



Ministério da Educação
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

RELATÓRIO ANUAL/2013

Ouvidoria do Instituto Federal de Brasília - IFB

Dezembro de 2013



Ministério da Educação
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO.....	3
2. OBJETIVO	4
3. DEMONSTRATIVO ESTATÍSTICO.....	4
3.1 Pesquisa de Satisfação – Ouvidoria	21
3.2 Pesquisa de Satisfação – SIC	23
4. ASSUNTOS DEMANDADOS PARA AS ÁREAS INTERLOCUTORAS.....	24
5. RECOMENDAÇÕES E SUGESTÕES AOS GESTORES.....	35
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	48



Ministério da Educação
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

1. APRESENTAÇÃO

O IFB utiliza as informações coletadas pela unidade de Ouvidoria para melhorar a qualidade e eficiência na prestação dos seus serviços públicos, por meio da mediação como forma de solucionar as possíveis demandas apresentadas.

A Ouvidoria representa uma unidade que age com autonomia, ética e sigilo, cuja finalidade é dirimir dúvidas ou insatisfações existentes no relacionamento entre o IFB e os docentes, servidores técnico-administrativos, discentes e a sociedade, através do recebimento de reclamações, denúncias, elogios e sugestões, além de auxiliar nos questionamentos que não foram devidamente solucionados pelo atendimento habitual, podendo ser manifestadas por meio eletrônico, telefônico, correspondência ou presencial.

Cabe à equipe da Ouvidoria receber, examinar e encaminhar as manifestações dos cidadãos para as áreas interlocutoras (Pró-Reitorias, Campi, e órgãos vinculados ao gabinete do Reitor), com os respectivos níveis hierárquicos correspondentes: Pró-Reitores, Diretores Gerais e Reitor. Tal procedimento busca dar soluções aos demandantes (usuários internos e externos). A resposta da manifestação deverá ser enviada para o demandante em até 20 dias, a contar da data do seu recebimento, podendo ser prorrogado por mais 10 dias.

Esclarece-se que a área de interlocução retornará a resposta para equipe da Ouvidoria a qual será analisada quanto à pertinência em relação ao questionamento. Se for compatível, encaminha-se para o demandante; se não, retorna à referida área visando melhor esclarecimento, nesse caso terá até 3 dias para enviar uma nova resposta à Ouvidoria.

As manifestações captadas por esta área devem ser usadas como ferramenta de gestão e são de grande importância estratégica. Neste sentido, é apresentado, a seguir, aos dirigentes do IFB, o Relatório Anual de 2013, contendo os dados estatísticos das manifestações recebidas pela



Ministério da Educação
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Ouvidoria.

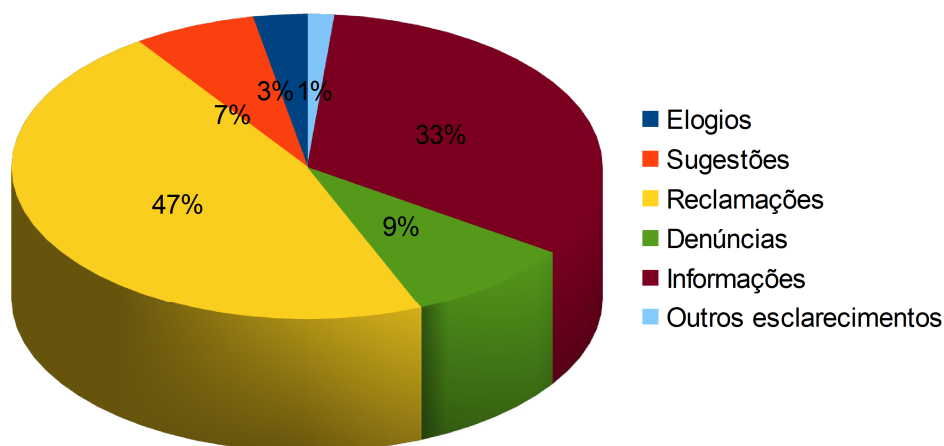
2. OBJETIVO

O presente relatório objetiva cumprir o disposto no art. 20 do Regimento Interno da Ouvidoria do Instituto Federal de Brasília, o qual determina: “O Colégio de Dirigentes receberá, ao final de semestre, relatório das demandas encaminhadas à Ouvidoria, contendo os tipos de manifestações, tipos de usuários, nível organizacional e formas de acesso. E anualmente para os Dirigentes, Conselho Superior, cidadãos e Ouvidoria Geral da União/Controladoria Geral da União”.

3. DEMONSTRATIVO ESTATÍSTICO

Durante o período de janeiro a dezembro de 2013, a Ouvidoria analisou 817 manifestações, divididas em Elogios, Sugestões, Reclamações, Denúncias, Informações e Outras, conforme gráfico que se segue:

Formas de Manifestações - 2013





Ministério da Educação
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Verifica-se que o tipo de manifestação – Reclamações – teve acréscimo ao longo do semestre, 47% das demandas, o que demonstra o anseio da comunidade por serviços públicos de alto nível e focado em resultados.

Manifestações	2012	Percentual	2013	Percentual
Elogios	0	0	24	2,97%
Sugestões	5	2,4 %	54	6,68%
Reclamações	46	23,59 %	377	46,66%
Denúncias	4	2,5 %	75	9,28%
Informações	140	71,51 %	266	32,92%
Outras	0	0	12	1,49%
Total	195	100 %	808	100 %

Tabela 1: Tipos de Manifestações.

Pelos dados acima, percebe-se que as Reclamações foram o tipo de manifestação mais demandada, representando 46,66% do total. Estes dados são interessantes pois corroboraram a “razão de ser” da Ouvidoria que é permitir aos usuários participarem da gestão do Instituto.

Já as Denúncias recebidas totalizaram 9,28% das manifestações. As Sugestões 6,68%, se comparadas com as Reclamações, o percentual é pequeno, o qual demonstra participação mínima dos usuários quando se trata de apresentar propostas para melhoria dos serviços do Instituto. Nesse período, a manifestação do tipo Elogios representou 2,97%.

O usuário poderá utilizar os seguintes meios para acessar a Ouvidoria: e-Sic, e-mail (ouvidoria@ifb.edu.br), formulário eletrônico, canal telefônico, comunicação e pessoalmente.

Durante o período em análise, as manifestações recebidas pela Ouvidoria por meio do telefone e formulário eletrônico foram os meios de acesso mais utilizados pelos demandantes. O primeiro recebeu 43,22% dos registros e, o segundo, 34,65%, conforme gráfico a seguir. Cabe esclarecer que o canal telefônico serviu como meio de orientação aos demandantes no preenchimento dos

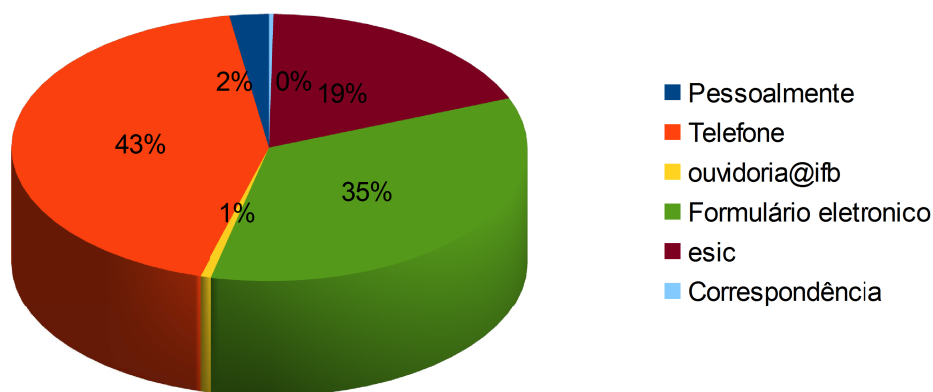


Ministério da Educação
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

formulários eletrônicos do e-Sic e da ouvidoria, de endereços e telefones das unidades do IFB e questões referentes aos diversos editais relacionados à Instituição.

Formas de Acesso - 2013

A forma de acesso - formulário eletrônico - teve um considerável acréscimo ao longo do período em análise. Veja a tabela abaixo:



Forma de Acesso	2012	2013	Percentual
Pessoalmente	8	35	2,46%
Telefone	17	615	43,22%
ouvidoria@ifb	-	10	0,70%
Form. eletrônico	30	493	34,65%
e-sic	140	266	18,69%
Correspondências	1	4	0,28%
Total	196	1423	100%

Tabela 2: Formas de Acesso.

Observa-se que o canal telefônico apresentou 615 chamadas recebidas no período de 2013. A maior parte das chamadas referem-se a esclarecimentos acerca das atividades realizadas por outros setores e cujas ligações são direcionadas aos mesmos. Tal prática prejudica o rendimento dos trabalhos desenvolvidos pela Ouvidoria, uma vez que a equipe é composta por apenas duas

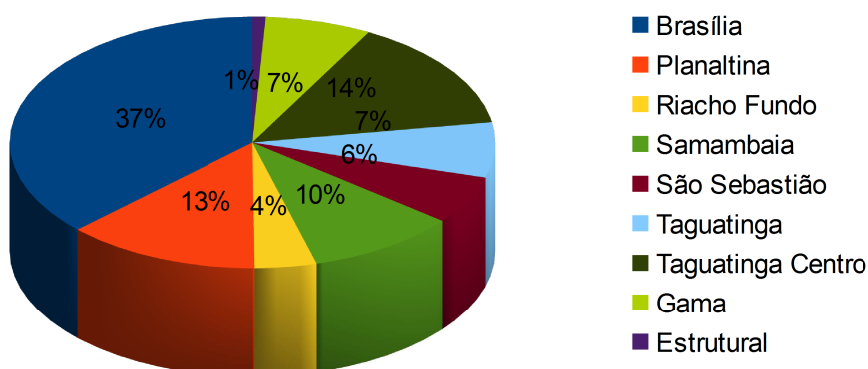


Ministério da Educação
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

servidoras.

A seguir são demonstradas as estatísticas das manifestações de acordo com os níveis organizacionais do IFB: Campi, Pró-Reitorias, Gabinete da Reitoria e Geral. O gráfico e a tabela referem-se às manifestações recebidas pelos Campi dessa Instituição.

Campi-2013



Para melhor visualização das manifestações recebidas por Campi, segue tabela abaixo:

Nível - Campi	2012	2013	Percentual
Brasília	7	126	37,1%
Planaltina	6	44	12,98%
Riacho Fundo	1	14	4,13%
Samambaia	3	34	10,03%
São Sebastião	2	21	6,19%
Taguatinga	5	24	7,08%
Taguatinga Centro	3	49	14,45%
Gama	1	24	7,08%
Estrutural	-	3	0,88%
Total	28	339	100%

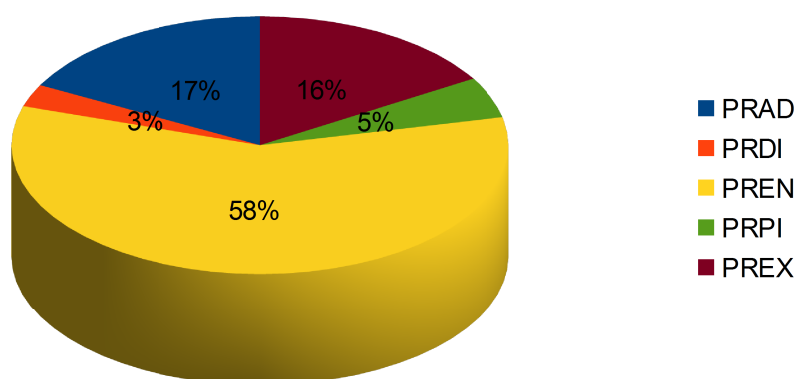
Tabela 3: Campi.



Ministério da Educação
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

O gráfico abaixo apresenta a estatística das manifestações enviadas para cada Pró-Reitoria do IFB. Nesse período, a Pró-Reitoria de Ensino - PREN recebeu 57,14% das manifestações, a Pró-Reitoria de Administração – PRAD 17,62%, a Pró-Reitoria de Extensão - PREX 17,62% e a Pró-Reitoria de Pesquisa e Inovação - PRPI 4,76%.

Pró-Reitorias-2013



A título de análise das manifestações enviadas para cada Pró-Reitoria, observam-se as quantidades e os percentuais na tabela abaixo:

Manifestações	2012	2013	Percentual
PRAD	2	37	17,29%
PRDI	9	6	2,80%
PREN	7	125	58,41%
PRPI	2	11	5,14%
PREX	5	35	16,36%
Total	25	214	100%

Tabela 4: Pró-Reitorias.

Verifica-se que, no período em análise, a Pró-Reitoria de Ensino recebeu o maior número de manifestações ao longo de 2013, 58,41%. A Pró-Reitoria de Administração e a Pró-Reitoria de

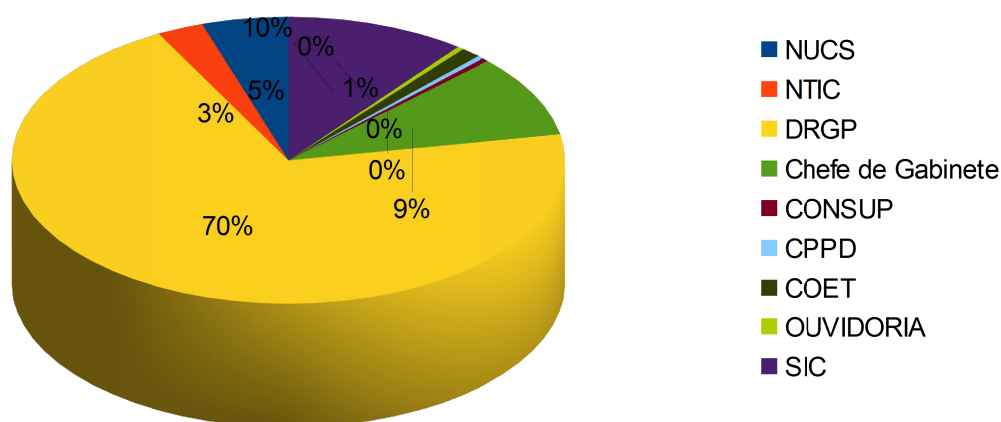


Ministério da Educação
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Extensão, 17,29% e 16,36% respectivamente.

A seguir, são mostradas as estatísticas das manifestações encaminhadas às unidades vinculadas ao Gabinete da Reitoria:

Gabinete da Reitoria-2013



A título de análise das manifestações encaminhadas para unidades vinculadas ao Gabinete do Reitor são:

Nível - Gabinete	2012	2013	Percentual
Núcleo de Comunicação Social - NUCS	2	13	5,04%
Núcleo de Tecnologia de Informação e Comunicação - NTIC	3	7	2,71%
Diretoria de Gestão de Pessoas - DRGP	2	181	70,16%
Chefe de gabinete	2	24	9,30%
Conselho Superior - CONSUP	-	1	0,39%
Comissão Permanente de Pessoal Docente - CPPD	-	1	0,39%
Comissão de Ética - COET	-	3	1,16%
Ouvidoria	-	1	0,39%
Serviço de Informação Cidadão - SIC	-	27	10,47%
Total	9	258	100%

Tabela 5: Gabinete do Reitor.



Ministério da Educação
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

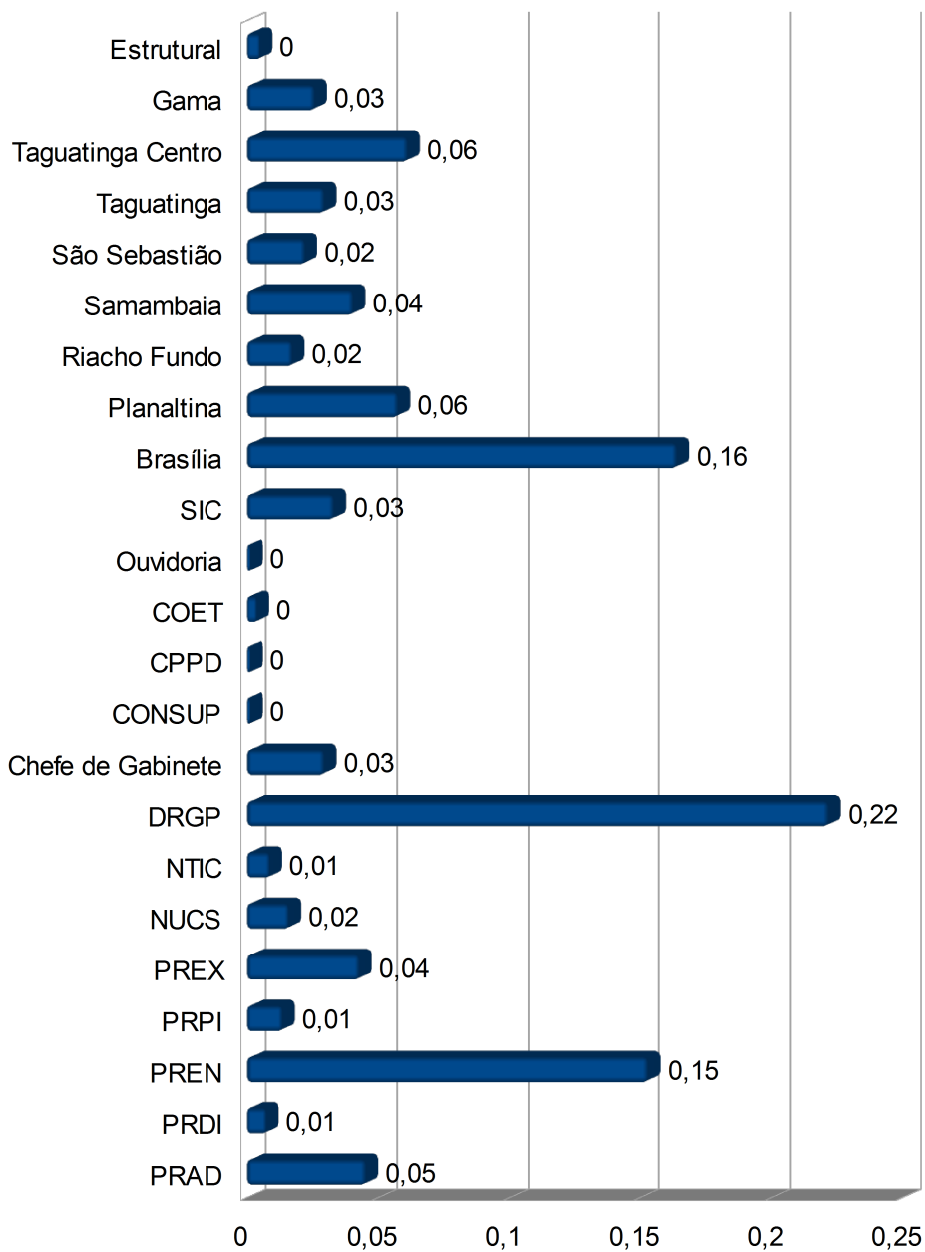
Conforme tabela acima, a DRGP recebeu o maior número de manifestações ao longo de 2013, representando 70,16%. Em seguida, a Chefe de Gabinete com 9,30% das manifestações direcionadas a este setor.

Para melhor visualização do impacto das manifestações nas unidades que compõem a estrutura organizacional do IFB, segue contexto geral de todas as áreas dessa Instituição:

Estrutura Geral-2013



Ministério da Educação
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília





Ministério da Educação
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Para melhor visualização das manifestações recebidas, segue tabela abaixo:

Nível - Geral	2012	2013	Percentual
PRAD	2	37	4,53%
PRDI	9	6	0,73%
PREN	7	125	15,30%
PRPI	2	11	1,35%
PREX	5	35	4,28%
NUCS	2	13	1,59%
NTIC	3	7	0,86%
DRGP	2	181	22,15%
Chefe de gabinete	2	24	2,94%
CONSUP	-	1	0,12%
CPPD	-	1	0,12%
COET	-	1	0,37%
Ouvidoria	-	1	0,12%
SIC	-	27	3,30%
Brasília	7	134	16,40%
Planaltina	6	47	5,75%
Riacho Fundo	1	14	1,71%
Samambaia	3	33	4,04%
São Sebastião	2	18	2,20%
Taguatinga	5	24	2,94%
Taguatinga Centro	3	50	6,12%
Gama	1	21	2,57%
Estrutural	-	4	0,49%
Total		817	100%

Tabela 6: Geral.

Nota-se que, no período de 2013, a DRGP foi a unidade que apresentou maior percentual – 22,15% - das manifestações encaminhadas para as áreas interlocutoras do IFB. Em seguida, o Campus Brasília com 16,40% e a Pró-Reitoria de Ensino com 15,30%.

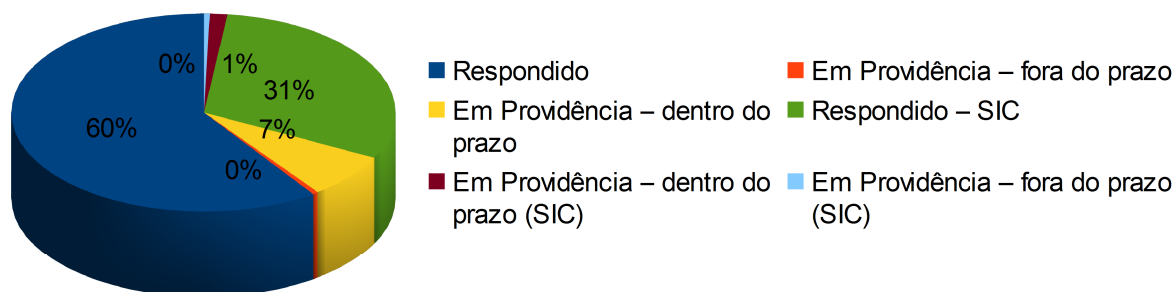
No gráfico abaixo, é mostrada a Situação atual das Manifestações recebidas pela Ouvidoria no



Ministério da Educação
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

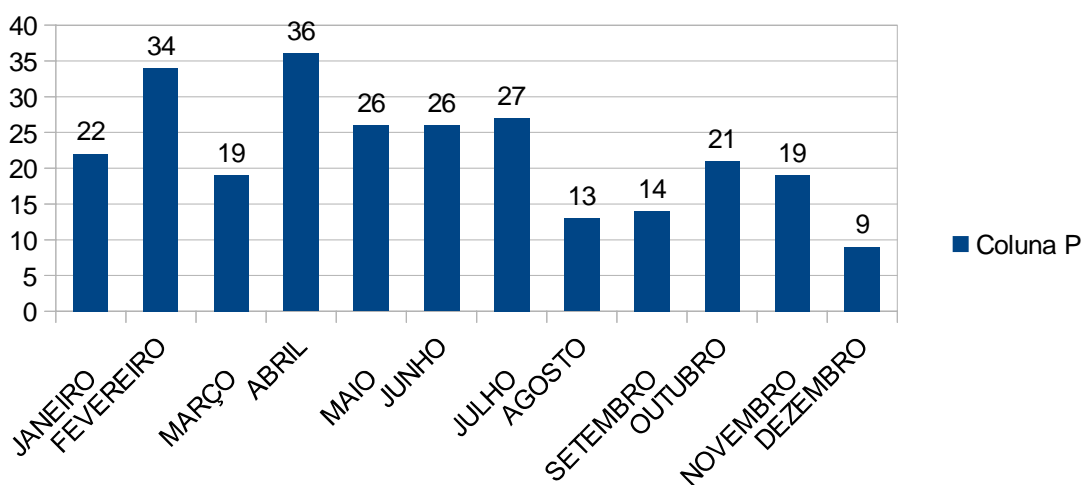
período em análise. Saliento que as “em providência – fora do prazo” foram encaminhadas ao Gabinete do Reitor para conhecimento e devidas providências.

Situação atual das Manifestações-2013



No ano de 2013 foram recebidos 266 pedidos de acesso à informação. Conforme demonstrado no gráfico a seguir, o maior número de pedidos foi registrado no mês de abril/2013, totalizando 36 pedidos:

Pedidos de Acesso à Informação recebidos





Ministério da Educação
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Com o objetivo de melhor conceituar e gerenciar as demandas por informações recebidas pelo IFB, o SIC/IFB criou certas categorias de assuntos, conforme o tema principal que envolve o pedido. Entende-se, por isso, que cada pedido de informação possui valor de conhecimento agregado que pode ser útil ao IFB no processo de avaliação dos resultados propostos pelas atividades institucionais. Dessa forma, foram inicialmente identificadas as seguintes classificações de assuntos:

Solicitação por assuntos

<i>Assuntos demandados</i>	<i>Maio a dezembro/2012</i>	<i>Janeiro a dezembro/2013</i>
Educação Profissional e Tecnológica	03	05
Oferta de Curso	13	31
Legislação Escolar	01	-
Oferta de Bolsas	01	04
Gastos Públicos	03	01
Atividades do IFB	02	18
Solicitação de Documentos	14	11
Informações Funcionais de Servidores	06	22
Tramitação de Processos	01	03
Informações Pessoais	02	08
Pesquisa e Inovação	01	04
Registro Acadêmico	02	06
Concurso Público	74	66
Contratos	05	05
Cargos	06	53
PRONATEC	01	04
Consulta sobre legislação	-	07
Acesso negado. Pedido genérico	-	06
Não se trata de pedido de informação	-	02
Outros	05	16
Total	140	272

Tabela 7: Solicitação por assuntos



Ministério da Educação
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

O total (272) que aparece na tabela acima difere do quantitativo descrito para o número de pedidos recebidos (266). Essa diferença se deve ao direcionamento duplicado de certos pedidos que envolvem mais de uma área interlocutora, sendo, portanto, direcionado a todas as áreas competentes. Dessa forma, o SIC/IFB recebeu pelo menos seis pedidos que demandaram a análise e o posicionamento de mais de uma área interlocutora e foram, por consequência disso, contabilizados, também, para elas. Entretanto, isso não altera o número total de registros de pedidos de informações feitos ao IFB no ano de 2013, que permanece 266.

É importante destacar que cada pedido de informação merece uma análise detalhada para que seja possível transformar a informação em solução para o cidadão e em oportunidade para qualificar a prestação do serviço público.

No período em análise, os setores demandados e a quantidade de demandas apresentada foram os seguintes:

Direcionamento por Área Interlocutora

<i>Área demandada</i>	<i>Maio a dezembro/2012</i>	<i>Janeiro a dezembro/2013</i>
Pró-Reitoria de Ensino – PREN	17	29
Gabinete do Reitor	15	12
Pró-Reitoria de Desenvolvimento Institucional – PRDI	78	03
Pró-Reitoria de Administração – PRAD	06	05
Pró-Reitoria de Extensão – PREX	01	09
Pró-Reitoria de Pesquisa e Inovação - PRPI	02	05
Comissão de Ética – COET	01	03
Campus Brasília	02	11
Campus Taguatinga Centro	-	06
Campus Taguatinga	02	-
Campus Riacho Fundo	01	01



Ministério da Educação
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Campus Planaltina	-	09
Campus Samambaia	01	03
Diretoria de Gestão de Pessoas – DRGP	13	136
Campus Estrutural	-	02
Campus Gama	-	01
Núcleo de Comunicação Social	01	06
Núcleo de Tecnologia da Informação	-	02
Ouvidoria	-	01
Serviço de Informação ao Cidadão – SIC	-	28
Total	140	272

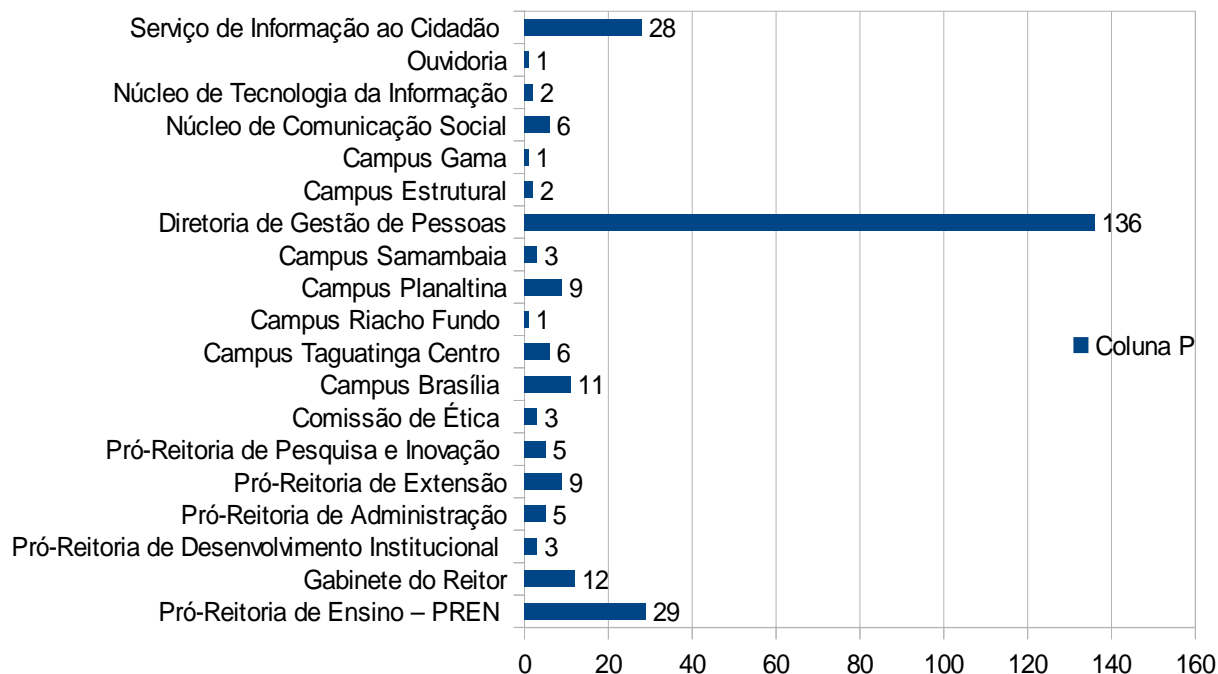
Tabela 8: Áreas Interlocutoras

A disparidade demonstrada na tabela referente à quantidade de pedidos recebidos pelas áreas interlocutoras PRDI e DRGP, de um período (Maio a dezembro/2012) a outro (Janeiro a dezembro/2013), deve-se ao fato de que, no primeiro período a DRGP ainda estava vinculada à PRDI no organograma institucional. Por isso, todas as demandas de competência da DRGP eram direcionadas à PRDI. Em dezembro/2012 a DRGP desvinculou-se da PRDI e constituiu-se numa outra área interlocutora.

No total, em 2013 foram acionadas 19 áreas interlocutoras, 06 a mais do que em 2012. Veja o gráfico relativo ao período de janeiro a dezembro de 2013:



Ministério da Educação
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília



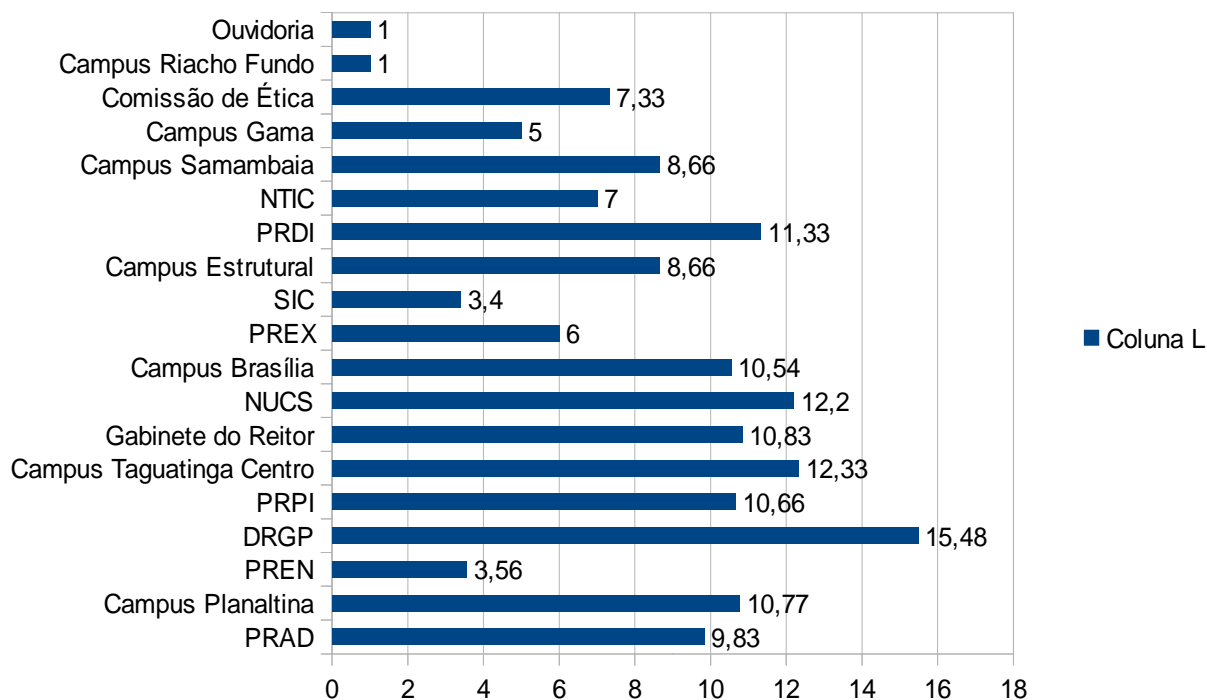
Conforme mostra o gráfico, a DRGP recebeu 136 pedidos de informação, totalizando 50% do total de pedidos recebidos pelo SIC/IFB no ano de 2013. No cômputo geral, o direcionamento dos pedidos de informação às áreas interlocutoras foi diversificado, tendo sido acionadas 19 áreas interlocutoras, que responderam sobre diferentes assuntos. Essa interação do usuário com o IFB, por meio do SIC, revela-se extremamente positiva, dada a sua importância na identificação dos assuntos em que o IFB pode ser mais proativo na divulgação de informações de forma clara e objetiva.

É importante destacar que uma das formas de se mensurar a qualidade do processo participativo por meio do SIC/IFB é avaliar o tempo médio que os setores interlocutores levam para responder ao cidadão. No gráfico a seguir, apresentamos a média de prazo de resposta ao cidadão. Ressalta-se que o prazo concedido pela LAI é de até 20 (vinte) dias, prorrogáveis por mais 10.



Ministério da Educação
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

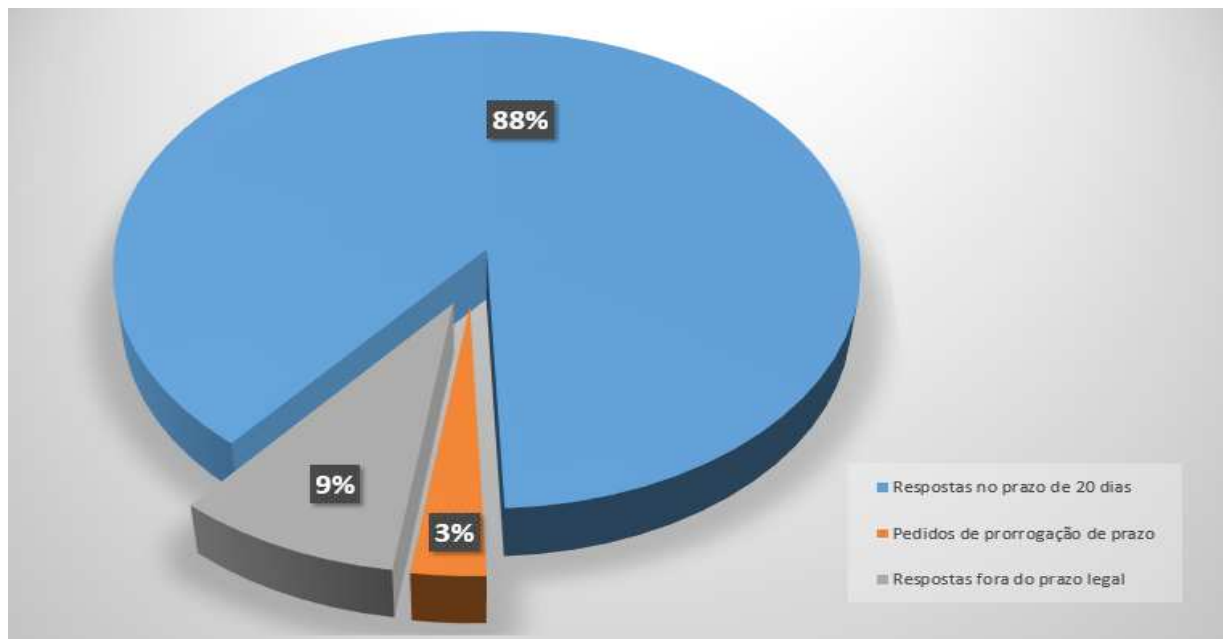
Média de prazo para resposta (em dias)



Do total de pedidos de informações recebidos no ano de 2013 (272), houve 08 pedidos que foram respondidos usando o prazo adicional, permitido pela LAI, e 24 foram respondidos fora do prazo legal, sem ter havido justificativa para a extensão do prazo.



Ministério da Educação
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília



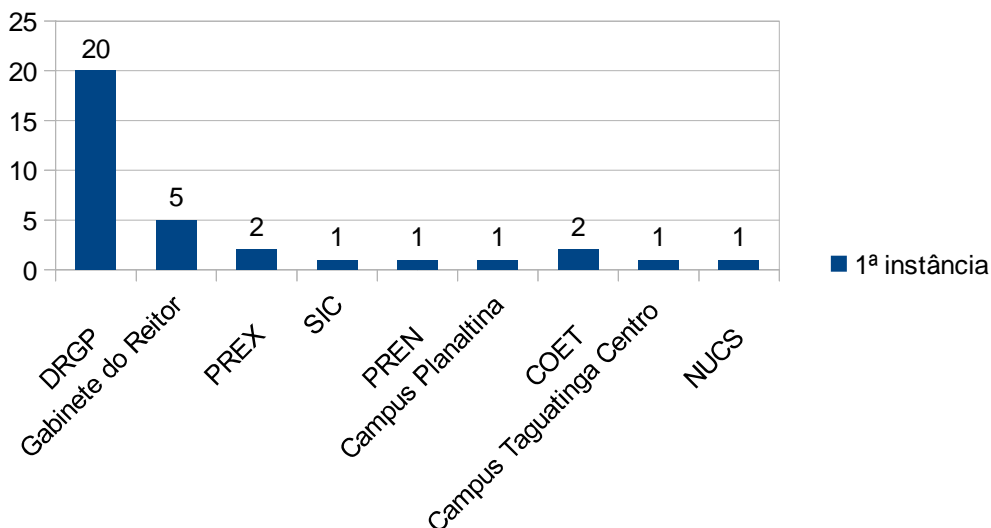
Nota-se que 9% dos pedidos de informações foram respondidos fora do prazo legal, ou seja, após os 20 dias não houve posicionamento da área interlocutora nem se apresentou justificativa para a prorrogação do prazo. Esse recurso legal poderia ser mais invocado pelas áreas, pois além de emitir a resposta em tempo hábil, atendendo, assim, a necessidade do órgão e do cidadão, ainda se evitaria eventuais reclamações e recursos.

Recursos impetrados por área interlocutora

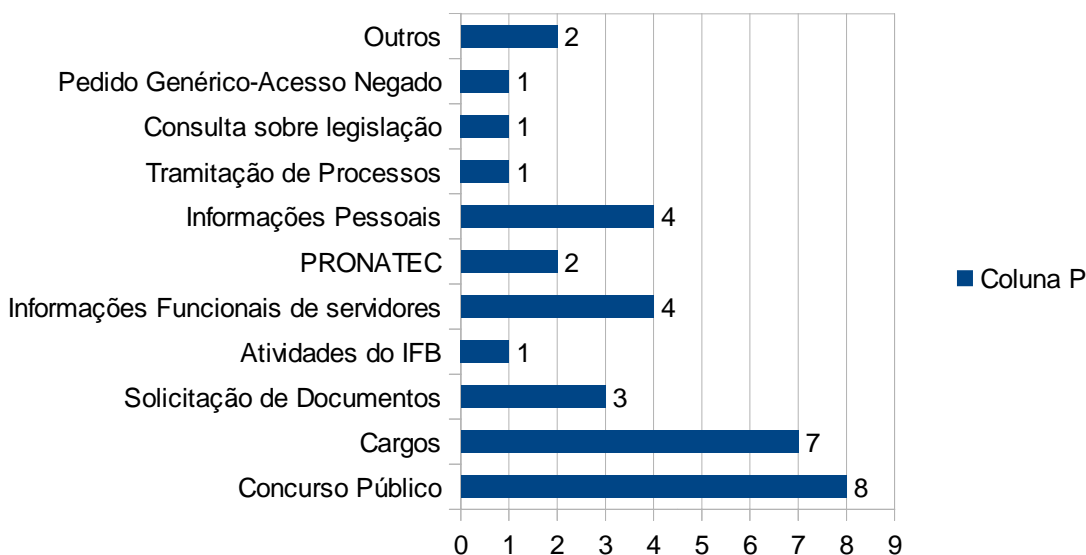
Em 12,5% dos pedidos de informação houve apresentação de recursos. Um total de 34 pedidos de informação submetidos à 1ª instância, desses, 10 foram para a 2ª instância (Reitor) e 2 para a 3ª instância (CGU). Os recursos interpostos foram contra as decisões/respostas emitidas pelas seguintes áreas interlocutoras: Diretoria de Gestão de Pessoas – DRGP, Gabinete do Reitor, Pró-Reitoria de Extensão – PREX, Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, Pró-Reitoria de Ensino – PREN, Campus Planaltina, Comissão de Ética – COET, Campus Taguatinga Centro e Núcleo de Comunicação Social – NUCS. A seguir, o gráfico apresenta a quantidade recebida por cada área:



Ministério da Educação
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília



Os assuntos dos pedidos de informação que tiveram recursos foram:



Todos os recursos em 1ª instância foram respondidos. Houve 01 recurso à 2ª instância em tramitação.



Ministério da Educação
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

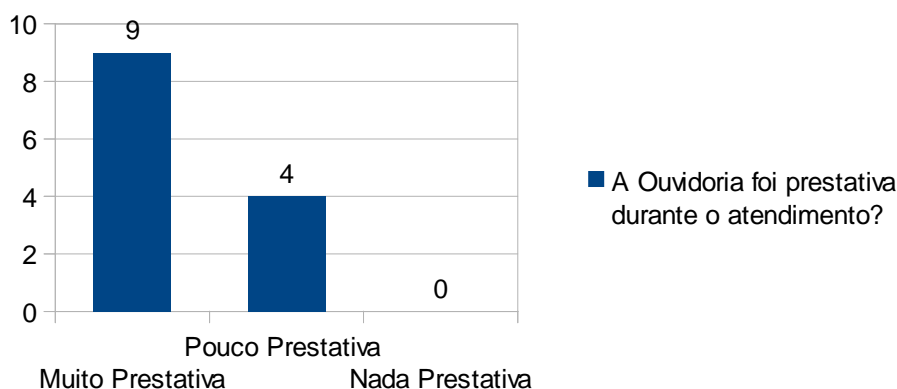
3.1 Pesquisa de Satisfação – Ouvidoria

Com o intuito de dar efetividade ao disposto no art. 22 do Regimento Interno da Ouvidoria do IFB e aferir o grau de satisfação e a qualidade das atividades desenvolvidas por esse órgão, com base no ponto de vista dos manifestantes, realizou-se pesquisa de satisfação junto aos cidadãos que, formalmente, recorreram ao atendimento da Ouvidoria durante o período de janeiro a dezembro de 2013.

A pesquisa deu-se por meio da utilização de formulário web, encaminhado aos usuários por meio da ferramenta *google drive*. Para a realização da pesquisa, levou-se em conta os aspectos da qualidade do atendimento e da resposta percebidos pelo cidadão usuário.

Cumprir registrar que durante o período de funcionamento da Ouvidoria, relativo aos meses de janeiro a dezembro de 2013, a Ouvidoria recepcionou 551 manifestações dentre reclamações, sugestões, denúncias, elogios e outros. Para realizar a pesquisa foram questionados 447 usuários, desse total, somente 13 pessoas responderam ao questionário de satisfação. Do total de respostas computadas, obteve-se os seguintes resultados:

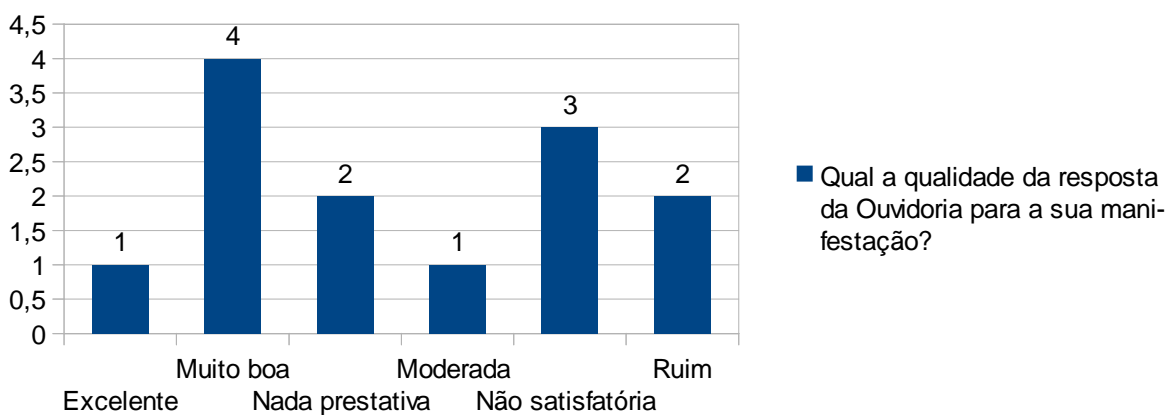
Qualidade do atendimento (Eficiência):



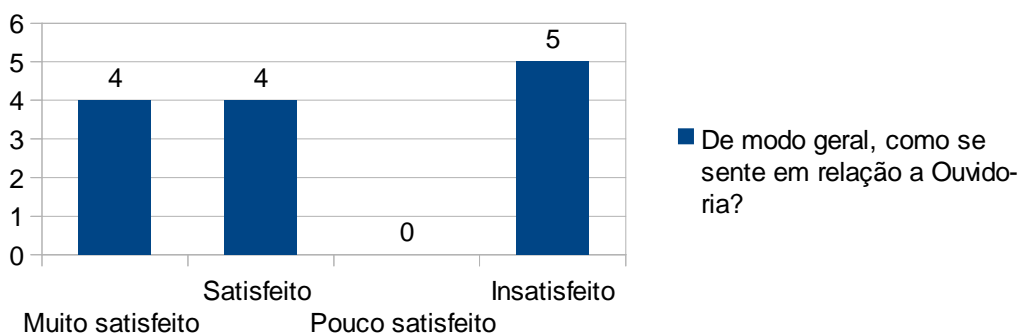


Ministério da Educação
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

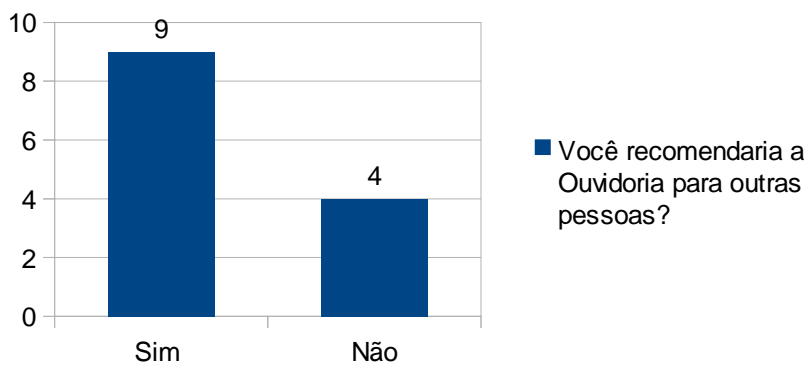
Qualidade da resposta (Eficácia):



Satisfação em relação à Ouvidoria (Efetividade):



Você recomendaria a Ouvidoria para outras pessoas:

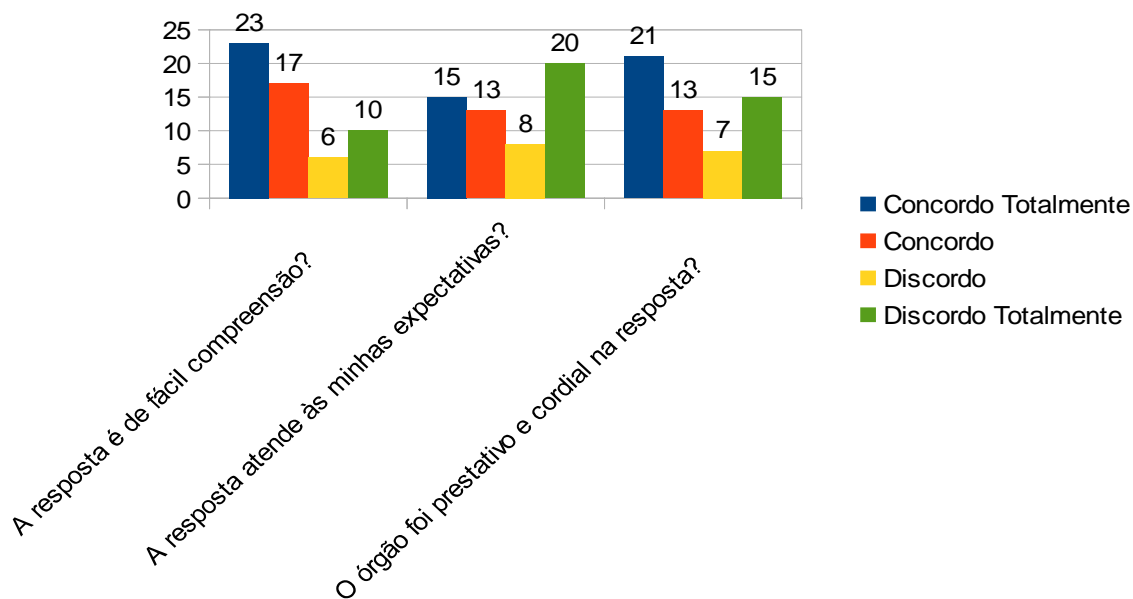




3.2 Pesquisa de Satisfação – SIC

A pesquisa de satisfação do SIC/IFB foi realizada por meio do próprio sistema e-SIC. Ao receber a resposta via sistema, o cidadão tem a oportunidade de registrar sua satisfação com o serviço, levando em consideração os seguintes aspectos: a) A resposta é de fácil compreensão? b) A resposta atende às minhas expectativas? e c) O órgão foi prestativo e cordial na resposta?

Dos 266 cidadãos que formalizaram algum pedido de informação via e-SIC, somente 59 responderam à pesquisa de satisfação. Do total de respostas computadas, observa-se os seguintes resultados:



Um total de 38,98% dos participantes concordam totalmente que a resposta é de fácil compreensão, 35,59% concordam totalmente que a resposta tem sido dada de forma prestativa e cordial, entretanto, somente 25,42% concordam totalmente que a resposta está atendendo às expectativas.



Ministério da Educação
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

4. ASSUNTOS DEMANDADOS PARA AS ÁREAS INTERLOCUTORAS

Em relação aos assuntos mais frequentemente abordados nas demandas recepcionadas pela Ouvidoria, no período em questão, observa-se:

Pró-Reitoria de Ensino

Assuntos	1º Sem.	2º Sem.	2013
REC - Assistência Estudantil	11	5	16
REC – Horário dos cursos	1	1	2
REC – Cursos Técnicos	-	2	2
REC – Cursos de Graduação	-	3	3
REC – Cursos de Formação Inicial e Continuada	-	1	1
REC – EAD	2	10	12
REC – Estágios	1	1	2
REC – Processo Seletivo	12	16	28
DEN – Processo Seletivo	-	4	4
DEN – Assistência Estudantil	-	2	2
DEN - EAD	-	3	3
SUG – Edital	1	-	1
SUG – Oferta de cursos	3	5	8
SUG – Processo Seletivo	-	6	6
SUG – Assistência Estudantil	-	1	1
ELO – Ensino a Distância	-	2	2
OUTRAS - Falta de comunicação entre docente e aluno	1	-	1
OUTRAS – Oferta de cursos	-	1	1
OUTRAS – Edital	-	1	1
SIC - Educação Profissional e Tecnológica	3	-	3
SIC – Outros	5	1	6
SIC - Oferta de Curso	9	3	12
SIC - Oferta de Bolsas	4	-	4
SIC -Concurso Público	2	-	2
SIC – Informações funcionais de servidores	-	1	1
SIC – Tramitação de processos	-	1	1
Total	55	70	125

Tabela 9: Pró-Reitoria de Ensino.



Ministério da Educação
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Pró-Reitoria de Extensão

Assuntos	1º Sem.	2º Sem.	2013
REC - PRONATEC	4	18	22
REC – Inscrição para eventos	2	-	2
DEN - PRONATEC	-	2	2
SIC – Gastos Públicos	1	-	1
SIC – Atividades do IFB	2	-	2
SIC – PRONATEC	1	4	5
SIC – Contratos/Convênios	1	-	1
Total	11	24	35

Tabela 10: Pró-Reitoria de Extensão.

Pró-Reitoria de Pesquisa e Inovação

Assuntos	1º Sem.	2º Sem.	2013
REC – Bolsistas (CRTS) – Planaltina	4	-	4
SUG – Oferta de Cursos (Pós-Graduação)	-	1	1
SIC - Pesquisa e Inovação	3	1	4
SIC - Outros	1	1	2
Total	8	3	11

Tabela 11: Pró-Reitoria de Pesquisa e Inovação.

Pró-Reitoria de Desenvolvimento Institucional

Assuntos	1º Sem.	2º Sem.	2013
REC - Edital	-	2	2
DEN- Edital	-	1	1
SIC – Solicitação de Documentos	1	-	1
SIC – Atividades do IFB	-	2	2
Total	1	5	6

Tabela 12: Pró-Reitoria de Desenvolvimento Institucional.



Ministério da Educação
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Pró-Reitoria de Administração

Assuntos	1º Sem.	2º Sem.	2013
REC – Construções dos campi	1	-	1
REC – Disponibilização de Caixas Eletrônicos	4	-	4
REC – Atendimento telefônico na recepção da Reitoria	2	-	2
REC – Repasse de valores descontados em folha de pagamento	1	-	1
REC – Pagamentos de bolsistas	3	-	3
REC – Higienização nas instalações da Reitoria	2	-	2
REC – Pagamento de salários	-	17	17
REC – Danos em bens de terceiros	-	1	1
DEN – Pagamentos diversos	-	1	1
SIC – Outros	1	-	1
SIC – Contrato	3	-	3
SIC – Cargos	1	-	1
Total	18	19	37

Tabela 13: Pró-Reitoria de Administração.

Campus Brasília

Assuntos	1º Sem.	2º Sem.	2013
REC – Registro Acadêmico	10	9	19
REC – Certificação dos cursos	6	10	16
REC – Oferta de cursos	2	1	3
REC - Falta de comunicação entre docente e aluno	2	4	6
REC - Falta de segurança	1	2	3
REC – Biblioteca	-	3	3
REC – PRONATEC	-	3	3
REC - Assédio aluno com terceirizada	1	-	1
REC – Problemas na certificação de saberes	1	1	2
REC - Contratação de intérpretes	2	-	2
REC – Laboratórios de Informática	6	2	8
REC – Manutenção de equipamentos e da higienização das instalações físicas	3	-	3



Ministério da Educação
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

REC – Atendimento de ligações	1	1	2
REC – Cursos Técnicos	1	-	1
REC – Cursos de graduação	-	1	1
REC – Assistência Estudantil	-	18	18
REC – Ausência de Professores	-	1	1
REC – Processo Seletivo	-	2	2
REC - Acessibilidade	-	1	1
DEN – Certificação dos cursos	-	1	1
DEN – Curso Técnico	-	1	1
DEN – Assistência estudantil	-	1	1
DEN – Afastamento de servidores	-	1	1
DEN – Acessibilidade	-	1	1
SUG - Disponibilizar caixa eletrônico e lanchonete no Campus	4	1	5
SUG – Convênios	1	-	1
SUG – Professor temporário	1	-	1
SUG - Estágio	1	1	2
SUG – Oferta de cursos	-	1	1
SUG – Processo seletivo	-	1	1
SUG – Liberação do Youtube	-	1	1
SUG - Formatura	-	1	1
SUG – Curso de verão	-	1	1
ELO - Congratulação aos docentes	3	3	6
ELO – Coord. de Estágio	-	1	1
DEN – Contratação de professores	2	-	2
SIC - Informações Funcionais de Servidores	1	-	1
SIC – Contrato	1	-	1
SIC – Atividades do IFB	1	-	1
SIC - Concurso Público	2	1	3
SIC - Registro Acadêmico	2	1	3
SIC – Oferta de cursos	-	2	2
Total	55	79	134

Tabela 14: Campus Brasília.



Ministério da Educação
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Campus Planaltina

Assuntos	1º Sem.	2º Sem.	2013
REC – Ausência de Critérios para Residências	2	1	3
REC – Ausência de materiais básicos	1	1	2
REC – Ausência de apoio para os alunos atletas	1	-	1
REC - Ausência de uniformes oficiais	1	-	1
REC -Ausência de professor	1	-	1
REC – Registro acadêmico	1	3	4
REC – Documento de identificação de alunos	1	-	1
REC – Ausência de Professores	1	-	1
REC – Assistência Estudantil	1	1	2
REC - Bolsistas (CRTS) – Planaltina	3	-	3
REC – AgroBrasília	2	-	2
REC – Solicitação de Documentos – Comissão Eleitoral	1	-	1
REC – Redistribuição de disciplinas	-	1	1
REC – Conselhos de Classe	-	1	1
REC – Falta de comunicação entre docente e discente	1	3	4
DEN – Registro acadêmico	-	1	1
DEN – Processo Eleitoral para Diretor-geral	3	-	3
DEN – Ausência do docente	1	-	1
DEN – Furtos	1	-	1
DEN - Congresso	-	1	1
DEN – Registro Acadêmico	-	1	1
DEN – Falta de comunicação entre docente e discente	-	1	1
SUG - Registro Acadêmico	-	1	1
SIC – Informações funcionais de servidores	-	1	1
SIC – Solicitação de documentos	-	2	2
SIC – Registro acadêmico	-	2	2
SIC – Oferta de cursos	-	1	1
SIC – Atividades do IFB	-	1	1
SIC - Outros	-	1	1
SIC - Educação Profissional e Tecnológica	-	1	1
Total	22	25	47

Tabela 15: Campus Planaltina.



Ministério da Educação
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Campus Riacho Fundo

REC – Registro Acadêmico	1	3	4
REC – Assistência Estudantil	-	3	3
DEN - Concurso	-	1	1
SUG – Curso Técnico	-	1	1
ELO – Atendimento ao público	-	1	1
SIC – Oferta de curso	-	1	1
Total	4	10	14

Tabela 16: Campus Riacho Fundo.

Campus Samambaia

Assuntos	1º Sem.	2º Sem.	2013
REC – Cursos Técnicos	2	1	3
REC – Ausência de professores	1	4	5
REC – Liberação de alunos sem comunicação	1	-	1
REC - Transporte para o Campus	1	-	1
REC - Ausência de equipamentos de segurança para discentes	1	-	1
REC – Oferta de Curso	1	1	2
REC – Certificação de saberes	1	-	1
REC - Biblioteca	-	2	2
REC – Atendimento ao público	-	1	1
REC - Edital	-	1	1
REC – Falta de comunicação entre docente e discente	-	1	1
REC – Processo seletivo	-	1	1
REC - PRONATEC	-	1	1
SUG – Curso Técnico	-	1	1
DEN – Solicitação de dados pessoais de servidor	1	-	1
DEN – Laboratório de informática	-	1	1
DEN - Falta de comunicação entre docente e discente	-	3	3
DEN – Relacionamento interpessoal	-	1	1
DEN – Desvio de função	-	1	1
DEN - PRONATEC	-	1	1
SIC – Informações funcionais de servidores	-	1	1



Ministério da Educação
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

SIC – Concurso público	-	2	2
Total	9	24	33

Tabela 17: Campus Samambaia.

Campus São Sebastião

Assuntos	1º Sem.	2º Sem.	2013
REC – Hora-aula de visitas técnicas	1	-	1
REC – Assistência estudantil	-	2	2
REC – Falta de comunicação entre docente e aluno	-	3	3
REC – Ausência de professor	-	4	4
REC – Cursos Técnico	-	1	1
ELO – Atendimento ao público	-	1	1
DEN - Concurso	-	1	1
SUG – Ofertar curso	1	1	2
SUG – Relacionamento entre docente e discente	-	1	1
ELO – Congratulação aos docentes	2	-	2
Total	4	14	18

Tabela 18: Campus São Sebastião.

Campus Taguatinga

Assuntos	1º Sem.	2º Sem.	2013
REC – Insatisfação com a Coordenação	1	-	1
REC – Suspensão de aulas sem comum acordo com discentes	2	-	2
REC – Atraso de professores em sala de aula	1	-	1
REC - Falta de comunicação entre docente e aluno	5	2	7
REC – Acidente durante período de aula		-	1
REC – Socorro emergencial /ambulatório / pessoas especializadas	1	-	1
REC - Estágios	1	-	1
REC - NAPNE	1	-	1
REC – Assistência Estudantil	-	1	1
REC – Registro Acadêmico	-	1	1
DEN – Falta de comunicação entre docente e aluno	6	1	7
Total	19	5	24

Tabela 19: Campus Taguatinga.



Ministério da Educação
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Campus Taguatinga Centro

Assuntos	1º Sem.	2º Sem.	2013
REC – Dedicção Exclusiva	1	-	1
REC – Atendimento ao cidadão	1	-	1
REC – Relacionamento de docente e discente	1	-	1
REC - PRONATEC	1	-	1
REC – Uso indevido do e-mail institucional	1	-	1
REC – Registro Acadêmico	1	1	2
REC – Programa Mulheres Mil	15	1	16
REC – Solicitação de liberação do Youtube e Facebook	1	-	1
REC – Conflitos Interpessoais	-	1	1
REC – Processo Seletivo	-	5	5
REC – Assistência Estudantil	-	4	4
REC - EAD	-	2	2
DEN – Processo Seletivo	-	1	1
SUG – Abertura de vagas para Pós-Graduação em G. Pública	1	-	1
SUG - EAD	-	1	1
ELO – Congratulação aos docentes	1	2	3
ELO – Atendimento ao público	-	2	2
SIC - RA	1	-	1
SIC – Outros	2	-	2
SIC - Informações Funcionais de Servidores	1	-	1
SIC – Informações pessoais	-	2	2
Total	28	22	50

Tabela 20: Campus Taguatinga Centro.

Campus Gama

Assuntos	1º Sem.	2º Sem.	2013
REC – Curso de Graduação	2	-	2
REC – Registro Acadêmico	3	1	4
REC – Transporte para o Campus Gama	1	-	1
REC – Processo Seletivo	1	-	1
REC – Falta de comunicação entre docente e aluno	3	1	4



Ministério da Educação
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

REC – Assistência Estudantil	1	1	2
REC – Biblioteca	-	2	2
REC – Estagiários	1	-	1
DEN – Biblioteca	1	-	1
SUG - Biblioteca	-	1	1
ELO – Congratulação aos docentes	-	1	1
SIC – Oferta de cursos	-	1	1
Total	13	8	21

Tabela 21: Campus Gama.

Campus Estrutural

Assuntos	1º Sem.	2º Sem.	2013
REC - Concurso	-	1	1
SIC - Oferta de Curso	1	1	2
SIC – Educação Profissional e Tecnológica	-	1	1
Total	1	3	4

Tabela 22: Campus Estrutural.

Diretoria de Gestão de Pessoas

Assuntos	1º Sem.	2º Sem.	2013
REC - Código de Vagas	1	-	1
REC – Processo seletivo – servidor e estagiários	1	3	4
REC – Atendimento ao público	1	2	3
REC – Remoção interna	1	-	1
REC – Solicitação de dedicação exclusiva	1	-	1
REC – Edital	1	1	2
REC – Progressão de docentes	3	-	3
REC – Adaptação do formulário de programação de férias	1	-	1
REC – Nomeação em Concurso Público	1	9	10
REC – Folha de Pagamento	-	1	1
REC – Exame médico periódico dos servidores	1	-	1
REC – Professor equivalente	-	1	1
SUG - Conflitos interpessoais	1	-	1
SUG – Envio de curriculum	-	1	1



Ministério da Educação
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

SUG – Edital	-	2	2
DEN – Edital	4	-	4
DEN – Acumulação ilegal de cargo	1	-	1
DEN – Professor Temporário	2	-	2
DEN – Folha de Pagamento	-	5	5
SIC - Cargos	34	16	50
SIC - Atividades do IFB	1	2	3
SIC - Concurso Público	40	19	59
SIC - Solicitação de Documentos	1	-	1
SIC - Informações Funcionais de Servidores	7	9	16
SIC – Outros	1	-	1
SIC - Consulta sobre legislação	4	2	6
Total	108	73	181

Tabela 23: DRGP.

Gabinete do Reitor

Assuntos	1º Sem.	2º Sem.	2013
REC – Processo Eleitoral para CPPD	1	-	1
REC – Publicação de atos	-	2	2
SUG – Atualização de site	1	-	1
SUG – Outros	1	-	1
SUG – Conselho Superior	-	1	1
DEN – Processo Eleitoral para Diretor-geral do Campus Planaltina	6	-	6
SIC - Solicitação de Documentos	2	4	6
SIC - Atividades do IFB	2	-	2
SIC - Tramitação de Processos	1	-	1
SIC – Cargos	1	-	1
SIC – Informações pessoais	-	2	2
Total	15	9	24

Tabela 24: Gabinete do Reitor.

Núcleo de Comunicação Social

Assuntos	1º Sem.	2º Sem.	2013
REC – Matéria publicadas	-	2	2



Ministério da Educação
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

REC – Organização do site	-	1	1
REC - Outros	-	1	1
DEN – Uso do e-mail institucional	1	-	1
SUG – Matérias publicada	-	2	2
SIC - Solicitação de Documentos	1	-	1
SIC - Atividades do IFB	1	2	3
SIC – Informações pessoais	-	2	2
Total	3	10	13

Tabela 25: NUCS.

Núcleo de Tecnologia da Informação e Comunicação

Assuntos	1º Sem.	2º Sem.	2013
REC – Site com vírus	-	4	4
SUG – Site com vírus	-	1	1
SIC – Outros	2	-	2
Total	2	5	7

Tabela 26: NUCS.

Conselho Superior

Assuntos	1º Sem.	2º Sem.	2013
REC – Processo Eleitoral Campus Planaltina	1	-	1
Total	1	-	1

Tabela 27: CONSUP.

CPPD

Assuntos	1º Sem.	2º Sem.	2013
REC – Processo de Progressão por Titulação	1	-	1
Total	1	-	1

Tabela 28: CPPD.

Comissão de Ética

Assuntos	1º Sem.	2º Sem.	2013
SIC – Tramitação de processos	-	1	1
SIC – Informações pessoais	-	1	1
SIC – Consulta sobre legislação	-	1	1
Total		3	3

Tabela 29: CPPD.



Ministério da Educação
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

Ouvidoria

Assuntos	1º Sem.	2º Sem.	2013
SIC - Informações pessoais	-	1	1
Total	-	1	1

Tabela 30: Ouvidoria.

Sistema de Informação ao Cidadão

Assuntos	1º Sem.	2º Sem.	2013
SIC – Processo de Progressão por Titulação	2	-	2
SIC – Oferta de Curso	3	9	9
SIC – Concurso Público	1	-	1
SIC – Acesso Negado – Pedido Genérico	4	2	6
SIC - Não se trata de pedido de informação	1	1	2
SIC – Atividades do IFB	2	2	4
SIC - Cargos	-	1	1
Total	13	14	27

Tabela 31: SIC.

5. RECOMENDAÇÕES E SUGESTÕES AOS GESTORES

Mediante análise das manifestações recebidas pela Ouvidoria um rol, não exaustivo, de recomendações/sugestões foi encaminhado aos dirigentes do IFB em 2013.

a) Campus Brasília

I – Estrutura física:

- criar rotinas de manutenção e limpeza nos aparelhos de ar-condicionado;
- criar rotinas para aplicar antivírus nos computadores dos laboratórios de informática;
- ampliar o refeitório estudantil, bem como o mobiliário para suporte e conscientizar os usuários que o espaço deve ser utilizado para a realização de refeições;
- solicitar a colocação de faixa de pedestre - DFTRANS - em frente ao Campus; e



Ministério da Educação
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

- solicitar junto à Polícia Militar a ronda no período noturno.

II – Licenciatura e cursos técnicos:

- adotar procedimentos mais ágeis e eficientes relacionados à entrega dos certificados de finalização dos cursos;
- contatar os educandos e expor a situação atual em relação à emissão dos certificados de finalização de cursos; e
- cumprir as datas definidas no edital para divulgação dos resultados das provas referentes a certificação de saberes.

III – Docentes:

- criar, em companhia de outras diretorias dos campi e PREN, guia de direitos e deveres dos docentes;
- editar e disponibilizar na Intranet e página principal do IFB o guia de direitos e deveres dos docentes;
- criar políticas de conscientização junto aos docentes quanto à importância do preenchimento e da entrega dos Diários antes da finalização do semestre letivo, conforme determina a Lei de Diretrizes e Bases da Educação e o Regulamento do Ensino Técnico; e
- criar algumas práticas docentes comuns como: cumprimento dos horários, entrega do plano de curso aos educandos, definição e comentários acerca da metodologia, forma de avaliação para os educandos e ser respeitoso com eles.

IV – Registro acadêmico:

- definir critérios de controle para o arquivo de documentos acadêmicos;
- desenvolver políticas de capacitação quanto aos terceirizados e técnicos no que concerne o atendimento ao público;
- cumprir o prazo para emissão da declaração estudantil para passe escolar;
- atualizar a ficha de conferência de recebimento de documentos durante as matrículas –



Ministério da Educação
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

devem ser emitidas em duas vias (1º via – RA; 2ª via – estudante) e assinadas pelo servidor do RA e pelo aluno.

- informar os processos de ensino realizados pelo campus e os assuntos pertinentes à sua área de atuação objetivando orientar os solicitantes quando necessário.

V – Biblioteca:

- informar aos educandos e docentes os horários de funcionamento da biblioteca. Disponibilizar em murais e no site os respectivos horários;
- informar aos educandos as regras para empréstimos e devoluções de livros, periódicos e outros materiais para evitar desgastes futuros;
- orientar os educandos e servidores que a Biblioteca é um espaço para pesquisa e estudos;
- desenvolver políticas de capacitação para terceirizados e técnicos lotados na Biblioteca quanto ao devido atendimento ao público; e
- informar os processos de ensino realizados pelo campus e os assuntos pertinentes à sua área de atuação visando orientar os solicitantes quando necessário.

VI – Recepção:

- agilizar o atendimento via telefone, além de adquirir uma central telefônica;

VII – Assistência Estudantil:

- criar mecanismos ou políticas de comunicação para informar aos alunos contemplados com a bolsa de Assistência Estudantil quando do seu recebimento ou não, seja através da página principal do IFB, informe em murais nos Campi e comunicados verbais nas salas de aulas.
- disponibilizar para os estudantes, horário fixo para atendimento da assistente social e ou coordenador dessa área.



Ministério da Educação
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

b) Campus Gama

I – Docentes:

- criar algumas práticas docentes comuns como: cumprimento dos horários, entrega do plano de curso aos educandos, definir e comentar a metodologia, forma de avaliação para os educandos e ser respeitoso com eles.

II – Biblioteca:

- informar aos educandos as regras para empréstimos e devoluções de livros, periódicos e outros materiais visando evitar desgastes futuros; e
- orientar os educandos e servidores que a Biblioteca é um espaço para pesquisa e estudos.

III – Assistência Estudantil:

- criar mecanismos ou política de comunicação para informar aos alunos contemplados com a bolsa de Assistência Estudantil quando do recebimento ou não, seja através da página principal do IFB, informe em murais nos Campi e comunicados verbais nas salas de aulas.

c) Campus Planaltina

I – Estrutura física:

- criar normas para manutenção preventiva e corretiva nas instalações dos alojamentos estudantis;
- melhorar os processos de compras de materiais e uniformes esportivos;
- definir critérios para escolher os servidores a serem contemplados com residências funcionais; e
- avaliar a necessidade de melhorar os fluxos de controle do almoxarifado e dos alimentos utilizados para a preparação das refeições visando evitar possíveis furtos.

II – Docentes:

- criar, em companhia de outras diretorias dos campi e a PREN, guia de direitos e deveres dos



Ministério da Educação
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

docentes;

- editar e disponibilizar na Intranet e página principal do IFB o guia de direitos e deveres dos docentes;
- criar políticas de conscientização junto aos docentes quanto à importância da participação das reuniões de conselho de classe e colegiado, conforme determina a Lei de Diretrizes e Bases da Educação e o Regulamento do Ensino Técnico; e
- criar algumas práticas docentes comuns como: cumprimento dos horários, entrega do plano de curso aos educandos, definir e comentar a metodologia, forma de avaliação para os educandos e ser respeitoso com eles.

III – Biblioteca:

- informar aos educandos e docentes os horários de funcionamento da biblioteca. Disponibilizar em murais e na página do IFB os respectivos horários;
- informar aos educandos as regras para empréstimos e devoluções de livros, periódicos e outros materiais visando evitar desgastes futuros; e
- orientar os educandos e servidores que a Biblioteca é um espaço para pesquisa e estudos.

IV – Assistência Estudantil:

- criar mecanismos ou políticas de comunicação para informar aos alunos contemplados com a bolsa de Assistência Estudantil quando do seu recebimento ou não, seja através da página principal do IFB, seja por informe em murais nos Campi e comunicados verbais nas salas de aulas.

d) Campus Riacho Fundo

I – Registro acadêmico:

- definir critérios de controle para o arquivo de documentos acadêmicos;
- melhorar a ficha de conferência de recebimento de documentos durante matrículas – devem ser emitidas em duas vias (1ª via – RA; 2ª via - educando). Ambas devem ser assinadas pelo



Ministério da Educação
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

servidor do RA e pelo educando;

- desenvolver política de capacitação para os terceirizados e técnicos no que concerne ao atendimento ao público; e
- informar os processos de ensino realizados pelo campus e os assuntos pertinentes à sua área de atuação objetivando orientar os solicitantes quando necessário.

II – Assistência Estudantil:

- criar mecanismos ou política de comunicação para informar aos educandos contemplados com a bolsa de Assistência Estudantil quando do recebimento ou não, seja através da página principal do IFB, informe em murais nos Campi e comunicados verbais nas salas de aulas.

e) Campus Samambaia

I – Docentes:

- criar, em companhia de outras diretorias dos campi e a PREN, guia de direitos e deveres dos docentes;
- editar e disponibilizar na Intranet e página principal do IFB o guia de direitos e deveres dos docentes;
- criar algumas práticas docentes comuns como: cumprimento dos horários, entrega do plano de curso aos educandos, definição e comentários acerca da metodologia, forma de avaliação para os educandos, ser respeitoso com eles;
- solicitar aos professores que informem à coordenação de ensino, com antecedência, possíveis faltas;
- melhorar as informações apresentadas no edital para seleção de professores temporários (como exemplo: conter disposições claras a respeito da forma de avaliação); e
- autorizar a oferta de cursos e início das aulas quando o corpo docente estiver devidamente formado.



Ministério da Educação
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

II – Biblioteca:

- informar aos educandos e docentes os horários de funcionamento da biblioteca. Disponibilizar em murais e na página principal do IFB os respectivos horários;
- informar aos educandos as regras para empréstimos e devoluções de livros, periódicos e outros materiais visando evitar desgastes futuros; e
- orientar os educandos e servidores que a Biblioteca é um espaço para pesquisa e estudos.

III – Assistência Estudantil:

- criar mecanismos ou política de comunicação para informar aos educandos contemplados com a bolsa de Assistência Estudantil quando do seu recebimento ou não, seja através da página principal do IFB, informe em murais nos Campi e comunicados verbais nas salas de aulas.

IV – Ensino:

- iniciar aulas práticas somente com a disponibilização de equipamentos de segurança para os educandos; e
- cumprir as datas definidas no edital para divulgação dos resultados das provas referentes a certificação de saberes.

f) Campus São Sebastião

I – Docentes:

- criar, em companhia de outras diretorias dos campi e PREN, um guia de direitos e deveres dos docentes;
- editar e disponibilizar na Intranet e página principal do IFB o guia de direitos e deveres dos docentes;
- criar algumas práticas docentes comuns como: cumprimento dos horários, entrega do plano de curso aos educandos, definição e comentários acerca da metodologia, forma de avaliação para os educandos e ser respeitoso com eles; e



Ministério da Educação
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

- autorizar a oferta de cursos e início das aulas quando o corpo docente estiver devidamente formado.

g) Campus Taguatinga

I – Docente:

- criar, em companhia de outras diretorias dos campi e a PREN, guia de direitos e deveres dos docentes;
- editar e disponibilizar na Intranet e página principal do IFB o guia de direitos e deveres dos docentes;
- criar políticas de conscientização junto aos docentes quanto à importância do preenchimento e da entrega dos Diários antes da finalização do semestre letivo, conforme determina a Lei de Diretrizes e Bases da Educação e o Regulamento do Ensino Técnico; e
- criar algumas práticas docentes comuns como: cumprimento dos horários, entrega do plano de curso aos educandos, definição e comentários acerca da metodologia, forma de avaliação para os educandos e ser respeitoso com eles.

II – Monitores:

- criar política de comunicação para informar aos monitores quando do recebimento ou não de suas bolsas, seja por informe na página principal do IFB, seja em murais nos Campi e comunicados verbais.

III – PRONATEC:

- autorizar a oferta e o início de cursos quando o corpo docente e técnico estiver devidamente formado.

IV – Registro acadêmico:

- definir critérios de controle para o arquivo de documentos acadêmicos;
- desenvolver políticas de capacitação relacionados aos terceirizados e técnicos no que



Ministério da Educação
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

concerne ao atendimento ao público;

- cumprir o prazo para emissão da declaração estudantil para passe escolar;
- atualizar a ficha de conferência de recebimento de documentos durante as matrículas – deve ser emitidas em duas vias (1º via – RA; 2ª via – estudante) e assinada pelo servidor do RA e pelo aluno; e
- informar os processos de ensino realizados pelo campus e os assuntos pertinentes à sua área de atuação objetivando orientar os solicitantes quando necessário.

V – Manutenção:

- criar normas para manutenção preventiva e corretiva nos equipamentos dos laboratórios para evitar possíveis acidentes durante as aulas.

h) Campus Taguatinga Centro

I – Assistência Estudantil e demais bolsas:

- criar mecanismos ou uma política de comunicação para informar aos alunos contemplados com as bolsas de Assistência Estudantil, PRONATEC e Programa Mulheres Mil quando do seu recebimento ou não, seja através da página principal do IFB, seja por informes em murais nos Campi e comunicados verbais nas salas de aulas.

II – Registro acadêmico:

- definir critérios de controle para o arquivo de documentos acadêmicos;
- desenvolver políticas de capacitação relacionados aos terceirizados e técnicos no que concerne o atendimento ao público;
- cumprir o prazo para emissão da declaração estudantil para passe escolar;
- atualizar a ficha de conferência de recebimento de documentos durante as matrículas – deve ser emitida em duas vias (1º via – RA; 2ª via – estudante) e assinada pelo servidor do RA e pelo aluno; e
- informar os processos de ensino realizados pelo campus e assuntos pertinentes à sua área de



Ministério da Educação
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

atuação objetivando orientar os solicitantes quando necessário.

III – Palestras:

- seguir as orientações da coordenação de Acesso e Ingresso – PREN quanto à forma de realizar as palestras obrigatória para evitar possíveis problemas com agendamento das referidas palestras.

i) Direção de Gestão de Pessoas

I – Para estagiários:

- criar Portaria que regulamente as rotinas para contratação e efetivação de estagiários nesta Instituição; e
- padronizar a forma de recebimento, conferência e arquivo dos documentos pessoais do estagiário – tal procedimento deverá ser realizado nos campi e arquivados na pasta do estagiário.

II – Exames médicos periódicos

- iniciar a realização dos exames médicos periódicos conforme Instrução Normativa nº 2, de 11/10/2010 (SLTI-MPOG); Decreto nº 6.856, de 25 de maio de 2009, que regulamenta o art. 206-A da Lei nº 8.112, de 1990; Portaria Normativa nº 4, de 15 de setembro de 2009, da Secretaria de Recursos Humanos do MPOG, que estabelece orientações para aplicação do Decreto nº 6.856, de 2009, e demais normas aplicáveis à matéria.

III – Para a FOPAG:

- definir o dia anterior à homologação da FOPAG para receber reclamações sobre os dados da prévia do contracheque dos servidores. Esta regra deverá ser informada por e-mail aos servidores e os Coordenadores de Gestão de Pessoas deverão divulgá-la nos seus respectivos *campi*.



Ministério da Educação
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

IV – Cargos ocupados e vagos

- divulgar na página principal do IFB o demonstrativo dos cargos ocupados e vagos conforme art. 5º, § I, do Decreto nº 7.312, de 22 de setembro de 2010.

V – Atendimento

- agilizar o atendimento via telefone e e-mail.

VI – Pagamento de Intérpretes de Libras

- Agilizar os procedimentos para execução do pagamento dos salários dos servidores intérpretes contratados.

j) Pró-Reitoria de Administração

- instale Caixas Eletrônicas nas dependências da Reitoria e dos Campi;
- comunique ao pessoal terceirizado (motoristas e manutenção), com antecedência, sobre possíveis atrasos de pagamentos dos seus respectivos salários;
- melhore o planejamento financeiro, entre os Campi e as Pró-Reitorias de Ensino e Extensão, referente ao pagamento das bolsas de assistência estudantil, PRONATEC e Programa Mulheres Mil;
- agilize o atendimento via telefone, na Reitoria e adquira uma central telefônica; e
- padronize a Instituição Financeira – Caixa Econômica Federal ou Banco do Brasil, para o pagamento da remuneração dos servidores do IFB.
- agilizar os procedimentos para execução do pagamento dos salários dos servidores intérpretes contratados.

k) Pró-Reitoria de Ensino

I - Ensino a Distância:

- disponibilizar para a sociedade as matrizes curriculares dos cursos ofertados, nomes dos coordenadores e contatos (e-mail, endereço e número de telefone);



Ministério da Educação
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

- melhorar a comunicação entre candidatos e equipe da modalidade EAD – telefone, e-mail de coordenadores dos polos e da coordenação geral do EAD;
- entregar os materiais para os educandos conforme cronograma;
- respeitar os prazos, conforme cronograma, para recebimento das atividades postadas na internet; e
- definir critérios para a divulgação das convocações do processo seletivo de tutores.

II - Processo Seletivo:

- melhorar a visualização dos editais e resultados de seleção e transferências externas/internas na página principal do IFB.

III - Assistência Estudantil:

- criar mecanismos (cultura) ou políticas de comunicação para informar aos alunos contemplados com a bolsa de Assistência Estudantil quando do pagamento ou não do valor devido, seja através da página principal do IFB, seja por informe em murais nos Campi e comunicados verbais para os alunos nas salas de aulas.

IV – Registro Acadêmico:

- criar políticas de conscientização junto aos docentes relativas à importância do devido preenchimento e entrega dos Diários antes da finalização do semestre letivo, conforme determinada pela Lei de Diretrizes e Bases da Educação e pelo Regulamento do Ensino Técnico; e
- institucionalizar um sistema (canal de comunicação entre professores, alunos e instituição) que permita ao professor efetuar seus registros acadêmicos como diários de frequência, plano de aula, conteúdos ministrados, registro de notas e a impressão de todos os documentos necessários.



Ministério da Educação
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

V – Para os Docentes:

- criar, em companhia de outras diretorias dos campi, guia de direitos e deveres dos docentes;
- editar e disponibilizar na Intranet e página principal do IFB o guia de direitos e deveres dos docentes;
- criar política de conscientização junto aos docentes quanto à importância do preenchimento e entrega dos Diários antes da finalização do semestre letivo, conforme determina a Lei de Diretrizes e Bases da Educação e o Regulamento do Ensino Técnico;
- criar algumas práticas docentes comuns como: cumprimento dos horários, entrega do plano de curso aos educandos, definição e comentários acerca da metodologia, forma de avaliação para os educandos, ser respeitoso com eles; e
- oferecer capacitação pedagógica para os docentes.

1) Pró-Reitoria de Extensão

I - PRONATEC:

- criar mecanismos (cultura) ou políticas de comunicação para informar aos alunos contemplados com a bolsa quando do pagamento ou não do valor devido, seja através da página principal do IFB, seja por informes em murais nos Campi e comunicados verbais para os alunos nas salas de aulas;
- institucionalizar um sistema (canal de comunicação entre professores, alunos e instituição) que permita ao professor efetuar seus registros acadêmicos como diários de frequência, plano de aula, conteúdos ministrados, registro de notas e a impressão de todos os documentos necessários;
- criar algumas práticas docentes comuns como: cumprimento de horários, entrega do plano de curso aos educandos, definir e comentar a metodologia, forma de avaliação para os educandos, ser respeitoso com os educandos;
- cumprir as datas definidas no edital para divulgação do resultado dos bolsistas contemplados;
- evitar as retificações dos editais;



Ministério da Educação
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

- revisar o processo seletivo, a divulgação dos resultados, a confecção e publicação dos editais e o recebimento dos documentos;
- autorizar a oferta de cursos quando o corpo docente e técnico estiver devidamente composto, a aquisição de materiais e uniformes;
- acompanhar o nível de satisfação dos alunos referente às disciplinas cursadas e aos cursos ofertados pelos *campi*;
- adotar procedimentos mais ágeis e eficientes relacionados à entrega dos certificados de finalização dos cursos;
- contatar os educandos e expor a situação atual em relação à emissão dos certificados de finalização de cursos; e
- cumprir as datas definidas para pagamento do pessoal de coordenação, apoio técnico e pedagógico do referido Programa.

II – Programa Mulheres Mil:

- criar mecanismos (cultura) ou políticas de comunicação com os *campi* para informar às alunas contempladas com a bolsa quando do pagamento ou não do valor devido, seja através da página principal do IFB, seja por informe em murais nos *Campi* e comunicados verbais para as alunas nas salas de aulas.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ressalto que o presente Relatório visa informar aos Dirigentes o trabalho realizado por essa Ouvidoria no ano de 2013 e fazer cumprir o art. 20 do Regimento Interno da Ouvidoria do Instituto Federal de Brasília.

Para dar continuidade às atividades desenvolvidas e fortalecer essa nova ferramenta de gestão participativa a unidade de Ouvidoria estabeleceu 6 prioridades (metas):



Ministério da Educação
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

- Implantar a página eletrônica da Ouvidoria/IFB;
- Conhecer a estrutura organizacional da Instituição;
- Participar de cursos para formação de Ouvidores Públicos e produzir novos conhecimentos em Ouvidoria;
- Intensificar a divulgação dos trabalhos da Ouvidoria;
- Fortalecer o Serviço de Acesso à Informação no IFB; e
- Diagnosticar o impacto dos resultados da Ouvidoria na gestão institucional.

O plano de trabalho privilegia 8 objetivos:

- Estudar e conhecer as disposições legais e organizacionais do IFB através das Leis nº 11.892, de 29 de dezembro de 2008, e nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996, do seu Estatuto e das Resoluções nº 37/2012 – CS/IFB e nº 35/2012 – CS/IFB;
- Participar da integração das Ouvidorias Públicas do País e dos cursos indicados pela Ouvidoria-Geral da União;
- Produzir e encaminhar Estudo de Caso para a CASOTECA da Controladoria-Geral da União;
- Receber e examinar as informações, reclamações, denúncias, sugestões e os elogios do trabalho desenvolvido pelo IFB, encaminhar essas manifestações às Áreas Interlocutoras e acompanhar e avaliar os procedimentos e as ações realizadas;
- Realizar um trabalho de sensibilização junto aos Campi do IFB;
- Distribuir marcadores de páginas e cartazes, realizar visitas aos Campi e utilizar outros mecanismos para divulgar o endereço da Ouvidoria e suas atividades;
- Atender as determinações da Lei de Acesso à Informação; e
- Elaborar e aplicar metodologia para avaliação da atuação da Ouvidoria na gestão institucional.

Assim as manifestações captadas pela Ouvidoria podem ser usadas como ferramenta de gestão



Ministério da Educação
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília

e são de grande importância estratégica, tendo em vista que nossos demandantes identificam o trabalho como espaço para expor dúvidas e buscar soluções em suas relações com o Instituto.

Atenciosamente,

OUVIDORIA/IFB
RESPONSÁVEL PELO SIC/IFB