



INSTITUTO FEDERAL
Sul-rio-grandense

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA SUL-RIO-GRANDENSE

RELATÓRIO DE GESTÃO OUVIDORIA 2024

Apoio das estruturas de governança ao cumprimento dos objetivos estratégicos

A estrutura de governança do IFSul é constituída por diversos agentes que compõem a instância interna de apoio à governança (Auditoria Interna, Comissão de Ética, Comitê de Governança, Riscos e Controles, Núcleo de Governança Riscos e Controles, Núcleo de Correição, Unidade de Gestão da Integridade, Ouvidoria etc.), cada um com competências distintas, estabelecidas em regimentos, regulamentos, resoluções, instruções normativas ou em portarias, conforme o caso.

[Conheça um pouco mais sobre a estrutura de governança e as instâncias internas de apoio à governança do IFSul.](#)

Todas essas estruturas apoiam o cumprimento dos objetivos estratégicos ao observarem o estabelecido no PDI para avaliar, monitorar e acompanhar o desenvolvimento das atividades de gestão e da instituição como um todo.

Além dessas instâncias, é possível citar alguns instrumentos de governança que estão disponíveis tanto o para controle social, quanto para a tomada de decisão e supervisão da alta gestão, tais como: [Relatórios da Comissão Própria de Avaliação, Relatórios de Auditoria Interna, Relatórios de avaliação do Plano de Integridade](#). Esses instrumentos auxiliam a instituição a direcionar sua atuação com base no cumprimento dos seus objetivos estratégicos.

Canais de atendimento à sociedade

A [Carta de Serviços ao Usuário do IFSul](#), instituída pelo [Decreto nº 9.094/2017](#), apresenta os serviços prestados à comunidade, garantindo a transparência de suas atividades e a orientação quanto aos serviços prestados. Todos os serviços ofertados pelo IFSul por meio do [Gov.br](#) estão disponíveis [aqui](#).

Já o [Plano de Dados Abertos \(PDA\)](#) do IFSul tem como objetivo promover a abertura de dados do instituto, garantindo o princípio da publicidade e da transparência nas ações realizadas na administração pública. Com isso, o IFSul assume o compromisso de divulgar permanentemente os dados de interesse público gerados a partir das diversas atividades realizadas pela instituição. No Portal Brasileiro de Dados Abertos é possível encontrar dados publicados pelo governo federal e por governos locais para realizar pesquisas, desenvolver aplicativos e criar novos serviços. Para acessar os dados catalogados pelo Instituto Federal Sul-rio-grandense, [clique aqui](#).

A [Ouvidoria](#) é o canal onde a cidadã e o cidadão podem apresentar sua manifestação a respeito do serviço que está sendo prestado pela instituição, funcionando como um “elo” entre este e a Administração Pública. Assim, deve servir como uma ponte entre as usuárias e os usuários e o órgão público, identificando as áreas responsáveis por resolver os problemas e mediando conflitos manifestados. Em 2024, foi editada a [Instrução Normativa IFSul Nº 13](#), de 29 de Janeiro de 2024, que estabelece os procedimentos internos da Ouvidoria no IFSul, contribuindo assim para a transparência dos procedimentos da ouvidoria para comunidade acadêmica.

Embora o tempo médio de resposta tenha reduzido de 2023 para 2024, a resposta e o atendimento às solicitações dentro do prazo ainda são os desafios que o IFSul busca superar para dar um retorno mais célere à sociedade. A diversidade das informações solicitadas e a necessidade de demandar diferentes áreas em toda a instituição são os principais motivos que levam ao não atendimento aos prazos.

Com relação aos itens avaliados de transparência ativa, o IFSul passou a cumprir ou cumprir parcialmente 97,96% dos itens determinados pela legislação, apenas um item (2,04%) ainda não é atendido, pela necessidade de atualização do Plano de Dados Abertos. Algumas iniciativas para resolver a situação do PDA foram começadas em 2024, mas não se concluíram, a expectativa é que em 2025, gradualmente seja implementado um plano de inventário de dados, para constituição do PDA do IFSul.



Já segundo o [Painel da CGU "Resolveu?",](#) em 2024 o IFSul recebeu 153 manifestações para a Ouvidoria, uma redução de quase 25% em relação à 2023. A seguir são apresentados esses dados.



RESOLUTIVIDADE (Indicada pela Ouvidoria)



Sim

97,35%



Não

2,65%

* Considera as manifestações com resposta conclusiva pela Ouvidoria



MOTIVO ARQUIVAMENTO



TIPO DE MANIFESTAÇÃO



RECLAMAÇÃO

45 (30.0%)



SOLICITAÇÃO

39 (26.0%)



DENÚNCIA

65 (43.3%)



SUGESTÃO

1 (0.7%)



ELOGIO

0



SIMPLIFIQUE

0

SATISFAÇÃO DO USUÁRIO (Você está satisfeito(a) com o atendimento?)



TOTAL DE RESPOSTAS 13

- Respostas
- 👍 Muito Satisfeito
 - 👎 Muito Insatisfeito
 - 😞 Insatisfeito
 - 😊 Satisfeito



Satisfação Média

Em relação à 2023 houve um aumento no número de denúncias recebidas. Isso pode ser reflexo de uma maior divulgação dos canais de manifestação para comunidade, bem como uma maior orientação sobre o que caracterizam as situações de denúncia na instituição, algo que vem sendo trabalhado em conjunto com a Unidade de Gestão da Integridade do IFSul. Em especial, pode-se destacar, como consequência da aprovação da Política de Prevenção, Enfrentamento e Erradicação de Assédios e Violências, no ano de 2023, a manutenção da campanha [IFSul Livre de Assédio](#).

Ainda é um desafio a ser superado pela instituição a organização de uma estrutura adequada para a ouvidoria, com servidoras/es para possibilitar a distribuição das demandas e fazer a gestão desses procedimentos de maneira que gere um maior retorno para o IFSul. O tempo médio de resposta diminuiu em relação à 2023, mas atender essas demandas dentro do prazo ainda é um ponto a ser melhorado.

O [Fale Conosco](#) é outra ferramenta disponibilizada no site do IFSul para que a comunidade possa entrar em contato com a instituição sobre diferentes assuntos. Ao ingressar sua demanda, a pessoa solicitante

seleciona o assunto do seu pedido e a mensagem é, então, enviada ao setor designado para responder tal questão. Por fim, a unidade administrativa responsável envia sua

resposta à pessoa solicitante. sponder tal questão. Por fim, a unidade administrativa responsável envia sua resposta à pessoa solicitante.

Dados do Fale Conosco do IFSul:

Assuntos	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Vestibular/Concursos/Sisu	385	384	307	287	192	335	75
Cursos Técnicos e Superiores de Graduação / Educação a Distância (EAD)	257	265	507	586	737	468	4
Cursos de Pós-Graduação	48	46	57	37	36	34	13
Cursos de extensão e de formação inicial e continuada (FIC) / PRONATEC	10	7	102	167	87	156	22
ENCCEJA	-	-	-	-	-	353	133
Plataforma Mundi	-	-	-	-	-	71	28
Auxílio Estudantil	34	34	16	13	17	24	10
Estágios	17	14	16	33	20	13	6
Q-acadêmico	44	41	22	24	10	4	1
Intercâmbio	6	4	-	1	1	5	2
Licitações	6	8	10	11	10	-	-
Outros	439	370	602	812	488	517	151
TOTAL	1246	1173	1639	1971	1598	1980	601

No total, foram 601 e-mails recebidos via Fale Conosco, uma queda de quase 70% em relação a 2023. A queda se deve a um problema técnico que deixou o serviço fora do ar entre abril e novembro de 2024.

Portal institucional e Redes sociais

O [portal institucional](#) é o principal veículo de informação do IFSul que alcança todos os públicos, com acesso facilitado às informações e aos serviços oferecidos pela instituição. Além do portal, os canais de comunicação disponibilizados por meio das redes sociais ampliam o contato do IFSul com a comunidade, atingindo uma variedade ainda maior de públicos.

Em 2024, foi mantida a tendência de foco na utilização das redes sociais da Meta, tanto no perfil oficial do IFSul, mantido pela Coordenadoria de Comunicação Social, quanto pelos perfis oficiais de cada câmpus. Todas as unidades do instituto utilizaram o Instagram, como já aconteceu em 2023, e o Facebook, que em 2023 tinha um câmpus que não usava. Isso se dá pela facilidade de replicar automaticamente o conteúdo entre as redes sociais. O foco da produção de conteúdo, no entanto, é inegavelmente o Instagram. A presença no Instagram segue crescendo, estando muito próximo de chegar a 50 mil seguidores no perfil oficial mantido pela CCS da Reitoria e quase 150 mil seguidores, somando os demais portais oficiais dos câmpus.

O Youtube teve uma inflexão no uso, passando de oito unidades em 2023, para cinco em 2024. Não há uma produção audiovisual para o Youtube, apenas usado para transmissões ao vivo. Já o twitter, hoje X, segue com uso pouco expressivo na instituição, tendo apenas dois câmpus com publicações feitas em 2024.

O número de postagens nas redes sociais, de uma maneira geral, se manteve próximo do que foi produzido em 2023, com uma leve queda. Ainda assim, houve aumento no número de seguidores e inscritos nos canais de comunicação. Devido às mudanças na obtenção de métricas nas redes sociais da Meta e do aumento de publicações feitas nos perfis do IFSul nas redes (o que inviabiliza a contagem manual de curtidas e compartilhamentos), contabilizamos apenas publicações e novos seguidores ao longo do ano.



INSTITUTO FEDERAL

Sul-rio-grandense