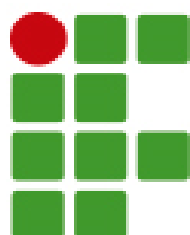


BOLETIM BIMESTRAL OUVIDORIA E SIC

Julho e Agosto de 2022

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



INSTITUTO FEDERAL
Brasília

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 quarto bimestre de 2022.

MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

Foram recebidas pela Ouvidoria do IFB **41** manifestações no período entre **julho** e **agosto** de 2022. Houve um aumento de 34% em relação ao número de manifestações do mesmo período do ano anterior.

Apresentamos abaixo alguns dados importantes sobre essas manifestações:

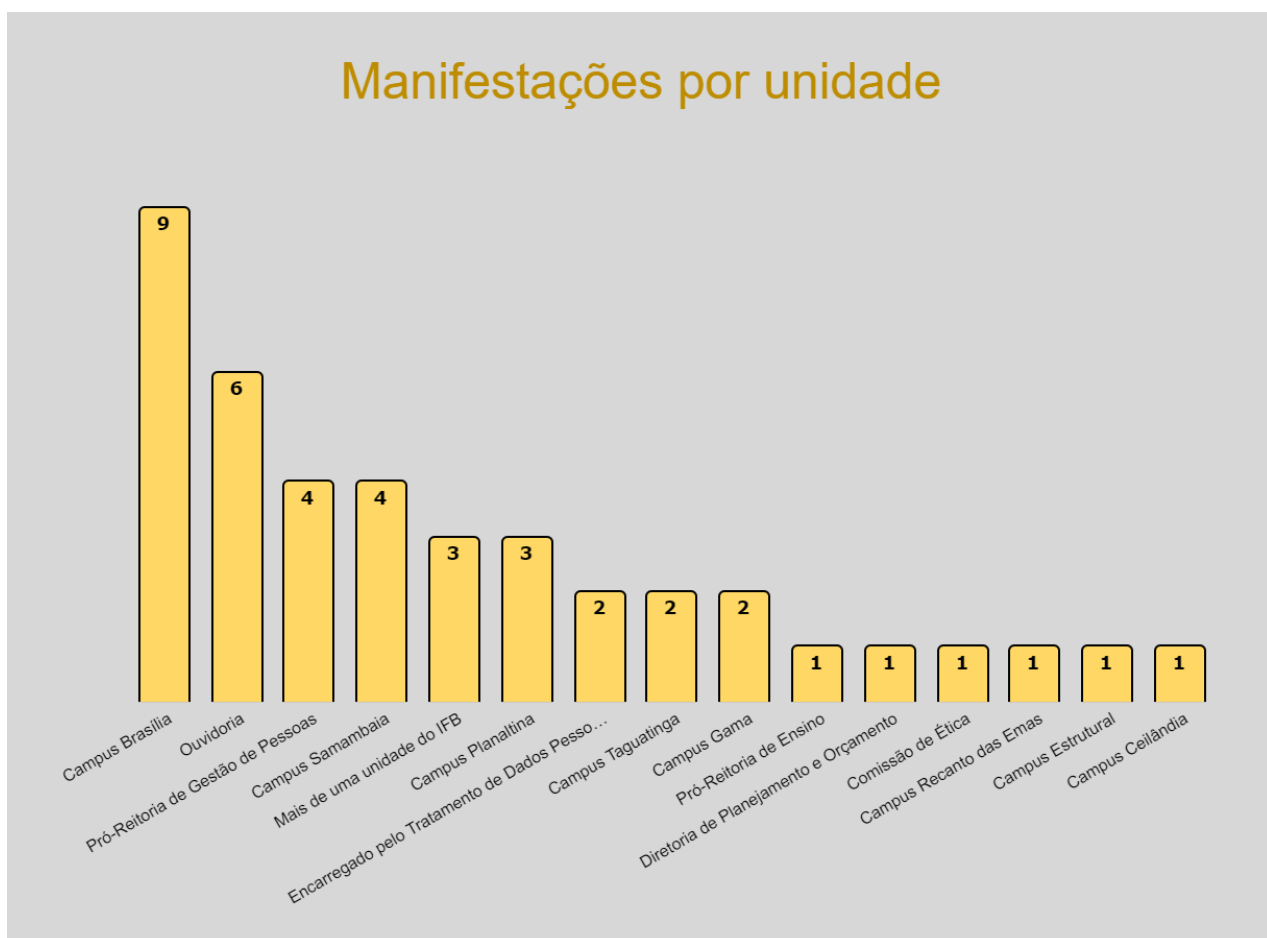


Gráfico 1 – Manifestações por unidade

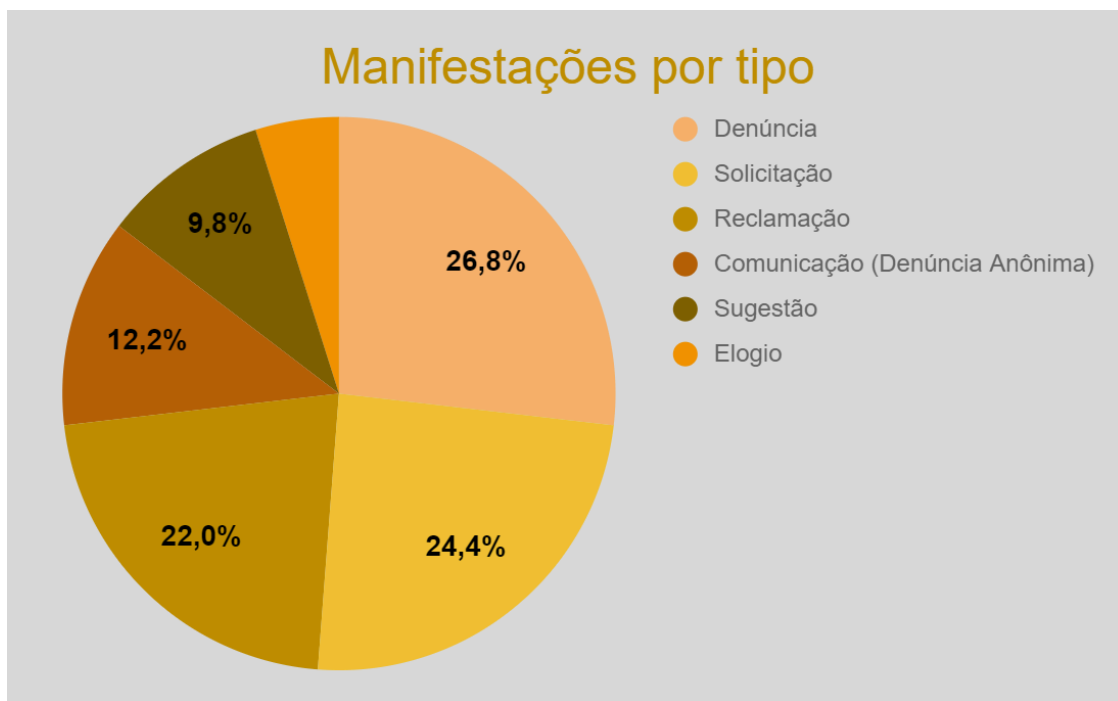


Gráfico 2 – Manifestações por tipo

Unidade	Comunicação (Denúncia Anônima)	Comunicação (Reclamação Anônima)	Denúncia	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Elogio	Total
Campus Brasília	1		3		2	1	2	9
Campus Ceilândia				1				1
Campus Estrutural			1					1
Campus Gama				1	1			2
Campus Planaltina	1		2					3
Campus Recanto das Emas				1				1
Campus Samambaia			1	1	1	1		4
Campus Taguatinga	2							2
Comissão de Ética				1				1
DRPO				1				1
Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais					2			2
Mais de uma unidade do IFB				1	1	1		3
Ouvidoria	1		2	1	2			6
PREN				1				1
PRGP			2		1	1		4
Total	5	0	11	9	10	4	2	41

Tabela 1 – Manifestações por tipo e unidade



Gráfico 3 – Manifestações por mês

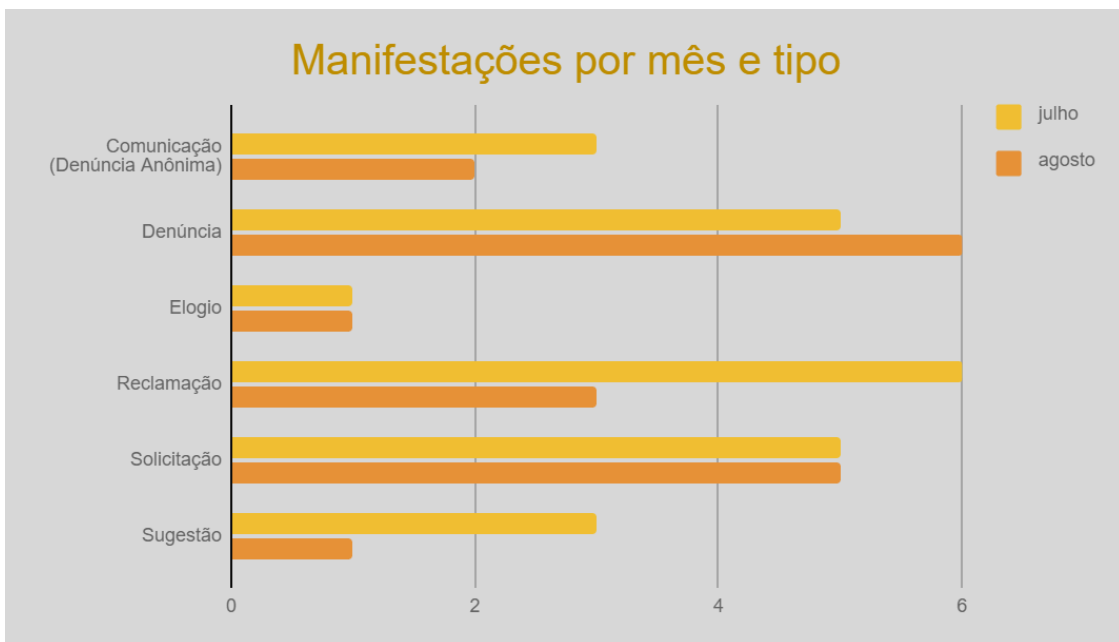


Gráfico 4 – Comparativo de manifestações por mês e tipo

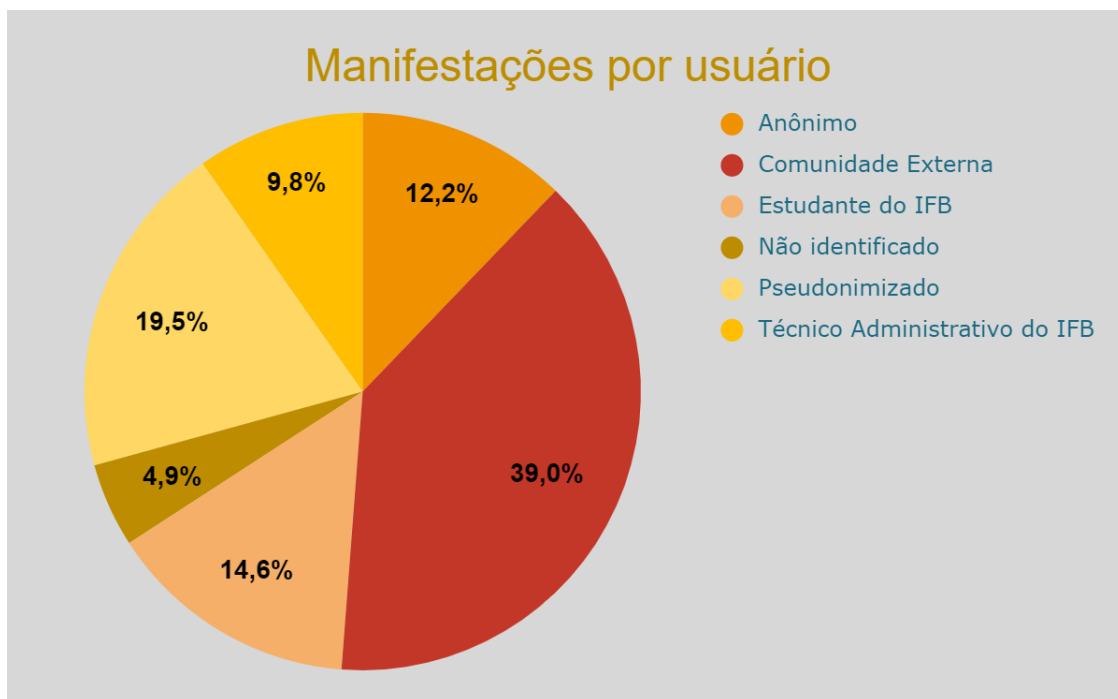


Gráfico 5 – Manifestações por usuário

Manifestações por assunto	
Assunto	Total
Conduta de servidor/colaborador	8
Assuntos Administrativos	6
Processo Seletivo	5
Biblioteca	3
Não é manifestação de Ouvidoria	2
Gestão de Pessoas	2
Dados Pessoais	2
Certificações (Diploma/Enem/Certific/Encceja/outros)	2
Assuntos Pedagógicos	2
Solicitações acadêmicas	1
Sistema de Gestão Acadêmica - SGA	1
Pedidos de reavaliação de decisão administrativa	1
Oferta de Curso	1
Licitações e Contratos	1
Dados Abertos	1
Cumprimento de normas	1
Comprovação da vacinação	1
Alimentação	1
Total Geral	41

Tabela 2 – Manifestações por assunto

Assuntos por unidade	Total
Campus Brasília	9
Assuntos Pedagógicos	1
Conduta de servidor/colaborador	5
Oferta de Curso	1
Processo Seletivo	1
Solicitações acadêmicas	1
Campus Ceilândia	1
Biblioteca	1
Campus Estrutural	1
Assuntos Administrativos	1
Campus Gama	2
Assuntos Administrativos	1
Assuntos Pedagógicos	1
Campus Planaltina	3
Conduta de servidor/colaborador	1
Licitações e Contratos	1
Processo Seletivo	1
Campus Recanto das Emas	1
Certificações (Diploma/Enem/Certific/Encceja/outros)	1
Campus Samambaia	4
Alimentação	1
Biblioteca	2
Processo Seletivo	1
Campus Taguatinga	2
Assuntos Administrativos	1
Conduta de servidor/colaborador	1
Comissão de Ética	1
Conduta de servidor/colaborador	1
DRPO	1
Dados Abertos	1
Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais	2
Dados Pessoais	2
Mais de uma unidade do IFB	3
Certificações (Diploma/Enem/Certific/Encceja/outros)	1
Cumprimento de normas	1
Sistema de Gestão Acadêmica - SGA	1
Ouvidoria	6
Assuntos Administrativos	1
Comprovação da vacinação	1
Não é manifestação de Ouvidoria	2
Pedidos de reavaliação de decisão administrativa	1
Processo Seletivo	1

PREN	1
Processo Seletivo	1
PRGP	4
Assuntos Administrativos	2
Gestão de Pessoas	2
Total Geral	41

Tabela 3 – Manifestações por unidade e assunto

PAINEL DE ELOGIOS

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 também são enviados diretamente aos servidores citados e é feito o encaminhamento para os e-mails dos setores/unidades (quando há) e para os gestores das unidades, para conhecimento. O recebimento de elogios fortalece nossos servidores e equipes para continuarmos o trabalho de transformação da nossa sociedade através da educação, da ciência e da tecnologia! Apresentamos abaixo os elogios recebidos no quarto bimestre deste ano:

“Gostaria de deixar registrado um elogio para o curso de ‘Vinhos do Brasil - 2022’ realizado pelo Campus Brasília, ministrado pelo professor e doutor Rafael Lavrador Sant Anna, que foi uma experiência incrível, tanto de aprendizados, quanto para vida. Agradeço por todo carinho, paciência e humildade do professor, que conduziu as aulas com maestria, trouxe conteúdos e ideias maravilhosas para turma. Só tenho a agradecer por tudo isso. Você sempre será lembrado por tudo que nos proporcionou e desejo todo sucesso a você, que continue nesse caminho do aprendizado e ensino, porque foi um anjo na minha vida e com certeza vai ser em muitas outras. Obrigado!”

“Quero registrar um elogio em relação ao atendimento dos funcionários da biblioteca para os alunos do IFB.

Estou me formando nesse semestre e pude contar duas vezes com o atendimento virtual do servidor Alberth, da biblioteca.

O atendimento foi excelente, prestativo, me auxiliou com as dúvidas pertinentes à formatação do meu trabalho e ainda me indicou livro para concluir meu artigo.

Quero ressaltar, enquanto discente, a necessidade de um serviço como esse prestado com tanta qualidade. Esse tipo de atendimento nos auxilia em toda a graduação, mas ao meu ver, é essencial na nossa conclusão de curso.

Às pessoas que nos recepcionam na biblioteca, também deixo registrado o meu elogio pela educação e cortesia.

Equipe excelente! Muito obrigada por facilitarem essa etapa tão importante da minha vida acadêmica, que é a produção do meu TCC.

Grata!”

PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Entre **julho** e **agosto** de 2022 foram recebidos **20** pedidos de acesso à informação no Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) do IFB. Veja abaixo os principais números referentes a estes pedidos recebidos:

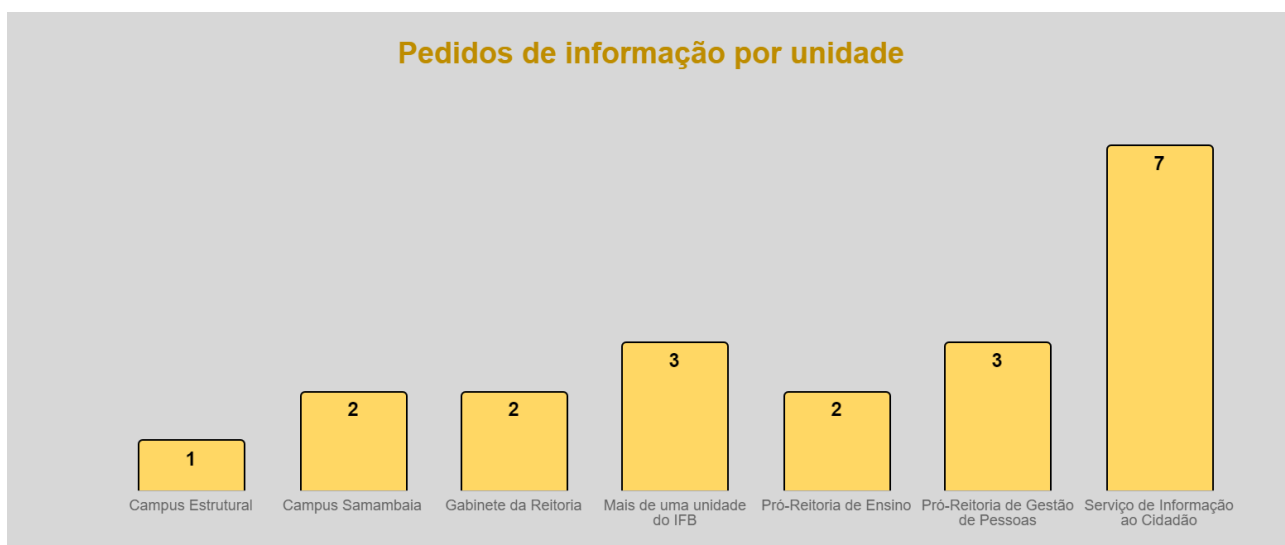


Gráfico 6 – Pedidos de informação por unidade



Gráfico 7 – Pedidos de informação por mês

Pedidos de Informação por Assunto	
Assunto	Total
Processo Seletivo	4
Solicitação de documentos	2
Pesquisa Institucional	2
Informação sobre servidores	2
Tramitação de processo	1
Solicitação de resposta a questionário de pesquisa	1
Relatórios de Atividades de Comissões/ Núcleos/ Grupos de Trabalho	1
Registro Acadêmico	1
Quantitativo de estudantes por categoria	1
Pesquisa sobre código de vaga	1
Oferta de Curso	1
Dados estatísticos	1
Conduta de servidor	1
Concurso Público	1
Total Geral	20

Tabela 4 – Pedidos de informação por assunto

Assuntos por unidade	Total
Campus Estrutural	1
Pesquisa Institucional	1
Campus Samambaia	2
Informação sobre servidores	1
Pesquisa Institucional	1
Gabinete da Reitoria	2
Processo Seletivo	1
Tramitação de processo	1
Mais de uma unidade do IFB	3
Dados estatísticos	1
Registro Acadêmico	1
Solicitação de documentos	1
PREN	2
Processo Seletivo	1
Relatórios de Atividades de Comissões/ Núcleos/ Grupos de Trabalho	1
PRGP	3
Concurso Público	1
Informação sobre servidores	1
Solicitação de documentos	1
SIC	7
Conduta de servidor	1
Oferta de Curso	1
Pesquisa sobre código de vaga	1
Processo Seletivo	2
Quantitativo de estudantes por categoria	1
Solicitação de resposta a questionário de pesquisa	1
Total	20

Tabela 5 – Pedidos de informação por unidade assunto

CONSELHOS DE USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS

A Controladoria-Geral da União (CGU) desenvolveu uma plataforma que possibilita que todos os cidadãos avaliem a qualidade do serviço público por meio de conselhos de usuários. Para fazer parte, basta acessar a [plataforma](#) e se voluntariar com a conta do GovBR. A Ouvidoria fez uma *live* no Canal do IFB no Youtube para esclarecer e orientar. [Acesse](#) e participe!

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.

Para fazer uma manifestação de ouvidoria, acesse:

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

Para dúvidas e orientações, entre em contato:

ouvidoria@ifb.edu.br | (61) 2103-2106

Para saber mais, acesse:

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