



OUVIDORIA

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO

ANO-BASE 2025

ARACAJU
FEVEREIRO – 2026

**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
INSTITUTO FEDERAL DE SERGIPE – IFS**

RUTH SALES GAMA DE ANDRADE
Reitora

DIEGO RODRIGUES DA SILVA SANTOS
Ouvidor

ARACAJU
FEVEREIRO – 2026

SUMÁRIO

SUMÁRIO EXECUTIVO4

INTRODUÇÃO5

FORÇA DE TRABALHO E ESTRUTURA6

ANÁLISE DOS DADOS.....7

CONCLUSÃO12

SUMÁRIO EXECUTIVO

Trata o presente documento do Relatório Anual de Gestão referente ao exercício de **2025** 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 Normativa nº 116/2024 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 **2025**, com base nos dados extraídos do Painel “Resolveu?” da CGU, que refletem os registros efetuados na Plataforma Fala.BR entre **01/01/2025** e **31/12/2025**, abordando ainda um exame dos principais motivos das manifestações, dos problemas recorrentes e das eventuais soluções adotadas pela gestão.

De acordo com o 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 substituto eventual que assume as tarefas nos afastamentos e impedimentos legais do titular.

FORÇA DE TRABALHO E ESTRUTURA

De acordo com o art. 7º, inciso II, alínea *d*, c/c art. 27, ambos do Estatuto do IFS, aprovado pela Resolução CS/IFS nº 94/2021, a Ouvidoria está inserida nos órgãos de controle e assessoramento da Reitoria do IFS, responsável pela comunicação direta e simplificada com a sociedade, tendo por objetivo principal o aperfeiçoamento e o esclarecimento aos cidadãos das atividades realizadas pela instituição.

Segundo o art. 44 do Regimento Geral do IFS, aprovado pela Resolução CS/IFS nº 113/2021, a Ouvidoria é diretamente subordinada a autoridade máxima do IFS e seu titular também funcionará como Autoridade de monitoramento da Lei de Acesso à Informação.

Quanto à sua estrutura física, tem-se que, com a mudança para o novo prédio da Reitoria, situado na Rua Dom José Thomaz, 194, no bairro São José, Aracaju/SE, CEP 49015-090, a Ouvidoria passou a contar com instalações físicas adequadas para prestação de atendimento ao público.

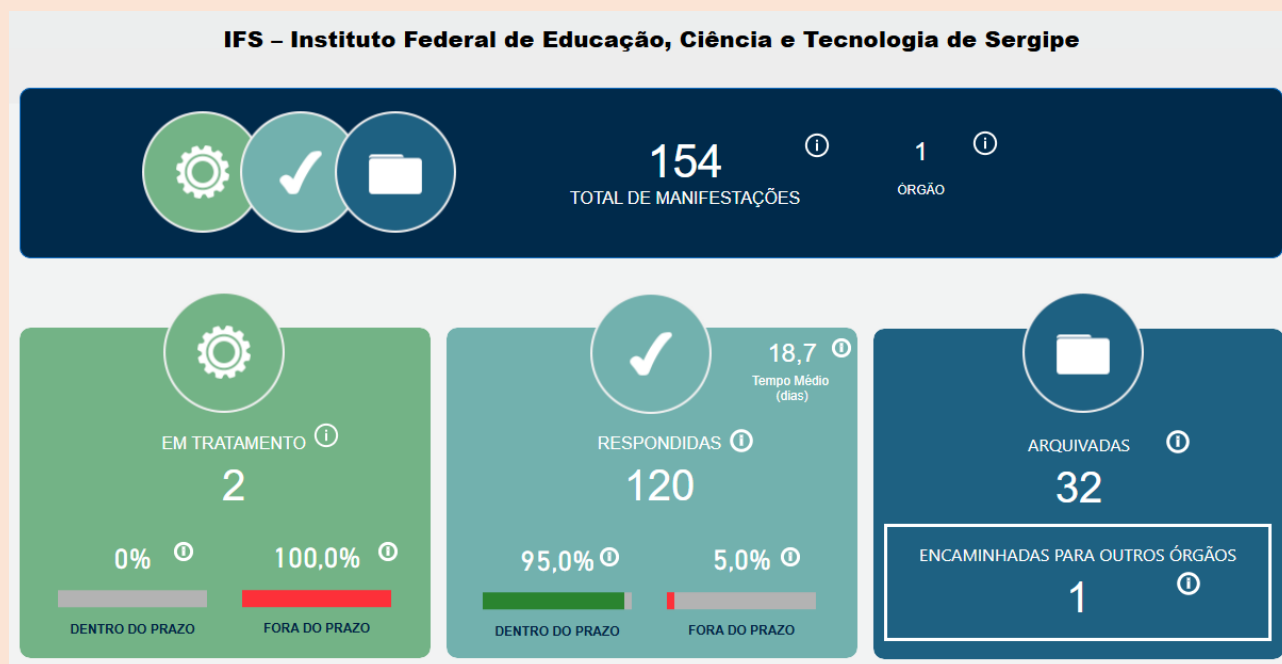
O espaço está localizado no segundo pavimento da edificação, que conta com elevador, próxima ao Gabinete da Reitoria e de todas as Pró-reitorias, facilitando a comunicação com toda a alta gestão, e dada a exclusividade de uso pela Ouvidoria, é possível garantir a privacidade e sigilo no registro das manifestações, registro este que se dá por meio da plataforma Fala.BR.

Quanto ao corpo de servidores, a Ouvidoria conta apenas com a força de trabalho do próprio titular, sem que haja divisão de tarefas ou segregação de funções.

ANÁLISE DOS DADOS

Segundo dados do Painel “Resolveu?”, da CGU, entre **01/01/2025** e **31/12/2025**, a Ouvidoria do IFS recebeu, por meio da plataforma Fala.BR, um total de **154** manifestações, das quais **120** foram respondidas, **32** foram arquivadas, dentre as quais **1** foi encaminhada para outro órgão, e **2** seguiram em tramitação para o exercício posterior, sendo registrado um tempo médio de resposta de **18,7** dias, com **95%** de respostas fornecidas dentro do prazo, conforme se observa da **Imagem 1**.

Imagem 1. Quadro geral de manifestações recebidas pela Ouvidoria do IFS entre 01/01 e 31/12/2025.



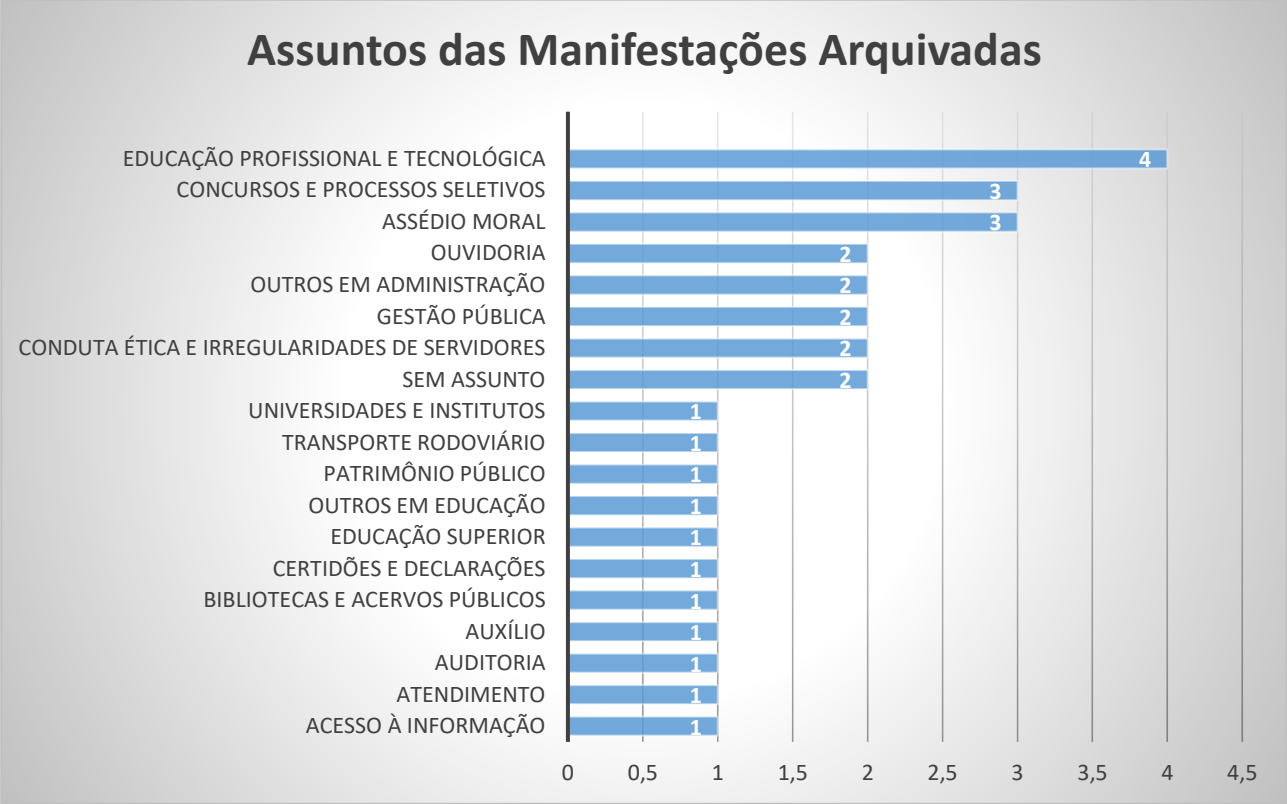
Fonte: Extraído do Painel “Resolveu?” da CGU (2025).

Observe-se que a manifestação que foi encaminhada para outro órgão foi posteriormente devolvida e arquivada pelo IFS, sendo contabilizadas no rol das **154** manifestações recebidas.

Das **32** manifestações arquivadas, em **17** houve falta de clareza ou insuficiência de dados, **9** apresentavam duplicidade em seu conteúdo, **2** não eram de competência do IFS, **2** houve falta de urbanidade e **2** foram consideradas impróprias ou inadequadas. Quanto à tipologia, as manifestações arquivadas foram distribuídas do seguinte modo: **5** solicitações, **6** reclamações, **21** comunicações e **2** denúncias.

A distribuição dos assuntos das manifestações arquivadas no período pode ser verificada no **Gráfico 1**.

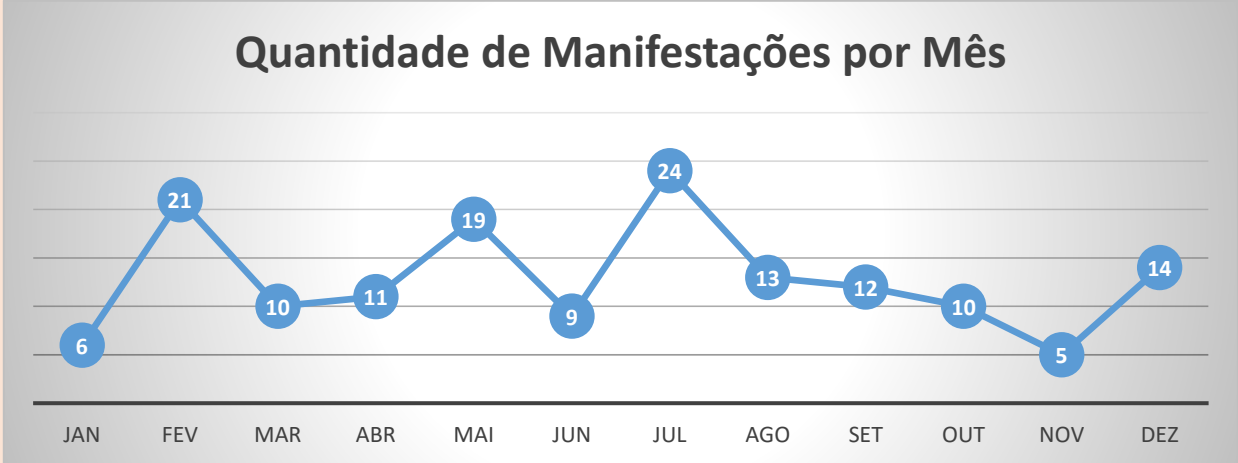
Gráfico 1. Manifestações arquivadas pela Ouvidoria do IFS em 2025.



Fonte: IFS (2026), a partir de dados extraídos da Plataforma “Fala.BR” da CGU (2025).

Conforme se observa, a série histórica de manifestações registradas em **2025**, exibida no **Gráfico 2**, demonstra a frequência de registros de manifestações ao longo do exercício, com pico no mês de **julho**, com **24** registros, e **média** aproximada de **13** manifestações por mês.

Gráfico 2. Manifestações tratadas pela Ouvidoria do IFS em 2025.



Fonte: IFS (2026), a partir de dados extraídos do Painel “Resolveu?” da CGU (2025).

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 tratadas pela Ouvidoria do IFS em 2025.

Tipo	Solicitação	Reclamação	Comunicação	Denúncia	Sugestão	Elogio
Quantidade	50	37	25	4	3	3
Percentual	40,9%	30,3%	20,5%	3,3%	2,5%	2,5%

Fonte: IFS (2026), a partir de dados extraídos do Painel “Resolveu?” da CGU (2025).

Os dados da **Tabela 1** denotam uma concentração na tipologia “solicitação” (50 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 “reclamação” (37 registros) como a tipologia de segunda maior recorrência, seguida da “comunicação” (25 registros), “denúncia” (4 registros), “sugestão” (3 registros) e “elogio” (3 registros), não havendo “pedidos de simplificação” no exercício de 2025.

A **Tabela 2** representa a distribuição por assunto das manifestações, revelando que “acesso à informação” foi o assunto mais recorrente no exercício de 2025, seguido de “concursos e processos seletivos”, ainda como reflexos dos certames havidos em 2023.

Tabela 2. Distribuição por assunto das manifestações tratadas pela Ouvidoria do IFS em 2025.

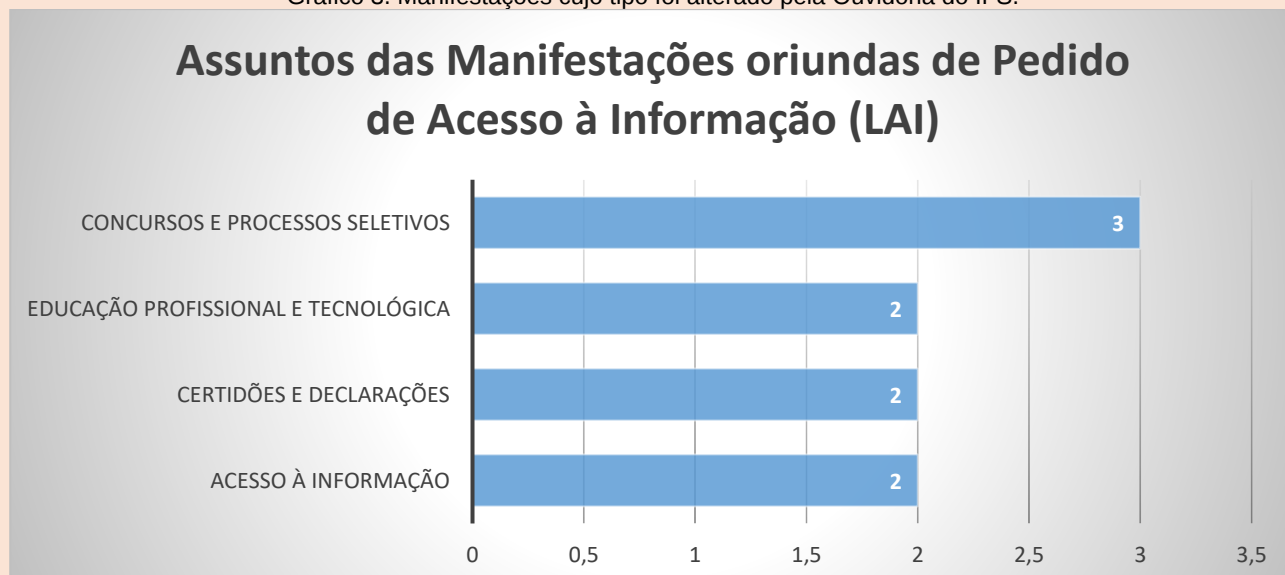
Assunto	Quant.	Assunto	Quant.
Acesso à informação	19	Autorização, Regulação e Fiscalização	1
Concursos e processos seletivos	15	Benefícios e serviços	1
Educação Profissional e Tecnológica	11	Cadastros e Documentação	1
Bibliotecas e Acervos Públicos	8	Clima	1
Auxílio	6	Comunicações Postais	1
Conduta Docente	5	Conduta Ética	1
Outros em Educação	4	Cuidado e Acolhimento	1
Universidades e Institutos	4	Curso Técnico	1
Certidões e Declarações	3	Economia e Finanças	1
Assédio moral	2	Educação Básica	1
Certificado ou Diploma	2	Educação Superior	1
Conduta ética e irregularidades de servidores	2	Estudos e Pesquisas	1
Gestão de Pessoas	2	Gestão escolar e administrativa	1

Infraestrutura e Fomento	2	Licitações	1
Outros em Administração	2	Matrículas	1
Outros em Pesquisa e Desenvolvimento	2	Outros em Transporte	1
Processo Seletivo	2	Ouvidoria	1
Serviços Públicos	2	Ouvidoria Interna	1
Ações Afirmativas	1	Planejamento e Gestão	1
Agente Público	1	Racismo	1
Assistência Hospitalar e Ambulatorial	1	Regime de trabalho	1
Atendimento	1	Transparência	1
Atendimento ao público	1	Vigilância em Saúde	1
Auditoria	1		

Fonte: IFS (2026), a partir de dados extraídos do Painel “Resolveu?” da CGU (2025).

Atente-se ainda que **9** manifestações são oriundas da Lei de Acesso à Informação e tiveram sua tipologia alterada para **solicitação**, passando a figurar como manifestações de Ouvidoria, cujos assuntos podem ser verificados do **Gráfico 3**.

Gráfico 3. Manifestações cujo tipo foi alterado pela Ouvidoria do IFS.



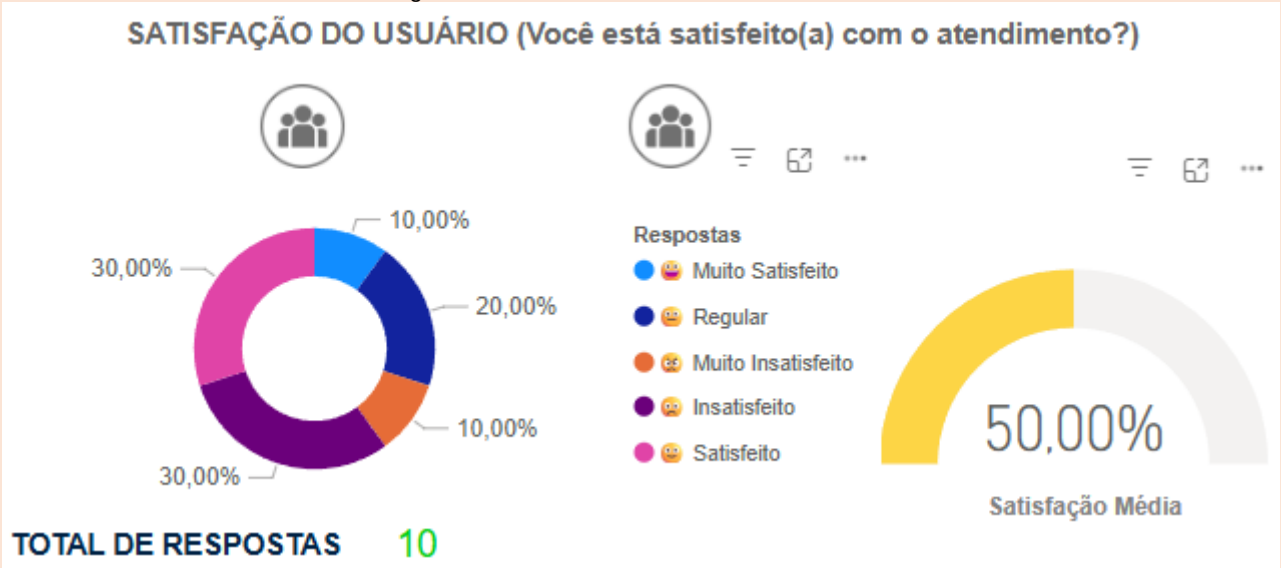
Fonte: IFS (2026), a partir de dados extraídos do Plataforma “Fala.BR” da CGU (2025).

Em relação ao nível de resolutividade das demandas, a Ouvidoria do IFS apontou que **81,97%** foram consideradas **resolvidas**, enquanto **18,03%** das manifestações foram tidas como **não resolvidas**.

No que tange ao nível de satisfação, considerando o universo de **10** usuários respondentes à pesquisa disponível após o encerramento do protocolo pela Ouvidoria, **10%** informaram estar **muito satisfeitos** com a resposta, **30%** se disseram **satisfeitos**, **20%** indicaram nível **regular** de satisfação, **30%** apontaram insatisfação com a resposta dada e

10% indicaram estar muito insatisfeitos, chegando-se a um **índice de satisfação média** de 50%, conforme **Imagem 2**.

Imagem 2. Índice de resolutividade das demandas.



Fonte: Extraído do Painel “Resolveu?” da CGU (2025).

CONCLUSÃO

De maneira geral, a Ouvidoria do IFS entende que as manifestações recebidas no exercício de **2025** não apontaram para existência de falhas relevantes nos procedimentos adotados pela instituição quando da prestação de serviços.