

BOLETIM BIMESTRAL DA OUVIDORIA DO IFB

Janeiro e Fevereiro de 2024

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 2024.

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 **63** manifestações em janeiro e fevereiro de 2024. Esse número é bem parecido com o número de manifestações no mesmo período do ano anterior. Apresentamos abaixo alguns dados importantes sobre essas manifestações:

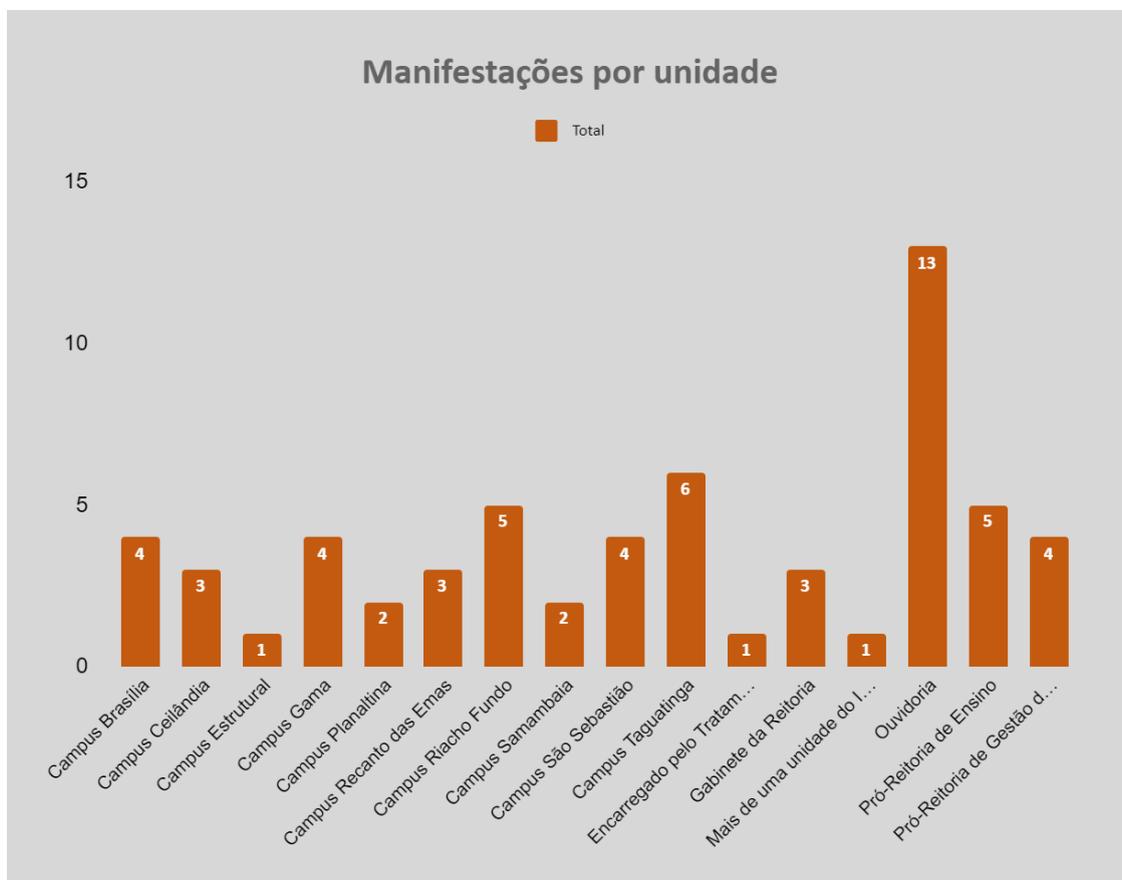


Gráfico 1 – manifestações por unidade

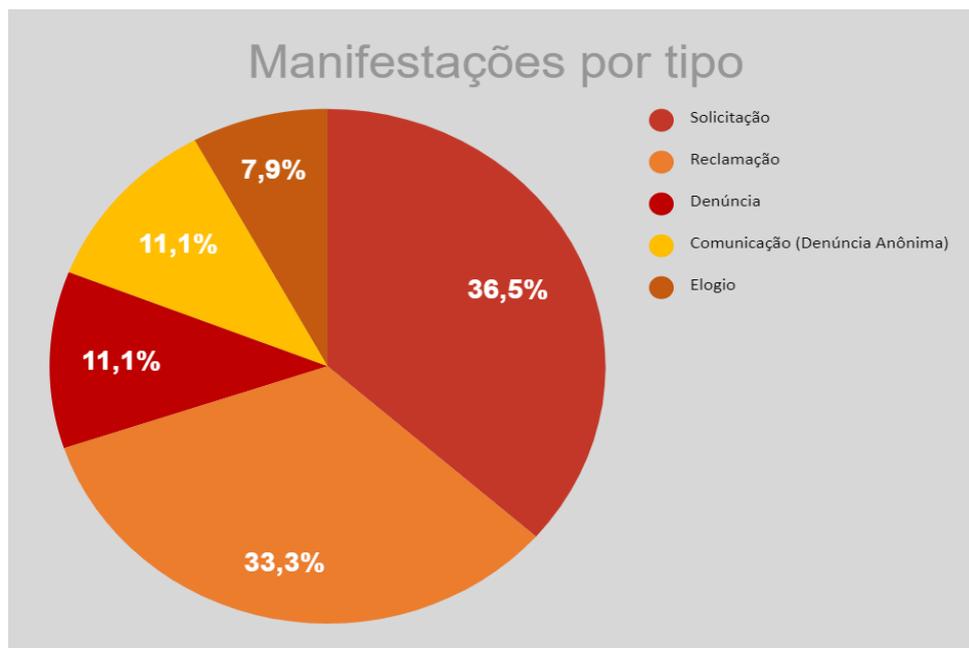


Gráfico 2 – manifestações por tipo

Unidade	Comunicação (Denúncia Anônima)	Comunicação (Reclamação Anônima)	Denúncia	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Elogio	Total
Campus Brasília	1			3				4
Campus Ceilândia			1	1	1			3
Campus Estrutural				1				1
Campus Gama				1			3	4
Campus Planaltina					2			2
Campus Recanto das Emas				2	1			3
Campus Riacho Fundo				3	2			5
Campus Samambaia				2				2
Campus São Sebastião					2		2	4
Campus Taguatinga	2			2	2			6
Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais	1							1
Gabinete da Reitoria			2		1			3
Mais de uma unidade do IFB	1							1
Ouvidoria	1		2	3	7			13
Pró-Reitoria de Ensino	1			2	2			5
Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas				1	3			4
Pró-Reitoria de Pesquisa e Inovação			1					1

Unidade de Processos Correicionais			1					1
Total	7	0	7	21	23	0	5	63

Tabela 1 – manifestações por tipo e unidade



Gráfico 3 – manifestações por mês

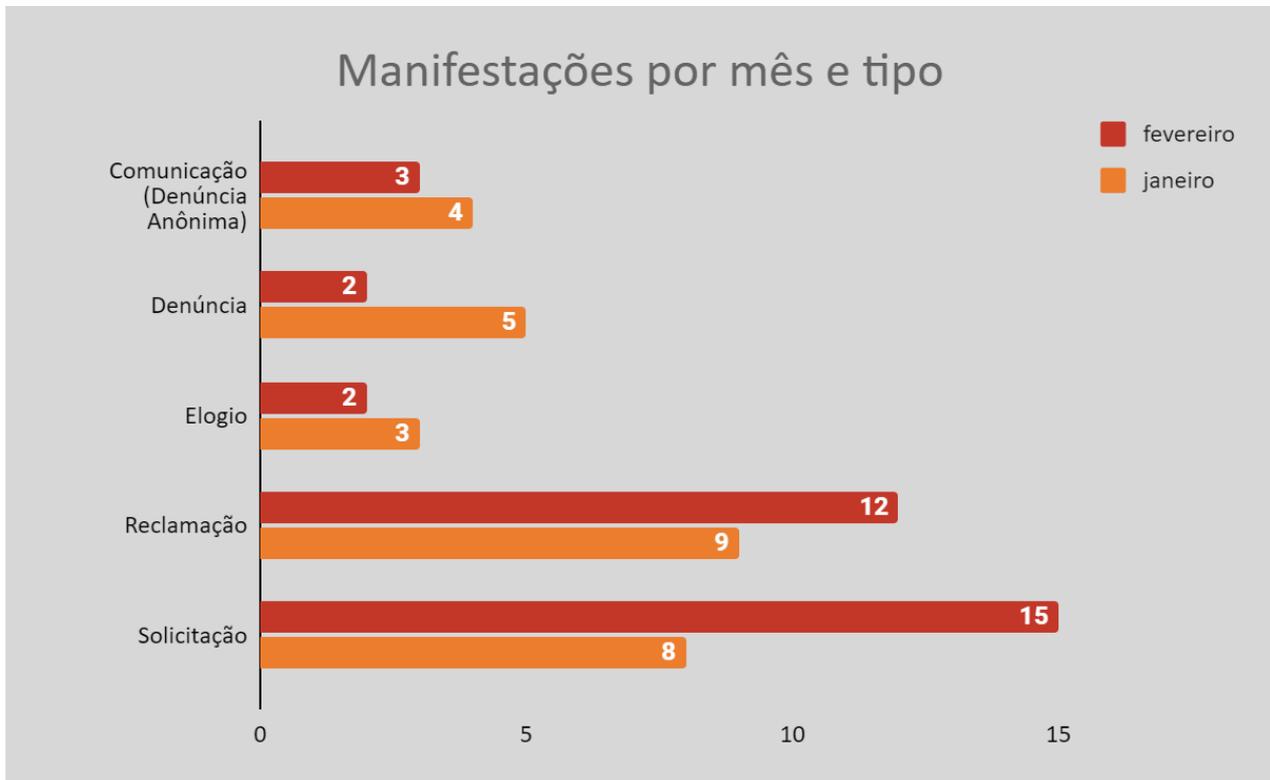


Gráfico 4 – comparativo de manifestações por mês

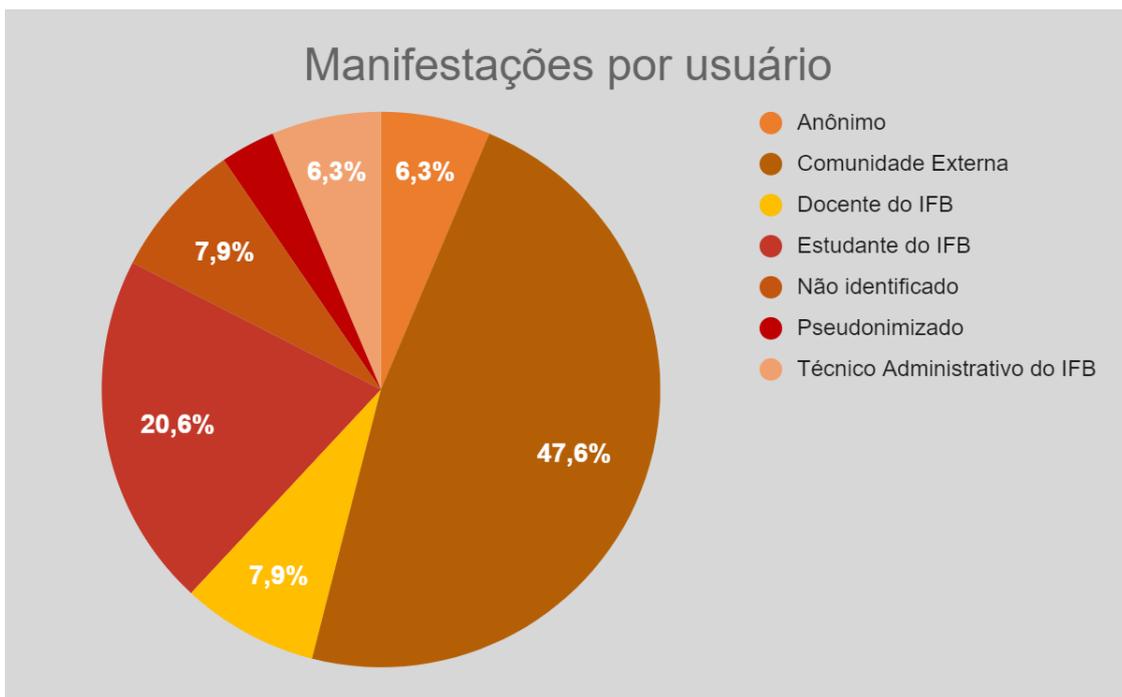


Gráfico 5 – manifestações por usuário



Gráfico 6 – manifestações por meio de contato

Assunto	Total
Processo Seletivo	11
Solicitações acadêmicas	6
Conduta de servidor/colaborador	6
Assunto relacionado a outra instituição	5
Certificações (Diploma/Enem/Certific/Encceja/outros)	4
Cópia de documento administrativo/ensino	3
Biblioteca	3
Atendimento ao público	3

Prazo de atendimento à solicitações	2
Não é manifestação de Ouvidoria	2
Assuntos Pedagógicos	2
Tramitação de processo	1
Sistemas de Tecnologia da Informação	1
Segurança da Informação	1
Quadro de servidores	1
Programas de Assistência Estudantil	1
Pedidos de reavaliação de decisão administrativa	1
Orientação sobre Editais	1
Oferta de Curso	1
Gestão de Pessoas	1
Dados Pessoais	1
Consulta à legislação	1
Conduta elogiada	1
Calendário Acadêmico	1
Atraso no pagamento de benefício	1
Assuntos Administrativos	1
Assédio Moral	1
Total	63

Tabela 2 – manifestações por assunto

Assuntos por unidade	Total
Campus Brasília	4
Atendimento ao público	1
Biblioteca	1
Processo Seletivo	1
Solicitações acadêmicas	1
Campus Ceilândia	3
Calendário Acadêmico	1
Solicitações acadêmicas	2
Campus Estrutural	1
Orientação sobre Editais	1
Campus Gama	4
Atendimento ao público	2
Conduta de servidor/colaborador	1
Cópia de documento administrativo/ensino	1
Campus Planaltina	2
Certificações (Diploma/Enem/Certific/Encceja/outros)	1
Solicitações acadêmicas	1

Campus Recanto das Emas	3
Cópia de documento administrativo/ensino	1
Oferta de Curso	1
Programas de Assistência Estudantil	1
Campus Riacho Fundo	5
Assuntos Pedagógicos	1
Conduta de servidor/colaborador	1
Prazo de atendimento à solicitações	1
Processo Seletivo	2
Campus Samambaia	2
Assuntos Pedagógicos	1
Biblioteca	1
Campus São Sebastião	4
Conduta de servidor/colaborador	1
Conduta elogiada	1
Processo Seletivo	2
Campus Taguatinga	6
Atraso no pagamento de benefício	1
Certificações (Diploma/Enem/Certific/Encceja/outros)	1
Conduta de servidor/colaborador	2
Pedidos de reavaliação de decisão administrativa	1
Solicitações acadêmicas	1
Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais	1
Dados Pessoais	1
Gabinete da Reitora	3
Assédio Moral	1
Consulta à legislação	1
Sistemas de Tecnologia da Informação	1
Mais de uma unidade do IFB	1
Gestão de Pessoas	1
Ouvidoria	13
Assunto relacionado a outra instituição	5
Biblioteca	1
Conduta de servidor/colaborador	1
Não é manifestação de Ouvidoria	2
Processo Seletivo	3
Solicitações acadêmicas	1
PREN	5

Assuntos Administrativos	1
Certificações (Diploma/Enem/Certific/Encceja/outros)	2
Processo Seletivo	2
PRGP	4
Prazo de atendimento à solicitações	1
Processo Seletivo	1
Quadro de servidores	1
Tramitação de processo	1
PRPI	1
Segurança da Informação	1
Unidade de Processos Correicionais	1
Cópia de documento administrativo/ensino	1
Total	63

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 2024:

“Quero parabenizar toda a equipe do Instituto Federal de Brasília, pólo de São Sebastião, pela dedicação e empenho aos alunos destinados. Mesmo diante de todas dificuldades (físicas, estruturais, administrativas) vividas por esse Instituto, a coordenação dos cursos de graduação (sobretudo do curso de Letras) têm desempenhado um trabalho muito personalizado e diferenciado.

Sou calouro do mencionado curso e me surpreendi muito positivamente com o tamanho acolhimento e carinho dos professores: coordenadora Profa. Dra. Luciane Cristina Eneas Lira, muito atenciosa e cuidadosa; professor Dr. Rafael Batista de Sousa, muito sensível e entusiasmado... Poderia elencar muitos outros, pois felizmente o curso de Letras possui excelentes profissionais docentes.

Gostaria de mencionar algo que me marcou: todos, absolutamente todos aqueles pertencentes ao curso de Letras - docentes, alunos veteranos - reforçaram a assertividade com relação à escolha pela área do Português. Não obstante haja muitas razões para que esse cenário seja nada acolhedor ou sem encanto, devido à crença de cada um, que contribui para o fortalecimento do curso, na educação, o que encontrei no campus foi o melhor dos ambientes: um lugar cheio de fé e de coragem!

Obrigado, meus mestres; obrigado, meus colegas de curso; obrigado, equipe da secretaria administrativa; obrigado, coordenadora (seu trabalho é homérico); obrigado, queridos amigos da limpeza (vocês são mais que fundamentais e importantes - vocês são nós)! Obrigado a todos por recrudescerem a minha fé na educação brasileira.”

“Gostaria de deixar registrado o meu elogio ao DRAP do Campus Gama pela sua capacidade de liderança e pela maneira como inspira a equipe a alcançar os melhores resultados sempre. Seu profissionalismo é excepcional, e sua atenção aos detalhes faz toda a diferença.”

PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Entre janeiro e fevereiro de 2024 foram recebidos **23** pedidos de acesso à informação no Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) do IFB. Houve uma diminuição de 39,5% em relação ao número de manifestações do mesmo período do ano anterior. Veja abaixo os principais números referentes a estes pedidos recebidos:

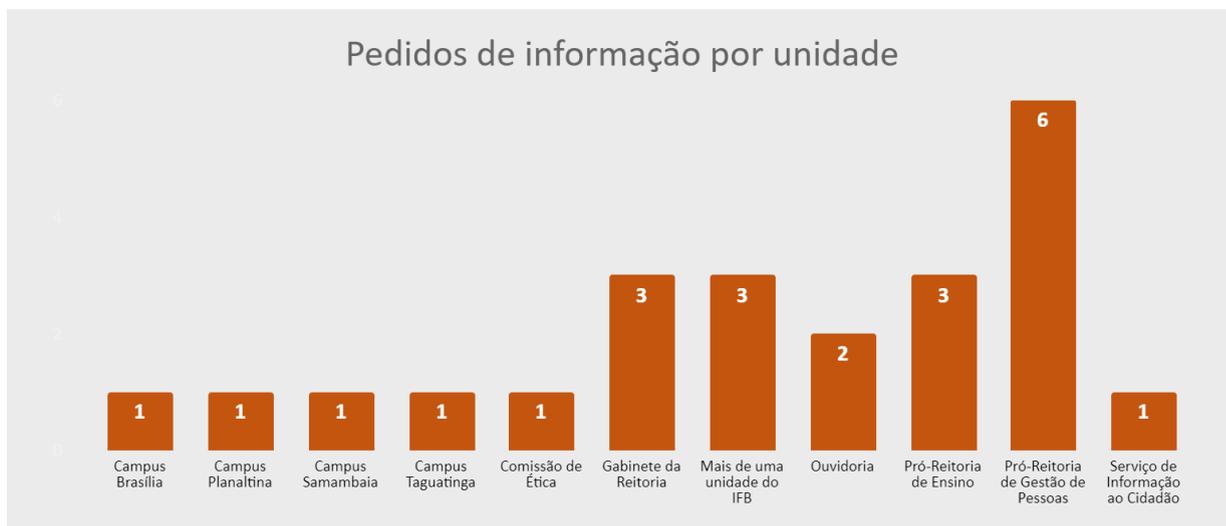


Gráfico 7 – Pedidos de informação por unidade

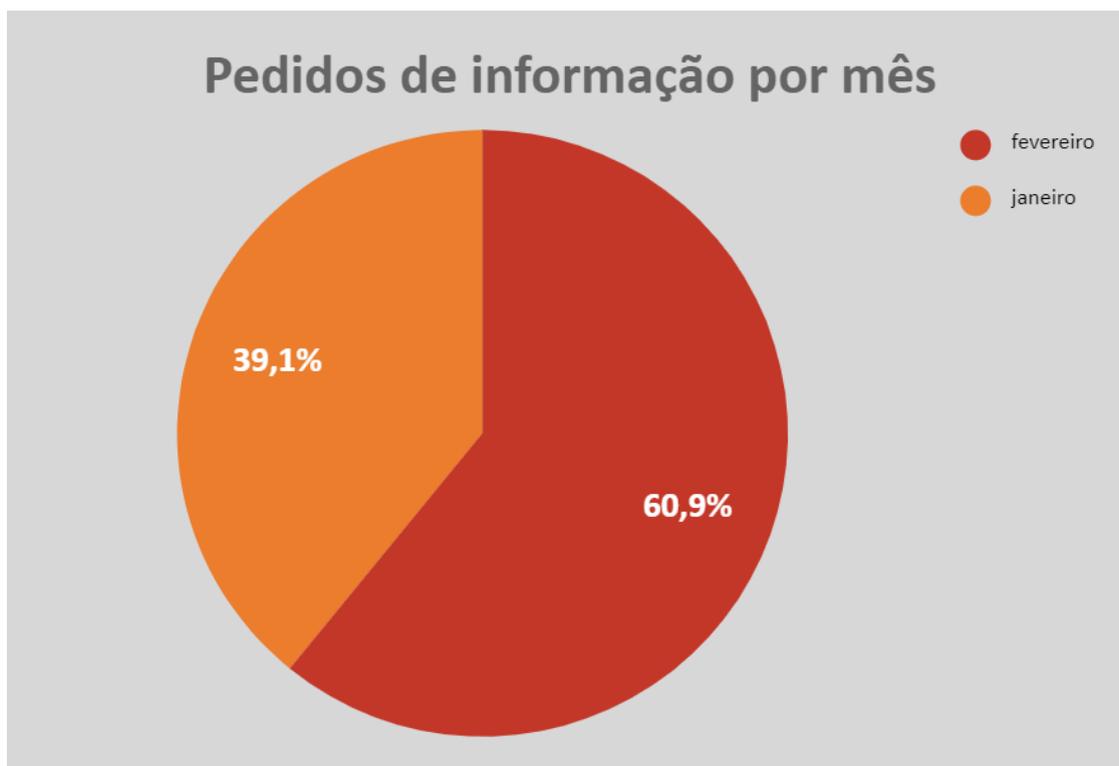


Gráfico 8 – Pedidos de informação por mês

Pedidos de Informação por Assunto	
Assunto	Total
Assistência Estudantil	1
Assuntos Administrativos	3
Biblioteca	1
Cópia de documento ou de processo	1
Esclarecimentos	1
Estrutura e/ou Funcionamento do IFB	1
Gestão de Pessoas	1
Informação sobre servidores	1
Licitação e/ou Contrato	1
Ouvidoria	1
Pesquisa Institucional	1
Pesquisa sobre código de vaga	1
Políticas de Ações Afirmativas	1
Processo Seletivo	1
Quantitativo de servidores por categoria	2
Solicitação de documentos	2
Solicitação de resposta a questionário de pesquisa	1
Tramitação de processo	1
Transparência	1
Total	23

Tabela 4 – pedidos de informação por assunto

Assuntos por unidade	Total
Campus Brasília	1
Solicitação de documentos	1
Campus Planaltina	1
Políticas de Ações Afirmativas	1
Campus Samambaia	1
Esclarecimentos	1
Campus Taguatinga	1
Solicitação de documentos	1
Comissão de Ética	1
Tramitação de processo	1
Gabinete da Reitora	3
Assuntos Administrativos	1

Cópia de documento ou de processo	1
Estrutura e/ou Funcionamento do IFB	1
Ouvidoria	2
Ouvidoria	1
Solicitação de resposta a questionário de pesquisa	1
PREN	2
Assistência Estudantil	1
Biblioteca	1
Quantitativo de servidores por categoria	1
PRGP	6
Assuntos Administrativos	1
Gestão de Pessoas	1
Informação sobre servidores	1
Pesquisa sobre código de vaga	1
Quantitativo de servidores por categoria	1
Transparência	1
SIC	1
Processo Seletivo	1
Mais de uma unidade do IFB	3
Assuntos Administrativos	1
Licitação e/ou Contrato	1
Pesquisa Institucional	1
Total	23

Tabela 5 – pedidos de informação por unidade assunto

NOVAS NORMAS SOBRE OUVIDORIA E ACESSO À INFORMAÇÃO

Durante o ano de 2023, 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:

Guia Lilás: O Guia Lilás traz orientações para prevenção e tratamento ao assédio moral e sexual e à discriminação no governo federal. O documento apresenta os conceitos de assédio, traz exemplos práticos de situações que podem caracterizar esse tipo de importunação e ensina todo o protocolo para denunciar a prática.

Decreto 11.527/2023: Altera o Decreto nº 7.724/2012, que regulamenta a Lei nº 12.527/2011.

Resolução OGU nº 24/2023: Aprova a Norma Modelo para Criação de Unidades de Ouvidoria e a Norma Modelo para Regulamentação da Atividade de Ouvidoria em Órgãos Públicos.

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 atendimento presencial, é necessário agendamento prévio através do preenchimento deste [formulário](#).

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>