



## **OUVIDORIA**

### **RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO**

**ANO-BASE 2024**

**ARACAJU  
JANEIRO – 2025  
(ATUALIZADO EM JUNHO DE 2025)**

**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**

**INSTITUTO FEDERAL DE SERGIPE – IFS**

**RUTH SALES GAMA DE ANDRADE**  
**Reitora**

**DIEGO RODRIGUES DA SILVA SANTOS**  
**Ouvidor**

**ARACAJU**  
**JANEIRO – 2025**  
**(ATUALIZADO EM JUNHO DE 2025)**

# SUMÁRIO

<b>SUMÁRIO EXECUTIVO.....</b>	<b>4</b>
<b>INTRODUÇÃO.....</b>	<b>5</b>
<b>FORÇA DE TRABALHO E ESTRUTURA.....</b>	<b>6</b>
<b>ANÁLISE DOS DADOS.....</b>	<b>7</b>
<b>ATUALIZAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS.....</b>	<b>12</b>
<b>AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS.....</b>	<b>13</b>
<b>CONCLUSÃO.....</b>	<b>14</b>

## **SUMÁRIO EXECUTIVO**

Trata o presente documento do Relatório Anual de Gestão referente ao exercício de **2024** apresentado pela Ouvidoria do Instituto Federal de Sergipe (IFS), como Unidade Setorial de Ouvidoria do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv), conforme dispõe a Lei nº 13.460/2017, com regulamentação na Portaria Normativa nº 116/2024 da Controladoria-Geral da União (CGU).

## INTRODUÇÃO

Este relatório apresenta uma análise quantitativa e qualitativa das informações referentes às manifestações recebidas pela Ouvidoria IFS no exercício de **2024**, com base nos dados extraídos do Painel “Resolveu?” da CGU, que refletem os registros efetuados na Plataforma Fala.BR entre **01/01/2024** e **31/12/2024**, abordando ainda um exame dos principais motivos das manifestações, dos problemas recorrentes e das eventuais soluções adotadas pela gestão.

De acordo com o Estatuto do IFS, a Ouvidoria integra os órgãos de assessoramento e controle da gestão, atuando na comunicação direta e simplificada com a sociedade, tendo por objetivo principal o aperfeiçoamento e o esclarecimento aos cidadãos das atividades realizadas pelo IFS.

Nos termos do Regimento Geral do IFS, a Ouvidoria está diretamente subordinada a autoridade máxima da instituição e o Ouvidor atua também como autoridade de monitoramento da Lei de Acesso à Informação.

A equipe atual da Ouvidoria é reduzida, contando apenas com o titular do setor e um substituto eventual que assume as tarefas nos afastamentos e impedimentos legais do titular.

## **FORÇA DE TRABALHO E ESTRUTURA**

De acordo com o art. 7º, inciso II, alínea d, c/c art. 27, ambos do Estatuto do IFS, aprovado pela Resolução CS/IFS nº 94/2021, a Ouvidoria está inserida nos órgãos de controle e assessoramento da Reitoria do IFS, responsável pela comunicação direta e simplificada com a sociedade, tendo por objetivo principal o aperfeiçoamento e o esclarecimento aos cidadãos das atividades realizadas pela instituição.

Segundo o art. 44 do Regimento Geral do IFS, aprovado pela Resolução CS/IFS nº 113/2021, a Ouvidoria é diretamente subordinada a autoridade máxima do IFS e seu titular também funcionará como Autoridade de monitoramento da Lei de Acesso à Informação.

Quanto à sua estrutura física, tem-se que, com a mudança para o novo prédio da Reitoria, situado na Rua Dom José Thomaz, 194, no bairro São José, Aracaju/SE, CEP 49015-090, a Ouvidoria passou a contar com instalações físicas adequadas para prestação de atendimento ao público.

O espaço está localizado no segundo pavimento da edificação, que conta com elevador, próxima ao Gabinete da Reitoria e de todas as Pró-reitorias, facilitando a comunicação com toda a alta gestão, e dada a exclusividade de uso pela Ouvidoria, é possível garantir a privacidade e sigilo no registro das manifestações, registro este que se dá por meio da plataforma Fala.BR.

Quanto ao corpo de servidores, a Ouvidoria conta apenas com a força de trabalho do próprio titular, sem que haja divisão de tarefas ou segregação de funções.

# ANÁLISE DOS DADOS

Segundo dados do Painel “Resolveu?”, da CGU, entre 01/01/2024 e 31/12/2024, a Ouvidoria do IFS recepcionou, por meio da plataforma Fala.BR, um total de **163** manifestações, das quais **142** foram respondidas, **19** foram arquivadas, **2** foram encaminhadas para outros órgãos e **2** seguiram em tramitação para o exercício posterior, sendo registrado um tempo médio de resposta de **22,08** dias, com **89%** de respostas fornecidas dentro do prazo, conforme se observa da **Imagem 1**.

Imagem 1. Quadro geral de manifestações recepcionadas pela Ouvidoria do IFS entre 01/01 e 31/12/2024.  
**IFS – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Sergipe**



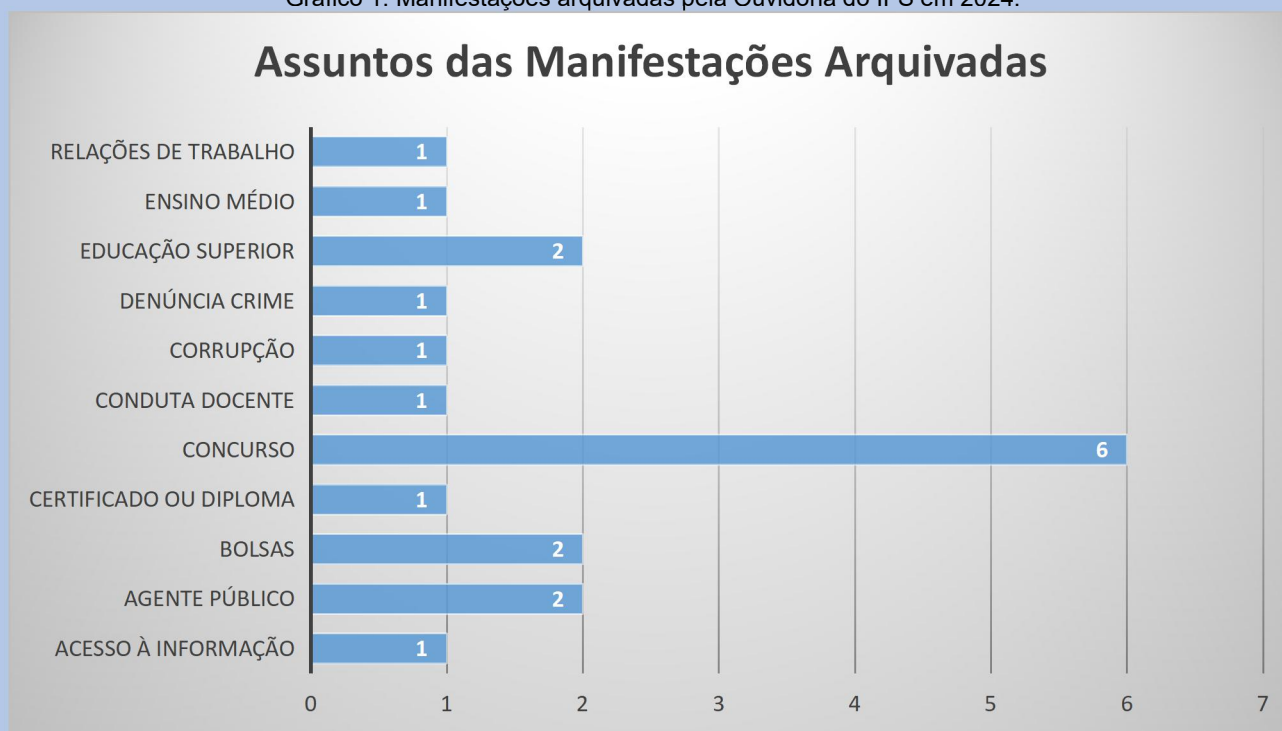
Fonte: Extraído do Painel “Resolveu?” da CGU (2024).

Observe-se que as **2** manifestações que foram encaminhadas para outros órgãos foram posteriormente devolvidas, tratadas e concluídas pelo IFS, sendo contabilizadas no rol das **163** manifestações recebidas.

Das **19** manifestações arquivadas, em **10** houve falta de clareza ou insuficiência de dados, **8** apresentavam duplicidade em seu conteúdo e **1** foi considerada imprópria ou inadequada. Quanto à tipologia, as manifestações arquivadas foram distribuídas do seguinte modo: **7** solicitações, **5** reclamações, **5** comunicações e **2** denúncias. Quanto às **2** manifestações encaminhadas para outros órgãos, temos **1** comunicação e **1** reclamação, ambas, ao final, tratadas pela Ouvidoria do IFS.

A distribuição dos assuntos das manifestações arquivadas no período pode ser verificada no **Gráfico 1**.

Gráfico 1. Manifestações arquivadas pela Ouvidoria do IFS em 2024.

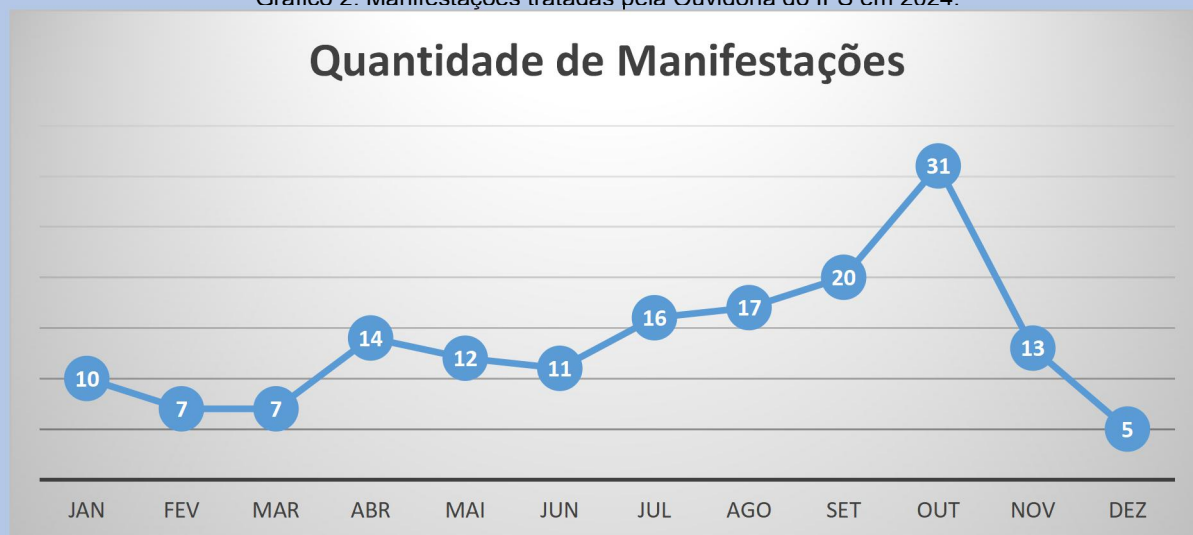


Fonte: IFS (2025), a partir de dados extraídos da Plataforma “Fala.BR” da CGU (2024).

Conforme se observa, a série histórica de manifestações registradas em **2024**, exibida no **Gráfico 2**, demonstra a frequência de registros de manifestações ao longo do exercício, com pico no mês de outubro, com **31** registros, coincidindo com o período de publicação do resultado final do concurso público para professor efetivo, regido pelo Edital nº 02/2024, e **média** aproximada de **13** manifestações por mês.



Gráfico 2. Manifestações tratadas pela Ouvidoria do IFS em 2024.



Fonte: IFS (2025), a partir de dados extraídos do Painel “Resolveu?” da CGU (2024).

A **Tabela 1** demonstra os tipos de manifestações registradas em seus percentuais sobre aquelas efetivamente tratadas, ou seja, que não foram arquivadas.

Tabela 1. Tipos de manifestações tratadas pela Ouvidoria do IFS em 2024.

Tipo	Solicitação	Reclamação	Denúncia	Sugestão	Elogio	Simplifique
Quantidade	56	49	34	-	5	-
Percentual	38.9%	34.0%	23.6%	-	3.5%	-

Fonte: IFS (2025), a partir de dados extraídos do Painel “Resolveu?” da CGU (2024).

Os dados da **Tabela 1** denotam uma concentração na tipologia “solicitação” (**56** registros), por meio da qual os usuários registram um pedido para adoção de providências por parte dos agentes públicos competentes que integram o IFS relativo aos serviços prestados pela instituição, confundindo-se, por vezes, com pedidos de acesso à informação, de que trata a Lei nº 12.527/2011.

Em seguida tem-se a “reclamação” (**49** registros) como a tipologia de segunda maior recorrência, seguida da “denúncia” (**34** registros) e de “elogio” (**5** registros), não havendo “pedidos de simplificação” ou “sugestão” no exercício de **2024**.

A **Tabela 2** representa a distribuição por assunto das manifestações, revelando que “Concurso” foi o assunto mais recorrente no exercício de **2024**, em razão dos certames havidos no período, sendo que “Acesso à Informação”, assunto que figurou como mais

recorrente em **2023**, ficou na segunda colocação, demonstrando que os usuários ainda fazem certa confusão quanto ao meio mais adequado para registrar suas solicitações.

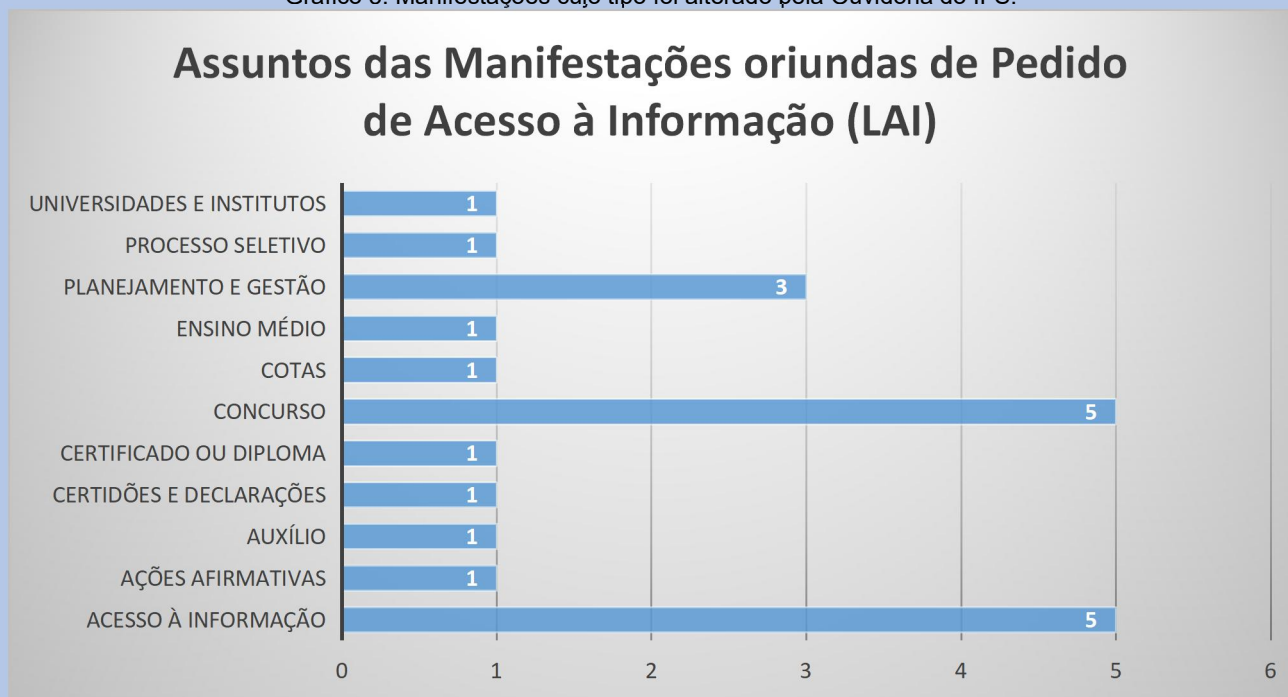
Tabela 2. Distribuição por assunto das manifestações tratadas pela Ouvidoria do IFS em 2024.

Assunto	Quant.	Assunto	Quant.
Concurso	27	Assistência à Pessoa com Deficiência	1
Acesso à informação	16	Bolsas	1
Denúncia de irregularidades de servidores	12	Certidões e Declarações	1
Atendimento	8	Conduta Ética	1
Processo Seletivo	7	Controle social	1
Ações Afirmativas	6	Curso Técnico	1
Assédio moral	6	Denúncia Crime	1
Auxílio	6	Direitos Humanos	1
Universidades e Institutos	6	Educação Profissionalizante	1
Cotas	4	Educação Superior	1
Outros em Educação	4	Ensino Médio	1
Serviços Públicos	4	Fiscalização do Estado	1
Certificado ou Diploma	3	Infraestrutura Urbana	1
Ouvidoria	3	Outros em Pesquisa e Desenvolvimento	1
Planejamento e Gestão	3	Outros em Saúde	1
Agente Público	2	Ouvidoria Interna	1
Bibliotecas	2	Racismo	1
Outros em Transporte	2	Serviços e Sistemas	1
Recursos Humanos	2	Transparência	1
Animais	1	Transporte Rodoviário	1

Fonte: IFS (2025), a partir de dados extraídos do Painel “Resolveu?” da CGU (2024).

Atente-se ainda que **21** manifestações oriundas da Lei de Acesso à Informação tiveram sua tipologia alterada, sendo **3** delas para **reclamação** e **18** para **solicitação**, passando a figurar como manifestações de Ouvidoria, cujos assuntos podem ser verificados do **Gráfico 3**.

Gráfico 3. Manifestações cujo tipo foi alterado pela Ouvidoria do IFS.



Fonte: IFS (2025), a partir de dados extraídos do Plataforma “Fala.BR” da CGU (2024).

Em relação ao nível de resolutividade das demandas, a Ouvidoria do IFS apontou que **86,81%** foram consideradas **resolvidas**, enquanto **13,19%** das manifestações foram tidas como **não resolvidas**.

No que tange ao nível de satisfação, considerando o universo de **17** usuários respondentes à pesquisa disponível após o encerramento do protocolo pela Ouvidoria, **5,88%** informaram estar  **muito satisfeitos** com a resposta, **29,41%** se disseram **satisfeitos**, **17,65%** indicaram nível **regular** de satisfação, **5,88%** apontaram insatisfação com a resposta dada e **41,18%** indicaram estar muito insatisfeitos, chegando-se a um **índice de satisfação média de 38,24%**, conforme **Imagem 2**.

Imagem 2. Índice de resolutividade das demandas.



Fonte: Extraído do Painel “Resolveu?” da CGU (2024).

## **ATUALIZAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS**

A Carta de Serviços do IFS não sofreu atualizações desde sua primeira divulgação, em **2017**, e a Ouvidoria inseriu esta ação no Plano Anual de Trabalho de **2025**, a fim de ajustar o documento disponibilizado e alinhá-lo com os serviços efetivamente disponibilizados pela instituição no portal de serviços do governo federal, cuja última atualização se deu em **2021**, sem a participação deste setor.

## **AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS**

A Ouvidoria não realizou avaliação dos serviços públicos prestados pelo IFS em **2024** e tão logo a Carta de Serviços da instituição seja atualizada, alinhando-se com o rol de Serviços Digitais divulgados no Portal de Serviços do Governo Federal, procederá com a ação, nos termos previstos na norma de regência.

## **CONCLUSÃO**

De maneira geral, a Ouvidoria do IFS entende que as manifestações recebidas no exercício de **2024** não apontaram para existência de falhas relevantes nos procedimentos adotados pela instituição quando da prestação de serviços.