



## **RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA UNIDADE SETORIAL DE OUVIDORIA**

**ANO-BASE 2024**



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO AMAZONAS  
REITORIA  
OUVIDORIA-GERAL**

**RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA E DE  
ACESSO À INFORMAÇÃO DO IFAM – 2024**

**1. DO SUMÁRIO EXECUTIVO**

A Ouvidoria Geral do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amazonas – IFAM, em cumprimento ao disposto no art. 14, inciso II, e no art. 15, da Lei nº 13.460, 26 de junho de 2017, e como Unidade Setorial de Ouvidoria do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv), apresenta seu Relatório Anual de Gestão de Manifestações de Ouvidoria e de Acesso à Informação, referente ao exercício de 2024.

**2. DA APRESENTAÇÃO**

De acordo com o Regimento Interno do IFAM, a Ouvidoria Geral é o órgão de assessoramento da Reitoria responsável pelo acolhimento e encaminhamento de manifestações e reivindicações da comunidade interna ou externa. Deste modo, é o setor responsável pela elaboração do referido documento.

É válido destacar que durante o exercício de 2024 ocorreram mudanças no setor, uma vez que a antiga ouvidora, a Sra. Jaciane Noronha Moraes, foi dispensada da função, em meados de novembro, assumindo o Sr. Rodrigo Diniz Costa, o qual também foi designado como autoridade de monitoramento, por meio da Portaria nº 1.573-GR/IFAM de 01/11/2024, para assegurar o cumprimento da Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011) dentro do Instituto.

Outra mudança no setor ocorreu com a vinda da servidora Midiã Naama Conceição da Silva que passou a desempenhar suas atividades junto ao Ouvidor Geral nas demandas da Ouvidoria Geral do IFAM.

O Relatório Anual de Gestão da unidade de Ouvidoria é, sobretudo, uma ferramenta gerencial a qual apresenta dados qualitativos e quantitativos, além das análises realizadas pela equipe da Ouvidoria, objetivando o auxílio à alta gestão do Instituto nas resoluções de conflitos, tomadas de decisão, implementação de ações, entre outras atividades.

As informações prestadas neste relatório foram retiradas dos diversos canais de recebimento que a Ouvidoria possui, a saber, Plataforma Integrada de Ouvidorias e Acesso à Informação (Fala.BR), correio eletrônico, atendimentos presenciais, telefonemas, processos e documentos do Sistema Integrado de Gestão - SIG, e por requerimentos próprios de solicitação do Instituto. Consultou-se ainda o “Painel Resolveu?”, que é um site administrado pela Controladoria Geral da União (CGU)



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO AMAZONAS**  
**REITORIA**  
**OUVIDORIA-GERAL**

que reúne várias informações das ouvidorias do Poder Executivo Federal. Após essa coleta, os dados foram tratados e consolidados no presente documento.

### **3. DOS TIPOS DE MANIFESTAÇÕES**

Segundo o Manual [Fala.BR](#) o usuário pode se pronunciar por meio de seis tipos de manifestações, afetas diretamente as ouvidorias, assim como por meio de pedidos de acesso à informação, os quais, mesmo não sendo expressamente previstos na Lei nº 13.460/2017 nem no Decreto Federal nº 9.492, de 05 de setembro de 2018, é utilizado indistintamente a fim de facilitar a explicação ao leitor.

Portanto, o usuário pode solicitar às Ouvidorias:

**I) Acesso à Informação:** encaminhar pedidos de acesso a informações públicas produzidas ou custodiadas pelo poder público, ressalvadas as hipóteses de sigilo legalmente estabelecidas.

Exemplo: cidadão solicita informação ao Órgão sobre o andamento de realização de licitação para compra de mobiliário para o Instituto.

**II) Denúncia:** comunicar a ocorrência de ato ilícito, a prática de irregularidade por agentes públicos ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes.

Exemplo: usuária denuncia irregularidades em convênio cujos repasses foram efetuados, mas a obra não foi concluída;

**III) Elogio:** demonstrar reconhecimento ou satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido.

Exemplo: usuário utiliza os serviços da biblioteca de um determinado campus e se sente satisfeito com o atendimento prestado pela bibliotecária; depois disso, registra um elogio à servidora;

**IV) Reclamação:** demonstrar sua insatisfação relativa à prestação de serviço público ou à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço.

Exemplo: usuário tenta acessar o sítio do IFAM para dar entrada em pedido e não consegue;

**V) Simplifique:** encaminhar proposta de solução para simplificação da prestação de determinado serviço público (precário, obsoleto, burocrático ou ineficiente).

Exemplo: usuária reclama de excesso de documentos requeridos para obter determinado serviço público e solicita que o Instituto considere a diminuição das



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO AMAZONAS**  
**REITORIA**  
**OUVIDORIA-GERAL**

exigências;

**VI) Solicitação:** pedir a adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública federal.

Exemplo: usuário comunica a falta de computadores em funcionamento em laboratório e requer a solução do problema; e

**VII) Sugestão:** registrar ideia ou proposta de melhoria de atendimento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública federal.

Exemplo: usuária sugere que seja disponibilizado serviço de fotocópias próximo ao balcão de atendimento de um órgão público.

Cada manifestação possui seus próprios procedimentos de tratamento, cabendo à Ouvidoria a observação das disposições do Decreto nº 9.492/18, para atendê-las da melhor forma.

#### **4. DO RECEBIMENTO, ANÁLISE E RESPOSTAS DE MANIFESTAÇÕES**

As manifestações ou pedido de acesso à informação são tratados pela Ouvidoria que analisa, solicita complementação (se for o caso), encaminha ao setor competente, acompanha, reitera (quando necessário) e responde ao usuário, por meio de mecanismos proativos e reativos, de maneira que todas as manifestações são respondidas, com exceção daquelas que são arquivadas por motivo de inércia do próprio usuário.

Conforme disposto anteriormente, a Ouvidoria possui vários canais de atendimento, sendo a plataforma “Fala.BR” o mais utilizado pelos usuários. Ao receber uma demanda, analisa-se, preliminarmente, se houve a correta classificação da manifestação, bem como do assunto indicado. Se porventura algum destes não esteja adequado ao pedido, são reclassificados pelo próprio setor.

Após esse procedimento, a manifestação é encaminhada ao setor competente, que deverá responder no prazo interno máximo de 20 (vinte) dias, contados do envio da demanda, conforme normativas.

Os pedidos de acesso à informação recebem o prazo indicado pela Ouvidoria, que analisa o tempo necessário para o atendimento da solicitação, não podendo exceder o limite máximo, fornecido pela lei, de 20 (vinte) dias, prorrogável por mais 10 (dez) dias, conforme previsto na legislação.

A resposta apresentada pela área responsável é analisada, podendo a Ouvidoria solicitar informações complementares ou outro procedimento cabível, bem como mediar ou sugerir aos gestores solução à demanda, emitindo decisão



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO AMAZONAS**  
**REITORIA**  
**OUIDORIA-GERAL**

administrativa final ao usuário no prazo de até 30 (trinta) dias, prorrogável, de forma justificada, uma única vez, por igual período, nos termos do parágrafo único do art. 16 a Lei nº 13.460, de 2017.

Nas manifestações de – simplifique, sugestão, solicitação e reclamação é solicitado ao setor competente que se manifeste de forma conclusiva ao usuário, indicando se acatará ao pedido, ou expondo os motivos de não poder fazê-lo, conforme cada situação.

No caso dos “elogios”, a mensagem de reconhecimento é transmitida à pessoa devida bem como a sua chefia imediata, pedindo-lhes que acusem o recebimento.

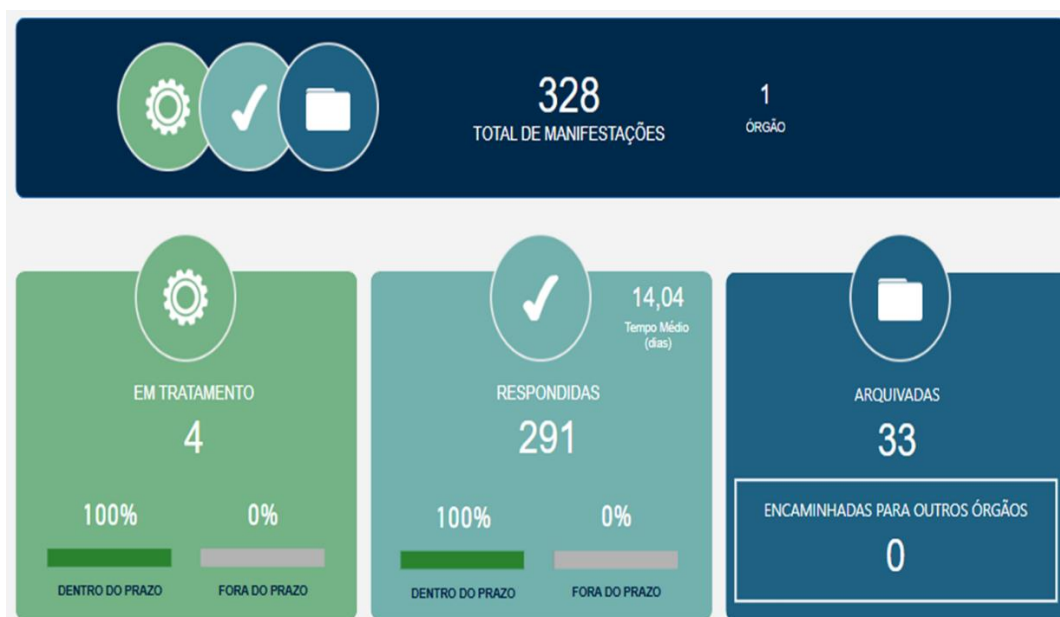
As denúncias são encaminhadas aos setores pertinentes apenas quando não há elementos suficientes que indiquem a irregularidade. Quando estas vêm acompanhadas de documentos comprobatórios, a Ouvidoria as encaminha, de imediato, aos setores apuratórios para que tomem as medidas cabíveis.

Em todos os casos o autor da manifestação é informado da resolutive, sendo indicado a este as medidas que poderão ser tomadas, se discordar da resposta.

## 5. DOS DADOS ESTATÍSTICOS E MOTIVAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

No ano de 2024, a Ouvidoria Geral do IFAM analisou e respondeu 328 (trezentos e vinte e oito) manifestações distribuídas por tipo, conforme detalhamento abaixo:

**Figura 1** - Detalhamento das Manifestações





**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO AMAZONAS**  
**REITORIA**  
**OUVIDORIA-GERAL**

Fonte: extraído do portal [Painel resolveu?](#) da CGU.

Os dados apresentados a seguir têm como referência as estatísticas de manifestações recebidas pelo IFAM, cadastradas no Fala.BR no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2024. Já os dados relativos aos demais canais de atendimento foram organizados separadamente.

A maior parte das manifestações (55,6%) atendidas pela Ouvidoria pertence ao tipo Denúncia. O tipo Sugestão, alcança percentual bem menor (1,4%), o tipo Simplifique não obteve demanda neste ano.

As manifestações cadastradas na plataforma foram distribuídas da seguinte forma:

**Figura 2 - Tipos de manifestações**

	RECLAMAÇÃO	37 (12.5%)
	SOLICITAÇÃO	70 (23.7%)
	DENÚNCIA	164 (55.6%)
	SUGESTÃO	4 (1.4%)
	ELOGIO	20 (6.8%)
	SIMPLIFIQUE	()

\*Considera apenas as manifestações Respondidas e Em Tratamento.

Fonte: gráfico extraído do [Painel Resolveu?](#)

A manifestação do tipo “comunicação”, que trata das manifestações registradas de forma anônimas, contabilizaram o total de 104 (cento e quatro) registros. Somadas as denúncias identificadas ou pseudonominadas totalizaram 63 (sessenta e três) cadastrados, o que representa 50,40% (cinquenta vírgula quarenta por cento) do total das demandas.

Já os pedidos de informação atingiram a marca de 136 (cento e trinta e seis) solicitações em 2024, segundo dados fornecidos pela plataforma Fala.BR, ocorrendo uma diminuição de 07 (sete) solicitações em relação a 2023.



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO AMAZONAS**  
**REITORIA**  
**OUVIDORIA-GERAL**

**Tabela 1** - Variação percentual dos tipos de manifestação de 2024 em relação a 2023

Tipo de Manifestação	2024	2023	Variação
Comunicação	104	47	121.2%
Denúncia	164	16	925%
Elogio	20	5	300%
Reclamação	37	27	37%
Solicitação	70	26	169.2%
Sugestão	4	5	- 20.0%
Simplifique	-	1	-
Pedidos via LAI	136	143	- 4.8%

Fonte: IFAM (2025), a partir do total de manifestações atendidas e arquivadas

A equipe da Ouvidoria do IFAM processa diariamente as manifestações, utilizando padrões, ferramentas, estratégias e orientações fornecidas pela Controladoria-Geral da União (CGU), para alcançar a prestação contínua de serviços e melhorar a comunicação com o público.

Abaixo, segue a tabela com a demonstração dos assuntos de todas as manifestações no ano de 2024:

**Tabela 2** - Distribuição por assunto das manifestações recebidas pela Ouvidoria do IFAM em 2024

ASSUNTO	QNT	ASSUNTO	QNT
Acesso à informação	24	Infraestrutura e Fomento	3
Universidades e Institutos	21	Licitações	3
Assistência à Pessoa com Deficiência	20	Processo Seletivo	3
Denúncia de irregularidades de servidores	20	Assentamento	2
Conduta Ética	16	Assistência à Criança e ao Adolescente	2
Assédio moral	15	Assistência Social	2
Agente Público	12	Certificado ou Diploma	2
Serviços Públicos	12	Planejamento e Gestão	2
Atendimento	11	Serviços e Sistemas	2





**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO AMAZONAS**  
**REITORIA**  
**OUVIDORIA-GERAL**

Outros em Educação	10	Sistemas	1
Normas e Fiscalização	7	Animais	1
Ouvidoria	7	Atendimento Básico	1
Recursos Humanos	7	Auditoria	1
Conduta Docente	6	Benefícios Sociais	1
Educação Superior	6	Compras governamentais	1
Assédio sexual	5	Convênio	1
Bolsas	5	Correição	1
Denúncia Crime	5	Curso Técnico	1
Concurso	4	Direitos Humanos	1
Corrupção	4	Educação Básica	1
Discriminação	4	Gestão em Saúde	1
Educação Profissionalizante	4	Governo Digital	1
Outros em Administração	4	Infraestrutura Urbana	1
Ouvidoria Interna	4	Legislação	1
Relações de Trabalho	4	Outros em Comércio e serviços	1
Transparência	4	Outros em Pesquisa e Desenvolvimento	1
Certidões e Declarações	3	Outros em Trabalho	1
Ensino Médio	3	Patrimônio	1
Frequência de Servidores	3	Racismo	1
Informações processuais	3	Transparência ativa	1

Fonte: IFAM (2024) a partir de dados disponibilizados no [Painel Resolveu?](#) da CGU.

O principal assunto das manifestações foi referente a acesso a informação, seguidos de universidades e institutos, assistência à pessoa com deficiência e denúncia de irregularidades de servidores, conforme representado na tabela 2.

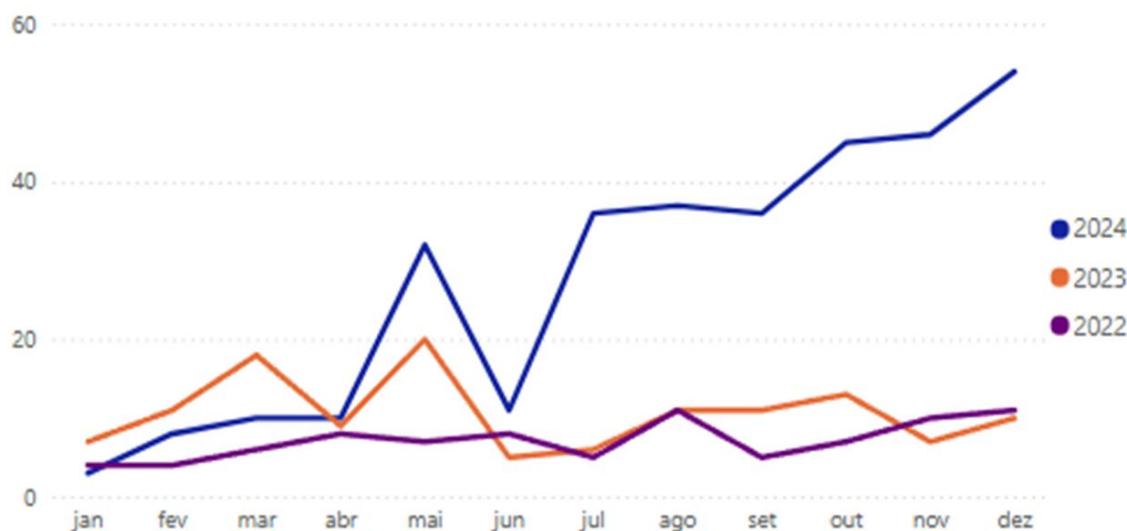
O Gráfico a seguir demonstra a série históricas de manifestações que o Instituto recebeu entre os anos de 2022 a 2024, na plataforma Fala.BR, evidenciando um aumento anual acerca do volume de demandas durante o triênio.





**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO AMAZONAS**  
**REITORIA**  
**OUVIDORIA-GERAL**

**Gráfico 1** - Série histórica do total de manifestações recebidas pelo IFAM



Fonte: IFAM (2025), a partir de dados extraídos do sistema [Fala.BR](#)

Todas as manifestações receberam tratamento, e conforme gráfico 1, os meses com maior número de manifestações foram os de dezembro com 54 (cinquenta e quatro), novembro com 46 (quarenta e seis) e outubro com 45 (quarenta e cinco), respectivamente. Contudo, destaca-se que apenas as manifestações cadastradas no Fala.BR estão representadas no gráfico acima, excluindo-se deste os pedidos de acesso à informação.

Concernente aos demais canais de atendimentos que o IFAM dispõe atualmente, embora o sistema Fala.BR seja o principal meio de recebimento de manifestações e pedidos de informação, a Ouvidoria também conta com outras vias de acolhimento das manifestações internas e externas distribuíram-se da seguinte forma:

**Tabela 3** - Canais de atendimento

CANAL DE RECEBIMENTO	QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES
E-mail	779
Telefônema	49
Processo - SIPAC	64
Formulário	00
Atendimento Presencial	15
Total	907

Fonte: IFAM (2025), a partir dos dados do controle interno da Ouvidoria



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO AMAZONAS**  
**REITORIA**  
**OUVIDORIA-GERAL**

Portanto, embora o sistema Fala.BR seja o principal meio de recebimento de manifestações e pedidos de acesso à informação, a Ouvidoria também conta com outras vias de acolhimento, resultando em 907 (novecentos e sete) demandas registrados no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2024, conforme visto na tabela 3.

A figura 3 apresenta o índice de resolutividade das manifestações recebidas pela Ouvidoria do IFAM em 2024. Para tanto, das 328 (trezentos e vinte e oito) manifestações recebidas 82,09% obtiveram respostas conclusivas dentro do prazo estabelecido por lei.

**Figura 3 - Resolutividade**



**\* Considera as manifestações com resposta conclusiva pela Ouvidoria**

Fonte: extraído do portal Painel resolveu? da CGU

A Ouvidoria do IFAM busca identificar os erros detectados nos processos de trabalho e fornecer possíveis correções, a fim de atender aos usuários e manter a qualidade dos serviços prestados, sendo de fundamental importância o uso da ferramenta da pesquisa de satisfação do sistema Fala.BR.

## **6. DOS PONTOS RECORRENTES**

Os pontos recorrentes são aquelas demandas com mesma temática ou referente a assuntos correlacionados que apontaram com maior regularidade durante o exercício.

A seguir, separou-se por área os temas habituais a fim de demonstrar um panorama mais direcionado acerca do tema, conforme segue:

- 1. Gestão de Pessoas:** questões sobre concursos, processos seletivos e atraso na tramitação de processos são os principais temas dentro dessa área;



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO AMAZONAS**  
**REITORIA**  
**OUVIDORIA-GERAL**

2. Ensino: no tocante à essa área a relação mais evidente é com emissão de diplomas e certificados, seguidos das reclamações sobre a alimentação escolar e outros relacionados a conduta ética de docentes;
3. Administração: para essa despontam os assuntos relativos à licitação;
4. Pesquisa e extensão: pedidos de acesso à informação referente aos projetos e programas dessas áreas são os mais recorrentes e, em sua maioria, de cunho acadêmico.

Oportunamente, observa-se que a transparência ativa no IFAM necessita de aprimoramento, visto que muitos pedidos de acesso à informação direcionam-se aos dados que deveriam ser publicamente acessíveis. Além disso, a lentidão no atendimento e na tramitação de processos é uma queixa recorrente em todas as áreas da instituição.

## **7. DAS SUGESTÕES E PROVIDÊNCIAS**

As principais sugestões da Ouvidoria, considerando os dados apresentados no presente relatório, principalmente no que se refere aos pontos recorrentes e com fundamento nas observações dos casos em que a Ouvidoria Geral poderá acompanhar durante o decorrer do ano, sugere-se:

1. Atualizar a carta de serviços do IFAM, sobretudo das temáticas relacionadas ao ensino, com instruções precisas sobre emissão de diplomas, certificados e as declarações mais frequentes;
2. Fazer reuniões periódicas com os gestores para que alinhem com suas equipes formas mais eficientes e céleres de tramitação de processos, identificando seus gargalos para a melhor distribuição das tarefas e a redução do tempo de conclusão dos processos;
3. Criar mecanismos automatizados de acompanhamento das atualizações da transparência ativa;
4. Atualizar o site do IFAM, em especial, as páginas dos *campi*, visando disponibilizar um leque ainda maior de informações públicas e atualizadas sobre o IFAM, promovendo, assim, maior abrangência da transparência ativa em detrimento da Lei de Acesso à Informação.
5. Estruturar a página da Ouvidoria nas mídias sociais como estratégia de



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO AMAZONAS**  
**REITORIA**  
**OUVIDORIA-GERAL**

divulgação otimizada e integrada de campanhas educativas e de sensibilização, bem como estabelecer maior interação com os diferentes públicos-alvo.

Para garantir a satisfação dos usuários, a Ouvidoria trabalha de forma proativa e em parceria com os setores competentes, buscando soluções eficazes para cada demanda.

## **8. CONCLUSÃO**

Os dados deste Relatório evidenciam os pontos fortes e fracos do Instituto, em sua relação com a comunidade interna e externa, no que corresponde ao contexto da Ouvidoria, e fornecerão subsídios para a melhoria contínua do atendimento e dos serviços prestados

Além disso, a transparência ativa e a qualidade dos serviços do IFAM dependem do esforço conjunto da administração e seus gestores. A Ouvidoria, visando fortalecer sua representatividade, priorizará a implementação de um sistema de boas práticas, bem como fomentar a cultura do diálogo aberto no âmbito do instituto por meio, principalmente, da ampliação dos canais de interlocução com o cidadão, em especial a estruturação das mídias sociais.

**Rodrigo Diniz Costa**  
Ouvidor-Geral do IFAM

**Jaime Cavalcante Alves**  
Reitor do IFAM



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
INSTITUTO FEDERAL DO AMAZONAS

**RELATÓRIO DE GESTÃO Nº 21/2025 - OUVI/REITORIA (11.01.01.67)**

Nº do Protocolo: NÃO PROTOCOLADO

Manaus-AM, 27 de Março de 2025

**RELATORIO\_ANUAL\_DE\_GESTAO\_OUVIDORIA\_2024assinado.pdf**

**Total de páginas do documento original: 12**

*(Assinado digitalmente em 27/03/2025 09:20 )*

**RODRIGO DINIZ COSTA**

COORDENADOR

2204691

Para verificar a autenticidade deste documento entre em <https://sig.ifam.edu.br/documentos/>  
informando seu número: **21**, ano: **2025**, tipo: **RELATÓRIO DE GESTÃO**, data de Assinatura: **27/03**  
**/2025** e o código de verificação: **395134ceb8**



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
INSTITUTO FEDERAL DO AMAZONAS

**null N° 22/2025 - GAB/REITORIA (11.01.01.01)**

**N° do Protocolo: NÃO PROTOCOLADO**

**Manaus-AM, 03 de Abril de 2025**

**RELATORIO\_ANUAL\_DE\_GESTAO\_OUVIDORIA\_2024assinado.pdf**

**Total de páginas do documento original: 13**

*(Assinado digitalmente em 03/04/2025 11:35 )*

**DOROTHEA MARIA SOARES MARQUES**

*CHEFE DE GABINETE*

*267958*

Para verificar a autenticidade deste documento entre em <https://sig.ifam.edu.br/documentos/>  
informando seu número: **22**, ano: **2025**, tipo: **null**, data de Assinatura: **03/04/2025** e o código de  
verificação: **fa5a854e19**