



RELATÓRIO DA AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS INSTITUCIONAIS

PROCESSO SELETIVO E MATRÍCULA DOS CURSOS TÉCNICOS INTEGRADOS, CONCOMITANTES E SUBSEQUENTES

Ouvidoria do Ifes
Diretoria de Ensino Técnico
Pró-reitoria de Ensino

Período de aplicação: 05 de maio a 04 de junho de 2025
724 participantes (504 integrados / 220 concomitantes e subsequentes)
Base Editais n^os 53/2024 a 54/2024

Novembro / 2025

1. Apresentação

A Ouvidoria do Ifes, em parceria com a Diretoria de Ensino Técnico e com validação da Pró-Reitoria de Ensino, elaborou dois questionários com o objetivo de avaliar o processo seletivo e a matrícula dos Cursos Técnicos Integrados, Concomitantes e Subsequentes.

Os questionários foram direcionados aos(as) ingressantes nos cursos técnicos, nas modalidades integrada (Edital 53/2024), concomitante e subsequente (Edital 54/2024) com a finalidade de identificar o nível de satisfação em relação ao processo seletivo e à matrícula e também coletar sugestões para aprimoramento. A iniciativa buscou compreender a experiência dos estudantes, permitindo reconhecer aspectos positivos, detectar fragilidades e implementar melhorias.

O levantamento foi realizado no período de 05 de maio a 04 de junho de 2025, tendo como público-alvo os estudantes ingressantes nos cursos técnicos, nas modalidades integrada, concomitante e subsequente. Ao todo, participaram 724 estudantes; 504 dos Cursos Técnicos Integrados e 220 dos Cursos Técnicos Concomitantes e Subsequentes.

2. Metodologia

O instrumento de pesquisa foi estruturado em duas partes: perguntas quantitativas (fechadas) e perguntas qualitativas (abertas).

As perguntas fechadas foram construídas com base na escala Likert de cinco pontos (1 = "Muito Insatisfeito" e 5 = "Muito Satisfeito"), possibilitando mensurar o grau de satisfação em relação a diferentes dimensões do processo seletivo e de matrícula. No total, foram elaboradas 11 perguntas, 6 para a Avaliação do Processo Seletivo e 5 para a Avaliação do Serviço de Matrícula dos Cursos Técnicos Integrados, vinculados ao Edital 53/2024. Essas mesmas questões foram replicadas, com as devidas adaptações, para a avaliação dos Cursos Técnicos Concomitantes e Subsequentes, referentes ao Edital 54/2024. As perguntas abertas foram destinadas à livre manifestação e voltadas à coleta de opiniões, sugestões e percepções individuais sobre os aspectos positivos e negativos dos dois editais.

A análise dos dados foi estruturada em análises quantitativa e qualitativa, possibilitando uma compreensão ampla dos processos. Na abordagem quantitativa, os resultados foram organizados em gráficos, favorecendo uma visualização de tendências e a comparação de categorias. Já na abordagem qualitativa, as respostas foram organizadas em agrupamentos temáticos, permitindo destacar percepções recorrentes, identificar pontos críticos e evidenciar oportunidades de melhoria.

A sistematização e análise dos dados foram realizadas pela Ouvidoria do Ifes, a partir dos indicadores objetivos e das manifestações individuais. Esse processo permitiu não apenas identificar tendências e padrões gerais, mas também podem oferecer subsídios para o aprimoramento desses serviços institucionais.

2.1 Tratamento de dados e não resposta

As contagens (N) variam por item em função de não resposta e filtros por aplicabilidade (ex.: perguntas específicas por modalidade). Em um item, observou-se N superior ao total informado para a modalidade. Isso ocorreu por (i) consolidação automática do Google Forms/Sheets com respostas reabertas (edição posterior), (ii) múltiplas marcações válidas em perguntas de múltipla escolha que somam "respondentes" por alternativa em vez de pessoas, ou (iii) inclusão de respondentes que trocaram de modalidade após a submissão. Para

garantir transparência, apresentamos o N por pergunta junto às tabelas/gráficos e foi padronizado o N total sempre que houver comparações diretas.

Desta forma, quando N>total aparece em um item, o gráfico mostra “respostas ao item” (votos) e não “respondentes únicos”; por isso, esse N não deve ser comparado ao total de alunos sem ajuste.

2.2 Classificação das notas (positivo/negativo)

Foi adotada a convenção 4-5 = positivo, 3 = neutro e 1-2 = negativo por três razões: (i) prática comum de comunicação executiva em pesquisas de satisfação para distinguir aprovação ativa (4-5), de rejeição (1-2); (ii) alinhamento com a ideia de “satisfação percebida” (4-5 expressam concordância/agrado suficiente para orientar decisões); e (iii) linguagem assertiva: permite priorização objetiva das frentes de melhoria. As três faixas são informadas nos gráficos/tabelas para transparência.

Observação operacional: As porcentagens foram extraídas diretamente do Google Forms/Sheets (consolidação automática) e transcritas para o relatório. Pequenas diferenças de 0,1-0,2 p.p. podem ocorrer por arredondamento. Quando relevante, apresentamos N por item ao lado do percentual.

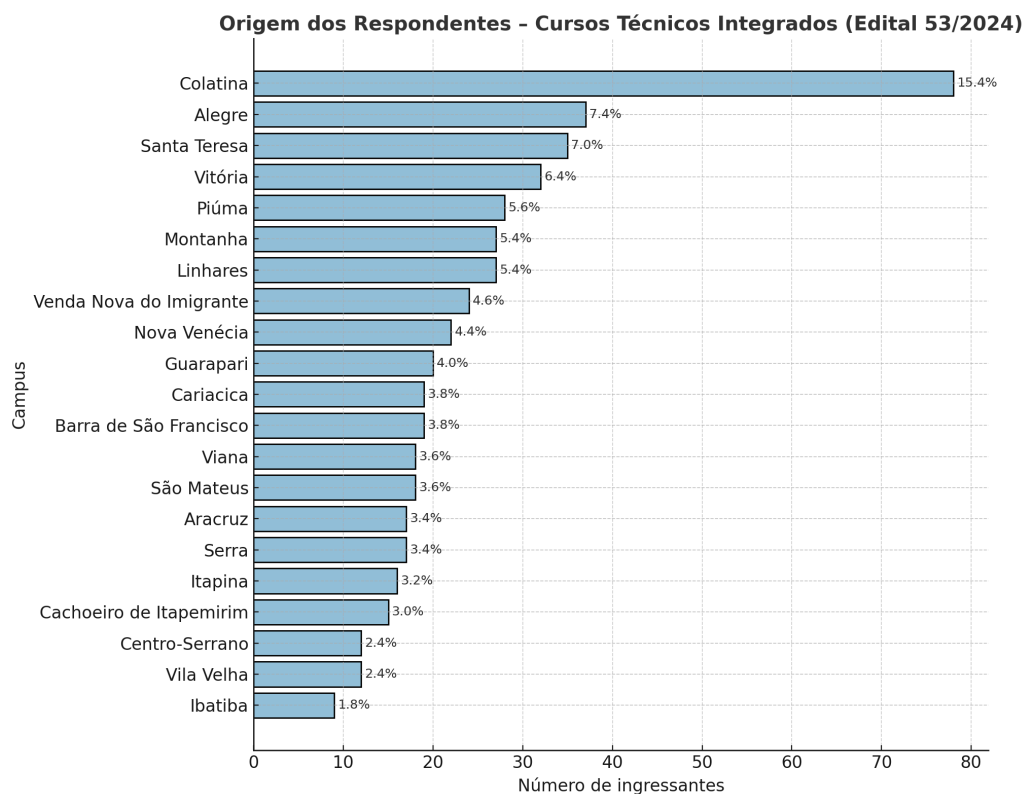
2.3 Precisão e limitações

Não foi estimada margem de erro por não se tratar de amostragem probabilística; trabalhou-se com amostra de conveniência dos ingressantes no período (05/05 a 04/06/2025). Assim, os percentuais descrevem a amostra e não devem ser generalizados estatisticamente a todo o universo sem cautela. Para mitigar vieses, explicitamos N por item, informamos não respostas e articulamos com análise qualitativa (comentários abertos).

3. Resultados

3.1 Cursos Técnicos Integrados

Abaixo, seguem os campi de origem dos(as) ingressantes nos Cursos Técnicos Integrados Ifes, Edital 53/2024.



3.1.1 Resultados Quantitativos

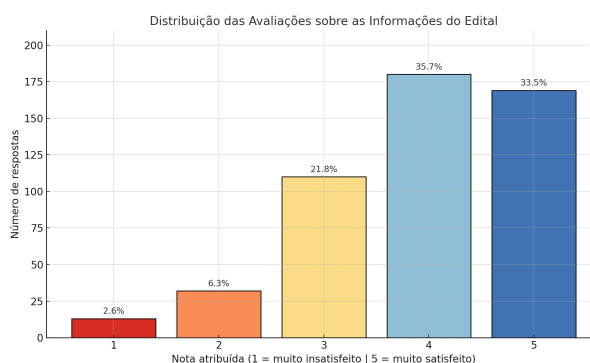
Nesta seção, são apresentados os resultados obtidos pela aplicação do questionário de Avaliação do Processo Seletivo - Edital 53/2024. Destaca-se que, por meio da distribuição percentual e absoluta das respostas, acompanhada de representações gráficas, é possível uma visualização clara e comparativa dos dados.

3.1.1.1 Avaliação do Processo Seletivo - Edital 53/2024

A apresentação dos dados e suas respectivas representações gráficas será precedida da pergunta constante no questionário.

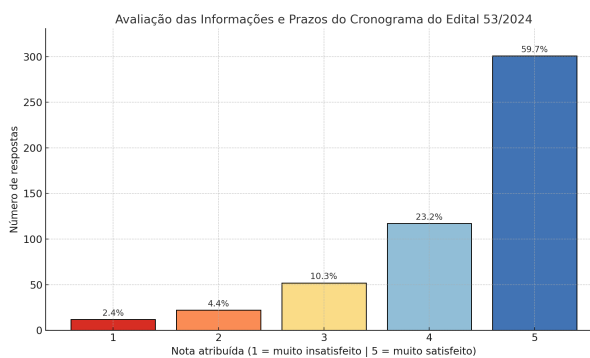
A. As informações no Edital 53/2024 foram fáceis de entender?

Na avaliação sobre a clareza das informações do Edital 53/2024, participaram 504 respondentes, 9% avaliaram de forma crítica (notas 1 e 2) e 69,2% demonstraram satisfação (notas 4 e 5).



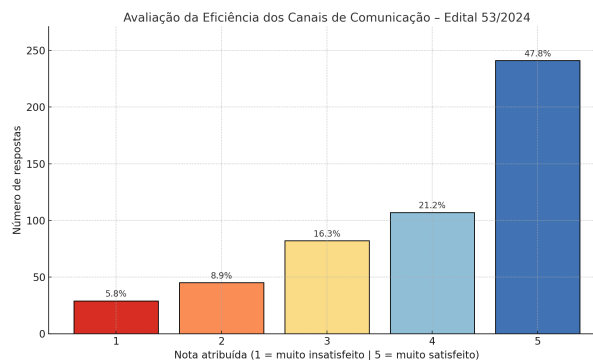
B. O cronograma do Edital 53/2024 forneceu informações e prazo suficientes para você se preparar para cada etapa?

Na avaliação sobre a suficiência das informações e prazos do cronograma do Edital 53/2024, participaram 504 respondentes. As notas positivas (4 e 5) somaram 82,9% e as críticas (1 e 2) 6,8%.

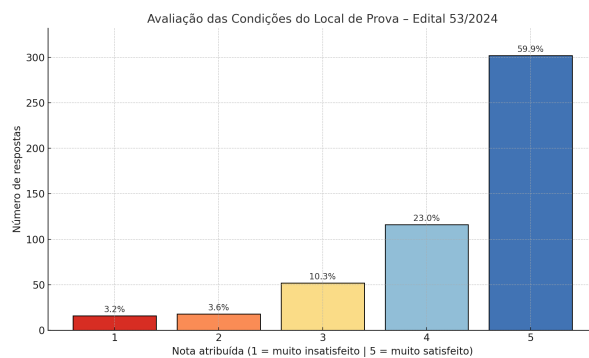


C. Os canais de comunicação (e-mail, telefone e whatsapp) foram eficientes para tirar suas dúvidas?

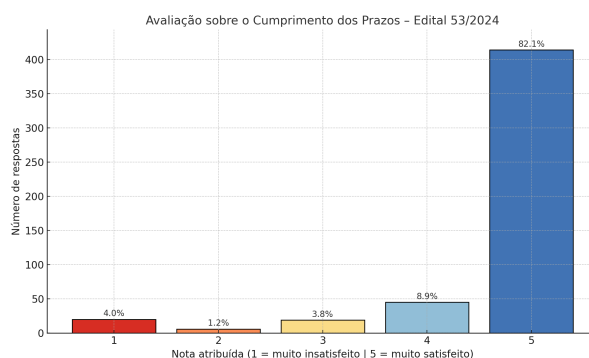
Participaram 504 respondentes na avaliação sobre a eficiência dos canais de comunicação do Processo Seletivo (Edital 53/2024). As notas positivas (4 e 5) somaram 69% e as críticas (1 e 2) 14,7%.



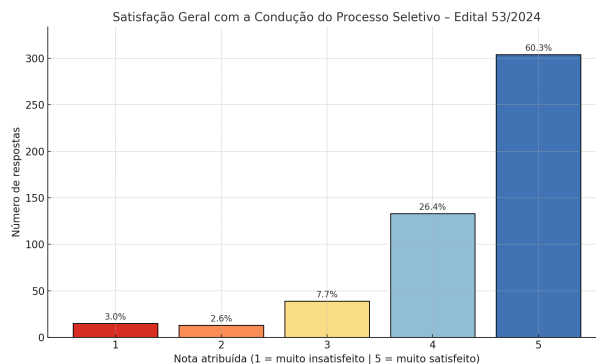
D. Como você avalia as condições do local de prova (acesso, estrutura, organização, etc.)?
 Na avaliação das condições do local de prova do Edital 53/2024, participaram 504 respondentes. As notas positivas (4 e 5) somaram 82,9% e as críticas (1 e 2) 6,8%.



E. As etapas do processo seletivo foram realizadas dentro dos prazos previstos?
 Na avaliação sobre o cumprimento dos prazos das etapas do Processo Seletivo (Edital 53/2024), participaram 504 respondentes. As notas positivas (4 e 5) somaram 91% e as críticas (1 e 2) 5,2%.



F. No geral, você está satisfeito (a) com a condução do processo seletivo?
 Na avaliação da satisfação geral com a condução do Processo Seletivo (Edital 53/2024), participaram 504 respondentes. As notas positivas (4 e 5) somaram 86,7% e as críticas (1 e 2) 5,6%.

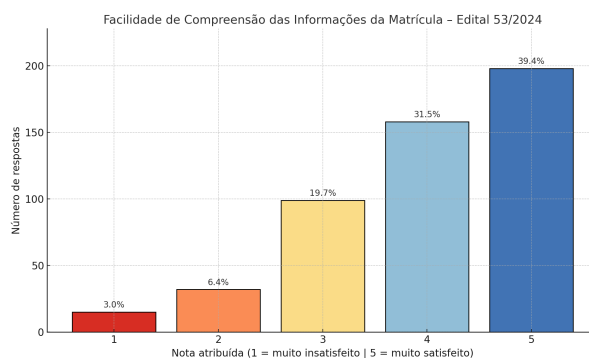


3.1.1.2 Avaliação do Serviço de Matrícula em Curso Técnico Integrado

Nesta seção, serão apresentados os resultados do questionário de Avaliação do Serviço de Matrícula em Curso Técnico Integrado - Edital 53/2024. A apresentação dos dados e suas respectivas representações gráficas será precedida da pergunta constante no questionário.

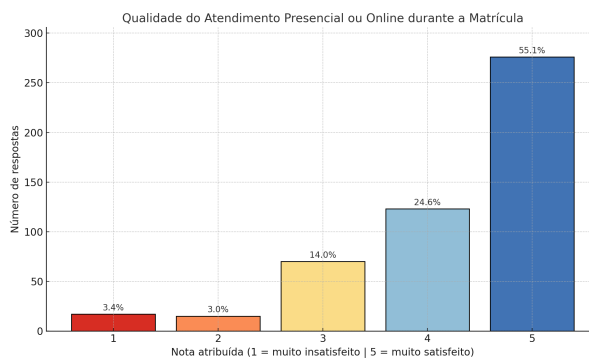
A. As informações sobre o processo de matrícula foram fáceis de entender?

Na avaliação da facilidade de compreensão das informações sobre o processo de matrícula, participaram 502 respondentes. As notas positivas (4 e 5) somaram 70,9% e as críticas (1 e 2) 9,4%.



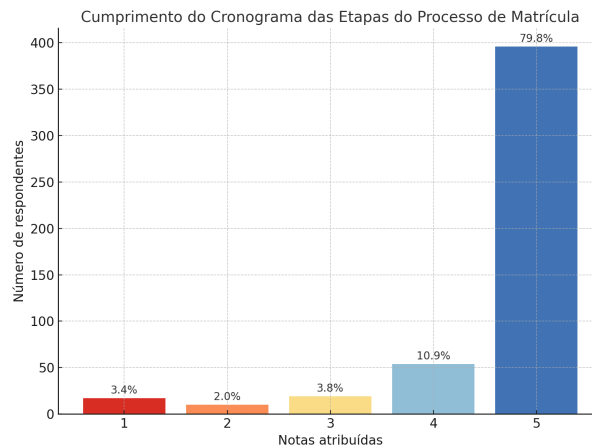
B. Como você avalia o atendimento (presencial ou online) durante a matrícula?

Na pergunta sobre a qualidade do atendimento presencial ou online durante a matrícula, participaram 501 respondentes. As notas positivas (4 e 5) somaram 79,7% e as críticas (1 e 2) 6,4%.



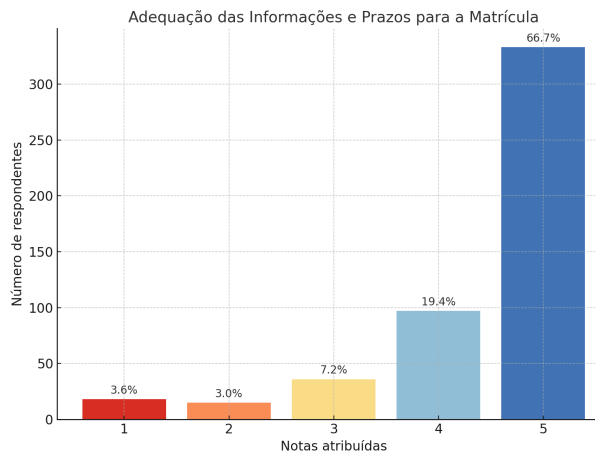
C. As etapas do processo de matrícula seguiram o cronograma divulgado?

Na avaliação do cumprimento do cronograma das etapas do processo de matrícula, participaram 496 respondentes. As notas positivas (4 e 5) somaram 90,7% e as críticas (1 e 2) 5,4%.



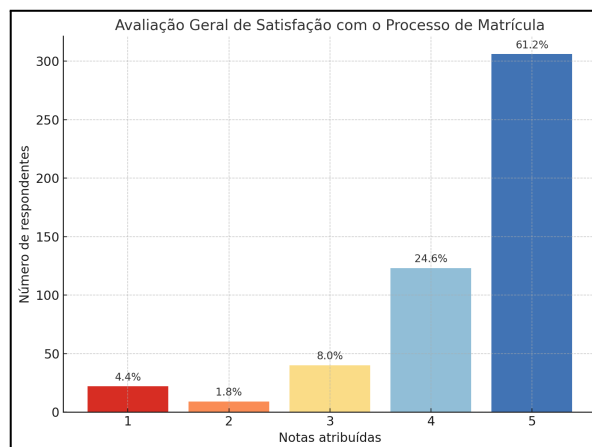
D. As informações e os prazos foram adequados para você realizar a matrícula?

Na avaliação sobre a adequação das informações e prazos para a matrícula, participaram 499 respondentes. As notas positivas (notas 4 e 5) somaram 86,1%, intermediárias (nota 3) 7,2% e críticas (notas 1 e 2) 6,6%.



E. No geral, você está satisfeito (a) com o processo de matrícula?

Na avaliação geral de satisfação com o processo de matrícula, participaram 500 respondentes. As notas positivas (notas 4 e 5) somaram 85,8%, intermediárias (nota 3) 8,0% e críticas (notas 1 e 2) 6,2%.



3.1.2 Resultados Qualitativos

Com o intuito de aprofundar a compreensão sobre a experiência dos participantes, foram analisadas as respostas às perguntas abertas, que permitiram a expressão livre de opiniões, percepções e sugestões. Essa

etapa complementa os dados quantitativos ao evidenciar aspectos positivos, pontos de melhoria e observações relevantes que, muitas vezes, não são captadas por respostas fechadas. A organização temática das respostas possibilita uma análise organizada e objetiva, contribuindo para identificar tendências e elaborar recomendações voltadas ao aprimoramento dos processos institucionais.

3.1.2.1 Aspectos positivos

Na avaliação do Processo Seletivo – Edital 53/2024 e do processo de matrícula, foram coletadas 243 respostas referentes aos pontos positivos. As manifestações foram organizadas em cinco temas centrais, representando os aspectos mais valorizados pelos ingressantes. Essa categorização permitiu identificar os elementos de maior destaque e os fatores que contribuíram para a percepção positiva sobre o processo.

Organização e Execução

Esse tema foi o mais mencionado (42 menções) e evidencia o reconhecimento da pontualidade, da previsibilidade e da eficiência na condução das etapas do processo. Os candidatos destacaram o cumprimento rigoroso dos cronogramas, a organização nos dias de prova e matrícula, a clareza das divulgações e a estrutura física adequada nos locais de realização.

“Cumprimento rigoroso dos prazos e cronogramas previstos no edital.”

“Organização no dia da prova.”

“Etapas bem divididas e sem atrasos.”

“Pontualidade em todas as etapas do processo”

”Organização geral do processo, desde a inscrição até a matrícula.”

Atendimento e Suporte aos Candidatos

Com 30 menções, esse tema ressalta a importância do acolhimento, da atenção e da disponibilidade das equipes envolvidas. O suporte oferecido durante o processo – tanto presencialmente quanto por e-mail, telefone ou WhatsApp – foi apontado como fundamental para esclarecer dúvidas e oferecer segurança aos participantes, especialmente aos que participavam pela primeira vez.

“Servidores atenciosos e educados no atendimento presencial.”

“Suporte rápido via WhatsApp e e-mail institucional.”

“Equipe preparada para acolher e auxiliar candidatos novatos.”

“CRA e outros setores sempre dispostos a ajudar.”

“Feedbacks rápidos e eficazes ao enviar documentação.”

Transparência e Facilidade de Acesso às Informações

Com 25 menções, esse tema reflete o reconhecimento da clareza, objetividade e acessibilidade das informações. O edital foi percebido como bem estruturado, de linguagem simples e direta, com informações organizadas no site institucional e transparência em todas as etapas. A comunicação frequente e os materiais explicativos contribuíram para que os candidatos se sentissem confiantes.

“Edital bem escrito, claro e direto.”

“Informações bem localizadas no site.”

“Comunicação constante para lembrar datas e orientações.”

”Linguagem acessível e fácil de entender.”

“Materiais explicativos que facilitaram a compreensão.”

Matrícula Online e Documentação

Com 18 menções, esse tema destacou a praticidade e a modernização do processo. A possibilidade de realizar a matrícula online, o envio digital de documentos e a funcionalidade do sistema foram amplamente elogiados. A flexibilidade para correções e o suporte presencial oferecido a quem teve dificuldades tecnológicas reforçaram o compromisso institucional com a inclusão digital e a eficiência operacional.

“Facilidade de fazer a matrícula sem sair de casa.”
“Envio de documentos por meio digital funcional.”
“Sistema intuitivo para acompanhar status da matrícula.”
“Etapa de matrícula bem explicada e sem exigência de burocracia excessiva.”
“Flexibilidade para corrigir erros ou reenvio de documentos.”

Inclusão e Acessibilidade

Com 20 menções, as manifestações organizadas sob este tema demonstram o reconhecimento da instituição na promoção da equidade e do acesso. Foram destacados o atendimento inclusivo, o uso de linguagem acessível, e o respeito às cotas sociais e raciais.

“Atendimento inclusivo com apoio do NAPNE.”
“Reconhecimento e acolhimento das cotas raciais e sociais.”
“Uso de linguagem acessível nos editais e informativos.”
“Respeito às condições especiais de candidatos (como PCDs).”
“Comunicação adaptada para diferentes perfis de candidatos.”

As respostas evidenciam uma avaliação amplamente positiva do Processo Seletivo e da Matrícula do Edital 53/2024. Os ingressantes destacaram, sobretudo, a organização institucional, a clareza das informações e o suporte prestado pelos servidores, fatores que reforçam a credibilidade e a eficiência da condução administrativa.

A implementação da matrícula online e as ações voltadas à inclusão e acessibilidade também se consolidam como diferenciais, ampliando o alcance e a equidade do processo.

Em síntese, os dados qualitativos confirmam que o Ifes conduziu o processo de forma planejada, transparente e acolhedora, promovendo uma experiência positiva e alinhada aos princípios de eficiência, acessibilidade e democratização do acesso à educação pública.

3.1.3.2 Melhorias no Processo Seletivo

Na pergunta sobre melhorias no Processo Seletivo – Edital 53/2024 e na Matrícula, foram coletadas 218 respostas, organizadas em cinco temas que refletem os principais pontos de atenção identificados pelos ingressantes.

Clareza e Acessibilidade das Informações

Com 72 menções, este foi o tema mais recorrente. As manifestações apontam a necessidade de simplificar a linguagem dos editais e materiais de comunicação institucional, que foram considerados complexos ou excessivamente técnicos. Outro ponto destacado refere-se ao site institucional, avaliado como de navegação difícil e pouco intuitiva, o que dificulta o acesso a informações e resultados. As sugestões incluíram o uso de linguagem simples, resumos explicativos e materiais didáticos de apoio, como vídeos ou tutoriais.

“Edital com termos complexos e pouco acessíveis.”
“Dificuldade de encontrar informações no site.”
“Necessidade de linguagem mais simples e direta.”
“Instruções pouco detalhadas para matrícula.”
“Necessidade de resumos ou materiais explicativos mais didáticos.”

Divulgação, Comunicação e Suporte ao Candidato

Com 53 menções, este tema concentrou críticas à comunicação tardia ou pouco clara sobre etapas e à insuficiência de canais diretos de contato. Os participantes sugeriram o fortalecimento dos meios de comunicação institucional, com maior presença em redes sociais e respostas mais ágeis aos questionamentos.

As manifestações também ressaltaram a importância de um acompanhamento próximo durante o processo seletivo e de orientações práticas que transmitam segurança ao candidato.

“Falta de divulgação mais ativa em redes sociais.”

“Carência de um canal de atendimento exclusivo.”

“Necessidade de instruções práticas e acompanhamento mais próximo.”

“Comunicação tardia ou pouco clara sobre etapas específicas.”

“Atendimento lento e demorado para responder dúvidas.”

Prazos, Cronograma e Publicação de Resultados

Este tema, com 40 menções, reuniu preocupações quanto à previsibilidade e ao cumprimento dos prazos. Foram relatados atrasos na divulgação dos resultados e insuficiência de tempo para realizar etapas como matrícula, envio de documentos e recursos. Os ingressantes recomendaram antecipar a publicação do edital, definir horários fixos para divulgação de resultados e adotar prazos mais amplos para as etapas críticas, de modo a reduzir a sobrecarga e a insegurança.

“Atrasos na divulgação de resultados.”

“Prazos muito curtos para matrícula e recursos.”

“Necessidade de horários fixos para divulgação.”

“Divulgação tardia do edital e cronograma pouco claro.”

“Sugestão de maior antecedência na publicação de informações.”

Processo de Matrícula (Modalidades e Documentação)

Com 23 menções, as respostas destacaram desafios relacionados à matrícula online e à entrega de documentos. Houve solicitações por sistemas mais simples, com passo a passo detalhado e possibilidade de envio via ferramentas acessíveis, como Google Forms ou WhatsApp. Além disso, foi apontada a necessidade de alternativas presenciais para candidatos que enfrentam limitações tecnológicas, reforçando o princípio da equidade.

“Dificuldades no envio online de documentos.”

“Necessidade de passo a passo explicativo.”

“Sugestão de uso de ferramentas mais simples (ex.: Google Forms).”

“Sistema pouco intuitivo para preenchimento e envio.”

“Falta de alternativas presenciais para quem não tem acesso digital.”

Infraestrutura e Organização Presencial

Com 14 menções, as manifestações abordaram a logística e as condições físicas dos locais de prova. Foram relatados problemas de organização na entrada, filas extensas, falhas na sinalização e questões estruturais, como iluminação e espaço reduzido. Esses aspectos, embora menos frequentes, afetam diretamente a experiência dos candidatos, especialmente no momento da realização das provas.

“Filas extensas e confusão na recepção.”

“Estrutura física precária em alguns locais (iluminação, espaço).”

“Organização insuficiente na entrada dos locais de prova.”

“Logística de acolhimento e distribuição dos candidatos poderia ser aprimorada.”

A análise das manifestações revela que a maior parte das sugestões concentra-se na clareza da comunicação institucional, na previsibilidade dos prazos e na eficiência dos canais de suporte. O tema Clareza e Acessibilidade das Informações (72 menções) destacou-se como prioridade, reforçando a necessidade de simplificar editais, melhorar a navegação no site e investir em materiais explicativos acessíveis.

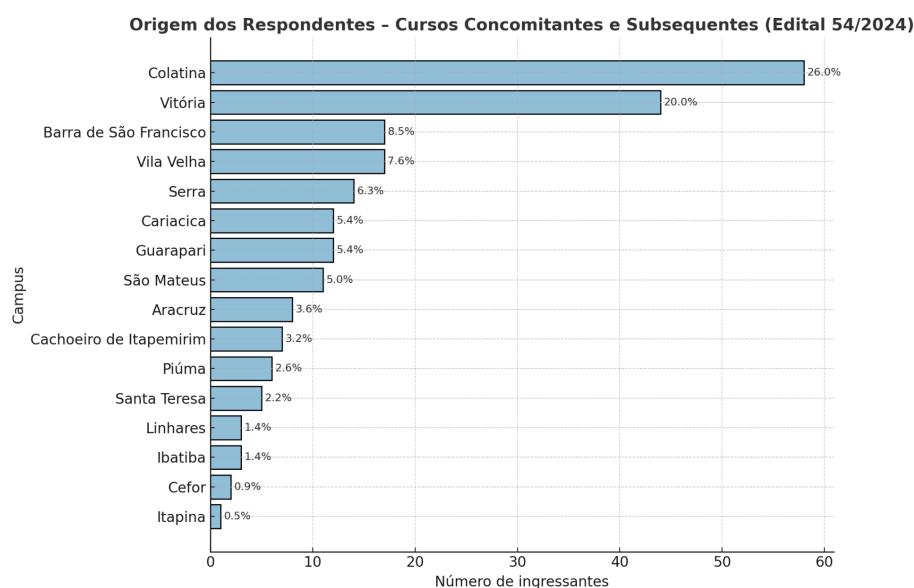
A Divulgação, Comunicação e Suporte ao Candidato (53 menções) apontou a importância de ampliar os canais digitais e aprimorar o retorno às demandas, enquanto Prazos, Cronograma e Publicação de Resultados (40 menções) reforçou a necessidade de gestão temporal mais clara e previsível.

As manifestações sobre Matrícula (Modalidades e Documentação) (23 menções) e Infraestrutura e Organização Presencial (14 menções) demonstram a importância de equilibrar inovação tecnológica e acessibilidade, assegurando equidade de condições entre candidatos.

Em síntese, o conjunto das respostas reforça que, além do rigor técnico e da credibilidade do processo seletivo, é essencial aprimorar clareza, acessibilidade, comunicação e acolhimento. Investir em linguagem simples, prazos adequados, canais de suporte humanizados e melhorias estruturais contribuirá para fortalecer a experiência dos candidatos e consolidar a imagem do Ifes como instituição eficiente, inclusiva e comprometida com a transparência.

3.2 Cursos Concomitantes Subsequentes

A seguir, são apresentados os campi de origem dos(as) estudantes ingressantes nos cursos técnicos do Concomitantes e Subsequentes (Edital 54/2024):



No total, participaram da pesquisa 220 estudantes, distribuídos entre as modalidades concomitante e subsequente.

3.2.1 Resultados Quantitativos

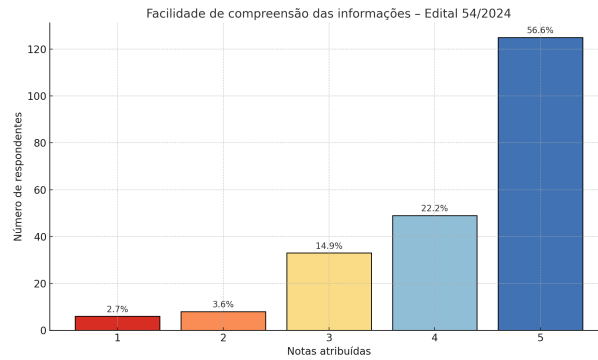
Nesta seção, são apresentados os resultados obtidos pela aplicação do questionário de Avaliação do Processo Seletivo - Edital 54/2024. Destaca-se que, por meio da distribuição percentual e absoluta das respostas, acompanhada de representações gráficas, é possível uma visualização clara e comparativa dos dados.

3.2.1.1 Avaliação do Processo Seletivo - Edital 54/2024

A apresentação dos dados e suas respectivas representações gráficas será precedida da pergunta constante no questionário.

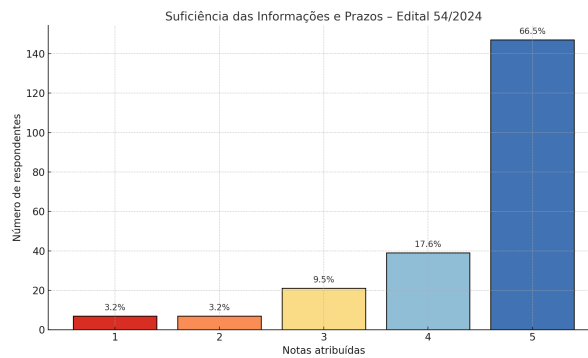
A. As informações do Edital 54/2024 foram fáceis de entender?

Na avaliação da facilidade de compreensão das informações do Edital 54/2024, participaram 221 respondentes. As notas positivas (4 e 5) somaram 78,8% e as críticas (1 e 2) 6,3%.



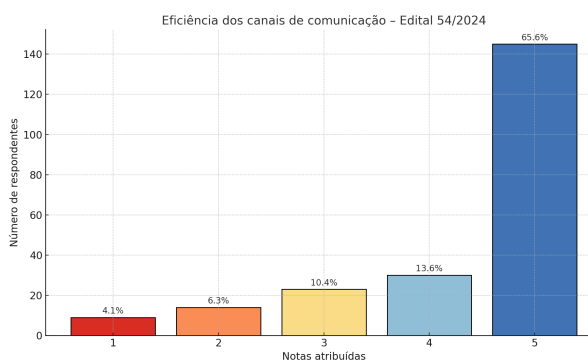
B. O cronograma do Edital 54/2024 forneceu informações e prazo suficientes para você se preparar para cada etapa?

Na avaliação da suficiência das informações e prazos do cronograma do Edital 54/2024, participaram 221 respondentes. As notas positivas (4 e 5) somaram 84,1% e as críticas (1 e 2) 6,4%.



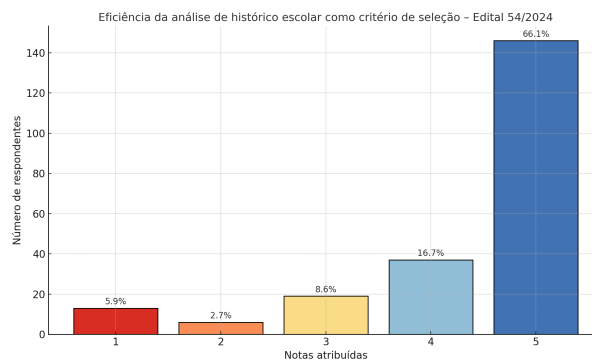
C. Os canais de comunicação (e-mail, telefone e Whatsapp) foram eficientes para tirar suas dúvidas?

Na avaliação da eficiência dos canais de comunicação do Edital 54/2024 (e-mail, telefone e WhatsApp), participaram 221 respondentes. As notas positivas (4 e 5) somaram 79,2% e as críticas (1 e 2) 10,4%.

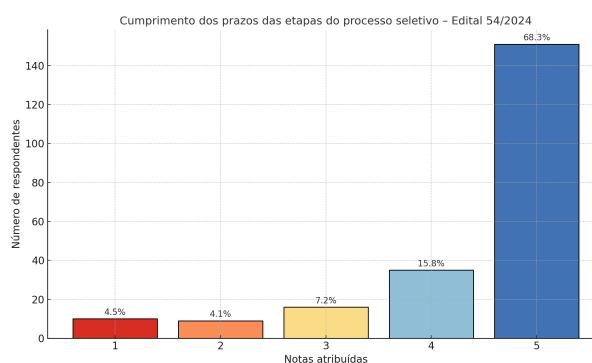


D. Você considera que a análise de histórico é uma forma de seleção eficiente?

Na avaliação da eficiência da análise de histórico escolar como critério de seleção, participaram 221 respondentes. As notas positivas (4 e 5) somaram 82,8% e as críticas (1 e 2) 8,6%.



E. As etapas do processo seletivo foram realizadas dentro dos prazos previstos?
 Na avaliação do cumprimento dos prazos das etapas do processo seletivo, participaram 221 respondentes. As notas positivas (4 e 5) somaram 84,1% e as críticas (1 e 2) 8,6%.



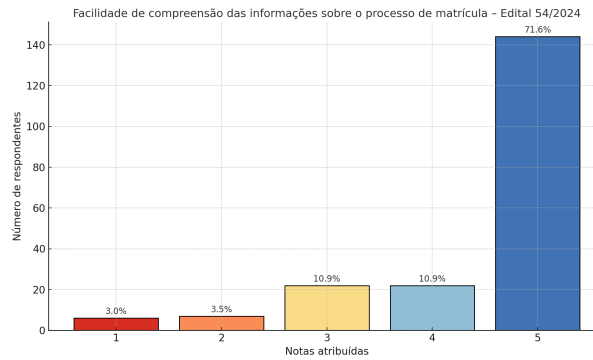
F. No geral, você está satisfeito (a) com a condução do processo seletivo?
 Na avaliação do nível geral de satisfação com a condução do processo seletivo, participaram 221 respondentes. As notas positivas (4 e 5) somaram 90,5% e as críticas (1 e 2) 4,1%.



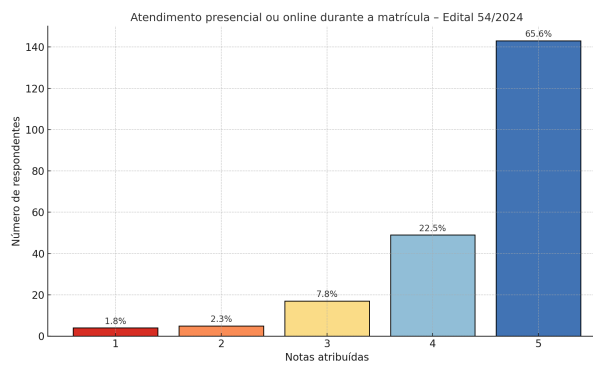
3.2.1.2 Avaliação do Serviço de Matrícula em Curso Técnico Concomitantes ou Subsequentes

A apresentação dos dados e suas respectivas representações gráficas será precedida da pergunta constante no questionário.

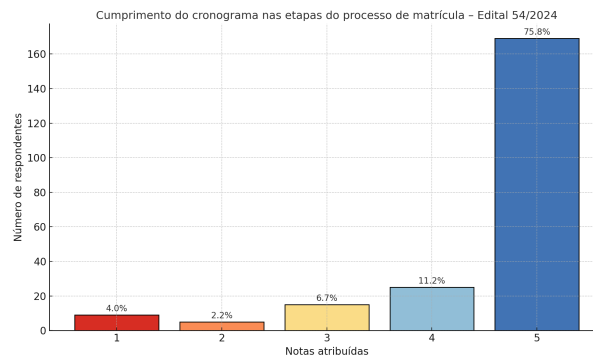
A. As informações sobre o processo de matrícula foram fáceis de entender?
 Na avaliação da facilidade de compreensão das informações sobre o processo de matrícula, participaram 201 respondentes. As notas positivas (4 e 5) somaram 82,5% e as críticas (1 e 2); 6,5%.



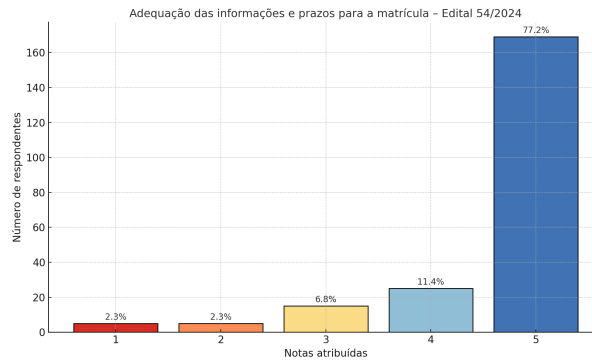
B. Como você avalia o atendimento (presencial ou online) durante a matrícula?
 Na avaliação do atendimento presencial ou online durante a matrícula do Edital 54/2024, participaram 218 respondentes. As notas positivas (4 e 5) somaram 88,1% e as críticas (1 e 2); 4,1%.



C. As etapas do processo de matrícula seguiram o cronograma divulgado?
 Na avaliação do cumprimento do cronograma nas etapas do processo de matrícula, participaram 223 respondentes. As notas positivas (4 e 5) somaram 87,0% e as críticas (1 e 2); 6,2%.

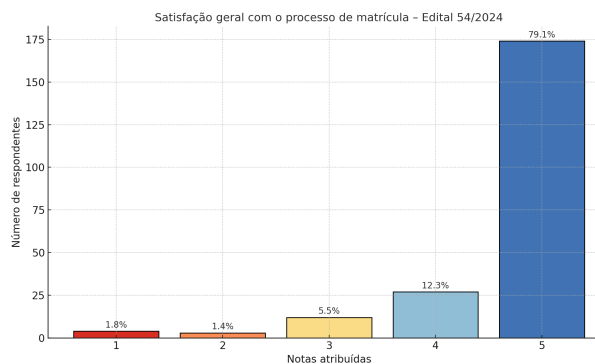


D. As informações e os prazos foram adequados para você realizar a matrícula?
 Na avaliação da adequação das informações e prazos para a matrícula, participaram 219 respondentes. As notas positivas (4 e 5) somaram 88,6% e as críticas (1 e 2); 4,6%.



E. No geral, você está satisfeito (a) com o processo de matrícula?

Na avaliação da satisfação geral com o processo de matrícula, participaram 220 respondentes. As notas positivas (4 e 5) somaram 91,4% e as críticas (1 e 2); 3,2%.



3.2.2 Resultados Qualitativos

Com o intuito de aprofundar a compreensão sobre a experiência dos participantes, foram analisadas as respostas às perguntas abertas, que permitiram a expressão livre de opiniões, percepções e sugestões. Essa etapa complementa os dados quantitativos ao evidenciar aspectos positivos, pontos de melhoria e observações relevantes que, muitas vezes, não são captadas por respostas fechadas. A organização temática das respostas possibilita uma análise organizada e objetiva, contribuindo para identificar tendências e elaborar recomendações voltadas ao aprimoramento dos processos institucionais.

3.2.2.1 Aspectos positivos

Na avaliação do Processo Seletivo - Edital 54/2024 e do processo de matrícula, foram coletadas 115 respostas abertas, organizadas em cinco temas que refletem os aspectos mais valorizados pelos ingressantes. Essa categorização possibilita compreender os elementos que contribuíram para a percepção positiva dos processos.

Organização e Clareza do Processo

Os participantes destacaram a estrutura do edital, o cumprimento rigoroso do cronograma e a transparência em todas as etapas. Foram elogiados a pontualidade na divulgação dos resultados e a clareza das orientações, fatores que reforçaram a confiança e a segurança dos candidatos.

“Tudo seguiu exatamente como estava previsto.”

“O edital estava bem estruturado.”

“A logística do processo foi excelente.”

“Foi fácil compreender cada fase do processo.”

“Os prazos foram respeitados com rigor.”

Atendimento e Suporte Institucional

As manifestações ressaltaram a postura acolhedora e eficiente dos servidores, tanto no atendimento presencial quanto nos canais digitais. O suporte rápido e a disponibilidade para esclarecer dúvidas foram percebidos como diferenciais que garantiram tranquilidade durante o processo.

“Recebi retorno rápido por e-mail sempre que precisei.”

“Senti acolhimento desde a inscrição até a matrícula.”

“Os servidores foram muito pacientes e atenciosos.”

“Fui bem orientado mesmo em questões simples.”

“A equipe se mostrou disposta a ajudar em todas as etapas.”

Facilidade e Praticidade no Processo de Inscrição e Matrícula

Nesse tema, foi destaque a funcionalidade da plataforma online e a simplicidade das etapas. Os ingressantes valorizaram a possibilidade de realizar o processo remotamente, sem dificuldades no envio de documentos.

“O sistema online funcionou sem falhas.”

“Foi possível resolver tudo sem precisar sair de casa.”

“O processo de matrícula foi rápido e bem organizado.”

“As orientações eram fáceis de seguir.”

“Houve simplicidade em todas as instruções.”

Critério de Seleção

O uso do histórico escolar foi amplamente elogiado, sendo percebido como um modelo justo e democrático. A modalidade reduziu a ansiedade dos candidatos, valorizou o desempenho contínuo e ampliou o acesso a diferentes perfis de estudantes.

“Avaliar pelo boletim é mais democrático.”

“Reduziu muito minha ansiedade.”

“Foi mais justo do que depender de um único exame.”

“Não precisei lidar com a pressão de uma prova.”

“Valorizou meu esforço durante toda a escola.”

Oportunidade e Inclusão

Os participantes associaram o ingresso ao Ifes à realização de um projeto de vida, destacando o papel social da instituição e o impacto transformador da educação técnica.

“É uma chance de construir meu futuro.”

“O Ifes abre portas para quem sonha em estudar.”

“A inclusão social foi um diferencial importante.”

“O acesso a cursos técnicos muda vidas.”

“Foi uma oportunidade única para minha família.”

A análise das respostas evidencia uma percepção amplamente positiva em relação ao Processo Seletivo e à Matrícula do Edital 54/2024. O tema Organização e Clareza do Processo foi o mais mencionado, com 31 citações, seguido de Atendimento e Suporte Institucional (27) e Facilidade e Praticidade (26). Esses resultados demonstram que os ingressantes reconheceram o planejamento eficiente, a condução transparente e a atenção individualizada como fatores centrais de satisfação.

O Critério de Seleção com base no histórico escolar (9 menções) reforçou a imagem de um processo justo e inclusivo, enquanto Oportunidade e Inclusão (8 menções) destacou o papel do Ifes na democratização do acesso e na promoção de transformação social.

Em síntese, o conjunto de relatos indica que o Ifes tem conseguido equilibrar organização, clareza, acolhimento e equidade, consolidando sua imagem como instituição pública comprometida com a qualidade, a transparência e a ampliação do acesso à educação técnica.

3.2.2.2 Melhorias no Edital 54/2024

Na pergunta sobre melhorias no Processo Seletivo – Edital 54/2024 e na Matrícula, foram coletadas 104 respostas, organizadas em cinco temas que sintetizam os principais pontos de atenção percebidos pelos ingressantes.

Prazos e Cumprimento do Cronograma

Os participantes ressaltaram a necessidade de maior flexibilidade e clareza nos prazos, bem como de um melhor alinhamento entre as chamadas e o início das aulas. As sugestões incluíram ampliar o tempo de matrícula, estender os prazos para envio de documentos e divulgar os resultados com maior antecedência, evitando atrasos em relação às datas previstas.

“Mais tempo para a entrega de documentos.”

“Estender o prazo de matrícula na segunda chamada.”

“Melhorar o prazo entre as chamadas, especialmente após início das aulas.”

“Ter mais tempo para se matricular.”

“Estender o prazo de matrícula na segunda chamada.”

Divulgação, Clareza e Acessibilidade das Informações

Com ênfase em linguagem e comunicação, este foi um dos temas mais recorrentes. Os candidatos solicitaram editais mais acessíveis, com linguagem simples e explicações objetivas sobre termos técnicos. Também sugeriram a criação de vídeos explicativos, tutoriais e maior uso de canais digitais, como redes sociais e WhatsApp, para divulgação de etapas, prazos e resultados.

“Incluir vídeo explicativo nos editais.”

“Editais precisam de linguagem mais acessível a jovens e adultos.”

“Melhorar divulgação da lista de aprovados e início das aulas.”

“Linguagem do edital difícil de entender.”

“Uso de termos técnicos e jurídicos desestimula a participação.”

Atendimento e Canais de Suporte

Os relatos indicaram a necessidade de ampliar e tornar mais ágeis os canais de atendimento, especialmente nos períodos de inscrição e matrícula. Foram mencionadas dificuldades em obter retorno rápido e orientações detalhadas sobre o preenchimento de formulários. O uso de canais digitais, como chat e WhatsApp, foi apontado como uma boa alternativa para facilitar o contato com a instituição.

“Ampliar canais de atendimento (telefone, WhatsApp, chat).”

“Criar sistema de atendimento online para dúvidas.”

“Necessidade de passo a passo simples para matrícula.”

“Atendimento telefônico deixou a desejar.”

“Melhorar atendimento da secretaria.”

Matrícula e Critérios de Seleção

As manifestações sobre este tema trataram tanto de questões operacionais quanto de percepções sobre o modelo de seleção. Os candidatos sugeriram simplificar o envio de documentos, reduzir exigências burocráticas e aprimorar o sistema online. Também surgiram opiniões sobre a necessidade de diversificar os critérios de ingresso, equilibrando justiça e mérito.

“Menos burocracia no processo de matrícula.”
“Avaliação por histórico pode ser desigual.”
“Criar matrícula 100% online com suporte.”
“Realização de prova em vez de análise de histórico.”
”Selecionar alunos por desempenho e frequência.”

Oferta de Cursos, Estrutura e Inclusão

As contribuições desse grupo enfatizaram a importância de ampliar a oferta de cursos e vagas, especialmente no turno noturno. Também foram sugeridas melhorias em infraestrutura e apoio estudantil, como transporte, material didático e atendimento inclusivo.

“Oferecer mais opções de cursos no turno noturno.”
“Mais investimentos em infraestrutura de suporte aos alunos.”
“Incluir mais pessoas de baixa renda.”
”Oferecer mais cursos subsequentes.”
”Aumentar o número de cursos disponíveis em regiões com alta demanda.”

Dos 104 participantes, 28 (24%) declararam não ter sugestões de melhoria, o que reforça a percepção positiva sobre a condução do processo seletivo e da matrícula.

O tema "Divulgação, Clareza e Acessibilidade das Informações" apresentou o maior número de menções (28), indicando a necessidade de aprimorar a linguagem dos editais e a comunicação institucional. O tema Prazos e Cumprimento do Cronograma (18 menções) também se destacou, evidenciando o desejo por prazos mais flexíveis e orientações mais precisas.

As manifestações sobre Matrícula e Critérios de Seleção (10 menções) sugerem revisões pontuais no processo de análise do histórico escolar e na simplificação documental, enquanto Atendimento e Canais de Suporte (9 menções) reforçam a importância de uma comunicação mais ágil e acessível. Por fim, as observações sobre Oferta de Cursos, Estrutura e Inclusão apontam para expectativas de expansão e fortalecimento do papel social da instituição.

Em síntese, a análise demonstra que, embora prevaleça uma avaliação positiva, os ingressantes demandam maior clareza nas informações, ampliação de prazos, atendimento mais responsivo e simplificação dos processos. O acolhimento dessas sugestões pode contribuir significativamente para o aperfeiçoamento contínuo dos editais e para o fortalecimento da relação entre o Ifes e a comunidade externa, consolidando a imagem institucional de transparência, eficiência e compromisso social.

4. Análise e Discussão

4.1 Cursos Técnicos Integrados

Os resultados quantitativos e qualitativos indicam resultados amplamente positivos do processo seletivo e da matrícula do Edital 53/2024. Os índices de satisfação superaram 80% em critérios como cumprimento de prazos, clareza das informações e qualidade do atendimento, demonstrando a confiança dos candidatos na condução institucional.

A pontualidade das etapas (91%) e a satisfação geral com o processo seletivo (86,7%) figuram entre os pontos mais bem avaliados. Na matrícula, destacam-se a adequação dos prazos (86,1%) e a boa condução das etapas (90,7%), confirmando consistência no planejamento e execução.

As respostas abertas reforçam essa percepção positiva, com menções à organização do processo, ao atendimento atencioso, à clareza das informações e à praticidade da matrícula online, além de reconhecerem

ações de inclusão e equidade como diferenciais institucionais. Ainda assim, surgiram observações sobre a complexidade da linguagem dos editais, a rigidez dos prazos e atrasos pontuais na divulgação de resultados, além de críticas isoladas à infraestrutura de alguns locais de prova.

Em síntese, o Edital 53/2024 foi conduzido com eficiência, transparência e acessibilidade, embora haja oportunidades de aprimoramento em comunicação, flexibilidade de prazos e infraestrutura.

4.2 Cursos Técnicos Concomitantes e Subsequentes

Os resultados do Edital 54/2024 confirmam elevados índices de satisfação, tanto no processo seletivo (90,5%) quanto na matrícula (91,4%), reforçando a confiança dos candidatos na gestão institucional.

A clareza das informações, o cumprimento de prazos e a eficiência do atendimento foram os aspectos mais valorizados. A análise de histórico escolar como critério de seleção obteve 82,8% de aprovação, sendo considerada uma alternativa democrática e menos excludente. Na matrícula, as notas mais altas foram atribuídas à facilidade de compreensão das informações (82,5%) e ao atendimento presencial e online (88,1%), comprovando a efetividade do suporte oferecido.

Os relatos qualitativos reforçam essa percepção, destacando organização, acolhimento institucional e praticidade das etapas digitais. Muitos candidatos identificaram o processo como inclusivo e transformador, reconhecendo o papel social do Ifes na ampliação do acesso à educação técnica. Ainda que os resultados sejam amplamente positivos, foram identificadas oportunidades de aprimoramento na comunicação institucional, na gestão de prazos e ampliação de ofertas de cursos.

5. Recomendações e Considerações Finais

5.1 Cursos Técnicos Integrados

Os dados corroboram a robustez do processo seletivo e da matrícula, marcados pela organização e pelo cumprimento de prazos. Ainda assim, as manifestações apontam a necessidade de simplificar a linguagem dos editais e ampliar as estratégias de comunicação. Além disso, surgem sinais de pressão temporal em etapas específicas e de barreiras tecnológicas pontuais na matrícula. Diante desse quadro, apresentamos recomendações diretamente ancoradas nos indicadores levantados, explicitando, para cada uma, o caminho indicadores → interpretação → recomendação.

1) Simplificar a linguagem dos editais

- Indicadores: 69,2% avaliaram positivamente a clareza das informações do edital (53/2024); 9% criticaram. Nas respostas abertas, “Clareza e Acessibilidade das Informações” foi o tema mais recorrente (72 menções), com pedidos por linguagem simples, resumos e tutoriais.
- Interpretação: A comunicação é muito boa, mas há complexidade percebida no edital e na navegação no site.
- Recomendação: Continuar e fortalecer a simplificação dos editais (linguagem simples, resumos, materiais explicativos).

2) Ampliar canais de comunicação e suporte (uso estratégico de redes sociais)

- Indicadores: Eficiência dos canais: 69% positivos; 14,7% críticas (53/2024). Tema “Divulgação, Comunicação e Suporte ao Candidato” (53 menções) pede canais mais ágeis e presença digital.
- Interpretação: Há uma dificuldade em responsividade/divulgação, apesar da avaliação geral ser positiva.
- Recomendação: Ampliar canais e suporte, com uso estratégico de redes sociais.

3) Avaliar ampliação de prazos das etapas

- Indicadores: Cumprimento de prazos: 91% positivos (53/2024). Tema “Prazos, Cronograma e Publicação de Resultados” (40 menções) solicita prazos mais amplos e horários fixos de divulgação.

- Interpretação: A operação é previsível, mas parte do público deseja maior prazo.
- Recomendação: Avaliar a possibilidade de se ampliar os prazos, sem comprometer o planejamento.

4) Aprimorar a matrícula on-line com possibilidade presencial (suporte híbrido)

- Indicadores: Matrícula: cronograma seguido (90,7%); informações/prazos adequados (86,1%); satisfação geral (85,8%). Tema “Processo de Matrícula (Modalidades e Documentação)” (23 menções), pede passo a passo e alternativas presenciais para quem tem barreiras digitais.
- Interpretação: O modelo digital funciona bem, mas há casos com dificuldade tecnológica que exigem alternativa e apoio.
- Recomendação: Consolidar a matrícula on-line e oferecer opção presencial em casos específicos (modelo híbrido).

5.2 Cursos Técnicos Concomitantes e Subsequentes

Os resultados evidenciam elevada satisfação com o modelo adotado, especialmente pela clareza das informações, atendimento eficiente e previsibilidade dos cronogramas. O uso do histórico escolar como critério de seleção foi considerado justo e inclusivo, reforçando a equidade no acesso. Ao mesmo tempo, as respostas sinalizam pontos de ajuste — prazos, dinamização da comunicação e expansão com infraestrutura adequada. Com base nesses achados, seguem recomendações diretamente ancoradas nos indicadores:

1) Manter e fortalecer a análise do histórico escolar como critério de seleção

- Indicadores: Aprovação do critério “histórico escolar”: 82,8% positivos. Satisfação geral com o processo seletivo: 90,5%; Matrícula: 91,4% — reforça confiança no modelo.
- Interpretação: o critério é percebido como justo, democrático e menos excludente.
- Recomendação: manter e fortalecer o uso do histórico escolar.

2) Reforçar a comunicação, priorizando canais digitais e respostas rápidas

- Indicadores: Clareza das informações do edital: 78,8% positivos; 6,3% críticas. Eficiência dos canais: 79,2% positivos; 10,4% críticas — há espaço para ganho de responsividade. Tema “Divulgação, Clareza e Acessibilidade” teve 28 menções.
- Interpretação: A comunicação é bem avaliada, porém há demanda por maior agilidade e presença digital.
- Recomendação: Reforçar a comunicação em todas as etapas, com canais digitais (site, redes, chat/WhatsApp institucional) e padrão de prazo de resposta.

3) Avaliar ampliação de prazos das etapas

- Indicadores: Cumprimento de prazos no seletivo: 84,1% positivos (Edital 54/2024). Melhorias sugeridas em “Prazos e Cumprimento do Cronograma”: mais tempo para matrícula/documentos e melhor alinhamento entre chamadas e início das aulas.
- Interpretação: Os processos são previsíveis, mas parte dos candidatos solicita mais prazo em etapas críticas.
- Recomendação: Avaliar a ampliação de prazos, sem prejudicar a organização do processo (publicação antecipada, janelas de entrega e horários padronizados).

4) Estudar a viabilidade de novas ofertas e expansão de vagas

- Indicadores: Satisfação elevada e demanda por oferta/inclusão nas falas qualitativas (ex.: mais cursos/turnos, apoio estudantil). Desempenho operacional sólido (informações claras, atendimento eficiente, cronogramas previsíveis) cria condições para crescer.
- Interpretação: Há demanda social e confiança no processo.
- Recomendação: Estudar a viabilidade de novas ofertas/expansão de vagas considerando demanda regional, capacidade institucional e manutenção da qualidade (cenários e impactos).

5.3 Considerações finais

A avaliação consolidada dos Editais nº 53/2024 e nº 54/2024 indica desempenho positivo e consistente dos processos seletivos e de matrícula, com destaque para organização, clareza das informações, eficiência do atendimento e previsibilidade dos cronogramas. Os resultados quantitativos elevados, aliados às manifestações qualitativas favoráveis, revelam confiança dos(as) ingressantes na condução dos processos.

Paralelamente, as percepções dos(as) participantes apontam oportunidades de aprimoramento. Nos Cursos Técnicos Integrados, sobressaem sugestões relacionadas à simplificação da linguagem dos editais, maior responsividade na comunicação, ajustes pontuais de prazos e apoio híbrido na matrícula para mitigar barreiras tecnológicas. Nos Cursos Técnicos Concomitantes e Subsequentes, observa-se ampla aceitação do histórico escolar como critério de seleção, ao mesmo tempo em que permanecem pontos de atenção relativos à dinamização da comunicação, gestão de prazos e planejamento da oferta.

Diante desse panorama, sugerem-se as seguintes linhas de ação, a serem avaliadas pela Pró-Reitoria de Ensino em conjunto com as instâncias competentes:

- Manutenção e fortalecimento da análise do histórico escolar como critério, com comunicação clara do seu racional e revisão periódica.
- Simplificação da linguagem dos editais (resumos em linguagem simples e materiais de apoio), visando ampliar compreensão e reduzir dúvidas recorrentes.
- Reforço da comunicação em todas as etapas, com priorização de canais digitais e definição de tempos de resposta.
- Avaliação de ajustes de prazos e padronização de horários de divulgação, equilibrando planejamento institucional e necessidades dos(as) candidatos(as).
- Consolidação da matrícula on-line com suporte híbrido, prevendo atendimento presencial agendado para casos com barreiras tecnológicas.
- Estudo de viabilidade para novas ofertas e eventual expansão de vagas, considerando demanda regional, capacidade institucional e manutenção da qualidade.

Como encaminhamento, propõe-se que tais sugestões, baseadas nos indicadores levantados, sejam apreciadas no âmbito da gestão acadêmica. Caso a Pró-Reitoria julgue pertinente, recomenda-se a definição de responsáveis e indicadores de acompanhamento (por exemplo, cumprimento de cronograma, tempo médio de resposta, redução de dúvidas recorrentes e satisfação pós-atendimento) para monitorar a efetividade das medidas eventualmente adotadas. Dessa forma, as críticas e sugestões registradas podem se converter em aperfeiçoamentos contínuos, preservando os resultados positivos já observados e favorecendo a melhoria da experiência dos(as) ingressantes.

A avaliação consolidada dos Editais nº 53/2024 e nº 54/2024 confirma o desempenho positivo e consistente dos processos seletivos e de matrícula, refletido em altos índices de satisfação e confiança dos candidatos. Em aspectos como organização, clareza, atendimento e previsibilidade, o Ifes demonstra maturidade institucional e comprometimento com a transparência.

As percepções divergentes identificadas — especialmente sobre a linguagem dos editais, a duração dos prazos e o formato da matrícula — não diminuem o resultado global, mas configuram oportunidades estratégicas de aprimoramento. Atender à diversidade de perfis e experiências relatadas pelos ingressantes permitirá aperfeiçoar continuamente os processos e fortalecer a imagem institucional.

Por fim, ao transformar críticas pontuais em melhorias concretas, o Ifes reafirma seu compromisso com a eficiência, a inclusão e a qualidade dos serviços prestados à comunidade, consolidando sua posição de referência em educação pública.