

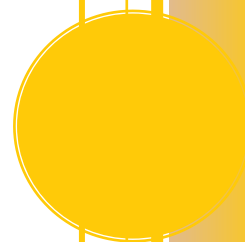
BOLETIM BIMESTRAL OUVIDORIA E SIC

Julho e Agosto de 2020

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 2020.

MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

Foram recebidas pela Ouvidoria do IFB **52** manifestações no período entre **julho** e **agosto** de 2020. O número é significativamente menor em relação ao mesmo período do ano anterior.

Apresentamos abaixo alguns dados importantes sobre essas manifestações:

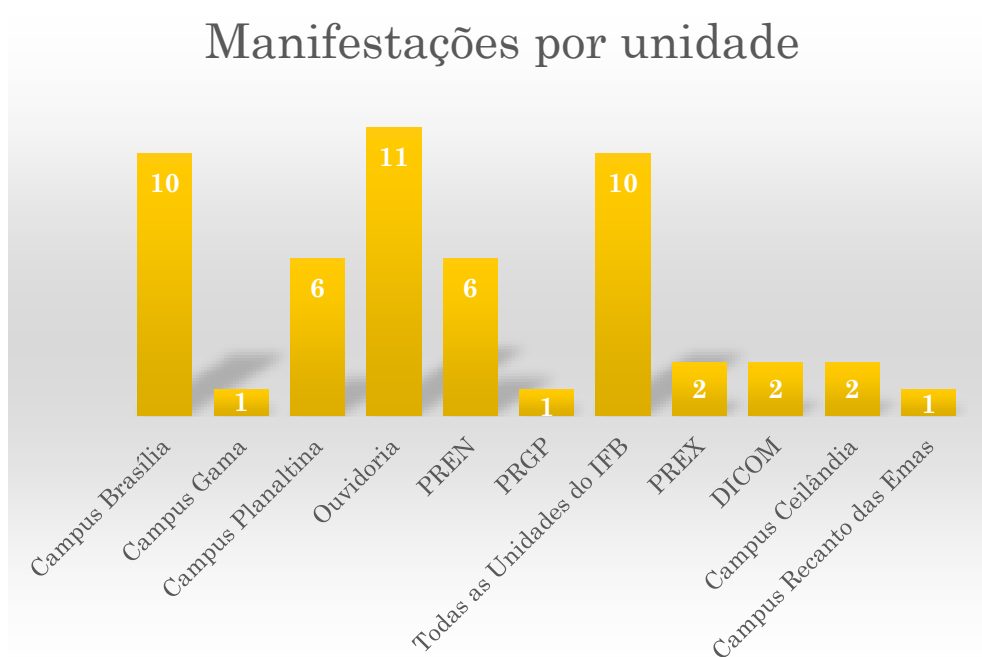


Gráfico 1 – manifestações por unidade



Gráfico 2 – manifestações por tipo

Unidade	Comunicação (Denúncia Anônima)	Comunicação (Reclamação Anônima)	Denúncia	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Elogio	Total
Campus Brasília			1	7	1		1	10
Campus Ceilândia		1		1				2
Campus Gama					1			1
Campus Planaltina	1					1	4	6
Campus Recanto das Emas	1							1
DICOM					2			2
Ouvidoria	1	2		4	4			11
PREN				1	2	2	1	6
PREX		1				1		2
PRGP					1			1
Todas as Unidades do IFB	4	2		1	2	1		10
Total	7	6	1	14	13	5	6	52

Tabela 1 – manifestações por tipo e unidade



Gráfico 3 – manifestações por mês

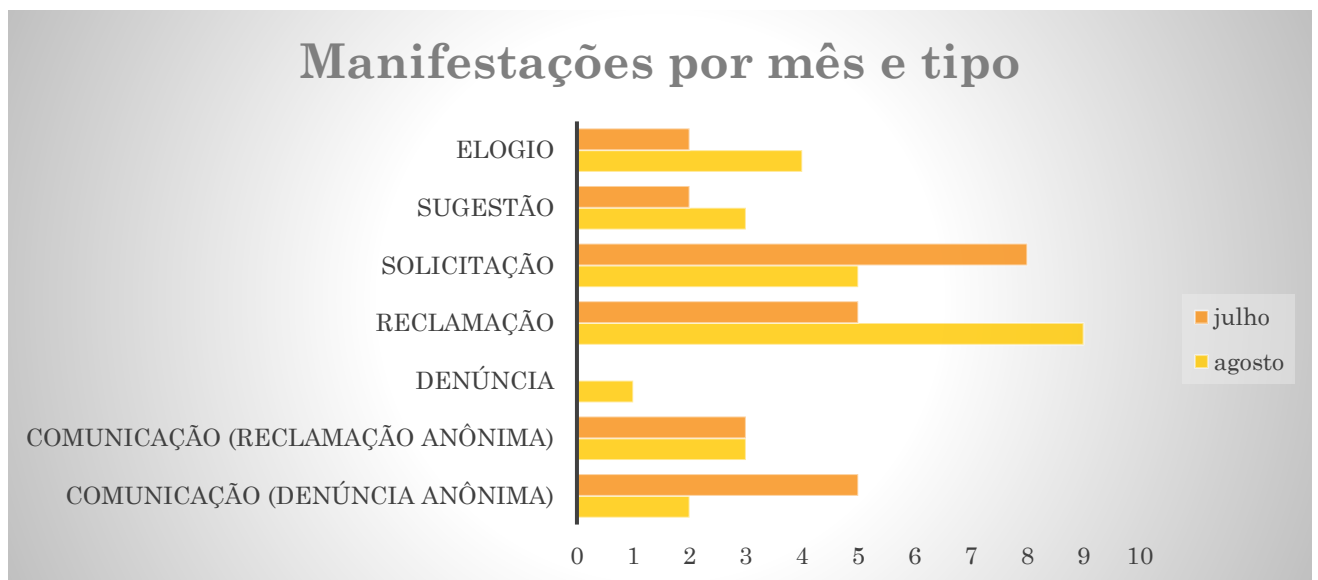


Gráfico 4 – comparativo de manifestações por mês e tipo

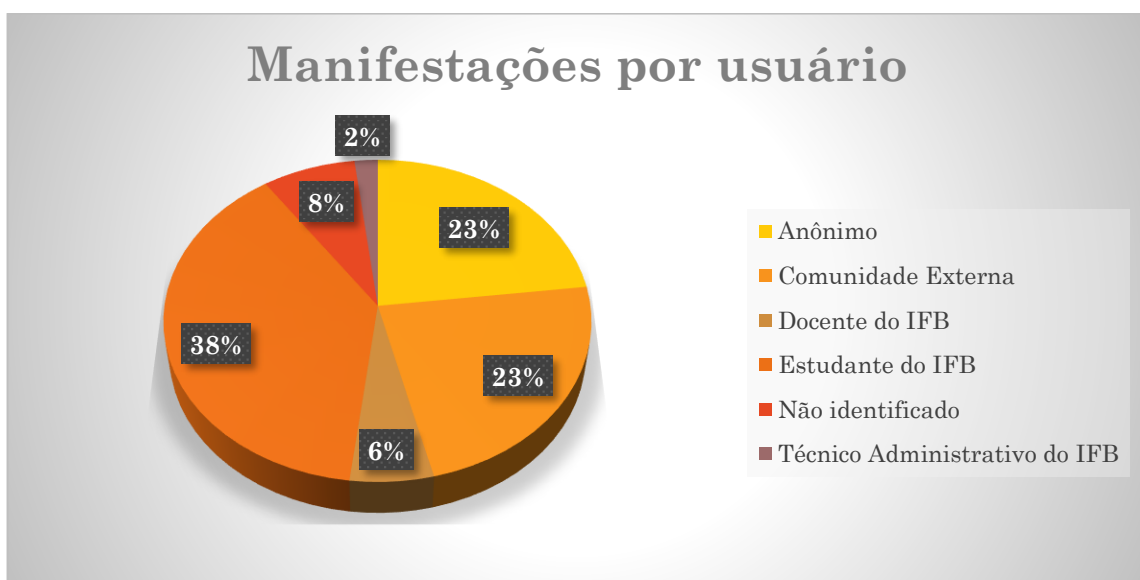


Gráfico 5 – manifestações por usuário

Manifestações por Assunto

Assunto	Total
Conduta de servidor	10
Processo Seletivo	6
Solicitações acadêmicas	5
Calendário Acadêmico	3
Educação à distância	3
Projetos de Pesquisa/Extensão	3
Assuntos Administrativos	2
Atendimento ao público	2
Certificações (ENEM/Certific/Encceja/outros)	2
Programas de Assistência Estudantil	2
Estágio Supervisionado	2
Oferta de Curso	2
Normas Internas (Regulamentos/Portarias)	1
Políticas afirmativas	1
Transparência (Ativa/Passiva)	1
Residência Estudantil	1
Passe Livre Estudantil	1
Comunicação	1
Assuntos Pedagógicos	1
Concurso Público	1
Página do IFB	1
Acessibilidade	1
Total	52

Tabela 2 – manifestações por assunto

Unidade/ Assunto	Total
Campus Brasília	10
Atendimento ao público	1
Conduta de servidor	6
Educação à distância	1
Solicitações acadêmicas	1
Passe Livre Estudantil	1
Campus Ceilândia	2
Processo Seletivo	1
Projetos de Pesquisa/Extensão	1
Campus Gama	1
Solicitações acadêmicas	1
Campus Planaltina	6
Assuntos Administrativos	1
Atendimento ao público	1

Conduta de servidor	2
Políticas afirmativas	1
Oferta de Curso	1
Campus Recanto das Emas	1
Conduta de servidor	1
DICOM	2
Comunicação	1
Página do IFB	1
Ouvidoria	11
Calendário Acadêmico	3
Certificações (ENEM/Certific/Encceja/outros)	1
Processo Seletivo	2
Programas de Assistência Estudantil	1
Transparência (Ativa/Passiva)	1
Projetos de Pesquisa/Extensão	1
Oferta de Curso	1
Acessibilidade	1
PREN	6
Certificações (ENEM/Certific/Encceja/outros)	1
Educação à distância	1
Processo Seletivo	1
Programas de Assistência Estudantil	1
Solicitações acadêmicas	1
Assuntos Pedagógicos	1
PREX	2
Estágio Supervisionado	2
PRGP	1
Concurso Público	1
Todas as Unidades do IFB	10
Assuntos Administrativos	1
Conduta de servidor	1
Educação à distância	1
Normas Internas (Regulamentos/Portarias)	1
Processo Seletivo	2
Solicitações acadêmicas	2
Projetos de Pesquisa/Extensão	1
Residência Estudantil	1
Total	52

Tabela 3 – manifestações por unidade e assunto

PAINEL DE ELOGIOS

Os elogios recebidos através da Ouvidoria são sempre transmitidos aos servidores elogiados e aos gestores de suas unidades. Esse reconhecimento é importantíssimo para o fortalecimento da prestação do serviço público. Apresentamos abaixo alguns elogios recebidos no quarto bimestre deste ano:

“Gostaria de deixar registrado meu elogio à competência e à presteza com que esse setor (Diretoria de Educação à Distância/ PREN) está sempre disponível a ajudar e a resolver problemas. Em meio a este imediato retorno às aulas não presenciais, estão sempre dispostos a ajudar quase que de maneira imediata. De fato, sem a ajuda dos envolvidos o nosso trabalho como docentes não seria possível. Todas, digo todas as demandas do curso de Letras-Espanhol do campus Ceilândia foram atendidas. “

“Boa noite, gostaria de registrar meu elogio à professora Marcela Ferreira Oliveira (Campus Brasília). Uau! Ela arrasou com o moodle, simplesmente detonou! Surpreendeu todos os alunos com a organização da plataforma e edição dos vídeos. Sem palavras! A sala virtual apresenta o capricho exercido pela profissional e a preocupação em oferecer o melhor para os estudantes, aparentemente aproveitou plenamente os cursos sobre moodle oferecidos pelo IFB. Deveria ser o exemplo para os outros professores.”

“Elogio as colaboras Maria Aparecida e Rose Cleide (Campus Planaltina) por estarem na linha de frente na entrega de cestas básicas aos estudantes em situação de vulnerabilidade. Sempre com muita alegria e cordialidade tem feito essa ação. Parabéns também aos servidores técnicos e professores envolvidos no processo.”

“Gostaria de elogiar o IFB - Campus Planaltina, em especial o registro acadêmico e a coordenação de estágio, por demonstrarem preocupação e comprometimento com o aluno. Recentemente precisei com urgência dos documentos de finalização do curso para apresentar na documentação do ProUni e garantir uma bolsa de estudos integral. O prazo era curto, e mesmo assim o pessoal que trabalha nos setores se dedicaram para que os documentos fossem entregues no prazo. Deixo aqui meu sincero agradecimento e gratidão. ”

“Gostaria de manifestar minha admiração pela servidora Diane. A professora deixará em breve a coordenação do curso de agroecologia, após dois anos de intenso trabalho e compromisso com o curso. Parabéns!

“Gostaria de registrar as melhorias em infraestrutura realizadas pela atual gestão do IFB campus Planaltina. Tenho visitado o campus, durante o período da pandemia, e percebi as reformas e adequações que foram feitas em nossos prédios incluindo as salas de aula das UEP’s. Parabéns Planaltina!!!”

PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Entre **julho** e **agosto** de 2020 foram recebidos **30** pedidos de acesso à informação no Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) do IFB. Veja abaixo os principais números referentes a estes pedidos recebidos:

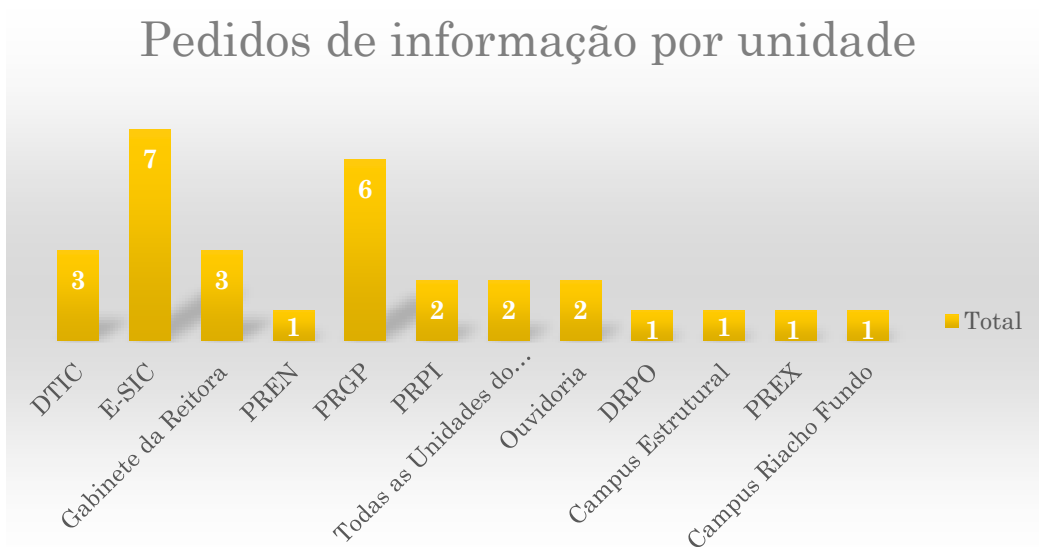


Gráfico 6 –Pedidos de informação por unidade

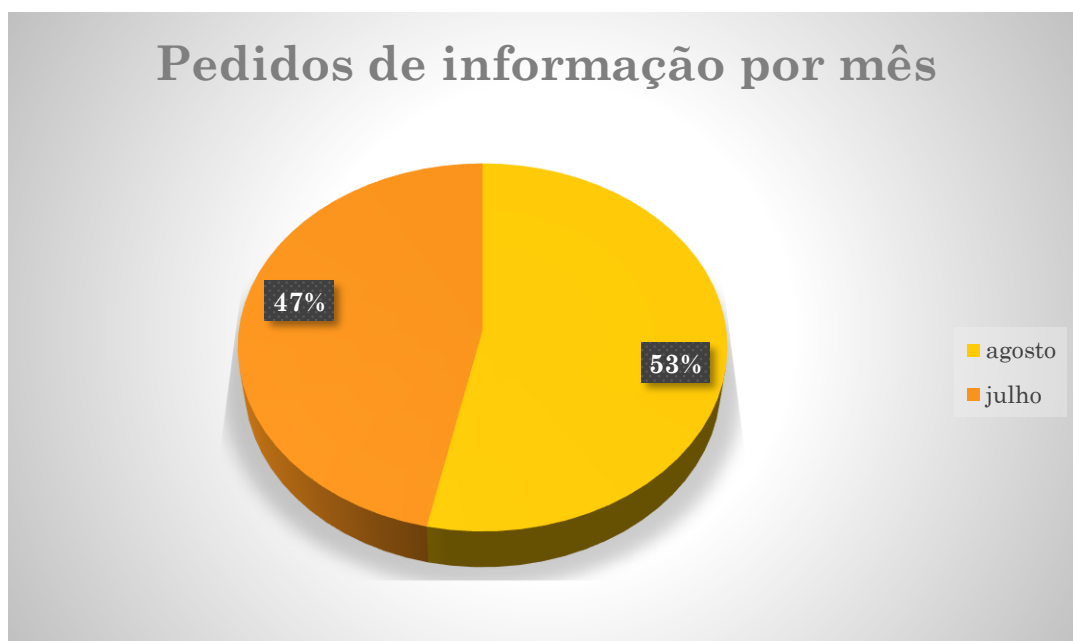


Gráfico 7 –Pedidos de informação por mês

Pedidos de Informação por Assunto	
Assunto	Total
Pesquisa Institucional	6
Informação de servidores	5
Procedimento administrativo	3
Processo Seletivo	3
Pesquisa sobre código de vaga	3
Pesquisa e Inovação	2
Gestão	2
Oferta de Curso	1
Outros	1
Transparência	1
Solicitação de documentos	1
Educação profissional e Tecnológica	1
Consulta à legislação	1
Total	30

Tabela 4 – pedidos de informação por assunto

Assuntos por unidade	Total
Campus Estrutural	1
Pesquisa Institucional	1
Campus Riacho Fundo	1
Processo Seletivo	1
DRPO	1
Transparência	1
DTIC	3
Pesquisa Institucional	1
Procedimento administrativo	1
Solicitação de documentos	1
E-SIC	7
Informação de servidores	1
Oferta de Curso	1
Outros	1
Pesquisa Institucional	3
Procedimento administrativo	1
Gabinete da Reitora	3
Informação de servidores	1
Procedimento administrativo	1
Gestão	1
Ouvidoria	2
Processo Seletivo	1
Gestão	1
PREN	1
Consulta à legislação	1
PREX	1
Educação profissional e Tecnológica	1

PRGP	6
Informação de servidores	3
Pesquisa sobre código de vaga	3
PRPI	2
Pesquisa e Inovação	1
Pesquisa Institucional	1
Todas as Unidades do IFB	2
Pesquisa e Inovação	1
Processo Seletivo	1
Total Geral	30

Tabela 5 – pedidos de informação por unidade assunto

CONTATO COM USUÁRIOS DOS NOSSOS SERVIÇOS

Em virtude da pandemia de coronavírus, muitas atividades estão sendo executadas remotamente pelos servidores do IFB. Por esta razão, o contato com a comunidade por telefone foi prejudicado e alguns pedidos de acesso à informação e solicitações de orientação estão sendo feitos pela plataforma FalaBR, uma vez que os cidadãos não estão conseguindo contato por telefone.

Nesse sentido, algumas dessas manifestações estão sendo encaminhadas para as unidades para garantir a resposta correta ao cidadão, uma vez que nem sempre a equipe da Ouvidoria tem certeza da atualização de algumas informações disponíveis em Transparência Ativa.

BOAS PRÁTICAS NO TRATAMENTO DE DENÚNCIAS

Todas as denúncias recebidas pela Ouvidoria, quando apresentam insumos suficientes para análise, são encaminhadas para posicionamento do gestor máximo das unidades do IFB. As denúncias devem ser tratadas com o maior cuidado possível, preservando a identidade do denunciante e também a do denunciado até que o fato seja averiguado.

Indicamos como uma boa prática, que o gestor verifique com sua equipe se há ferramentas de averiguação do fato denunciado, sem que o denunciado precise tomar conhecimento da denúncia. Muitas vezes, a negativa de veracidade do fato denunciado é facilmente averiguada e comprovada pela gestão, e essa prática pode evitar desconforto ou constrangimento do denunciado.

CANAIS DE COMUNICAÇÃO E PARTICIPAÇÃO SOCIAL:

Contatos da Ouvidoria: ouvidoria@ifb.edu.br | (61) 2103-2106

Para saber mais, acesse <https://www.ifb.edu.br/ouvidorias>