

# BOLETIM BIMESTRAL DA OUVIDORIA DO IFB

*Janeiro e Fevereiro de 2021*

Apresentação das informações gerenciais da Ouvidoria e do Serviço de Informação ao Cidadão do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília (IFB).

Abaixo apresentamos as informações gerenciais da Ouvidoria e do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília (IFB) referentes ao primeiro bimestre de 2021.

Esperamos que os gestores de cada uma das unidades do IFB possam dedicar especial atenção aos dados parciais apresentados, para que de alguma forma essas informações possam contribuir na melhoria da prestação dos serviços públicos ofertados pelo IFB, bem como na prevenção de conflitos e de falhas nos processos.

## MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

Foram recebidas pela Ouvidoria do IFB **58** manifestações em janeiro e fevereiro de 2021. Houve uma diminuição de 27.5% em relação ao número de manifestações do mesmo período do ano anterior. Apresentamos abaixo alguns dados importantes sobre essas manifestações:



Gráfico 1 – manifestações por unidade

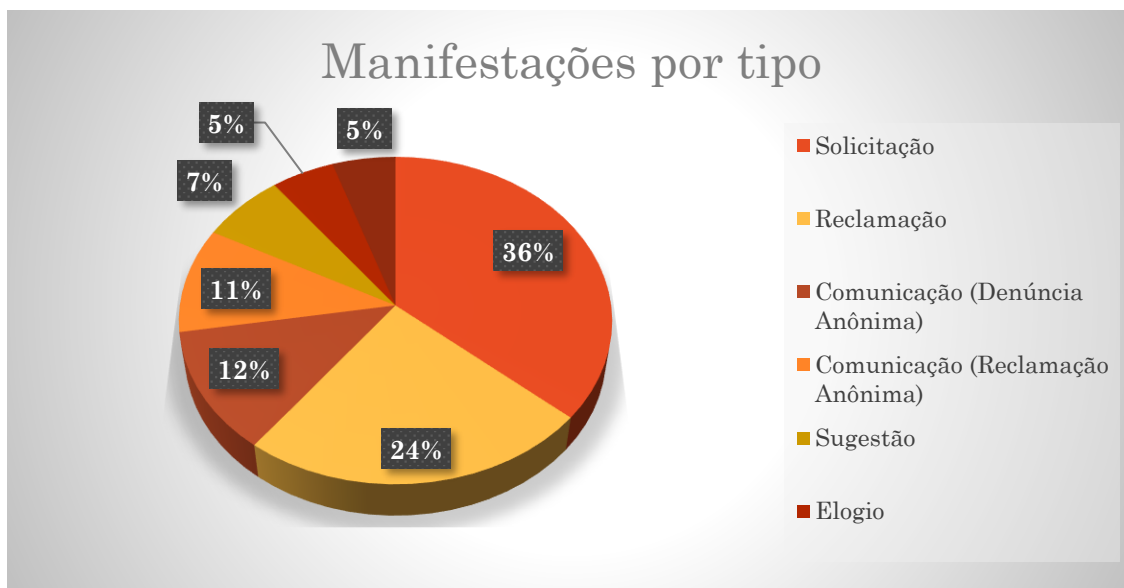


Gráfico 2 – manifestações por tipo

Unidade	Comunicação (Denúncia Anônima)	Comunicação (Reclamação Anônima)	Denúncia	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Elogio	Total
Campus Brasília		1	2	4		1		8
Campus Ceilândia		1		1	1		1	4
Campus Estrutural				1				1
Campus Gama	1	2			1			4
Campus Planaltina		1		2	2			5
Campus Riacho Fundo					2			2
Campus Samambaia					1			1
Campus São Sebastião	1			1	1			3
Campus Taguatinga		1		1				2
Gabinete da Reitora	1				1	1		3
Ouvidoria	1			1	8	1		11
PREN				1	1			2
PRGP				1	3	1	2	7
PRPI				1				1
Comissão de Ética			1					1
Mais de uma unidade do IFB	3							3
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>14</b>	<b>21</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>58</b>

Tabela 1 – manifestações por tipo e unidade



Gráfico 3 – manifestações por mês

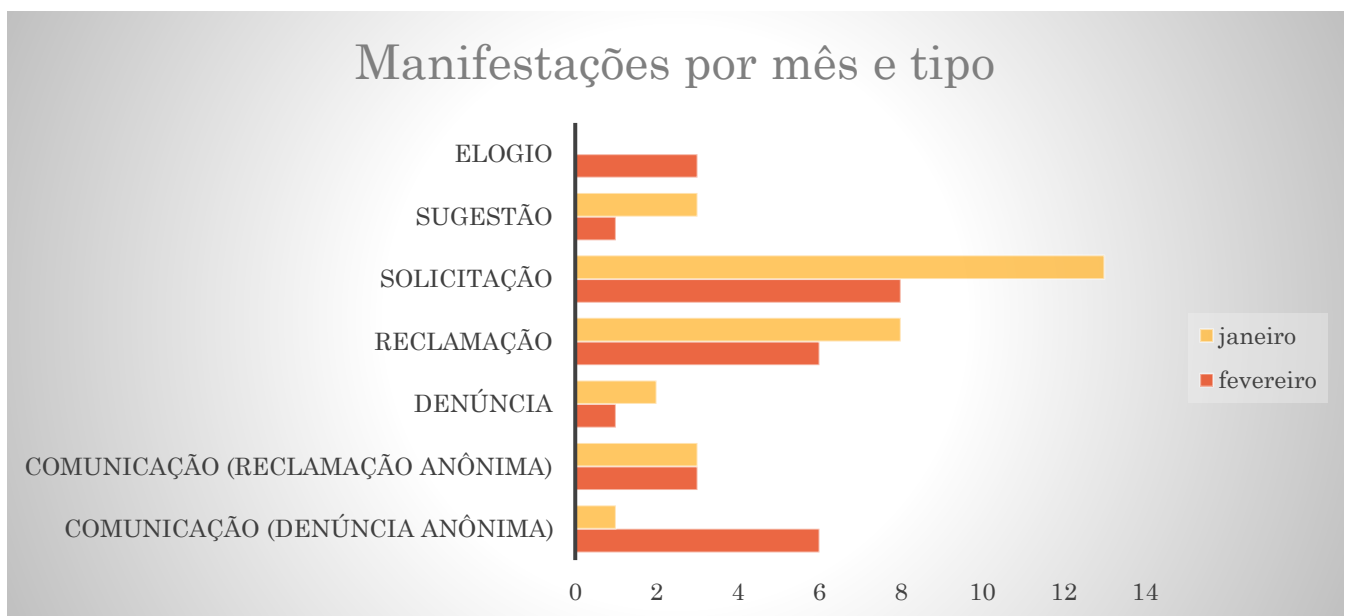


Gráfico 4 – comparativo de manifestações por mês

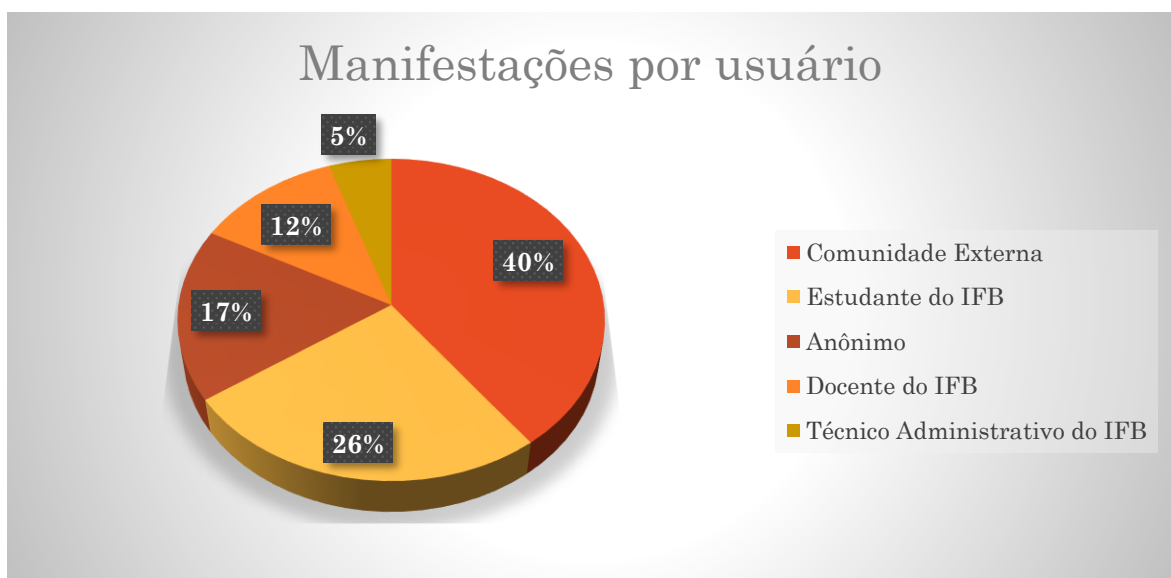


Gráfico 5 – manifestações por usuário



Gráfico 6 – manifestações por meio de contato

Assunto	Total
Processo Seletivo	9
Conduta de servidor	8
Certificações (ENEM/Certific/Encceja/outros)	5
Projetos de Pesquisa/Extensão	5
Solicitações acadêmicas	4
Assuntos Pedagógicos	4
Atendimento ao público	4
Acesso à Informação	3
Licitações e Contratos	2
Oferta de Curso	2
Aulas não presenciais	1
Educação à distância	1
Plataforma NEaD	1
Transparência (Ativa/Passiva)	1
Apontamento de ato irregular na administração	1
Políticas afirmativas	1
Sistema de Gestão Acadêmica - SGA	1
Processos Eleitorais Internos	1
Conduta de estudante	1
Assuntos Administrativos	1
Gestão de Pessoas	1
Tramitação de processo	1
<b>Total</b>	<b>58</b>

Tabela 2 – manifestações por assunto

<b>Assuntos por unidade</b>	<b>Total</b>
<b>Campus Brasília</b>	<b>8</b>
Conduta de servidor	2
Assuntos Pedagógicos	3
Oferta de Curso	1
Conduta de estudante	1
Projetos de Pesquisa/Extensão	1
<b>Campus Ceilândia</b>	<b>4</b>
Atendimento ao público	1
Conduta de servidor	1
Sistema de Gestão Acadêmica - SGA	1
Plataforma NEaD	1
<b>Campus Estrutural</b>	<b>1</b>
Solicitações acadêmicas	1
<b>Campus Gama</b>	<b>4</b>
Conduta de servidor	1
Transparência (Ativa/Passiva)	1
Assuntos Pedagógicos	1
Aulas não presenciais	1
<b>Campus Planaltina</b>	<b>5</b>
Acesso à Informação	1
Assuntos Administrativos	1
Processo Seletivo	1
Solicitações acadêmicas	1
Licitações e Contratos	1
<b>Campus Riacho Fundo</b>	<b>2</b>
Solicitações acadêmicas	2
<b>Campus Samambaia</b>	<b>1</b>
Tramitação de processo	1
<b>Campus São Sebastião</b>	<b>3</b>
Atendimento ao público	1
Conduta de servidor	1
Políticas afirmativas	1
<b>Campus Taguatinga</b>	<b>2</b>
Conduta de servidor	2
<b>Comissão de Ética</b>	<b>1</b>
Conduta de servidor	1
<b>Gabinete da Reitora</b>	<b>3</b>
Processos Eleitorais Internos	1
Projetos de Pesquisa/Extensão	2

<b>Mais de uma unidade do IFB</b>	<b>3</b>
Apontamento de ato irregular na administração	1
Gestão de Pessoas	1
Projetos de Pesquisa/Extensão	1
<b>Ouvidoria</b>	<b>11</b>
Acesso à Informação	2
Certificações (ENEM/Certific/Encceja/outros)	4
Processo Seletivo	4
Oferta de Curso	1
<b>PREN</b>	<b>2</b>
Certificações (ENEM/Certific/Encceja/outros)	1
Educação à distância	1
<b>PRGP</b>	<b>7</b>
Atendimento ao público	2
Processo Seletivo	4
Licitações e Contratos	1
<b>PRPI</b>	<b>1</b>
Projetos de Pesquisa/Extensão	1
<b>Total</b>	<b>58</b>

Tabela 3 – manifestações por unidade e assunto

## PAINEL DE ELOGIOS

Elogios são uma ferramenta poderosa de motivação para muitos profissionais que se dedicam e compartilham seus conhecimentos e suas habilidades para a melhoria do serviço público. Esse reconhecimento é muito importante para que saibamos que nossos esforços estão repercutindo na percepção da comunidade que utiliza esse serviço.

Os elogios recebidos através da Ouvidoria são sempre transmitidos aos gestores das unidades elogiadas, ou em cuja unidade o servidor elogiado exerça suas atividades. Os elogios recebidos pela Ouvidoria são enviados também diretamente aos servidores citados nos elogios, quando isso ocorre.

O compartilhamento desse reconhecimento é importantíssimo para o fortalecimento das boas práticas na prestação do serviço público.

Apresentamos abaixo os elogios recebidos no primeiro bimestre de 2021:

“Quero manifestar meu agradecimento aos que fazem a Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas do IFB pela sensibilidade da ação de apoio psicológico aos servidores necessitados deste serviço. Meu Obrigado!!!

Faço isso, de modo muito livre e espontâneo.

Mas é claro, que neste contexto, não poderia deixar de elogiar o trabalho da grande profissional, a psicóloga Valéria Pacheco, que tem desenvolvido seu trabalho pautado na competência técnica, na empatia e, na igualmente sensibilidade.

Grato mesmo!!!!!! ”

“Elogio à recepcionista Rariane Gizela Pontes da Graça, do Campus Ceilândia.

Com muito carinho e dedicação sempre atende as pessoas. Demonstra um trabalho com excelência, urbanidade e comprometimento como agente público. Que outros servidores possam inspirar em você. Parabéns!!! ”

“Escrevo para agradecer e elogiar a Coordenação de Cadastro e Registro de Pessoal do IFB. Eu precisei solicitar uma licença-gala e busquei informações para abrir o processo e fui prontamente respondida por e-mail em meio a pandemia. Após o processo tive dúvidas sobre os procedimentos e registro no SIGEPE. Enviei outro e-mail detalhado para o setor tecendo minhas dúvidas e apresentando sugestões pela ausência de manuais que facilitem questões aparentemente simples como esta. No dia seguinte recebi outro e-mail com excelente explicação para todos os pontos. Fiquei muito feliz pelo retorno eficaz!”



## PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Entre janeiro e fevereiro de 2021 foram recebidos **36** pedidos de acesso à informação no Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) do IFB. Esse número é bem parecido com o número de pedidos recebidos no mesmo período do ano anterior. Veja abaixo os principais números referentes a estes pedidos recebidos:

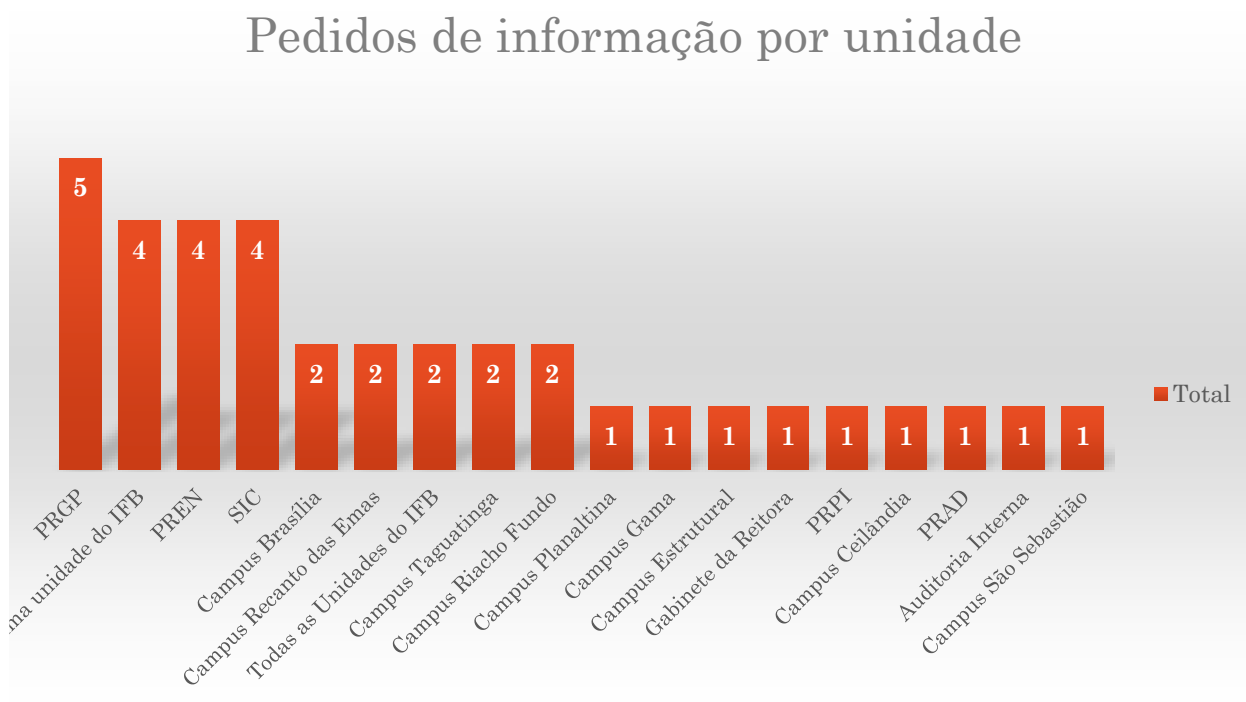


Gráfico 7 – Pedidos de informação por unidade



Gráfico 8 – Pedidos de informação por mês

<b>Pedidos de Informação por Assunto</b>	
<b>Assunto</b>	<b>Total</b>
Pesquisa Institucional	11
Processo Seletivo	4
Pesquisa sobre código de vaga	4
Solicitação de documentos	3
Projetos de Pesquisa e Extensão	2
Transparência	2
Educação à Distância	2
Relatórios de Atividades de Comissões/ Núcleos/ Grupos de Trabalho	1
Assistência Estudantil	1
Licitação e/ou Contrato	1
Órgãos Colegiados	1
Consulta sobre redistribuição	1
Concurso Público	1
Procedimento administrativo	1
Informação de servidores	1
<b>Total</b>	<b>36</b>

Tabela 4 – pedidos de informação por assunto

<b>Assuntos por unidade</b>	<b>Total</b>
<b>Campus Brasília</b>	<b>2</b>
Pesquisa Institucional	1
Processo Seletivo	1
<b>Campus Ceilândia</b>	<b>1</b>
Pesquisa Institucional	1
<b>Campus Estrutural</b>	<b>1</b>
Pesquisa Institucional	1
<b>Campus Gama</b>	<b>1</b>
Pesquisa Institucional	1
<b>Campus Planaltina</b>	<b>1</b>
Pesquisa Institucional	1
<b>Campus Recanto das Emas</b>	<b>2</b>
Pesquisa Institucional	1
Processo Seletivo	1
<b>Campus Riacho Fundo</b>	<b>2</b>
Pesquisa Institucional	1
Órgãos Colegiados	1

<b>Campus São Sebastião</b>	<b>1</b>
Pesquisa Institucional	1
<b>Campus Taguatinga</b>	<b>2</b>
Pesquisa Institucional	1
Licitação e/ou Contrato	1
<b>Gabinete da Reitora</b>	<b>1</b>
Transparência	1
<b>Auditoria Interna</b>	<b>1</b>
Informação de servidores	1
<b>PRAD</b>	<b>1</b>
Pesquisa Institucional	1
<b>PREN</b>	<b>4</b>
Solicitação de documentos	2
Educação à Distância	2
<b>PRGP</b>	<b>5</b>
Concurso Público	1
Pesquisa sobre código de vaga	3
Consulta sobre redistribuição	1
<b>PRPI</b>	<b>1</b>
Projetos de Pesquisa e Extensão	1
<b>SIC</b>	<b>4</b>
Pesquisa Institucional	1
Transparência	1
Pesquisa sobre código de vaga	1
Processo Seletivo	1
<b>Mais de uma unidade do IFB</b>	<b>4</b>
Procedimento administrativo	1
Assistência Estudantil	1
Solicitação de documentos	1
Projetos de Pesquisa e Extensão	1
<b>Todas as Unidades do IFB</b>	<b>2</b>
Processo Seletivo	1
Relatórios de Atividades de Comissões/ Núcleos/ Grupos de Trabalho	1
<b>Total</b>	<b>36</b>

Tabela 5 – pedidos de informação por unidade assunto

## **NOVAS NORMAS SOBRE OUVIDORIA E ACESSO À INFORMAÇÃO**

Durante o ano de 2020 e no início do ano de 2021 foram publicadas algumas normas que orientam as práticas das instituições públicas no âmbito das ouvidorias e também na prestação dos serviços públicos. Apresentamos abaixo as principais normas a esse respeito:

*Decreto 10.228/2020:* Altera o Decreto n. 9.492/2018 e institui os conselhos de usuários dos serviços públicos no âmbito da administração pública.

*Portaria CGU 1.181/2020:* Dispõe sobre a nomeação, designação, exoneração, dispensa, permanência e recondução de ouvidores do Poder Executivo Federal.

*Portaria CGU 581/2021:* Estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal.

*Lei 14.129/2021:* Dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital e para o aumento da eficiência pública e altera algumas leis.

## **CANAIS DE COMUNICAÇÃO E PARTICIPAÇÃO SOCIAL:**

A Ouvidoria do IFB e o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) estão localizados na Reitoria do IFB, localizada no Edifício Siderbrás – Asa Sul. Durante o estado de pandemia do coronavírus que o mundo está enfrentando, as atividades estão sendo desempenhadas em teletrabalho.

Para fazer uma manifestação de ouvidoria, acesse:

**<https://falabr.cgu.gov.br/>**

Para dúvidas e orientações, entre em contato:

**[ouvidoria@ifb.edu.br](mailto:ouvidoria@ifb.edu.br)**

**(61) 2103-2106 | (61) 98341-7397**

Para saber mais, acesse:

**<https://www.ifb.edu.br/ouvidorias>**