



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

OUVIDORIA



PLANO DE TRABALHO ANUAL 2025



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

Introdução

De acordo com a Ouvidoria Geral da União – OGU, a Ouvidoria “*é o elo de ligação entre o Estado e o usuário de serviços públicos. Ela é, ao mesmo tempo, uma unidade que promove a participação, respondendo as manifestações, que são sugestões, elogios, solicitações, reclamações, denúncias e solicitações de simplificação de serviços públicos, e também promove o controle da Administração Pública, provendo informações que são trazidas diretamente pelos cidadãos e que poderão subsidiar os aprimoramentos necessários à gestão dos órgãos e entidades.*” (Fonte: <https://www.ouvidorias.gov.br/cidadao/conheca-a-ouvidoria>).

Resumidamente, podemos dizer que as ouvidorias são instâncias de participação e controle social, responsáveis por interagir com os usuários, com o objetivo de aprimorar a gestão pública e melhorar os serviços oferecidos pelo órgão.

Objetivo Geral

O plano anual de trabalho tem como objetivo nortear a atuação da Ouvidoria do Ifal no ano de 2025, buscando cumprir com suas obrigações, tendo como base as legislações vigentes sobre o assunto, em especial as Leis nº 12.527/2011, nº 13.460/2017 e nº 13.726/2018, os Decretos nº 7.724/2012 (alterado pelo Decreto nº 9.690/2019), nº 9.094/2017 e nº 10.228/2020, a Portaria nº 581, de 9 de março de 2020 e, ainda, a Instrução Normativa Conjunta nº 5 de 18 de junho de 2018. O plano está alinhado com os objetivos estratégicos do Plano de Desenvolvimento Institucional - PDI 2024/2028.

Objetivos Específicos

- Definir e executar ações que possam promover melhoria contínua da Ouvidoria;
- Divulgar a Ouvidoria entre os usuários, ampliando a participação social; e
- Contribuir para a melhoria e o aperfeiçoamento dos serviços públicos prestados pelo Ifal.



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

Cronograma 2025

Objetivo Estratégico	Metas	Ações	Prazo
OEP4 – Fortalecer a comunicação institucional do Ifal.	Divulgação da Ouvidoria e dos seus serviços.	Manter atualizadas as informações sobre o setor da Ouvidoria no portal do Ifal.	Até Dezembro de 2025.
		Promover divulgação das atividades da Ouvidoria para o público interno e externo.	Até Dezembro de 2025.
OEP5 – Promover a formação das/os servidoras/es.	Capacitação do(s) servidor(es) da Ouvidoria.	Participar de lives e cursos de capacitação, conforme Plano de Capacitação da Ouvidoria para 2025.	Até Dezembro de 2025.
		Participar de eventos externos.	Até Dezembro de 2025.
OEA1 – Ampliar e fortalecer a rede de relacionamento com setores público e privado, comunidade, arranjos/grupos sociais e culturais, com vistas ao intercâmbio de experiências e ao estabelecimento de ações formativas e de colaboração.	Promoção da melhoria contínua da Ouvidoria.	Aplicar a pesquisa de satisfação dos usuários.	Até Dezembro de 2025.
		Elaborar o Plano de Trabalho da Ouvidoria para 2026.	Dezembro de 2025.
	Atendimento das demandas de Ouvidoria e Serviço de Informação	Registrar as manifestações recebidas presencialmente, por	Até Dezembro de 2025.

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

	ao Cidadão - SIC.	telefone ou e-mail na Plataforma Fala.BR.	
		Assegurar uma linguagem cidadã nas respostas e apresentá-las dentro do prazo estabelecido, conforme legislações pertinentes.	Até Dezembro de 2025.
OEA3 – Fortalecer a governança institucional.	Demonstração dos resultados produzidos pela Ouvidoria.	Elaborar o Relatório Anual da Ouvidoria do segundo semestre de 2024 e publicar no site do Ifal.	Até Março de 2025.
		Elaborar e publicar o Relatório do primeiro semestre de 2025.	Julho de 2025.
		Elaborar o Relatório da Avaliação dos Serviços Públicos do Ifal.	Até Dezembro de 2025.
	Realização da Avaliação dos Serviços Públicos.	Aplicar avaliação dos serviços públicos constantes da Carta de Serviços.	Até Novembro de 2025.
		Realizar a divulgação da avaliação dos serviços.	Até Novembro de 2025.
	Aperfeiçoamento da Transparência Ativa.	Auxiliar na publicação de dados abertos.	Até Dezembro de 2025.
		Auxiliar na elaboração do Plano de Dados Abertos do Ifal - 05/2026 a 05/2028.	Até Maio de 2026.

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

		Revisão anual da Carta de Serviços do Ifal.	Até Dezembro 2025.
	Normatização da Ouvidoria.	Revisar e implementar normativos internos, como instruções de trabalho, portarias, fluxos.	Até Dezembro de 2025.
	Implantação do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública.	Implementar as ações restantes do plano de ação da Maturidade (2º ciclo).	Até Dezembro de 2025.
		Atualizar os dados do Modelo de Maturidade.	Até Dezembro de 2025.
	Participação na Comissão de Gestão da Integridade.	Realizar ações decorrentes da participação na Comissão de Integridade.	Até Dezembro de 2025.

Situação Atual

Segue abaixo atualização das atividades previstas para o ano de 2025:

- Manter atualizadas as informações sobre o setor da Ouvidoria no portal do Ifal:
 - Foi atualizada a informação sobre a permanência da titular da Ouvidoria por mais 1 ano, após aprovação da CGU;
 - Inserido documento sobre rotina de trabalho da Ouvidoria.
- Promover divulgação das atividades da Ouvidoria para o público interno e externo:

Foram realizadas divulgações mensais nas redes sociais do Ifal, conforme abaixo:

Janeiro: https://www.instagram.com/p/DFGJKrRJx0s/?img_index=1



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

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

Março: https://www.instagram.com/p/DHty89Mv4Ne/?img_index=5

Abril:

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=MTR4bWwxNzd6MHlzNA==

Julho: https://www.instagram.com/p/DMvGb2FPz6l/?img_index=1

Agosto:

https://www.instagram.com/p/DNxosG-WMYH/?img_index=5&igsh=dmZzb3Q2MHh6MGM4

Setembro: https://www.instagram.com/p/DPRrCksEx0V/?img_index=1

Outubro: https://www.instagram.com/p/DPRrCksEx0V/?img_index=1

Novembro: https://www.instagram.com/p/DRhgfIkjd0o/?img_index=1

Dezembro:

<https://www.instagram.com/p/DS2Se9hCdhe/?igsh=MXIxaDkxM3V1dWEyNw%3D%3D>

Foram enviados memorandos, ao público interno, com divulgações sobre as atribuições da Ouvidoria, o fluxo de Ouvidoria interna, os canais de atendimento, a atualização do Código de Ética e divulgação de mensagem da CGU recebida pela Ouvidoria, a respeito de disponibilização ou não de dados de agentes públicos.

- Participar de lives e cursos de capacitação, conforme Plano de Capacitação da Ouvidoria para 2025;
- Participar de eventos externos:
 - As servidoras da Ouvidoria realizaram todos os cursos previstos no plano de capacitação, além de participar de eventos presenciais e online, inclusive externos, sobre temas de interesse da Ouvidoria.
- Aplicar a pesquisa de satisfação dos usuários:



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

- A pesquisa de satisfação foi aplicada durante todo o ano de 2025. O resultado do primeiro semestre de 2025 foi apresentado no relatório da Ouvidoria e o resultado referente ao segundo semestre de 2025 será apresentado no relatório da Ouvidoria referente ao respectivo período.
- Elaborar o Plano de Trabalho da Ouvidoria para 2026:
 - O plano de trabalho para 2026 foi elaborado e publicado na página da Ouvidoria, em <https://www2.ifal.edu.br/aceso-a-informacao/institucional/ouvidoria/planos-ouvidoria>
- Registrar as manifestações recebidas presencialmente, por telefone ou e-mail na Plataforma [Fala.BR](#);
- Assegurar uma linguagem cidadã nas respostas e apresentá-las dentro do prazo estabelecido, conforme legislações pertinentes
 - Todas as manifestações foram devidamente registradas e respondidas com linguagem clara e compreensível.
- Elaborar o Relatório Anual da Ouvidoria do segundo semestre de 2024 e publicar no site do Ifal;
- Elaborar e publicar o Relatório do primeiro semestre de 2025:
 - Os relatórios foram elaborados e publicados na página da Ouvidoria, em <https://www2.ifal.edu.br/aceso-a-informacao/institucional/ouvidoria/relatorios>
- Elaborar o Relatório da Avaliação dos Serviços Públicos do Ifal:
 - O relatório ainda não foi elaborado, pois o formulário de avaliação ficou disponível para respostas até o dia 31/12/2025. O relatório será elaborado no início do semestre de 2026.
- Aplicar avaliação dos serviços públicos constantes da Carta de Serviços;
- Realizar a divulgação da avaliação dos serviços.
 - A avaliação foi aplicada em novembro de 2025 e ficou disponível para respostas até 31/12/2025.
 - Foi feita publicação no Instagram, em https://www.instagram.com/p/DRhgflkj0o/?img_index=1, e por e-mail nos dias 27/11/2025 e 18/12/2025.
- Auxiliar na publicação de dados abertos:
 - Todos os dados abertos previstos para 2025 foram devidamente atualizados.



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

- Auxiliar na elaboração do Plano de Dados Abertos do Ifal - 05/2026 a 05/2028:
 - Foi dado início na elaboração do Plano de Dados Abertos do Ifal, porém, por falta de uma pessoa responsável na Secretaria de Governança, Integridade, Riscos e Controle e por a equipe da Ouvidoria ter sofrido um desfalque no quantitativo de pessoas, houve um atraso na elaboração do referido Plano. Por conseguinte, esta atividade está prevista no Plano de Trabalho Anual da Ouvidoria de 2026.
- Revisão anual da Carta de Serviços do Ifal:
 - Atualização dos serviços “Participar de processo seletivo para curso de Educação Profissional Técnica (Educação de Jovens e Adultos, Integrado e Subsequente)” e “Participar de processo seletivo para curso de Educação Superior de Graduação (Licenciatura, Tecnologia e Bacharelado)” na Carta de Serviços;
 - Envio de e-mail solicitando a revisão dos dados por todos os gestores dos serviços. Alguns gestores solicitaram ajustes nas informações e um setor ainda não deu retorno sobre a necessidade ou não de ajustes. As solicitações de ajustes não puderam ser realizadas devido a uma mudança no portal do gov.br, porém as providências para regularização já estão sendo tomadas.
- Revisar e implementar normativos internos, como instruções de trabalho, portarias, fluxos:
 - Elaboração da Portaria que dispõe sobre as medidas de proteção aos denunciantes;
 - Elaboração da Rotina de Trabalho nº 1 sobre manifestações de ouvidoria;
 - Solicitação de emissão de portaria normativa sobre o uso da Plataforma Fala.BR, no âmbito do Ifal. A Ouvidoria está no aguardo da elaboração.
- Implementar as ações restantes do plano de ação da Maturidade (2º ciclo);
- Atualizar os dados do Modelo de Maturidade:
 - Os dados referente ao 2º ciclo do Modelo de Maturidade foram devidamente preenchidos e atualizados e as recomendações atendidas.
- Realizar ações decorrentes da participação na Comissão de Integridade:
 - Todas as ações propostas foram atendidas.



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

CONCLUSÃO

As atividades previstas neste Plano foram executadas conforme o cronograma. Embora imprevistos pontuais e a redução da força de trabalho no setor tenham causado breves oscilações no ritmo de entrega, o fluxo operacional permaneceu preservado. Ressalta-se que as demandas prioritárias da Ouvidoria foram rigorosamente atendidas dentro dos prazos regulamentares, sem prejuízo aos resultados finais.

Maceió – AL, 08 de janeiro de 2026.