

# Conselho de Usuários de Serviços Públicos



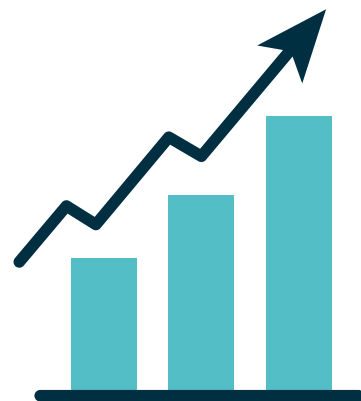
INSTITUTO FEDERAL  
Alagoas



# Relatório

Período: exercício de 2022

Responsável: Ouvidoria





**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**

**Ministério da Educação**

**Instituto Federal de Alagoas – IFAL**

**Ouvidoria**

---

## **SUMÁRIO**

1. INTRODUÇÃO:.....	3
2. APRESENTAÇÃO:.....	3
3. CHAMAMENTO:.....	6
4. SERVIÇOS:.....	6
5. METODOLOGIA E AVALIAÇÕES:.....	7
6. RESULTADOS:.....	25
7. CONSIDERAÇÕES FINAIS:.....	49



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**Ministério da Educação**  
**Instituto Federal de Alagoas – IFAL**  
**Ouvidoria**

---

**REITOR**

Carlos Guedes de Lacerda - gabinete.reitoria@ifal.edu.br

**ASSESSOR EXECUTIVO**

Wellington Spencer Peixoto - assessoria.executiva@ifal.edu.br

**OUVIDORA TITULAR**

Nise Farias Braga - ouvidoria@ifal.edu.br

**EQUIPE DA OUVIDORIA**

Ana Roberta Belo Matos de Figueiredo

Cristiane Francisco da Silva



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**

**Ministério da Educação**

**Instituto Federal de Alagoas – IFAL**

**Ouvidoria**

---

## **1. INTRODUÇÃO:**

A Ouvidoria do Instituto Federal de Alagoas, em cumprimento ao que estabelece a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, e em concordância com o que foi estabelecido no Decreto nº 10.228, de 5 de fevereiro de 2020, que regulamenta a referida Lei para dispor sobre o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal e instituir os conselhos de usuários dos serviços públicos no âmbito da administração pública direta, indireta, autárquica e fundacional do Poder Executivo federal, apresenta o Relatório do Conselho de Usuários, contendo os resultados obtidos no ano período de novembro de 2022 a março de 2023.

Este Relatório do Conselho de Usuários apresenta uma breve apresentação sobre o Conselho de Usuários, relato sobre os chamamentos realizados para tentar engajar pessoas a serem conselheiras, descrição de quais serviços foram avaliados, bem como as enquetes que foram criadas, além da metodologia utilizada e demonstração das respostas recebidas.

## **2. APRESENTAÇÃO:**

A Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, determinou, em seu capítulo V, a obrigatoriedade da criação de conselhos de usuários.

No âmbito do Poder Executivo Federal, o Conselho de Usuários foi regulamentado através do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018. Além disso, o Conselho de Usuários foi abordado no Decreto nº 10.228, de 5 de fevereiro de 2020 e na Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021 (alterada pela Portaria nº 3.126, de 30 de dezembro de 2021).



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**

**Ministério da Educação**

**Instituto Federal de Alagoas – IFAL**

**Ouvidoria**

---

Os conselhos de usuários de serviços públicos são órgãos consultivos, compostos exclusivamente por usuários voluntários, que participarão como respondentes nas consultas produzidas e encaminhadas pelas unidades de Ouvidoria.

Os conselhos de usuários têm as seguintes competências:

I - acompanhar e participar da avaliação da qualidade e da efetividade da prestação dos serviços públicos;

II - propor melhorias na prestação dos serviços públicos e contribuir para a definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário; e

III - acompanhar e auxiliar na avaliação da atuação das ouvidorias do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal.

Qualquer cidadão pode ser conselheiro, basta voluntariar-se por meio da Plataforma virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos. Uma vez cadastrados, os conselheiros passam a responder a consultas sobre os serviços públicos e podem também apresentar propostas de melhorias desses serviços. O usuário que quiser se candidatar informará os serviços públicos cujo conselho tenha interesse em participar.

A participação nos conselhos de usuários de serviços públicos será considerada prestação de serviço público relevante, não remunerada.

Os conselheiros auxiliarão na melhoria dos serviços prestados de duas formas principais: (i) na resposta a consultas formuladas pelo gestor do serviço e pela ouvidoria e (ii) na proposição de ideias para melhorar os serviços, as quais poderão ser comentadas e apoiadas pelos demais conselheiros.



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**Ministério da Educação**  
**Instituto Federal de Alagoas – IFAL**  
**Ouvidoria**

---

Periodicamente, o órgão prestador de serviços deverá enviar consultas acerca dos serviços públicos por ele prestados, por meio de enquetes eletrônicas desenvolvidas e geridas na da plataforma virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos. O resultado destas enquetes deverá servir de subsídio para a formulação, avaliação e reformulação de serviços públicos.

Além disso, a qualquer momento, os conselheiros poderão inserir ideias de aprimoramento de serviços públicos no Fórum de Melhorias de Serviços Públicos, espaço aberto para a exposição de propostas que busquem tornar estes serviços cada vez mais adequados a realidade dos seus usuários.

O papel das Ouvidorias, em relação ao Conselho de Usuários, está definido no art. 7º, que determina:

*“Art. 7º São atividades de ouvidoria, sem prejuízo de outras que lhes sejam atribuídas por norma específica:*

*(...) VIII - em relação aos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos:*

- a) conduzir os processos de chamamento público para voluntários;*
- b) executar as ações de mobilização e de interlocução com conselheiros;*
- c) desenvolver enquetes e pesquisas para subsidiar a sua atuação; e*
- d) consolidar os dados por eles coletados;”*

Os chamamentos públicos deverão ser periódicos, ao menos uma vez ao ano, e devem observar os seguintes critérios:

I - meios, suportes e comunicação proporcionais, adequados e direcionados ao usuário do serviço; e

II - uso de linguagem clara e acessível, focada na consolidação dos direitos dos usuários e na responsabilidade coletiva pela melhoria da prestação de serviços públicos por meio da colaboração entre gestor e usuário.

Quanto maior o número de conselheiros, melhor, pois garante uma maior contribuição da sociedade na avaliação dos serviços públicos prestados pelo órgão. Entretanto, é importante que os conselheiros realmente



## SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

Ministério da Educação

Instituto Federal de Alagoas – IFAL

Ouvidoria

---

tenham utilizado o serviço para que possam avaliá-lo, caso contrário, o resultado da avaliação não será verídico.

A Ouvidoria do Ifal publicou um passo a passo para ajudar aos usuários a se cadastrarem na Plataforma do Conselho de Usuários de Serviços Públicos. O documento está publicado no site do Ifal, na seção dedicada à Ouvidoria, no item Conselho de Usuários. Segue o link: <https://www2.ifal.edu.br/acesso-a-informacao/institucional/ouvidoria/conselho-de-usuarios/view>.

### 3. CHAMAMENTO:

Durante o ano de 2022 a Ouvidoria do Ifal não realizou chamamentos públicos devido ao período eleitoral, onde as publicações passam por restrições. Fizemos a divulgação, em conjunto com os gestores dos serviços, através de envio de e-mails, nas salas de aula e em grupos criados em aplicativos de mensagens instantâneas.

### 4. SERVIÇOS:

Considerando a orientação de que os serviços avaliados seriam os destinados ao público externo e que os alunos são considerados como público interno e, levando em consideração também o documento orientador enviado pelo Ministério da Economia através do Ofício Interministerial SEI nº 3/2022/ME (enviado em 05 de abril de 2022), ficou definido que os serviços avaliados no âmbito do Instituto Federal de Alagoas seriam:

1. Matricular-se em curso de Educação Profissional Técnica (Educação de Jovens e Adultos, Integrado e Subsequente) – IFAL;



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**

**Ministério da Educação**

**Instituto Federal de Alagoas – IFAL**

**Ouvidoria**

- 
2. Matricular-se em curso de Educação Superior de Graduação (Licenciatura, Tecnologia e Bacharelado) – IFAL;
  3. Matricular-se em curso de Pós-Graduação – IFAL;
  4. Matricular-se em curso de Formação Inicial e Continuada – IFAL;
  5. Obter diplomas ou 2ª via de diploma – IFAL;
  6. Participar de processo seletivo para curso de Educação Profissional Técnica (Educação de Jovens e Adultos, Integrado e Subsequente) – IFAL;
  7. Participar de processo seletivo para curso de Educação Superior de Graduação (Licenciatura, Tecnologia e Bacharelado) – IFAL;
  8. Participar de processo seletivo para curso de Educação à Distância - IFAL;
  9. Participar de processo seletivo para curso de pós-graduação - IFAL.

## **5. METODOLOGIA E AVALIAÇÕES:**

A Ouvidoria realizou algumas reuniões com a servidora responsável pela Governança no Instituto, que, inclusive, é integrante da Comissão de Governança Digital do Ifal, para definir, em conjunto com os gestores, os serviços ofertados pelo Instituto Federal de Alagoas.

Ficou definido que a metodologia não preveria amostra probabilística e que a avaliação dos serviços seria realizada através de consultas, que são enquetes direcionadas aos usuários para que estes realizem as avaliações individualizadas dos serviços públicos.



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**

**Ministério da Educação**

**Instituto Federal de Alagoas – IFAL**

**Ouvidoria**

---

As enquetes foram realizadas por meio da Plataforma do Conselho de Usuários, porém, diante da baixa adesão no ano de 2021, foi definido que, no exercício de 2022, as enquetes seriam disponibilizadas a todos que possuem o link da mesma, não ficando restritas somente aos conselheiros, como foi no exercício anterior.

Para avaliação dos 9 serviços ofertados, ficou definido que os serviços referentes a matrícula e a processo seletivo seriam avaliados em uma mesma enquete, tendo em vista a semelhança nos serviços e nos procedimentos. Sendo assim, foi inserida uma pergunta de controle no início da enquete, na qual coleta-se os dados relativos a qual serviço foi utilizado pelo usuário. Sendo assim, foram elaboradas 3 enquetes, conforme abaixo:

- Avaliação da qualidade no serviço de matrícula: disponibilizada para respostas durante o período de 22/11/2022 a 31/03/2023;
- Avaliação da qualidade no serviço de processo seletivo: disponibilizada para respostas durante o período de 16/11/2022 a 31/03/2023;
- Avaliação da qualidade no serviço de diplomas e segunda via de diplomas: disponibilizada para respostas durante o período de 22/11/2022 a 31/03/2023.

Foi inserida uma pergunta de controle, com o intuito de saber se a pessoa realmente utilizou o serviço e, em caso positivo, quando utilizou. Assim, dá para saber se a avaliação está sendo feita com base nos procedimentos adotados recentemente ou se é de alguém que já utilizou o serviço há muito tempo e que não condiz mais com o serviço ofertado atualmente.

Os links das enquetes foram enviados aos usuários, em dezembro de 2022, através do e-mail institucional dos alunos e, também, foi feita a divulgação através de *cards* digitais, com o link de acesso, via WhatsApp e via site do Ifal. A divulgação dos *cards* foi feita aos gestores, para distribuição aos coordenadores



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**Ministério da Educação**  
**Instituto Federal de Alagoas – IFAL**  
**Ouvidoria**

---

de cursos e usuários, e através do site do Ifal, na seção da Ouvidoria, no item dedicado ao Conselho de Usuários, como pode ser conferido em <https://www2.ifal.edu.br/aceso-a-informacao/institucional/ouvidoria/conselho-de-usuarios>.

As enquetes foram a nível nacional e os tipos de questão variam entre:

- Texto curto: permitem que o respondente responda à questão por meio de texto livre, limitado a 100 caracteres;
- Texto longo: permitem que o respondente responda à questão por meio de texto livre limitado a 8 mil caracteres; e
- Escolha simples: permitem que o respondente escolha uma, dentre várias, opções de respostas predefinidas.
- Múltipla escolha: permitem que o respondente escolha uma ou mais respostas predefinidas.

Seguem abaixo as enquetes realizadas:

**ENQUETE 1:**

- Título: Avaliação da qualidade no serviço de matrícula.
- Serviços Avaliados: Matricular-se em curso de Educação Profissional Técnica (Educação de Jovens e Adultos, Integrados e Subsequentes) – IFAL, Matricular-se em cursos de Educação Superior de Graduação (Licenciatura, Tecnologia e Bacharelado) – IFAL, Matricular-se em curso de Pós-Graduação – IFAL e Matricular-se em cursos de Formação Inicial e Continuada – IFAL.



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**Ministério da Educação**  
**Instituto Federal de Alagoas – IFAL**  
**Ouvidoria**

---

- Perguntas, opções de resposta e tipo das questões:

Pergunta 1: O serviço avaliado será para qual nível de ensino?

Tipo da questão: Múltipla Escolha

Opções de resposta:

Educação Básica (Ensino Médio/Técnico)

Educação Superior (Graduação)

Pós-Graduação

Cursos de Extensão (Curso de Formação Inicial e Continuada)

Pergunta 2: Qual a modalidade do curso?

Tipo da Questão: Múltipla Escolha

Opções de resposta:

Ensino Presencial

Ensino a distância

Ensino semipresencial



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**Ministério da Educação**  
**Instituto Federal de Alagoas – IFAL**  
**Ouvidoria**

---

Pergunta 3: Para qual *Campus*/Polo?

Tipo da questão: Múltipla escolha

Opções de resposta:

Arapiraca

Batalha

Benedito Bentes

Cajueiro

Coruripe

Maceió – Poço

Maceió – Tabuleiro

Maragogi

Marechal Deodoro

Murici

Palmeira dos Índios

Penedo

Piranhas

Rio Largo



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**Ministério da Educação**  
**Instituto Federal de Alagoas – IFAL**  
**Ouvidoria**

---

Santana do Ipanema

São José da Laje

São Miguel dos Campos

Satuba

Viçosa

Pergunta 4: - Você utilizou esse serviço em qual ano?

Tipo da questão: Texto curto

Opções de resposta: Sem resposta predefinida. O usuário fica livre para escrever um texto curto.

Pergunta 5: A divulgação das informações sobre a matrícula foi satisfatória? (As informações foram claras, bastante divulgadas e de fácil acesso)

Tipo da questão: Escolha simples

Opções de resposta:

Sim

Parcialmente

Não



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**Ministério da Educação**  
**Instituto Federal de Alagoas – IFAL**  
**Ouvidoria**

---

Pergunta 5.1 (questionamento feito somente para quem respondeu “parcialmente” ou “não” à pergunta 5):  
Qual requisito não atendeu ao seu nível de satisfação?

Tipo de questão: Texto longo

Opções de resposta: Sem resposta predefinida. O usuário fica livre para escrever um texto longo.

Pergunta 6: A entrega da documentação da matrícula foi:

Tipo de questão: Escolha simples

Opções de resposta:

Presencial

Pela internet

Pergunta 6.1 (questionamento feito somente para quem respondeu “pela internet” à pergunta 6): Como você avalia o sistema utilizado para efetuar a matrícula?

Tipo de questão: Escolha simples

Opções de resposta:

Excelente

Bom

Regular



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**Ministério da Educação**  
**Instituto Federal de Alagoas – IFAL**  
**Ouvidoria**

---

Ruim

Péssimo

Pergunta 7: Você teve dificuldade para entregar a documentação?

Tipo da questão: Escolha simples

Opções de resposta:

Sim

Não

Pergunta 7.1 (questionamento feito somente para quem respondeu “sim” à pergunta 7): Qual foi a dificuldade encontrada?

Tipo da questão: Texto longo

Opções de resposta: Sem resposta predefinida. O usuário fica livre para escrever um texto longo.

Pergunta 8: Como você avalia a qualidade do atendimento no momento da entrega da documentação?

Tipo da questão: Escolha simples

Excelente

Boa



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**Ministério da Educação**  
**Instituto Federal de Alagoas – IFAL**  
**Ouvidoria**

---

Regular

Ruim

Péssima

Pergunta 9: Os compromissos e prazos foram cumpridos?

Tipo da questão: Escolha simples

Opções de resposta:

Sim

Parcialmente

Não

Pergunta 10: Você está satisfeito com a qualidade desse serviço?

Tipo da questão: Escolha simples

Opções de resposta:

Sim

Parcialmente

Não



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**Ministério da Educação**  
**Instituto Federal de Alagoas – IFAL**  
**Ouvidoria**

---

Pergunta 11: Deixe sua recomendação ou crítica construtiva para melhoria da qualidade do serviço prestado.

Tipo da questão: Texto longo.

Opções de resposta: Sem resposta predefinida. O usuário fica livre para escrever um texto longo.

## **ENQUETE 2:**

- Título: Avaliação da qualidade no serviço de processo seletivo.
- Serviços avaliados: Participar de processo seletivo para curso de Educação Profissional Técnica (Educação de Jovens e Adultos, Integrado e Subsequente) – IFAL, Participar de processo seletivo para curso de Educação Superior de Graduação (Licenciatura, Tecnologia e Bacharelado) – IFAL, Participar de processo seletivo para cursos de pós-graduação – IFAL e Participar de processo seletivo para curso de Educação a Distância – IFAL.
- Perguntas, opções de resposta e tipo das questões:

Pergunta 1: Você utilizou esse serviço em qual ano?

Tipo da questão: Resposta curta

Opções de resposta: Sem resposta predefinida. O usuário fica livre para escrever um texto curto.



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**Ministério da Educação**  
**Instituto Federal de Alagoas – IFAL**  
**Ouvidoria**

---

Pergunta 2: Para qual nível foi a seleção?

Tipo da questão: Múltipla escolha

Opções de resposta:

Educação Básica (ensino médio/técnico)

Educação Superior (Graduação)

Pós-Graduação

Cursos de Extensão (Cursos de Formação Inicial e Continuada)

Pergunta 3: Para qual modalidade de ensino foi o processo seletivo?

Tipo da questão: Múltipla escolha

Opções de resposta:

Presencial

A distância

Semipresencial

Pergunta 4: Para qual *Campus*/Polo?

Tipo da questão: Múltipla escolha



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**Ministério da Educação**  
**Instituto Federal de Alagoas – IFAL**  
**Ouvidoria**

---

Opções de resposta:

Arapiraca

Batalha

Benedito Bentes

Cajueiro

Coruripe

Maceió – Poço

Maceió - Tabuleiro

Maragogi

Marechal Deodoro

Murici

Palmeira dos Índios

Penedo

Piranhas

Rio Largo

Santana do Ipanema

São José da Laje



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**Ministério da Educação**  
**Instituto Federal de Alagoas – IFAL**  
**Ouvidoria**

---

São Miguel dos Campos

Satuba

Viçosa

Pergunta 5: Para qual curso foi a seleção?

Tipo da questão: Resposta curta

Opções de resposta: Sem resposta predefinida. O usuário fica livre para escrever um texto curto.

Pergunta 6: As informações (divulgação, clareza e acessibilidade) sobre o processo seletivo foram satisfatórias?

Tipo da questão: Escolha simples

Opções de resposta:

Sim

Parcialmente

Não

Pergunta 6.1 (questionamento feito somente para quem respondeu “parcialmente” ou “não” à pergunta 6): O que aconteceu para que as informações não tenham sido SATISFATÓRIAS para você?



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**Ministério da Educação**  
**Instituto Federal de Alagoas – IFAL**  
**Ouvidoria**

---

Tipo da questão: Texto longo

Opções de resposta: Sem resposta predefinida. O usuário fica livre para escrever um texto longo.

Pergunta 7: As informações constantes no edital divulgado foram úteis?

Tipo da questão: Escolha simples

Opções de resposta:

Sim

Parcialmente

Não

Pergunta 7.1 (questionamento feito somente para quem respondeu “parcialmente” ou “não” à pergunta 7): Por que você assinalou uma dessas opções?

Tipo da questão: Texto longo

Opções de resposta: Sem resposta predefinida. O usuário fica livre para escrever um texto longo.

Pergunta 8: Os compromissos e prazos foram cumpridos?

Tipo da questão: Escolha simples

Opções de resposta:



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**Ministério da Educação**  
**Instituto Federal de Alagoas – IFAL**  
**Ouvidoria**

---

Sim

Parcialmente

Não

Pergunta 9: Você está satisfeito com a qualidade desse serviço?

Tipo da questão: Escolha simples

Opções de resposta:

Sim

Parcialmente

Não

Pergunta 10: Deixe sua recomendação ou crítica construtiva para melhoria da qualidade do serviço prestado.

Tipo da questão: Texto longo

Opções de resposta: Sem resposta predefinida. O usuário fica livre para escrever um texto longo.

### **ENQUETE 3:**

- Título: Avaliação da qualidade no serviço de diplomas e segunda via de diplomas.



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**Ministério da Educação**  
**Instituto Federal de Alagoas – IFAL**  
**Ouvidoria**

---

- Serviço avaliado: Obter diploma ou 2ª via de diploma – IFAL.
- Perguntas, opções de resposta e tipo das questões:

Pergunta 1: Você utilizou esse serviço em qual ano?

Tipo da questão: Resposta curta

Opções de resposta: Sem resposta predefinida. O usuário fica livre para escrever um texto curto.

Pergunta 2: As informações de como obter o diploma ou a 2ª via do diploma foram satisfatórias (as informações foram claras, bastante divulgadas e de fácil acesso)?

Tipo da questão: Escolha simples

Opções de resposta:

Sim

Parcialmente

Não

Pergunta 2.1 (questionamento feito somente para quem respondeu “parcialmente” ou “não” à pergunta 2): O que aconteceu para que a divulgação não tenha sido satisfatória para você?

Tipo da questão: Texto longo

Opções de resposta: Sem resposta predefinida. O usuário fica livre para escrever um texto longo.



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**Ministério da Educação**  
**Instituto Federal de Alagoas – IFAL**  
**Ouvidoria**

---

Pergunta 3: Você teve dificuldade para entregar a documentação?

Tipo da questão: Escolha simples

Opções de resposta:

Sim

Não

Pergunta 3.1 (questionamento feito somente para quem respondeu “sim” à pergunta 3): Qual foi a dificuldade encontrada?

Tipo da questão: Texto longo

Opções de resposta: Sem resposta predefinida. O usuário fica livre para escrever um texto longo.

Pergunta 4: Você conseguiu acompanhar a tramitação do processo?

Tipo da questão: Escolha simples.

Opções de resposta:

Sim

Não

Não utilizei essa opção



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**Ministério da Educação**  
**Instituto Federal de Alagoas – IFAL**  
**Ouvidoria**

---

Pergunta 4.1 (questionamento feito somente para quem respondeu “não” à pergunta 4): Porque não conseguiu acompanhar a tramitação do processo?

Tipo da questão: Texto longo.

Opções de resposta: Sem resposta predefinida. O usuário fica livre para escrever um texto longo.

Pergunta 5: As etapas e os prazos foram cumpridos?

Tipo da questão: Escolha simples

Opções de resposta:

Sim

Parcialmente

Não

Pergunta 6: Você está satisfeito com a qualidade desse serviço?

Tipo da questão: Escolha simples

Opções de resposta:

Sim

Parcialmente

Não



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**

**Ministério da Educação**

**Instituto Federal de Alagoas – IFAL**

**Ouvidoria**

---

Pergunta 7: Deixe sua recomendação ou crítica construtiva para melhoria da qualidade do serviço prestado.

Tipo da questão: Texto longo

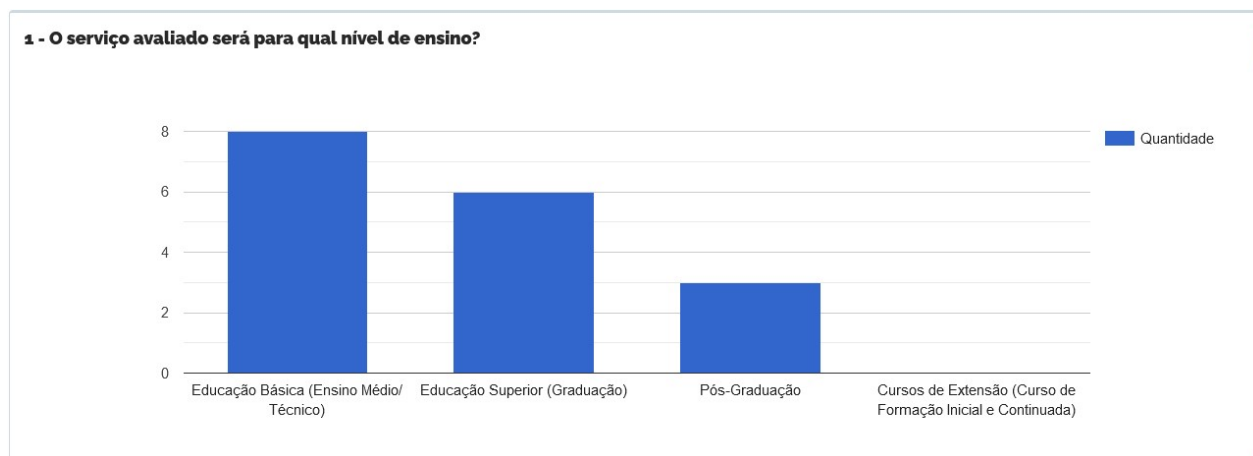
Opções de resposta: Sem resposta predefinida. O usuário fica livre para escrever um texto longo.

## 6. RESULTADOS:

**ENQUETE 1:** Avaliação da qualidade no serviço de matrícula.

A Ouvidoria obteve resposta de 16 pessoas.

Na pergunta 1, foram 3 respostas para o nível de pós-graduação, para a educação superior 6 e para a educação básica 8, dando um total de 17 respostas. Isso se deve ao fato de que 1 pessoa informou que o nível a ser avaliado seria o de educação básica e superior.





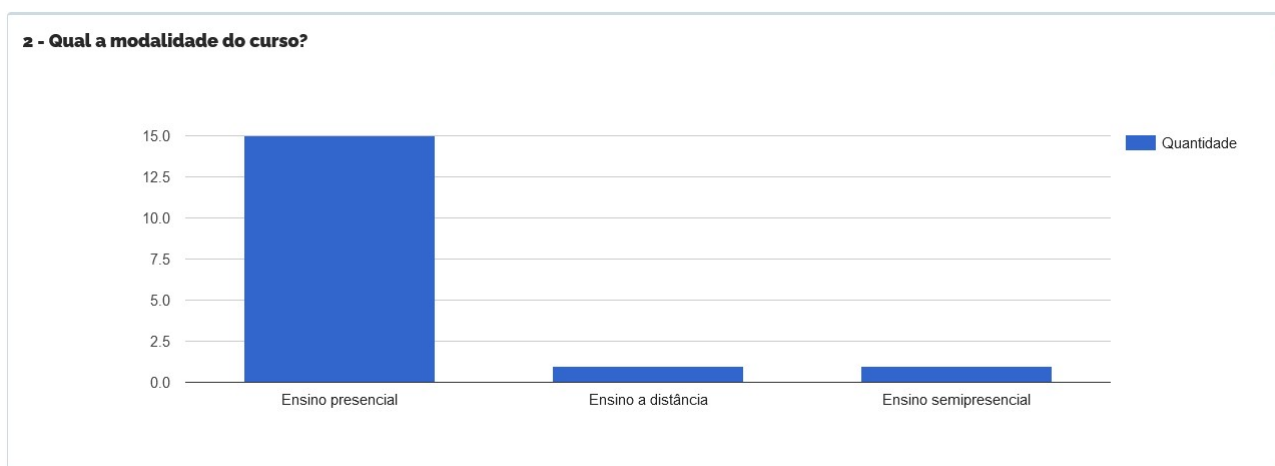
**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**

**Ministério da Educação**

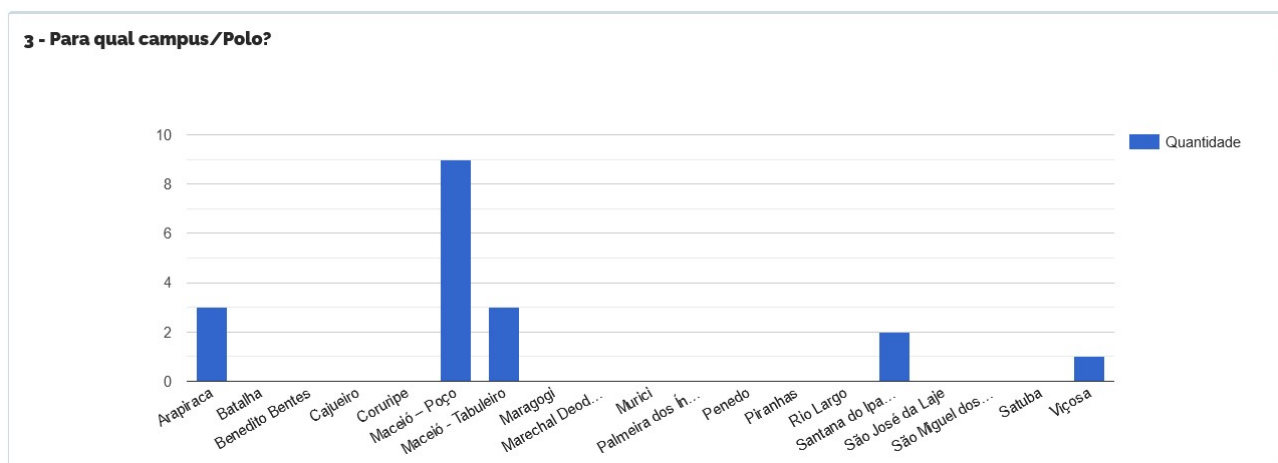
**Instituto Federal de Alagoas – IFAL**

**Ouvidoria**

Na pergunta 2 também foram 17 respostas, sendo 15 respostas para a modalidade presencial, 1 resposta para a modalidade a distância e 1 para a semipresencial, sendo que uma pessoa respondeu, ao mesmo tempo, que a modalidade seria presencial e a distância.



A pergunta de número 3 teve o seguinte resultado: Arapiraca com 3 respostas, Maceió – Poço com 9, Maceió – Tabuleiro com 3, Santana do Ipanema com 2 e Viçosa com 1, dando um total de 18 respostas. Nesse caso, 2 pessoas marcaram mais de uma opção ao mesmo tempo.





**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**

**Ministério da Educação**

**Instituto Federal de Alagoas – IFAL**

**Ouvidoria**

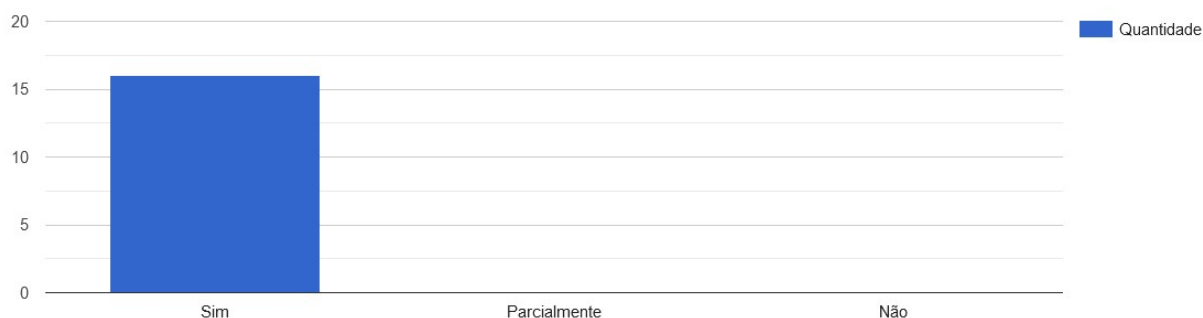
Na quarta pergunta 1 pessoa respondeu que utilizou o serviço de matrícula no ano de 2018; 1 pessoa utilizou no ano de 2021 e 2022; 1 pessoa utilizou nos anos de 2020, 2021 e 2022; 2 pessoas responderam que utilizaram no ano de 2021; 10 pessoas responderam que utilizaram o serviço no ano de 2022 e 1 pessoa colocou uma informação que não corresponde à pergunta.

**4 - Você utilizou esse serviço em qual ano?**

Nn  
2022 2020 2021  
2018  
2021 - 2022  
2022  
2021  
2022.1

Para todos os participantes da enquete a divulgação das informações sobre matrícula foram satisfatórias, conforme abaixo:

**5 - A divulgação das informações sobre a matrícula foi satisfatória? (As informações foram claras, bastante divulgadas e de fácil acesso)**



Diante disso, não houve respostas para a pergunta 5.1, como pode ser confirmado através da imagem abaixo:



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**Ministério da Educação**  
**Instituto Federal de Alagoas – IFAL**  
**Ouvidoria**

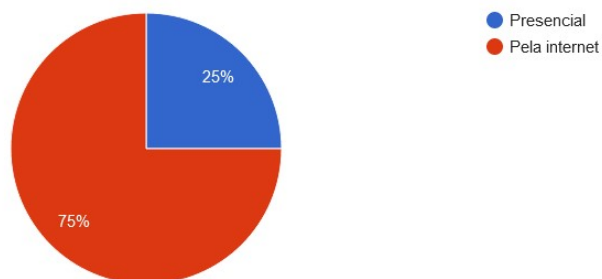
---

**5.1 - Qual requisito não atendeu ao seu nível de satisfação?**

Não há resposta para essa pergunta

Sobre a entrega da documentação da matrícula, 12 foram através da internet (75%) e 4 de forma presencial (25%).

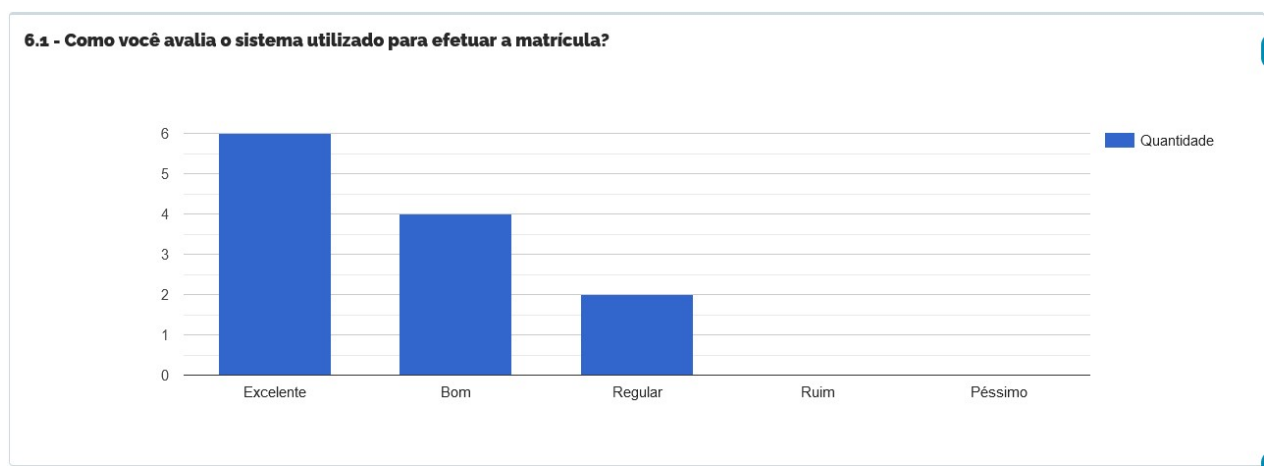
**6 - A entrega da documentação da matrícula foi:**



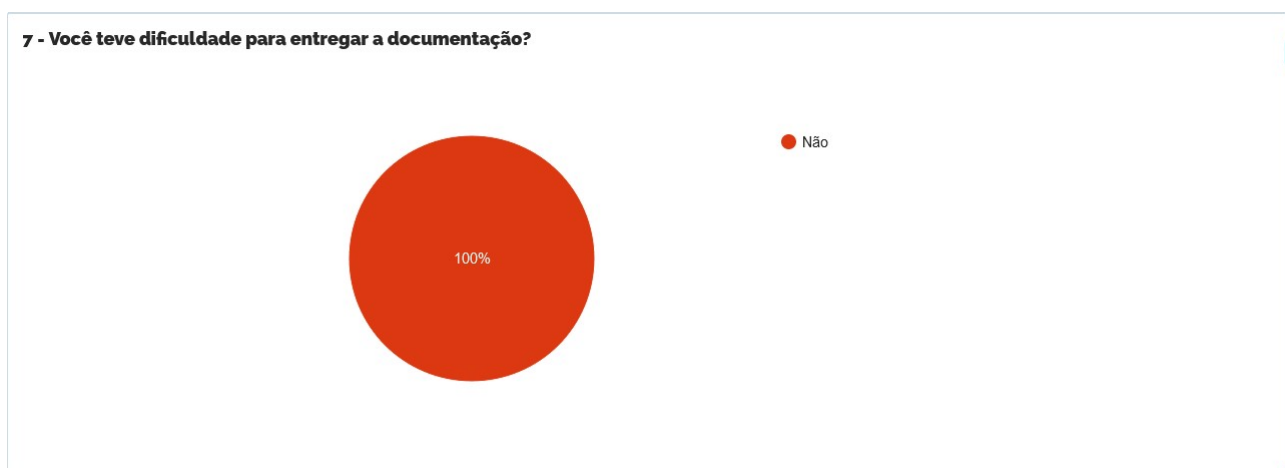
Para os 12 que responderam que a entrega da documentação foi pela internet, surgiu uma outra questão solicitando a avaliação do sistema utilizado para efetuação da matrícula. Das respostas, 6 pessoas avaliaram como excelente, 4 pessoas como bom e 2 como regular.



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**Ministério da Educação**  
**Instituto Federal de Alagoas – IFAL**  
**Ouvidoria**



A sétima questão foi para saber se as pessoas tiveram dificuldades na entrega da documentação e todos responderam que não.



Caso as pessoas respondessem sim para a pergunta 7, elas teriam que detalhar a dificuldade encontrada na entrega da documentação na pergunta 7.1. Mas, como todos responderam que não tiveram dificuldade, então a pergunta 7.1 ficou sem respostas.



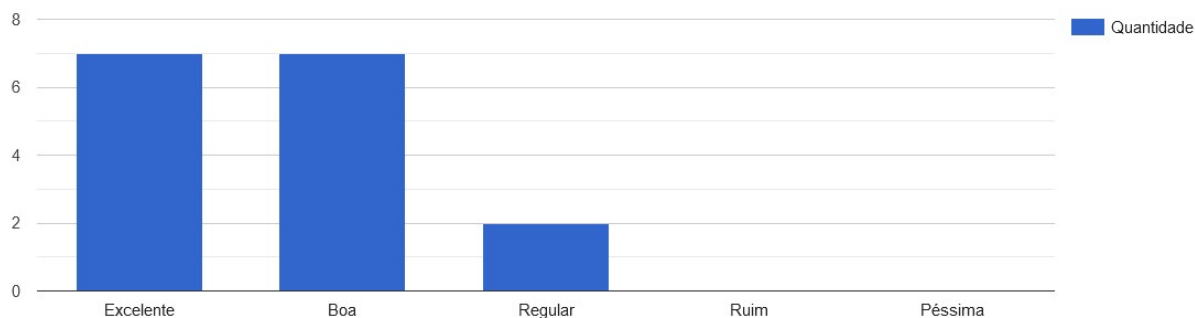
**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**Ministério da Educação**  
**Instituto Federal de Alagoas – IFAL**  
**Ouvidoria**

**7.1 - Qual foi a dificuldade encontrada?**

Não há resposta para essa pergunta

Na pergunta de número 8, 7 pessoas avaliaram o atendimento no momento da entrega da documentação como excelente, 7 como boa e 2 como regular.

**8 - Como você avalia a qualidade do atendimento no momento da entrega da documentação?**

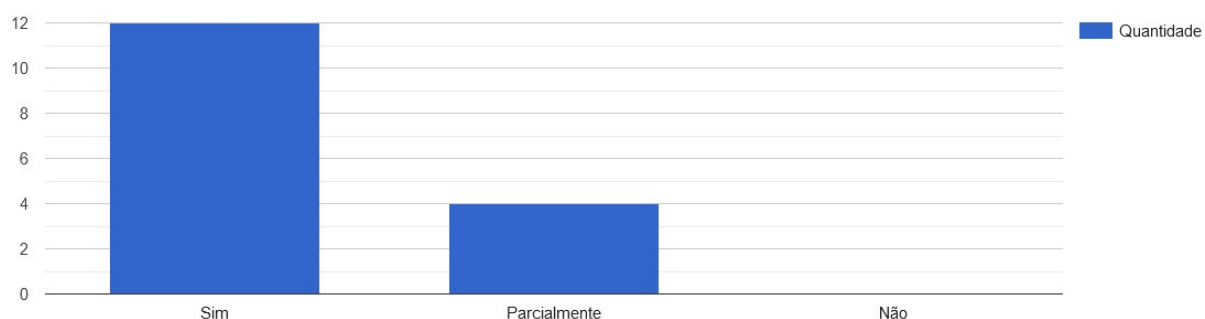


Quanto à pergunta se os compromissos e prazos foram cumpridos, 12 pessoas responderam que sim, enquanto 4 responderam parcialmente.



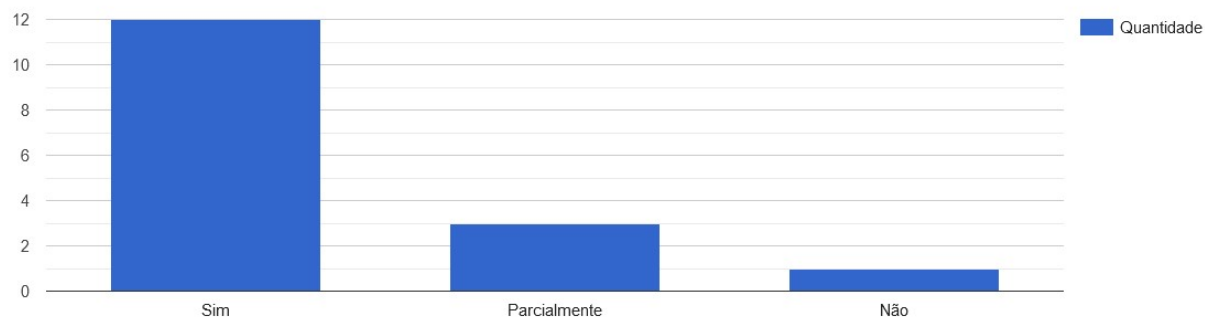
**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**Ministério da Educação**  
**Instituto Federal de Alagoas – IFAL**  
**Ouvidoria**

**9 – Os compromissos e prazos foram cumpridos?**



Na pergunta 10, sobre a satisfação com a qualidade do serviço de matrícula, 12 pessoas disseram que estão satisfeitas, 3 falaram que estão parcialmente satisfeitas e 1 pessoa disse que não está satisfeita.

**10 – Você está satisfeito com a qualidade desse serviço?**





**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**Ministério da Educação**  
**Instituto Federal de Alagoas – IFAL**  
**Ouvidoria**

---

Na pergunta 11 foi pedido que deixasse uma recomendação ou crítica para melhoria da qualidade do serviço, caso desejasse. Segue abaixo a recomendação recebida que é relacionada ao serviço de matrícula:

- 1) Ficar mais fácil e intuitivo.

Alguns elogios foram feitos:

- 1) No meu ponto de vista foi ótimo tudo desde a matrícula até o término do curso.
- 2) Foi muito bom.
- 3) Recomendo a continuidade do serviço de qualidade oferecido.
- 4) O serviço prestado é ótimo; o importante é que quem está por trás dos serviços é que busquem sempre melhorar, pois sempre é bom ter melhorias no que está se fazendo em relações institucionais. Nunca tive problemas que eu fiquei insatisfeito com o serviço prestado, sempre foram bons profissionais.
- 5) O processo foi condizente com o período, estávamos ainda com resquícios da pandemia, e tudo correu como foi divulgado.
- 6) Para mim está bom.

Algumas reclamações foram feitas que não cabem ao serviço de matrícula, mas que cabe destacar aqui como uma crítica construtiva à gestão do Instituto Federal de Alagoas:

- 1) As vezes só tem 1 ou 2 aulas;
- 2) Só estou um pouco insatisfeita pela demora da entrega do certificado. Está demorando para ser entregue. Obrigada!



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**

**Ministério da Educação**

**Instituto Federal de Alagoas – IFAL**

**Ouvidoria**

- 
- 3) Tive e estou tendo muita dificuldade de realizar a dispensa de matérias, o resultado da transferência só ocorreu após 1 mês das aulas terem se iniciado, o que me levou a perder os assuntos das matérias. Continuo até o momento presente sem conseguir realizar o aproveitamento das matérias. Estou bastante insatisfeita.

**11 – Deixe sua recomendação ou crítica construtiva para melhoria da qualidade do serviço prestado.**

Sem recomendação.

As vezes só tem 1 ou 2 aulas

ola! no meu ponto de vista foi ótimo tudo desde a matricula ate o termino do curso . só estou um pouco insatisfeita pela demora da entrega do certificado. esta demorando para ser entregue. obrigada !

Nada

Foi muito bom

Recomendo a continuidade do serviço de qualidade oferecido

O serviço prestado é ótimo; o importante é que quem está por trás dos serviços é que busquem sempre melhorar, pois sempre é bom ter melhorias no que está se fazendo em relações institucionais. Nunca tive problemas que eu fiquei insatisfeito com o serviço prestado, sempre foram bom profissionais.

O processo foi condizente com o período, estávamos ainda com resquícios da pandemia, e tudo correu como foi divulgado.

Pra mim tá bom

Ficar mais fácil e intuitivo

Tive e estou tendo muita dificuldade de realizar a dispensa de matérias, o resultado da transferência só ocorreu após 1 mês das aulas terem se iniciado, o que me levou a perder os assuntos das matérias. Continuo até o momento presente sem conseguir realizar o aproveitamento das matérias. Estou bastante insatisfeita.

**ENQUETE 2: Avaliação da qualidade no serviço de processo seletivo.**

A Ouvidoria obteve resposta de 19 usuários.

A pergunta 1 foi sobre o ano de utilização do serviço de processo seletivo. As respostas foram as seguintes:



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**Ministério da Educação**  
**Instituto Federal de Alagoas – IFAL**  
**Ouvidoria**

---

2018: 1 resposta

2021: 1 resposta

2022: 12 respostas

2023: 1 resposta

Uma pessoa respondeu que utilizou o serviço nos anos de 2009, 2010 e 2021; outra pessoa disse que utilizou nos anos de 2021 e 2022. Teve uma outra que informou que utilizou o serviço há 1 ano, não dando para ter certeza do ano de utilização, pois não tem como ter certeza da data de preenchimento da enquete, se foi ainda no ano de 2022 ou já no ano de 2023, considerando que a enquete ficou disponível até março de 2023. E, um outro indivíduo, disse que “não”, dando a entender que não utilizou o serviço.

**1 – Você utilizou esse serviço em qual ano?**

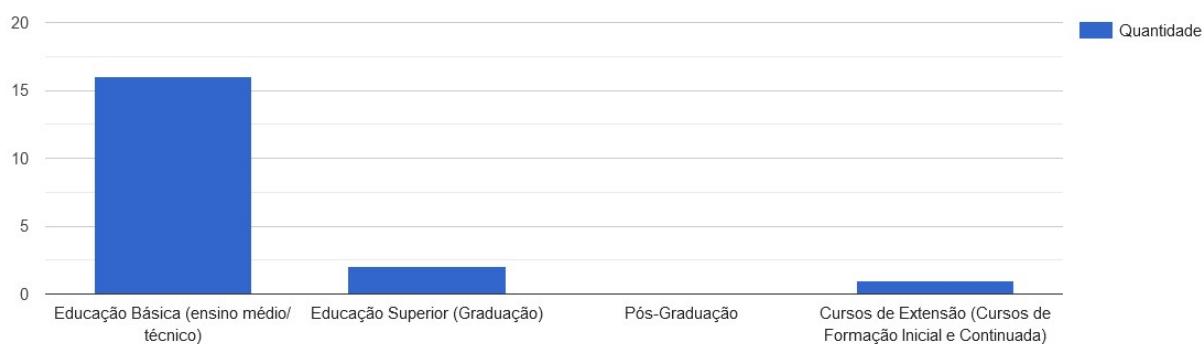
1 ano  
2018  
2009/2010/2021  
2021/2022  
2023  
2022  
2021  
Não

Para a segunda pergunta, sobre para qual nível foi a seleção feita, 16 pessoas disseram que foi para Educação Básica (ensino médio/técnico), 2 pessoas falaram que foi para Educação Superior (Graduação) e 1 pessoa respondeu que foi para Curso de Extensão (Cursos de Formação Inicial e Continuada).



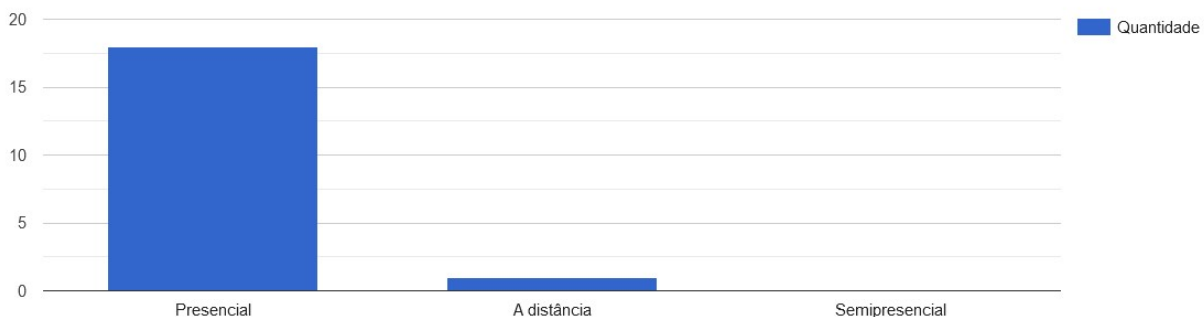
**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**Ministério da Educação**  
**Instituto Federal de Alagoas – IFAL**  
**Ouvidoria**

**2 – Para qual nível foi a seleção?**



Na pergunta 3, sobre a modalidade de ensino, 18 pessoas informaram que o processo seletivo foi para o ensino presencial; 1 para o processo seletivo de ensino a distância e nenhum para o ensino semipresencial.

**3 – Para qual modalidade de ensino foi o processo seletivo?**





**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**

**Ministério da Educação**

**Instituto Federal de Alagoas – IFAL**

**Ouvidoria**

A pergunta 4 foi questionando para qual campus ou polo foi o processo seletivo. As respostas foram as seguintes:

Arapiraca: 3 respostas

Batalha: 1 resposta

Benedito Bentes: 3 respostas

Maceió – Poço: 6 respostas

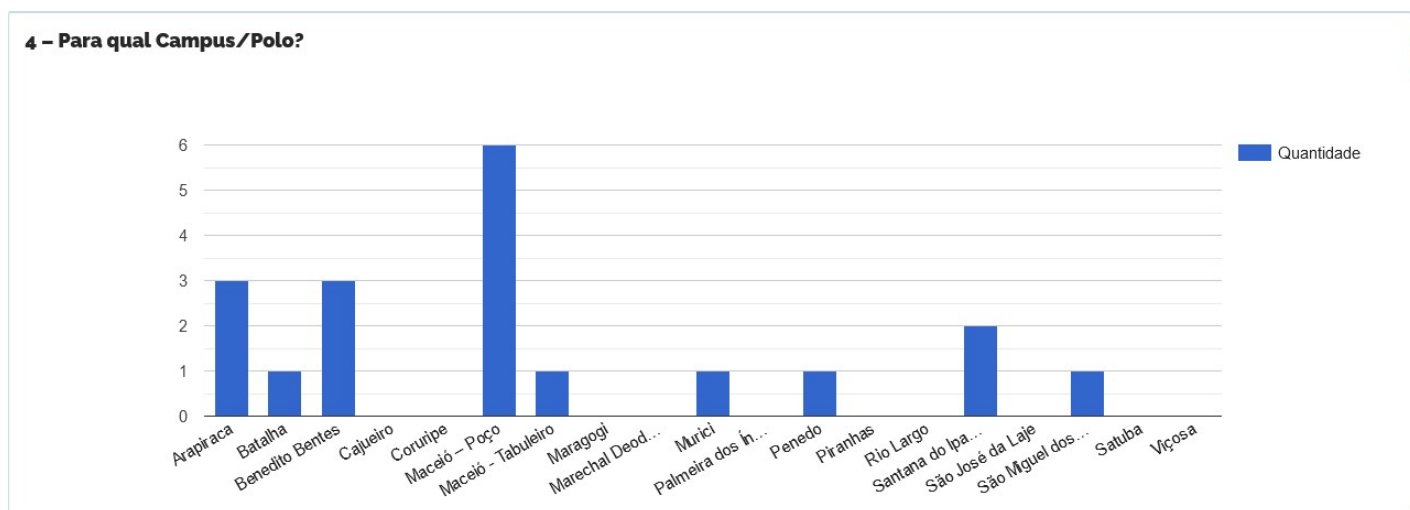
Maceió – Tabuleiro: 1 resposta

Murici: 1 resposta

Penedo: 1 resposta

Santana do Ipanema: 2 pessoas

São Miguel dos Campos: 1 resposta





**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**Ministério da Educação**  
**Instituto Federal de Alagoas – IFAL**  
**Ouvidoria**

---

Quanto ao curso escolhido no momento do processo seletivo, as respostas foram as seguintes:

Educação Básica (ensino médio/técnico):

Agropecuária: 2 respostas

Agroindústria: 1 resposta

Informática: 1 resposta

Logística: 3 respostas

Eletroeletrônica: 1 resposta

Enfermagem: 1 resposta

Segurança do Trabalho: 1 resposta

Química: 1 resposta

Estradas: 3 respostas

Desenvolvimento de sistemas: 1 resposta

Mecânica: 1 resposta

Edificações: 1 resposta

Educação Superior (Graduação):

Letras/Português: 1 resposta

Ciências Contábeis: 1 resposta

Cursos de Extensão (Cursos de Formação Inicial e Continuada):

Segurança do trabalho: 1 resposta



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**

**Ministério da Educação**

**Instituto Federal de Alagoas – IFAL**

**Ouvidoria**

---

Observação: Do quantitativo informado acima, cabe ressaltar que 1 pessoa informou 2 cursos na mesma resposta, declarando que o processo seletivo que fez foi para desenvolvimento de sistemas e para mecânica.

**5 - Para qual curso foi a seleção?**

Integrado informática  
Estradas  
desenvolvimento de sistemas e outro mecânica(subsequente)  
Estradas  
segurança do trabalho  
ciências contábeis  
Subsequente técnico de segurança do trabalho  
Química  
Logística  
Agropecuária

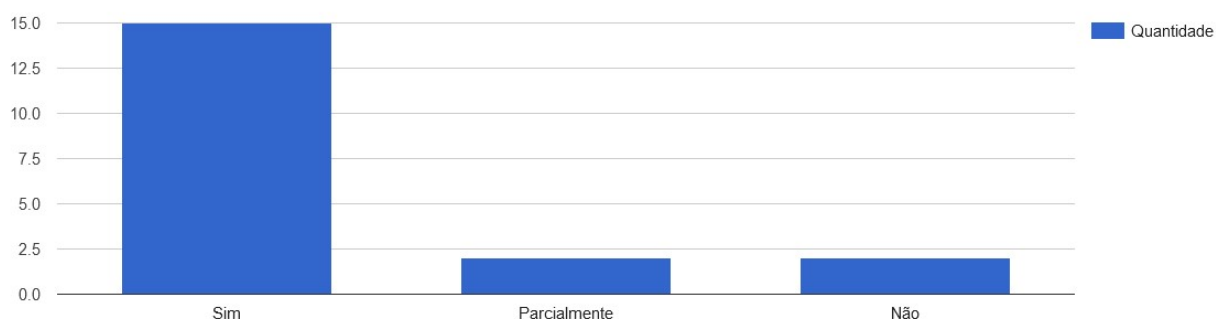
Curso técnico de logística  
Letras-portugues  
Edificações  
Eletroeletrônica  
Agroindústria  
Enfermeira

Na pergunta de número 6 foi questionado se as informações sobre o processo seletivo, com relação a divulgação, clareza e acessibilidade, foram satisfatórias. Dentre as respostas, 15 pessoas disseram que as informações foram satisfatórias, 2 pessoas informaram que foram parcialmente satisfatórias e 2 declararam que não foram satisfatórias.



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**Ministério da Educação**  
**Instituto Federal de Alagoas – IFAL**  
**Ouvidoria**

**6 – As informações (divulgação, clareza e acessibilidade) sobre o processo seletivo foram satisfatórias?**



Se a pessoa respondeu, na pergunta anterior, que as informações foram parcialmente ou que não foram satisfatórias, surgia a pergunta de número 6.1 em que questiona o que aconteceu para que as informações não tenham sido satisfatórias para a pessoa. Como essa não era uma pergunta obrigatória, somente 1 pessoa se manifestou dizendo o seguinte: “Não foram, perdi muitas informações por falta de clareza e acessibilidade”.

**6.1 – O que aconteceu para que as informações não tenham sido SATISFATÓRIAS para você?**

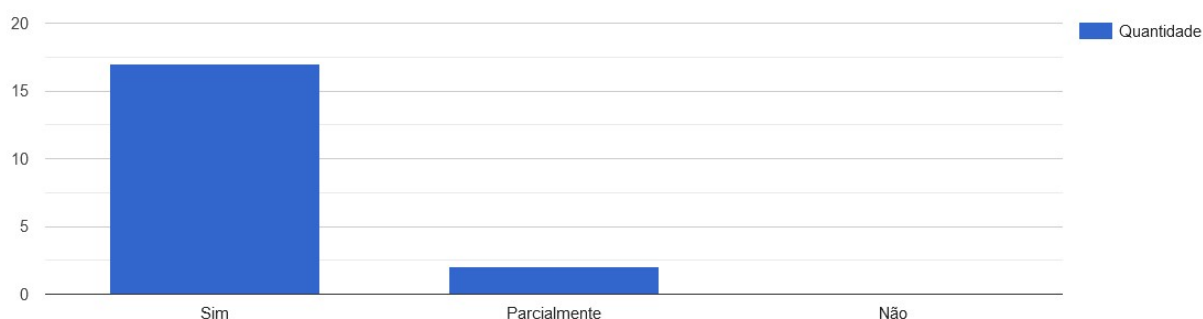
Não foram, perdi muitas informações por falta de clareza e acessibilidade.

A sétima pergunta questionava se as informações constantes no edital divulgado foram úteis. Das 19 respostas, 17 pessoas responderam que sim e apenas 2 disseram que foram parcialmente úteis.



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**Ministério da Educação**  
**Instituto Federal de Alagoas – IFAL**  
**Ouvidoria**

**7 – As informações constantes no edital divulgado foram úteis?**



Se a pessoa respondeu, na pergunta de número 7, que as informações foram parcialmente ou que não foram satisfatórias, surgia a pergunta, não obrigatória, de número 7.1 em que questionava o motivo de ter dado essa resposta. A única pessoa que respondeu declarou que não houve clareza suficiente nas informações divulgadas no edital.

**7.1 - Por que você assinalou uma dessas opções?**

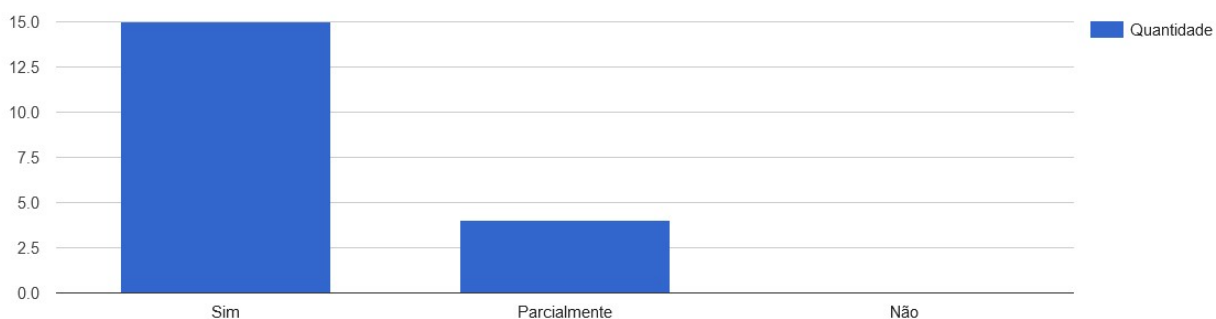
Porque não houve clareza suficiente.

Quanto ao cumprimento dos compromissos e prazos, questionado na pergunta 8, 4 pessoas responderam que foi parcialmente cumprido, enquanto 15 pessoas disseram que sim, os compromissos e prazos foram cumpridos.



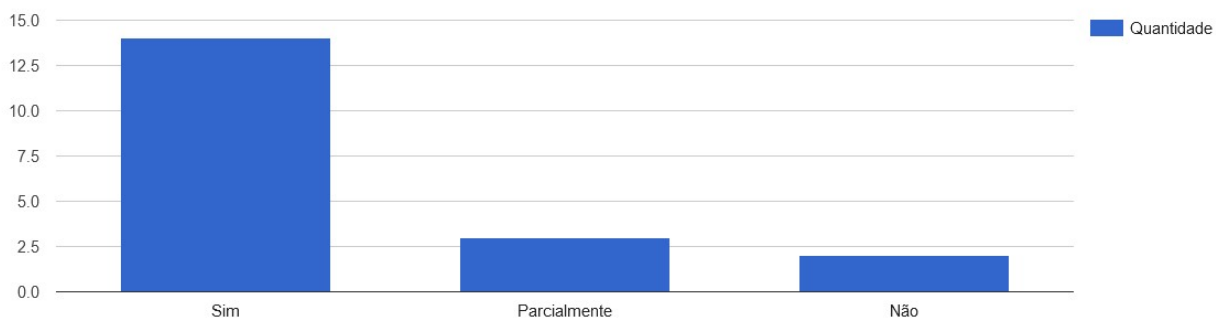
**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**Ministério da Educação**  
**Instituto Federal de Alagoas – IFAL**  
**Ouvidoria**

**8 – Os compromissos e prazos foram cumpridos?**



Na pergunta 9, sobre a satisfação com a qualidade do serviço de processo seletivo, 14 pessoas responderam que estão satisfeitas, 3 usuários disseram estar parcialmente satisfeitos e 2 não estão satisfeitos.

**9 – Você está satisfeito com a qualidade desse serviço?**



Na pergunta 10 foi pedido que deixasse uma recomendação ou crítica para melhoria da qualidade do serviço, caso desejasse. Seguem abaixo as recomendações/críticas recebidas:



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**

**Ministério da Educação**

**Instituto Federal de Alagoas – IFAL**

**Ouvidoria**

---

- 1) O tipo de processo seletivo estabelecido nos anos de pandemia tem meu total apoio em relação a maneira efetuada, mas nesse próximo ano (2023) onde o ensino já está sendo presencial, na minha opinião o processo seletivo poderia ser por prova como era anteriormente, pois algumas escolas podem burlar as notas para que os alunos possam entrar, e isso de alguma maneira acaba até prejudicando a qualidade do instituto em questão de média de rendimento dos alunos.
- 2) Os editais parecem ter os títulos confusos, deixam dúvidas sobre qual o curso e o perfil para participar. Os números ficam se multiplicando.... Se vão dividir por polo, deviam separar com mais clareza. O nível de especialização/perfil também é um meio que pode ser utilizado para a divisão; das informações na lista de editais.
- 3) Não foi satisfatório o método de seleção do aluno uma vez que não houve provas e também o método da média de notas não avalia o aluno uma vez que parte dessas provas foram feitos em casa devido à pandemia e houve muitos trabalhos nesse período, ou seja, tem alunos que teriam capacidade de ser selecionados se houvesse a prova.
- 4) Quando existe a possível vaga na lista de espera, para qualquer curso, divulgar na página principal. Não custa nada. Tem gente que realmente quer e precisa dos cursos.
- 5) Alteração da forma de seleção, com a volta das provas teóricas.
- 6) Informar a data do resultado e como ver.

Foram recebidas, também, algumas manifestações de apreço. Algumas relacionadas ao serviço e outras não, mas que cabem destaque:

- 1) O curso está incrível.
- 2) Gostei.



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**

**Ministério da Educação**

**Instituto Federal de Alagoas – IFAL**

**Ouvidoria**

3) Nada a reclamar, excelente trabalho e profissionalismo da parte da instituição.

**10 – Deixe sua recomendação ou crítica construtiva para melhoria da qualidade do serviço prestado.**

B

O tipo de processo seletivo estabelecido nos anos de pandemia tem meu total apoio em relação a maneira efetuada, mas nesse próximos ano (2023) onde o ensino já está sendo presencial, na minha opinião o processo seletivo poderia ser por prova como era anteriormente, pois algumas escolas podem burlar as notas para que os alunos possam entrar, e isso de alguma maneira acaba até prejudicando a qualidade em so instituto em questão de média de rendimento dos alunos.

Os editais parecem ter os &#34;títulos&#34: confusos, deixam dúvidas sobre qual o curso e o perfil para participar. os números ficam se multiplicando... se vão dividir por pólo, deviam separar com mais clareza. O nível de especialização/perfil também é um eio que pode ser utilizado para a &#34;divisão&#34: das informações na lista de editais.

Não foi satisfatório o método de seleção do aluna uma vez q não houve provas e também o método da média de notas não avalia o aluno uma vez q parte dessas provas foram feitos em casa devido s pandemia e houve muitos trabalhos nesse período ou seja tem alunos q teriam

**10 – Deixe sua recomendação ou crítica construtiva para melhoria da qualidade do serviço prestado.**

Não foi satisfatório o método de seleção do aluna uma vez q não houve provas e também o método da média de notas não avalia o aluno uma vez q parte dessas provas foram feitos em casa devido s pandemia e houve muitos trabalhos nesse período ou seja tem alunos q teriam capacidade de ser selecionados se houvesse a prova .

O curso está incrível

Gostei

quando existe a possível vaga na lista de espera para qualquer curso divulgar na pagina principal não custa nada tem gente que, realmente que quer e precisa dos cursos.

Alteração da forma de seleção, com a volta das provas teóricas.

Nada a reclamar, excelente trabalho e profissionalismo da parte da instituição.

Informar a data do resultado e como ver.

**ENQUETE 3: Avaliação da qualidade no serviço de diplomas e segunda via de diplomas.**

A Ouvidoria obteve resposta de 5 pessoas.

A primeira pergunta é referente ao ano de utilização do serviço. Das 5 respostas, 3 pessoas disseram que utilizaram o serviço no ano de 2022; 1 pessoa disse que utilizou há 1 ano, porém não tem como sabermos exatamente o ano, pois não tem a data de preenchimento desta resposta e, como a enquete ficou disponível de



## SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

Ministério da Educação

Instituto Federal de Alagoas – IFAL

Ouvidoria

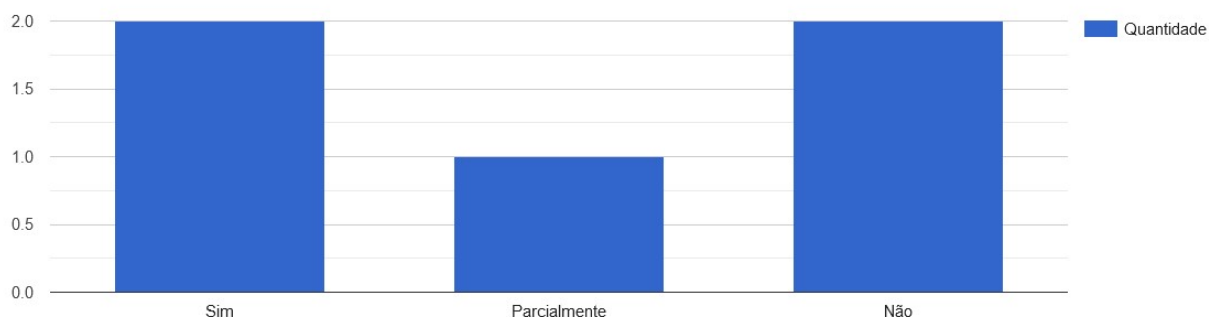
novembro de 2022 até março de 2023, pode ser que o ano a que se refere seja 2021 como pode ser que seja 2022. E uma outra resposta foi inválida, pois a pessoa não informou o ano só respondeu que foi “Obtenção de diploma”.

### 1 – Você utilizou esse serviço em qual ano?

- 1 ano
- 2022
- Obtenção de diploma.

A pergunta de número 2 foi com relação as informações de como obter o diploma ou a 2ª via de diploma, ou seja, se as informações foram satisfatórias nos seguintes itens: clareza, divulgação e acessibilidade. Das 5 respostas, 2 pessoas responderam que as informações foram satisfatórias, 1 pessoa apontou que foram parcialmente satisfatórias e 2 pessoas informaram que não foram satisfatórias.

### 2 – As informações de como obter o diploma ou a 2ª via do diploma foram satisfatórias (as informações foram claras, bastante divulgadas e de fácil acesso)?



Caso a resposta à pergunta 2 fosse “parcialmente” ou “não”, surgia a pergunta 2.1 questionando sobre o que aconteceu para que a divulgação não tenha sido satisfatória. Porém, como a pergunta não era obrigatória, não houve resposta.



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**Ministério da Educação**  
**Instituto Federal de Alagoas – IFAL**  
**Ouvidoria**

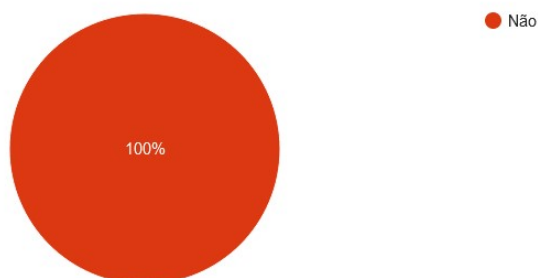
**2.1 - O que aconteceu para que a divulgação não tenha sido satisfatória para você?**

Não há resposta para essa pergunta



A pergunta 3 questiona se a pessoa teve dificuldade para entregar a documentação necessária para obtenção do diploma ou da segunda via de diploma. Os 5 respondentes disseram que não encontraram dificuldade.

**3 – Você teve dificuldade para entregar a documentação?**



A pergunta 3.1 seria para a pessoa detalhar a dificuldade encontrada na entrega da documentação, entretanto ela só apareceria para os usuários que respondessem “sim” à pergunta anterior. Como todos responderam que não tiveram dificuldade, essa pergunta não apareceu para ninguém, sendo assim, não houve resposta para esse questionamento.

**3.1 – Qual foi a dificuldade encontrada?**

Não há resposta para essa pergunta



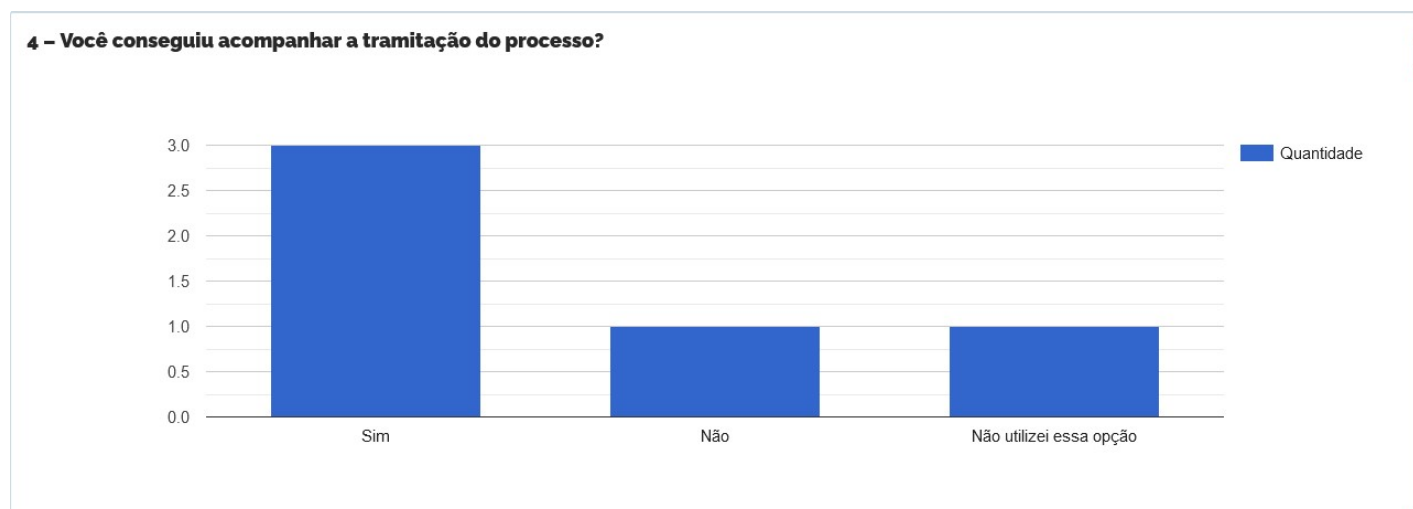
SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

Ministério da Educação

Instituto Federal de Alagoas – IFAL

Ouvidoria

A quarta pergunta é para saber se as pessoas conseguiram acompanhar a tramitação do processo. Do total de 5 respondentes, 3 pessoas responderam que “sim”, 1 pessoa disse que não utilizou essa opção e 1 pessoa informou que não conseguiu fazer o acompanhamento.



O questionamento de número 4.1 apareceu para a pessoa que escolheu a opção “não” à pergunta anterior e pergunta porque a pessoa não conseguiu acompanhar a tramitação do processo. Porém, o usuário preferiu não responder a essa questão.

**4.1 - Porque não conseguiu acompanhar a tramitação do processo?**

Não há resposta para essa pergunta

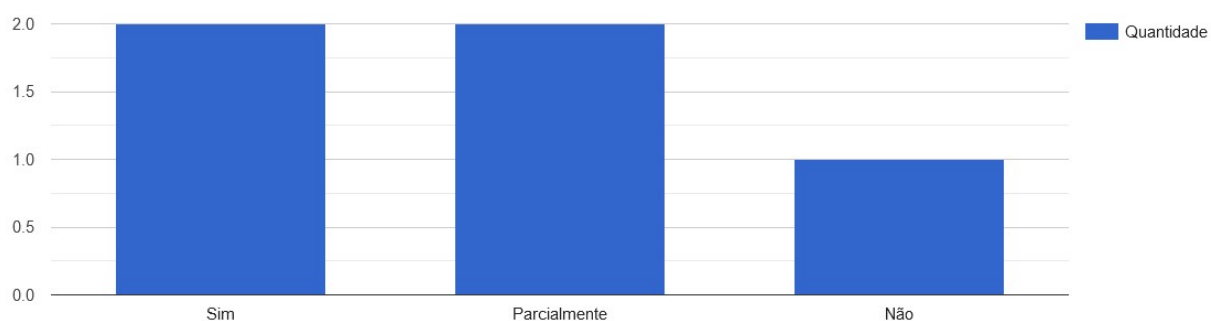


Na pergunta 5 as pessoas tinham que dizer se as etapas e os prazos foram cumpridos. A opção “sim” obteve 2 respostas, a opção “parcialmente” também teve 2 respostas e a opção “não” apresentou 1 resposta.



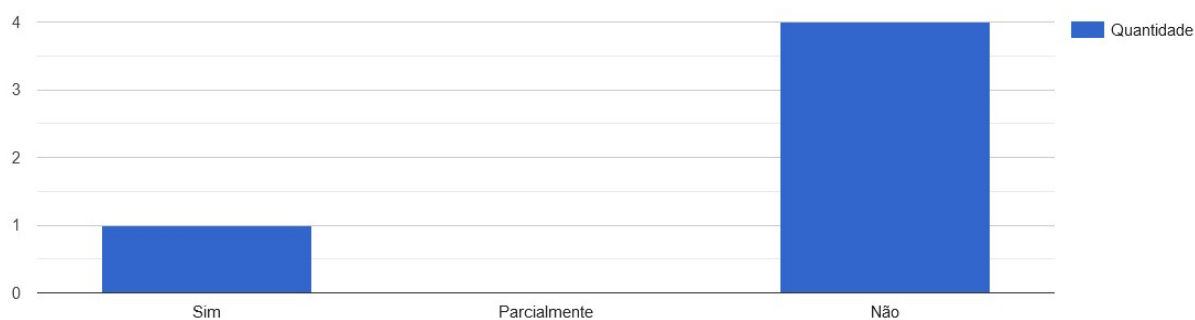
**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**Ministério da Educação**  
**Instituto Federal de Alagoas – IFAL**  
**Ouvidoria**

**5 – As etapas e os prazos foram cumpridos?**



A pergunta de número 6 questiona se o usuário está satisfeito com a qualidade desse serviço. Somente 1 pessoa declarou que está satisfeita, marcando a opção “sim”, e as outras 4 pessoas responderam que não estão satisfeitas com o serviço de diplomas e segunda via de diplomas. Sendo que a opção “parcialmente” não foi escolhida por ninguém.

**6 – Você está satisfeito com a qualidade desse serviço?**





**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**

**Ministério da Educação**

**Instituto Federal de Alagoas – IFAL**

**Ouvidoria**

---

A última pergunta, de número 7, pede que a pessoa deixe uma recomendação ou crítica construtiva para melhoria da qualidade do serviço, caso desejasse. Seguem abaixo as recomendações/críticas recebidas:

- 1) Não demore nos processos de solicitação e entrega do diploma...dêem satisfação da tramitação via email,pois o acompanhamento via Sigaa não funciona...Tudo isso atrasa a vida de todos.
- 2) Os diplomas devem ser efetuados com um prazo máximo de 90 dias após a conclusão do curso.
- 3) Muito tempo para tramitação dos processos.

Foi recebido, também, um elogio que não é relacionado ao serviço avaliado, mas que cabe aqui ressaltar:

- 1) Parabenizo o Instituto Federal de Alagoas pela excelente qualidade na especialização que fiz durante a pandemia ano passado. Os professores estão de parabéns pela didática apresentada ao curso.

**7 – Deixe sua recomendação ou crítica construtiva para melhoria da qualidade do serviço prestado.**

B

Não demore nos processos de solicitação e entrega do diploma...dêem satisfação da tramitação via email,pois o acompanhamento via Sigaa não funciona...Tudo isso atrasa a vida de todos..

Parabenizo o Instituto Federal de Alagoas pela excelente qualidade na especialização que fiz durante a pandemia ano passado. Os professores estão de parabéns pela didática apresentada ao curso.

Os diplomas devem ser efetuados com um prazo máximo de 90 dias após a concluir do curso.

Muito tempo para tramitação dos processos.



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**

**Ministério da Educação**

**Instituto Federal de Alagoas – IFAL**

**Ouvidoria**

---

## **7. CONSIDERAÇÕES FINAIS:**

No ano de 2022, por ter ocorrido a eleição presidencial, o processo de divulgação do Conselho de Usuários foi prejudicado, pois, durante o período eleitoral, há uma grande restrição nas publicações da Administração Pública. Mas, mesmo diante de toda a restrição, obtivemos um número maior de participantes se comparado ao exercício de 2021. Isso se deve ao fato de que, em 2022, o Instituto Federal de Alagoas optou por não deixar as enquetes restritas somente aos usuários cadastrados como conselheiros no Portal do Conselho de Usuários, mas sim abertas para todos que possuem o link poderem responder. Essa opção se deu pelo excesso de burocracia que é para tornar-se conselheiro, conforme descrito abaixo:

Primeiro é necessário ter um cadastro Gov.br, que é o cadastro único para serviços prestados pelo Governo Federal, e, além dele, um perfil Fala.BR, que é o sistema integrado de Ouvidoria e Acesso à Informação. Depois disso, é que se consegue acessar a Plataforma do Conselho de Usuários para escolher os serviços para os quais deseja ser conselheiro.

No ano de 2021 a Ouvidoria do Ifal obteve somente 5 respostas a um total de 5 enquetes realizadas. Em 2022 obtivemos 40 respostas a um total de 3 enquetes disponibilizadas.

O serviço de matrícula foi, no geral, bem avaliado, como pode ser constatado através das informações descritas neste relatório.

O serviço de processo seletivo também foi, no geral, bem avaliado. Porém, cabe destaque aos pedidos de retorno das provas nos exames de seleção, ao invés do método atual. Além disso, foi apontada a falta de clareza e acessibilidade das informações sobre o processo seletivo e isso já foi, inclusive, assunto de uma manifestação de ouvidoria em que o cidadão cita a dificuldade de localizar as informações no site. A gestão atual já está ciente disso e declarou o seguinte: “Ratificamos o compromisso de otimizar ainda mais a publicidade das informações oficiais nos canais institucionais, até dezembro de 2023”.




**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
**Ministério da Educação**  
**Instituto Federal de Alagoas – IFAL**  
**Ouvidoria**

---

Quanto ao serviço de diplomas e segunda via de diplomas, ele foi o que teve uma quantidade menor de respondentes, porém é o serviço que teve a pior avaliação. Dos 5 respondentes, 4 disseram não estar satisfeitos com a qualidade desse serviço. Além disso, nos comentários deixados, percebeu-se que há uma insatisfação com o tempo para emissão do documento.

O relatório em questão será enviado a todos os gestores dos serviços aqui mencionados, bem como será enviado ao gestor máximo do órgão, para conhecimento e para que possam avaliar melhorias a serem implementadas na oferta desses serviços.

Maceió - AL, 29 de maio de 2023.

Documento assinado digitalmente  
 NISE FARIAS BRAGA  
Data: 02/06/2023 11:02:09-0300  
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>