

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA

Segundo Semestre 2025





SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

Ministério da Educação

Instituto Federal de Alagoas – IFAL

Ouvidoria

Sumário

1.	INTRODUÇÃO.....	3
2.	ANÁLISE DOS DADOS.....	4
	2.1– Manifestações de Ouvidoria (Denúncia, Reclamação, Solicitação de Providências, Sugestão, Elogio e Simplifique!).....	4
	2.1.1 – Demandas por tipo de manifestação.....	4
	2.1.2 – Tempestividade das respostas.....	6
	2.1.3 – Quantitativo de demandas por mês.....	7
	2.1.4 – Temas recorrentes.....	8
	2.1.5 – Tempo médio de resposta.....	10
	2.1.6 – Pesquisa de Satisfação.....	11
	2.2 – Pedidos de acesso à informação.....	13
	2.2.1 – Pedidos de acesso à informação da Plataforma Fala.BR.....	13
	2.2.2 – Quantitativo de demandas por mês.....	14
	2.2.3 – Assuntos mais demandados.....	15
3.	EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO.....	17
4.	RECOMENDAÇÕES E PROPOSTAS DE APRIMORAMENTO.....	18
5.	AÇÕES.....	20
6.	CARTA DE SERVIÇOS.....	21
7.	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	21



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

Felipe Costa de Oliveira



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

Ministério da Educação

Instituto Federal de Alagoas – IFAL

Ouvidoria

1. INTRODUÇÃO

A Ouvidoria do Instituto Federal de Alagoas (IFAL), enquanto unidade responsável por promover a interlocução entre a instituição e seus usuários, apresenta o Relatório de Gestão referente ao segundo semestre de 2025, correspondente ao período de 1º de julho a 31 de dezembro de 2025.

O presente relatório tem por finalidade consolidar e apresentar os principais dados e informações relacionados à atuação da Ouvidoria no período de referência, contemplando as manifestações de Ouvidoria, os pedidos de acesso à informação, os indicadores de atendimento, os temas recorrentes, as avaliações dos usuários, as ações registradas e os demais elementos relevantes para a compreensão da atuação da unidade no semestre.

A elaboração deste documento ocorre em 2026, sob a atual gestão da Ouvidoria, a partir dos registros institucionais disponíveis nos sistemas oficiais, dos documentos produzidos no período e de outras fontes institucionais pertinentes. Nesse sentido, a apresentação dos dados busca, sobretudo, preservar a memória institucional, assegurar a transparência das atividades desenvolvidas e oferecer uma visão objetiva do funcionamento da Ouvidoria no segundo semestre de 2025.

Além da consolidação quantitativa das demandas, o relatório busca conferir caráter analítico às informações, destacando tendências, temas recorrentes, pontos de atenção e oportunidades de aprimoramento dos serviços públicos prestados pelo IFAL. Os dados produzidos pela Ouvidoria constituem, nesse contexto, importante fonte de informação para a identificação de necessidades dos usuários e para o subsídio à tomada de decisões e ao aperfeiçoamento dos processos institucionais.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

Ministério da Educação

Instituto Federal de Alagoas – IFAL

Ouvidoria

A estrutura deste relatório foi organizada de forma mais objetiva e visual, priorizando indicadores, análises e informações de relevância gerencial, sem prejuízo da disponibilização de dados complementares e informações metodológicas nos anexos, quando necessários à compreensão e à rastreabilidade dos resultados apresentados.

2. ANÁLISE DOS DADOS

2.1 Manifestações de Ouvidoria (Denúncia, Reclamação, Solicitação de Providências, Sugestão, Elogio e Simplifique!)

2.1.1 Demandas por tipo de manifestação

No período compreendido, a Ouvidoria do Instituto Federal de Alagoas (IFAL) recebeu um total de 149 (cento e quarenta e nove) manifestações de ouvidoria, onde 135 (cento e trinta e cinco) foram devidamente respondidas pela Ouvidoria, dentro do prazo, evidenciando nosso compromisso de fornecer um retorno adequado e em tempo hábil a todas as solicitações e preocupações da comunidade acadêmica e do público em geral. As 14 (catorze) manifestações restantes foram arquivadas por motivos específicos, sendo 5 (cinco) arquivadas por duplicidade de manifestação e 9 (sete) arquivadas por falta de clareza/insuficiência de dados.



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

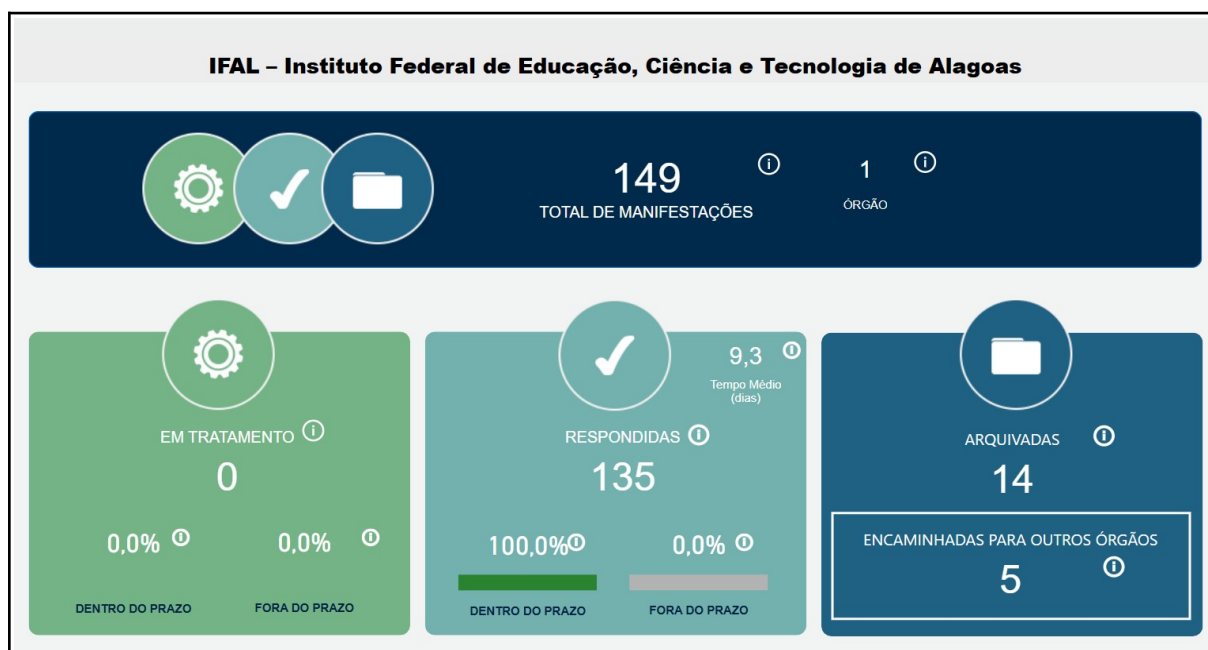


Figura 1: Painel Resolveu? ([Central de Painéis](#)), em 31/08/2025.

Os tipos de manifestações mais frequentes foram:

- 1º) Denúncia, com 107 (cento e sete) registros;
- 2º) Reclamação, com 23 (vinte e três) registros;
- 3º) Solicitação, com 18 (dezoito) registros e
- 4º) Sugestão, com 01 (um) registro.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

Ministério da Educação

Instituto Federal de Alagoas – IFAL

Ouvidoria

2.1.2 Tempestividade das respostas

A análise da tempestividade demonstra um resultado positivo no segundo semestre de 2025. No período, foram registradas 135 manifestações respondidas, das quais 100% foram respondidas dentro do prazo, não havendo registros de respostas fora do prazo. O resultado mantém o desempenho observado nos últimos anos.

Destaca-se a manutenção do índice de 100% de tempestividade por 7 anos consecutivos (2019–2025). Em comparação com períodos anteriores, observa-se uma evolução significativa desse indicador: em 2015, apenas 7% das manifestações foram respondidas dentro do prazo, percentual que passou para 50% em 2016, 81% em 2017, 96% em 2018 e alcançou 100% a partir de 2019.

Ano	Total de manifestações respondidas no ano	Manifestações respondidas no segundo semestre	Dentro do prazo no segundo semestre	Fora do prazo no segundo semestre
2025	247	135	100%	0%
2024	134	77	100%	0%
2023	191	130	100%	0%
2022	147	73	100%	0%
2021	106	54	100%	0%
2020	73	39	100%	0%
2019	96	33	100%	0%
2018	75	45	96%	4%
2017	32	21	81%	19%
2016	19	8	50%	50%
2015**	15	15	7%	93%

Tabela consolidada do Painel Resolveu?, em 31/08/2026.

*Período de 2025: 01/07 a 31/12/2025 e

**Período de 2015: 03/07 a 31/12/2015



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

Ministério da Educação

Instituto Federal de Alagoas – IFAL

Ouvidoria

2.1.3 Quantitativo de demandas por mês

O gráfico abaixo apresenta a distribuição mensal das manifestações de Ouvidoria registradas no Instituto Federal de Alagoas (IFAL) durante o segundo semestre de 2025. No período analisado, foram registradas 149 manifestações, correspondendo a uma média de aproximadamente 24,8 demandas por mês.

Observa-se que o maior quantitativo ocorreu no mês de julho, com 35 manifestações. Em agosto, houve redução para 24 registros, seguida de uma discreta elevação em setembro, que contabilizou 25 manifestações. O menor quantitativo do semestre foi verificado em outubro, com 12 manifestações, representando uma redução expressiva em relação aos meses anteriores.

A partir de outubro, verifica-se uma retomada no volume de demandas, com 32 manifestações registradas em novembro, segundo maior quantitativo do semestre. Em dezembro, foram contabilizadas 21 manifestações, indicando nova redução em relação ao mês anterior.

De modo geral, os dados evidenciam oscilações no volume de manifestações ao longo do semestre, sem a configuração de uma tendência contínua de crescimento ou redução. Destacam-se, especialmente, o pico registrado em julho, a queda acentuada observada em outubro e a posterior elevação em novembro. Esses dados contribuem para o acompanhamento da demanda direcionada à Ouvidoria e podem subsidiar o planejamento das ações de atendimento, acompanhamento e prevenção de demandas recorrentes.

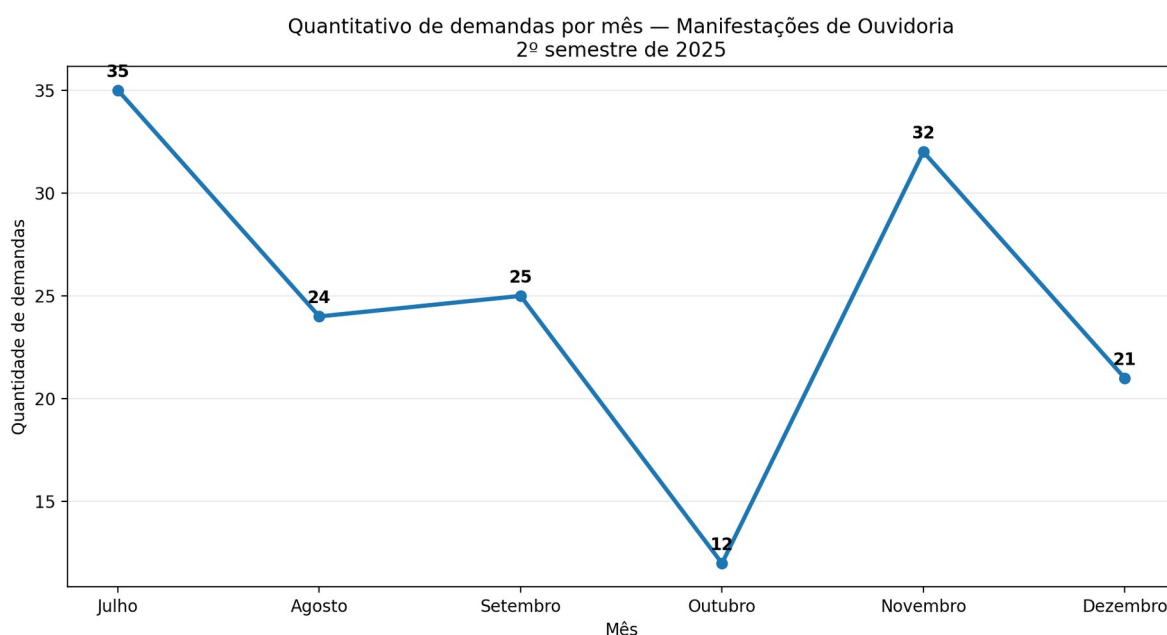


SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

Ministério da Educação

Instituto Federal de Alagoas – IFAL

Ouvidoria



Fonte: Gráfico elaborado com dados retirados da Plataforma [Fala.BR](https://fala.br), em 31/08/2026

2.1.4 Temas recorrentes

A análise dos assuntos registrados no segundo semestre de 2025 evidencia uma concentração significativa das manifestações em temas relacionados à conduta e à atuação de servidores. Conforme dados apresentados pelo Painel Resolveu? da Controladoria-Geral da União (CGU), o assunto “Conduta ética e irregularidades de servidores” apresentou a maior quantidade de manifestações, com 46 registros, destacando-se de forma expressiva em relação aos demais temas.

Na sequência, aparecem “Conduta Docente” e “Controle social”, com 11



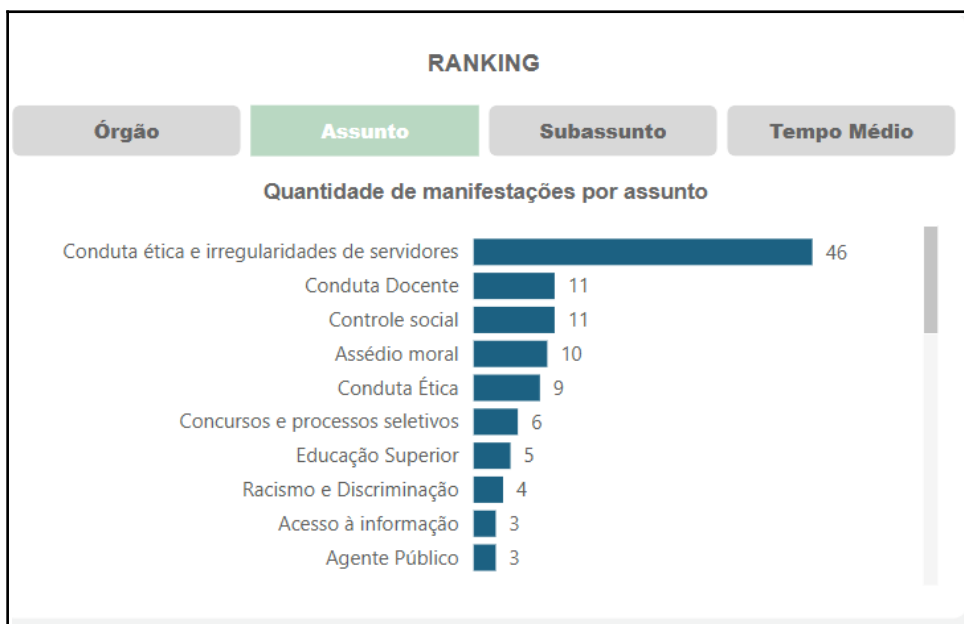
SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

Ministério da Educação

Instituto Federal de Alagoas – IFAL

Ouvidoria

manifestações cada, seguidos por “Assédio moral”, com 10 registros, e “Conduta Ética”, com 9 manifestações. Também se destacam “Concursos e processos seletivos” (6), “Educação Superior” (5) e “Racismo e Discriminação” (4). Os assuntos “Acesso à informação” e “Agente Público” registraram 3 manifestações cada.



Fonte: Painel Resolveu? — Controladoria-Geral da União (CGU).

O destaque para “Conduta ética e irregularidades de servidores”, responsável por 46 registros, merece atenção da gestão, especialmente por apresentar volume significativamente superior aos demais assuntos do ranking. Somados os temas diretamente relacionados à conduta ética, atuação funcional e relações no ambiente institucional — “Conduta ética e irregularidades de servidores”, “Conduta Docente”, “Assédio moral” e “Conduta Ética” — observa-se a presença de 76 manifestações entre os assuntos apresentados no gráfico.

Os dados indicam, portanto, que questões relacionadas à conduta, ética e relações no



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

Ministério da Educação

Instituto Federal de Alagoas – IFAL

Ouvidoria

ambiente institucional constituíram importante eixo das manifestações registradas no período, configurando tema que merece acompanhamento pela gestão e análise das causas subjacentes às demandas.

2.1.5 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, 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 segundo semestre	Tempo médio de respostas no segundo semestre
2025	135	9,3
2024	77	8,61
2023	130	7,61
2022	73	10,14
2021	54	11,15
2020	39	11,62
2019	33	31,16
2018	45	21,53
2017	21	36,91
2016	8	261,73
2015	15	-

Fonte: Elaborada com dados do Painel Resolveu? (<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>), em 31/08/2026.



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

2.1.6 Pesquisa de Satisfação da Plataforma Fala.BR

A Plataforma Fala.BR possui uma pesquisa de satisfação realizada com todos aqueles cidadãos que tiveram sua manifestação respondida. Além das perguntas, há um campo para comentários. 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?

No período de 01/07/2025 a 31/12/2025, tivemos 28 (vinte e oito) registros de respostas à pesquisa de satisfação relacionadas a manifestações do segundo semestre de 2025.

NÍVEL DE SATISFAÇÃO	ESCALA / PROPORÇÃO	QTD.	PERCENTUAL
Muito Satisfeito	<div><div></div></div>	9	32,1%
Satisfeito	<div><div></div></div>	5	17,9%
Regular	<div><div></div></div>	1	3,6%
Insatisfeito	<div><div></div></div>	3	10,7%
Muito Insatisfeito	<div><div></div></div>	10	35,7%

Fonte: Elaborada com dados da Plataforma [Fala.BR](#), em 31/08/2026.

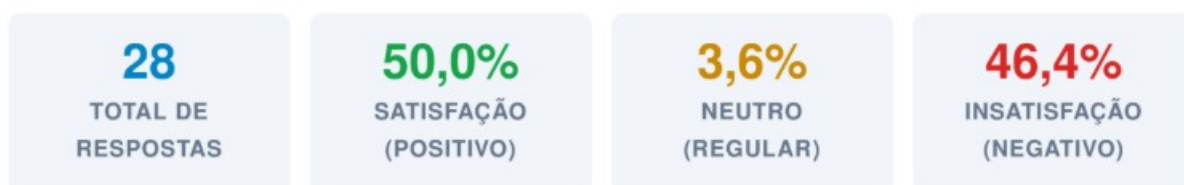


SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

Ministério da Educação

Instituto Federal de Alagoas – IFAL

Ouvidoria



Fonte: Elaborada com dados da Plataforma [Fala.BR](https://fala.br), em 31/08/2026.

Principais Observações:

- Polarização da Percepção: Observa-se uma concentração significativa nos extremos da escala. A maior parcela isolada de usuários declarou-se Muito Insatisfeita (35,7%), acompanhada de perto pelo grupo dos Muito Satisfeitos (32,1%).
- Balanço Geral: O nível global de aprovação (Muito Satisfeito + Satisfeito) atinge 50,0% das manifestações (14 respostas). Já o índice total de reprovação (Muito Insatisfeito + Insatisfeito) soma 46,4% (13 respostas), enquanto a faixa neutra (Regular) representa 3,6% (1 resposta).

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



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

Ministério da Educação

Instituto Federal de Alagoas – IFAL

Ouvidoria

2.2 – Pedidos de acesso à informação da Plataforma Fala.BR

No segundo semestre de 2025, o Instituto Federal de Alagoas recebeu 75 pedidos de acesso à informação, conforme dados do painel de acompanhamento da Lei de Acesso à Informação (LAI). Do total de pedidos recebidos, 100% foram respondidos dentro do prazo estabelecido, não havendo registros de respostas fora do prazo. O tempo médio de resposta foi de 8,7 dias, indicando, de modo geral, agilidade no atendimento às solicitações de informação, como demonstra a imagem abaixo:

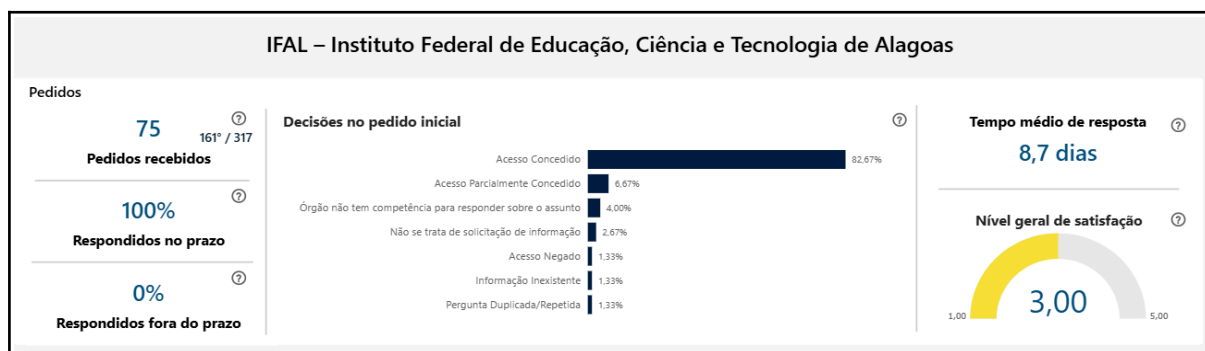


Figura 3: Painel LAI (<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>), em 31/08/2026.

Quanto às decisões proferidas nos pedidos em primeira instância, predominou o acesso concedido, correspondente a 82,67% dos pedidos. Em seguida, 6,67% tiveram acesso parcialmente concedido, enquanto 4,00% foram classificados como casos em que o órgão não possuía competência para responder sobre o assunto. Outros 2,67% das solicitações foram consideradas como não se tratando de pedido de informação. Os casos de acesso negado, informação inexistente e pergunta duplicada/repetida corresponderam, individualmente, a



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

Ministério da Educação

Instituto Federal de Alagoas – IFAL

Ouvidoria

1,33% dos pedidos. Em relação à percepção dos usuários, o nível geral de satisfação registrado foi de 3,00, em uma escala de 1 a 5, indicando uma avaliação intermediária quanto ao atendimento dos pedidos de acesso à informação.

De forma geral, os dados demonstram um cenário de elevado cumprimento dos prazos e predominância de decisões favoráveis ao acesso à informação, aspectos que evidenciam o compromisso institucional com a transparência e o atendimento às solicitações dos cidadãos. Ao mesmo tempo, o nível de satisfação registrado sinaliza oportunidade para o aprimoramento contínuo da qualidade das respostas, especialmente quanto à clareza, completude e efetividade das informações disponibilizadas aos solicitantes.

Do total de 75 (setenta e cinco) pedidos recebidos, foram registrados 3 recursos de 1ª instância. Não foram registrados recursos de 2ª, 3ª de 4ª instâncias, conforme imagem abaixo:

Categoria: Todos		Órgão: IFAL – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Alagoas		UF do Órgão: Todos	
Pedidos e Recursos					
Visão geral		Respostas aos pedidos		Respostas aos recursos	
1ª Instância		2ª Instância		3ª Instância (CGU)	
3 (4,00% dos pedidos)		0 (0,00% dos pedidos)		0 (0,00% dos pedidos)	
Recebidos		Recebidos		Recebidos	
3 (100,00%)		0 (0,00%)		0 (0,00%)	
Respondidos		Respondidos		Respondidos	
				4ª Instância (CMRI)	
				0 (0,00% dos pedidos)	
				Recebidos	
				0 (0,00%)	
				Respondidos	

Figura 5: Painel LAI (<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>), em 31/08/2026.

2.2.1 Quantitativo de demandas por mês

No segundo semestre de 2025, foram registrados 75 pedidos de acesso à informação, distribuídos ao longo dos seis meses do período. O maior volume ocorreu em julho, com 23 pedidos, seguido de setembro, com 17, e outubro, com 13. Em agosto foram registrados 12 pedidos, enquanto novembro apresentou o menor volume, com 3, e dezembro registrou 7 pedidos.



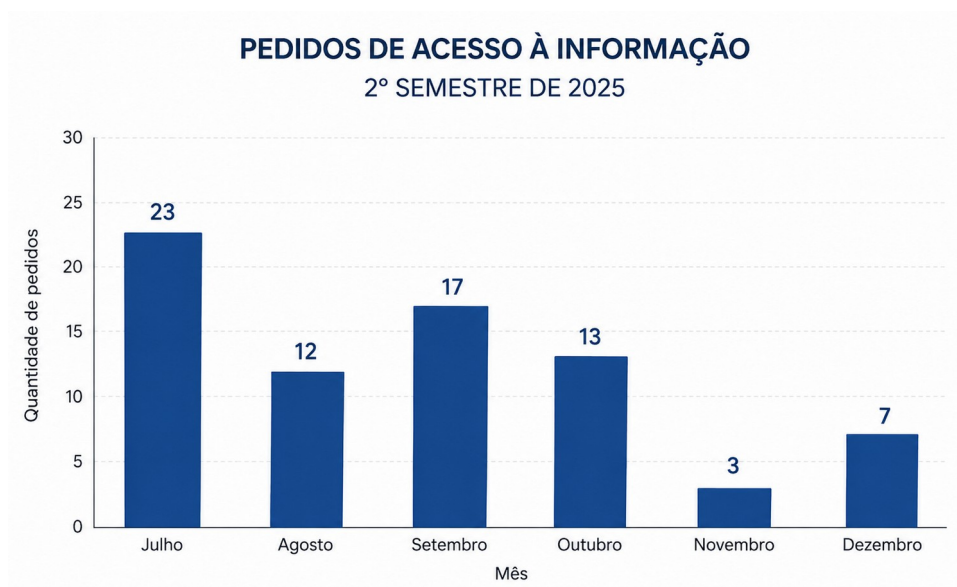
SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

Ministério da Educação

Instituto Federal de Alagoas – IFAL

Ouvidoria

A distribuição mensal demonstra oscilação no volume de solicitações ao longo do semestre, com maior concentração no início do período e redução nos últimos meses. A média foi de 12,5 pedidos por mês.



Fonte: Elaborado com dados do Painel da Lei de Acesso à Informação, em 31/08/2026.

2.2.2 – Assuntos mais demandados

No segundo semestre de 2025, os pedidos de acesso à informação direcionados à Ouvidoria apresentaram uma concentração expressiva em temas ligados à vida funcional, seleção pública e governança institucional.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

Ministério da Educação

Instituto Federal de Alagoas – IFAL

Ouvidoria

O interesse cidadão e da comunidade interna centrou-se prioritariamente nos seguintes tópicos:

- **Concursos e Processos Seletivos (13,64%):** Empatado no topo das solicitações, o tema reflete a busca contínua por transparência nas etapas, cronogramas e resultados dos exames de seleção promovidos pela instituição.
- **Transparência e Acesso à Informação (13,64%):** Também na liderança, demonstra o engajamento dos solicitantes em obter dados públicos gerais, procedimentos de governança e mecanismos de prestação de contas.
- **Gestão de Pessoas (12,12%):** Representa uma parcela significativa das demandas, abrangendo dúvidas e consultas relacionadas ao quadro de pessoal, rotinas administrativas internas e direitos dos servidores/colaboradores.
- **Certidões e Declarações (7,58%):** Indica a procura por emissão de documentos oficiais e comprovações institucionais.
- **Outros em Administração (7,58%):** Agrupa demandas administrativas variadas de menor frequência individual.

Esses dados evidenciam que mais de **39% do total de pedidos** se concentram no eixo de recrutamento, gestão de pessoas e transparência pública, sinalizando as áreas prioritárias para o aprimoramento da transparência ativa e para a otimização dos canais de comunicação direta com a sociedade.

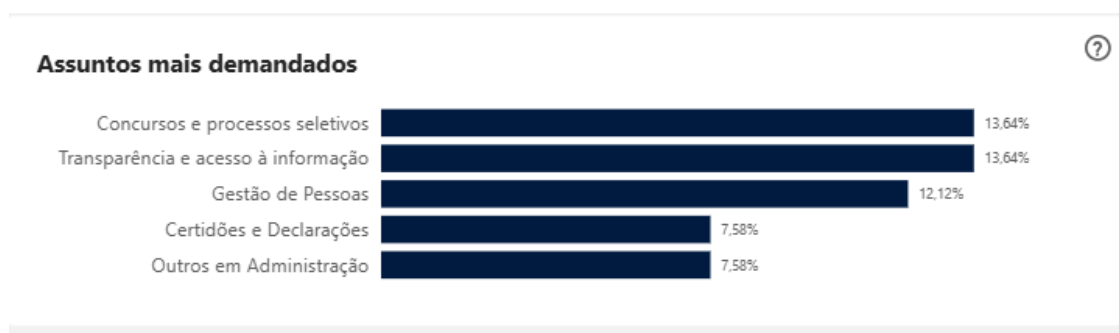


SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

Ministério da Educação

Instituto Federal de Alagoas – IFAL

Ouvidoria



Fonte: Elaborado com dados do Painel da Lei de Acesso à Informação, em 31/08/2026.

3. EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO

Como os usuários avaliaram a Ouvidoria?

Avaliação	Respostas	%
● Ótimo	6	35,3%
● Bom	3	17,6%
● Regular	2	11,8%
● Ruim	2	11,8%
● Péssimo	4	23,5%
Total	17	100%

A pesquisa de satisfação realizada pela Ouvidoria no segundo semestre de 2025 contou com 17 respondentes.

a avaliação geral, 52,9% classificaram positivamente a experiência com a Ouvidoria, atribuindo conceitos “Bom” ou “Ótimo”. Por outro lado, 35,3% apresentaram avaliações negativas (“Ruim” ou “Péssimo”), enquanto 11,8% avaliaram o atendimento como regular.

Em relação ao tempo percebido de atendimento, 70,6% dos respondentes consideraram o atendimento rápido ou razoável.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

Ministério da Educação

Instituto Federal de Alagoas – IFAL

Ouvidoria

Entretanto, os registros também evidenciam uma questão relevante: parte dos usuários relatou que, embora tenha recorrido à Ouvidoria, a demanda não foi solucionada ou não houve contato efetivo com a área responsável. Esse resultado indica que a percepção do usuário sobre a Ouvidoria não depende exclusivamente da qualidade do atendimento prestado pela unidade, mas também da capacidade institucional de dar encaminhamento e solução às demandas apresentadas.

Os resultados devem, portanto, ser interpretados em conjunto com os demais indicadores do relatório, especialmente os relacionados ao tempo de resposta, aos assuntos recorrentes e às áreas mais demandadas.

4. RECOMENDAÇÕES E PROPOSTAS DE APRIMORAMENTO

Esta seção tem por finalidade atender ao disposto no inciso VI do art. 10 do Decreto nº 9.492/2018, que atribui às unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal a responsabilidade de produzir e analisar dados e informações relacionados às atividades de ouvidoria, de modo a subsidiar recomendações e propostas de medidas voltadas ao aprimoramento da prestação dos serviços públicos e à correção de eventuais falhas identificadas.

Nesse sentido, a partir da análise das manifestações de ouvidoria e dos pedidos de acesso à informação recebidos pelo Instituto Federal de Alagoas (IFAL), bem como das demandas recorrentes e dos aspectos identificados no acompanhamento de suas tratativas, a Ouvidoria apresenta, a seguir, sugestões e recomendações dirigidas aos setores responsáveis,



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

Ministério da Educação

Instituto Federal de Alagoas – IFAL

Ouvidoria

com o objetivo de contribuir para o aperfeiçoamento dos processos institucionais, a melhoria da prestação dos serviços públicos e o fortalecimento da relação do Instituto com seus usuários.

1. Ações Preventivas e de Integridade Relacionadas à Conduta Funcional

- Capacitação e Letramento Ético: Tendo em vista que o tema "Conduta ética e irregularidades de servidores" concentrou o maior volume de manifestações (46 registros), somando 76 demandas ao considerar conduta docente e assédio moral, recomenda-se a promoção de campanhas educativas, oficinas e treinamentos periódicos sobre ética pública, assédio moral e relações interpessoais no trabalho, em parceria com a Comissão de Ética e a Gestão de Pessoas.
- Fluxos de Apuração: Fortalecer os canais e fluxos de triagem e encaminhamento dessas demandas aos órgãos correccionais/Comissão de Ética, garantindo o acompanhamento do desfecho e a devida proteção ao manifestante.

2. Aprimoramento da Transparência Ativa e Redução de Demandas Recorrentes

- Ampliação de Dados Abertos e Portais Institucionais: Uma parcela expressiva dos Pedidos de Acesso à Informação (LAI) concentrou-se nos eixos de Concursos e Processos Seletivos (13,64%), Transparência e Acesso à Informação (13,64%) e Gestão de Pessoas (12,12%). Recomenda-se reforçar a transparência ativa no portal institucional, disponibilizando com clareza cronogramas, resultados de seleções, tabelas de pessoal e certidões/declarações padronizadas, reduzindo a necessidade de abertura de solicitações via LAI.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

Ministério da Educação

Instituto Federal de Alagoas – IFAL

Ouvidoria

*** Melhoria na Qualidade e Linguagem das Respostas (Percepção do Usuário)**

- Embora o IFAL tenha mantido 100% de cumprimento dos prazos regimentais, a avaliação de satisfação na plataforma Fala.BR apresentou polarização (46,4% de insatisfação) e nota média de 3,00 na LAI. Recomenda-se adotar diretrizes de Linguagem Simples na formulação das respostas, além de promover alinhamentos com as unidades interlocutoras para evitar respostas meramente formais.

*** Pesquisa Interna e Monitoramento Contínuo**

- Fortalecer as estratégias de engajamento do usuário para responder às pesquisas de satisfação e estruturar diagnósticos periódicos sobre o clima organizacional nos campi, utilizando os dados da Ouvidoria como ferramenta estratégica de inteligência de gestão.

5. AÇÕES

Ações de Destaque no Segundo Semestre de 2025

- 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.
- Desenvolvimento Profissional: Os servidores do setor participaram de capacitações, buscando a constante melhoria dos serviços prestados.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

Ministério da Educação

Instituto Federal de Alagoas – IFAL

Ouvidoria

- **Divulgação e Conscientização:** A Ouvidoria realizou diversas divulgações sobre suas atribuições, fortalecendo a transparência e o acesso à informação para a comunidade. Além disso, a Ouvidoria realiza divulgações mensais nas redes sociais.

6. CARTA DE SERVIÇOS

No segundo semestre de 2025, foram realizadas as atualizações previstas na Carta de Serviços ao Usuário, contemplando os serviços relacionados à participação em processos seletivos para cursos de Educação a Distância (EaD) e para cursos de Pós-Graduação.

As atualizações contribuíram para manter as informações dos serviços institucionais atualizadas e disponíveis aos usuários.

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Relatório de Gestão da Ouvidoria do Instituto Federal de Alagoas (IFAL) referente ao segundo semestre de 2025 reflete a consolidação da unidade como um canal essencial de mediação, transparência e controle social no âmbito institucional.

Sob a perspectiva da eficiência operacional, destaca-se a manutenção do índice de 100% de tempestividade nas respostas, feito que se consolida pelo sétimo ano consecutivo (2019–2025). Com um tempo médio de atendimento de 9,3 dias para manifestações gerais e 8,7 dias para solicitações via Lei de Acesso à Informação (LAI), a Ouvidoria demonstra alto compromisso com os prazos legais e o respeito ao cidadão.

No âmbito dos pedidos de acesso à informação, a elevada taxa de concessão de acesso (82,67%) aliada ao reduzido número de recursos registrados evidencia a postura transparente e cooperativa do IFAL no cumprimento da legislação.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

Ministério da Educação

Instituto Federal de Alagoas – IFAL

Ouvidoria

Por outro lado, o diagnóstico do semestre sinaliza importantes desafios qualitativos e estratégicos:

1. A forte concentração de demandas voltadas a condutas funcionais, ética e ambiente de trabalho indica a necessidade de atuação conjunta entre a Ouvidoria, a Gestão de Pessoas e a alta administração na mediação de conflitos e prevenção de ilícitos.
2. A distribuição da satisfação dos usuários, que aponta para um cenário polarizado no Fala.BR e nota intermediária no painel da LAI, demonstra que a celeridade do atendimento deve vir acompanhada do aprimoramento constante da clareza, resolutividade e qualidade do conteúdo oferecido.

Portanto, os dados consolidado neste relatório superam a dimensão puramente estatística, servindo como um valioso instrumento gerencial.

Espera-se que o diagnóstico aqui apresentado subsidie a implementação das melhorias recomendadas, fortalecendo a transparência ativa, a cultura ética e a constante busca pela excelência na prestação dos serviços públicos de ensino, pesquisa e extensão.

Maceió /AL, 31 de agosto de 2026.

Documento Digitalizado Público

Relatório de Gestão da Ouvidoria 2025.2

Assunto: Relatório de Gestão da Ouvidoria 2025.2
Assinado por: Tuane Vasconcelos
Tipo do Documento: RELATÓRIO DE GESTÃO
Situação: Finalizado
Nível de Acesso: Público
Tipo do Conferência: Documento Original

Documento assinado eletronicamente por:
■ **Tuane Saniely dos Santos Vasconcelos, OUVIDOR(A) - FG2 - OUVID/REIT**, em 14/09/2026 10:22:10.

Este documento foi armazenado no SUAP em 14/09/2026. Para comprovar sua integridade, faça a leitura do QRCode ao lado ou acesse <https://suap.ifal.edu.br/verificar-documento-externo/> e forneça os dados abaixo:

Código Verificador: 2520346
Código de Autenticação: fd824d0cb2

