

# Relatório de Gestão em Ouvidoria 2024

OUVIDORIA DO IFES

SUGESTÃO



RECLAMAÇÃO



SOLICITAÇÃO



ELOGIO



DENÚNCIA



**INSTITUTO FEDERAL**  
Espírito Santo

**RELATÓRIO DE GESTÃO**  
**DA OUVIDORIA DO IFES**  
**2024**

**REITOR**

Jadir José Pela

**OUVIDOR**

Alessandro Gonçalves de Assis

Vitória, 26 de fevereiro de 2025

## SUMÁRIO

<b>1. Introdução</b>	<b>3</b>
<b>2. Manifestações Recebidas</b>	<b>4</b>
2.1 Tempo de resposta	5
2.2 Distribuição das Manifestações Recebidas em 2024	5
2.2.1 Análise Comparativa entre 2023 e 2024	6
2.3. Principais Assuntos	8
2.3.1 Assunto Conduta Docente	9
<b>3. Satisfação do Usuário</b>	<b>10</b>
3.1. Evolução Satisfação do Usuário	10
<b>4. Avaliação realizada pela CGU na Ouvidoria do Ifes</b>	<b>11</b>
<b>5. Transparência Ativa e Transparência Passiva</b>	<b>13</b>
<b>6. Ações Realizadas pela Ouvidoria</b>	<b>15</b>
<b>7. Capacitações Realizadas</b>	<b>17</b>
<b>8. Considerações Finais</b>	<b>19</b>

## 1. Introdução

Introduzido pela Lei nº 13.460/2017<sup>1</sup>, o relatório de gestão constitui-se como ferramenta essencial para promover a transparência e o controle social, permitindo que a sociedade acompanhe e avalie a qualidade dos serviços prestados pela administração pública.

Nesse contexto, a Ouvidoria do Ifes atua como canal de comunicação entre os usuários e a instituição. Ao desempenhar esse papel, visa garantir a efetividade dos serviços públicos, por meio do recebimento, análise e encaminhamento de manifestações de ouvidoria como também na promoção de melhorias na gestão.

A Ouvidoria do Ifes, em 2024, manteve a equipe do ano anterior, ou seja: o servidor Alessandro Gonçalves de Assis<sup>2</sup> atua como Ouvidor e a servidora Camila Gomes Dalfior, como substituta eventual do ouvidor<sup>3</sup>. Essa equipe é responsável por receber, tratar, analisar e responder, por meio da Plataforma Fala.BR<sup>4</sup>, manifestações de usuários dos Campi<sup>5</sup>, da Reitoria, demais unidades administrativas do Instituto Federal do Espírito Santo e também da comunidade externa.

Apesar de ser constituída por uma equipe relativamente pequena, a Ouvidoria do Ifes, com o intuito de garantir o atendimento ao maior número de usuários, atua em diversos canais: Fala.BR; e-mail (ouvidoria@ifes.edu.br), telefone (27-3357-7500 ramal 2013) e de forma presencial<sup>6</sup>.

O ano de 2024 foi um período de intenso trabalho e de ações exitosas para a Ouvidoria do Ifes. Os resultados desse esforço serão evidenciados neste relatório, cujos dados e informações foram extraídos do Painel Resolveu?<sup>7</sup>.

Para garantir uma apresentação clara e organizada, o Relatório de Gestão está estruturado em tópicos. Inicialmente, são abordadas as manifestações recebidas, sua resolutividade e os prazos de resposta. Em seguida, são apresentados os principais assuntos demandados e seus respectivos encaminhamentos. O documento também detalha a satisfação dos usuários, a

---

<sup>1</sup> A [Lei nº 13.460/2017](#), também conhecida como Código de Defesa do Usuário de Serviço Público, dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

<sup>2</sup> Nomeado pela [Portaria Ifes nº 563, de 10 de março de 2023](#)

<sup>3</sup> Designada pela [Portaria Ifes nº 728, de 31 de março de 2023](#)

<sup>4</sup> Fala.BR é a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação do Poder Executivo Federal. Por meio dela é possível enviar pedidos de acesso à informação e manifestações de Ouvidoria (denúncias, elogios, reclamações, sugestões e solicitações) aos órgãos e entidades. <https://falabr.cgu.gov.br/>

<sup>5</sup> Relação dos campi do Ifes disponível no site institucional <https://www.ifes.edu.br/campi>

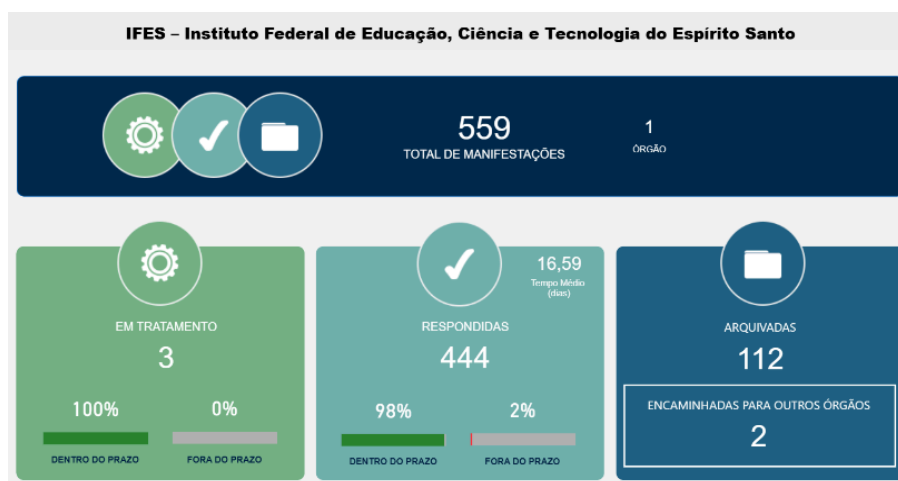
<sup>6</sup> no endereço Av. Rio Branco, 50, 2º andar - sala 202, Santa Lúcia, Vitória - ES

<sup>7</sup> o Painel Resolveu? é uma ferramenta que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria (denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios e pedidos de simplificação) que a Administração Pública recebe diariamente pelo sistema e-Ouv. <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

avaliação da Ouvidoria do Ifes realizada pela CGU, as ações desenvolvidas ao longo de 2024 e as capacitações promovidas. Por fim, são expostas as considerações finais.

## 2. Manifestações Recebidas

No ano de 2024, a Ouvidoria do Ifes recebeu 559 manifestações. Deste total, 444 foram respondidas, 112 foram arquivadas e 3 permanecem em tratamento. Esses dados demonstram que 100% das manifestações válidas receberam resposta, refletindo o comprometimento da equipe em garantir um atendimento ágil e eficiente às demandas recebidas.



Dentre as manifestações respondidas, 98% foram solucionadas dentro do prazo legal, enquanto 2% ultrapassaram 30 dias. Esse resultado evidencia a eficácia dos processos internos e a priorização do atendimento tempestivo. No entanto, ainda que o percentual de respostas fora do prazo seja pequeno, ele indica a necessidade de aprimoramento contínuo, especialmente em casos mais complexos ou que exigem interação com outras áreas.

O tempo médio de resposta foi de 16,59 dias, um indicador relevante da agilidade e eficiência do fluxo de trabalho. Esse desempenho está alinhado às melhores práticas de gestão de ouvidorias, assegurando que as demandas sejam tratadas com celeridade, sem comprometer a qualidade das respostas.

Além das manifestações respondidas, 112 foram arquivadas, correspondendo a 20% do total. Esse número está majoritariamente associado a manifestações enviadas em duplicidade. Também inclui casos em que o relato não apresenta indícios de irregularidade ou relevância. Muitas dessas manifestações são feitas de forma anônima, o que impossibilita a solicitação de complementação ao usuário, resultando, conseqüentemente, em seu arquivamento.

## 2.1 Tempo de resposta

Ao comparar os dados de desempenho da Ouvidoria entre os anos de 2023 e 2024, observa-se um aumento no tempo médio de resposta, que passou de 14,78 para 16,59 dias, representando um crescimento de aproximadamente 12,2%. No mesmo período, o volume de manifestações registradas subiu de 542 para 559, um incremento de apenas 3,1%. Esses números indicam que fatores adicionais, além do aumento da demanda, influenciaram a elevação do tempo de resposta.

Um dos principais fatores foi a implementação da tramitação exclusiva das manifestações de ouvidoria por meio da plataforma Fala.BR. Essa exigência legal trouxe avanços significativos em segurança e rastreabilidade, garantindo maior transparência e controle sobre o fluxo das demandas. No entanto, nos meses iniciais, observou-se um tempo maior de tramitação entre a Ouvidoria e os setores respondentes. O período de adaptação ao novo sistema, que incluiu a familiarização dos gestores e colaboradores, impactou temporariamente a agilidade no atendimento.

Além disso, a migração para o Fala.BR exigiu a padronização de procedimentos e a integração de fluxos de trabalho. Inicialmente, essa mudança gerou certa lentidão na tramitação das manifestações, efeito mais perceptível nos primeiros meses de 2024, quando a curva de aprendizado ainda estava em desenvolvimento. Contudo, espera-se que, com a consolidação do uso da plataforma, esses desafios sejam superados, resultando em maior eficiência a médio e longo prazos.

Em síntese, o aumento no tempo médio de resposta em 2024 decorreu, principalmente, da transição para a tramitação exclusiva via Fala.BR. Embora essa mudança tenha trazido benefícios em segurança e rastreabilidade, demandou um período de adaptação. No entanto, a tendência é que, com a otimização dos processos e a familiarização dos colaboradores com a plataforma, o tempo de resposta volte a diminuir, retomando os padrões de eficiência observados em 2023.

## 2.2 Distribuição das Manifestações Recebidas em 2024

No ano de 2024, a Ouvidoria registrou um total de 559 manifestações, distribuídas em diferentes categorias que refletem a diversidade de demandas e interações com a sociedade. A segmentação dessas manifestações foi a seguinte: Reclamações (173), Solicitações (121), Denúncias (142), Elogios (4), Sugestões (7) e Comunicações (112). Esses números evidenciam o papel da Ouvidoria não apenas como um canal para o recebimento de críticas e solicitações, mas também como um espaço para o reconhecimento de boas práticas (elogios) e para a proposição de melhorias (sugestões).

RECLAMAÇÃO	142 (31.8%)
SOLICITAÇÃO	121 (27.1%)
DENÚNCIA	173 (38.7%)
SUGESTÃO	7 (1.6%)
ELOGIO	4 (0.9%)
SIMPLIFIQUE	()

As Reclamações representaram a maior parcela das manifestações, correspondendo a 31% do total, seguidas pelas Denúncias (25%) e Solicitações (22%). Juntas, essas três categorias responderam por 78% das demandas recebidas, demonstrando que a maior parte das manifestações está relacionada a questões que exigem intervenção, correção ou aprimoramento de processos institucionais.

Por outro lado, categorias como Elogios e Sugestões tiveram menor expressividade quantitativa, mas são igualmente relevantes. Enquanto os elogios refletem o reconhecimento da comunidade sobre a qualidade dos serviços prestados, as sugestões indicam a participação ativa dos usuários na busca por inovações e melhorias institucionais. Apesar do volume reduzido, essas manifestações desempenham um papel essencial na construção de um ambiente mais colaborativo e eficiente.

#### 2.2.1 Análise Comparativa entre 2023 e 2024

Ao comparar os dados de 2023 e 2024, observam-se variações significativas no volume de manifestações por categoria, destacando-se os seguintes pontos:

a) Reclamações

Em 2023, foram registradas 142 reclamações, enquanto que, em 2024, esse número subiu para 173, representando um aumento de 21,8%. Esse crescimento pode estar relacionado tanto a uma maior conscientização da sociedade sobre o papel da Ouvidoria quanto a eventuais insatisfações pontuais com serviços ou processos.

b) Solicitações

As solicitações passaram de 102 em 2023 para 121 em 2024, um aumento de 18,6%. Esse incremento reflete uma maior demanda por informações, serviços ou intervenções por parte dos cidadãos.

c) Denúncias

O número de denúncias teve o crescimento mais expressivo, saltando de 50 em 2023 para 142 em 2024, uma variação de 184%. Esse aumento significativo pode estar associado a uma maior divulgação dos canais de denúncia, bem como a uma maior conscientização da sociedade sobre a importância de reportar irregularidades.

d) Elogios

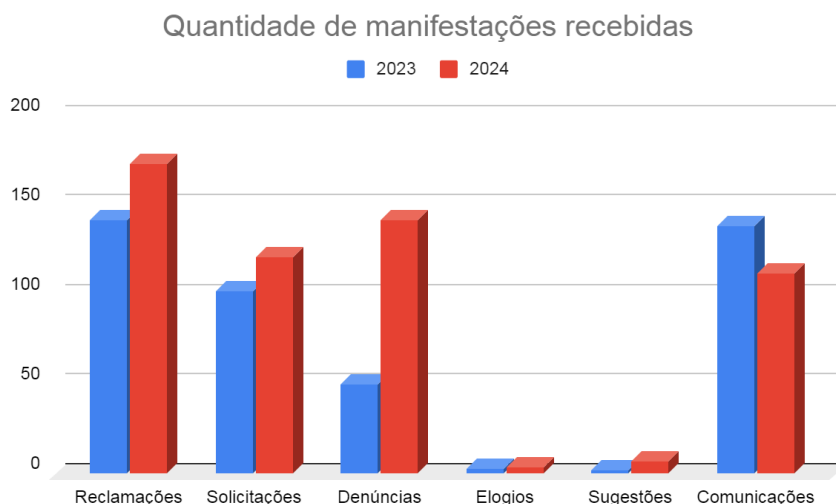
Os elogios tiveram um leve aumento, passando de 3 em 2023 para 4 em 2024, uma variação de 33,3%. Apesar de ser a categoria com menor volume, os elogios são indicadores valiosos de satisfação e reconhecimento por parte dos cidadãos.

e) Sugestões

As sugestões também apresentaram crescimento, saindo de 2 em 2023 para 7 em 2024, um aumento de 250%. Esse dado reflete um maior engajamento da sociedade na proposição de melhorias e inovações nos serviços públicos.

f) Comunicações

Em 2024, foram registradas 112 comunicações, enquanto, em 2023, foram 138. Esse número representa uma diminuição de 20% nas comunicações recebidas. Esse declínio, aliado ao aumento das denúncias, sugere que os usuários têm preferido comunicar irregularidades por meio da denúncia, que garante sigilo e permite acompanhamento, em vez da comunicação, que, por ser anônima, impede atualizações sobre seu andamento.



A análise comparativa entre 2023 e 2024 revela um cenário de crescimento generalizado no volume de manifestações, com destaque para as categorias de Denúncias, Sugestões e Reclamações. Esse aumento pode ser atribuído a uma maior divulgação dos canais de Ouvidoria, bem como a uma maior conscientização da sociedade sobre a importância de participar ativamente da gestão pública. Os constantes aprimoramentos na plataforma Fala.BR, trouxeram maior segurança e rastreabilidade, e definitivamente contribuíram para ampliar a confiança dos usuários no registro de manifestações.

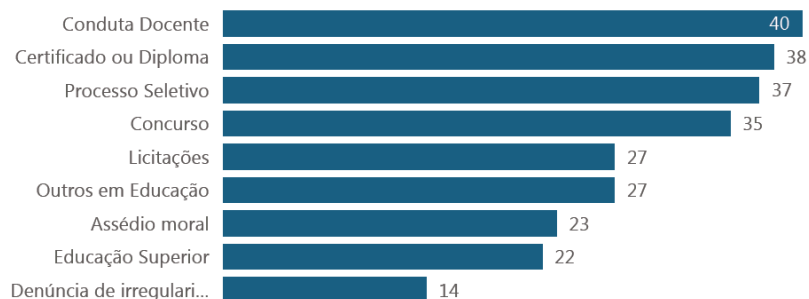
Por fim, é fundamental monitorar essas tendências e investir em ações que incentivem a participação cidadã, especialmente nas categorias de Elogios e Sugestões que, apesar de apresentarem volumes menores, são essenciais para o reconhecimento de boas práticas e a promoção de melhorias contínuas.



### 2.3. Principais Assuntos

As manifestações recebidas pela Ouvidoria em 2024 abordaram uma variedade de assuntos, refletindo as principais preocupações e demandas dos usuários em relação aos serviços e processos institucionais.

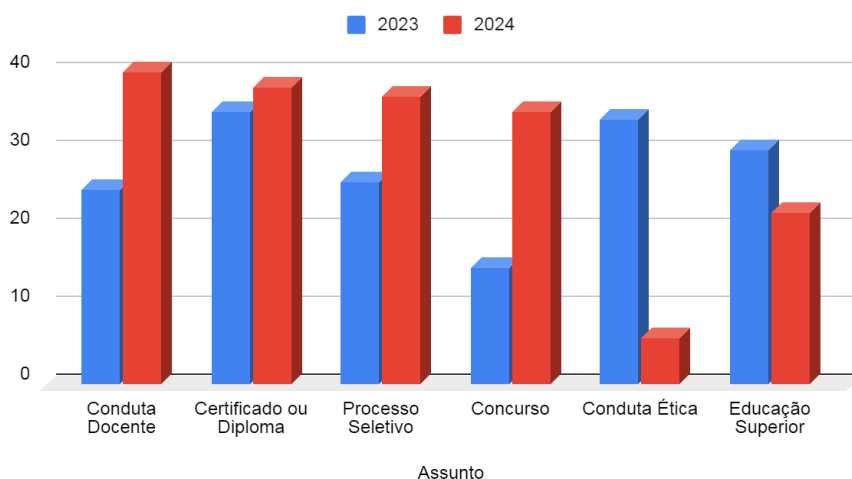
Lista dos assuntos com maior número de manifestações Respondidas e Em Tratamento



Em 2024, os assuntos mais frequentes nas manifestações registradas foram "Conduta docente" (40), "Certificado ou diploma" (38), "Processo Seletivo" (37) e "Concurso" (35). Comparando esses números com os dados de 2023, observa-se um cenário dinâmico, com variações significativas que merecem atenção.

O tema "Certificado ou diploma", embora tenha mantido uma posição de destaque, apresentou um crescimento mais modesto, de 35 para 38 registros, sugerindo uma estabilidade relativa na demanda por esse tipo de atendimento. O assunto "Processo Seletivo" também chamou a atenção, com um aumento de 42% nas manifestações, passando de 26 para 37 ocorrências. Esse crescimento pode estar relacionado a mudanças no formato dos editais, à maior divulgação dos processos ou a eventuais dificuldades enfrentadas pelos candidatos. Por outro lado, o tema "Concurso", que não apareceu entre os principais assuntos em 2023, registrou 35 manifestações em 2024, indicando uma nova demanda que merece ser monitorada de perto pela gestão.

Quantidade manifestações por assunto



Em contrapartida, alguns assuntos que foram relevantes em 2023, como "Conduta ética" (34) e "Educação Superior" (30), não se destacaram em 2024. Essa redução pode ser resultado de ações corretivas implementadas pela instituição, como as ações preventivas realizadas pela Comissão de Ética do Ifes<sup>8</sup>, ou de uma mudança no foco das preocupações da comunidade acadêmica. A análise comparativa desses dados revela a importância de um monitoramento constante e da adoção de medidas proativas para atender às demandas emergentes, garantindo a qualidade dos serviços oferecidos e a satisfação dos usuários.

### 2.3.1 Assunto Conduta Docente

O assunto "Conduta docente", por exemplo, registrou um aumento expressivo de 60%, passando de 25 para 40 manifestações. Esse crescimento pode indicar uma maior conscientização da comunidade sobre a importância de relatar questões relacionadas à atuação dos docentes ou, ainda, possíveis desafios nas práticas pedagógicas. O subassunto mais recorrente associado a conduta docente foi "práticas pedagógicas", essa associação sugere que as demandas estão centralizadas nas metodologias de ensino, apontando para a necessidade de uma avaliação mais aprofundada das estratégias educacionais.

A distribuição das manifestações sobre "Conduta docente" ocorreu em 10 dos 23 campi da instituição, o que demonstra que o tema não está restrito a uma única unidade, mas sim disperso em diferentes localidades. Essa abrangência reforça a importância de um olhar atento da gestão para essas unidades, visando identificar padrões e particularidades que possam estar contribuindo para o aumento das reclamações. A concentração em determinados campi pode indicar a necessidade de ações específicas, como capacitação docente, revisão de metodologias ou melhoria na comunicação entre docentes e discentes.

Diante dos dados apresentados, recomenda-se que a gestão adote ações estratégicas para monitorar e aprimorar as práticas docentes. Em primeiro lugar, sugere-se a realização de um diagnóstico detalhado nos campi com maior número de manifestações, a fim de identificar as causas específicas das insatisfações. Em segundo lugar, é fundamental investir em programas de formação continuada para os docentes, com foco em metodologias ativas e na melhoria da relação professor-estudante. Por fim, a implementação de um sistema de feedback periódico entre discentes e docentes pode contribuir para a identificação precoce de problemas e para a promoção de um ambiente educacional mais colaborativo e eficiente.

Em síntese, o aumento das manifestações sobre conduta docente em 2024 reflete a necessidade de uma atuação proativa da gestão para garantir a qualidade do ensino e a satisfação da comunidade acadêmica. A adoção de medidas estratégicas, aliada a um

---

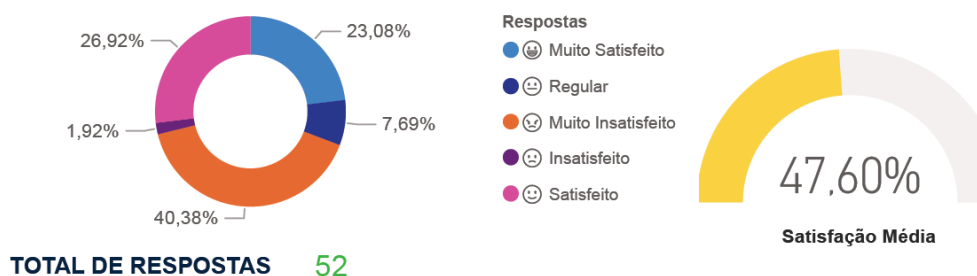
<sup>8</sup> A [Comissão de Ética dos Servidores do Ifes](#) foi formada em 3 de agosto de 2012, pela Portaria GR/Ifes nº 1.403, para atender o disposto no Decreto nº 1.171 de 22 de junho de 1994.

monitoramento constante, será essencial para enfrentar os desafios identificados e promover melhorias significativas nas práticas pedagógicas institucionais.

### 3. Satisfação do Usuário

As 559 manifestações registradas em 2024 representam um aumento de 3,14% em relação a 2023, que contabilizou 542. Esse crescimento sugere uma maior utilização dos canais de atendimento da Ouvidoria, demonstrando confiança dos usuários no serviço.

#### SATISFAÇÃO DO USUÁRIO (Você está satisfeito(a) com o atendimento?)

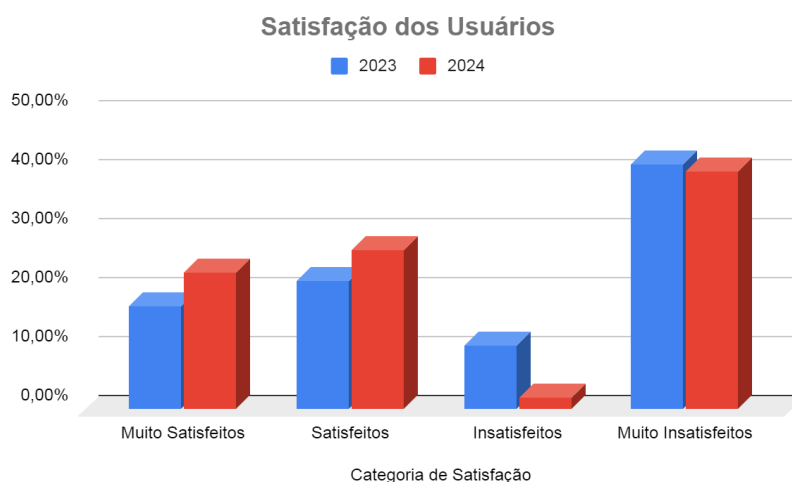


Os dados acima, demonstram que a satisfação dos usuários também apresentou melhora significativa. O percentual de satisfação média aumentou de 40,76% em 2023 para 47,60% em 2024, evidenciando um aprimoramento na percepção dos serviços prestados.

#### 3.1. Evolução Satisfação do Usuário

A distribuição da satisfação dos usuários nos últimos dois anos apresenta mudanças relevantes. Em 2024, a porcentagem de "muito satisfeitos" passou de 17,39% para 23,08%, e a de "satisfeitos" aumentou de 21,74% para 26,92%. Esse crescimento indica uma tendência positiva na avaliação dos atendimentos realizados.

Por outro lado, houve uma redução expressiva no percentual de "insatisfeitos", que caiu de 10,87% para 1,92%, representando uma redução de 82,3%. A categoria de "muito insatisfeitos" também apresentou redução, passando de 41,40% para 40,38%, representando uma redução de 2,46%.



Os dados apresentados demonstram avanços significativos na satisfação dos usuários com a Ouvidoria e os serviços institucionais. O aumento no número de manifestações, aliado à melhoria na percepção do atendimento, reforça a relevância do serviço prestado. A expressiva redução dos insatisfeitos reflete os esforços da Ouvidoria para aprimorar suas respostas e comunicação com os usuários.

#### 4. Avaliação realizada pela CGU na Ouvidoria do Ifes

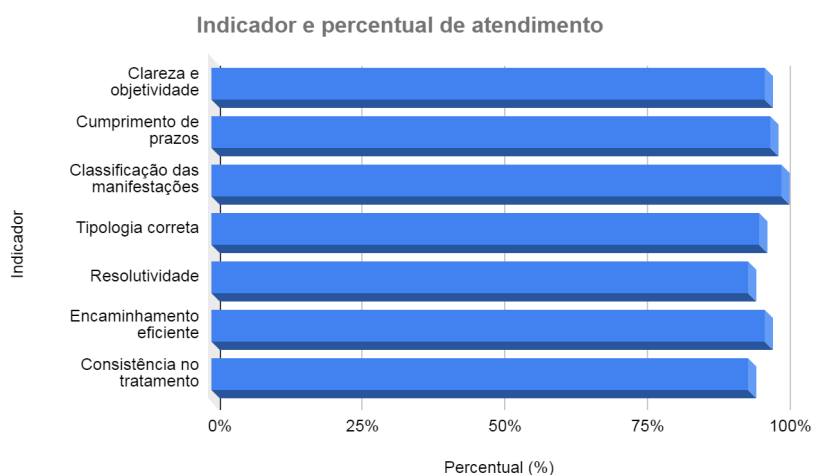
Em 2024, a Ouvidoria do Ifes passou por uma avaliação conduzida pela Controladoria-Geral da União (CGU) <sup>9</sup> com o objetivo de verificar o pleno exercício de suas funções no âmbito da Plataforma Fala.BR. A avaliação buscou identificar aspectos que afetam o cumprimento das atribuições legais da Ouvidoria, visando promover melhorias na gestão, garantir transparência, eficiência e qualidade no tratamento das manifestações dos usuários, além de fortalecer a participação social e a integridade pública. O escopo da avaliação abrangeu a estrutura, o fluxo de trabalho, os canais de atendimento, os sistemas e normas vigentes, a relação hierárquica, a integração com a alta gestão, os recursos humanos e as boas práticas implementadas pela unidade.

A metodologia foi estruturada, basicamente, na amostragem a seleção de 100 manifestações (21% do total de 487) concluídas entre 01/03/2023 e 29/02/2024, mantendo a proporção de cada tipologia (reclamações, denúncias, solicitações, etc.). E também na aplicação de Questionário de Avaliação com perguntas organizadas em cinco dimensões: Estrutura e Força de Trabalho, Canais de Atendimento, Sistemas Informatizados, Fluxo das Atividades de Ouvidoria e Questões Gerais.

<sup>9</sup> O Relatório de Avaliação de Ouvidorias - Ifes pode ser acesso em [https://www.ifes.edu.br/images/stories/Relatorio\\_CGU\\_de\\_Avalia%C3%A7%C3%A3o\\_de\\_Ouvidoria\\_IFES.pdf](https://www.ifes.edu.br/images/stories/Relatorio_CGU_de_Avalia%C3%A7%C3%A3o_de_Ouvidoria_IFES.pdf)

A avaliação evidenciou resultados expressivos que destacam a eficiência e a qualidade do trabalho realizado pela Ouvidoria do Ifes. Dentre os principais, destacam-se:

- Clareza e objetividade: 97% das respostas atenderam aos requisitos de clareza, objetividade e acessibilidade.
- Cumprimento de prazos: 98% das manifestações foram respondidas dentro do prazo estipulado pela legislação.
- Classificação das manifestações: 100% das manifestações examinadas foram classificadas corretamente pela Ouvidoria.
- Tipologia correta: Em 96% dos casos, a tipologia da manifestação foi registrada de forma adequada.
- Resolutividade: 94% das manifestações tiveram o registro de resolutividade realizado corretamente.
- Encaminhamento eficiente: 97% das comunicações foram encaminhadas aos setores competentes do Ifes para tratamento, com 100% das denúncias sendo direcionadas de forma adequada.
- Consistência no tratamento: 94% das denúncias e comunicações não apresentaram inconsistências, como atrasos nas respostas ou ausência de anexos mencionados.



Os resultados demonstram que a Ouvidoria do Ifes possui uma gestão eficiente de processos, contribuindo significativamente para o tratamento das demandas recebidas. Os índices elevados de conformidade com os critérios avaliados refletem o comprometimento da equipe com a transparência, a qualidade e a resolutividade no atendimento às manifestações. Entretanto, a avaliação também identificou oportunidades de aprimoramento, especialmente no que diz respeito à execução de boas práticas.

Em síntese, os resultados positivos reforçam o papel estratégico da Ouvidoria do Ifes como instrumento de promoção da integridade, da participação social e da melhoria contínua dos serviços públicos oferecidos pela instituição.

## 5. Transparência Ativa e Transparência Passiva

A transparência ativa nos serviços públicos continua sendo um pilar fundamental para fortalecer a confiança da sociedade, estimular a participação social e garantir a responsabilidade institucional. Ao disponibilizar informações de maneira proativa, as instituições públicas não apenas cumprem suas obrigações legais, mas também capacitam os cidadãos, permitindo que tomem decisões embasadas em dados oficiais, acompanhem o desempenho das políticas públicas e contribuam ativamente para uma governança mais democrática e inclusiva.

Nos últimos anos, o Ifes tem demonstrado um compromisso crescente com a transparência ativa, aprimorando continuamente seu atendimento às exigências da Controladoria-Geral da União (CGU). Em 2023, a instituição alcançou um índice de conformidade de quase 84% dos itens avaliados, subindo significativamente no ranking nacional, da 219ª para a 185ª posição.

Em 2024, esse avanço foi ainda mais expressivo: o Ifes atingiu 100% de conformidade nos itens de transparência ativa, consolidando-se como referência em transparência e gestão pública. Esse resultado reflete o comprometimento da instituição em garantir o acesso à informação de qualidade para os usuários e o esforço coletivo das diversas áreas envolvidas. Entre os principais responsáveis por essa conquista, destacam-se o Reitor, a Autoridade de Monitoramento, a Ouvidoria, a Diretoria Executiva, a Auditoria Interna, as Pró-reitorias e os Diretores-gerais, que atuaram de forma integrada para superar desafios e alcançar a excelência na prestação de contas e na promoção da transparência.

### TRANSPARÊNCIA ATIVA

AVALIADOS: **49 / 49**

CUMPRIDOS: **49**

RANKING DE CUMPRIMENTO

**1 / 320**

### ITENS DE TRANSPARÊNCIA ATIVA AVALIADOS

CUMPRE

CUMPRE PARCIALMENTE



NÃO CUMPRE

0.000%

Enquanto a transparência ativa se refere à divulgação espontânea de informações pelos órgãos públicos, a transparência passiva ocorre quando as instituições respondem a pedidos específicos de informação feitos pelos cidadãos por meio da plataforma Fala.BR.

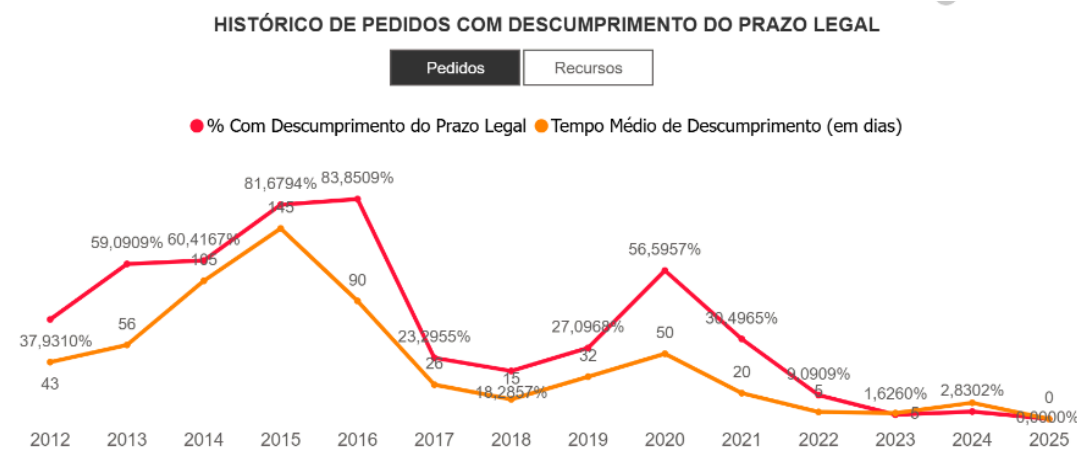
A Ouvidoria do Ifes tem demonstrado um desempenho crescente e consistente no atendimento às demandas de acesso à informação, reforçando seu compromisso com a transparência e a eficiência na prestação de serviços aos cidadãos. Em 2023, foram recebidos 138 pedidos de informação, todos respondidos dentro do prazo legal, com um tempo médio de resposta de 10,74 dias. Esse desempenho posicionou o Ifes na 185ª colocação no ranking nacional, entre 324 órgãos avaliados.

Ano	Quantidade de Pedidos de Acesso à Informação	Tempo médio de resposta	Ranking
2023	138	10,74	185
2024	106	9,88	84

Em 2024, a Ouvidoria do Ifes consolidou sua trajetória de melhoria contínua, registrando 106 pedidos de informação e mantendo a taxa de 100% de respostas dentro dos prazos estabelecidos. Além disso, houve uma redução significativa no tempo médio de resposta, que caiu para 9,88 dias, e uma expressiva ascensão no ranking nacional, com o Ifes alcançando a 84ª posição.

Esses avanços demonstram não apenas a eficiência operacional da Ouvidoria, mas também o compromisso institucional com a transparência passiva e o atendimento ágil às demandas da sociedade. A redução do tempo médio de resposta e a evolução no ranking nacional reforçam a reputação do Ifes como uma instituição pública ágil, responsiva e alinhada aos princípios da boa governança.

Além disso, a taxa de omissões nos pedidos de acesso à informação manteve-se em zero, como em 2023, demonstrando estabilidade e comprometimento com a transparência. O gráfico a seguir apresenta o histórico de pedidos de acesso à informação e a taxa de cumprimento dos prazos legais. A série histórica, que se estende de 2012 a 2024, evidencia uma evolução significativa, com avanços contínuos na eficiência do atendimento. Em 2024, consolidou-se um cenário positivo, com índices recordes de cumprimento de prazos e uma expressiva redução no tempo médio de resposta.



Os resultados apresentados reforçam o compromisso do Ifes com a transparência ativa e passiva<sup>10</sup>, pilares essenciais para a consolidação de uma gestão pública democrática e eficiente. A conquista de 100% de conformidade nos itens de transparência ativa, a redução do tempo médio de resposta aos pedidos de informação e a ascensão no ranking nacional são marcos que refletem o esforço coletivo e o engajamento de toda a instituição.

Além disso, a estabilidade na taxa zero de omissões e a evolução histórica no cumprimento dos prazos legais reafirmam a excelência do Ifes na promoção da transparência e no fortalecimento da confiança pública. Esses avanços consolidam a instituição como referência em gestão pública e demonstram seu compromisso contínuo com o aprimoramento dos processos, garantindo cada vez mais acesso à informação, participação social e governança de qualidade.

## **6. Ações Realizadas pela Ouvidoria**

Em 2024, a Ouvidoria do Ifes consolidou-se como um instrumento essencial para a melhoria contínua dos serviços públicos, reforçando seu compromisso com a transparência, a eficiência e a humanização no atendimento às demandas da sociedade. As ações realizadas ao longo do ano refletem um esforço contínuo para compreender e atender, de maneira ágil e eficaz, às necessidades dos cidadãos. A seguir, destacam-se as principais iniciativas e seus impactos positivos.

Entre as ações voltadas à transparência institucional, a Ouvidoria participou do preenchimento do sistema MAGO, garantindo a entrega das informações de governança solicitadas pelo Tribunal de Contas da União (TCU). Esses dados foram disponibilizados dentro do prazo legal, assegurando conformidade com as exigências de controle externo e reforçando a credibilidade da instituição.

Além disso, foi elaborado o Relatório de Gestão de Ouvidoria<sup>11</sup>, documento fundamental para prestar contas à sociedade e demonstrar os resultados alcançados ao longo do ano. Ainda no campo da melhoria de processos internos, a Ouvidoria emitiu uma recomendação<sup>12</sup> à Pró-Reitoria de Ensino (PROEN) para revisão dos procedimentos de Transferência e Mudança de Curso, com base no Regulamento de Organização Didática (ROD). A recomendação visa tornar esses processos mais claros e transparentes, beneficiando diretamente os estudantes.

---

<sup>10</sup> Para mais informações sobre transparência ativa e passiva do Ifes acesse o [Relatório da Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação](#)

<sup>11</sup> [Relatório de Gestão em Ouvidoria 2023](#)

<sup>12</sup> [Recomendação Ouvidoria 001/2024](#)



A atuação da Ouvidoria também foi fundamental na atualização do Plano de Dados Abertos<sup>13</sup> (PDA) para o período de 2024-2026. Por meio de uma análise detalhada dos pedidos mais frequentes da sociedade civil nos últimos dois anos, a Ouvidoria contribuiu significativamente para a revisão e aprimoramento desse instrumento, garantindo maior acesso à informação e fortalecendo a transparência institucional.

Outra ação relevante foi a revisão da Carta de Serviços do Ifes<sup>14</sup>. A Ouvidoria solicitou às pró-reitorias a atualização dos requisitos e descrições dos serviços institucionais, incorporando contribuições da PROEN e do CEFOR. No entanto, nem todas as pró-reitorias participaram do processo, o que aponta a necessidade de estratégias futuras para ampliar o engajamento. Deve-se destacar que o Ouvidor do Ifes também exerce a função de editor de serviços no portal Gov.BR.

No âmbito da gestão de manifestações, a partir de 2024 todas passaram a tramitar exclusivamente pela plataforma Fala.BR, garantindo maior segurança e rastreabilidade. Antes dessa mudança, apenas denúncias e comunicações utilizavam a plataforma; agora, reclamações, solicitações, sugestões e elogios também são processados integralmente pelo Fala.BR, proporcionando respostas mais rápidas e precisas aos usuários. Complementarmente, a Ouvidoria revisou a classificação dos subassuntos no Fala.BR, aprimorando a organização e a análise das manifestações para a elaboração de relatórios mais assertivos.

A fim de fortalecer os processos de apuração, foi criado um checklist para análise de denúncias, garantindo a existência de indícios mínimos de autoria e materialidade antes de encaminhá-las às unidades de apuração. Essa medida foi adotada em resposta a uma reclamação da Corregedoria e da Auditoria Interna, assegurando maior rigor no tratamento das denúncias e conformidade com a Portaria CGU 116/2024.

Outro avanço importante foi a adoção de uma postura mais ativa na intermediação de demandas. Além de repassar manifestações, a equipe da Ouvidoria passou a fazer perguntas adicionais aos setores envolvidos e solicitar esclarecimentos aos usuários, garantindo respostas mais completas e alinhadas às necessidades da comunidade acadêmica.

Com o objetivo de otimizar o atendimento a questionários enviados por meio da Lei de Acesso à Informação (LAI), a Ouvidoria implementou um novo fluxo de busca ativa. Antes de encaminhar os questionários recebidos pelo Fala.BR, a equipe verifica se as respostas já estão disponíveis nos sites institucionais. Caso encontre as informações, a própria Ouvidoria responde ao solicitante, indicando o local de acesso. Se as informações não estiverem disponíveis, a demanda é encaminhada aos campi ou pró-reitorias responsáveis, otimizando o tempo de resposta e reduzindo a sobrecarga administrativa.

---

<sup>13</sup> [Plano de Dados Abertos do Ifes](#)

<sup>14</sup> [Carta de Serviços do Ifes](#)

As ações realizadas pela Ouvidoria em 2024 demonstram um compromisso contínuo com a melhoria dos serviços públicos e a valorização da participação social. Cada iniciativa foi desenvolvida para fortalecer a transparência e a eficiência institucional, consolidando a Ouvidoria como um canal essencial de diálogo entre a instituição e a sociedade. A participação cidadã permanece fundamental para o sucesso dessas iniciativas, e a Ouvidoria segue comprometida em acolher, ouvir e transformar as demandas em melhorias concretas para a comunidade acadêmica.

## **7. Capacitações Realizadas**

Como parte das iniciativas estratégicas para o desenvolvimento institucional e a capacitação dos servidores, a equipe de Ouvidoria participou, ao longo de 2024, de diversos eventos e formações voltadas ao aprimoramento profissional. Essas atividades, realizadas tanto de forma presencial quanto virtual, abordaram temas essenciais, como a atuação em ouvidorias, maturidade digital, enfrentamento ao assédio e discriminação, além de atualizações sobre plataformas governamentais.

A seguir, apresenta-se uma lista dessas ações, organizadas por tipo e data, evidenciando o compromisso contínuo da Ouvidoria com a excelência na gestão e a promoção de um ambiente de trabalho mais inclusivo e eficiente.

### **Dia de Ouvidoria**

- Tipo: Evento presencial
- Data: 19/03/2024

### **De Olho No Fala.BR - CGU**

- Tipo: Evento virtual
- Datas 20/09/2024, 25/10/2024 e 11/12/2024

### **Diálogos Temáticos de Ouvidoria - CGU**

- Tipo: Evento virtual
- Data: 16/10/2024, 06/12/2024 e 11/12/2024

### **XI Encontro dos Serviços de Informações aos Cidadãos das Instituições Públicas**

- Tipo: Evento presencial
- Data: 12/11/2024 a 14/11/2024

### **Apresentação do índice de maturidade digital de serviços públicos**

- Tipo: Evento virtual
- Data: 29/11/2024

### **2º Ciclo do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública**

- Tipo: Evento virtual

- Data: 10/12/2024

#### Live CGU Guia Lilás

- Tipo: Evento virtual
- Data: 17/12/2024

#### Administrando Conflitos

- Tipo: Capacitação virtual
- Data: 09/12/2024 a 07/01/2025

#### Acesso à Informação

- Tipo: Capacitação virtual
- Data: 12/06/2024 a 02/07/2024

#### Avaliação da qualidade de serviços como base para gestão e melhoria de serviços públicos

- Tipo: Capacitação virtual
- Data: 17/06/2024 a 07/07/2024

#### Controle Social

- Tipo: Capacitação virtual
- Data: 25/06/2024 a 04/07/2024

#### Gestão em Ouvidoria

- Tipo: Capacitação virtual
- Data: 25/06/2024 a 04/07/2024

#### Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias

- Tipo: Capacitação virtual
- Data: 25/06/2024 a 04/07/2024

#### Proteção ao Denunciante e Tratamento de Denúncias em Ouvidoria

- Tipo: Capacitação virtual
- Data: 02/07/2024 a 11/07/2024

#### Inovando na Gestão de Projetos

- Tipo: Capacitação virtual
- Data: 02/07/2024 a 11/07/2024

#### Como implementar a LGPD: bases, mecanismos e processos

- Tipo: Capacitação virtual
- Data: 02/07/2024 a 11/07/2024

#### Linguagem simples aproxima o governo das pessoas. Como usar?

- Tipo: Capacitação virtual
- Data: 02/07/2024 a 11/07/2024

## **8. Considerações Finais**

O Relatório de Gestão da Ouvidoria do Ifes referente ao ano de 2024 evidencia avanços significativos, consolidando a instituição como referência em transparência, eficiência e participação social. Ao longo do ano, a Ouvidoria superou desafios e alcançou marcos importantes, refletindo o esforço coletivo e o comprometimento da equipe.

Entre os destaques do ano, a conquista de 100% de conformidade nos itens de transparência ativa posicionou o Ifes entre as instituições públicas de excelência no cumprimento das exigências da Controladoria-Geral da União (CGU). Além disso, a instituição avançou no ranking nacional de transparência passiva, subindo da 185ª para a 84ª posição. A redução do tempo médio de resposta para 9,88 dias e a manutenção da taxa zero de omissões reforçam a eficiência da gestão e o compromisso com a boa governança.

No que diz respeito ao atendimento às manifestações, a Ouvidoria registrou 559 demandas, todas respondidas dentro dos prazos legais. A implementação da tramitação exclusiva via plataforma Fala.BR, apesar dos desafios iniciais, trouxe ganhos expressivos em segurança, rastreabilidade e agilidade no tratamento das demandas. O aumento de 6,84 pontos percentuais na taxa de satisfação média dos usuários demonstra o impacto positivo dessas melhorias.

As ações estratégicas adotadas em 2024, como a revisão da Carta de Serviços, a atualização do Plano de Dados Abertos e a criação de um checklist para análise de denúncias, evidenciam a capacidade da Ouvidoria em identificar oportunidades de aprimoramento e implementar soluções inovadoras. A intermediação ativa das demandas e a busca proativa por respostas a questionários da LAI reforçam o papel da Ouvidoria como facilitadora da comunicação entre a instituição e os cidadãos.

A avaliação realizada pela CGU em 2024 destacou a excelência do trabalho da Ouvidoria, com elevados índices de conformidade em clareza das respostas, cumprimento de prazos e resolutividade. Esses resultados reafirmam a importância da Ouvidoria como um instrumento essencial para a integridade institucional, a participação social e a melhoria contínua dos serviços públicos.

Os avanços alcançados ao longo do ano consolidam a Ouvidoria do Ifes como um canal estratégico para o diálogo com a sociedade e a promoção de uma gestão pública mais eficiente e transparente. Os desafios enfrentados foram transformados em oportunidades de

crescimento, fortalecendo o compromisso da instituição com a excelência na prestação de serviços e a construção de uma relação de confiança com a comunidade.

Por fim, agradecemos a todos que contribuíram para o desempenho positivo da Ouvidoria em 2024, em especial ao Reitor, à Diretoria Executiva, aos (às) Pró-reitores (as) e aos Diretores-gerais dos campi. Com o comprometimento contínuo da equipe e o envolvimento da comunidade acadêmica, seguimos firmes na missão de promover a escuta qualificada, aprimorar os serviços institucionais e fortalecer a participação cidadã.

