



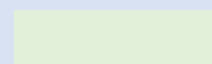
**INSTITUTO  
FEDERAL**  
Sergipe

**OUVIDORIA**

**RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO**

**ANO-BASE 2023**

**ARACAJU  
FEVEREIRO - 2024**



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**

**INSTITUTO FEDERAL DE SERGIPE – IFS**

**RUTH SALES GAMA DE ANDRADE**  
**Reitora**

**DIEGO RODRIGUES DA SILVA SANTOS**  
**Ouvidor**

**ARACAJU**  
**FEVEREIRO - 2024**

# SUMÁRIO

|                                |   |
|--------------------------------|---|
| <b>SUMÁRIO EXECUTIVO</b> ..... | 4 |
| <b>INTRODUÇÃO</b> .....        | 5 |
| <b>ANÁLISE DOS DADOS</b> ..... | 6 |
| <b>CONCLUSÃO</b> .....         | 9 |

## **SUMÁRIO EXECUTIVO**

Trata o presente documento do Relatório Anual de Gestão referente ao exercício de **2023** apresentado pela Ouvidoria do Instituto Federal de Sergipe (IFS), como Unidade Setorial de Ouvidoria do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv), conforme dispõe a Lei nº 13.460/2017, com regulamentação na Portaria nº 581/2021 da Controladoria-Geral da União (CGU).

## INTRODUÇÃO

Este relatório apresenta uma análise quantitativa e qualitativa das informações referentes às manifestações recebidas pela Ouvidoria IFS no exercício de **2023**, com base nos dados extraídos do *Painel Resolveu?* da CGU, que refletem os registros efetuados na Plataforma Fala.BR entre **01/01/2023** e **31/12/2023**, abordando ainda um exame dos principais motivos das manifestações, dos problemas recorrentes e das eventuais soluções adotadas pela gestão.

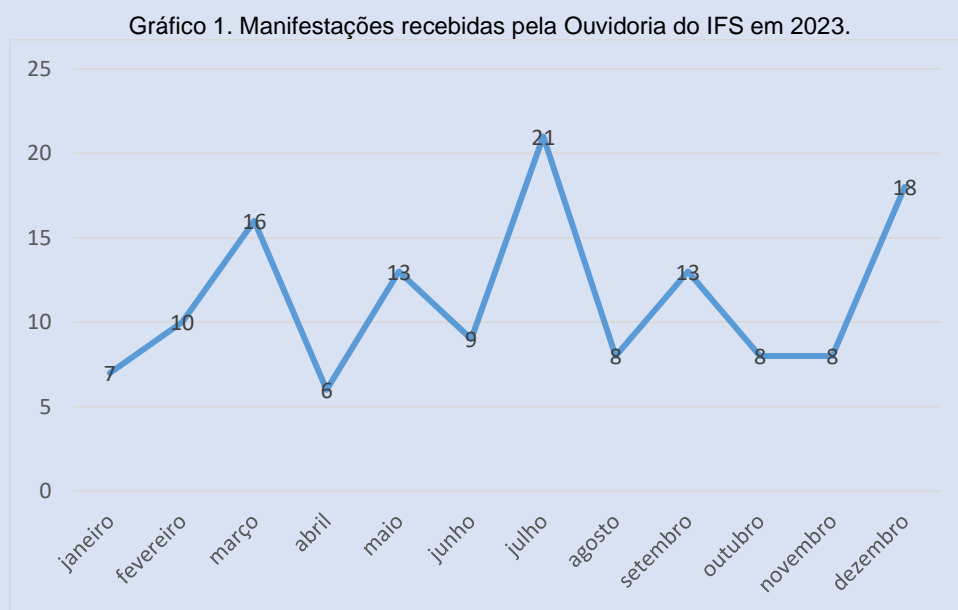
De acordo com Estatuto do IFS, a Ouvidoria integra os órgãos de assessoramento e controle da gestão, atuando na comunicação direta e simplificada com a sociedade, tendo por objetivo principal o aperfeiçoamento e o esclarecimento aos cidadãos das atividades realizadas pelo IFS.

Nos termos do Regimento Geral do IFS, a Ouvidoria está diretamente subordinada a autoridade máxima da instituição e o Ouvidor atua também como autoridade de monitoramento da Lei de Acesso à Informação.

A equipe atual da Ouvidoria é reduzida, contando apenas com o titular do setor e um substituo eventual que assume as tarefas nos afastamentos e impedimentos legais do titular.

## ANÁLISE DOS DADOS

No exercício de **2023**, Ouvidoria do IFS recebeu por meio da plataforma Fala.BR um total de **137** manifestações, das quais **101** foram respondidas, **35** foram arquivadas e **1** seguiu em tramitação para o exercício seguinte, sendo registrado um tempo médio de resposta de **16,75** dias, com **98%** de respostas fornecidas dentro do prazo.



Fonte: IFS (2023), a partir de dados extraídos do [Painel Resolveu?](#) da CGU (2023).

Conforme se observa, a série histórica de manifestações registradas em **2023** exibida no **Gráfico 1** demonstra a frequência de registros de manifestações ao longo do exercício, com picos nos meses de março, julho e dezembro, com **16**, **21** e **18** registros respectivamente, e **média** aproximada de **11** manifestações por mês.

A Tabela 1 demonstra os tipos de manifestações registradas em seus percentuais sobre aquelas efetivamente tratadas, ou seja, que não foram arquivadas.

Tabela 1. Tipos de manifestações recebidas pela Ouvidoria do IFS em 2023.

| Tipo de manifestação | Quantitativo | Percentual |
|----------------------|--------------|------------|
| Reclamação           | 27           | 26,5%      |
| Solicitação          | 32           | 31,4%      |
| Denúncia             | 10           | 9,8%       |
| Sugestão             | 2            | 2%         |
| Elogio               | 2            | 2%         |
| Simplifique          | -            | -          |
| Comunicação          | 29           | 28,4%      |

Fonte: IFS (2023), a partir de dados extraídos do [Painel Resolveu?](#) da CGU (2023).

Os dados da Tabela 1 denotam uma concentração na tipologia “solicitação” (32 registros), por meio da qual os usuários registram um pedido para adoção de providências por parte dos agentes públicos competentes que integram o IFS relativo aos serviços prestados pela instituição, confundindo-se, por vezes, com pedidos de acesso à informação, de que trata a lei nº 12.527/2011.

Em seguida tem-se a “comunicação” (27 registros) como a tipologia de segunda maior recorrência, sendo esta uma tipologia *sui generis*, já que seu conteúdo pode englobar qualquer uma das demais tipologias previstas em lei, sendo recebida desta maneira em razão da total anonimidade dos usuários quando do registro da manifestação.

Por fim, verifica-se que a “reclamação” é a terceira tipologia com maior incidência no período (27 registros), seguida da “sugestão” (2 registros), de “elogio” (2 registros) e da denúncia (10 registros), não havendo “pedidos de simplificação” no exercício de 2023.

A Tabela 2 representa a distribuição por assunto das manifestações, que acaba por corroborar a confusão por parte dos usuários quanto ao meio adequado de registro de suas solicitações, posto que a concentração maior é a de pedido de acesso à informação.

Tabela 2. Distribuição por assunto das manifestações recebidas pela Ouvidoria do IFS em 2023.

| Assunto                                   | Quant. | Assunto                              | Quant. |
|---|--------|--------------------------------------|--------|
| Acesso à informação                       | 10     | Planejamento e Gestão                | 2      |
| Assédio moral                             | 6      | Relações de Trabalho                 | 2      |
| Certificado ou Diploma                    | 6      | Abastecimento                        | 1      |
| Outros em Educação                        | 6      | Combate à desigualdade               | 1      |
| Conduta Docente                           | 5      | Compras governamentais               | 1      |
| Denúncia de irregularidades de servidores | 5      | Concurso                             | 1      |
| Ouvidoria                                 | 5      | Correição                            | 1      |
| Agente Público                            | 4      | Curso Técnico                        | 1      |
| Atendimento                               | 3      | Emprego                              | 1      |
| Cotas                                     | 3      | Ensino Médio                         | 1      |
| Educação Básica                           | 3      | Legislação                           | 1      |
| Educação Superior                         | 3      | Matrículas                           | 1      |
| Frequência de Servidores                  | 3      | Medicamentos e Aparelhos             | 1      |
| Licitações                                | 3      | Outros em Pesquisa e Desenvolvimento | 1      |
| Outros em Administração                   | 3      | Outros em Previdência                | 1      |
| Processo Seletivo                         | 3      | Outros em Saúde                      | 1      |
| Recursos Humanos                          | 3      | Serviços Públicos                    | 1      |
| Auxílio                                   | 2      | SISU - Sistema de Seleção Unificada  | 1      |
| Certidões e Declarações                   | 2      | Transparência                        | 1      |
| Conduta Ética                             | 2      | Universidades e Institutos           | 1      |

Fonte: IFS (2023), a partir de dados extraídos do [Painel Resolveu?](#) da CGU (2023).

Em relação ao nível de resolutividade das demandas, dos **6** usuários que responderam ao questionário disponibilizado após a conclusão dos protocolos pela unidade de Ouvidoria na plataforma Fala.BR, observou-se que 67% apontaram que a demanda foi resolvida e 33% indicaram que a demanda não foi resolvida.

No que tange ao nível de satisfação, considerando o mesmo universo de **6** usuários respondentes, **50%** informaram estar  **muito satisfeitos** com a resposta, **16,77%** informaram estar **satisfeitos**, informaram estar satisfeitos e **33,33%** relataram **muita insatisfação** com a resposta, chegando-se a um **índice de satisfação média** de **62,50%**.



## **CONCLUSÃO**

De maneira geral, a Ouvidoria do IFS entende que as manifestações recebidas no exercício de **2023** não apontaram para existência de falhas relevantes nos procedimentos adotados pela instituição quando da prestação de serviços.