

RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA E DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC)



2022



Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

SAUS Quadra 2 Bloco E Edifício Siderbrás
Brasília-DF, 70070-906

REITORIA

Reitora

Luciana Miyoko Massukado

Chefe de gabinete da reitoria

Cristiane Batista Salgado

Pró-reitor de administração

Rodrigo Maia Dias Ledo

Pró-reitora de ensino

Veruska Ribeiro Machado

Pró-reitor de extensão e cultura

Paulo Henrique Sales Wanderley

Pró-reitor de gestão de pessoas

José Anderson de Freitas Silva

Pró-reitora de pesquisa e inovação

Giovanna Megumi Ishida Tedesco

Diretora de comunicação

Sandra Maria Branchine

Diretor de planejamento e orçamento

Rodrigo Alfani

Diretor de tecnologia da informação

Hugo Silva Faria

CAMPI

Diretora-Geral do Campus Brasília

Patrícia Albuquerque de Lima (2019/2023)

Diretor-Geral do Campus Ceilândia

Ricardo Frangiosi de Moura (2019/2023)

Diretor-Geral do Campus Estrutural

Giano Luís Copetti (2019/2023)

Diretor-Geral do Campus Gama

Rômulo Ramos Nobre Júnior (2019/2023)

Diretor-Geral do Campus Planaltina

Nilton Nélio Cometti (2019/2023)

Diretor-Geral do Campus Recanto das Emas

Germano Teixeira Cruz (2019/2023)

Diretor-Geral do Campus Riacho Fundo

Gervásio Barbosa Soares Neto (2019/2023)

Diretor-Geral do Campus Samambaia

Paulo Henrique Silva Ribeiro (2019/2023)

Diretor-Geral do Campus São Sebastião

Robson Caldas de Oliveira (2019/2023)

Diretor-Geral do Campus Taguatinga

Leonardo Moreira Leodido (2019/2023)

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO

2. SIGLAS E ABREVIACÕES

3. RELATÓRIO DA OUVIDORIA

3.1. Dados quantitativos das manifestações

3.2. Dados qualitativos das manifestações

4. RECOMENDAÇÕES DA OUVIDORIA

4.1. Ações exitosas

4.2. Dificuldades encontradas

4.3. Recomendações da Ouvidoria às Unidades do IFB

5. RELATÓRIO DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC)

5.1. Dados quantitativos dos pedidos de acesso à informação

5.2. Dados qualitativos dos pedidos de acesso à informação

5.3. Transparência Ativa

6. OUVIDORIA EM NÚMEROS

6.1. Evolução do número de manifestações de Ouvidoria

6.2. Evolução do número de pedidos de acesso à informação

7. PESQUISAS DE SATISFAÇÃO

7.1. Pesquisa de Satisfação com usuários da Ouvidoria

7.2. Pesquisa de Satisfação com usuários do SIC

8. CONSELHOS DE USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS

9. CONTATOS DA OUVIDORIA E DO SIC

1. INTRODUÇÃO

Este Relatório Anual da Ouvidoria e do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) tem o objetivo de apresentar informações gerenciais e recomendações à gestão, visando ao aprimoramento da prestação do serviço e à melhoria das relações com a comunidade, garantindo o respeito e a defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos.

A Ouvidoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília (IFB) compõe o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv), e compõe a estrutura da Reitoria, vinculada ao Conselho Superior do IFB. Sua atuação é direcionada no exercício de adotar as medidas necessárias ao exercício dos direitos dos usuários de serviços públicos, promovendo os direitos de acesso gratuito e desimpedido aos canais de atendimento, garantindo a proteção de dados pessoais e entregando informações claras, corretas e atualizadas.

Com auxílio das normas, ferramentas, estratégias e guias oferecidos pela Controladoria-Geral da União (CGU), que atua como órgão central do SisOuv, a equipe de servidores(as) da Ouvidoria do IFB faz o tratamento das manifestações de ouvidoria e dos pedidos de acesso à informação diariamente, observando as normas e dialogando com a gestão, no sentido de alcançar a melhoria contínua da prestação dos serviços e da comunicação com a comunidade.

A força de trabalho da Ouvidoria conta com um(a) servidor(a) ocupante do cargo Assistente em Administração, da carreira técnico-administrativa do quadro efetivo de servidores do IFB, e um titular do cargo de Ouvidor, escolhido pelo Conselho Superior entre os servidores de todas as carreiras do instituto, e aprovado pela Ouvidoria-Geral da União nos termos da Portaria CGU nº 1.181/2020 e da Resolução IFB nº 18/2021.

As competências e responsabilidades foram atribuídas às Ouvidorias integrantes do SisOuv pela Lei nº 13.460/2017, pelo Decreto nº 9.094/2017, pelo Decreto nº 9.492/2018, pelo Decreto nº 10.153/2019, e reunidas com maior detalhamento pela Portaria CGU nº 581/2021. Além disso, considerando que o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) funciona na Ouvidoria do IFB, esta mesma equipe é responsável pela garantia do direito ao acesso à informação, nos termos da Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação) e do seu regulamento, o Decreto nº 7.724/2012, sem prejuízo do que estabelece a Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais).

A Ouvidoria do IFB atua no exercício das competências e responsabilidades determinadas pelas normas citadas, seguindo as orientações emitidas pelos órgãos de controle, e na medida das possibilidades da equipe de servidores em sua estrutura.

Relatório Anual da Ouvidoria e do SIC 2022

Neste relatório são apresentados os dados das manifestações e pedidos de acesso à informação recebidos e tratados pela Ouvidoria do IFB em 2022, bem como a análise desses dados por categorias específicas, através da extração de informações da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR), e do aprimoramento da qualidade das informações, a partir de um banco de dados mantido e alimentado pela própria Ouvidoria, com base na estrutura organizacional do IFB.

A partir das análises apresentadas, serão propostas recomendações entendidas como necessárias à continuidade e ao aprimoramento dos serviços prestados pelo IFB, com o intuito de concretizar o controle social exercido pelos usuários, e de incentivar a melhoria do serviço público.

2. SIGLAS E ABREVIações

AUDIN - Auditoria Interna

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

CSSB – Campus São Sebastião

CTAG – Campus Taguatinga

CGU – Controladoria-Geral da União

CMRI – Comissão Mista de Reavaliação de Informações

COET – Comissão de Ética

DICOM – Diretoria de Comunicação Social

DRPO – Diretoria de Planejamento e Orçamento

DTIC – Diretoria de Tecnologia da Informação

LGPD - Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais

FalaBR – Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

GAB – Gabinete da Reitora

GTA - Guia de Transparência Ativa

IFB – Instituto Federal de Brasília

MAIS DE UMA - Mais de uma unidade

OUVI - Ouvidoria

PRAD – Pró-Reitoria de Administração

PRGP – Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas

PREN – Pró-Reitoria de Ensino

PREX – Pró-Reitoria de Extensão e Cultura

PRPI – Pró-Reitoria de Pesquisa e Inovação

SIC - Serviço de Informação ao Cidadão

STA - Sistema de Transparência Ativa

TODAS - Todas as unidades

3. RELATÓRIO DA OUVIDORIA

Em 2022 foram recebidas **319 Manifestações de Ouvidoria** através da [Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação \(Fala.BR\)](#) direcionadas ao IFB.

A Ouvidoria é responsável por receber (preferencialmente pela Plataforma FalaBr), tratar e responder dentro dos prazos legais a todas as manifestações recebidas em sua unidade. Ao longo do ano são tratadas manifestações do tipo denúncia, elogio, reclamação, solicitação, sugestão e pedido de simplificação de serviço. Quando as denúncias ou reclamações são registradas de maneira anônima, por meio da opção de identificação “Não identificado” disponível na Plataforma FalaBr, o tipo de manifestação passa a ser classificado como “Comunicação”, cujos dados estão identificados neste relatório de duas formas: Comunicação (Denúncia Anônima) e Comunicação (Reclamação Anônima).

Os tipos de manifestações podem ser entendidos dessa forma:

Denúncia: ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação das unidades apuratórias competentes;

Elogio: demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido;

Reclamação: demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;

Solicitação: pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades administração pública federal;

Sugestão: apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública federal;

Pedido de simplificação: pedido de simplificação e desburocratização dos serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública federal.

Os gestores das unidades do IFB, junto à Ouvidoria, são responsáveis pela emissão de pareceres e de informações sobre o encaminhamento e tratamento das manifestações recebidas. Para isso, apresentamos as manifestações neste relatório de acordo com a unidade responsável pelo tratamento.

Convidamos a comunidade e a gestão a fazerem a leitura atenta do conteúdo apresentado neste relatório, que apresenta os principais dados relacionados ao tratamento das manifestações recebidas pela Ouvidoria do IFB em 2022.

3.1. Dados quantitativos das manifestações

Quantidade de manifestações tratadas por unidade demandada

Unidade	Comunicação (Denúncia Anônima)	Comunicação (Reclamação Anônima)	Denúncia	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total
Campus Brasília	4	-	10	7	17	7	2	47
Campus Ceilândia	1	1	-	6	2	-	-	10
Campus Estrutural	5	-	3	-	11	1	-	20
Campus Gama	3	1	1	1	5	4	-	15
Campus Planaltina	3	-	6	-	3	1	-	13
Campus Recanto das Emas	2	-	1	-	4	5	-	12
Campus Riacho Fundo	2	-	1	2	33	5	1	44
Campus Samambaia	1	-	2	-	5	4	1	13
Campus São Sebastião	1	-	-	-	4	3	-	8
Campus Taguatinga	10	-	-	-	2	1	-	13
Comissão de Ética	-	-	-	-	1	-	-	1
Diretoria de Comunicação Social	-	-	-	-	1	-	-	1
Diretoria de Planejamento e Orçamento	-	-	-	-	1	-	-	1
Diretoria de Tecnologia da Informação	-	-	1	-	2	1	-	4
Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais	-	-	-	-	-	2	-	2
Gabinete da Reitoria	1	-	3	-	1	1	-	6
Mais de uma unidade do IFB	-	-	-	-	3	4	2	9*

Relatório Anual da Ouvidoria e do SIC 2022

Quantidade de manifestações tratadas por unidade demandada

Unidade	Comunicação (Denúncia Anônima)	Comunicação (Reclamação Anônima)	Denúncia	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total
Ouvidoria	2	6	2	1	12	30	3	56**
Pró-Reitoria de Administração	-	-	-	-	1	-	-	1
Pró-Reitoria de Ensino	-	-	1	-	4	2	-	7
Pró-Reitoria de Extensão e Cultura	-	-	-	-	-	-	1	1
Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas	3	-	3	2	9	16	1	34
Pró-Reitoria de Pesquisa e Inovação	-	-	-	-	-	1	-	1
Total	38	8	34	19	121	88	11	319

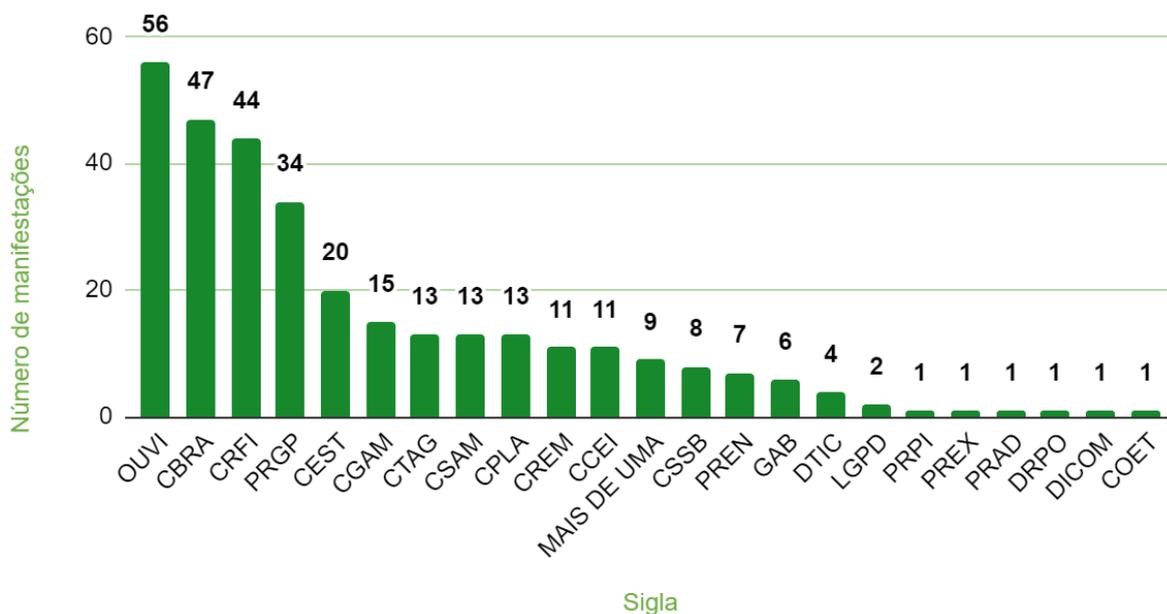
Tabela 1: Número de manifestações tratadas por unidade e tipo em 2022

* As 9 manifestações identificadas por "Mais de uma unidade do IFB", são as que demandaram duas ou mais unidades ao mesmo tempo para o seu tratamento. As unidades que atuaram juntas no tratamento dessas manifestações foram: CBRA, CGAM, CREM, CSAM, CSSB, DTIC, GAB, PRAD, PRGP, PREN e PREX.

** As 56 manifestações tratadas pela Ouvidoria estão relacionadas a demandas cujas respostas já foram enviadas em outra ocasião pelas unidades responsáveis, ou estão relacionadas a assuntos que já encontram-se em transparência ativa.

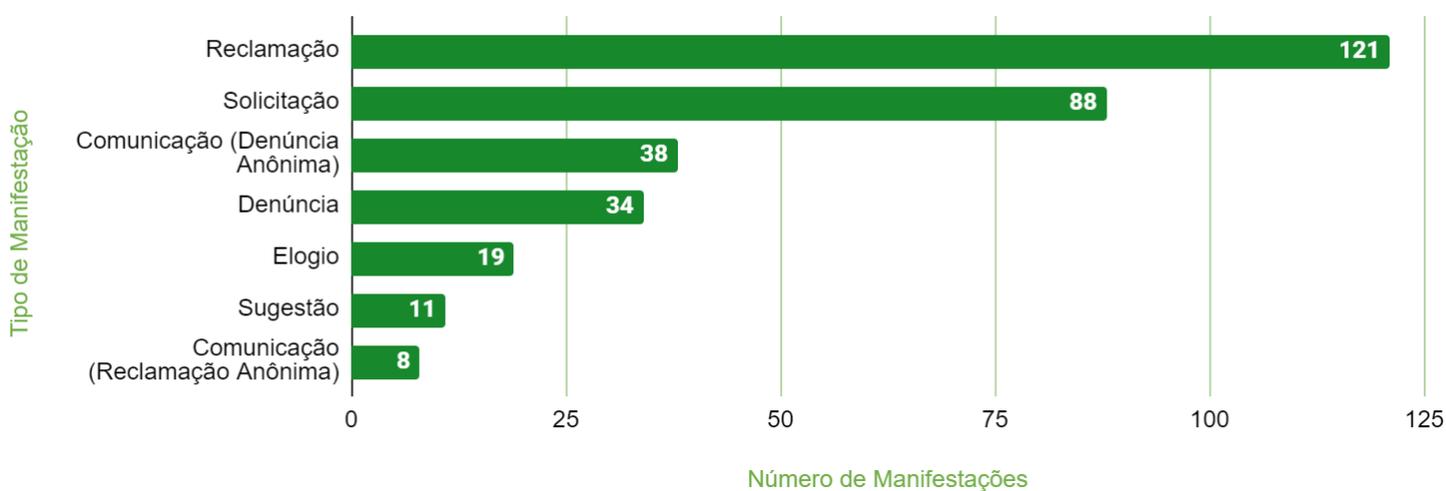
Unidades demandadas no tratamento das manifestações

Gráfico 1: Número de manifestações tratadas por unidade em 2022



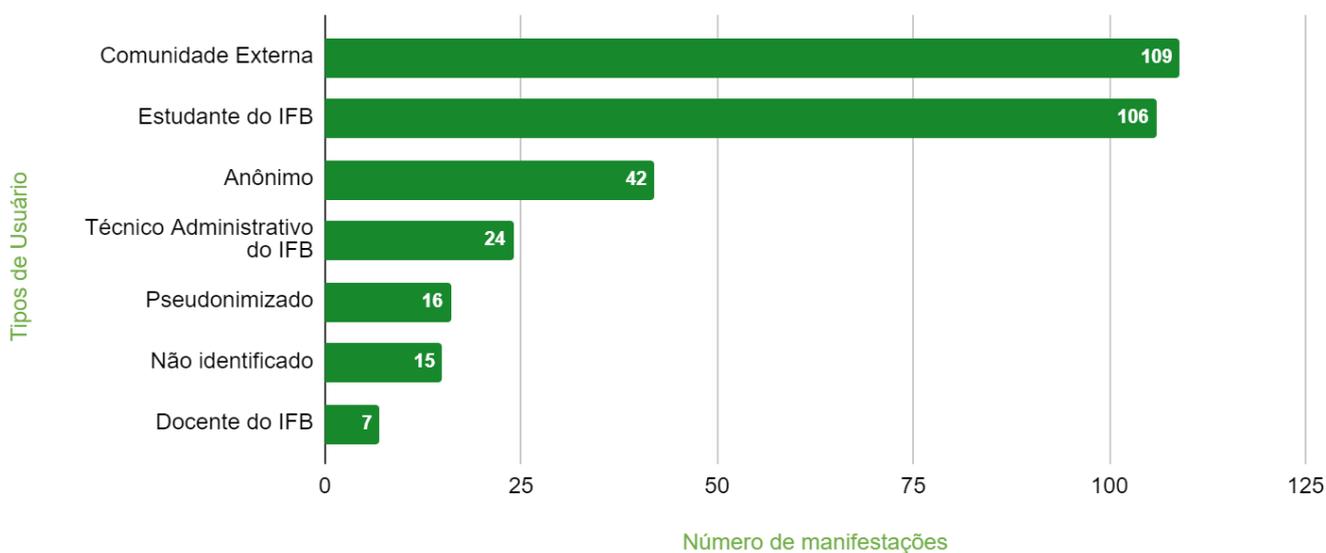
Tipos de manifestação tratadas

Gráfico 2: Número de manifestações tratadas por tipo em 2022



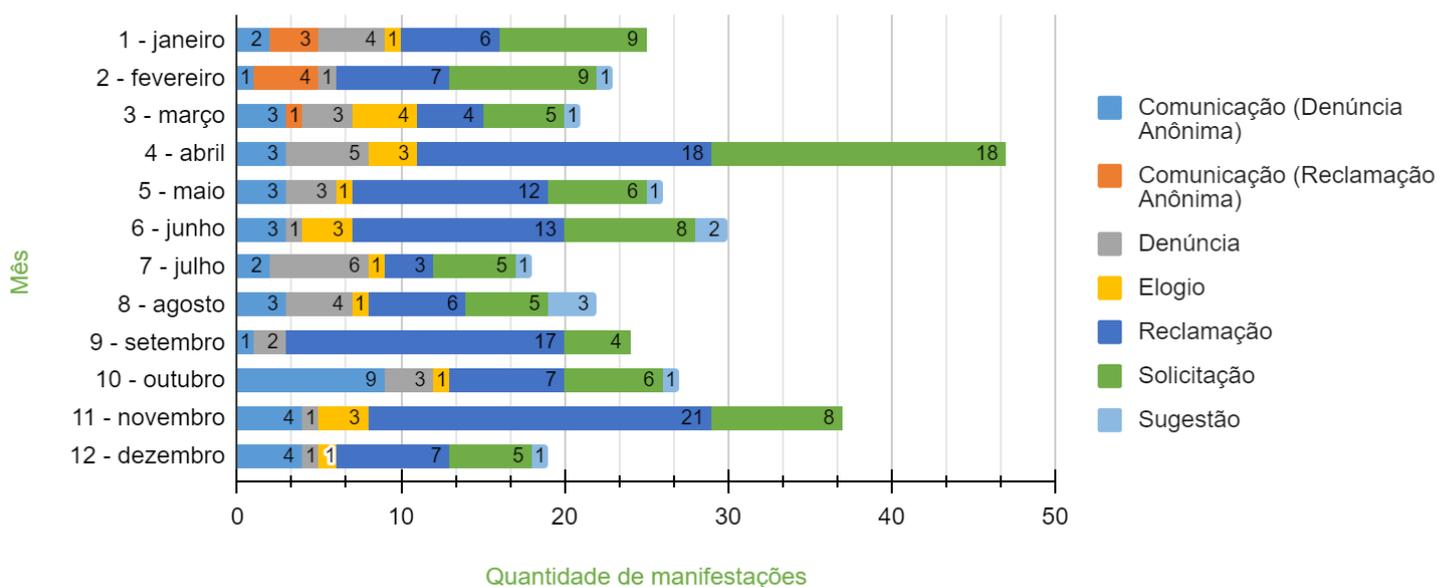
Categorias de usuários que acessaram a Ouvidoria

Gráfico 3: Número de manifestações por categorias de usuário tratadas em 2022



Tipos de manifestações tratadas por mês

Gráfico 4: Número de manifestações por mês e tipo tratadas em 2022



Relatório Anual da Ouvidoria e do SIC 2022

Quantidade de manifestações tratadas por assunto

Assunto	Comunicação (Denúncia Anônima)	Comunicação (Reclamação Anônima)	Denúncia	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total
Conduta de servidor/colaborador	20	-	11	6	9	-	-	46
Processo Seletivo	1	3	4	-	6	12	-	26
Certificações (Diploma/Enem/Certific/Encceja/outros)	-	-	-	-	7	16	-	23
Apontamento de ato irregular na administração	1	-	1	-	17	-	-	19
Atendimento ao público	2	1	1	8	5	1	-	18
Assuntos Pedagógicos	2	-	1	-	11	2	-	16
Programas de Assistência Estudantil	1	1	-	-	10	1	-	13
Programa de Gestão do IFB	-	1	-	-	6	5	1	13
Solicitações acadêmicas	-	-	1	-	2	9	-	12
Gestão de Pessoas	1	-	1	-	2	8	-	12
Biblioteca	-	1	-	-	10	-	1	12
Assuntos Administrativos	2	-	2	2	2	2	1	11
Concurso Público	-	-	-	-	5	1	2	8

Relatório Anual da Ouvidoria e do SIC 2022

Quantidade de manifestações tratadas por assunto

Assunto	Comunicação (Denúncia Anônima)	Comunicação (Reclamação Anônima)	Denúncia	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total
Oferta de Curso	-	-	-	-	1	3	3	7
Dados Pessoais	-	-	-	-	2	5	-	7
Retorno às atividades presenciais	1	1	3	-	-	-	-	5
Tramitação de processo	-	-	-	-	1	3	-	4
Licitações e Contratos	1	-	-	-	3	-	-	4
Cumprimento de normas	-	-	1	-	2	-	1	4
Acessibilidade	-	-	-	-	3	1	-	4
Solicitação de resposta a questionário de pesquisa	-	-	-	-	-	3	-	3
Sistemas de Tecnologia da Informação	-	-	1	-	-	2	-	3
Sistema de Processo Seletivo - SGPS	1	-	-	-	-	1	1	3
Portal do Estudante	-	-	-	-	1	2	-	3
Orientação sobre Editais	-	-	-	-	-	3	-	3
Formatura	-	-	-	-	3	-	-	3
Falta de insumos e/ou equipamentos para	-	-	-	-	2	1	-	3

Relatório Anual da Ouvidoria e do SIC 2022

Quantidade de manifestações tratadas por assunto

Assunto	Comunicação (Denúncia Anônima)	Comunicação (Reclamação Anônima)	Denúncia	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total
realização das aulas práticas								
Comprovação da vacinação	-	-	3	-	-	-	-	3
Transparência (Ativa/Passiva)	1	-	-	-	-	1	-	2
Redistribuição de servidores	1	-	-	-	-	1	-	2
Não é manifestação de Ouvidoria	1	-	-	-	1	-	-	2
Horário de funcionamento	-	-	-	-	1	1	-	2
Estágio Supervisionado	-	-	-	-	1	-	1	2
Espaço físico das unidades do IFB	-	-	-	1	1	-	-	2
Coronavírus	1	-	-	-	1	-	-	2
Alimentação	1	-	1	-	-	-	-	2
Sistema de Gestão Acadêmica - SGA	-	-	-	-	1	-	-	1
Relacionamento interpessoal	-	-	-	-	1	-	-	1
Projetos de Pesquisa/Extensão	-	-	-	1	-	-	-	1
ProfEPT - Mestrado Profissional em Rede	-	-	1	-	-	-	-	1

Relatório Anual da Ouvidoria e do SIC 2022

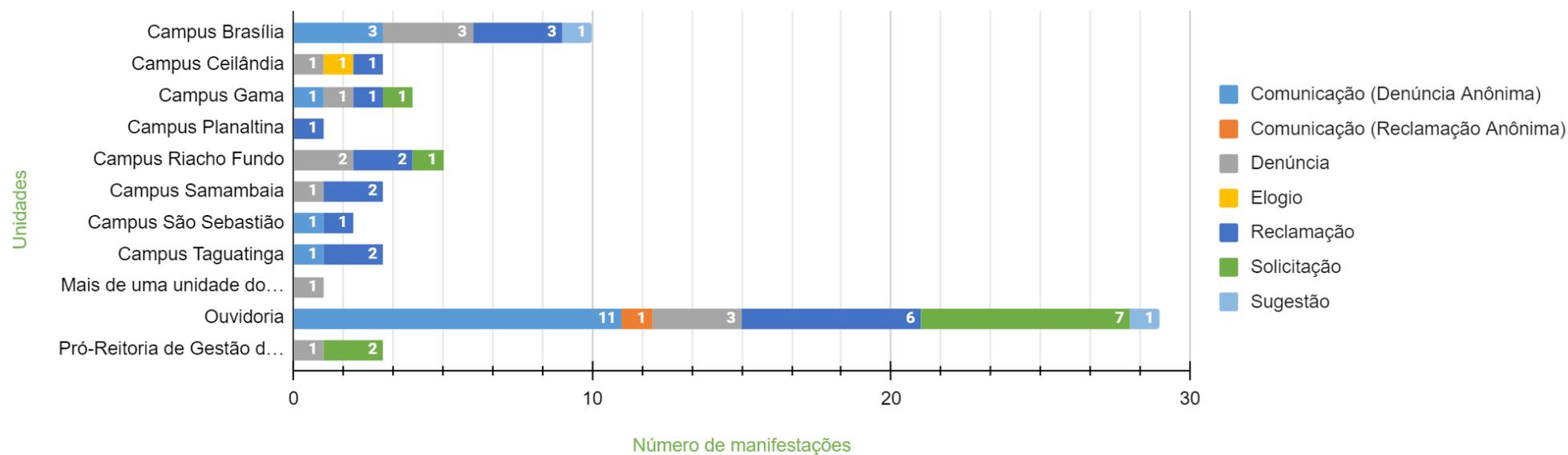
Quantidade de manifestações tratadas por assunto

Assunto	Comunicação (Denúncia Anônima)	Comunicação (Reclamação Anônima)	Denúncia	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total
Processo de ensino-aprendizagem	-	-	-	-	-	1	-	1
Problemas relacionados a manutenção	-	-	-	-	1	-	-	1
Pedidos de reavaliação de decisão administrativa	-	-	-	-	-	1	-	1
Normas Internas (Regulamentos/Portarias)	-	-	1	-	-	-	-	1
Furto	-	-	1	-	-	-	-	1
Folha de pagamento	-	-	-	-	1	-	-	1
Dados Abertos	-	-	-	-	1	-	-	1
Conduta de estudante	-	-	-	1	-	-	-	1
Climatização (ar condicionado)	-	-	-	-	1	-	-	1
Assunto relacionado a outra instituição	-	-	-	-	-	1	-	1
Acesso à Informação	-	-	-	-	-	1	-	1
Total	38	8	34	19	121	88	11	319

Tabela 2: Número de manifestações por assunto tratadas em 2022

Manifestações arquivadas em 2022

Gráfico 5: Número de manifestações por unidade e tipo arquivadas em 2022



3.2. Dados qualitativos das manifestações

Unidades mais demandadas:

Como pode ser observado nos gráficos e tabelas apresentados no item anterior, as unidades mais demandadas nas manifestações registradas em 2022 foram a própria Ouvidoria do IFB, o Campus Brasília, o Campus Riacho Fundo e a Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas.

A **Ouvidoria** figurou como unidade mais demandada, tratando e recebendo um total de 57 manifestações no ano. Isso ocorreu principalmente em virtude de haver disponíveis os insumos para a resposta direta ao cidadão, sem a necessidade de colaboração das áreas responsáveis pelos assuntos tratados. Solicitações referentes à orientação sobre o Processo Seletivo do IFB e reclamações sobre situações cuja solução já tenha sido encaminhada são exemplos dos temas tratados e respondidos diretamente pela equipe da Ouvidoria.

O **Campus Brasília** foi demandado a tratar e responder a 47 manifestações, sendo 14 denúncias, das quais 4 foram registradas de forma anônima, 7 elogios, 17 reclamações, 7 solicitações e 2 sugestões. Apesar do número significativo de reclamações, a unidade figurou como a mais elogiada durante o ano de 2022, recebendo 36,84% dos elogios totais do ano.

O **Campus Riacho Fundo** tratou e respondeu um total de 44 manifestações, sendo 3 denúncias, das quais 1 foi registrada de forma anônima, 2 elogios, 33 reclamações, 5 solicitações e uma sugestão. Em 2022 o Campus Riacho Fundo enfrentou uma situação inoportuna de afastamento docente que acabou prejudicando uma turma inteira que ficou alguns meses sem o lançamento de notas em uma disciplina de seu curso. Em virtude desta situação e para destacar a emergência da situação, um grupo de quase 20 estudantes articulou o registro de reclamações sobre o mesmo tema. As reclamações foram registradas individualmente na Ouvidoria do IFB, e tratadas junto à direção do campus, com apoio das direções e coordenações responsáveis, e as respostas foram enviadas dentro do prazo para os estudantes demandantes, informando sobre a solução adotada pela gestão para a solução da situação.

A **Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas** recebeu da Ouvidoria para tratamento e resposta um total de 34 manifestações, sendo 6 denúncias, das quais 3 foram registradas de forma anônima, 2 elogios, 9 reclamações, 16 solicitações e 1 sugestão. A

Relatório Anual da Ouvidoria e do SIC 2022

área de gestão de pessoas recebe muitas solicitações e reclamações referentes aos concursos públicos e editais de seleção de professores substitutos e temporários referentes aos processos de contratação vigentes e/ou judicializados. Além desse tema principal, a segunda maior demanda tratada pela PRGP neste período foi relacionada ao Programa de Gestão, instituído pela Resolução do Conselho Superior nº 22/2021 e iniciado em junho de 2022.

Tipos de manifestações mais registrados:

Os tipos de manifestação mais registrados em 2022 na Ouvidoria foram reclamação (121), solicitação (88) e denúncia (46). Considerando a atuação da Ouvidoria do IFB junto à Unidade de Gestão da Integridade e à Comissão de Ética, produzindo campanhas de orientação sobre o uso dos canais de denúncia, este número revela que a comunidade tem confiado mais em nossos canais e registrado suas insatisfações e representações de irregularidades identificadas.

Com relação às **reclamações**, foram recebidas, tratadas e respondidas um total de 121 manifestações desse tipo, sendo a maioria relacionada aos assuntos “Apontamento de ato irregular na Administração”, “Assuntos Pedagógicos”, “Programas de Assistência Estudantil” e “Bibliotecas”. As reclamações com o intuito de fazer o apontamento de ato irregular na Administração recebidas em 2022 foram praticamente todas relacionadas ao caso de ausência de lançamentos de notas no Campus Riacho Fundo, e foram solucionadas durante o tratamento das manifestações. As reclamações sobre assuntos pedagógicos diziam respeito principalmente à dificuldade de estudantes e familiares entrarem em contato com as direções e coordenações dos campi por telefone ou e-mail, e a respeito da existência de ruídos na comunicação entre estudantes e docentes.

As **solicitações** registradas em 2022 totalizaram 88 manifestações e trataram principalmente dos temas “Certificado” e “Processo Seletivo”. Com o lançamento do módulo de certificação do Exame Nacional para Certificação de Competências de Jovens e Adultos (Encceja) no Sistema Unificado de Administração Pública (SUAP), muitas solicitações de esclarecimentos sobre a nova forma de solicitar o certificado foram enviadas para a Ouvidoria, que procedeu com as orientações oferecidas pela Pró-Reitoria de Ensino. Por outro lado, se manteve o destaque numérico das manifestações relacionadas ao Processo Seletivo do IFB. Candidatos com dificuldade de entendimento sobre os procedimentos de inscrição, envio de comprovação de reserva de vagas e acompanhamento do cronograma (que tem duração e etapas

Relatório Anual da Ouvidoria e do SIC 2022

relativamente longas) procuram a Ouvidoria por meio do registro de solicitações. A maior parte dessas manifestações foram respondidas diretamente pela Ouvidoria, que busca ativamente as informações em editais e notícias veiculadas no Portal IFB na internet para emitir as orientações e esclarecimentos necessários para atendimento destas demandas.

Já as **denúncias** registradas e tratadas em 2022, somando às anônimas, totalizaram 46 manifestações, entre as quais se destacou o assunto “Conduta de servidor/colaborador”. As denúncias classificadas neste assunto têm naturezas diversas, desde conflitos interpessoais entre servidores ou entre docentes e estudantes, até casos de assédio ou outras violências, passando por afastamentos irregulares e questões relacionadas ao cumprimento dos planos pedagógicos dos cursos. Cabe destacar que as denúncias que são registradas de forma a demonstrar autoria e materialidade suficientes são encaminhadas pela Ouvidoria diretamente às unidades de apuração.

Sazonalidade das manifestações registradas:

Ao analisar o número de manifestações recebidas por mês do ano de 2022 é possível perceber que nos meses de **abril** e **novembro** foi recebido o maior volume de registro de manifestações do ano. Isso se deu em virtude do retorno às aulas presenciais (abril) e abertura do processo seletivo (novembro). Os tipos de manifestação mais registrados nesses dois meses foram reclamação e solicitação e as categorias de usuários que mais registraram manifestações nesses dois períodos foram a comunidade externa e os estudantes do IFB.

Assuntos recorrentes:

Entre os assuntos registrados nas manifestações enviadas à Ouvidoria, os mais recorrentes em 2022 foram a Conduta de servidor/colaborador, o Processo Seletivo e a emissão de Certificados (diploma/ENEM/Certific/Encceja/outros).

Com relação às manifestações sobre a **Conduta de servidores e colaboradores**, foram registradas 46 manifestações, sendo 31 denúncias, entre as quais 11 foram registradas de forma anônima, 6 elogios e 9 reclamações. A unidade mais demandada quanto a este assunto foi o Campus Brasília, que recebeu, tratou e respondeu 10 manifestações relacionadas. Com exceção das anônimas, a maior parte destas manifestações foi registrada por estudantes e referem-se à didática, assiduidade e

Relatório Anual da Ouvidoria e do SIC 2022

comunicação com docentes. Na maioria das situações os gestores dos campi informaram que as coordenações de curso e direções de ensino, pesquisa e extensão acompanhariam a situação para orientação dos docentes e resolução dos conflitos.

Com relação às manifestações sobre o **Processo Seletivo**, foram registradas 26 manifestações, sendo 5 denúncias, 9 reclamações e 12 solicitações.

As denúncias sobre este tema referem-se a possíveis inconsistências nos editais e procedimentos das seleções para os cursos do IFB e em processos simplificados de contratação. Em todos os casos foram identificados desentendimentos quanto aos itens questionados dos editais e os usuários receberam os devidos esclarecimentos e orientações quanto aos procedimentos de solução das situações apresentadas.

As reclamações disseram respeito principalmente ao número de vagas ofertadas, descumprimento de cronograma, indisponibilidade de telefones e ausência de respostas a e-mails com pedidos de esclarecimentos de dúvidas sobre as seleções, dificuldade de comprovação das reservas de vagas e complexidade dos editais de seleção. Em resposta aos usuários, as unidades responsáveis informaram as razões das eventuais indisponibilidades dos canais de atendimento e fizeram explicações bem informadas a respeito dos itens dos editais de seleção questionados, orientando de forma solícita sobre os procedimentos de comprovação de reserva de vagas. As unidades informaram também em suas respostas que os editais dos processos seletivos para os cursos do IFB estão sendo revisados e que está sendo elaborado um Manual do Candidato com o intuito de simplificar as regras de seleção e aprimorar o acesso aos serviços do IFB.

As solicitações tratadas a respeito do assunto Processo Seletivo foram relacionadas às dúvidas acerca dos editais de seleção, pedidos de reconsideração em casos de perda de prazo para procedimentos específicos em etapas das seleções para cursos técnicos e para seleções simplificadas de contratação de servidores, além de indicação de erros em publicações de alguns resultados. Dúvidas sobre os editais de seleção foram respondidas diretamente pela Ouvidoria, e nos casos de solicitação de reconsideração para situações de perda de prazo, as unidades reiteraram os itens dos editais de seleção que determinam prazos e procedimentos, e informaram sobre as eventuais possibilidades de acesso a vagas remanescentes. Quanto aos apontamentos de erros em publicações de resultados, nos casos de confirmação, as unidades procederam com as devidas retificações e informaram aos usuários solicitantes.

Por fim, quanto às manifestações sobre **Certificados**, foram registradas 23 manifestações, sendo 7 reclamações e 16 solicitações. Do total de manifestações

Relatório Anual da Ouvidoria e do SIC 2022

registradas a respeito de emissão de certificados e diplomas, 14 foram demandadas pela Comunidade Externa e 9 foram demandadas por Estudantes do IFB.

Entre as reclamações destacam-se as situações de atraso na emissão dos certificados de conclusão do Ensino Médio concedidos no âmbito do Encceja e de atraso na emissão de diplomas. As unidades demandadas responderam a todas as manifestações informando sobre a disponibilidade de certificados e diplomas atrasados (que foram providenciados a partir do recebimento das reclamações), ou sobre a previsão de entrega.

As solicitações a respeito de certificados e diplomas foram registradas, em geral, pelas mesmas razões das reclamações sobre este tema, e com dúvidas pontuais sobre os procedimentos de solicitação dos documentos de conclusão das formações. Nos casos de solicitações de orientação, a Ouvidoria respondeu diretamente aos usuários, e as solicitações encaminhadas para as unidades foram respondidas adequadamente com o envio do documento, orientação para retirá-lo presencialmente, ou ainda com a previsão da sua disponibilização. Destaca-se que após a implementação do módulo de Certificação Encceja no SUAP, as etapas de solicitação de certificado ficou mais ágil e menos burocrática, ampliando o acesso e diminuindo o trabalho manual dos servidores que atuam nas unidades de Registro Acadêmico dos campi.

Manifestações arquivadas:

As manifestações recebidas pela Ouvidoria podem ser arquivadas quando há falta de urbanidade, falta de clareza e insuficiência de dados, duplicidade de manifestação, manifestação imprópria ou inadequada, perda de objeto ou manifestação encaminhada com cópia para diversos órgãos apenas para conhecimento.

Apesar de não ser possível dar o tratamento adequado a essas manifestações, as justificativas para o arquivamento produzidas pela Ouvidoria informam ao usuário quais informações estão faltando para qualificar a manifestação, e orienta que seja feito um novo registro.

Quando a manifestação é analisada preliminarmente e a Ouvidoria solicita complementação ao usuário, inicia-se o prazo de 20 dias para complementação da manifestação com as informações solicitadas pela Ouvidoria. Após esse prazo, a Plataforma FalaBr arquivava automaticamente as manifestações não complementadas.

Em 2022 foram arquivadas 64 manifestações, das quais 24 foram arquivadas automaticamente por ausência de complementação. Entre as manifestações

Relatório Anual da Ouvidoria e do SIC 2022

arquivadas foram registradas 30 denúncias, 1 elogio, 20 reclamações, 11 solicitações e 2 sugestões. A maior parte das manifestações que foram arquivadas apresentavam falta de clareza e insuficiência de dados, ou continham a duplicação de manifestações já registradas anteriormente.

E-mails de orientação:

Em 2022 foram recebidos e respondidos 116 e-mails com dúvidas e pedidos de orientações através da caixa de correio eletrônico institucional da Ouvidoria do IFB. Quando a informação solicitada não estava clara o suficiente, a Ouvidoria recomendou o registro da manifestação detalhada na Plataforma FalaBr para que fosse possível dar o tratamento adequado.

4. RECOMENDAÇÕES DA OUVIDORIA

Em atendimento à Lei nº 13.460/2017, aos seus regulamentos e às normas aplicadas ao Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, a Ouvidoria do IFB emite recomendações aos gestores com base na análise do conjunto de manifestações recebidas e tratadas durante o ano.

Neste item estão apresentadas as ações consideradas exitosas na articulação da Ouvidoria com as Unidades do IFB durante o ano de 2022, as principais dificuldades enfrentadas, e as propostas de ações para superá-las, identificando os responsáveis pela implementação e os respectivos prazos de envio da avaliação e encaminhamentos da unidade a respeito das recomendações.

4.1. Ações exitosas

Em 2022 a Ouvidoria propôs ao Gabinete da Reitoria, com base no Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública proposto pela Ouvidoria Geral da União (OGU/CGU), a sua inclusão no Colégio de Dirigentes, instância consultiva e deliberativa da alta gestão do IFB. Após o início da participação regular da servidora titular da Ouvidoria neste colegiado, foi possível aprimorar as respostas emitidas diretamente pela Ouvidoria aos usuários, uma vez que tornou-se possível o acompanhamento mais tempestivo das discussões e decisões sobre temas demandados através da Ouvidoria.

Relatório Anual da Ouvidoria e do SIC 2022

A Ouvidoria buscou ativamente informações que pudessem subsidiar o tratamento e elaboração das respostas às manifestações que foram enviadas para as unidades do IFB, com o intuito de reduzir o tempo e o esforço das unidades na resolução das demandas. Em alguns casos a Ouvidoria redigiu a sugestão de resposta, com base em normas, procedimentos e documentos relacionados a cada caso. Essa estratégia reduz o tempo de resposta das manifestações e conduz os gestores no caminho do atendimento mais adequado das manifestações.

Em 2022 a Ouvidoria aproximou-se do nível estratégico de gestão, da Comissão de Ética e da Unidade de Gestão da Integridade a fim de articular melhor os fluxos para tratamento de denúncias e as ações de conscientização e informação da comunidade acadêmica sobre o acesso aos canais de denúncia. O fruto dessa aproximação foi a elaboração de um vídeo institucional sobre os canais de participação social do IFB, disponível no [link](#).

4.2. Dificuldades encontradas

Entre as principais dificuldades encontradas na prestação dos serviços oferecidos pelo IFB, a partir das análises apresentadas neste relatório, estão a falta de canais de comunicação e atendimento aos usuários nos campi e unidades da Reitoria, a complexidade dos editais de processos seletivos e os conflitos interpessoais entre servidores e destes com estudantes.

Para que essas dificuldades sejam enfrentadas da melhor maneira, a Ouvidoria apresenta abaixo as recomendações aos gestores das unidades do IFB, que devem ser apreciadas pelas unidades responsáveis, que deverão enviar um posicionamento à Ouvidoria até o dia 30/06/2023 informando sobre a viabilidade do atendimento da recomendação, os responsáveis pela implementação e a previsão de conclusão, ou, em caso de inviabilidade do atendimento, a justificativa.

A Ouvidoria enviará ofício às unidades recomendadas detalhando a recomendação e indicando o procedimento para o envio do posicionamento. Este documento

4.3. Recomendações da Ouvidoria às Unidades do IFB

Recomendação	Unidades responsáveis	Prazo de avaliação
Estabilização da rede de telefonia do IFB	Gabinete da Reitoria, Direção-Geral de todos os campi e DTIC	31/12/2023
Simplificação dos editais de Processo Seletivo para os cursos técnicos e superiores	Gabinete da Reitoria, PREN, DICOM	31/12/2023
Ações de Prevenção e Mediação de Conflitos em todas as unidades do IFB	Gabinete da Reitoria, Direção-Geral de todos os campi e Unidade de Gestão da Integridade	31/12/2023

Tabela 3: Recomendações da Ouvidoria aos gestores e unidades do IFB

5. RELATÓRIO DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC)

O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) do IFB foi criado pela Portaria Normativa nº 006/2012 do IFB em atendimento ao disposto na Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação) e pelo Decreto nº 7.724/2012, que a regulamenta. O SIC tem a responsabilidade de atender e orientar o público quanto ao acesso a informações, receber e tratar os pedidos de acesso à informação, verificando se há disponibilidade de entrega imediata da informação, e fazer o acompanhamento do cumprimento dos prazos junto aos interlocutores das unidades do IFB.

Em 2022 foram recebidos **153 Pedidos de Acesso à Informação** através da [Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação \(Fala.BR\)](#) direcionados ao IFB.

Os pedidos de informação recorrentes 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 aos 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, ou estão contempladas em pedidos respondidos anteriormente. Nos dois casos, o SIC envia diretamente ao usuário a resposta já disponível. Quando o SIC não tem acesso direto à informação solicitada, o pedido é encaminhado para que a unidade responsável proceda com o levantamento da informação.

Cada unidade do IFB possui um interlocutor responsável por distribuir as demandas de sua unidade, cuidando para que sejam cumpridos todos os prazos. Esse servidor é responsável por buscar a informação solicitada pelo cidadão e encaminhar ao SIC dentro do prazo de resposta.

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 aos seguintes níveis hierárquicos: 1ª instância: autoridade responsável pela unidade em que atua o interlocutor que emitiu a resposta; 2ª instância: autoridade

Relatório Anual da Ouvidoria e do SIC 2022

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.

5.1. Dados quantitativos dos pedidos de acesso à informação

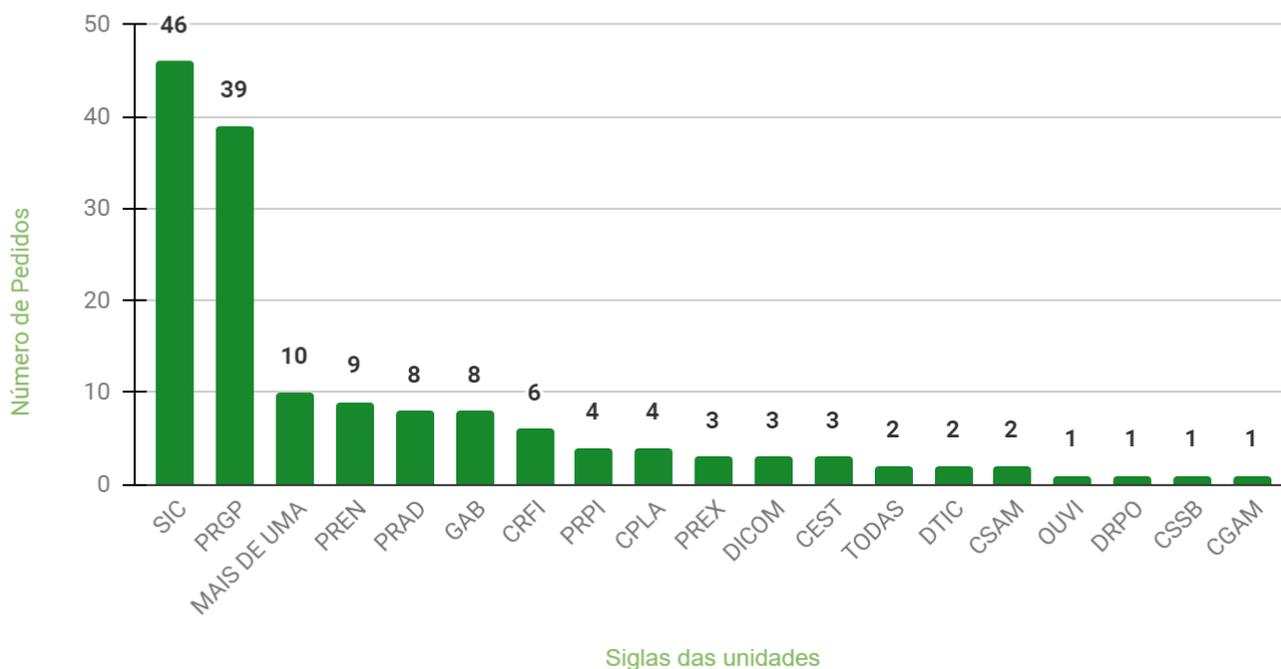
Pedidos de Acesso à Informação por Unidade	
Unidade	Total
Campus Estrutural	3
Campus Gama	1
Campus Planaltina	4
Campus Riacho Fundo	6
Campus Samambaia	2
Campus São Sebastião	1
Diretoria de Comunicação Social	3
Diretoria de Planejamento e Orçamento	1
Diretoria de Tecnologia da Informação	2
Gabinete da Reitoria	8
Mais de uma unidade do IFB	10*
Ouvidoria	1
Pró-Reitoria de Administração	8
Pró-Reitoria de Ensino	9
Pró-Reitoria de Extensão e Cultura	3
Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas	39
Pró-Reitoria de Pesquisa e Inovação	4
Serviço de Informação ao Cidadão	46
Todas as unidades do IFB	2
Total	153

Tabela 4: Número de pedidos de acesso à informação por unidade tratados em 2022

* Os 10 pedidos de acesso à informação identificados por "Mais de uma unidade do IFB", são os que demandaram duas ou mais unidades ao mesmo tempo para o seu tratamento. As unidades que atuaram juntas no tratamento desses pedidos foram: CBRA, CCEI, CEST, CGAM, CPLA, CRFI, CREM, CSAM, CSSB, CTAG, DRPO, PRGP, PREN, PREX e AUDIN.

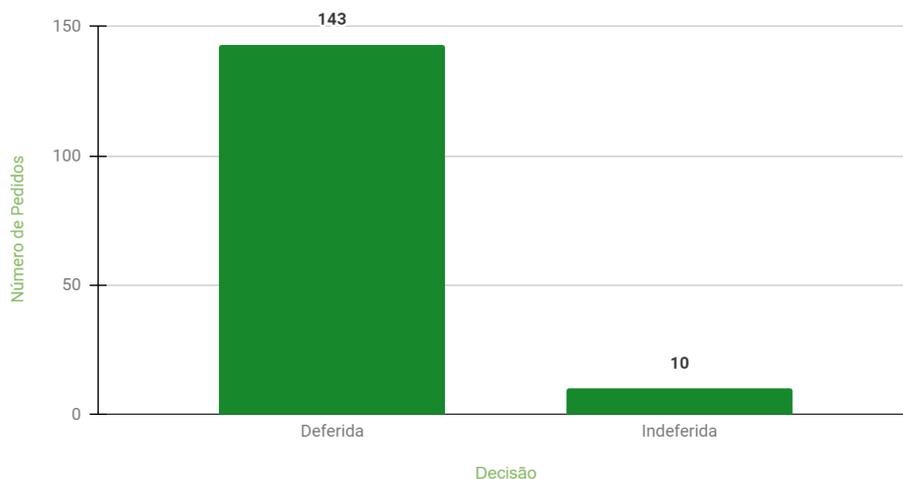
Unidades demandadas no tratamento dos pedidos

Gráfico 6: Números de pedidos de informação tratados por unidade em 2022



Número de pedidos por decisão de acesso

Gráfico 7: Números de pedidos deferidos e indeferidos em 2022



Número de pedidos por razão do indeferimento	
Razões do indeferimento	Total
Dados Pessoais	2
Informação inexistente	2
Não se trata de pedido de acesso à informação	2
Órgão não tem competência para responder sobre o assunto	2
Pedido genérico	1
Processo decisório em curso	1
Total	10

Tabela 5: Número de pedidos por razão do indeferimento tratados em 2022

Número de pedidos por recurso contra a resposta inicial			
Unidade	Não impetrou recurso	Impetrou recurso	Total
Campus Estrutural	3	-	3
Campus Gama	1	-	1
Campus Planaltina	3	1	4
Campus Riacho Fundo	6	-	6
Campus Samambaia	2	-	2
Campus São Sebastião	1	-	1
Diretoria de Comunicação Social	3	-	3
Diretoria de Planejamento e Orçamento	1	-	1
Diretoria de Tecnologia da Informação	2	-	2
Gabinete da Reitoria	7	1	8
Mais de uma unidade do IFB	10	-	10
Ouvidoria	1	-	1
Pró-Reitoria de Administração	7	1	8
Pró-Reitoria de Ensino	9	-	9
Pró-Reitoria de Extensão e Cultura	3	-	3
Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas	34	5	39
Pró-Reitoria de Pesquisa e Inovação	4	-	4
Serviço de Informação ao Cidadão	45	1	46
Todas as unidades do IFB	2	-	2
Total	144	9	153

Tabela 6: Número de pedidos por registro de recurso tratados em 2022

Relatório Anual da Ouvidoria e do SIC 2022

Pedidos de Acesso à Informação por Assunto	
Assunto	Total
Processo Seletivo	14
Solicitação de documentos	13
Concurso Público	11
Pesquisa Institucional	10
Certificações (ENEM/Certific/Encceja/outros)	10
Transparência	7
Gestão de Pessoas	7
Acessibilidade e inclusão	6
Programa de Gestão	5
Oferta de Curso	5
Informação sobre servidores	5
Pesquisa sobre código de vaga	4
Solicitação de resposta a questionário de pesquisa	3
Pesquisa e Inovação	3
Orçamento Público	3
Licitação e/ou Contrato	3
Informações sobre ações da gestão	3
Estrutura e/ou Funcionamento do IFB	3
Cópia de documento ou de processo	3
Cargos	3
Capacitação/Qualificação	3
Assuntos Pedagógicos	3
Tramitação de processo	2
Sistemas Institucionais/Tecnologia da Informação	2
Registro Acadêmico	2
Procedimento administrativo	2
Formatura	2
Dados estatísticos	2
Consulta sobre redistribuição	2
Relatórios de Atividades de Comissões/ Núcleos/ Grupos de Trabalho	1
Quantitativo de estudantes por categoria	1
Projetos de Pesquisa e Extensão	1
Portal do Estudante	1
O Órgão não tem competência para responder	1
Horário de funcionamento	1

Relatório Anual da Ouvidoria e do SIC 2022

Fluxos Processuais	1
Falta de insumos e/ou equipamentos para realização das aulas práticas	1
Educação à distância	1
Dados Pessoais	1
Conduta de servidor	1
Biblioteca	1
Total	153

Tabela 7: Número de pedidos de acesso à informação por assunto tratados em 2022

5.2. Dados qualitativos dos pedidos de acesso à informação

Unidades mais demandadas:

Como pode ser observado nos gráficos e tabelas apresentados no item anterior, as unidades mais demandadas nos pedidos de acesso à informação em 2022 foram o próprio Serviço de Informação ao Cidadão do IFB e a Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas.

O **Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)** figurou como a unidade mais demandada, tratando e recebendo um total de 46 pedidos de informação no ano. Quando a informação solicitada já encontra-se disponível em transparência ativa, o SIC a entrega diretamente ao usuário solicitante, ou envia as orientações de como acessá-la. Desse modo, esses pedidos não precisam ser enviados para as unidades do IFB, proporcionando maior celeridade no atendimento e reduzindo o volume de demandas para as unidades.

A **Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas** foi a segunda unidade mais demandada durante o ano de 2022. Foram recebidos, tratados e respondidos 39 pedidos de acesso à informação pela PRGP, cujos assuntos foram relacionados principalmente a concursos públicos, distribuição de cargos, Programa de Gestão do IFB e capacitação/qualificação.

Decisão sobre os pedidos de acesso à informação:

De acordo com a Lei de Acesso à Informação, todas as informações de interesse público devem ser entregues ao usuário que solicitar, exceto em casos de sigilo, ou quando a informação não existe, ou quando o pedido for genérico ou desproporcional, impedindo a possibilidade de sua entrega pelas equipes da instituição. Entre os 153 pedidos de acesso à informação registrados em 2022, somente 10 foram indeferidos, e a motivação do indeferimento está detalhada na tabela 5.

Instâncias recursais do acesso à informação:

Quando o SIC entrega a informação solicitada ao usuário, ele tem o direito de impetrar recurso contra a resposta inicial, em um prazo de até 10 dias contados da data do recebimento da resposta. O recurso em primeira instância é analisado pela autoridade superior à que emitiu a resposta inicial. Além disso, caso o usuário entenda que seu pedido ainda assim não foi atendido, ele pode impetrar recurso em segunda instância, que deve ser analisado pela autoridade máxima, no caso do IFB, o(a) reitor(a). Após análise da autoridade máxima, o usuário ainda pode entrar com recurso em terceira e quarta instância, analisados respectivamente pela CGU e pela CMRI. Entre os 153 pedidos de acesso à informação recebidos em 2022, somente 9 foram alvo de questionamento por recurso, representando que a maior parte das informações concedidas atenderam aos pedidos dos usuários.

Assuntos recorrentes:

Entre os assuntos registrados nos pedidos de acesso à informação, os mais recorrentes em 2022 foram Processo Seletivo, Solicitação de documentos, Concurso Público e Pesquisa Institucional.

Com relação aos pedidos sobre a **Processo Seletivo**, foram registrados e tratados 14 pedidos, cujo teor diz respeito principalmente a pedidos de orientação sobre os editais de seleção, cronograma e regras de acesso.

Já os pedidos de **Solicitação de documentos**, totalizaram 13 pedidos, e todos foram entregues em virtude de se caracterizarem em documentos de acesso público, ou em razão do documento ser de interesse pessoal da pessoa identificada. A Plataforma FalaBr possui integração com o sistema GovBr de certificação, permitindo que um

Relatório Anual da Ouvidoria e do SIC 2022

usuário consiga comprovar sua identidade, e ter acesso a documentos de seu interesse.

Pedidos de acesso à informação sobre **Concurso Público** ficaram em terceiro lugar no ranking de assuntos mais demandados, totalizando 11 pedidos. Entre os pedidos relacionados a este assunto, somente dois foram indeferidos, em virtude de a informação se tratar de processo decisório em curso, e porque um dos pedidos não era um pedido de acesso à informação, e sim uma solicitação de providências. Neste último caso, o SIC pode encaminhar o pedido para a Ouvidoria, transformando-o em uma manifestação do tipo Solicitação.

Na quarta posição dos pedidos mais demandados estão a **Pesquisa Institucional e Certificações**, com 10 registros cada assunto. A Pesquisa Institucional ocorre quando o usuário solicita algum levantamento de dados institucionais, e os pedidos relacionados a Certificações geralmente dizem respeito a solicitação de informação sobre como solicitar ou sobre a disponibilidade de retirada de documentos já solicitados. Todos os pedidos sobre esses dois temas foram entregues.

5.3. Transparência Ativa

A Controladoria-Geral da União (CGU) elaborou um Guia de Transparência Ativa (GTA) com o objetivo orientar os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal sobre a publicação proativa, em seus sites oficiais, das informações previstas na Lei de Acesso à Informação como Institucional, Licitações e Contratos, Servidores, Perguntas Frequentes, entre outras. O objetivo da padronização dos sites oficiais, conforme proposto neste guia, é oferecer ao cidadão um padrão que facilite a navegação em todos os sites, permitindo uma rápida localização e obtenção das informações.

Anualmente a CGU faz a avaliação das informações publicadas em Transparência Ativa do IFB, com base nos critérios presentes no Sistema de Transparência Ativa (STA), ferramenta disponibilizada na Plataforma FalaBr.

Com a publicação da 7ª versão do GTA em dezembro de 2022, o SIC verificou a mudança de orientação para publicação de diversos itens constantes no menu Acesso à Informação e iniciou a reavaliação de todos os itens publicados no Portal IFB na internet. O resultado desta avaliação comporá o Relatório de Transparência Ativa, a ser encaminhado para as unidades responsáveis pelas informações desatualizadas, com as recomendações pontuais de ajustes e atualizações.

Relatório Anual da Ouvidoria e do SIC 2022

Sempre que identificado, de forma proativa ou provocada por pedidos de acesso à informação, o SIC envia pedidos pontuais de atualização dos itens de Transparência Ativa no Portal IFB na internet. Esses pedidos são enviados diretamente às áreas responsáveis pela informação, e para a Diretoria de Comunicação Social, que é a unidade responsável por fazer as publicações no Portal IFB. Esta prática tem garantido maior celeridade na atualização das informações, sem a necessidade de aguardar pelo novo Relatório de Transparência Ativa para que os ajustes sejam providenciados.

Por fim, o SIC também atualiza anualmente, com apoio das unidades do IFB, o rol de informações classificadas e desclassificadas quanto ao grau e prazos de sigilo na instituição (informação reservada, secreta e ultrassecreta), em atendimento à Lei de Acesso à Informação. Até o ano de 2022 nunca houve classificação de informação no IFB, e esta informação também deve estar disponível e atualizada no Portal do IFB na internet.

A Transparência Ativa é uma forma de entregar informações úteis e de interesse público e social de forma proativa para a sociedade, e quanto maior o escopo de informações em transparência ativa, maior a possibilidade de a comunidade exercer sua participação na gestão das políticas públicas.

6. OUVIDORIA EM NÚMEROS

O número de Manifestações de Ouvidoria teve uma variação ao longo dos anos. Em 2012, foram registradas 196 manifestações, enquanto em 2013 houve um aumento significativo para 808. Em 2014, houve uma queda para 682, e em 2015 houve uma redução ainda maior para 463. No entanto, em 2016 houve um aumento novamente para 644, e em 2017 um grande aumento para 973. Nos anos seguintes, o número de manifestações se manteve elevado, com 929 em 2018 e 520 em 2019. Em 2020, houve uma queda expressiva para 296, seguido de uma redução ainda maior em 2021, com 242 manifestações. No entanto, em 2022, houve um aumento para 319 manifestações.

O número de Pedidos de Acesso à Informação também apresentou variações significativas ao longo dos anos. Em 2012, foram registrados 44 pedidos, e em 2013 houve um aumento expressivo para 266. No entanto, em 2014, houve uma redução para 172, e em 2015 o número de pedidos caiu ainda mais para 126. Em 2016, houve um aumento para 205, e em 2017 outro aumento expressivo para 275. Nos anos seguintes, o número de pedidos se manteve relativamente estável, com 276 em 2018 e 236 em 2019. Em 2020, houve uma queda expressiva para 166, seguido de um

Relatório Anual da Ouvidoria e do SIC 2022

aumento em 2021 para 179. No entanto, em 2022, houve uma nova queda para 153 pedidos.

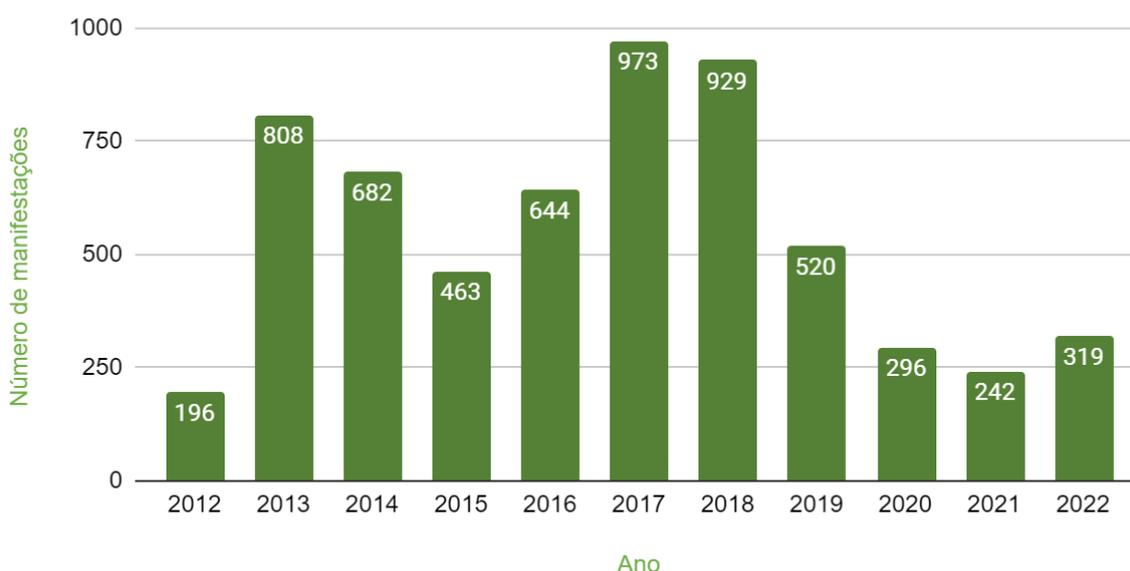
Destaca-se que nos primeiros anos de funcionamento da Ouvidoria e do Serviço de Informação (SIC) do IFB não existia sistema informatizado para registro de manifestações, e a Ouvidoria registrava os atendimentos por e-mail e telefone. Ao longo dos anos foram sendo adotadas outras ferramentas de registro, entre elas um formulário eletrônico, culminando na adoção do sistema desenvolvido e disponibilizado pela Controladoria-Geral da União (CGU), a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (FalaBr).

Os gráficos a seguir demonstram a evolução do número de Manifestações de Ouvidoria e do número de Pedidos de Acesso à Informação tratados ao longo dos anos.

6.1. Evolução do número de manifestações de Ouvidoria

Número de Manifestações de Ouvidoria tratadas por ano

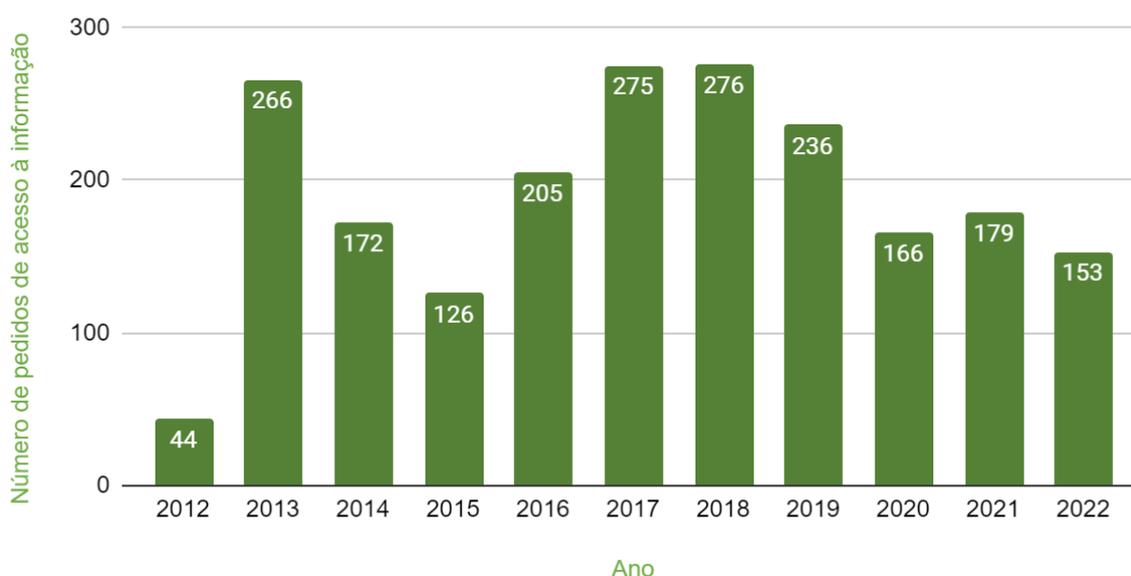
Gráfico 8: Número de Manifestações de Ouvidoria tratadas por ano



6.2. Evolução do número de pedidos de acesso à informação

Número de Pedidos de Acesso à Informação tratados por ano

Gráfico 9: Número de Pedidos de Acesso à Informação tratados por ano



7. PESQUISAS DE SATISFAÇÃO

A Ouvidoria e o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) do IFB oferecem canais de comunicação direta entre a comunidade e a instituição. Para avaliar a eficácia desses canais, foi realizada uma Pesquisa de Satisfação junto aos usuários, utilizando a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - FalaBr.

A coleta de dados da pesquisa foi realizada por meio de questionários disponibilizados na própria plataforma FalaBr, no momento da entrega da resposta aos usuários, permitindo que eles pudessem avaliar os seguintes aspectos dos serviços oferecidos pela Ouvidoria do IFB: atendimento da demanda, facilidade de compreensão da resposta e satisfação com a resposta. Com relação aos serviços do SIC, foram avaliados os seguintes aspectos: atendimento pleno ao pedido, facilidade de compreensão da resposta e satisfação. A participação na pesquisa é opcional aos usuários da Ouvidoria e do SIC e os números de participação refletem um percentual pequeno de avaliações em relação ao número de manifestações e pedidos tratados.

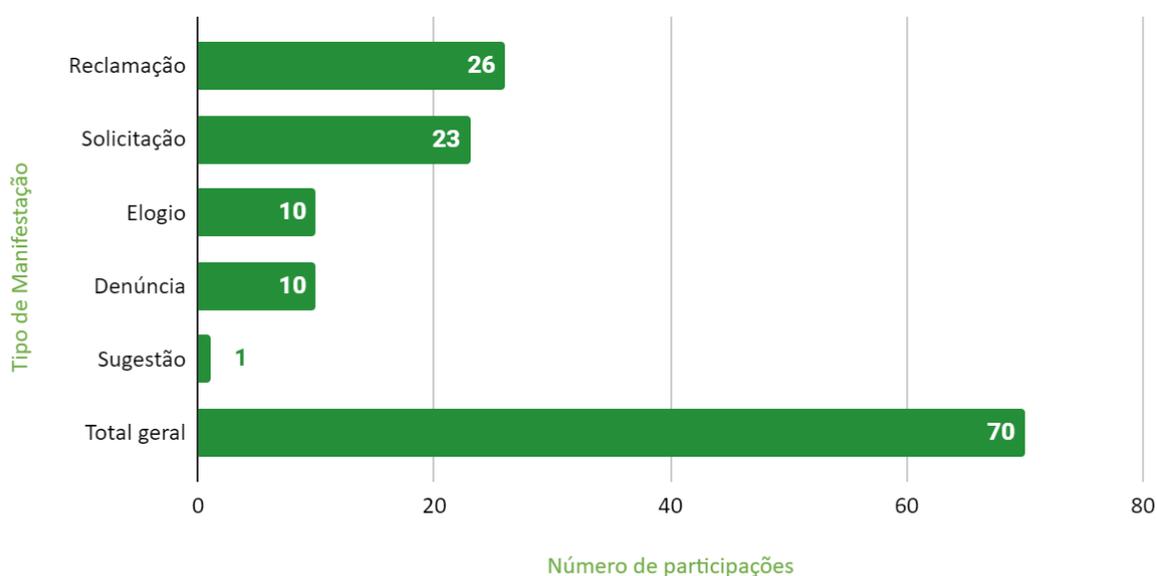
Relatório Anual da Ouvidoria e do SIC 2022

Os resultados dessa pesquisa são fundamentais para aprimorar continuamente a Ouvidoria e o SIC do IFB, possibilitando a identificação de pontos fortes e fracos e sugestões de melhorias.

7.1. Pesquisa de Satisfação com usuários da Ouvidoria

Número de participações na Pesquisa de Satisfação da Ouvidoria

Gráfico 10: Número de participações na Pesquisa de Satisfação da Ouvidoria por tipo



Atendimento da demanda				
Tipo de Manifestação	Não	Parcialmente Atendida	Sim	Total
Denúncia	7	1	2	10
Elogio			10	10
Reclamação	13	3	10	26
Solicitação	9	2	12	23
Sugestão		1		1
Total	29	7	34	70

Tabela 8: Avaliação por status de atendimento das manifestações

Facilidade de compreensão das respostas	
Classificação	Total
Muito fácil de compreender	30
Fácil de compreender	20
Regular	10
Muito difícil de compreender	5
Difícil de compreender	5
Total	70

Tabela 9: Avaliação por facilidade de compreensão das respostas às manifestações

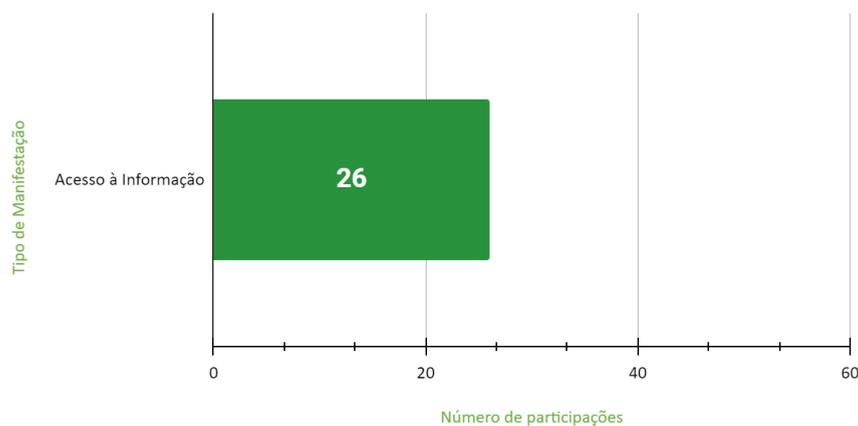
Nível de satisfação com as respostas	
Classificação	Total
😊 Muito Satisfeito	24
😡 Muito Insatisfeito	19
🙂 Satisfeito	10
😐 Regular	9
☹ Insatisfeito	8
Total	70

Tabela 10: Avaliação por nível de satisfação com as respostas às manifestações

7.2. Pesquisa de Satisfação com usuários do SIC

Número de participações na Pesquisa de Satisfação do SIC

Gráfico 11: Número de participações na Pesquisa de Satisfação do SIC



Atendimento pleno dos Pedidos de Acesso à Informação					
A resposta atendeu plenamente ao seu pedido? (1 a 5)					
1	2	3	4	5	Total
2	1	8	3	12	26

Tabela 11: Avaliação por classificação de qualidade do atendimento (1 - não atendeu, 2 - atendeu parcialmente, 3 - atendeu, 4 - atendeu satisfatoriamente, 5 atendeu plenamente)

Facilidade de compreensão das respostas	
Classificação	Total
Muito fácil de compreender	13
Fácil de compreender	7
Regular	3
Difícil de compreender	3
Total	26

Tabela 12: Avaliação por facilidade de compreensão das respostas aos pedidos de acesso à informação

Nível de satisfação com as respostas	
Classificação	Total
😊 Muito Satisfeito	10
🙂 Satisfeito	8
😐 Regular	5
😞 Muito Insatisfeito	2
☹️ Insatisfeito	1
Total	26

Tabela 13: Avaliação por nível de satisfação com as respostas aos pedidos de acesso à informação

8. CONSELHOS DE USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Além de ser responsável pela garantia do tratamento adequado às manifestações e pedidos de acesso à informação enviados pelos usuários ao IFB, a Ouvidoria também tem o compromisso em garantir a transparência e a participação da comunidade acadêmica e da sociedade na gestão da instituição.

Uma das ferramentas que temos acompanhado de perto é a implementação dos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos em todo o Poder Executivo Federal. Trata-se de uma importante estratégia de participação cidadã na gestão pública, que busca garantir a qualidade e a efetividade dos serviços prestados pelos órgãos públicos.

No entanto, esta ferramenta ainda não foi implementada no IFB. Isso se deve ao fato de que estamos conduzindo uma revisão da Carta de Serviços do IFB, que é um documento que apresenta os serviços oferecidos pelo instituto, os padrões de qualidade, os compromissos e as formas de acesso a esses serviços.

Para que possamos implementar a plataforma dos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos, é preciso que a Carta de Serviços revisada seja publicada no Portal GovBr, uma plataforma que reúne as informações sobre os serviços públicos oferecidos pelo governo federal cujos dados são integrados com a Plataforma de Conselhos.

A Ouvidoria está trabalhando junto às unidades responsáveis pelas informações para que a Carta de Serviços seja atualizada o mais breve possível e para que os Conselhos de Usuários comecem a funcionar.

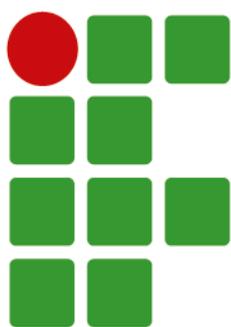
9. CONTATOS DA OUVIDORIA E DO SIC

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

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



INSTITUTO FEDERAL

Brasília