

Primeiro Semestre 2025

# **RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA**



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**

**Ministério da Educação**

**Instituto Federal de Alagoas – IFAL**

**Ouvidoria**

---

**Sumário**

1.	INTRODUÇÃO: .....	4
2.	APRESENTAÇÃO: .....	5
3.	EQUIPE.....	7
4.	ANÁLISE DOS DADOS:.....	8
	4.1 – Manifestações de Ouvidoria (Denúncia, Reclamação, Solicitação de Providências, Sugestão, Elogio e Simplifique!):.....	8
	4.1.1 – Demandas por tipo de manifestação: .....	8
	4.1.2 – Demandas das manifestações de ouvidoria do sistema Fala.BR:.....	11
	4.1.3 – Quantitativo de demandas por mês: .....	13
	4.1.4 – Assuntos recorrentes: .....	15
	4.1.5 – Análise das manifestações: .....	16
	4.1.6 – Tempo médio de resposta: .....	18
	4.1.7 – Pesquisa de Satisfação: .....	19
	4.2 – Pedidos de acesso à informação: .....	22
	4.2.1 – Pedidos de acesso à informação da Plataforma Fala.BR: .....	22
	4.2.2 – Quantitativo de demandas por mês: .....	24
	4.2.3 – Assuntos recorrentes e áreas mais demandadas: .....	26
	4.2.4 – Tempo médio de resposta: .....	28
	4.2.5 – Pesquisa de satisfação: .....	32
5.	PESQUISA DE SATISFAÇÃO DA OUVIDORIA DO IFAL: .....	37
6.	SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES: .....	43

---



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**

**Ministério da Educação**

**Instituto Federal de Alagoas – IFAL**

**Ouvidoria**

---

7.	AÇÕES:.....	45
8.	AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS:.....	48
9.	CARTA DE SERVIÇOS: .....	48
10.	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](mailto:gabinete.reitoria@ifal.edu.br)

**ASSESSOR EXECUTIVO**

Wellington Spencer Peixoto - [assessoria.executiva@ifal.edu.br](mailto:assessoria.executiva@ifal.edu.br)

**OUVIDORA TITULAR**

Nise Farias Braga - [ouvidoria@ifal.edu.br](mailto:ouvidoria@ifal.edu.br)

**EQUIPE DA OUVIDORIA**

Ana Roberta Belo Matos de Figueiredo



## **SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**

**Ministério da Educação**

**Instituto Federal de Alagoas – IFAL**

**Ouvidoria**

---

### **1. INTRODUÇÃO:**

A Ouvidoria do Instituto Federal de Alagoas - Ifal, órgão essencial para a garantia dos direitos dos usuários de serviços públicos, apresenta neste documento o Relatório Semestral de Gestão referente ao primeiro semestre do ano de 2025. De acordo com o que estabelece o artigo 14, inciso II, da Lei nº 13.460/17, que instituiu o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos, esta prestação de contas é uma obrigação da Ouvidoria, cujo propósito é consolidar informações essenciais sobre as manifestações recebidas e propor melhorias na prestação de serviços oferecidos. Ao longo do período de 01/01/2025 a 30/06/2025, a Ouvidoria do Ifal recebeu no primeiro semestre de 2025, um total de 213 (duzentas e treze) demandas, sendo 121 (cento e vinte **e uma**) manifestações de ouvidoria e mais 92 (noventa e dois) pedidos de acesso à informação, expressando a preocupação e o interesse da comunidade acadêmica e dos cidadãos em geral em relação aos serviços públicos prestados por esta instituição.

As demandas foram cuidadosamente analisadas, agrupadas e categorizadas de acordo com seus motivos, o que nos permitiu identificar os pontos recorrentes de maior relevância para aprimorar a qualidade dos serviços oferecidos pelo Ifal. Com base nas manifestações recebidas e nos temas identificados, a administração pública tomou providências concretas para tentar solucionar as questões apresentadas, visando garantir um ambiente acadêmico mais eficiente, inclusivo e qualificado para todos os usuários.

Destaca-se que a transparência é um pilar fundamental para a Ouvidoria do Ifal, e conforme preconiza a Lei nº 13.460/17, este Relatório Semestral de Gestão será encaminhado à autoridade máxima do órgão ao qual a unidade de Ouvidoria está diretamente subordinada. Além disso, disponibilizamos o relatório integralmente no site oficial do Ifal, acessível a todos os interessados no endereço: <https://www2.ifal.edu.br/acesso-a-informacao/institucional/ouvidoria/relatorios>. A Ouvidoria do Ifal reafirma seu compromisso de atuar como mediadora entre a comunidade acadêmica e a instituição, promovendo a participação cidadã e aprimorando

---



## **SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**

**Ministério da Educação**

**Instituto Federal de Alagoas – IFAL**

**Ouvidoria**

---

constantemente os serviços prestados. Acreditamos que esse relatório contribuirá para um diálogo cada vez mais aberto e construtivo, fortalecendo a cultura de excelência em nossos serviços públicos.

Estamos à disposição para quaisquer esclarecimentos adicionais e continuaremos trabalhando incansavelmente para o aperfeiçoamento contínuo do Ifal, visando sempre o bem-estar de nossa comunidade e a excelência em nosso propósito educacional.

## **2. APRESENTAÇÃO:**

Como previsto no artigo 13 da Lei nº 13.460/17, que estabelece os direitos dos usuários de serviços públicos, a Ouvidoria tem atribuições precípuas fundamentais para promover a participação, a defesa e a melhoria dos serviços oferecidos pela administração pública. Nossa compromisso com a transparência e a eficiência da gestão pública levou-nos a consolidar informações essenciais sobre as manifestações recebidas no período, a fim de identificar as demandas recorrentes e sugerir aprimoramentos para a prestação dos serviços públicos no Ifal. Dentre as atribuições elencadas no referido artigo da lei, destacamos que a Ouvidoria do Ifal tem como responsabilidade:

I. Promover a participação do usuário na administração pública, em parceria com outras entidades de defesa do usuário;
II. Acompanhar a prestação dos serviços para garantir sua efetividade;
III. Propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;
IV. Auxiliar na prevenção e correção de atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos na Lei;



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**

**Ministério da Educação**

**Instituto Federal de Alagoas – IFAL**

**Ouvidoria**

V. Propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em conformidade com a legislação vigente;

VI. Receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a conclusão das demandas;

VII. Promover a mediação e conciliação entre o usuário e a entidade pública.

Além dessas atribuições, a Ouvidoria do Ifal também é responsável por receber reclamações, denúncias e solicitações relativas à simplificação de serviços públicos, de acordo com o Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, pelas avaliações dos serviços por meio do conselho de usuários, conforme art. 18 da Lei nº 13.460/17, por gerenciar o Sistema de Informação ao Cidadão – SIC, conforme normativos do próprio Instituto, e por compor e presidir a Comissão de Dados Abertos do Instituto.

Destacamos que todas as manifestações são recebidas e tratadas através da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR, mantida pela Controladoria-Geral da União, garantindo assim a transparência e a eficiência no tratamento das demandas. Os pedidos de acesso à informação também são recebidos e respondidos por intermédio da referida Plataforma, porém, por não possuir a funcionalidade de tramitação dos pedidos de acesso à informação dentro do próprio sistema, os pedidos são tramitados às unidades mediante memorando eletrônico.

Nossa atuação se baseia nos princípios constitucionais de eficiência, legalidade, transparência, moralidade, isonomia e autonomia, sempre agindo de forma imparcial e com foco na excelência.

Para mais informações, podem ser consultadas as seguintes páginas da internet:



## SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

Ministério da Educação

Instituto Federal de Alagoas – IFAL

Ouvidoria

---

- Informações sobre a Ouvidoria do Instituto Federal de Alagoas: <https://www2.ifal.edu.br/acesso-a-informacao/institucional/ouvidoria>

- Para informações sobre manifestações de ouvidoria (denúncia, reclamação, solicitação de providências, sugestão, elogio ou simplifique), acesse o Painel Resolveu?: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

- Para informações sobre pedidos de acesso à informação, acesse o Painel LAI: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>

Através do Painel Resolveu? e do Painel LAI, qualquer pessoa pode obter todos os dados extraídos da Plataforma Fala.BR, referentes a todos os órgãos que utilizam o referido sistema. É só escolher o Ifal como órgão que o cidadão terá todas as informações sobre quantidade de pedidos recebidos, tempo médio de resposta, o perfil dos manifestantes/solicitantes (sexo, faixa etária, profissão, escolaridade, dentre outras características), assuntos mais recorrentes, entre outros dados. As principais informações serão abordadas neste relatório.

### 3. EQUIPE

A Ouvidoria do Instituto Federal de Alagoas é coordenada pela Ouvidora **Nise Farias Braga**, que está no cargo desde 2019. Em maio de 2025, seu mandato foi encerrado, mas, em caráter de excepcionalidade, o Reitor solicitou e a Controladoria-Geral da União aprovou a prorrogação de sua permanência. Essa decisão visa a continuidade de trabalhos estratégicos, como a conclusão de ações do Plano de Prevenção e Enfrentamento ao Assédio e à Discriminação. Sua permanência está garantida até 8 de maio de 2026.

No primeiro semestre de 2025, a equipe da Ouvidoria passou por uma reestruturação. Até o início de junho, o setor contava com três servidoras técnicas administrativas: a Ouvidora Nise Farias Braga e as servidoras



## **SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**

**Ministério da Educação**

**Instituto Federal de Alagoas – IFAL**

**Ouvidoria**

---

Cristiane Francisco da Silva e Ana Roberta Belo Matos de Figueiredo. A partir de junho, com a realocação da servidora Cristiane, a equipe passou a ser composta por Nise Braga e Ana Roberta Figueiredo.

A documentação completa sobre a equipe, bem como os planos de capacitação e suas atualizações, podem ser consultados por meio dos links:

- Equipe: <https://www2.ifal.edu.br/acesso-a-informacao/institucional/acesso-a-informacao/institucional/ouvidoria/equipe>
- Planos da Ouvidoria: <https://www2.ifal.edu.br/acesso-a-informacao/institucional/ouvidoria/planos-ouvidoria>

## **4. ANÁLISE DOS DADOS:**

### **4.1 – Manifestações de Ouvidoria (Denúncia, Reclamação, Solicitação de Providências, Sugestão, Elogio e Simplifique!):**

#### **4.1.1 – Demandas por tipo de manifestação:**

No período compreendido entre 01 de janeiro de 2025 e 30 de junho de 2025, a Ouvidoria do Instituto Federal de Alagoas (Ifal) recebeu um total de 121 (cento e vinte e um) manifestações de ouvidoria, demonstrando a relevância desse canal de comunicação como meio de participação e diálogo entre a instituição e a comunidade. As manifestações foram registradas considerando os tipos de demandas permitidos pelo sistema Fala.BR, são eles: Simplifique, Denúncia, Elogio, Sugestão, Reclamação, Solicitação de Providências e Comunicação (manifestações anônimas). Além disso, o sistema também permite a modalidade de Pedidos de Acesso à Informação, que possibilita aos cidadãos requisitar informações de interesse público que não estejam disponíveis de forma transparente.



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**

**Ministério da Educação**

**Instituto Federal de Alagoas – IFAL**

**Ouvidoria**

---

É válido ressaltar que, em algumas ocasiões, os cidadãos podem registrar suas demandas e selecionar o tipo de manifestação de forma equivocada. Nesses casos, a Ouvidoria realiza a alteração do tipo, conforme as orientações da Controladoria-Geral da União (CGU). No entanto, é importante mencionar que as manifestações recebidas como "comunicação" não são passíveis de alteração.

Das 121 (cento e vinte) manifestações recebidas, 112 (cento e doze) foram devidamente respondidas pela Ouvidoria, dentro do prazo, evidenciando nosso compromisso em fornecer um retorno adequado e em tempo hábil a todas as solicitações e preocupações da comunidade acadêmica e do público em geral.

As 9 (nove) manifestações restantes foram arquivadas por motivos específicos, sendo 2 (duas) delas arquivadas por duplicidade de manifestação e 7 (sete) arquivadas por falta de clareza e, por ser manifestação anônima, não ter como pedir complementação das informações.

Quando a manifestação é encaminhada ao Ifal por engano, buscamos direcioná-la ao órgão competente, através da própria Plataforma Fala.BR. Porém, quando isso não é possível, orientamos o cidadão sobre os órgãos ou entidades competentes para tratar da questão, visando direcionar suas demandas de forma mais eficiente.



## SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

Ministério da Educação

Instituto Federal de Alagoas – IFAL

Ouvidoria

### IFAL – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Alagoas



121  
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES

1  
ÓRGÃO



EM TRATAMENTO

0

0%

0%

DENTRO DO PRAZO

FORA DO PRAZO



RESPONDIDAS

112

100%

DENTRO DO PRAZO

9,52  
Tempo Médio (dias)

0%

FORA DO PRAZO



ARQUIVADAS

9

ENCAMINHADAS PARA OUTROS ÓRGÃOS

3

Figura 1: Painel Resolveu? (<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>), em 17/07/2025

Os tipos de manifestações mais frequentes foram:

- 1º) Comunicação (manifestação realizada de forma anônima) com 53 (cinquenta e três) registros;
- 2º) Solicitação de providências, com 25 (vinte e cinco) registros;
- 3º) Denúncia, com 21 (vinte e um) registros; e
- 4º) Reclamação, com 20 (vinte) registros.



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**

**Ministério da Educação**

**Instituto Federal de Alagoas – IFAL**

**Ouvidoria**

---

As comunicações, conforme informado anteriormente, são manifestações anônimas. Originalmente a tipologia Comunicação foi criada para denúncias anônimas, fazendo com que os cidadãos se sentissem mais seguros ao denunciar. Porém, muitos utilizam essa opção para registrar algum outro tipo de manifestação sem ser identificado e, como não é possível efetuar a troca da tipologia das Comunicações recebidas, elas acabam sendo classificadas como denúncias erroneamente. Entretanto, das 53 (cinquenta e três) comunicações recebidas, 6 (seis) foram arquivadas. Das 47 (quarenta e sete) comunicações respondidas, 12 (doze), na verdade, tinham teor de Reclamação e 3 (três) tinham teor de Solicitação de Providências.

**4.1.2 – Demandas das manifestações de ouvidoria do sistema Fala.BR:**

As demandas recebidas passam por uma análise preliminar na Ouvidoria e, a partir da classificação da manifestação, o encaminhamento é dado de acordo com o Decreto 9.492/2018.

No primeiro semestre de 2025, 100% das manifestações foram respondidas dentro do prazo. O prazo para resposta das manifestações é de 30 (trinta) dias, prorrogáveis por igual período mediante justificativa expressa, conforme Lei nº 13.460/2017 e em seu decreto regulamentador (Decreto nº 9.492/2018).



## SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

Ministério da Educação

Instituto Federal de Alagoas – IFAL

Ouvidoria



Figura 2: Painel Resolveu? (<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>), em 17/07/2025

Analisando os anos de 2023 e 2024, foi mantido grau de excelência referente aos cumprimentos de prazos em que todas as manifestações recebidas foram respondidas dentro do prazo, como pode ser confirmado por meio de consulta no Painel Resolveu.

Ano	Total de manifestações respondidas no ano	Manifestações respondidas no primeiro semestre	Dentro do prazo no primeiro semestre	Fora do prazo no primeiro semestre
2025	-	112	100%	0%
2024	134	57	100%	0%
2023	191	66	100%	0%
2022	147	74	100%	0%



## SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

Ministério da Educação

Instituto Federal de Alagoas – IFAL

Ouvidoria

---

2021	106	52	100%	0%
2020	73	34	100%	0%
2019	96	63	97%	3%
2018	75	30	57%	43%
2017	32	11	64%	36%
2016	19	11	0%	100%
2015**	15	-	7%	93%

Tabela consolidada do Painel Resolveu?, em 17.07.2025

\*Período de 2025: 01/01 a 30/06/2025 e

\*\*Período de 2015: 03/07 a 31/12/2015

A tabela demonstra que em 2025, no primeiro semestre, houve um aumento significativo de manifestações em relação aos anos anteriores.

### 4.1.3 – Quantitativo de demandas por mês:

O gráfico demonstra a quantidade de demandas recebidas em cada mês no primeiro semestre de 2025. Conforme pode ser percebido, o mês mais demandado foi abril, com 33 (trinta e três) manifestações, sendo 10 (dez) denúncias, 10 (dez) comunicações, 7 (sete) solicitações de providências e 6 (seis) reclamações. Sendo que 1 (uma) manifestação foi arquivada por falta de clareza / insuficiência de dados.



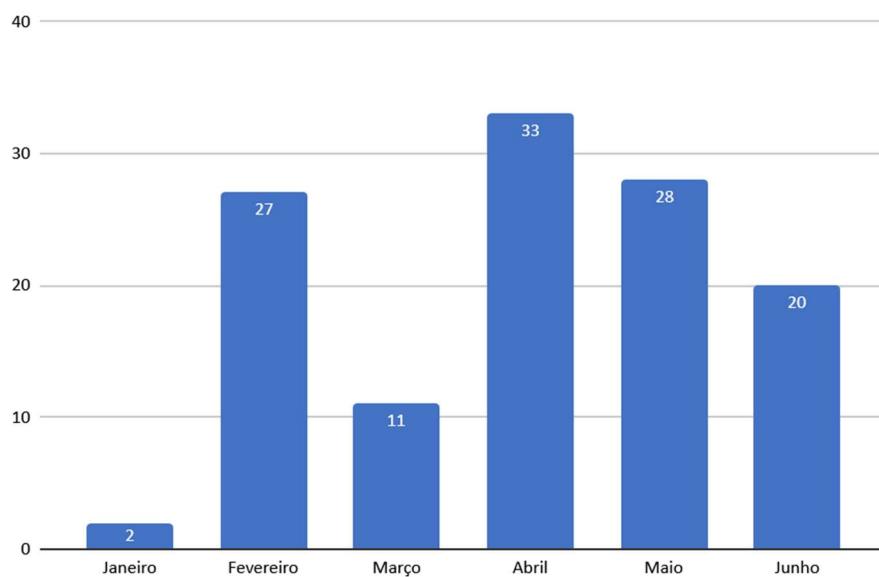
## SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

Ministério da Educação

Instituto Federal de Alagoas – IFAL

Ouvidoria

---



Fonte: Gráfico elaborado com dados retirados da Plataforma [Fala.BR](#), em 14/07/2025

Mês	Quantidade de manifestações recebidas
Janeiro	2
Fevereiro	27
Março	11
Abril	33
Maio	28
Junho	20
<b>Total</b>	<b>121</b>

Fonte: Tabela elaborada com dados retirados da Plataforma [Fala.BR](#), em 14/07/2025



## SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

### Ministério da Educação

#### Instituto Federal de Alagoas – IFAL

##### Ouvidoria

#### 4.1.4 – Assuntos recorrentes:

De acordo com o relatório gerado pela Plataforma Fala.BR, no primeiro semestre de 2025, os assuntos mais recorrentes, dentre as manifestações recebidas, foram:

Assuntos recorrentes – Primeiro semestre de 2025	
ASSUNTO	QUANTIDADE
Conduta Docente	16
Outros em Educação	14
Outros em Administração	13
Conduta Ética	9
Assédio Moral	8
Assédio sexual	8
Processo Seletivo	8

Fonte: Tabela elaborada com dados da Plataforma [Fala.BR](#), em 15/07/2025

Dentre as 16 (dezesseis) manifestações sobre “Conduta Docente”, 9 (nove) tiveram teor de reclamação e 7 (sete) teor de denúncia, isso já contando as comunicações (manifestações anônimas) recebidas.

Quanto ao segundo assunto mais recorrente, que é “Outros em Educação”, foram 8 (oito) solicitações de providências, 5 (cinco) manifestações com teor de reclamação e 1 (uma) com teor de denúncia. Essa quantidade já está com as manifestações anônimas. Os temas foram diversos como, por exemplo, aproveitamento de disciplina, aulas, revisão de decisão, entre outros.



## **SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**

### **Ministério da Educação**

#### **Instituto Federal de Alagoas – IFAL**

##### **Ouvidoria**

---

Em relação ao assunto “Outros em Administração”, foram 2 (duas) denúncias, 3 (três) manifestações com teor de reclamação, 7 (sete) com teor de solicitação de providências e 1 (uma) sugestão. Cada uma teve um tema diferente, não havendo uma recorrência no subassunto tratado. As questões relatadas foram diversas, como: pagamento, atas, Conselho, código de vagas, documentação de servidor, PGD, entre outras.

Sobre o assunto “Conduta Ética”, foram recebidas 9 (nove) manifestações com teor de denúncia. Os conteúdos foram: conduta de servidor, auxílio transporte e conduta de terceirizado.

Todas as 8 (oito) manifestações recebidas sobre “Assédio Moral”, como também as 8 (oito) manifestações a respeito de “Assédio Sexual” tiveram teor de denúncia.

Já entre as manifestações sobre “Processo Seletivo”, 3 (três) se caracterizam como reclamação, 3 (três) como denúncia e 2 (duas) como solicitação de providências.

É pertinente afirmar que a Ouvidoria não emite juízo a respeito das matérias que lhe são apresentadas, apenas é feita uma análise preliminar para verificar se a manifestação tem elementos mínimos suficientes para dar andamento ao caso.

#### **4.1.5 – Análise das manifestações:**

Ao realizar uma análise das manifestações, vale destacar os seguintes pontos:

- A. O crescente volume de manifestações ao longo dos últimos anos pode ser atribuído a uma série de iniciativas bem-sucedidas. A divulgação proativa tanto das atividades da Ouvidoria quanto das áreas de apuração, a difusão da Plataforma Fala.BR e, notavelmente, a garantia de um retorno consistente aos manifestantes sobre o andamento de suas solicitações, contribuíram significativamente para essa expansão.



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**

**Ministério da Educação**

**Instituto Federal de Alagoas – IFAL**

**Ouvidoria**

---

B. A soma das denúncias relacionadas a assédio (moral e sexual) e à conduta docente e ética totaliza 32 (trinta e duas) ocorrências. Esse número, que representa aproximadamente 31,25% do total de manifestações de ouvidoria, é uma parcela bastante expressiva e reforça a necessidade de uma atenção especial por parte da gestão para tratar e prevenir essas questões.

C. O relatório aponta que a tipologia "Comunicação" (anônima) é a mais utilizada (53 registros), sendo que muitas vezes é usada para registrar reclamações e solicitações de providências, o que a torna um desafio para a classificação correta e aprofundamento da demanda. A maioria das comunicações acaba sendo arquivada por não conter os elementos necessários para a sua análise e, crucialmente, por não ser possível solicitar informações complementares ao manifestante, já que são anônimas. Essa limitação é particularmente problemática para denúncias, pois a falta de dados essenciais impede a conclusão da apuração e, consequentemente, a responsabilização do suposto autor da irregularidade.

Com relação ao tema assédio, diversas providências já estão em andamento, como pode ser verificado em <https://www2.ifal.edu.br/acesso-a-informacao/prevencao-e-enfrentamento-do-assedio-e-da-discriminacao>. Entre as ações mais relevantes, destacam-se:

- Elaboração de Plano: A criação do Plano de Prevenção e Enfrentamento ao Assédio e à Discriminação no Ifal é um passo fundamental para guiar as ações institucionais.
- Formação de Equipes: A designação de membros para compor a Rede de Acolhimento e a comissão responsável pela elaboração da Política de Enfrentamento do Assédio e da Discriminação demonstra o compromisso com a estruturação de um suporte robusto.
- Conscientização: A realização de publicações sobre a temática tem o objetivo de conscientizar a comunidade acadêmica e fomentar uma cultura de respeito.



## SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

Ministério da Educação

Instituto Federal de Alagoas – IFAL

Ouvidoria

---

Essas e outras atividades previstas no Plano refletem um esforço contínuo para lidar de forma eficaz com a questão, promovendo um ambiente mais seguro e inclusivo para todos.

### 4.1.6 – Tempo médio de resposta:

Por meio do gráfico abaixo, pode-se perceber que houve uma diminuição no tempo médio de resposta, no período de 2016 a 2023, desde a adesão da Ouvidoria do IFAL ao sistema Fala.BR (antigo e-OUV). Porém, neste primeiro semestre de 2025, devido ao grande aumento na quantidade de manifestações recebidas, ocorreu um pequeno aumento no tempo médio de resposta.

Ano	Quantidade de manifestações respondidas no primeiro semestre	Tempo médio de respostas no primeiro semestre
2025	112	9,52
2024	57	8,61
2023	61	7,61
2022	74	10,14
2021	52	11,15
2020	34	11,62
2019	63	31,16
2018	30	21,53
2017	11	36,91
2016	11	261,73
2015*	-	-

Fonte: Tabela elaborada com dados do Painel Resolveu? (<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>), em 17/07/2025

\*não houve manifestações no primeiro semestre, pois a adesão ao sistema ocorreu somente em julho de 2015.

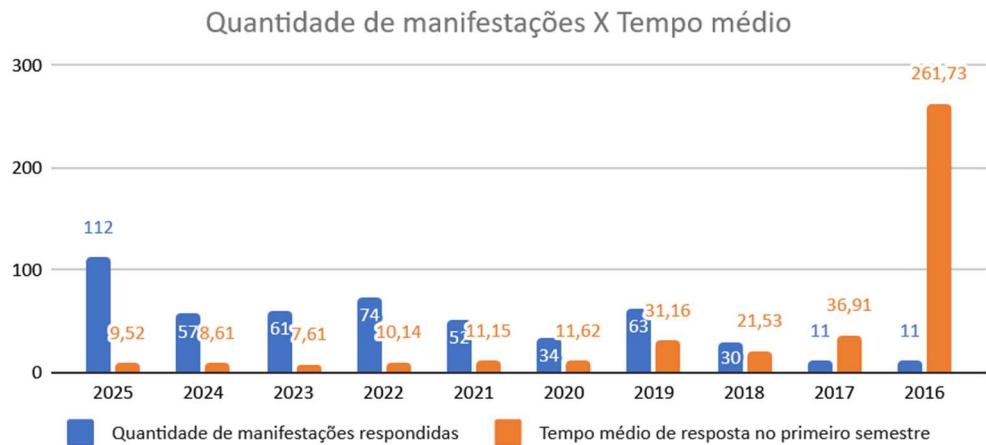


## SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

Ministério da Educação

Instituto Federal de Alagoas – IFAL

Ouvidoria



Fonte: Gráfico elaborado com os dados retirados do Painel Resolveu? em 17/07/2025

### 4.1.7 – Pesquisa de Satisfação:

A Plataforma Fala.BR possui uma pesquisa de satisfação realizada com todos aqueles cidadãos que tiveram sua manifestação respondida no sistema. As perguntas feitas são:

- 1) A sua demanda foi atendida?
- 2) A resposta fornecida foi fácil de compreender?
- 3) Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado?

Além das perguntas, há um campo para comentários.

No período de 01/01/2025 a 30/06/2025, tivemos 26 (vinte e seis) registros de respostas à pesquisa de satisfação relacionadas a manifestações do primeiro semestre de 2025, sendo 2 (duas) respostas como “muito



## SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

Ministério da Educação

Instituto Federal de Alagoas – IFAL

Ouvidoria

---

satisfeito”, 3 (três) como “satisfeito”, 6 (seis) como “regular”, 7 (sete) como “insatisfeito” e 8 (oito) como “muito insatisfeito”.

A pesquisa de satisfação, historicamente, possui um quantitativo baixo de respostas. As 26 (vinte e seis) respostas à pesquisa de satisfação adquiridas no período destacado, representam apenas 23,22% do total de 112 (cento e doze) manifestações respondidas no período. Além disso, vale destacar que, constantemente, os cidadãos confundem a pesquisa de satisfação, cujo intuito é avaliar o atendimento da Ouvidoria, com a avaliação sobre a resposta recebida.

Segue abaixo gráfico do resultado apresentado:

Pesquisa de Satisfação_Fala BR - Ano 2025	Quantidade	Percentual
😊 Muito Satisfeito	2	7,7%
😊 Satisfeito	3	11,5%
😐 Regular	6	23,1%
🙁 Insatisfeito	7	26,9%
🙁 Muito Insatisfeito	8	30,8%
<b>Total de respondentes</b>	<b>26</b>	<b>100%</b>

Fonte: Tabela elaborada com dados da Plataforma [Fala.BR](https://fala.br/), em 17/07/2025



## SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

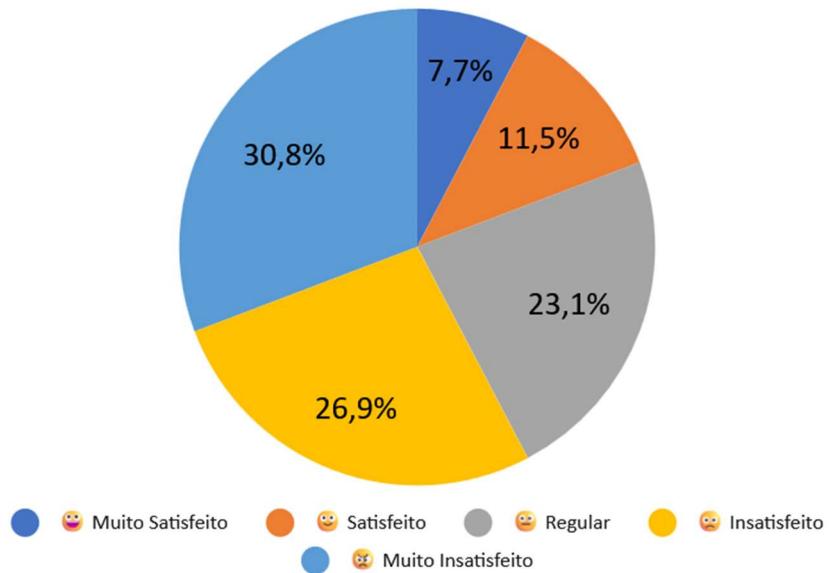
Ministério da Educação

Instituto Federal de Alagoas – IFAL

Ouvidoria

---

Pesquisa de Satisfação Primeiro Semestre 2025



Fonte: Gráfico elaborado com dados da Plataforma Fala.BR, em 17/07/2025.

A coleta contínua de dados de satisfação do usuário é um elemento-chave para a melhoria contínua do serviço, uma vez que permite monitorar as mudanças ao longo do tempo. A partir disso, a gestão pode acompanhar o impacto de medidas implementadas, avaliar a efetividade das ações corretivas e, assim, direcionar recursos de forma mais inteligente e eficiente. Porém, verifica-se que poucos cidadãos estão dispostos a contribuir com essa coleta, o que torna a pesquisa estatisticamente irrelevante.



## SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

Ministério da Educação

Instituto Federal de Alagoas – IFAL

Ouvidoria

### 4.2 – Pedidos de acesso à informação:

#### 4.2.1 – Pedidos de acesso à informação da Plataforma Fala.BR:

Os pedidos de acesso à informação, quando não podem ser disponibilizados de imediato, são encaminhados para as unidades administrativas responsáveis, a fim de garantir que as respostas sejam verídicas e atualizadas.

No exercício referente ao primeiro semestre de 2025 o Instituto Federal de Alagoas recebeu 92 (noventa e dois) pedidos de acesso à informação, com tempo médio de resposta 9,05 dias. Foram respondidos 100% no sistema, como pode ser verificado na imagem abaixo:



Figura 3: Painel LAI (<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>), em 07/08/2025



## SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

Ministério da Educação

Instituto Federal de Alagoas – IFAL

Ouvidoria

---

O prazo para resposta dos pedidos de acesso à informação é de 20 (vinte) dias, prorrogáveis por mais 10 (dez) mediante justificativa expressa, conforme Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI) e em seu decreto regulamentador (Decreto nº 7.724/2012).

Do total de 92 (noventa e dois) pedidos recebidos no primeiro semestre de 2025, 78,26% dos pedidos tiveram acesso concedido; 13,04% acesso parcialmente concedido; 4,35% não se trata de solicitação de informação; 2,17% o acesso foi negado; 1,09% foi referente a informação inexistente; e 1,09% o órgão não tem competência para responder sobre o assunto, conforme ilustra a figura a seguir:

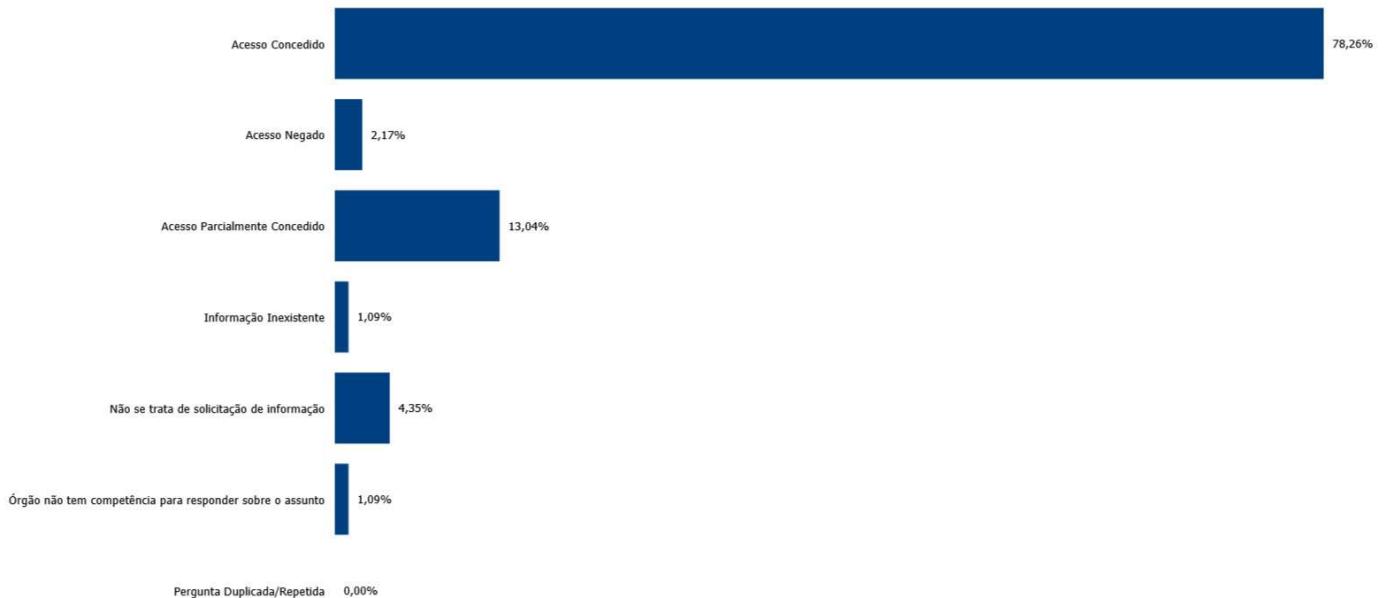


Figura 4: Painel LAI (<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>), em 07/08/2025



## SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

Ministério da Educação

Instituto Federal de Alagoas – IFAL

Ouvidoria

Está previsto na Lei de Acesso à Informação que o cidadão pode interpor recurso à resposta apresentada, caso julgue necessário. Os recursos, no âmbito institucional, são endereçados ao Assessor Executivo do Reitor (recursos de 1<sup>a</sup> instância) e ao Reitor, gestor máximo da instituição (recursos de 2<sup>a</sup> instância). Após esses recursos, ainda é possível recorrer à Controladoria-Geral da União (CGU) e à Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CMRI).

Do total de 92 (noventa e dois) pedidos recebidos, tiveram 27 (vinte e sete) recursos, sendo 17 (dezessete) de primeira instância, 7 (sete) de segunda instância, 2 (dois) de 3<sup>a</sup> instância e 1 (um) de 4<sup>a</sup> instância, conforme ilustração abaixo:



Figura 5: Painel LAI (<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>), em 07/08/2025

### 4.2.2 – Quantitativo de demandas por mês:

Em relação à Lei de Acesso à Informação, a quantidade de demandas recebidas em cada mês do exercício de 2025 está registrada na tabela abaixo. Conforme pode ser percebido, os meses mais demandados foram maio com 28 (vinte e oito) pedidos, abril com 19 (dezenove) pedidos e, em terceiro lugar, junho com 16 (dezesseis) pedidos.



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**

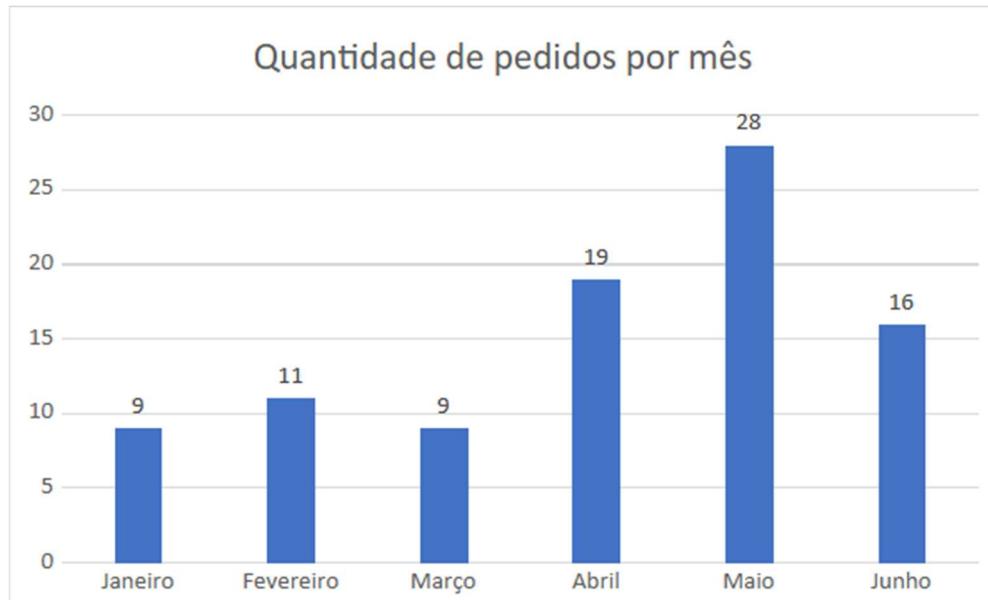
**Ministério da Educação**

**Instituto Federal de Alagoas – IFAL**

**Ouvidoria**

<b>Lei de Acesso à Informação _ Demandas por Mês - Ano 2025</b>	
<b>Mês</b>	<b>Quantidade de pedidos</b>
Janeiro	9
Fevereiro	11
Março	9
Abril	19
Maio	28
Junho	16

Fonte: Tabela elaborada com dados do Painel da Lei de Acesso à Informação, em 07/08/2025.



Fonte: Gráfico elaborado com dados do Painel da Lei de Acesso à Informação, em 07/08/2025.



## SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

Ministério da Educação

Instituto Federal de Alagoas – IFAL

Ouvidoria

---

### 4.2.3 – Assuntos recorrentes e áreas mais demandadas:

No primeiro semestre de 2025 a Ouvidoria do Ifal recebeu pedidos de acesso à informação com assuntos diversificados, porém os assuntos mais recorrentes foram:

Classificação	Assunto	Quantidade de pedidos
1º	Outros em Administração	31
2º	Acesso à Informação	22
3º	Outros em Educação	10

Fonte: Tabela elaborada com dados da Plataforma [Fala.BR](https://fala.br/), em 11/08/2025

Em relação ao assunto “Outros em Administração”, foram verificados os seguintes temas com as respectivas quantidades de pedidos:

Pagamento com 8 (oito) pedidos;

Atas com 3 (três) pedidos;

Código de vaga com 2 (dois) pedidos;

Conselho Superior com 2 (dois) pedidos;

Programa de Gestão e Desempenho - PGD com 2 (dois) pedidos;

E os demais temas com 1 (um) pedido cada, quais sejam: cargos vagos; ConcAMP; concurso público; Conselho de Ensino, Pesquisa e Extensão; construção novos campi; documentação de servidor; exercícios anteriores; horário de servidores; licitações e contratos; oferta de curso; RSC; redistribuição; relação de servidores; e remoção interna.

---



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**

**Ministério da Educação**

**Instituto Federal de Alagoas – IFAL**

**Ouvidoria**

---

Quanto ao assunto “Acesso à Informação”, os conteúdos requisitados foram os seguintes:

Pesquisa com 3 (três) pedidos

Processo Administrativo com 2 (dois) pedidos

Acesso à informação; active directory; afastamento de docentes; assédio sexual; atas; classificação de processos; código de vaga; Comissão de Ética; Conselho de Ensino, Pesquisa e Extensão; cotas; curso superior; emenda parlamentar; Encceja; lei do bem; mediação de conflitos; quantitativo de servidores; e repositório institucional com 1 (um) pedido cada.

A temática dos pedidos relacionados ao assunto “Outros em Educação” foram as seguintes:

Aulas com 2 (dois) pedidos;

Curso técnico; extensão; integridade científica e acadêmica; letramento digital para pessoas idosas; oferta de curso; pesquisa; projeto de iniciação científica; e TCC com 1 (um) pedido cada.

As 3 (três) áreas mais demandadas, considerando os setores subordinados, foram as seguintes:

1º) Diretoria de Gestão de Pessoas - DGP com 25 (vinte e cinco) pedidos respondidos, sendo que 11 (onze) desses pedidos foram direcionados à Coordenação de Contrato e Admissão de Pessoal - CCAP e 7 (sete) foram encaminhados ao gabinete da Diretoria. Os demais pedidos foram tramitados para outros setores subordinados à DGP.

2º) Pró-Reitoria de Ensino - PROEN com 20 (vinte) pedidos direcionados, sendo que 10 (dez) foram respondidos pela/o Direção/Departamento de Ensino de diferentes Campi e 3 (três) pelo Departamento de Seleção de Ingressos - DSi.



## SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

Ministério da Educação

Instituto Federal de Alagoas – IFAL

Ouvidoria

3º) Pró-Reitoria de Administração - PRORAD com 13 (treze) pedidos, sendo 10 (dez) respondidos pelo Departamento de Administração de diferentes Campi.

### 4.2.4 – Tempo médio de resposta:

No exercício do primeiro semestre de 2025 o tempo médio para resposta foi de 9,05 dias.



Figura 6: Painel LAI, <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>, em 12/08/2025

Conforme descrito na tabela abaixo, depois da criação do menu de Acesso à Informação, em 2020, o primeiro semestre de 2025 foi o período com maior número de pedidos de acesso à informação recebidos e, consequentemente, houve um pequeno aumento no tempo médio de resposta.



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**

**Ministério da Educação**

**Instituto Federal de Alagoas – IFAL**

**Ouvidoria**

<b>Ano</b>	<b>Pedidos Recebidos (período de 01/01 a 30/06 de cada ano)</b>	<b>Tempo Médio de resposta</b>
<b>2025</b>	92	9,05
<b>2024</b>	42	6,75
<b>2023</b>	66	7,55
<b>2022</b>	48	7,4
<b>2021</b>	74	8,85
<b>2020</b>	114	9,78
<b>2019</b>	130	14,08
<b>2018</b>	104	13,82
<b>2017</b>	194	17,3
<b>2016</b>	73	38,08
<b>2015</b>	28	29,46
<b>2014</b>	30	19,67
<b>2013</b>	39	154,28
<b>2012*</b>	4	373,25

Fonte: Painel LAI (<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>), em 13/08/2025

\* O período refere-se a 15/05 até 30/06/2012.

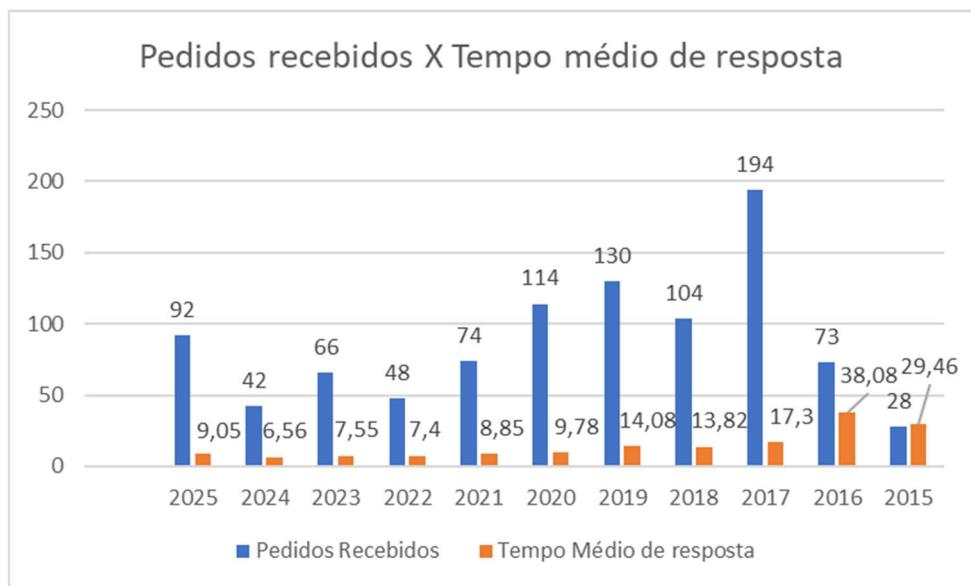


## SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

Ministério da Educação

Instituto Federal de Alagoas – IFAL

Ouvidoria



Fonte: Gráfico elaborado com dados do Painel da Lei de Acesso à Informação em 13/08/2025.

Analizando os dados apresentados, pode-se perceber que, até o ano de 2019, houve um aumento no número de pedidos de acesso à informação. Esse fato se deve ao aumento do conhecimento, pelos cidadãos, quanto ao direito de requisitar de órgãos públicos informações que tenham interesse aliado com a pouca transparência ativa que o Instituto possuía em seu site.

Em 2020 criou-se o menu de acesso à informação no site do Ifal e desde então os dados são atualizados e cada vez mais procura-se aumentar a quantidade de informações institucionais disponíveis a fim de que o cidadão obtenha a informação de maneira mais rápida e prática.

O Serviço de Informação ao Cidadão do IFAL possui um tempo médio para resposta menor que o prazo legalmente previsto, que é de 20 (vinte) dias prorrogáveis por mais 10 (dez). Isso demonstra que o Instituto preza pelos princípios da eficiência e da eficácia.



## SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

### Ministério da Educação

#### Instituto Federal de Alagoas – IFAL

##### Ouvidoria

Dentre os pedidos de acesso à informação recebidos, 86,30% teve acesso concedido em sua totalidade; para 2,74% o acesso foi negado; para 2,74% o acesso foi parcialmente concedido; 1,37% foram pedidos referente a informações inexistentes; 5,48% não se trata de solicitação de informação; e 1,37% dos pedidos não eram de competência do Ifal responder.

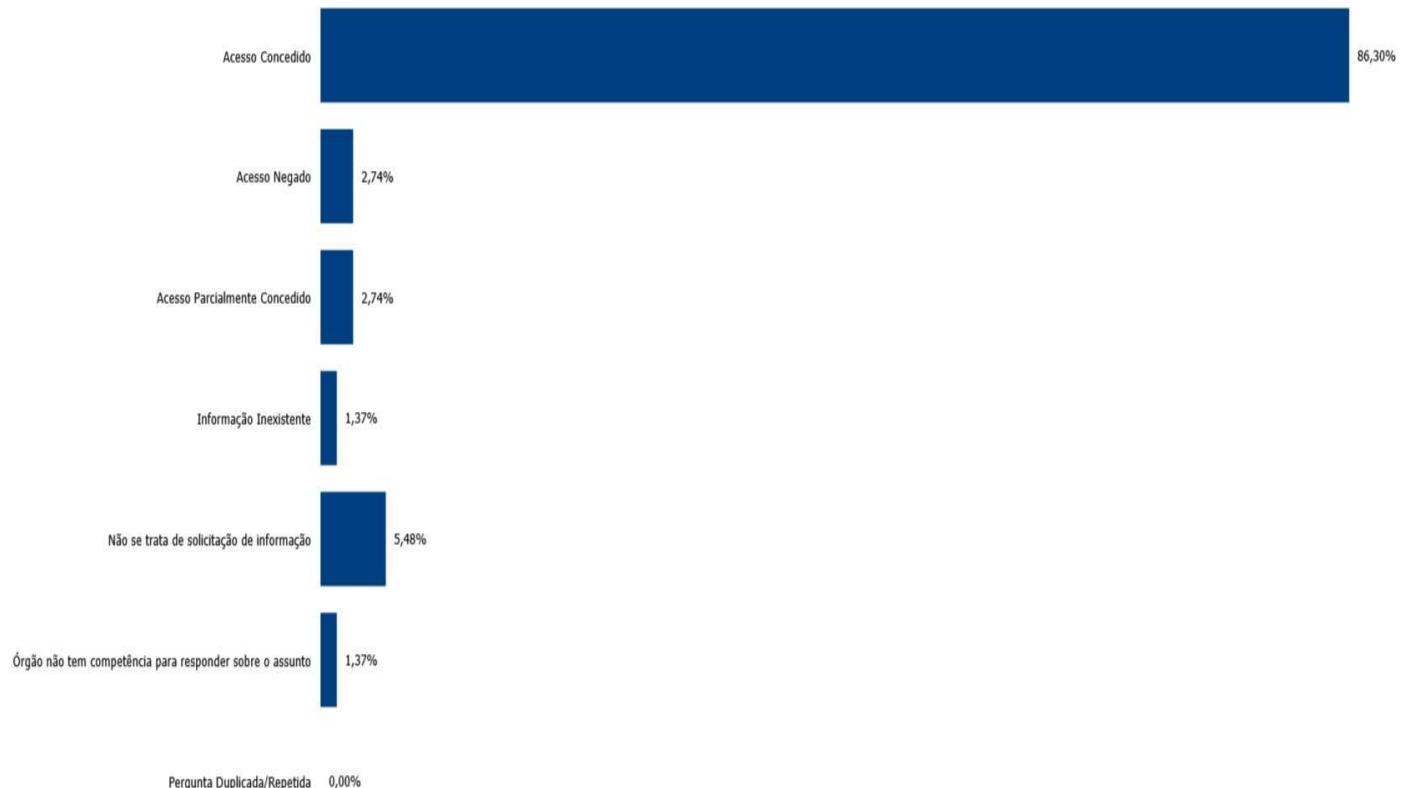


Figura 7: Painel LAI (<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>), em 13/08/2025.



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**

**Ministério da Educação**

**Instituto Federal de Alagoas – IFAL**

**Ouvidoria**

---

**4.2.5 – Pesquisa de satisfação:**

A pesquisa de satisfação é respondida pelo solicitante após receber a resposta ao seu pedido de acesso à informação e o preenchimento é facultativo. As perguntas realizadas e as opções de resposta são as seguintes:

1) Pergunta para quando o acesso é concedido: “A resposta fornecida atendeu plenamente ao seu pedido? ”

A resposta é feita em escala de 1 a 5, sendo 1 para “difícil compreensão” e 5 para “fácil compreensão”.

Pergunta para quando o acesso é parcialmente concedido: “A justificativa para a entrega parcial da informação foi satisfatória?”

A resposta é feita em escala de 1 a 5, sendo 1 para “difícil compreensão” e 5 para “fácil compreensão”.

Pergunta para quando o acesso é negado: “A justificativa para o não fornecimento da informação foi satisfatória?”

A resposta é feita em escala de 1 a 5, sendo 1 para “difícil compreensão” e 5 para “fácil compreensão”.

2) Pergunta: “A resposta fornecida foi fácil de compreender? ”

As opções de resposta são: Muito fácil de compreender; Fácil de compreender; Regular; Difícil de compreender; Muito difícil de compreender.

3) Pergunta: Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado?

A resposta pode ser Muito Satisfeito, Satisfeito, Regular, Insatisfeito ou Muito Insatisfeito.

Para o período de 01/01 a 30/06/2025 foram localizadas 30 (trinta) respostas à pesquisa de satisfação da Plataforma [Fala.BR](#).

---



## SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

### Ministério da Educação

#### Instituto Federal de Alagoas – IFAL

##### Ouvidoria

Total de registros: 30

Número	Resposta à pesquisa	Resposta à manifestação	Atendimento à Ouvidoria	Atendimento LAI	Justificativa entrega parcial	Justificativa não entrega	Compreensão	Satisfação
23546.066561/2025-76 <a href="#">🔗</a>	30/06/2025 12:12:09	26/06/2025 12:31:02		5			Muito fácil de compreender	😊 Muito Satisfeito
23546.022922/2025-72 <a href="#">🔗</a>	27/06/2025 19:21:09	11/03/2025 17:58:31		5			Muito fácil de compreender	😊 Muito Satisfeito
23546.059811/2025-11 <a href="#">🔗</a>	24/06/2025 14:36:44	23/06/2025 16:35:06		1			Muito difícil de compreender	😢 Muito Insatisfeito
23546.059731/2025-66 <a href="#">🔗</a>	23/06/2025 14:23:39	16/06/2025 14:53:38		1			Muito difícil de compreender	😢 Muito Insatisfeito
23546.050971/2025-03 <a href="#">🔗</a>	23/06/2025 14:22:58	23/06/2025 10:19:43		1			Muito difícil de compreender	😢 Muito Insatisfeito
23546.059809/2025-42 <a href="#">🔗</a>	11/06/2025 11:13:52	10/06/2025 16:45:03		2			Regular	😊 Insatisfeito
23546.052416/2025-16 <a href="#">🔗</a>	06/06/2025 18:34:05	06/06/2025 09:11:20		5			Muito fácil de compreender	😊 Muito Satisfeito
23546.050965/2025-48 <a href="#">🔗</a>	06/06/2025 17:00:21	06/06/2025 16:42:43		1			Muito difícil de compreender	😢 Muito Insatisfeito
23546.050250/2025-95 <a href="#">🔗</a>	06/06/2025 10:51:53	02/06/2025 10:50:34		1			Regular	😊 Insatisfeito
23546.050964/2025-01 <a href="#">🔗</a>	30/05/2025 17:02:10	27/05/2025 11:06:55		2			Difícil de compreender	😢 Insatisfeito



## SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

### Ministério da Educação

#### Instituto Federal de Alagoas – IFAL

##### Ouvidoria

Número	Resposta à pesquisa	Resposta à manifestação	Atendimento à Ouvidoria	Atendimento LAI	Justificativa entrega parcial	Justificativa não entrega	Compreensão	Satisfação
23546.050963/2025-59 <a href="#">🔗</a>	30/05/2025 17:00:37	27/05/2025 05:57:42		3			Regular	<span>😊</span> Regular
23546.046083/2025-88 <a href="#">🔗</a>	30/05/2025 09:34:18	21/05/2025 11:29:52		5			Muito fácil de compreender	<span>😊</span> Muito Satisfeito
23546.042405/2025-10 <a href="#">🔗</a>	17/05/2025 12:10:11	06/05/2025 11:51:53		2			Regular	<span>😊</span> Regular
23546.042407/2025-17 <a href="#">🔗</a>	17/05/2025 12:09:34	06/05/2025 13:24:08		2			Regular	<span>😊</span> Regular
23546.042409/2025-06 <a href="#">🔗</a>	17/05/2025 12:08:31	12/05/2025 10:54:42		1			Difícil de compreender	<span>😔</span> Insatisfeito
23546.042411/2025-77 <a href="#">🔗</a>	17/05/2025 12:07:31	06/05/2025 14:25:50			1		Muito difícil de compreender	<span>😔</span> Muito Insatisfeito
23546.026316/2025-26 <a href="#">🔗</a>	03/05/2025 16:45:53	25/03/2025 10:54:48		5			Muito fácil de compreender	<span>😊</span> Muito Satisfeito
23546.037397/2025-90 <a href="#">🔗</a>	25/04/2025 22:02:51	22/04/2025 16:48:18		2			Difícil de compreender	<span>😔</span> Insatisfeito
23546.037424/2025-24 <a href="#">🔗</a>	25/04/2025 22:02:21	17/04/2025 10:14:36			5		Muito difícil de compreender	<span>😔</span> Muito Insatisfeito
23546.028070/2025-27 <a href="#">🔗</a>	10/04/2025 23:42:52	04/04/2025 16:18:25		2			Regular	<span>😔</span> Insatisfeito



## SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

### Ministério da Educação

#### Instituto Federal de Alagoas – IFAL

##### Ouvidoria

Número	Resposta à pesquisa	Resposta à manifestação	Atendimento à Ouvidoria	Atendimento LAI	Justificativa entrega parcial	Justificativa não entrega	Compreensão	Satisfação
23546.029038/2025-69 <a href="#">🔗</a>	10/04/2025 23:42:25	03/04/2025 11:20:32		1			Muito difícil de compreender	<span>😢</span> Muito Insatisfeito
23546.029060/2025-17 <a href="#">🔗</a>	10/04/2025 23:41:54	03/04/2025 15:40:30			1		Muito difícil de compreender	<span>😢</span> Muito Insatisfeito
23546.020783/2025-42 <a href="#">🔗</a>	08/04/2025 23:57:19	27/02/2025 21:11:06		1			Muito difícil de compreender	<span>😢</span> Muito Insatisfeito
23546.027510/2025-29 <a href="#">🔗</a>	03/04/2025 15:30:58	02/04/2025 17:38:41		5			Fácil de compreender	<span>😊</span> Satisfeito
23546.026370/2025-71 <a href="#">🔗</a>	31/03/2025 15:24:32	31/03/2025 11:24:11		1			Difícil de compreender	<span>😢</span> Insatisfeito
23546.019379/2025-26 <a href="#">🔗</a>	09/03/2025 14:30:38	07/03/2025 16:00:14		5			Muito fácil de compreender	<span>😊</span> Muito Satisfeito
23546.006527/2025-42 <a href="#">🔗</a>	14/02/2025 00:01:46	24/01/2025 07:43:51		5			Muito fácil de compreender	<span>😊</span> Muito Satisfeito
23546.006281/2025-17 <a href="#">🔗</a>	30/01/2025 15:44:59	29/01/2025 13:18:50		4			Fácil de compreender	<span>😊</span> Regular
23546.002379/2025-97 <a href="#">🔗</a>	21/01/2025 17:29:12	14/01/2025 12:40:29		1			Difícil de compreender	<span>😢</span> Insatisfeito



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**

**Ministério da Educação**

**Instituto Federal de Alagoas – IFAL**

**Ouvidoria**



Figura 8: Plataforma Fala.BR, em 13/08/2025.

Das 30 (trinta) respostas recebidas no primeiro semestre do ano de 2025, foi detectada 1 (uma) resposta referente a pedido realizado em 2024.

Das 29 (vinte e nove) respostas de 2025, 7 (sete) foram como “Muito satisfeito”, 1 (uma) como “Satisfeito”, 4 (quatro) como “Regular”, 8 como “Insatisfeito” e 9 (nove) como “Muito Insatisfeito”.

<b>Pesquisa de Satisfação Fala.BR - Ano 2024</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Percentual</b>
😊 Muito Satisfeito	7	24,14%
😊 Satisfeito	1	3,45%
😐 Regular	4	13,79%
😢 Insatisfeito	8	27,59%
😡 Muito Insatisfeito	9	31,03%
<b>Total de respondentes</b>	<b>29</b>	<b>100%</b>

Fonte: Dados retirados da Plataforma [Fala.BR](https://fala.br/), em 13/08/2025

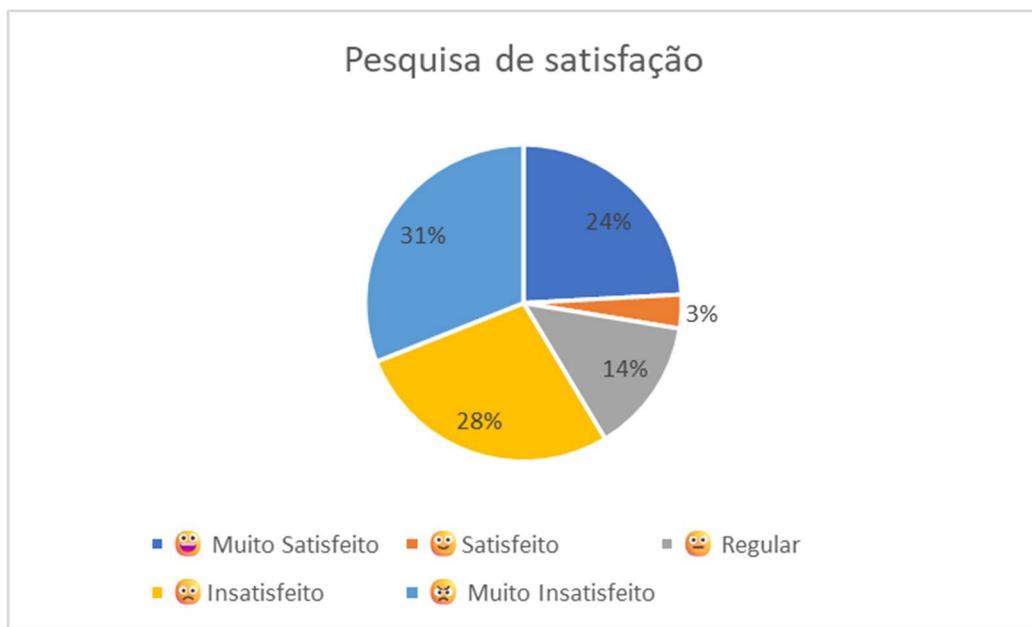


## SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

Ministério da Educação

Instituto Federal de Alagoas – IFAL

Ouvidoria



Fonte: Gráfico elaborado com dados da Plataforma Fala.BR, em 13/08/2025

Considerando as 29 (vinte e nove) respostas à pesquisa de satisfação referente aos pedidos feitos no primeiro semestre de 2025, o índice de participação na pesquisa foi de, aproximadamente, 31,52%.

## 5. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DA OUVIDORIA DO IFAL:

Em 2022, no segundo semestre, a Ouvidoria do Ifal criou uma pesquisa de satisfação, através do formulário do Google, a fim de realizar levantamento de perfil dos usuários e coletar dados acerca do perfil sociodemográfico dos manifestantes, os quais podem ser associados à natureza das manifestações com o intuito de gerar informações relevantes aos gestores e, também, para coletar informações acerca da prestação de serviços junto aos usuários. No primeiro semestre de 2025, a pesquisa obteve 25 (vinte e cinco) respostas, o que representa, aproximadamente, 11,74% da quantidade total de demandas recebidas, se somarmos as 121 manifestações respondidas com os 92 pedidos de acesso à informação.



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**

**Ministério da Educação**

**Instituto Federal de Alagoas – IFAL**

**Ouvidoria**

---

A seguir, segue uma compilação das respostas obtidas:

<b>Informação/Pergunta</b>	<b>Quantidade</b>
<b>Vínculo com o Instituto Federal de Alagoas</b>	
Não possuem vínculo	11
Aluno	7
Servidores docentes	3
Servidores técnico administrativo em educação	1
Pai/mãe ou responsável por aluno	1
Funcionário terceirizado	2
Estagiário	0
<b>Nível de ensino dos alunos</b>	
Educação Básica (Ensino Médio/Técnico)	4
Educação Superior (Graduação)	4
Pós-Graduação	0
Cursos de Extensão	0
<b>Faixa etária</b>	
Até 19 anos	4
Entre 20 e 39 anos	5



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**

**Ministério da Educação**

**Instituto Federal de Alagoas – IFAL**

**Ouvidoria**

---

Entre 40 e 59 anos	14
Entre 60 e 79 anos	1
Mais de 80 anos	0
Prefiro não informar	1
<b>Nível de escolaridade do respondente</b>	
Ensino fundamental completo	2
Ensino médio completo	4
Ensino superior completo	4
Pós-Graduação completo	7
Mestrado completo	5
Doutorado completo	2
Pós-Doutorado completo	0
Outro	1
<b>Natureza da manifestação</b>	
Pedido de acesso à informação	11
Solicitação de providências	6



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**

**Ministério da Educação**

**Instituto Federal de Alagoas – IFAL**

**Ouvidoria**

---

Reclamação	5
Elogio	0
Denúncia	2
Dúvida	0
Outra	0
<b>O cidadão ficou satisfeito com a resposta recebida pelo setor?</b>	
Sim	22
Não	3
<b>Avaliação, do cidadão, ao atendimento da Ouvidoria</b>	
Ótimo	19
Bom	5
Regular	1
Ruim	0
Péssimo	0



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**

**Ministério da Educação**

**Instituto Federal de Alagoas – IFAL**

**Ouvidoria**

---

<b>Avaliação, do cidadão, quanto ao tempo de espera pela resposta</b>	
Foi rápido	13
Foi razoável	8
Foi razoável, devido à complexidade do pedido	1
Demorou um pouco	2
Demorou bastante	1
<b>Antes de procurar a Ouvidoria, tentou resolver a situação com a área competente para atender a sua demanda?</b>	
Sim, mas não consegui contato com a área	8
Sim, mas não foi resolvido	5
Não, entrei em contato diretamente com a Ouvidoria	12

Quanto às 2 (duas) respostas referentes a denúncias, os cidadãos informaram o seguinte:

Pergunta: De que forma você fez a sua denúncia?

Resposta: Registro na Plataforma [Fala.BR](#) (2 respostas)

Pergunta: Foi fácil localizar o(s) canal(is) de denúncias utilizado(s)?



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**

**Ministério da Educação**

**Instituto Federal de Alagoas – IFAL**

**Ouvidoria**

---

Resposta: Sim (1 resposta)

Não (1 resposta)

Pergunta: Qual foi a dificuldade encontrada?

Resposta: No próprio Ifal - Campus Maceió não há informações sobre tal procedimento. (1 resposta)  
A outra pessoa deixou essa pergunta em branco.

Pergunta: Foi fácil registrar a denúncia?

Resposta: Sim (2 respostas)

Pergunta: Como você avalia a Plataforma [Fala.BR](#)?

Resposta: Regular (1 resposta)

Ótima (1 resposta)

Pergunta: Se teve contato com algum servidor durante o processo de registro da denúncia, você foi bem acolhido?

Resposta: Não tive contato com nenhum servidor (1 resposta)

Sim (1 resposta)

Pergunta: Você se sentiu tranquilo/protegido durante o tempo que transcorreu a averiguação dos fatos narrados na sua denúncia?

Resposta: Não (1 resposta)

Sim (1 resposta)

Pergunta: Caso queira, descreva o que aconteceu para que não tenha se sentido tranquilo/protegido

---



## SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

Ministério da Educação

Instituto Federal de Alagoas – IFAL

Ouvidoria

---

Resposta: Não estou tranquilo pq não foi resolvido. (1 resposta)

Para ter acesso à planilha completa, com todas as perguntas e respostas, obtidas no primeiro semestre de 2025, da pesquisa de satisfação elaborada pela Ouvidoria acesse o link:

<https://drive.google.com/file/d/1pEqkzlsM1beXMeIVNHPCIwWS0qEYG5ev/view?usp=sharing>

## 6. SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES:

Este tópico tem como objetivo atender ao disposto no inciso VI do Art. 10 do Decreto nº 9.492/2018 que diz:

*“Art. 10. Compete às unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal:*

*... VI - produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria, para subsidiar recomendações e propostas de medidas para aprimorar a prestação de serviços públicos e para corrigir falhas. ”*

Desta forma, diante das manifestações e pedidos de acesso à informação recebidos e buscando o aprimoramento dos serviços públicos prestados pelo Instituto Federal de Alagoas, a Ouvidoria faz as seguintes sugestões/recomendações aos setores respondentes do IFAL:

Responsável	Recomendação/Sugestão
Reitor	<u>Criação de um canal de comunicação automatizado:</u> A criação de um canal de mensagens instantâneas para o Ifal é recomendada como uma solução estratégica para otimizar a comunicação com a sociedade e, ao mesmo tempo, reduzir a sobrecarga de trabalho em setores-chave.



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**

**Ministério da Educação**

**Instituto Federal de Alagoas – IFAL**

**Ouvidoria**

---

	<p>Este canal, com respostas pré-cadastradas para as dúvidas mais frequentes, funcionaria como um assistente virtual, atendendo de forma automatizada e imediata às demandas mais comuns. O foco inicial seria em áreas de alto volume de atendimento, como o Departamento de Seleção de Ingressos, as Coordenações de Registro Acadêmico dos campi e a Coordenação de Contrato e Admissão de Pessoal.</p> <p>A implementação dessa ferramenta trará benefícios significativos: a redução de e-mails, de recebimento de manifestações e pedidos de acesso à informação na Plataforma <a href="#">Fala.BR</a>, ligações recebidas por esses setores, a melhoria na agilidade do atendimento e o consequente alívio da carga de trabalho para as equipes, permitindo que se dediquem a questões mais complexas e urgentes.</p> <p><u><b>Capacitação em Caráter de Urgência:</b></u> Em caráter de urgência, é fundamental que seja concedida capacitação em tratamento de denúncias às Diretorias e Departamentos de Apoio Acadêmico (ou setores equivalentes), à Pró-Reitoria de Administração, às Diretorias e Departamentos de Administração, bem como aos fiscais de contrato.</p> <p>Embora a apuração não seja a função precípua dessas áreas, elas lidam diretamente com a apuração de condutas discentes e de terceirizados. Uma capacitação especializada, que pode ser oferecida por fontes externas ou, de forma mais estratégica, pelo setor da Corregedoria do Ifal, que já possui a</p>
--	---



## **SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**

### **Ministério da Educação**

#### **Instituto Federal de Alagoas – IFAL**

##### **Ouvidoria**

---

	<p>expertise necessária, trará benefícios significativos.</p> <p>Essa iniciativa contribuirá para uma melhor e mais segura apuração dos fatos, ajudando a evitar falhas que possam comprometer a confidencialidade do processo e a preservação da identidade dos denunciantes.</p>
--	--

## **7. AÇÕES:**

A Ouvidoria do Ifal teve um semestre muito ativo em 2025, com um grande destaque para o aprimoramento legal e normativo em suas atividades. Além das ações operacionais de rotina, que obteve um grande aumento na quantidade de demandas recebidas, conforme já relatado neste documento, o setor se dedicou a uma série de iniciativas estratégicas que fortaleceram sua atuação.

### **Ações de Destaque no Primeiro Semestre de 2025**

- **Aprimoramento Legal:** A ação de maior relevância foi a elaboração da Portaria que dispõe sobre as medidas de proteção aos denunciantes, acompanhada de seu respectivo Plano de Ação. Essa iniciativa visa garantir maior segurança e incentivo para que as denúncias sejam feitas, refletindo o compromisso da Ouvidoria em proteger a integridade dos indivíduos e promover um ambiente mais seguro.
- **Atualização de Serviços:** Foram atualizados 3 serviços da Carta de Serviços do Ifal, aprimorando a qualidade e a clareza das informações.
- **Apoio Institucional:** O setor auxiliou na elaboração do Protocolo de Acolhimento em situações de assédio e de discriminação do Instituto Federal de Alagoas, demonstrando seu compromisso com um ambiente de trabalho e estudo mais seguro e respeitoso.



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**

**Ministério da Educação**

**Instituto Federal de Alagoas – IFAL**

**Ouvidoria**

---

- Desenvolvimento Profissional: As servidoras do setor participaram de capacitações, buscando a constante melhoria dos serviços prestados.
- Divulgação e Conscientização: A Ouvidoria realizou diversas divulgações sobre suas atribuições, do fluxo de Ouvidoria Interna, dos canais de atendimento disponíveis e do Código de Ética vigente, fortalecendo a transparência e o acesso à informação para a comunidade. Além disso, a Ouvidoria realiza divulgações mensais nas redes sociais, conforme links abaixo:

Janeiro: [https://www.instagram.com/p/DFGJKrRJx0s/?img\\_index=1](https://www.instagram.com/p/DFGJKrRJx0s/?img_index=1)

Fevereiro: <https://www.instagram.com/p/DG07G9CNmYf/?igsh=ejQ4MDQycHM2bjJ0>

Março: [https://www.instagram.com/p/DHty89Mv4Ne/?img\\_index=5](https://www.instagram.com/p/DHty89Mv4Ne/?img_index=5)

Abril: [https://www.instagram.com/p/DJEedigPsg-/?igsh=QkFBUWZEVFlaeQ%3D%3D&img\\_index=1](https://www.instagram.com/p/DJEedigPsg-/?igsh=QkFBUWZEVFlaeQ%3D%3D&img_index=1)

Maio: <https://www.instagram.com/share/p/BBVVjUC02i>

Junho: [https://www.instagram.com/p/DLarjOjPDsi/?img\\_index=4&igsh=MTR4bWwxNzd6MHIzNA==](https://www.instagram.com/p/DLarjOjPDsi/?img_index=4&igsh=MTR4bWwxNzd6MHIzNA==)

No primeiro semestre de 2025, a Ouvidoria enfrentou um grande desafio relacionado à redução do quadro de pessoal. Essa situação, combinada com o aumento contínuo das demandas, resultou em uma sobrecarga de trabalho para as servidoras do setor, impactando a celeridade e a capacidade de resposta da equipe.

O dirigente máximo da organização já está ciente da dificuldade e tem buscado ativamente uma solução para recompor o quadro, porém, a efetivação dessa medida ainda não possui um prazo definido, pois não depende unicamente do Ifal. O apoio que a gestão dá ao setor e o reconhecimento da importância da



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**

**Ministério da Educação**

**Instituto Federal de Alagoas – IFAL**

**Ouvidoria**

---

Ouvidoria são cruciais para a superação desse obstáculo e para a manutenção da qualidade dos serviços prestados.

Outro desafio significativo que contribuiu para a sobrecarga de trabalho, não apenas da Ouvidoria mas de diversos setores da instituição, foi o volume de manifestações e pedidos de um(a) único(a) indivíduo. Aparentemente insatisfeito(a) com a gestão atual, este(a) usuário(a) tem demonstrado um alto grau de persistência na busca por informações e na abertura de manifestações.

Os dados mostram a dimensão desse problema:

- Pedidos de Acesso à Informação e Manifestações: Foram identificados 10 (dez) pedidos de acesso à informação e 5 (cinco) manifestações como sendo de autoria deste(a) mesmo(a) indivíduo. Além disso, a similaridade de teor e estilo de escrita sugere que o(a) mesmo(a) autor(a) possa ser responsável por outros 9 (nove) pedidos de acesso à informação e mais algumas manifestações registradas de forma não identificada.
- Recursos de 1<sup>a</sup> Instância: Dos 17 (dezessete) recursos de primeira instância recebidos no semestre, 7 (sete) foram interpostos por este(a) usuário(a) de forma identificada e acredita-se que, dentre os recursos com identidade preservada, 7 (sete) sejam da mesma pessoa.
- Recursos de 2<sup>a</sup> Instância: Dos 7 (sete) recursos de segunda instância, 4 (quatro) foram do(a) mesmo(a) autor(a) identificado(a), enquanto os outros 3 (três) acredita-se que tenham sido do(a) mesmo(a) indivíduo(a), porém com identidade preservada.
- Recursos Externos: Os 2 (dois) recursos direcionados à Controladoria-Geral da União (CGU) e o único recurso encaminhado à Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CMRI) também são atribuídos a este(a) mesmo(a) autor(a).



## **SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**

**Ministério da Educação**

**Instituto Federal de Alagoas – IFAL**

**Ouvidoria**

---

Essa concentração de demandas e recursos por parte de um(a) único(a) indivíduo exige uma gestão cuidadosa e representa uma sobrecarga considerável para a equipe, impactando o tempo e os recursos dedicados ao tratamento das demais manifestações.

## **8. AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS:**

O processo de avaliação da qualidade dos serviços prestados pela Ouvidoria é uma atividade contínua e estratégica, alinhada com os objetivos de aprimoramento constante. As avaliações metodológicas, a análise dos resultados e a descrição das melhorias decorrentes são planejadas para ocorrer no segundo semestre de 2025.

Portanto, os resultados, incluindo a metodologia utilizada, as justificativas para as avaliações e as melhorias implementadas, se houver, serão detalhados no relatório de gestão do segundo semestre de 2025.

## **9. CARTA DE SERVIÇOS:**

No primeiro semestre de 2025, a Ouvidoria trabalhou em conjunto com os gestores dos serviços para verificar e atualizar a Carta de Serviços do Instituto Federal de Alagoas, uma iniciativa anual para garantir que as informações estejam sempre precisas e acessíveis.

A Ouvidoria, em parceria com os responsáveis pelos serviços, promoveu a atualização dos seguintes itens no Portal de Serviços do Governo Federal (<https://www.gov.br/pt-br>):

- Matricular-se em curso de Pós-Graduação.
- Participar de processo seletivo para curso de Educação Profissional Técnica (Educação de Jovens e Adultos, Integrado e Subsequente).



## **SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**

**Ministério da Educação**

**Instituto Federal de Alagoas – IFAL**

**Ouvidoria**

---

- Participar de processo seletivo para curso de Educação Superior de Graduação (Licenciatura, Tecnologia e Bacharelado).

Para o segundo semestre de 2025, já estão previstas as atualizações dos seguintes serviços:

- Participar de processo seletivo para curso de Educação à Distância.
- Participar de processo seletivo para cursos de Pós-Graduação.

Adicionalmente, os serviços sobre matrícula em cursos de Educação Profissional Técnica, Educação Superior de Graduação, e obtenção de diploma ou 2<sup>a</sup> via de diploma foram atualizados em dezembro de 2024. Portanto, a verificação com os gestores será focada apenas na necessidade de ajustes pontuais, sem uma atualização completa.

## **10. CONSIDERAÇÕES FINAIS:**

O primeiro semestre de 2025 foi um período de intenso trabalho para a Ouvidoria do Ifal, marcado por importantes avanços e desafios significativos. Além das atividades operacionais de rotina, o setor se dedicou a ações estratégicas que fortaleceram o controle social e aprimoraram os mecanismos internos da instituição.

É fundamental destacar, no entanto, que a gestão do período foi impactada por fatores externos que influenciaram diretamente a atuação da Ouvidoria. A percepção de insatisfação com a gestão institucional influenciou um notável aumento na quantidade de manifestações e, consequentemente, um aumento no tempo médio de resposta. Tal cenário foi agravado pela redução do quadro de pessoal, o que resultou em sobrecarga de trabalho.

A análise das pesquisas de satisfação corrobora essa percepção. A discrepância entre os resultados da pesquisa realizada na Plataforma Fala.BR e a pesquisa interna da Ouvidoria é um ponto de atenção. Enquanto



## **SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**

### **Ministério da Educação**

#### **Instituto Federal de Alagoas – IFAL**

##### **Ouvidoria**

---

na pesquisa da Ouvidoria não houve nenhuma avaliação negativa, indicando satisfação com o atendimento prestado pelo setor, a pesquisa do sistema mostrou um alto índice de insatisfação geral. Isso sugere que a insatisfação do(a) usuário(a) está mais diretamente ligada à resolução final da demanda e à percepção da gestão institucional do que ao trabalho do setor de Ouvidoria em si.

Diante do exposto, os desafios apresentados não devem ser vistos como impedimentos, mas como uma oportunidade para aprimoramento contínuo. A atenção dedicada aos pontos críticos identificados neste relatório, como a gestão da sobrecarga de demandas e a análise aprofundada das causas da insatisfação, é crucial para que o Ifal possa fortalecer sua relação com a comunidade e consolidar-se como uma instituição transparente, acessível e responsável.

O plano de trabalho da Ouvidoria para o ano de 2025 pode ser conferido na página da Ouvidoria em <https://www2.ifal.edu.br/acesso-a-informacao/institucional/ouvidoria/planos-ouvidoria>.

Maceió /AL, 28 de agosto de 2025.

Documento assinado digitalmente  
**gov.br** NISE FARIA BRAGA  
Data: 28/08/2025 11:24:03-0300  
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Nise Farias Braga  
Ouvidora do IFAL



---

Emitido em 28/08/2025

**RELATÓRIO DE GESTÃO Nº 18/2025 - REIT-OUVID (11.01.16)**

**(Nº do Protocolo: NÃO PROTOCOLADO)**

*(Assinado digitalmente em 28/08/2025 13:31 )*

NISE FARIAS BRAGA

*OUVIDOR - TITULAR*

*REIT-OUVID (11.01.16)*

*Matrícula: 2116946*

Para verificar a autenticidade deste documento entre em <https://sipac.ifal.edu.br/documentos/> informando seu número: **18**, ano: **2025**, tipo: **RELATÓRIO DE GESTÃO**, data de emissão: **28/08/2025** e o código de verificação:  
**58e4c4b8b6**



**DESPACHO Nº 67124/2025 - REIT (11.01)**

**Nº do Protocolo: NÃO PROTOCOLADO**

**Maceió-AL, 02 de setembro de 2025.**

À Ouvidoria,

Ciente.

*(Assinado digitalmente em 02/09/2025 09:41)*

CARLOS GUEDES DE LACERDA

*REITOR - TITULAR*

*REIT (11.01)*

*Matrícula: 1085939*

**Processo Associado: 23041.034357/2025-77**

Para verificar a autenticidade deste documento entre em <https://sipac.ifal.edu.br/public/documentos/index.jsp> informando seu número: **67124**, ano: **2025**, tipo: **DESPACHO**, data de emissão: **02/09/2025** e o código de verificação: **83f09d91af**