



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL FLUMINENSE**

RELATÓRIO GERENCIAL - 2025
***OUVIDORIA - SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - MONITORAMENTO
DA LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO***

1. Apresentação

A Ouvidoria IFFluminense, órgão interno vinculado ao dirigente máximo do instituto, é responsável por receber, analisar, tratar e registrar a resposta final aos usuários de serviços públicos por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - [Fala.Br](#), em conformidade com a Lei nº 13.460/2017; e os pedidos de acesso à informação gerenciados pelo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC).

A Lei nº 12.527/2011, Lei de Acesso à Informação (LAI), prevê a atuação do SIC na transparência passiva e da Autoridade de Monitoramento da LAI (AMLAI) na transparência ativa. Para fins organizacionais estes serviços são subordinados à estrutura da Ouvidoria. A função de Ouvidora, gestora do SIC e AMLAI vêm sendo desempenhada por servidora ocupante do cargo de Técnico em Assuntos Educacionais (<http://lattes.cnpq.br/5976128618389023>), desde abril de 2024 (Portaria IFFLU nº 356/2024).

Em atendimento a Lei nº 13.460/2017, artigos 14 e 15, o presente relatório aponta os principais indicadores e trabalhos desenvolvidos pela Ouvidoria IFFluminense, SIC e AMLAI, no período de 01/01/2025 a 31/12/2025. E ao final são feitas algumas proposições para o próximo exercício, com vistas ao aperfeiçoamento dos serviços prestados e em alinhamento com as diretrizes institucionais previstas no Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI).

Informações sobre equipe, contatos e orientações para protocolo de manifestações são disponibilizados na página da Ouvidoria, no [Portal IFFluminense](#). Enquanto o e-mail ouvidoria@iff.edu.br é utilizado pelo SIC e Ouvidoria para contato com a comunidade e agendamento de atendimento presencial.

2. Manifestações de Ouvidoria

Ao receber manifestações dos tipos: elogio, reclamação, solicitação de providências, denúncia e sugestão pelo [Fala.BR](#), canal oficial de comunicação com a ouvidoria, é verificado se estão presentes no teor elementos que possibilitem a sua compreensão adequada. Portanto, antes de decidir pelo encaminhamento à área competente, são considerados:

- a) Se há necessidade de **complementação** das informações;
- b) **Alteração do tipo**, se o teor evidenciar demanda diferente da inicialmente protocolada. Por exemplo, quando é descrita uma insatisfação de ordem profissional e, ao invés de reclamação ou solicitação, é protocolada denúncia;
- c) Necessidade de **alteração do assunto**, caso tenha sido indicado de forma inadequada; ou de **encaminhamento a outra instituição**, quando não se trata de competência do IFF;
- d) Condições de **arquivamento**, quando: 1. o protocolo não está claro e compreensível, 2. faltam informações essenciais, sendo inviável a complementação (ou essa não for realizada no prazo), 3. contém linguagem ofensiva ou de baixo calão, ou ainda 4. manifestação de igual teor já tiver sido respondida (duplicidade).

Para as denúncias e comunicações (denúncias anônimas) há ainda outros critérios a verificar. Assim, na análise prévia do relato também são averiguadas: a existência de **materialidade** que permita a atuação das instâncias apuratórias, indicação ou possibilidade de **identificação do autor** da irregularidade e informações que tornem a denúncia verossímil.

Após o encaminhamento e retorno da área competente, a resposta conclusiva é cadastrada na plataforma, sendo facultado ao usuário responder à pesquisa de satisfação.

2.1 Principais indicadores

Os dados estatísticos da Ouvidoria IFFluminense podem ser consultados de forma rápida e transparente no [Painel Resolveu?](#), ferramenta desenvolvida pela Controladoria-Geral da União (CGU) que apresenta os principais indicadores do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv), e importante instrumento de defesa de direitos dos usuários de serviços públicos.

Em 2025 o IFFluminense recebeu 313 manifestações, das quais 269 foram respondidas conclusivamente a um tempo médio de 21,7 dias, e 44 foram arquivadas. As denúncias representaram o maior número de protocolos, assim como no exercício anterior. Na tabela abaixo indica-se, percentualmente, o quantitativo de manifestações tratadas e sua evolução em relação ao exercício de 2024.

Tipo de Manifestação	2024		2025	
	Quantidade	Percentual	Quantidade	Percentual
Reclamação	59	30,70%	78	29,00%
Solicitação	65	33,90%	68	25,28%
Denúncia	65	33,90%	110	40,89%
Sugestão	2	1,00%	5	1,86%
Elogio	1	0,50%	8	2,97%
Simplifique	0	0,00%	0	0,00%

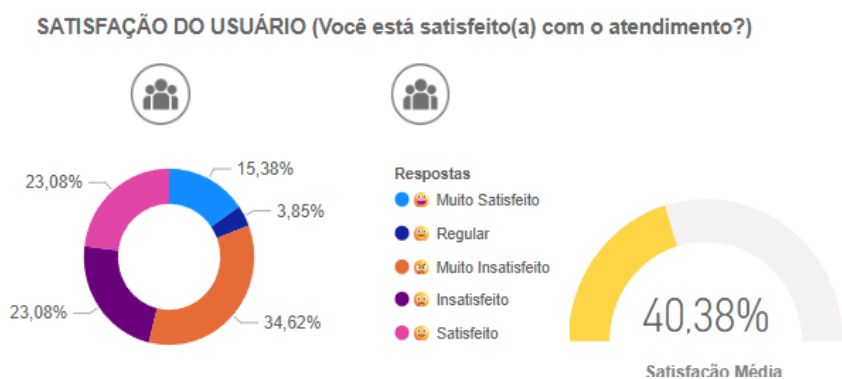
Fonte: Ouvidoria IFFluminense (2026), com base no Painel Resolveu?

Em relação às manifestações arquivadas, os principais motivos foram:



Fonte: Painel Resolveu? (2026).

A média percentual de satisfação dos usuários passou de 29,17% em 2024 para 40,38% em 2025.



Fonte: Painel Resolveu? (2026).

A lista abaixo indica os cinco principais assuntos demandados. Observa-se que “Conduta ética e irregularidade de servidores” representou o maior volume e principal tema das manifestações.

1. Conduta ética e irregularidade de servidores - **58 manifestações**;
2. Educação profissional e tecnológica - **35 manifestações**;
3. Gestão de pessoas - **22 manifestações**;
4. Certificado ou diploma - **21 manifestações**; e
5. Concursos e processos seletivos - **15 manifestações**.

3. Serviço de Informação ao Cidadão - SIC

O SIC atua na transparência passiva, garantindo o acesso às informações produzidas e custodiadas pelo IFFluminense que não são disponibilizadas de forma espontânea, de acordo com o Decreto nº 7.724/2012 que regulamenta a LAI. Na página do [SIC](#) são fornecidas orientações gerais sobre protocolo, endereço e contatos da equipe.

Os principais indicadores do serviço podem ser consultados no [Painel LAI](#), que sintetiza os dados do [Fala.BR](#). Diversos assuntos são indicados pelo cidadão ao protocolar um pedido, ou pelo gestor do SIC após análise do teor. E a resposta final ao usuário se dá com:

- a) **Concessão total ou parcial** do acesso;
- b) Verificação de que **não se trata de pedido de informação** ou que o IFFluminense não é o órgão competente para responder sobre o assunto;
- c) **Negativa do acesso**; ou
- d) Conclusão de que a **informação é inexistente**.

Nos casos em que a informação está em transparência ativa, a resposta orienta ao usuário sobre como acessá-la, visto que todas as respostas cadastradas sem restrição de informação podem ser consultadas no [BuscaLAI](#). Dessa forma, os usuários que encaminham pedidos duplicados são orientados a consultar este repositório.

3.1 Pedidos de acesso à informação

No ano de 2025 o IFFluminense recebeu 121 pedidos de acesso à informação. Todos foram respondidos, sendo 12 com interposição de recursos decididos na 1ª instância. Contabiliza-se aproximadamente 90% das decisões na resposta inicial (sem encaminhamento de recurso). No quadro abaixo estão indicadas, percentualmente, as decisões iniciais:

DECISÕES NO PEDIDO INICIAL		
	Quantidade	Percentual
Acesso concedido	94	77,69%
Não se trata de solicitação de informação	11	9,09%
Acesso parcialmente concedido	9	7,44%
Acesso negado	3	2,48%
Outras decisões	4	3,31%

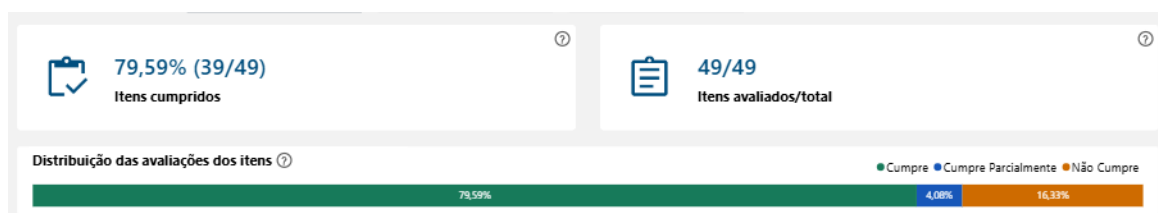
Fonte: Painel LAI (2026).

Os 102 pedidos que não envolviam restrição de conteúdo foram publicados no BuscaLAI. Os pedidos negados se tratavam de solicitação genérica (quando não fica claro e/ou compreensível o teor). E o tempo médio de resposta, 13 dias corridos, não se alterou em relação ao ano anterior.

4. Monitoramento da Lei de Acesso à Informação - AMLAI

O monitoramento da LAI envolve garantir a disponibilização contínua do rol de informações listadas no Decreto nº 7.724/2012, consideradas de interesse coletivo. Dentre as quais estão estrutura organizacional, competências, endereço e telefones das unidades, programas, projetos, ações, obras, repasses ou transferências de recursos financeiros, execução orçamentária e financeira, licitações realizadas e em andamento, remuneração e subsídio recebidos por ocupante de cargo e emprego público, incluídos auxílios e ajudas de custo, respostas a perguntas mais frequentes da sociedade, contato da autoridade de monitoramento e SIC, e programas financiados pelo Fundo de Amparo ao Trabalhador.

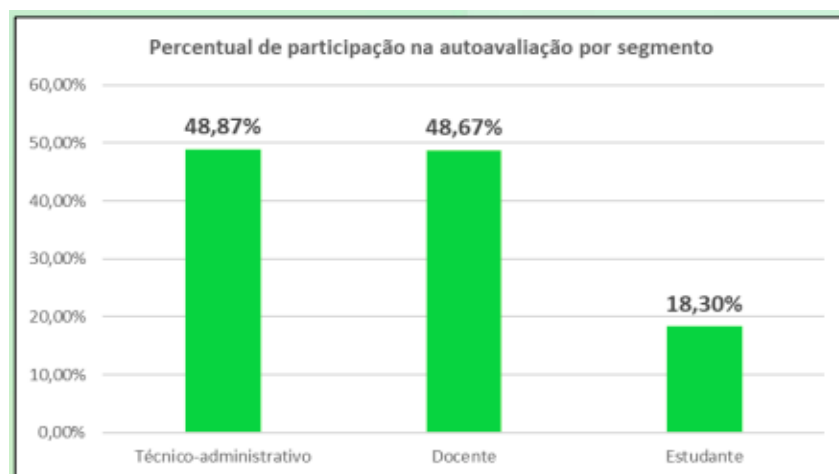
Assim, mediante relatório do Fala.BR, a AMLAI verificou os itens de transparência não cumpridos no exercício 2025, e atualizou as informações cabíveis. Houve importante avanço, pois foram atendidos mais 10 itens em relação ao ano anterior, dos 49 avaliados e monitorados pela CGU. Portanto, em 2025, 39 itens de transparência ativa foram totalmente atendidos, enquanto 2 seguiram cumpridos parcialmente e outros 8 ainda não foram atendidos.



Fonte: Painel LAI (2026).

5. Autoavaliação institucional

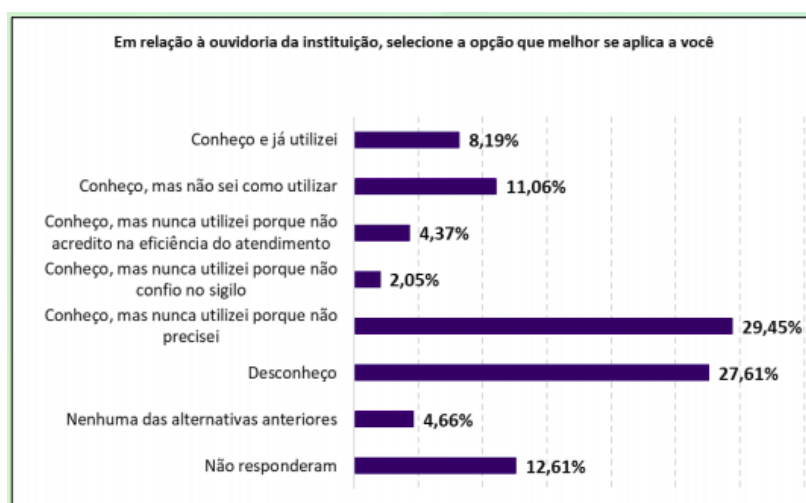
Anualmente a instituição realiza a autoavaliação por meio de sua Comissão Própria de Avaliação (CPA). A Ouvidoria IFFluminense, enquanto ferramenta de gestão, é um dos quesitos avaliados. Durante o ano, de forma eletrônica via SUAP, a pesquisa foi disponibilizada aos três segmentos da comunidade interna: estudantes, técnicos-administrativos e docentes. Para o total de 19.879 matrículas/registros, foram contabilizados 4.187 questionários respondidos conforme percentual representativo indicado abaixo:



Fonte: Relatório Parcial de Autoavaliação 2025 (2026).

5.1 Avaliação da Ouvidoria

A Ouvidoria IFFluminense foi avaliada dentro do eixo “Políticas Acadêmicas”, na dimensão “Políticas de atendimento aos discentes”, no macroprocesso “Gestão Institucional”. A pesquisa buscou identificar se a comunidade já conhecia, utilizou e se acreditava na eficiência e sigilo da Ouvidoria. Verifica-se que:



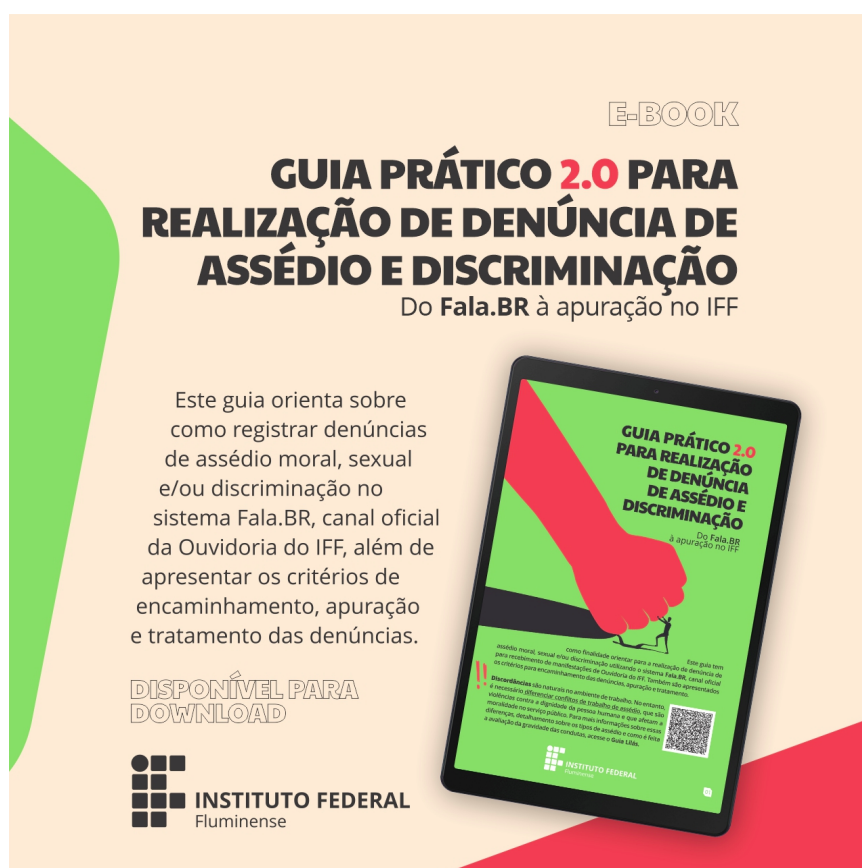
Fonte: Relatório Parcial de Autoavaliação 2025

Como demonstra o gráfico, 29,45% dos respondentes conheciam a Ouvidoria, mas não precisaram utilizá-la. Enquanto o segundo maior índice, 27,61%, relaciona-se ao desconhecimento do trabalho da Ouvidoria. Detalhes sobre a metodologia da pesquisa, análise dos dados, entre outros, podem ser acessados na página [Avaliação Institucional](#).

6. Ações exitosas, dificuldades enfrentadas e proposições

No exercício de 2025 a Ouvidoria IFFluminense seguiu trabalhando ativamente junto à Comissão Permanente de Prevenção e Enfrentamento ao Assédio e Discriminação (CPEAD), que entre outras ações desenvolveu o **Plano Setorial de Prevenção e Enfrentamento do Assédio e da Discriminação do IFFluminense** (PPEADIFF), aprovado pelo Conselho Superior e publicado na [Resolução do CONSUP nº 359, de 12 de dezembro de 2025](#).

Ao final do ano atualizou seu guia de denúncia, renomeado de **Guia Prático 2.0 Para Realização de Denúncia de Assédio e Discriminação - Do Fala.BR à Apuração no IFF**. Pois a primeira versão foi desenvolvida antes da estruturação da Corregedoria, assim, se observou a necessidade de orientar à comunidade sobre a etapa de apuração de denúncias, tornando o material mais prático, objetivo e interativo.



Fonte: [Portal IFFluminense](#).

A publicação do Plano Setorial e a atualização do Guia Prático 2.0 ocorreram no fim do exercício, propõe-se para o próximo ano a ampla divulgação desses instrumentos, além do cumprimento das metas do PPEADIFF. A Ouvidoria também participou de capacitações institucionais como a *Formação em relações étnico-raciais para gestores* e o minicurso *Assédio Moral e Sexual: Perspectiva Sociológica e Estratégias de Enfrentamento*, além de compor a Unidade de Gestão da Integridade (UGI) do IFFluminense, auxiliando na implementação do [Plano de Integridade](#) da instituição. As informações sobre as ações de integridade são disponibilizadas na página da [UGI](#).

O principal desafio está relacionado à força de trabalho, pois a equipe conta com uma servidora que atua como ouvidora, gestora do SIC e AMLAI, além da representação junto às comissões. Ainda assim, a instituição avançou no cumprimento dos índices de transparência ativa e aprovou o PPEADIFF, como proposto anteriormente. E o regimento interno de Ouvidoria e SIC se encontra em fase avançada de redação.

Para 2026, além da finalização dessa normativa, objetiva-se ampliar o diálogo com a comunidade por meio de ações nos *campi* para divulgação das funções de Ouvidoria. Acredita-se que dessa forma será possível avançar nos índices da autoavaliação institucional e ampliar o conhecimento a respeito dos direitos dos usuários de serviços públicos. Também pretende-se melhorar a posição do IFF no ranking de transparência ativa dos órgãos federais, bem como otimizar o atendimento do SIC, reduzindo o prazo de resposta aos pedidos de informação.

6.1 Ações de divulgação

Por meio do Portal IFFluminense e redes sociais, a Ouvidoria IFFluminense compartilhou diversas orientações e informações relacionadas à sua atuação em 2025. Abaixo estão algumas das notícias veiculadas.

- Divulgação do Guia Prático para Denúncia de Assédio e Discriminação
<https://portal1.iff.edu.br/nossos-campi/reitoria/noticias/iff-disponibiliza-guia-pratico-para-denuncia-de-assedio-e-discriminacao-no-fala.br>
- Integridade - Informativo sobre transparência pública, acesso à informação e controle social
<https://portal1.iff.edu.br/nossos-campi/reitoria/noticias/transparencia-publica-no-iff-garantindo-o-acesso-a-informacao-e-o-controle-social>
- Integridade - Combate ao Assédio e à Discriminação no IFF
<https://portal1.iff.edu.br/nossos-campi/reitoria/noticias/combate-ao-assedio-e-a-discriminacao-no-iff>
- Papel da Ouvidoria: como denunciar e garantir proteção
<https://portal1.iff.edu.br/nossos-campi/reitoria/noticias/como-denunciar-e-garantir-protecao-o-papel-da-ouvidoria-no-iff>

- Integridade - Perguntas e respostas para conhecer melhor a Ouvidoria IFFluminense
<https://portal1.iff.edu.br/nossos-campi/reitoria/noticias/ouvidoria-do-iff-perguntas-e-respostas-para-conhecer-melhor>
- Capacitação - Palestra sobre letramento racial
<https://portal1.iff.edu.br/nossos-campi/reitoria/noticias/201cser-antirracista-tambem-e-uma-responsabilidade-institucional201d-afirma-palestrante>
- Capacitação - Assédio moral e sexual com foco em estratégias de enfrentamento
<https://portal1.iff.edu.br/nossos-campi/reitoria/noticias/iff-promove-capacitacao-sobre-assedio-moral-e-sexual-com-foco-em-estrategias-de-enfrentamento>

Campos dos Goytacazes/RJ, 20 de março de 2026.

Nayara Batista Barroso Francisco (2250553)

Ouvidora, Gestora do SIC e AMLAI do IFFluminense
Portarias IFFLU nº 356 e nº 601 de 2024

*Relatório encaminhado por meio do processo SUAP 23317.001299.2026-07.