		1	2
novembro	1					1
Total	1	2	2	4	2	11

Tabela 29 – Manifestações por mês PRGP

Manifestações por assunto

Assunto	Denúncia	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total
Assuntos Administrativos	1					1
Atendimento ao público		2				2
Concurso Público					1	1
Gestão de Pessoas			1			1
Processo Seletivo				3	1	4
Licitações e Contratos			1			1
Tramitação de processo				1		1
Total	1	2	2	4	2	11

Tabela 30 – Manifestações por assunto PRGP

3.3.15. Pró-Reitoria de Pesquisa e Inovação

Manifestações por tipo

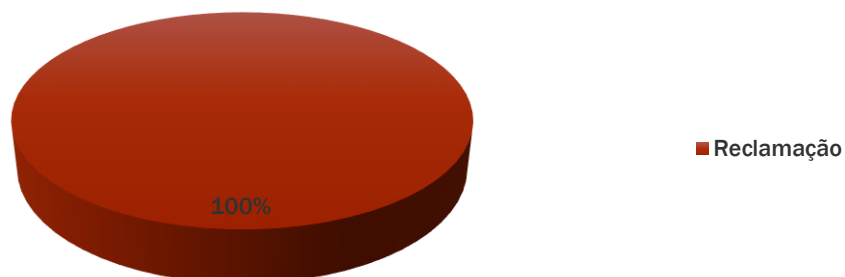


Gráfico 48 – Manifestações por tipo PRPI



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Manifestações por usuários

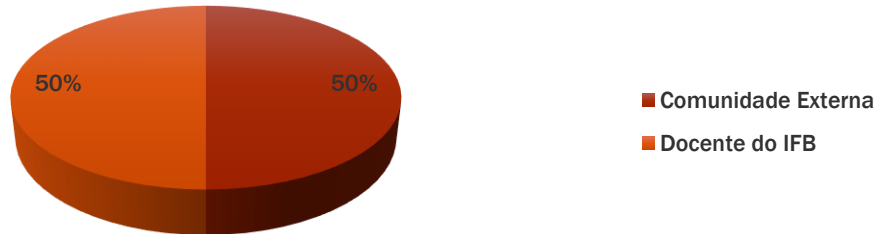


Gráfico 49 – Manifestações por usuários PRPI

Manifestações por mês

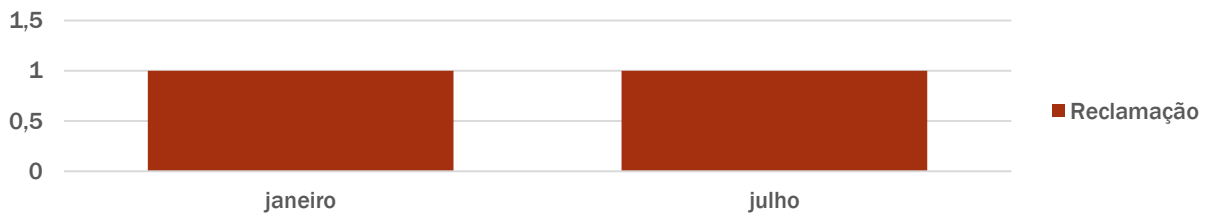


Gráfico 50 – Manifestações por mês PRPI

Mês	Reclamação	Total
janeiro	1	1
julho	1	1
Total	2	2

Tabela 31 – Manifestações por mês PRPI

Manifestações por assunto

Assunto	Reclamação	Total
Conduta de servidor	1	1
Projetos de Pesquisa/Extensão	1	1
Total	2	2

Tabela 32 – Manifestações por assunto PRPI



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

3.3.16. Comissão de Ética

Manifestações por tipo

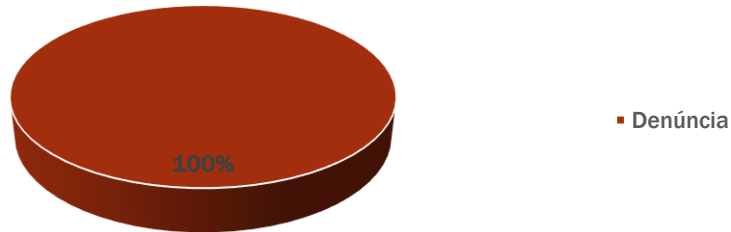


Gráfico 51 – Manifestações por tipo COET

Manifestações por usuários

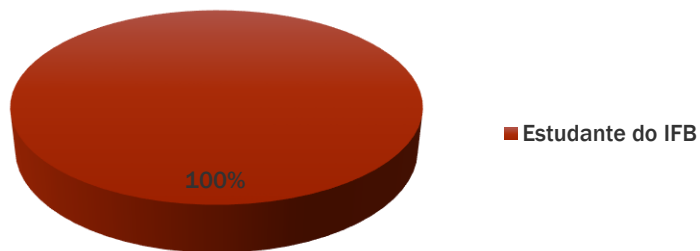


Gráfico 52 – Manifestações por usuários COET

Manifestações por mês



Gráfico 53 – Manifestações por mês COET



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Mês	Denúncia	Total
fevereiro	1	1
Total	1	1

Tabela 33 – Manifestações por mês COET

Manifestações por assunto

Assunto	Denúncia	Total
Conduta de servidor	1	1
Total	1	1

Tabela 34 – Manifestações por assunto COET

3.3.17. Ouvidoria

Manifestações por tipo

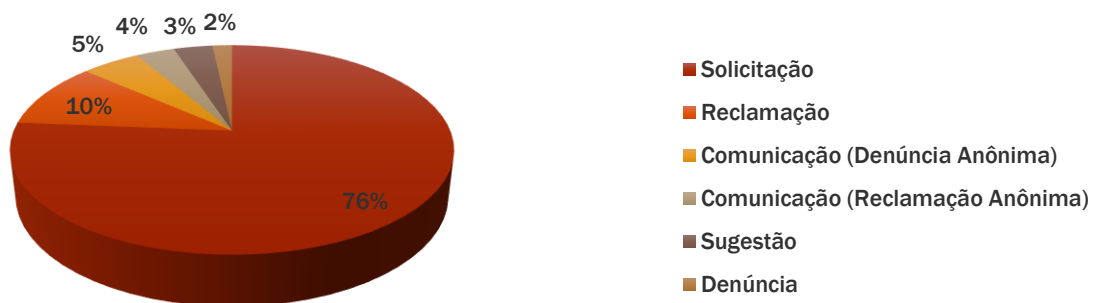


Gráfico 54 – Manifestações por tipo OUVI

Manifestações por usuários

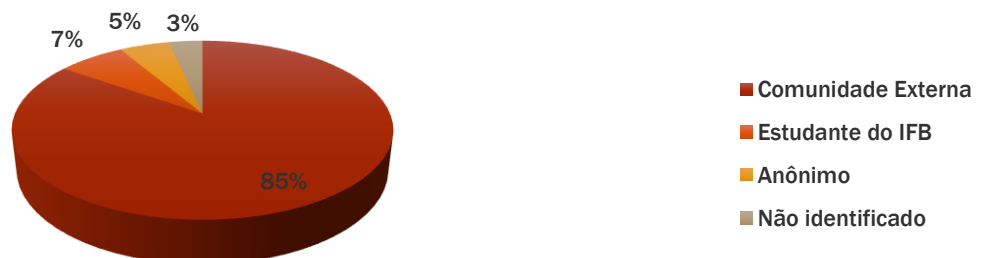


Gráfico 55 – Manifestações por usuários OUVI



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Manifestações por mês

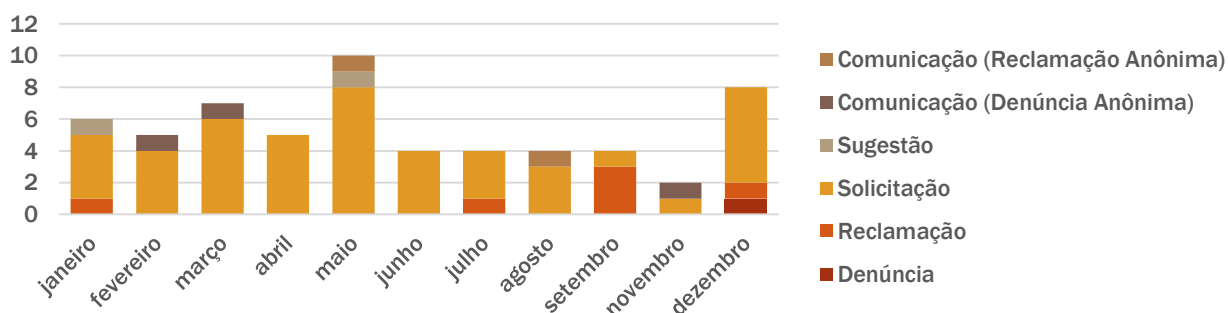


Gráfico 56 – Manifestações por mês OUVI

Mês	Denúncia	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Comunicação (Denúncia Anônima)	Comunicação (Reclamação Anônima)	Total
janeiro		1	4	1			6
fevereiro			4		1		5
março			6		1		7
abril			5				5
maio			8	1		1	10
junho			4				4
julho		1	3				4
agosto			3			1	4
setembro		3	1				4
novembro			1		1		2
dezembro	1	1	6				8
Total	1	6	45	2	3	2	59

Tabela 35 – Manifestações por mês OUVI

Manifestações por assunto

Assunto	Denúncia	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Comunicação (Denúncia Anônima)	Comunicação (Reclamação Anônima)	Total
Acessibilidade			1				1
Assuntos Administrativos			1				1
Biblioteca			1				1
Concurso Público			3				3
Normas Internas (Regulamentos/Portarias)			1				1
Oferta de Curso					1		1

43



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Assunto	Denúncia	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Comunicação (Denúncia Anônima)	Comunicação (Reclamação Anônima)	Total
Página do IFB			1				1
Processo Seletivo		5	11	1	1	2	20
Programas de Assistência Estudantil			1		1		2
Projetos de Pesquisa/Extensão				1			1
Sistema de Processo Seletivo - SGPS			1				1
Solicitações acadêmicas			1				1
Transparência (Ativa/Passiva)			1				1
Licitações e Contratos			1				1
Acesso à Informação			2				2
Aulas não presenciais	1		1				2
Certificações (Diploma/Enem/Certific/Enceja/outros)		1	11				12
Dados Pessoais			1				1
Consulta à legislação			1				1
Solicitação de resposta a questionário de pesquisa			5				5
Total	1	6	45	2	3	2	59

Tabela 36 – Manifestações por assunto OUVI

3.3.18. Mais de uma unidade do IFB

Manifestações por tipo

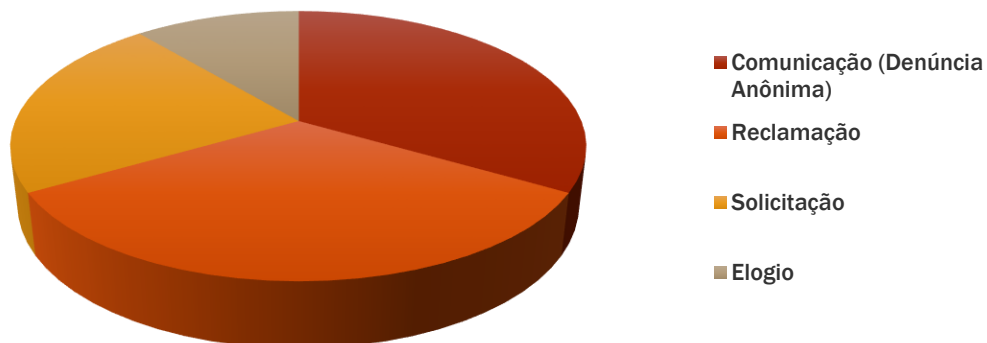


Gráfico 57 – Manifestações por tipo MAIS DE UMA UNIDADE



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Manifestações por usuários

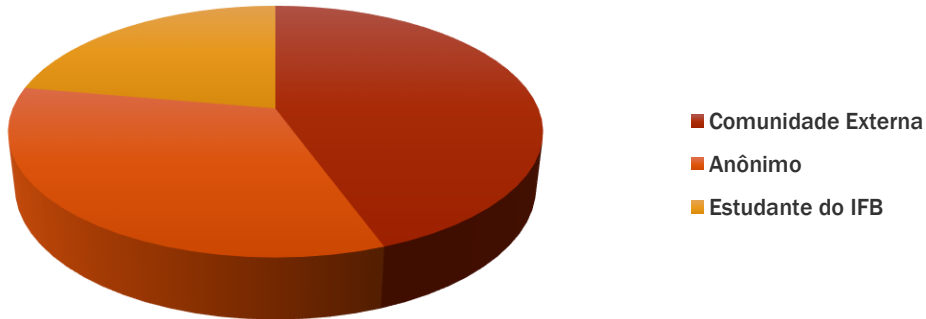


Gráfico 58 – Manifestações por usuários MAIS DE UMA UNIDADE

Manifestações por mês

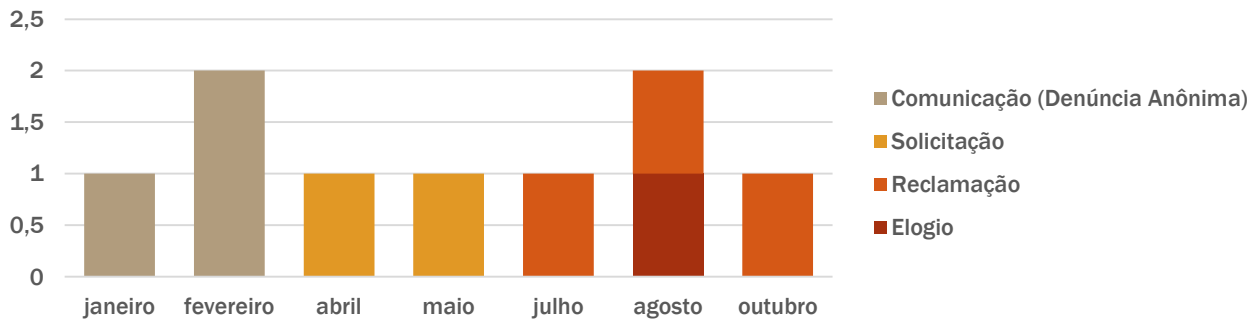


Gráfico 59 – Manifestações por mês MAIS DE UMA UNIDADE

Mês	Elogio	Reclamação	Solicitação	Comunicação (Denúncia Anônima)	Total
janeiro				1	1
fevereiro				2	2
abril			1		1
maio			1		1
julho		1			1
agosto	1	1			2
outubro		1			1
Total	1	3	2	3	9

Tabela 37 – Manifestações por mês MAIS DE UMA UNIDADE



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Manifestações por assunto

Assunto	Elogio	Reclamação	Solicitação	Comunicação (Denúncia Anônima)	Total
Apontamento de ato irregular na administração				1	1
Assuntos Administrativos			1		1
Atendimento ao público	1				1
Comunicação		1			1
Gestão de Pessoas				1	1
Processo Seletivo		2			2
Projetos de Pesquisa/Extensão				1	1
Solicitações acadêmicas			1		1
Total	1	3	2	3	9

Tabela 38 – Manifestações por assunto MAIS DE UMA UNIDADE

3.3.19. Todas as unidades do IFB

Manifestações por tipo



Gráfico 60 – Manifestações por tipo TODAS

Manifestações por usuários



Gráfico 61 – Manifestações por usuários TODAS



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Manifestações por mês



Gráfico 62 – Manifestações por mês TODAS

Mês	Sugestão	Total
maio	1	1
Total	1	1

Tabela 39 – Manifestações por mês TODAS

Manifestações por assunto

Assunto	Sugestão	Total
Oferta de Curso	1	1
Total	1	1

Tabela 40 – Manifestações por assunto TODAS

3.4. Análise de Pontos Recorrentes e de manifestações arquivadas

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



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

3.4.1. Processo Seletivo

Unidade	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Comunicação (Denúncia Anônima)	Comunicação (Reclamação Anônima)	Total
Ouvidoria	5	11	1	1	2	20
Campus Brasília	1					1
Campus Ceilândia	2	1				3
Campus Estrutural	1					1
Campus Gama	1	1				2
Campus Planaltina					1	1
Campus Riacho Fundo		1				1
Mais de uma unidade do IFB	2					2
Pró-Reitoria de Ensino	3	2			1	6
Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas		3	1			4
Total	15	19	2	1	4	41

Tabela 41 – Manifestações sobre Processo Seletivo

Em relação às manifestações sobre Processo Seletivo, as Unidades mais demandadas foram a Ouvidoria e o Pró-Reitoria de Ensino. Os tipos de manifestação mais recorrentes foram Solicitação de Providências e Reclamação.

Todas as manifestações foram respondidas pelos gestores das unidades e as comunicações fundamentadas foram encaminhadas para apuração. As principais motivações para o registro dessas manifestações foram: modalidade de ingresso, problema no sistema de inscrição, pedidos de esclarecimentos sobre os termos do edital, dúvidas sobre documentos de reserva de vagas, pedido de orientação sobre prazos de matrícula, e alguns relacionados à falta de retorno das unidades de Registro Acadêmico durante o processo seletivo. Como é possível perceber na tabela acima, a própria Ouvidoria respondeu a maior parte destas manifestações, buscando orientar o cidadão com base nos termos dos editais e nas publicações já feitas pelos *campi*. Muitas destas manifestações são resolvidas com o auxílio tanto no entendimento dos editais, quanto na busca de publicações no site institucional do IFB.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

3.4.2. Conduta de Servidor

Unidade	Denúncia	Elogio	Reclamação	Comunicação (Denúncia Anônima)	Comunicação (Reclamação Anônima)	Total
Campus Brasília	2	2	2		1	7
Campus Ceilândia			1		1	2
Campus Estrutural	2					2
Campus Gama				1	1	2
Campus Planaltina	1	1				2
Campus Samambaia		1		1		2
Campus São Sebastião				1		1
Campus Taguatinga	2		1		1	4
Comissão de Ética	1					1
Gabinete da Reitoria				1		1
Pró-Reitoria de Pesquisa e Inovação			1			1
Total	8	4	5	4	4	25

Tabela 42 – Manifestações sobre Conduta de Servidor

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

As motivações para essas manifestações foram diversas: conduta de docente em sala de aula virtual, falta de retorno dos docentes aos contatos de estudantes durante as aulas não presenciais, atendimento ao público, assiduidade e acumulação indevida de funções. Os elogios recebidos a esse respeito foram referentes a qualidade e cordialidade do tratamento ao público pelos servidores das áreas administrativas e acadêmicas, e ao atendimento atencioso e acolhedor de docentes. Todas as manifestações foram respondidas pelos gestores das unidades e as denúncias e comunicações fundamentadas foram encaminhadas para apuração.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

3.4.3. Manifestações arquivadas

Além das manifestações recebidas e tratadas, **44** foram arquivadas ao longo de 2021. As principais razões para o arquivamento foram duplicidade de manifestação, e falta de clareza ou insuficiência de dados. Sete dessas manifestações foram encaminhadas para outras instituições, as quais tinham a competência para tratar dos assuntos abordados.

4. Conselho de Usuários de Serviços Públicos

O Conselho de Usuários de Serviços Públicos foi instituído pela Lei nº 13.460/2017, e regulamentado, no âmbito do Poder Executivo Federal, pelo Decreto nº 9.492/2018. Entretanto, desde sua instituição, não havia ferramenta suficiente e eficiente para colocar este dispositivo em prática. Recentemente, a CGU desenvolveu uma plataforma online que contém todos os instrumentos necessários para que as instituições públicas possam consultar a sociedade sobre sua satisfação a respeito dos serviços ofertados pelo Estado.

Apesar da publicação e divulgação da Plataforma de Conselhos de Usuários de Serviços Públicos, a Ouvidoria do IFB ainda não conseguiu implementar esta ferramenta. Isto se justifica pelo aumento de atribuições que as novas normas trouxeram para as unidades de Ouvidoria, como por exemplo a elaboração da carta de serviços, que é requisito para a implementação do conselho de usuários, além do fato de termos reduzido pela metade nossa força de trabalho em 2021, em virtude do afastamento temporário de uma servidora.

Entretanto, a Ouvidoria está buscando capacitações e aprimorando seus fluxos para garantir a implementação desta ferramenta no início de 2022. Com a atualização da carta de serviços, e a elaboração de campanha de engajamento de usuários, poderemos fazer uma avaliação eficiente que contribuirá para o aprimoramento da qualidade dos serviços que o IFB oferta para a comunidade.

Considerando a justificativa e o planejamento apresentados acima, este relatório não contará com pesquisa de satisfação, pois esta será implementada dentro da Plataforma de Conselhos de Usuários de Serviços Públicos, e um relatório consolidado das consultas será apresentado, nos termos do artigo 59 da [Portaria nº 581/2021](#) da CGU.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

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

5.1. Pedidos de Acesso à Informação recebidos

Em 2021 foram recebidos **179** Pedidos de Acesso à Informação. Os pedidos de informação são enviados pelos cidadãos através da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR), disponível no sítio eletrônico <https://falabr.cgu.gov.br/> ou pelo Portal de Acesso à informação disponível no sítio eletrônico <http://www.acessoainformacao.gov.br/>.

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

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

Algumas informações encontram-se em Transparência Ativa (informações públicas já disponibilizadas no Portal do IFB), ou tratam-se de pedido já feito anteriormente. Nos dois casos, o SIC envia diretamente ao cidadão a resposta já disponível. Quando o SIC não tem acesso direto à informação solicitada, o pedido é encaminhado para a unidade responsável. Cada unidade do IFB (*campi*, pró-reitorias, diretorias sistêmicas e comissões institucionais) indicam um servidor para atuar como interlocutor da unidade. Esse servidor é responsável por buscar a informação solicitada pelo cidadão e encaminhar ao SIC dentro do prazo de resposta.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

O cidadão pode entrar com pedido de recurso contra a resposta ao seu pedido, ou contra a negativa de acesso à informação, se for o caso. As análises de recursos são feitas nos seguintes níveis hierárquicos: 1ª instância: autoridade responsável pela unidade em que atua o interlocutor que emitiu a resposta; 2ª instância: autoridade máxima do órgão; 3ª instância: Controladoria-Geral da União (CGU); 4ª instância: Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CMRI). A CMRI é um órgão colegiado composto por dez ministérios. A Comissão atua como última instância recursal administrativa na análise de negativas de acesso à informação.

5.2. Pedidos de Acesso à Informação detalhados

Unidade	Total de Pedidos
Serviço de Informação ao Cidadão	42
Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas	35
Mais de uma unidade do IFB	17
Pró-Reitoria de Ensino	14
<i>Campus Brasília</i>	12
Gabinete da Reitoria	10
Todas as Unidades do IFB	7
<i>Campus Planaltina</i>	7
Pró-Reitoria de Administração	6
Pró-Reitoria de Pesquisa e Inovação	4
<i>Campus Ceilândia</i>	4
<i>Campus Taguatinga</i>	3
<i>Campus São Sebastião</i>	3
<i>Campus Samambaia</i>	2
<i>Campus Riacho Fundo</i>	2
Ouvidoria	2
Campus Recanto das Emas	2
<i>Campus Gama</i>	2
Auditoria Interna	1
Diretoria de Tecnologia da Informação	1
<i>Campus Estrutural</i>	1
Pró-Reitoria de Extensão e Cultura	1
Procuradoria Jurídica	1
Total	179

Tabela 43 – Pedidos de informação por unidade



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

A unidade que recebeu mais pedidos de informação foi o próprio Serviço de Informação ao Cidadão, que responde diretamente sobre assuntos relacionados ao que já está em Transparência Ativa, seguido da Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas. Grande parte dos pedidos para esta unidade referiram-se à informação sobre códigos de vagas desocupadas, e aproveitamento de listas de outros concursos públicos.

Pedidos por decisão

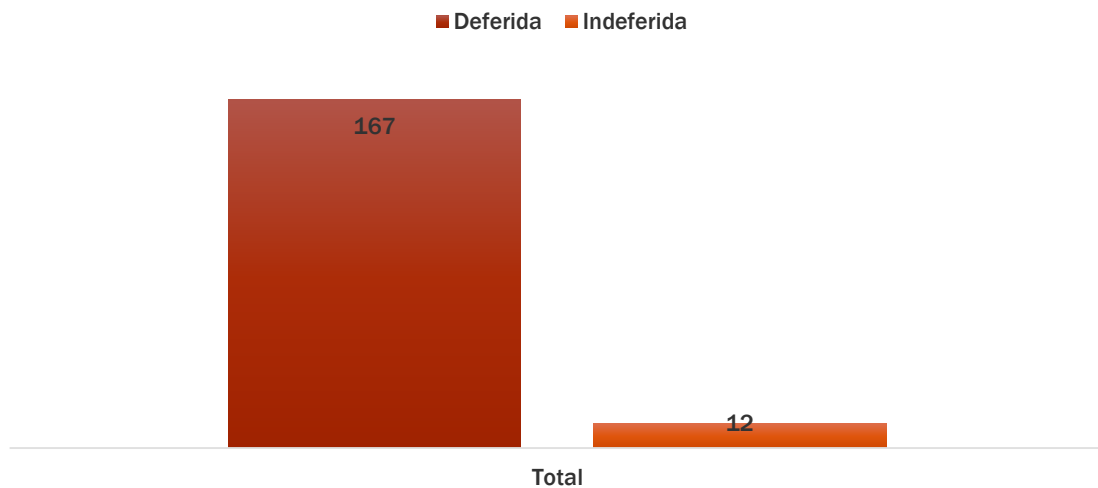


Gráfico 63 – Pedidos por decisão

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



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Pedidos com recurso

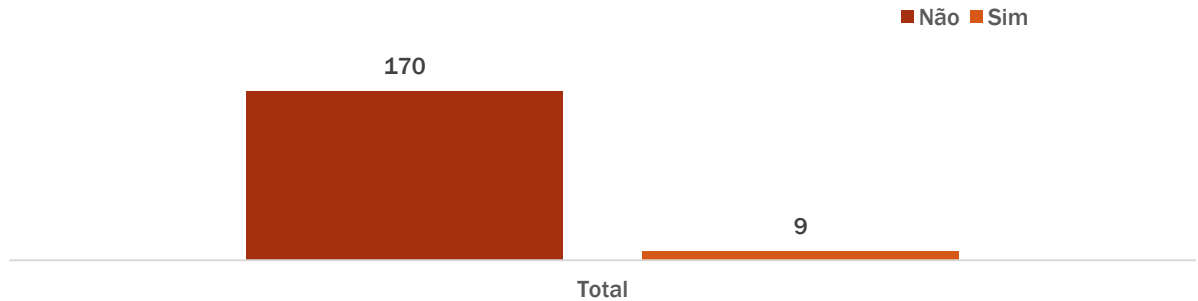


Gráfico 64 – Pedidos com recurso

Foram interpostos 9 recursos às respostas aos pedidos de acesso à informação. A maior parte deles foi indeferido, pois constatou-se que a resposta inicial já contemplava o que o cidadão solicitou, ou, em alguns casos, a negativa de acesso se manteve com base nas hipóteses previstas pela Lei de Acesso à Informação e seus decretos regulamentares.

Pedidos de informação por assunto

Assunto	Total de Pedidos
Pesquisa Institucional	30
Concurso Público	23
Processo Seletivo	13
Pesquisa sobre código de vaga	9
Solicitação de documentos	9
Informação de servidores	9
Consulta sobre redistribuição	8
Projetos de Pesquisa e Extensão	7
Consulta à legislação	6
Transparência	5
Não se trata de pedido de informação	5
Relatórios de Atividades de Comissões/ Núcleos/ Grupos de Trabalho	4
Esclarecimentos	4
Educação profissional e Tecnológica	4
Oferta de Curso	4
Gestão	4
Educação à Distância	3
Licitação e/ou Contrato	3
Registro Acadêmico	3



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Assunto	Total de Pedidos
Procedimento administrativo	3
Acessibilidade e Inclusão	3
Assistência Estudantil	2
Capacitação/Qualificação	2
Orientação	2
Cargos	2
Vista de processo	1
O Órgão não tem competência para responder	1
Gastos públicos	1
Órgãos Colegiados	1
Orçamento Público	1
Proteção de Dados Pessoais	1
Tramitação de processo	1
Conselho de Usuários de Serviços Públicos	1
Outros	1
Informação sobre servidores	1
Sistemas Institucionais/Tecnologia da Informação	1
Bolsas	1
Total	179

Tabela 44 – Pedidos de informação por assunto

Com relação aos assuntos dos pedidos de acesso à informação recebidos em 2021, os mais recorrentes foram Pesquisa Institucional, Concurso Público e Processo Seletivo. Os pedidos a respeito de Pesquisa Institucional foram em sua maioria demandados por pesquisadores para composição dos dados de pesquisas acadêmicas. Pedidos relacionados a Concurso Público e Processo Seletivo foram majoritariamente destinados a esclarecimentos sobre códigos de vaga disponíveis (o que já está disponível para consulta no Portal IFB na internet) e dúvidas sobre os editais de seleção para os cursos técnicos do IFB, respectivamente.

5.3. Transparência Ativa

O Guia de de Transparência Ativa para os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal é um documento publicado pela CGU e tem por objetivo orientar os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal sobre a publicação, em seus sites oficiais, das



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

informações previstas na Lei de Acesso à Informação (Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011).

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

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

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

Os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal devem observar rigorosamente a nomenclatura e a estrutura de menu estabelecidas, pois o padrão proposto facilita a localização da informação pelo cidadão. A CGU avalia periodicamente o cumprimento de 49 itens de Transparência Ativa e publica no Painel da Lei de Acesso à Informação, disponível no endereço <http://paineis.cgu.gov.br/lai/index.htm>.

Em 2021 a CGU fez o monitoramento desses itens em nosso portal e verificou a necessidade de atualização em 10 destes itens, e o SIC enviou o pedido de ajuste no Portal IFB para as unidades responsáveis pelas informações. O monitoramento da CGU é periódico,



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

mas não ocorre com regularidade, então não foi enviada até o fim deste ano a devolutiva das alterações solicitadas.

O Tribunal de Contas da União (TCU) fez o acompanhamento da transparência e a implementação da Política de Dados Abertos na Rede Federal de Educação, Ciência e Tecnologia, e destacou a Plataforma IFB em Números como exemplo de boas práticas em transparência ativa. O [Acórdão 2890/2021](#) do órgão de controle demonstrou o resultado da análise que fez sobre esse tema em toda a Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica, orientando sobre a importância das ações de transparência e acesso à informação não somente para o cumprimento integral das normas, mas para a promoção da participação da sociedade no controle social.

6. Planejamento da Ouvidoria para 2022



Atualizar, publicar e manter atualizada a carta de serviços ao usuário do IFB.



Implementar o Conselho de Usuários de Serviços Públicos do IFB.

Documento Digitalizado Público

Relatório Anual da Ouvidoria - ajustado após sugestões dos conselheiros

Assunto: Relatório Anual da Ouvidoria - ajustado após sugestões dos conselheiros
Assinado por: Raline Cardoso
Tipo do Documento: Relatório
Situação: Finalizado
Nível de Acesso: Público
Tipo do Conferência: Documento Original

Documento assinado eletronicamente por:

■ **Raline Romaiany Oliveira Cardoso, OUVIDOR - FG1 - OUVI**, em 23/02/2022 18:08:16.

Este documento foi armazenado no SUAP em 23/02/2022. Para comprovar sua integridade, faça a leitura do QRCode ao lado ou acesse <https://suap.ifb.edu.br/verificar-documento-externo/> e forneça os dados abaixo:

Código Verificador: 319487

Código de Autenticação: 33d5c67655

