

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA BAIANO
GABINETE DO REITOR
OUVIDORIA

RELATÓRIO ANUAL – 2024



SALVADOR
2024

Apresentação

O presente Relatório Anual de Gestão da Unidade de Ouvidoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Baiano (IF Baiano), foi elaborado em atendimento ao que prescreve o artigo 14, inciso II, da Lei nº 13.460/17, c/c art. 60, da Portaria n. 116/581/2024 da Controladoria-Geral da União, bem como Nota Técnica Nº 331/2025/CGOUV/DOUV/OGU.

Nesse sentido, o presente relatório incorpora os princípios da impessoalidade e publicidade definidos no artigo 37, da Constituição da República Federativa do Brasil de 1988, e apresenta a avaliação quantitativa e qualitativa das manifestações registradas e tratadas pela Unidade de Ouvidoria do IF Baiano, no ano de 2024, com sugestões de possíveis melhorias na prestação de serviços públicos do Instituto. As manifestações aqui avaliadas foram recebidas por meio da Plataforma Fala.BR e dos dados apresentados no Painel Resolveu.

A Ouvidoria para representar dignamente o mandato recebido, reafirma seu compromisso de permanecer atenta ao cumprimento dos direitos dos cidadãos que buscam o IF Baiano e ao fortalecimento da governança nesse Instituto.

Base legal

A Lei n.13.460/2017 que marcou a institucionalização legal das ouvidorias, conferindo-lhes a responsabilidade de receber manifestações relacionadas aos serviços públicos prestados. Diversas outras normativas regulam a atuação da Ouvidoria, incluindo o Decreto n. 9.492/2018, o Decreto n. 10.153/2019, a Lei n. 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação), a Lei n. 13.709/2018 (Lei Geral de

Proteção de Dados) e a Portaria Normativa CGU n. 116/2024. No âmbito interno, observa-se o que está disposto no Regimento Interno da Ouvidoria do IF Baiano, que foi aprovado pela Resolução 114/2021 - OS-CONSUP/IFBAIANO, de 22 de Fevereiro de 2021.

Unidade de Ouvidoria

De acordo com o Decreto 10.890, de 9 de dezembro de 2021, as manifestações relacionadas à Ouvidoria deverão ser registradas, tratadas e respondidas exclusivamente por meio da Plataforma Fala.Br (<https://falabr.cgu.gov.br/web/>). Desse modo, as manifestações de Ouvidoria do IF Baiano são processadas diretamente na plataforma mencionada. A Ouvidoria oferece ainda a possibilidade de atendimento ao cidadão através dos e-mails ouvidoria@ifbaiano.edu.br, pelo telefone (71) 3186-0049, correspondência (carta ou ofício) ou presencialmente no prédio da Reitoria.

Atualmente, a Ouvidoria do IF Baiano conta com dois servidores, Rosa Alves dos Santos e Estácio Moreira da Silva, que atuam no atendimento das demandas recebidas, bem como, de todas as demais atividades que envolvem essa unidade. A equipe da Ouvidoria recebe ainda o apoio dos seguintes colaboradores, que registram no FALA.BR a resposta dos seus setores na Reitoria/Campi as manifestações ora encaminhadas: Áddla Thaine Santos Oliveira, Ailton Rodrigues da Silva, Aires Santos do Rosário, Andreia Rego da Silva Reis, Arlete da Silva Santos, Edilene Santos de Almeida, Edith Olindina Coutinho Lima, Fagner Rocha de Queiroz, Fernanda Alves de Santana, Flávia Fernandez Kruschewsky, Herbert Bruno Ramos Almeida, Jonatas Vinicius Souza dos Santos, Josemario Nascimento de Carvalho, Katia de Fátima Vilela, Liane da Cruz Mota, Liscilea Abreu de Souza Bonfim, Luciana Cleide da Cruz Damasceno, Luís Henrique Alves Gomes, Marcela Sacramento do Espirito

Santo, Mariana Carneiro de Aguiar, Mateus Melo da Silva, Míriam Batista da Silva, Otávio de Oliveira Santos, Ozeias Pires Silva, Patricia Vaz Sampaio Santos e Renatta Soares Souza.

Ressaltamos que todos os agentes que compõem a força de trabalho da ouvidoria são do quadro efetivo.

Algumas atividades desempenhadas em 2024

Ao longo de 2024, a equipe da Ouvidoria esteve ativamente engajada em uma variedade de atividades no âmbito institucional. Além das atividades cotidianas, a Ouvidoria também marcou presença em reuniões e cursos relevantes na sua área de atuação. A seguir, destacamos algumas dessas iniciativas:

- Lançamento da 2ª Edição do Guia Lilás;
- Diversos Diálogos Temáticos Universidades e Institutos Federais de Ensino;
- Programa Federal de Prevenção e Enfrentamento do Assédio e da Discriminação;
- 2º Ciclo do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública;
- Seminário "Ouvidorias Públicas e Participação Social";
- Dialogo Setorial dos Institutos Federais;
- Live de Olho no Fala.BR, novidades do sistema.

A formação contínua da equipe é um dos aspectos reconhecidos de maneira positiva e sempre incentivado.

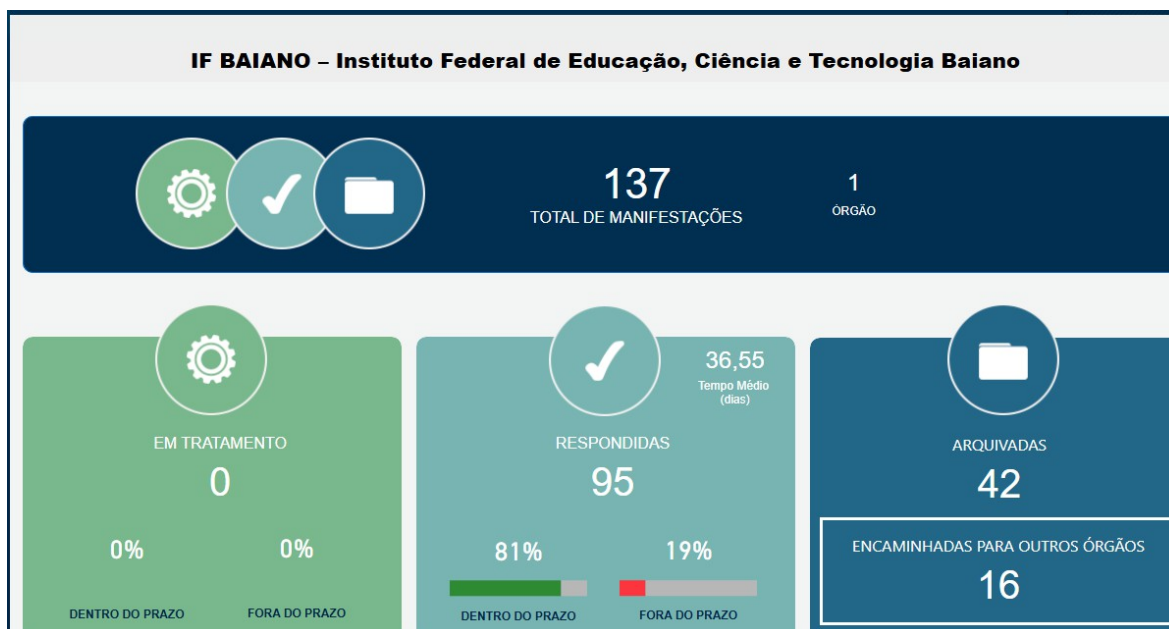
Foram realizadas reuniões com as áreas que apresentaram maior demanda ou que acumularam um número significativo de respostas pendentes. O objetivo foi identificar os pontos críticos e colaborar na elaboração de soluções que beneficiem os usuários do serviço público.

1 Das manifestações recebidas e tratadas

Em 2024, a Ouvidoria registrou um total de 137 (cento e trinta e sete) manifestações, das quais 95 (noventa e cinco) foram consideradas aptas para tratamento, 42 (quarenta e duas) arquivadas e 16 (dezesesseis) redirecionadas para outros órgãos, conforme ilustrado na figura 1.

Comparando-se com o ano anterior (2023), verificou-se uma redução de 31,84% no número total de manifestações recebidas (vide figura 2), o que pode configurar uma menor necessidade do público em recorrer a Ouvidoria para suprir suas demandas.

Figura 1 – Manifestações recebidas pela Ouvidoria do IF Baiano 2024



Fonte: Painel Resolveu CGU – 2024.

Figura 2 – Manifestações recebidas pela Ouvidoria do IF Baiano 2023



Fonte: Painel Resolveu CGU – 2023.

Em relação ao arquivamento de manifestações pela Ouvidoria, observa-se que de 2023 para 2024 houve uma redução de 61 (sessenta e um) para 49 (quarenta e nove). Os principais motivos do arquivamento foram: duplicidade, perda do objeto e por falta de clareza ou insuficiência de dados. A Ouvidoria considera como duplicada quando o mesmo usuário envia mais de uma manifestação com o mesmo teor.

Tanto as manifestações arquivadas quanto as que foram encaminhadas exigiram da equipe de Ouvidoria tempo e expertise para garantir um direcionamento apropriado.

Em relação ao quantitativo mensal de manifestações no ano de 2024, conforme Tabela 1, constata-se que os meses com maior registro de demandas foram agosto, outubro e novembro, totalizando 16 (dezesesseis) manifestações, cada mês.

Tabela 1 - Quantitativo mensal de manifestações nos anos de 2024/2023

MÊS	2024	2023
Janeiro	9	9
Fevereiro	14	16
Março	13	37
Abril	9	21
Mai	10	24
Junho	2	9
Julho	10	18
Agosto	16	14
Setembro	11	17
Outubro	16	9
Novembro	16	13
Dezembro	11	9
Total de manifestações no ano	137	201

Fonte: Painel Resolveu CGU.

É importante destacar que, além das manifestações recebidas através da Plataforma Fala.BR, a Ouvidoria também oferece um pré-atendimento, que abrange orientações presenciais, por telefone e e-mail.

A equipe recebe e responde e-mails diariamente e quando se trata de manifestação de Ouvidoria os mesmos são cadastrados no Fala.br. É relevante destacar que nenhuma mensagem eletrônica deixa de receber uma resposta.

Manifestações por tipo – 2024

As manifestações recebidas são classificadas em diferentes categorias, com base em seu conteúdo. Essas categorias incluem: (1) comunicação de irregularidade, definida no artigo 23, § 2º, do Decreto nº 9.492/2018, caracterizada como uma informação proveniente de fonte anônima que apresenta indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade acerca de uma irregularidade; (2) denúncia, que corresponde a relatos sobre irregularidades, atos ilícitos ou violações de

direitos; (3) elogio, expressando a satisfação de cidadãos em relação ao atendimento público; (4) reclamação, que reflete a insatisfação dos usuários com os serviços públicos prestados; (5) solicitação, referente a pedidos para a adoção de providências específicas junto à Ouvidoria do IF Baiano; e (6) sugestão, que envolve propostas destinadas a promover melhorias nos serviços institucionais.

Quanto as manifestações por tipo, constatou-se de acordo a Tabela 2 que a maior parte corresponde a reclamação, representando 39,42% do total do ano de 2024, tendo um aumento de 8,57% em relação a 2023.

Tabela 2 - Tipo de manifestação 2024/2023

Tipo	2024	2023
Comunicação	40	92
Denúncia	22	26
Elogio	0	0
Reclamação	54	62
Simplifique	0	0
Solicitação	19	20
Sugestão	2	1
Total de manifestações no ano	137	201

Fonte: Painel Resolveu CGU

O percentual de denúncias apresentou também um aumento, passando de 12,94% para 16,06%. por outro lado, a comunicação teve uma redução expressiva de 45,77% para 29,20%. Cabe salientar que esses dois tipos de manifestação necessitam de mobilização dos órgãos competentes de apuração da Instituição, uma vez que tais situações extrapolam o limite de atuação legalmente estabelecido para a Ouvidoria.

Em contrapartida, as solicitações de providências registraram um aumento 9,95% para 13,87% do total. O número de sugestões se manteve reduzido, limitando-se a apenas duas ocorrências em 2024.

Não houve registro das manifestações na forma de elogios e simplifique.

Constata-se que entre os anos de 2024 e 2023 não ocorreram alterações substanciais, permanecendo as categorias de "reclamação", "denúncia" e "comunicação de irregularidade" como as mais frequentemente demandadas.

Manifestações por público

As manifestações recebidas pela Ouvidoria abrangem as diferentes categorias de público: discentes, docentes, técnico-administrativos em educação (TAE) e a comunidade externa.

Nesse contexto, conforme dados da Tabela 3 a comunidade externa em 2024 destacou-se como o grupo que mais utilizou os serviços da Ouvidoria, correspondendo a 37,23% do total. Comparando o ano 2024 com o de 2023, verifica-se que houve alteração no contexto do tipo de público com maior número de manifestações, uma vez que, naquele ano os discentes foram os que mais demandaram a Ouvidoria.

Tabela 3 – Manifestação por público 2024/2023

Público	2024	2023
Discente	25	69
Docente	3	11
Externo	51	40
Indefinido	49	79
TAE	9	2
Total de manifestações no ano	137	201

Fonte: Plataforma Fala.BR, 2024/2023, elaborada pela Ouvidoria

Manifestações por assuntos

Ao longo de 2024, as manifestações encaminhadas à Ouvidoria abrangeram uma ampla gama de temas, evidenciando as principais preocupações e demandas dos usuários em relação aos serviços oferecidos e aos processos institucionais. Os dados registrados refletem um panorama diversificado, com questões que vão desde aspectos administrativos até desafios mais específicos vinculados ao funcionamento interno da instituição.

Dentre os assuntos mais recorrentes apontados nas manifestações ao longo do ano destacam-se “concurso público” com uma marca de 15 demandas; “certificado ou diploma” com 11 registros; suposto assédio moral com marca de 10 registros, conforme dados da tabela 4:

Tabela - 04 – comparativo dos assuntos recorrentes nos anos de 2024 e 2023

Assuntos recorrentes	2024	2023
Concurso público	15	0
Certificado ou diploma	11	24
Assédio moral	10	7
Conduta docente	10	25
Matrícula	7	0
Compras governamentais	6	0
Chamada pública	4	0
Processo seletivo - PAISE	4	0
Irregularidades de servidores	0	13
Descumprimento de carga horária	0	12
Ensino técnico	0	10
Frequência de servidores	0	8
Assédio Sexual	0	7

Fonte: Plataforma Fala.BR, 2024 e 2023, elaborada pela Ouvidoria do IF Baiano

As manifestações com a temática "Concurso" abordaram as demandas relacionadas aos processos seletivos organizados pela Instituição, englobando aspectos como a formação das bancas examinadoras, a definição dos conteúdos programáticos, a elaboração dos editais e outros detalhes pertinentes.

O assunto "Certificado ou diploma", apesar de continuar sendo um dos principais tópicos, apresentou um decréscimo de 50% reduzindo de 24 para 11, conforme dados da tabela 4. Isso sugere que os setores que atuam nessa demanda estão com melhor atuação, o que levou a reduzir a demanda por esse tipo de manifestação. Os registros geraram demandas relacionadas à solicitação de segundas vias, reclamações acerca da demora no processo de emissão e consultas sobre os procedimentos e locais apropriados para requerer tais documentos.

Quando esses números são postos em comparação com os dados observados em 2023, torna-se evidente a existência de um cenário dinâmico. As variações entre os anos indicam tendências que merecem atenção e acompanhamento detalhado, não apenas como forma de compreender melhor as necessidades dos usuários, mas também como oportunidade de aprimorar as práticas institucionais em resposta às demandas identificadas.

Já o tema "Suposto assédio moral" teve um acréscimo de 07 para 10. Esse crescimento pode indicar que há necessidade de divulgar informações sobre o tema e ações de conscientização da comunidade quanto à relevância da

Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral.

Quanto ao assunto "Conduta docente", embora não tenha mantido uma posição de destaque, apresentou uma redução expressiva descendo de 25 para 10. Esse declínio pode indicar melhoria na atuação dos docentes, bem como nas práticas pedagógicas.

Manifestações das Unidades envolvidas

As unidades que registraram maior volume de demandas ao longo do ano de 2024, de acordo as informações da tabela 5, foram a Reitoria, contabilizando um total de 46 (quarenta e seis) manifestações; Campus Santa Inês 17 (dezessete); Campus Catu 16 (dezesseis); Campus Senhor do Bonfim 15 (quinze); Campus Uruçuca 10 (dez); Campus Guanambi 09 (nove); Campus Valença 06 (seis); Campus Governador Mangabeira 05 (cinco); Campus Serrinha 03 (três); Campus Alagoinhas, Itaberaba, Teixeira de Freitas e Xique-Xique empatados com 02 (duas); e por fim Campus Bom Jesus da Lapa e Itapetinga apenas registraram 01 (uma).

Tabela 5 – Unidades demandadas em 2024/2023

Unidade envolvida	2024	2023
Catu	16	42
Serrinha	3	40
Santa Inês	17	20
Reitoria	46	19
Alagoinhas	2	15
Uruçuca	10	11
Guanambi	9	10
Teixeira de Freitas	2	10
Itapetinga	1	9
Valença	6	9
Senhor do Bonfim	15	7
Governador Mangabeira	5	4
Bom Jesus da Lapa	1	3
Itaberaba	2	1
Xique-xique	2	1
Total de manifestações	137	201

Fonte: Plataforma Fala.BR, 2024/2023, elaborada pela Ouvidoria

A unidade Reitoria é altamente requisitada devido às questões que estão sob sua responsabilidade que também diz respeito ao processo de gerenciamento de todos os *campi*.

Todavia, é evidente o comprometimento das equipes de trabalho, que se dedicam a cumprir os prazos de resposta institucionais com elevado nível de eficiência.

Índice de resolutividade

No que diz respeito ao levantamento sobre a resolutividade das manifestações, constatou-se que um total de 8,14% das ocorrências registradas não foram devidamente solucionadas. Esse dado destaca a necessidade de uma análise mais aprofundada para entender os motivos que levaram à incompletude desse processo e para identificar oportunidades de melhoria nos procedimentos adotados.

Figuras 3 e 4 - Índice de resolutividade – 2024 e 2023



Fonte: Painel Resolveu CGU 2024 e 2023.

O referido relatório tomou como base o artigo 29, parágrafo único, da Portaria Normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024, que determina o seguinte: a) uma manifestação será classificada como "não resolvida" enquanto houver ações pendentes por parte da unidade interna responsável; e b) a manifestação será considerada "resolvida" quando todas as medidas necessárias pela unidade interna responsável forem concluídas.

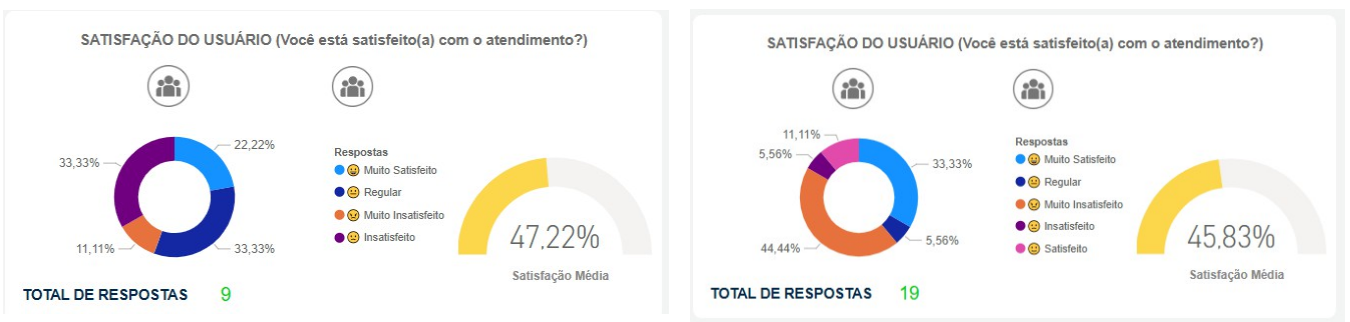
Sob essa perspectiva, a manifestação continuará aguardando resolução enquanto houver medidas a serem implementadas ou providências pendentes. Essa situação ocorre especialmente quando os órgãos responsáveis pela apuração

ainda não concluíram a análise dos fatos denunciados dentro do prazo estipulado pelas normas vigentes, sendo necessário levar em conta que cada instituição possui seus próprios procedimentos internos e prazos específicos para conduzir as investigações. Além disso, o artigo 30 da mencionada Portaria, também estabelece que a classificação de resolatividade registrada na Plataforma Fala.BR pode ser ajustada a qualquer momento pela unidade setorial do SisOuv. Tal ajuste ocorre por conta da inclusão de novas informações ligadas às ações realizadas pela unidade técnica ou apuratória responsável pelo caso em questão. Cabe à unidade setorial do SisOuv avaliar cuidadosamente a relevância dessas atualizações, considerando inclusive o impacto que elas poderão ter no contexto de comunicação ao manifestante, a fim de garantir clareza e precisão no acompanhamento do processo.

Pesquisa de satisfação

Os dados coletados na pesquisa de satisfação média no ano de 2024 superou a índice de 2023 em quase dois por cento e quando analisamos os indicadores de forma individualizada na soma dos percentuais de respostas positivas, a exemplo dos indicadores “REGULAR”, ‘SATISFEITO” e “MUITO SATISFEITO”, supera a soma dos indicadores “MUITO INSATISFEITO” e “INSUFICIENTE” em 5,6%.

Figura 5 e 6 - Pesquisa de satisfação – 2024 e 2023



Fonte: Painel Resolveu CGU 2024 e 2023.

Carta de Serviços do IF Baiano

A Carta de Serviços é um instrumento de gestão pública, que contém informações sobre os serviços públicos prestados de forma direta ou indireta pelos órgãos e entidades da administração pública. Ela contempla as formas de acesso, padrões

de qualidade e compromissos de atendimento aos usuários.

Cabe destacar que a Carta de Serviços foi atualizada em novembro do ano de 2024. Para acessar os serviços oferecidos pelo IF Baiano, acesse o endereço eletrônico: <https://ifbaiano.edu.br/portal/wp-content/uploads/2024/07/Carta-de-Servicos-2024-Usuario-Cidadao-IF-Baiano.pdf>.

Análise dos problemas recorrentes e sugestões

O principal problema enfrentado pela Ouvidoria em 2024 é o crescimento no percentual de manifestações respondidas fora do prazo, devido, principalmente pela demora do retorno dos setores no registro das respostas na Plataforma Fala.Br.

Ao longo de 2024, a Ouvidoria identificou esse problema e aumentou os esforços na cobrança dos setores na emissão das respostas. Além disso, está previsto a criação da comissão para alterar o Regimento Interno a fim de definir as ações e os fluxos internos para o tratamento das manifestações dos usuários realizadas na Plataforma Fala.BR.

9 Conclusões

Verifica-se que há uma tendência em buscar a Ouvidoria como primeiro atendimento pelos usuários internos. Cabe destacar que realizaremos, em 2025, divulgação, para que os usuários internos façam o primeiro atendimento com as áreas específicas, e caso não sintam satisfeitos, entrem em contato com a Ouvidoria, preferencialmente, pela Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR.

Após análise das manifestações apresentadas, conclui-se que a Ouvidoria tem cumprindo seu papel institucional, sendo o canal de comunicação direta com o cidadão/usuário, com isso trazendo diversas contribuições para a melhoria da gestão do Instituto na prestação dos serviços públicos.

Diante do exposto, submetemos o presente relatório à apreciação da Alta Administração.