

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

RELATÓRIO ANUAL – 2025



SALVADOR
2025

1 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.

Neste documento, incorporam-se os princípios da impessoalidade e publicidade previstos no art. 37 da Constituição Federal de 1988. Apresenta-se a avaliação quantitativa e qualitativa das manifestações registradas e tratadas em 2025, com sugestões de melhorias na prestação de serviços públicos do Instituto, com base nos dados da Plataforma Fala.BR e do Painel Resolveu.

O Ouvidor reafirma seu compromisso com o cumprimento dos direitos dos cidadãos e o fortalecimento da governança no IF Baiano.

2 Base legal

A Lei nº 13.460/2017 institucionalizou as ouvidorias, atribuindo-lhes a responsabilidade de receber manifestações sobre serviços públicos. Regulamentam sua atuação o Decreto nº 9.492/2018, o Decreto nº 10.153/2019, a Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação), a Lei nº 13.709/2018 (LGPD) e a Portaria Normativa CGU nº 116/2024. Internamente, aplica-se o Regimento Interno da Ouvidoria do IF Baiano, aprovado pela Resolução nº 114/2021-OS-CONSUP/IFBAIANO, de 22 de fevereiro de 2021.

3 Unidade de Ouvidoria

Conforme o Decreto nº 10.890/2021, as manifestações devem ser registradas, tratadas e respondidas exclusivamente na Plataforma Fala.BR (<https://falabr.cgu.gov.br/web/>). A Ouvidoria do IF Baiano processa-as nessa plataforma, oferecendo também atendimento por e-mail (ouvidoria@ifbaiano.edu.br), telefone (71) 3186-0049, correspondência ou presencial na Reitoria.

Atualmente, o servidor Estácio Moreira da Silva é responsável pela recepção, análise, tramitação e elaboração de respostas às manifestações, bem como pelo desempenho das demais atividades inerentes à unidade de Ouvidoria. A equipe contou, ainda, com o apoio de servidores efetivos, conforme listado a seguir: 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 Espírito 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.

Esses servidores atendem demandas setoriais e alimentam informações no Fala.BR para subsidiar as respostas conclusivas. Todos integram o quadro efetivo do IF Baiano.

4 Atividades desenvolvidas

Em 2025, a equipe participou de cursos, eventos e grupos de trabalho para capacitação e melhoria do atendimento. Destacam-se:

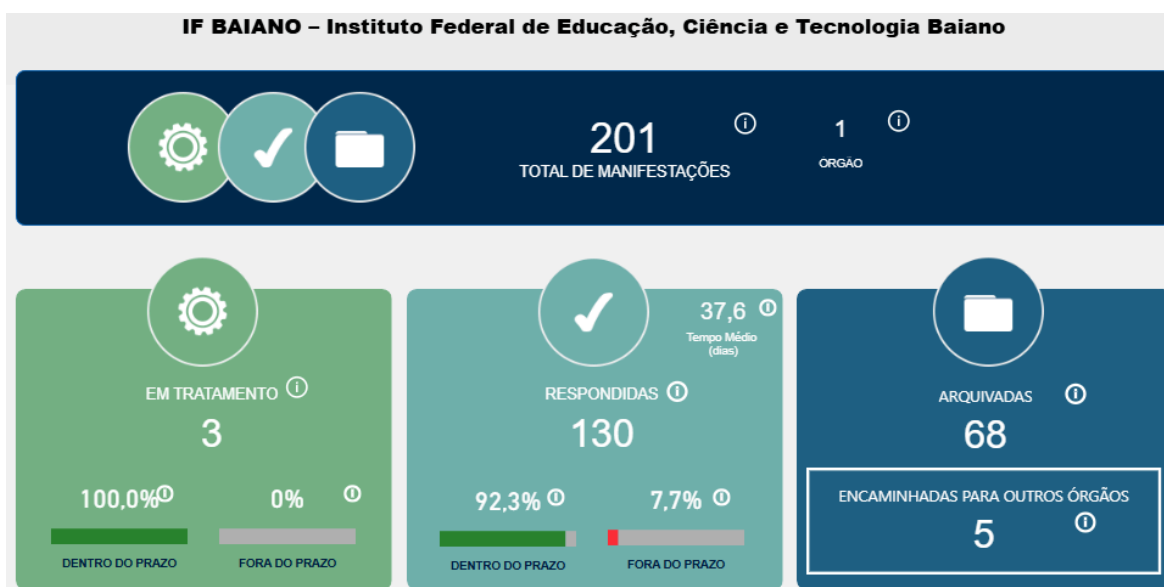
- **Cursos:** Acesso à Informação (20h); Proteção ao Denunciante e Tratamento de Denúncias em Ouvidoria (20h); Proteção e Privacidade de Dados Pessoais (8h); Letramento Racial: Enfrentando o Racismo com o NEABI (em andamento); Gestão em Ouvidoria (em andamento); Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias (em andamento); Educação para as Relações Étnico-Raciais (20h).
- **Eventos:** VIII Encontro do Conselho de Entidades de Base do IF Baiano - CEB (16h); Jogos Estudantis do IF Baiano (JEIF/2025).
- **Grupos de trabalho/reuniões:** Elaboração de minuta do Plano de Prevenção e Enfrentamento de Assédio e Discriminação no IF Baiano.

Realizaram-se reuniões com áreas de alta demanda para identificar problemas e propor soluções. A formação contínua é prioridade para eficiência no atendimento.

5 Manifestações Recebidas

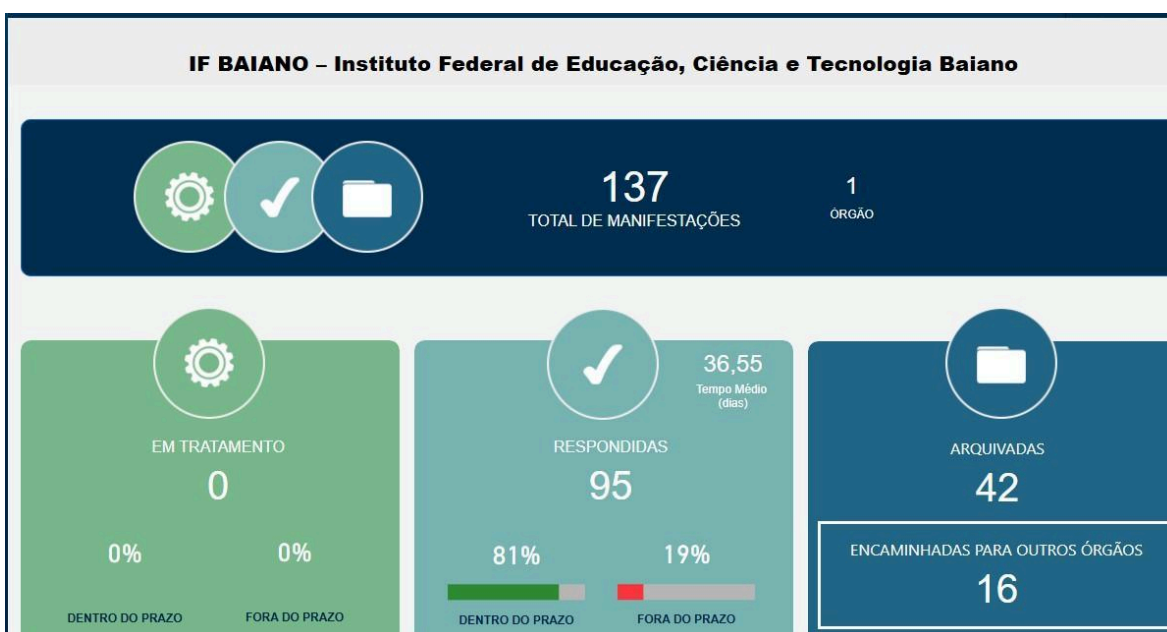
Em 2025, registraram-se 201 manifestações: 133 aptas, 68 arquivadas e 5 redirecionadas (aumento de 46,71% em relação a 2024).

Figura 1 – Manifestações recebidas pela Ouvidoria do IF Baiano 2025



Fonte: Painel Resolveu CGU – 2025.

Figura 2 – Manifestações recebidas pela Ouvidoria do IF Baiano 2024



Fonte: Painel Resolveu CGU – 2024.

Os arquivamentos aumentaram de 42 para 68, por duplicidade, perda de objeto ou falta de dados. Há pré-atendimento por e-mail, telefone e presencial, com todas as mensagens respondidas.

Em relação ao quantitativo mensal de manifestações no ano de 2025, conforme a Tabela 1, verifica-se que os meses com maior volume de registros foram abril (23 manifestações), maio (23) e dezembro (24). Por outro lado, os meses com menor número de manifestações foram janeiro (3) e junho (5).

Observa-se que a redução no número de manifestações nesses períodos está possivelmente associada ao calendário acadêmico, em razão das férias docentes e discentes.

Tabela 1 - Quantitativo mensal de manifestações nos anos de 2024/2025

MÊS	2024	2025
Janeiro	9	3
Fevereiro	14	14
Março	13	21
Abril	9	23
Mai	10	23
Junho	2	5
Julho	10	20
Agosto	16	15
Setembro	11	15
Outubro	16	13
Novembro	16	21
Dezembro	11	28
Total de manifestações no ano	137	201

Fonte: Painel Resolveu CGU.

6 Manifestações por Tipo e Público

As manifestações recebidas pela Ouvidoria são classificadas nas seguintes categorias: comunicação de irregularidade, denúncia, elogio, reclamação, solicitação e sugestão. No exercício de 2025, foram registradas 52 manifestações do tipo reclamação, 52 denúncias, 26 solicitações, 2 elogios e 1 sugestão.

Por um lado, constata-se que, entre os anos de 2024 e 2025, não houve alterações substanciais no quantitativo de manifestações do tipo “reclamação”. Por outro lado, no que se refere às manifestações do tipo “denúncia”, observa-se um aumento significativo, passando de 27 registros em 2024 para 52 em 2025. Esse crescimento decorre, em parte, da reclassificação das comunicações de

irregularidades, que passaram a ser contabilizadas como denúncias.

As manifestações também são classificadas conforme o perfil do público demandante, nas seguintes categorias: discentes, docentes, técnico-administrativos em educação (TAE), comunidade externa e público não identificado.

No que se refere ao perfil dos usuários (Tabela 3), verifica-se que os discentes constituíram o principal público demandante em 2025, com (71) manifestações, seguidos pelos técnico-administrativos em educação (45) e pela comunidade externa (43).

Em comparação com o ano de 2024, observa-se alteração no perfil predominante de usuários da Ouvidoria, tendo em vista que, naquele período, a comunidade externa representava o maior quantitativo de manifestações.

Tabela 3 – Manifestação por público 2024/2025

Público	2024	2025
Discente	25	71
Docente	3	27
Externo	51	43
Indefinido	49	15
TAE	9	45
Total de manifestações no ano	137	201

Fonte: Plataforma Fala.BR, 2024/2025, elaborada pela Ouvidoria

7 Manifestações por assuntos

Ao longo do ano de 2025, conforme apresentado na Tabela 4, as manifestações encaminhadas à Ouvidoria apresentaram temáticas, incluindo questões de natureza administrativa, acadêmica e pedagógica, bem como assuntos relacionados à conduta de servidores e estudantes, processos seletivos, concursos públicos, entre outros temas vinculados às atividades desenvolvidas pelo IF Baiano.

Tabela - 04 – comparativo dos assuntos recorrentes nos anos de 2024 e 2025

Assuntos mais recorrentes	2024	2025
Concurso público	15	8
Certificado ou diploma	11	10
Assédio moral	10	24

Conduta docente	10	20
Assistência Estudantil	0	7
Certidão e Declaração	0	4
Processo seletivo	4	16
Conduta TAE	0	21
Educação Profissional e Tecnológica	0	12
Educação Superior	0	04
Processo seletivo	4	16

Fonte: Plataforma Fala.BR, 2024 e 2025, elaborada pela Ouvidoria do IF Baiano

As manifestações relacionadas à temática “assédio moral” foram as mais recorrentes no ano de 2025, seguidas pelas temáticas “conduta de TAE” e “conduta docente”, conforme Tabela 4: assédio moral (24), conduta TAE (21), conduta docente (20).

Ao comparar esses dados com os registrados em 2024, observa-se um acréscimo nas manifestações relacionadas à conduta de servidores(as). Esse cenário evidencia a necessidade de implementação de ações institucionais voltadas à prevenção e ao enfrentamento dessas ocorrências.

Nesse sentido, recomenda-se a realização de palestras, cursos e campanhas educativas que abordem temas como assédio moral e sexual, discriminação e outras irregularidades, com o objetivo de promover a conscientização da comunidade acadêmica e fortalecer a cultura de integridade no âmbito do IF Baiano.

8 Manifestações das Unidades envolvidas

No ano de 2025 a Reitoria liderou demandas (41), seguida de Santa Inês (36) e Serrinha (22) (Tabela 5).

Tabela 5 – Unidades demandadas em 2024/2025

Unidade envolvida	2024	2025
Catu	16	8
Serrinha	3	22
Santa Inês	17	36
Reitoria	46	41
Alagoinhas	2	8
Uruçuca	10	4
Guanambi	9	14
Teixeira de Freitas	2	2
Itapetinga	1	0
Valença	6	12

Senhor do Bonfim	15	1
Governador Mangabeira	5	6
Bom Jesus da Lapa	1	12
Itaberaba	2	3
Xique-xique	2	7

Fonte: Plataforma Fala.BR, 2024/2025, elaborada pela Ouvidoria

A unidade Reitoria apresenta elevado volume de demandas, em razão das competências institucionais sob sua responsabilidade, especialmente no que se refere ao gerenciamento sistêmico dos campi.

Na sequência, destacam-se os campi Santa Inês e Serrinha, que apresentaram quantitativos de manifestações superiores aos demais. Contudo, cabe ressaltar que parte significativa dessas manifestações corresponde a comunicações anônimas registradas em duplicidade, as quais foram devidamente arquivadas nos termos da normativa vigente.

9 Índice de resolutividade

No que diz respeito ao levantamento sobre a resolutividade das manifestações, constatou-se que 31.62% das manifestações registradas em 2025 não foram resolvidas, valor quase duas vezes superior ao de 2024.

Esse aumento decorreu do maior volume de manifestações recebidas, com consequente encaminhamento à Unidade Correcional e à Comissão de Ética do IF Baiano.

A classificação seguiu o art. 29, parágrafo único, da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, considerando "não resolvidas" aquelas com ações pendentes nas unidades responsáveis.

Figuras 3 e 4 - Índice de resolutividade – 2024 e 2025



Fonte: Painel Resolveu CGU 2024 e 2025.

Dentre as manifestações ainda pendentes de resposta, destacam-se 17 denúncias encaminhadas à Unidade Correcional e 12 denúncias encaminhadas à Comissão de Ética no ano de 2025.

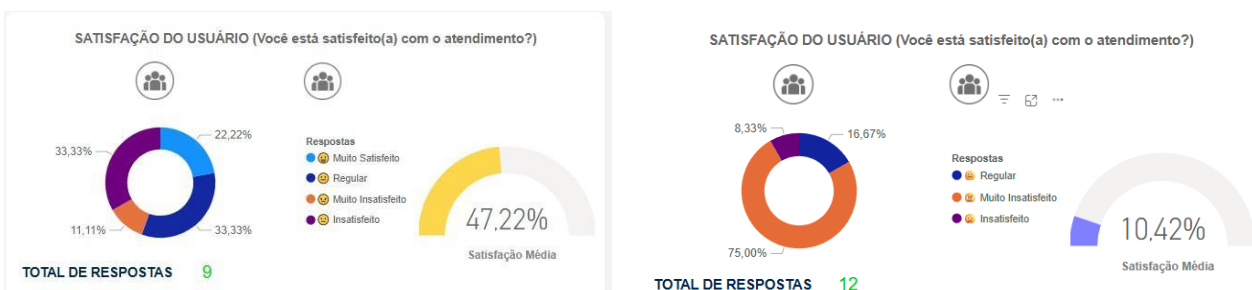
Tais manifestações encontram-se em fase de apuração, aguardando a decisão final dos órgãos responsáveis quanto às supostas irregularidades e/ou desvios de conduta.

10 Pesquisa de satisfação

Os dados da pesquisa de satisfação referentes ao ano de 2025 apontam um elevado percentual de insatisfação dos usuários, com aumento em relação aos índices registrados no ano anterior.

Esse resultado pode estar relacionado à morosidade na resolutividade das manifestações por parte dos órgãos apuradores, bem como ao elevado volume de demandas encaminhadas à Unidade Correcional e à Comissão de Ética.

Figura 5 - Pesquisa de satisfação – 2024 e 2025



Fonte: Painel Resolveu CGU 2024 e 2025.

11 Análise dos problemas e sugestões

O principal desafio enfrentado pela Ouvidoria em 2025 refere-se à morosidade na conclusão dos processos que demandam apuração pelos órgãos competentes, em razão do aumento no número de manifestações admitidas.

Nesse contexto, recomenda-se a adoção de ações voltadas à capacitação de servidores para atuação em comissões apuratórias, bem como a revisão dos normativos e procedimentos da Comissão de Ética, com vistas à maior celeridade e efetividade na condução dos processos.

No entanto, observou-se aumento no volume de manifestações em relação ao ano anterior, indicando maior utilização dos canais de ouvidoria.

12 Recomendações da Ouvidoria

Em conformidade com a Lei nº 13.460/2017, seus regulamentos e as diretrizes que regem o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, a Ouvidoria do IF Baiano elabora e encaminha recomendações aos gestores institucionais, fundamentadas na análise das manifestações registradas e tratadas ao longo do exercício.

Nesse contexto, recomenda-se:

- a promoção de ações formativas voltadas à prevenção do assédio moral e sexual, bem como à discriminação;
- a aprovação e implementação do Plano Setorial de Prevenção e Enfrentamento do Assédio e da Discriminação no âmbito do IF Baiano;
- a oferta de capacitações relacionadas à prevenção de irregularidades e à melhoria da qualidade dos serviços prestados pela instituição.

13 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 do If Baiano 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>.

14 - Principais ações realizadas

Mapeamento dos processos de: denúncia, reclamação, sugestão, elogios, solicitação, Simplifique;

Formação do Ouvidor por meio dos cursos de Acesso à Informação; Proteção ao Denunciante e Tratamento de Denúncias em Ouvidoria; Proteção e Privacidade de Dados Pessoais; Letramento Racial: Enfrentando o Racismo com o NEABI; Gestão em Ouvidoria; Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias; e, Educação para as Relações Étnico-Raciais

15 Conclusões

Observa-se uma tendência de utilização da Ouvidoria como instância inicial de atendimento pelos usuários. Nesse sentido, está prevista a realização de ações de divulgação e orientação, com o objetivo de incentivar o direcionamento prévio das demandas às áreas setoriais competentes e, em caso de não resolução, o posterior registro na Ouvidoria, preferencialmente por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – [Fala.BR](#).

Após a análise das manifestações registradas, conclui-se que a Ouvidoria reafirma seu papel estratégico na melhoria da gestão e na comunicação entre o cidadão e a instituição.