Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Mato Grosso do Sul

RELATÓRIO

DA OUVIDORIA

INSTITUTO FEDERAL
Mato Grosso do Sul

JUNHO/ 2025

Missão

Promover a educação de excelência por meio do ensino, pesquisa e extensão nas diversas áreas do conhecimento técnico e tecnológico, formando profissional humanista e inovador, com vistas a induzir o desenvolvimento econômico e social local, regional e nacional.

Visão

Ser reconhecido como uma instituição de ensino de excelência, sendo referência em educação, ciência e tecnologia no Estado de Mato Grosso do Sul.

Valores

Inovação;
Ética;
Compromisso com o desenvolvimento local e regional;
Transparência;
Compromisso Social.

INSTITUTO FEDERAL
Mato Grosso do Sul

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE MATO GROSSO DO SUL IFMS	
Endereço (provisório):	Rua Jornalista Belizário Lima, 263 - Campo Grande - MS CEP: 79.004-270
CNPJ:	10.673.078/0001-20

IDENTIFICAÇÃO	
RELATÓRIO DA OUVIDORIA EXERCÍCIO DE 2024	
Proponente:	
Data de publicação:	

TRAMITAÇÃO	
GABINETE DA REITORIA	
Proponente:	
Processo n°:	
Relator:	
Discussão:	
Data da reunião:	00/00/0000
Aprovação:	

HISTÓRICO	
DATA	ALTERAÇÃO
00/00/0000	
00/00/0000	

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO 3
1. SUMÁRIO EXECUTIVO 4
2. DETALHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS EM 2024 4
3. MANIFESTAÇÕES RECORRENTES 14
4. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS.....15
5. PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO 16

INTRODUÇÃO

A Ouvidoria constitui um canal essencial de interlocução entre os usuários do serviço público e a administração pública, desempenhando um papel estratégico na promoção da participação social e na transparência dos serviços públicos. Sua atuação possibilita a recepção, análise e encaminhamento das manifestações, garantindo que as demandas da sociedade sejam devidamente consideradas na gestão institucional.

Nesse contexto, cada manifestação registrada é analisada tanto pela Ouvidoria quanto pelo setor responsável, o qual se encarrega de adotar as providências cabíveis. Além disso, cabe à Ouvidoria acompanhar o andamento da solicitação e, com base nas informações obtidas, propor recomendações voltadas à melhoria dos processos e serviços institucionais. Dessa forma, assegura-se que as manifestações não apenas resultem em respostas pontuais, mas também contribuam para o aprimoramento contínuo da administração pública.

A tratativa das manifestações ocorre de maneira individualizada, abrangendo os diferentes tipos de registros: denúncias, reclamações, comunicações, sugestões, solicitações e elogios. Cada caso é avaliado conforme sua especificidade, garantindo a devida atenção às demandas apresentadas.

Em 2024, a Ouvidoria passou por uma transição na gestão, marcada pela nomeação de uma nova Ouvidora, conforme estabelecido na Portaria nº 925/2024. A equipe responsável é composta por dois servidores, que, além de atenderem às manifestações registradas na plataforma Fala.BR, desempenham funções estratégicas voltadas à transparência e ao acesso à informação.

Dentre suas principais atribuições, destaca-se o atendimento a pedidos de acesso à informação (transparência passiva), bem como a responsabilidade pela transparência ativa e o cumprimento das normativas estabelecidas pela Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e pela Lei de Acesso à Informação (LAI). Além disso, a equipe atua no monitoramento do Plano de Dados Abertos, garantindo a implementação e a atualização contínua das informações disponibilizadas ao público.

Essas atividades reforçam o compromisso da Ouvidoria com a governança institucional, contribuindo para a eficiência na gestão, a ampliação da acessibilidade e a promoção de uma comunicação mais clara e transparente com a sociedade.

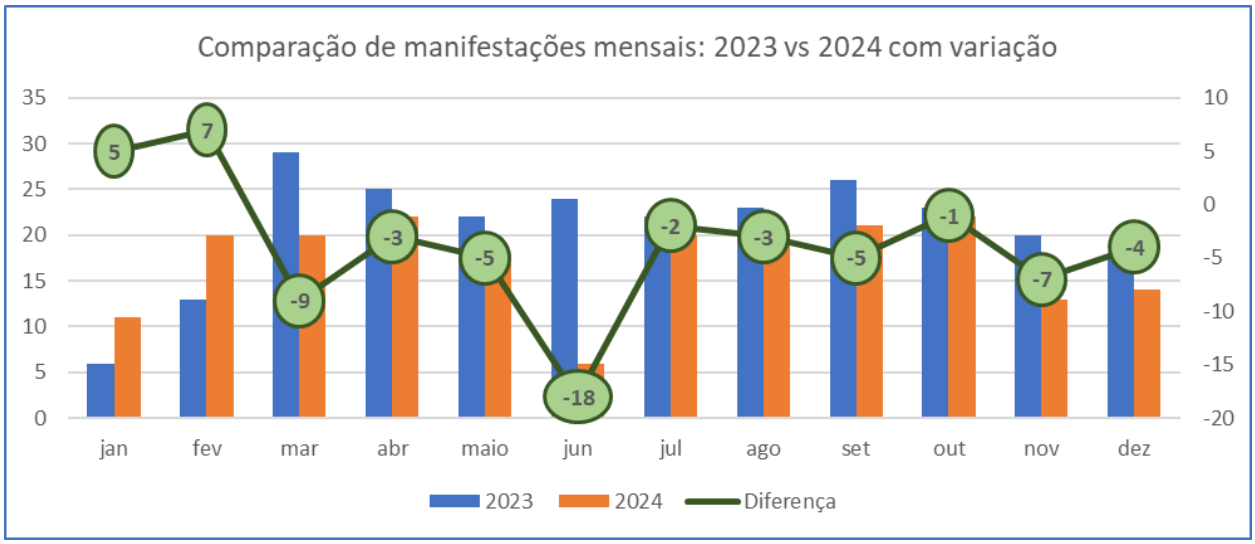
1. SUMÁRIO EXECUTIVO

Tendo em vista o disposto no art. 14, inc. II, e no art. 15, da Lei n. 13.460 de 2017, a Ouvidoria do Instituto Federal de Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Mato Grosso do Sul apresenta o Relatório Anual de Atividades referente ao exercício de 2024.

2. DETALHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS EM 2024

Na Ouvidoria do IFMS foram registradas, durante o ano de 2024, o total de 206 manifestações, com média de cerca de 17 registros por mês. Comparado com o ano anterior, observou-se uma redução de aproximadamente 18% no número total de manifestações. A seguir, o gráfico ilustra, de maneira clara e comparativa, a variação mensal desses dados entre 2023 e 2024.

Gráfico 1 – Variação mensal de manifestações – 2023 x 2024

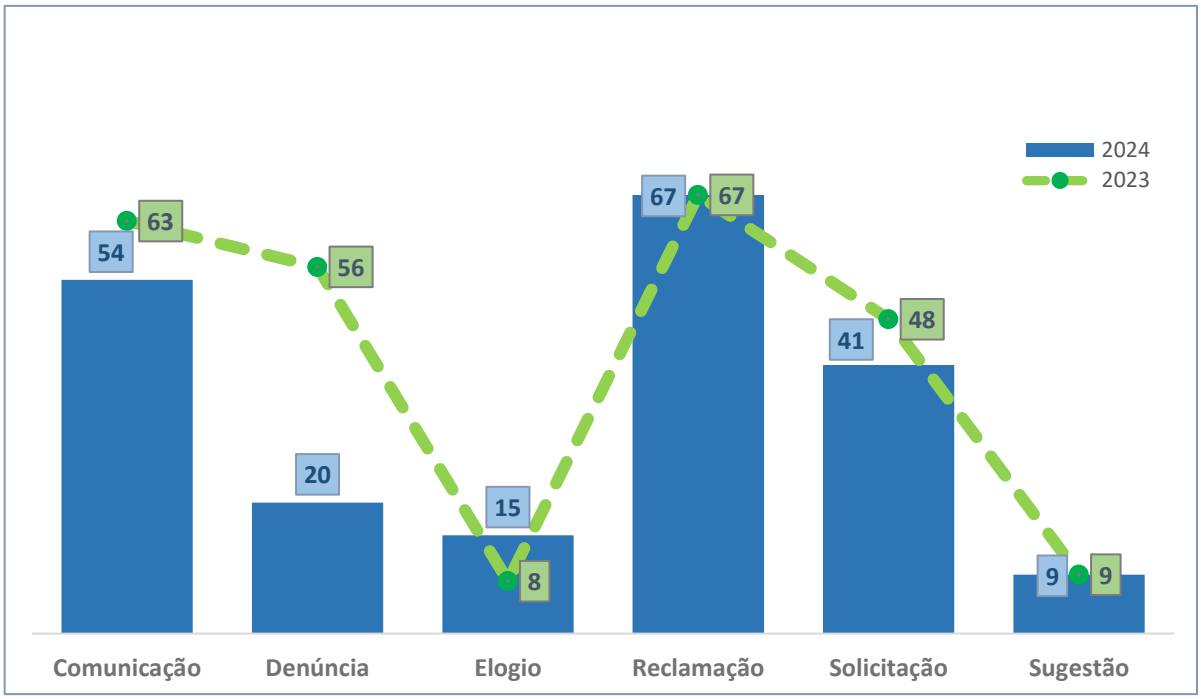


Fonte: Ouvidoria, 2025.

Observa-se que, exceto nos dois primeiros meses do ano, houve uma redução no número de manifestações ao longo de 2024, com destaque para a expressiva queda em junho, quando foram registradas apenas seis manifestações, em contraste com as 24 registradas no mesmo período de 2023.

No que diz respeito à distribuição das manifestações por tipo, a seguir apresenta-se um gráfico que ilustra como ocorreu essa distribuição em comparação com o ano anterior.

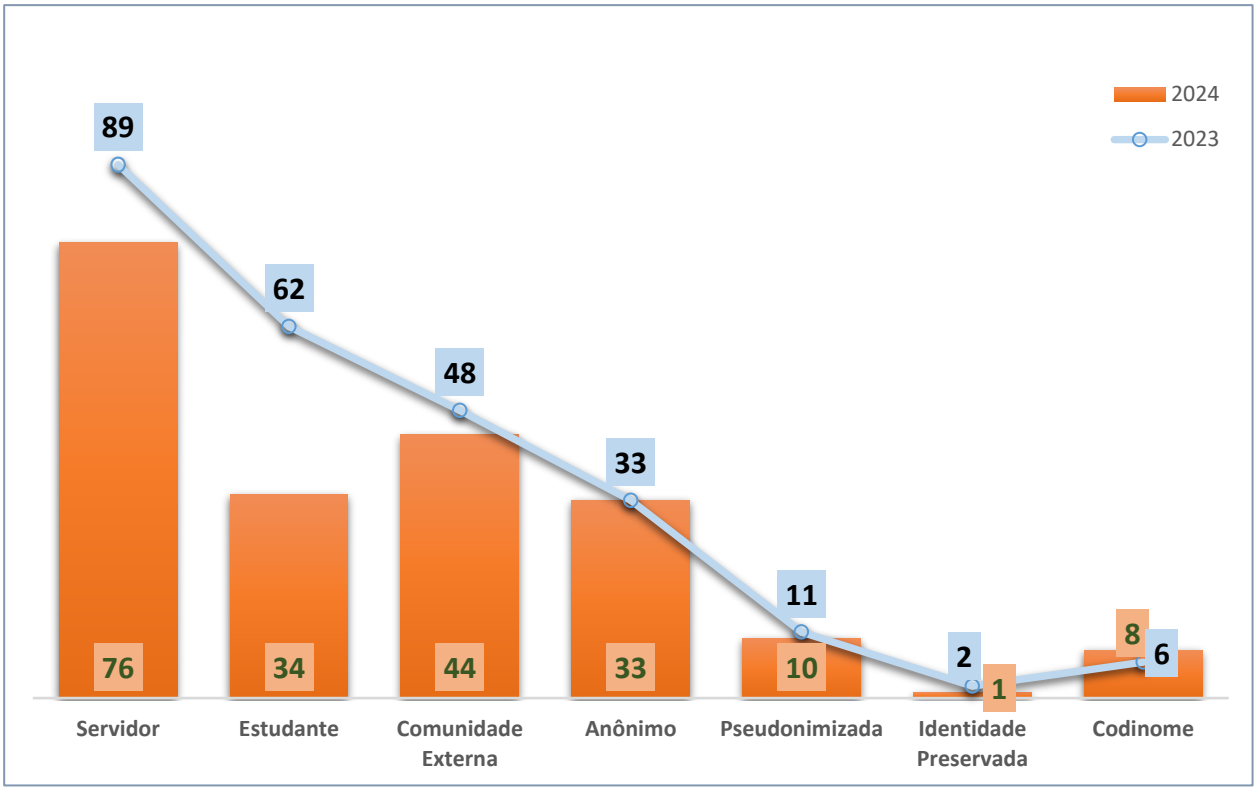
Gráfico 2 - Distribuição das manifestações por tipo – 2023 x 2024



Fonte: Ouvidoria, 2025.

Assim como no ano anterior, o tipo de manifestação que apresentou o maior número de registros foi a reclamação, seguido por comunicação. Observou-se uma redução expressiva, aproximadamente 65%, no número de denúncias, o que contribuiu significativamente para a diminuição do total de manifestações em 2024. Vale destacar que o tipo de manifestação elogio foi o único que apresentou crescimento em relação a 2023.

Gráfico 3 – Distribuição das manifestações por público



Fonte: Ouvidoria, 2025.

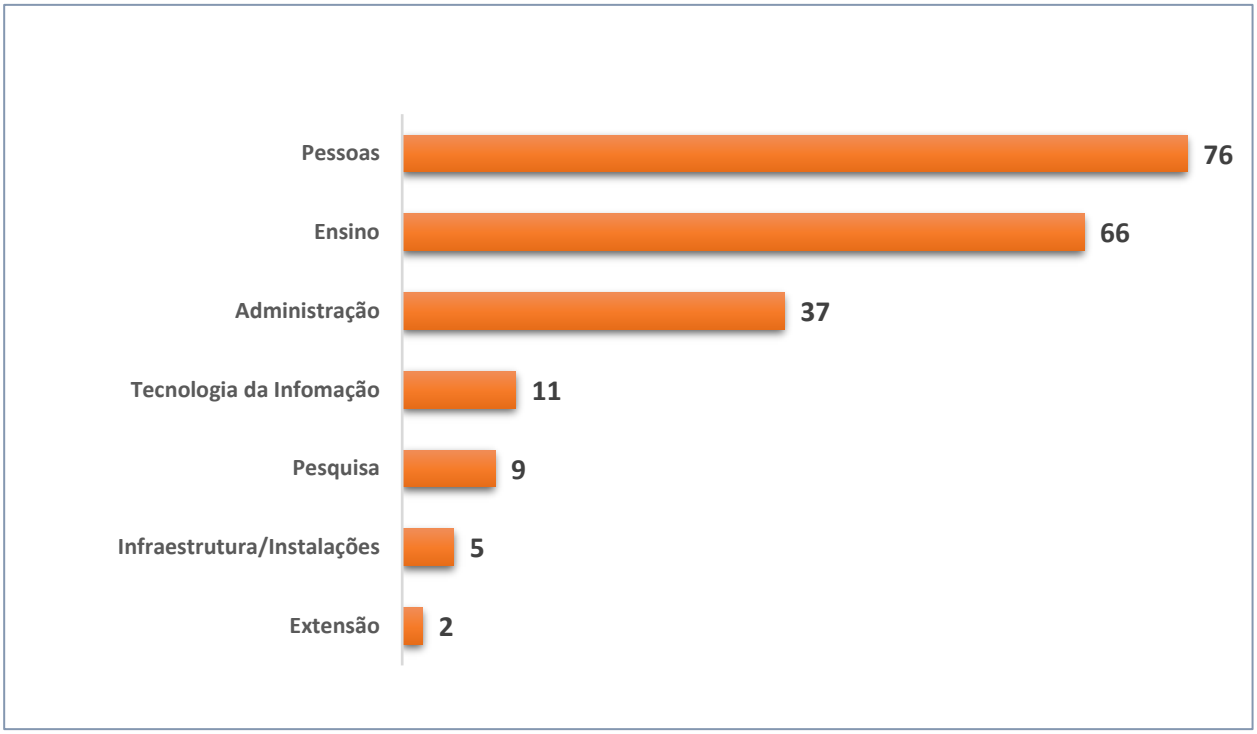
Os servidores continuam sendo os principais usuários a registrar manifestações na Ouvidoria, com destaque para reclamações (20) e solicitações (19). Além disso, dos 15 elogios recebidos, 12 foram feitos por servidores.

A comunidade externa também utilizou o Canal Ouvidoria de forma expressiva, com 44 manifestações registradas, predominando as reclamações (21) e solicitações (16).

Em relação aos estudantes, das 34 manifestações registradas, 19 foram reclamações. Observa-se uma redução significativa no número de manifestações feitas por esse grupo em comparação ao ano anterior, com uma queda de aproximadamente 45% no número de registros.

As manifestações também são classificadas quanto ao assunto e os números registrados em 2024 estão dispostos no gráfico abaixo:

Gráfico 4 – Distribuição das manifestações por assunto

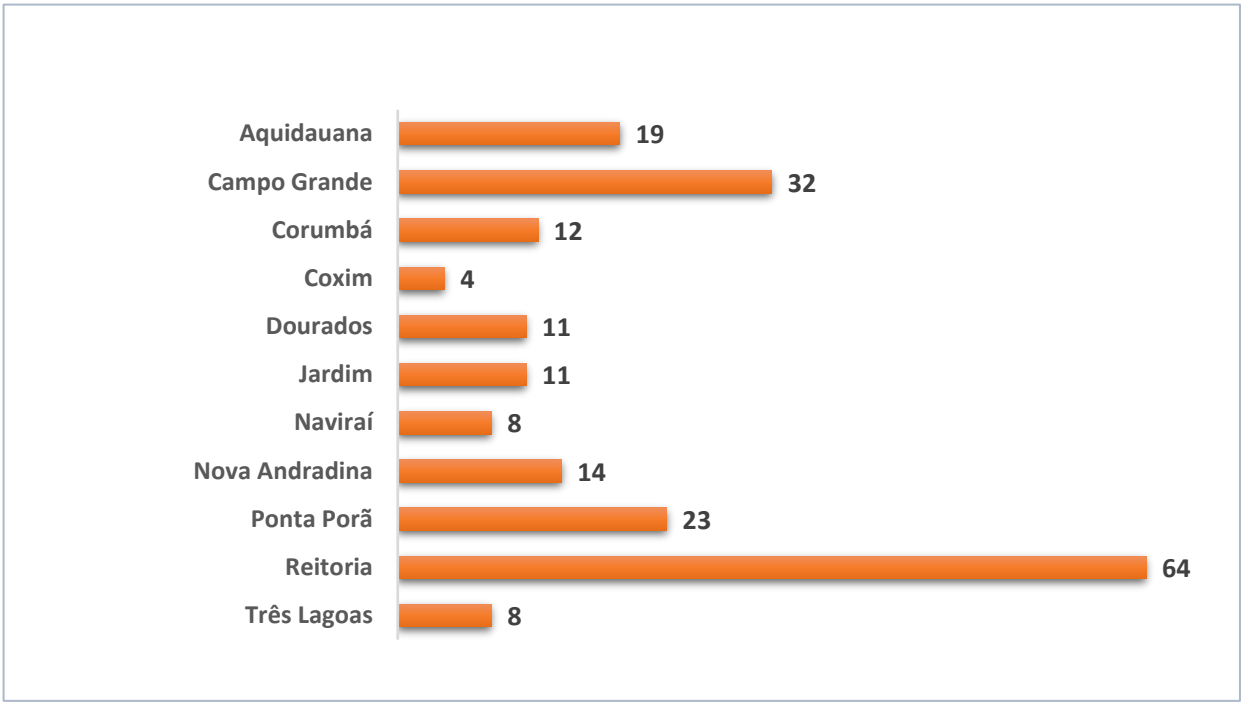


Fonte: Ouvidoria, 2025.

Diferentemente dos anos anteriores, em que o assunto 'Ensino' registrava o maior número de manifestações, em 2024, o tema 'Pessoas' tornou-se o mais recorrente. Em comparação com os dados de 2023, as manifestações relacionadas a 'Ensino' reduziram de 105 para 66 registros em 2024, o que representa uma queda de 37%.

As manifestações também foram classificadas de acordo com as unidades do IFMS, que incluem os dez campi e a Reitoria. Nesse contexto, os campi com maior volume de demandas foram Campo Grande, Ponta Porã e Aquidauana. O gráfico abaixo apresenta a quantidade de manifestações registradas em cada unidade do IFMS:

Gráfico 5 – Manifestações por unidade do IFMS



Fonte: Ouvidoria, 2025

A Reitoria, por abrigar as Pró-Reitorias, as Diretorias Sistêmicas e a própria Ouvidoria, é historicamente a unidade que recebe o maior número de manifestações. As tabelas a seguir apresentam um detalhamento das demandas por unidade do IFMS.

Tabela 1 – Manifestações Campus Aquidauana

Mês	Usuário	Tipo	Assunto	Subassunto
Fevereiro	Servidor	Denúncia	Pessoas	Conduta de servidor
Maio	Comunidade Externa	Reclamação	Ensino	Greve
Maio	Comunidade Externa	Reclamação	Ensino	Greve
Junho	Servidor	Comunicação	Pessoas	Conduta de servidor
Julho	Comunidade Externa	Solicitação	Ensino	Certificados/Declarações/Documentos
Julho	Servidor	Comunicação	Pessoas	Conduta de servidor
Agosto	Servidor	Solicitação	Pessoas	Afastamentos/licenças
Agosto	Servidor	Solicitação	Ensino	Calendário acadêmico
Agosto	Servidor	Solicitação	Tecnologia da Informação	Site IFMS
Setembro	Servidor	Elogio	Pessoas	Conduta de servidor
Setembro	Anônimo	Comunicação	Pessoas	Conduta de servidor
Setembro	Anônimo	Comunicação	Pessoas	Afastamentos/licenças
Outubro	Identidade Preservada	Reclamação	Pesquisa	Salas/Móveis/Equipamentos

Outubro	Servidor	Sugestão	Administração	Práticas administrativas
Novembro	Codinome	Reclamação	Administração	Práticas administrativas
Novembro	Pseudonimizada	Denúncia	Ensino	Conduta de servidor
Dezembro	Pseudonimizada	Denúncia	Pessoas	Conduta de servidor
Dezembro	Pseudonimizada	Denúncia	Pessoas	Conduta de servidor
Dezembro	Servidor	Reclamação	Pessoas	RSC

Fonte: Ouvidoria, 2025

Tabela 2 – Manifestações Campus Campo Grande

Mês	Usuário	Tipo	Assunto	Subassunto
Janeiro	Comunidade Externa	Reclamação	Ensino	Processo Seletivo
Janeiro	Comunidade Externa	Solicitação	Extensão	Estágios
Janeiro	Comunidade Externa	Denúncia	Ensino	Processo Seletivo
Fevereiro	Estudante	Solicitação	Ensino	Convalidação de disciplina
Fevereiro	Anônimo	Comunicação	Pessoas	Conduta de servidor
Fevereiro	Servidor	Sugestão	Administração	Decisões do gestor/gestão
Fevereiro	Servidor	Elogio	Pessoas	Conduta de servidor
Fevereiro	Servidor	Elogio	Pessoas	Conduta de servidor
Fevereiro	Servidor	Reclamação	Pessoas	Conduta de servidor
Fevereiro	Comunidade Externa	Solicitação	Administração	Acesso
Fevereiro	Pseudonimizada	Denúncia	Pessoas	Conduta de servidor
Março	Estudante	Reclamação	Ensino	Práticas de ensino/pedagógicas
Março	Estudante	Reclamação	Ensino	Desempenho escolar
Abril	Anônimo	Comunicação	Pessoas	Conduta de servidor
Abril	Servidor	Solicitação	Administração	Greve
Abril	Servidor	Reclamação	Ensino	Greve
Abril	Anônimo	Comunicação	Ensino	Greve
Abril	Comunidade Externa	Elogio	Pessoas	Conduta de servidor
Maio	Comunidade Externa	Solicitação	Pesquisa	Certificados/Declarações/Documentos
Maio	Servidor	Solicitação	Administração	Greve
Junho	Estudante	Reclamação	Infraestrutura/Instalações	Salas/Móveis/Equipamentos
Julho	Comunidade Externa	Reclamação	Ensino	Matrícula
Agosto	Servidor	Denúncia	Pessoas	Conduta de servidor
Setembro	Estudante	Reclamação	Ensino	Desempenho escolar
Setembro	Estudante	Solicitação	Ensino	Decisões do gestor/gestão
Setembro	Servidor	Denúncia	Pessoas	Conduta de servidor
Setembro	Estudante	Solicitação	Ensino	Desempenho escolar
Outubro	Servidor	Elogio	Pessoas	Conduta de servidor
Outubro	Comunidade Externa	Elogio	Pessoas	Conduta de servidor
Novembro	Servidor	Elogio	Ensino	Conduta de servidor

Dezembro	Servidor	Elogio	Pessoas	Conduta de servidor
Dezembro	Servidor	Elogio	Pessoas	Conduta de servidor

Fonte: Ouvidoria, 2025

Tabela 3 – Manifestações Campus Corumbá

Mês	Usuário	Tipo	Assunto	Subassunto
Abril	Estudante	Reclamação	Pesquisa	Desempenho escolar
Maio	Estudante	Reclamação	Pesquisa	Didática de professor
Julho	Anônimo	Comunicação	Administração	Processo Seletivo
Agosto	Anônimo	Comunicação	Infraestrutura/Instalações	Salas/Móveis/Equipamentos
Agosto	Estudante	Reclamação	Ensino	Conduta de servidor
Agosto	Servidor	Elogio	Pessoas	Conduta de servidor
Agosto	Servidor	Reclamação	Ensino	Jornada de trabalho
Setembro	Comunidade Externa	Reclamação	Administração	Merenda escolar/refeição
Setembro	Servidor	Reclamação	Ensino	Conduta de servidor
Setembro	Servidor	Comunicação	Ensino	Conduta de servidor
Setembro	Estudante	Reclamação	Administração	Assuntos diversos
Dezembro	Estudante	Reclamação	Pesquisa	Desempenho escolar

Fonte: Ouvidoria, 2025

Tabela 4 – Manifestações Campus Coxim

Mês	Usuário	Tipo	Assunto	Subassunto
Fevereiro	Anônimo	Comunicação	Pessoas	Conduta de servidor
Julho	Anônimo	Comunicação	Pessoas	Conduta de servidor
Setembro	Estudante	Reclamação	Ensino	Desempenho escolar
Novembro	Servidor	Denúncia	Ensino	Conduta discente

Fonte: Ouvidoria, 2025

Tabela 5 – Manifestações Campus Dourados

Mês	Usuário	Tipo	Assunto	Subassunto
Fevereiro	Comunidade Externa	Reclamação	Ensino	Carência de docentes
Fevereiro	Comunidade Externa	Reclamação	Ensino	Carência de docentes
Março	Servidor	Denúncia	Ensino	Conduta de servidor
Maio	Comunidade Externa	Reclamação	Ensino	Greve
Maio	Comunidade Externa	Reclamação	Ensino	Greve
Maio	Comunidade Externa	Reclamação	Ensino	Greve
Maio	Comunidade Externa	Solicitação	Administração	Greve
Junho	Servidor	Denúncia	Pessoas	Conduta de servidor
Julho	Comunidade Externa	Reclamação	Ensino	Educação a Distância
Outubro	Comunidade Externa	Solicitação	Administração	Licitações/contratos
Novembro	Comunidade Externa	Sugestão	Ensino	Cursos

Fonte: Ouvidoria, 2025

Tabela 6 – Manifestações Campus Jardim

Mês	Usuário	Tipo	Assunto	Subassunto
Fevereiro	Estudante	Solicitação	Ensino	Certificados/Declarações/Documentos
Março	Anônimo	Comunicação	Ensino	Desempenho escolar
Março	Estudante	Reclamação	Ensino	Desempenho escolar
Abril	Servidor	Comunicação	Pessoas	Concurso Público
Junho	Servidor	Solicitação	Infraestrutura/Instalações	Segurança
Julho	Pseudonimizada	Denúncia	Pessoas	Conduta de servidor
Agosto	Anônimo	Comunicação	Ensino	Conduta discente
Agosto	Anônimo	Comunicação	Pessoas	Conduta de servidor
Outubro	Estudante	Comunicação	Pessoas	Conduta de servidor
Outubro	Anônimo	Comunicação	Ensino	Auxílios
Dezembro	Servidor	Solicitação	Infraestrutura/Instalações	Estacionamento

Fonte: Ouvidoria, 2025

Tabela 7 – Manifestações Campus Naviraí

Mês	Usuário	Tipo	Assunto	Subassunto
Março	Codinome	Reclamação	Pessoas	Conduta de servidor
Abril	Pseudonimizada	Denúncia	Pessoas	Greve
Abril	Estudante	Denúncia	Pessoas	Greve
Julho	Estudante	Reclamação	Tecnologia da Informação	Internet
Agosto	Estudante	Reclamação	Tecnologia da Informação	Salas/Móveis/Equipamentos
Outubro	Comunidade Externa	Solicitação	Administração	Decisões do gestor/gestão
Novembro	Comunidade Externa	Reclamação	Ensino	Reposição de aulas
Novembro	Comunidade Externa	Reclamação	Ensino	Práticas de ensino/pedagógicas

Fonte: Ouvidoria, 2025

Tabela 8 – Manifestações Campus Nova Andradina

Mês	Usuário	Tipo	Assunto	Subassunto
Janeiro	Anônimo	Comunicação	Pessoas	Conduta de servidor
Fevereiro	Codinome	Reclamação	Pessoas	Tarefas/Atribuições
Março	Servidor	Reclamação	Administração	Decisões do gestor/gestão
Abril	Servidor	Comunicação	Pessoas	Conduta de servidor
Abril	Anônimo	Comunicação	Pessoas	Conduta de servidor
Maio	Estudante	Comunicação	Ensino	Greve
Maio	Servidor	Reclamação	Pessoas	Conduta de servidor
Julho	Estudante	Reclamação	Ensino	Práticas de ensino/pedagógicas
Julho	Codinome	Reclamação	Ensino	Práticas de ensino/pedagógicas
Julho	Codinome	Solicitação	Administração	Jornada de trabalho
Julho	Codinome	Solicitação	Pessoas	Tarefas/Atribuições
Agosto	Codinome	Reclamação	Ensino	Reposição de aulas
Agosto	Codinome	Reclamação	Ensino	Práticas de ensino/pedagógicas

Outubro	Anônimo	Comunicação	Ensino	Conduta discente

Fonte: Ouvidoria, 2025

Tabela 9 – Manifestações Campus Ponta Porã

Mês	Usuário	Tipo	Assunto	Subassunto
Março	Anônimo	Comunicação	Pessoas	Gratificações e Adicionais
Março	Servidor	Comunicação	Ensino	Conduta discente
Março	Anônimo	Comunicação	Pessoas	Conduta de servidor
Abril	Servidor	Comunicação	Pessoas	Conduta de servidor
Abril	Servidor	Solicitação	Pessoas	Folha de pagamento
Abril	Estudante	Comunicação	Ensino	Greve
Abril	Estudante	Comunicação	Ensino	Greve
Abril	Servidor	Comunicação	Pessoas	Conduta de servidor
Maio	Anônimo	Comunicação	Pessoas	Conduta de servidor
Maio	Anônimo	Comunicação	Pessoas	Conduta de servidor
Maio	Comunidade Externa	Comunicação	Administração	Decisões do gestor/gestão
Maio	Estudante	Comunicação	Ensino	Conduta de servidor
Julho	Estudante	Reclamação	Ensino	Jornada de trabalho
Julho	Servidor	Comunicação	Pesquisa	Conduta de servidor
Agosto	Estudante	Denúncia	Pessoas	Conduta de servidor
Setembro	Estudante	Reclamação	Infraestrutura/Instalações	Salas/Móveis/Equipamentos
Novembro	Anônimo	Comunicação	Pessoas	Conduta de servidor
Novembro	Estudante	Reclamação	Ensino	Auxílios
Dezembro	Anônimo	Comunicação	Ensino	Conduta discente
Dezembro	Comunidade Externa	Reclamação	Administração	Licitações/contratos
Dezembro	Estudante	Comunicação	Ensino	Reposição de aulas
Dezembro	Servidor	Comunicação	Ensino	Conduta de servidor
Dezembro	Servidor	Comunicação	Ensino	Conduta de servidor

Fonte: Ouvidoria, 2025

Tabela 10 – Manifestações Campus Três Lagoas

Mês	Usuário	Tipo	Assunto	Subassunto
Janeiro	Servidor	Reclamação	Administração	Horário de trabalho de servidores
Julho	Servidor	Solicitação	Pessoas	Aposentadoria
Julho	Servidor	Reclamação	Pessoas	Aposentadoria
Agosto	Servidor	Reclamação	Administração	Jornada de trabalho
Agosto	Anônimo	Comunicação	Administração	Jornada de trabalho
Outubro	Estudante	Reclamação	Tecnologia da Informação	Sistemas
Outubro	Estudante	Reclamação	Ensino	Auxílios
Novembro	Servidor	Denúncia	Pessoas	Nomeação/exoneração

Fonte: Ouvidoria, 2025

Tabela 11 – Manifestações Reitoria

Mês	Usuário	Tipo	Assunto	Subassunto
Janeiro	Servidor	Reclamação	Pessoas	Perícia
Janeiro	Comunidade Externa	Solicitação	Ensino	Processo Seletivo
Janeiro	Comunidade Externa	Reclamação	Ensino	Processo Seletivo
Janeiro	Comunidade Externa	Solicitação	Ensino	Cursos
Janeiro	Anônimo	Comunicação	Pessoas	Perícia
Janeiro	Comunidade Externa	Reclamação	Ensino	Matrícula
Fevereiro	Estudante	Sugestão	Tecnologia da Informação	Segurança da informação
Fevereiro	Servidor	Solicitação	Tecnologia da Informação	Transparência
Fevereiro	Pseudonimizada	Denúncia	Pessoas	Conduta de servidor
Fevereiro	Servidor	Elogio	Pessoas	Conduta de servidor
Fevereiro	Servidor	Reclamação	Pessoas	Tarefas/Atribuições
Fevereiro	Servidor	Elogio	Pessoas	Conduta de servidor
Março	Servidor	Solicitação	Pessoas	Progressão
Março	Servidor	Solicitação	Pessoas	Folha de pagamento
Março	Anônimo	Comunicação	Administração	Decisões do gestor/gestão
Março	Anônimo	Comunicação	Administração	Decisões do gestor/gestão
Março	Servidor	Reclamação	Pessoas	Folha de pagamento
Março	Anônimo	Comunicação	Administração	Salas/Móveis/Equipamentos
Março	Servidor	Sugestão	Ensino	Cursos
Março	Servidor	Sugestão	Pessoas	Afastamentos/licenças
Março	Estudante	Comunicação	Ensino	Conduta de servidor
Abril	Comunidade Externa	Solicitação	Ensino	Certificados/Declarações/Documentos
Abril	Estudante	Sugestão	Tecnologia da Informação	Sistemas
Abril	Servidor	Solicitação	Pessoas	Greve
Abril	Servidor	Sugestão	Tecnologia da Informação	Sistemas
Março	Anônimo	Comunicação	Administração	Decisões do gestor/gestão
Abril	Anônimo	Comunicação	Pessoas	Remoção/Redistribuição
Abril	Pseudonimizada	Denúncia	Pessoas	Afastamentos/licenças
Maio	Servidor	Comunicação	Administração	Greve
Maio	Servidor	Reclamação	Administração	Greve
Junho	Servidor	Solicitação	Administração	Assuntos diversos
Junho	Comunidade Externa	Solicitação	Pesquisa	Editais
Julho	Comunidade Externa	Solicitação	Pessoas	Concurso Público
Julho	Comunidade Externa	Sugestão	Administração	Práticas administrativas
Julho	Servidor	Elogio	Pessoas	Conduta de servidor
Julho	Servidor	Solicitação	Pessoas	Aposentadoria
Agosto	Comunidade Externa	Solicitação	Pessoas	Solicitação de documentos/informações

Agosto	Servidor	Reclamação	Administração	Nomeação/exoneração
Agosto	Servidor	Reclamação	Tecnologia da Informação	Sistemas
Agosto	Anônimo	Comunicação	Administração	Decisões do gestor/gestão
Setembro	Comunidade Externa	Elogio	Ensino	Educação a Distância
Setembro	Comunidade Externa	Solicitação	Pesquisa	Cursos
Setembro	Servidor	Solicitação	Tecnologia da Informação	Tarefas/Atribuições
Setembro	Anônimo	Comunicação	Tecnologia da Informação	Sistemas
Setembro	Comunidade Externa	Reclamação	Administração	Pagamentos
Setembro	Comunidade Externa	Reclamação	Administração	Pagamentos
Setembro	Servidor	Reclamação	Extensão	Editais
Setembro	Servidor	Solicitação	Administração	LGPD
Outubro	Servidor	Reclamação	Pesquisa	Feiras/eventos
Outubro	Servidor	Elogio	Pessoas	Conduta de servidor
Outubro	Anônimo	Comunicação	Pessoas	Conduta de servidor
Outubro	Pseudonimizada	Denúncia	Pessoas	Conduta de servidor
Outubro	Servidor	Solicitação	Administração	Assuntos diversos
Outubro	Servidor	Reclamação	Pessoas	Remoção/Redistribuição
Outubro	Anônimo	Comunicação	Administração	Assuntos diversos
Outubro	Servidor	Reclamação	Administração	Práticas administrativas
Outubro	Comunidade Externa	Reclamação	Ensino	Editais
Outubro	Comunidade Externa	Reclamação	Ensino	Processo Seletivo
Outubro	Servidor	Comunicação	Pessoas	Conduta de servidor
Novembro	Comunidade Externa	Reclamação	Administração	Pagamentos
Novembro	Servidor	Solicitação	Pessoas	RSC
Novembro	Pseudonimizada	Denúncia	Administração	Assuntos diversos
Dezembro	Comunidade Externa	Solicitação	Pessoas	Solicitação de documentos/informações
Dezembro	Comunidade Externa	Solicitação	Ensino	Certificados/Declarações/Documentos

Fonte: Ouvidoria, 2025

3. MANIFESTAÇÕES RECORRENTES

Os temas mais recorrentes nas manifestações recebidas em 2024 foram: conduta de servidor, com 59 registros, e greve, com 18 registros. O tema conduta de servidor diz respeito a manifestações que apontam supostas irregularidades ou situações de apreço e desapreço em relação à conduta de servidores do IFMS.

Ressalta-se que conduta de servidor é o subassunto com o maior número de registros ano após ano, sendo que a maioria das manifestações no ano de 2024 foram dos tipos comunicação, com 26 registros, e elogio, com 14 registros.

4. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS

A participação social na Administração Pública é essencial para o processo de melhoria e correção de possíveis falhas na prestação dos serviços públicos. Nesse sentido, a Ouvidoria apresenta as principais providências adotadas pelos setores e/ou gestores do IFMS após o encaminhamento de manifestações recebidas no ano de 2024:

- Análise e encaminhamento de emissão de certificados e documentações pessoais;
- Mediação de conflito intrasetorial;
- Adequação de problemas pontuais de infraestrutura;
- Tratativas de gestão com intuito de minimizar impacto por falta de servidores;
- Análise para melhoria no funcionamento dos sistemas de tecnologia de informação utilizados pelo IFMS

Neste sentido também foram publicados duas recomendações pela Ouvidoria :

1. Recomendação 1/2024 , sobre alteração nos editais com intuito de garantir a transparência, imparcialidade e equidade em todos os processos seletivos, bem como atender às necessidade de atender aos princípios da administração pública, tais como legalidade, moralidade, publicidade e eficiência, sendo elencados as recomendações: a. Publicação da Portaria de Designação da Banca Examinadora na Central de Seleção; b. Publicação da Portaria de designação da comissão organizadora na Central de Seleção; c. Inserir o item de arguir suspeição, em seção específica do edital, que não seja em “requisitos para participação no processo seletivo”; d. Definir de forma clara, como apresentar uma arguição por escrito à autoridade responsável ou solicitação de impugnação de portaria, seguindo os procedimentos estabelecidos no edital, de preferência por meio digital e possibilidade de anonimato; e. Inserir como apêndice B da INSTRUÇÃO NORMATIVA DIPES/IFMS Nº 1, DE 1 DE MARÇO DE 2024 , modelo de Minuta de Edital do Processo Seletivo Simplificado, com todas as recomendações padronizadas; e f. Inserir como apêndice C da INSTRUÇÃO NORMATIVA

DIPES/IFMS Nº 1, DE 1 DE MARÇO DE 2024, um Modelo de Termo de Responsabilidade para Banca Examinadora e Comissão Organizadora padrão.

2. Recomendação 2/2024, para elaboração das atas de reuniões da CPPD, conforme orientado em Regimento da Comissão Permanente de Pessoal Docente, com as seguintes especificidades: a. Reuniões regulares, conforme estabelecido no Regimento da Comissão Permanente de Pessoal Docente ; b. Elaboração de minuta da Ata de Reunião, até a data da reunião subsequente, ocasião que deverá ser apresentada e aprovada; c. A aprovação da ata da reunião anterior, deverá constar na ata da reunião em que foi aprovada; d. Registrar todas as justificativas de atrasos de análise dos processos (matéria), em ata e apresentá-las também a CPPD; e. Após aprovação da ata, registrar em documento SUAP, com a assinatura dos participantes; f. Analisar a possibilidade de incentivo e/ou melhorias para interesse de servidores em participar da comissão.

Após a publicação da recomendação 1/2024, foi recebida nova manifestação de outro edital com o mesmo teor, o que pode indicar uma fragilidade na questão.

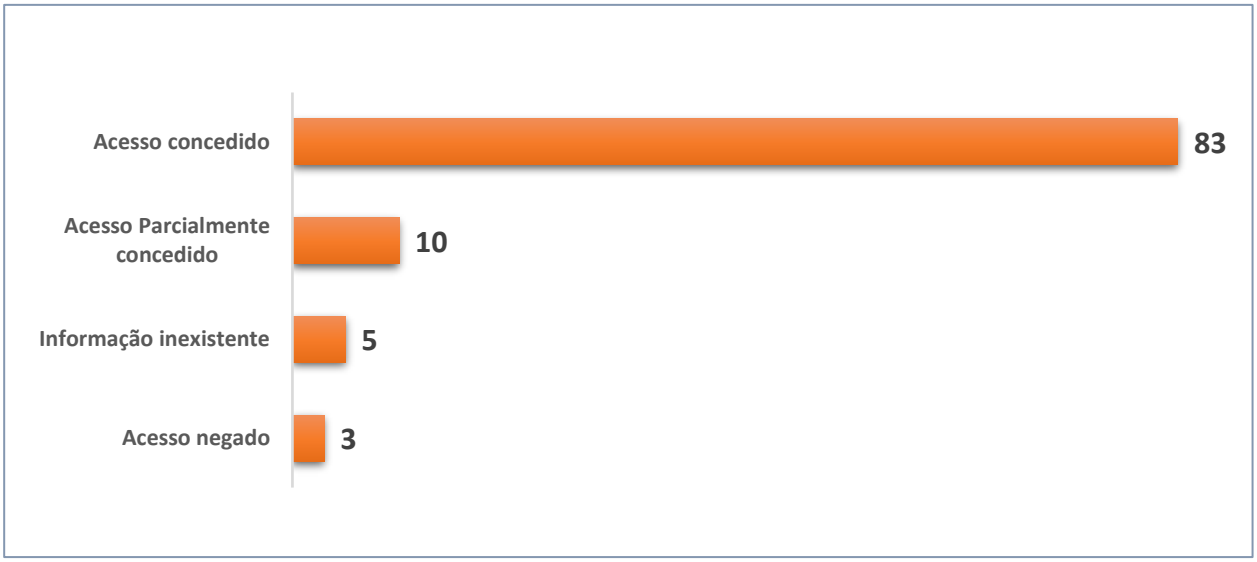
O atendimento à recomendação 2/2024 também foi assunto de nova manifestação, e foi observado que apesar de assinarem a ata de reunião, nela não continha qualquer informação sobre a pauta e processos analisados ou aprovação da ata.

5. PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

A Ouvidoria do IFMS também é responsável pelo tratamento dos pedidos de acesso à informação realizados com base na Lei nº 12.527/11. No ano de 2024, foram recebidos 101 pedidos de informação, uma redução de cerca de 10% em relação aos pedidos registrados no ano anterior.

Vale destacar que não houve omissão da instituição em nenhum pedido e que o prazo médio de resposta foi de 17 dias (segundo Painel da Lei de Acesso à Informação da CGU: http://paineis.cgu.gov.br/lai/index.htm). No que se refere à especificação da decisão sobre cada pedido recebido, observe o gráfico abaixo:

Gráfico 6 – Pedidos de acesso à informação – especificação da decisão



Fonte: Ouvidoria, 2025.

No que diz respeito aos recursos de pedidos de acesso à informação, em 2024 houve 5 pedidos e todos foram concluídos na primeira instância (chefe hierárquico). Na tabela abaixo são apresentadas maiores informações sobre os pedidos de Acesso à Informação recebidos no ano de 2024:

Tabela 12 – Informações sobre os pedidos de acesso à informação recebidos em 2024

NUP	Data de Cadastro	Prazo de resposta	Data de Resposta	Especificação Decisão	Resumo	Situação do Recurso
23546001030202457	05/01/2024	29/01/2024	27/01/2024	Acesso Concedido	Solicita informação sobre código de vaga para professor	Sem recurso
23546001553202401	08/01/2024	29/01/2024	26/01/2024	Acesso Concedido	Solicita contratos com empresas responsáveis pelo vale alimentação/refeição dos empregados	Sem recurso
23546001795202497	09/01/2024	29/01/2024	26/01/2024	Acesso Concedido	Solicita Informações sobre afastamentos para o exterior	Sem recurso
23546001796202431	09/01/2024	29/01/2024	26/01/2024	Acesso Concedido	Solicita Informações sobre afastamentos para o exterior	Sem recurso
23546002290202440	10/01/2024	30/01/2024	26/01/2024	Acesso Concedido	Solicita informação sobre o quantitativo de docentes estrangeiros	Sem recurso
23546003239202455	12/01/2024	05/02/2024	26/01/2024	Acesso Concedido	Solicita a relação de nomes dos servidores ocupantes do cargo de assistente social, data de admissão e cidade de lotação	Sem recurso
23546009294202459	25/01/2024	15/02/2024	27/01/2024	Acesso Concedido	Solicita Regulamentos Internos de Licitações e Contratos	Sem recurso
23546010387202426	29/01/2024	19/02/2024	19/02/2024	Acesso Concedido	Solicita informações sobre remuneração de cargos e funções gratificados	Sem recurso
23546010533202413	30/01/2024	19/02/2024	19/02/2024	Acesso Concedido	Solicita informações sobre Cargos Extintos e/ou Vedados de Provimento	Sem recurso
23546010664202409	30/01/2024	29/02/2024	19/02/2024	Acesso Concedido	Solicita dados sobre políticas de moradia estudantil	Sem recurso

23546011689202411	31/01/2024	21/02/2024	05/02/2024	Acesso Negado	Solicita o preenchimento de questionário de pesquisa	Sem recurso
23546012178202417	01/02/2024	26/02/2024	12/02/2024	Acesso Concedido	Solicita informação sobre graduação EAD	Sem recurso
23546012390202484	02/02/2024	26/02/2024	26/02/2024	Acesso Concedido	Solicita informação sobre a quantidade de TAEs por categoria	Sem recurso
23546014075202491	06/02/2024	27/02/2024	27/02/2024	Acesso Concedido	Solicita informações sobre a Ouvidoria, prevenção e mediação de conflitos na instituição.	Sem recurso
23546016739202457	16/02/2024	11/03/2024	29/02/2024	Acesso Concedido	Solicita informações sobre vagas remanescentes para Graduação de Engenharia Mecânica	Sem recurso
23546018692202466	21/02/2024	13/03/2024	13/03/2024	Acesso Concedido	Solicita informações sobre pagamento de nota fiscal	Sem recurso
23546018718202476	21/02/2024	12/03/2024	12/03/2024	Acesso Concedido	Solicita informações sobre Governança e Conselhos superiores	Sem recurso
23546020133202416	25/02/2024	28/03/2024	25/03/2024	Acesso Parcialmente Concedido	Solicita disponibilização dos planos de ensino (2023) do Curso de Redes de Computadores Campus Aquidauana	Sem recurso
23546020136202450	25/02/2024	18/03/2024	15/03/2024	Acesso Concedido	Solicita disponibilização dos planos de ensino (2023) do Curso de Sistemas para a Internet Campus Campo Grande	Sem recurso
23546020137202402	25/02/2024	18/03/2024	18/03/2024	Acesso Parcialmente Concedido	Solicita disponibilização dos planos de ensino (2023) do Curso de Análise de Desenvolvimento de Sistemas Campo Corumbá	Sem recurso
23546020138202449	25/02/2024	28/03/2024	25/03/2024	Acesso Parcialmente Concedido	Solicita disponibilização dos planos de ensino (2023) do Curso de Sistemas para Internet Campus Coxim	Sem recurso
23546020139202493	25/02/2024	18/03/2024	18/03/2024	Acesso Parcialmente Concedido	Solicita disponibilização dos planos de ensino (2023) do Curso de Análises de Desenvolvimento de Sistemas Campus Naviraí	Sem recurso
23546020140202418	25/02/2024	18/03/2024	18/03/2024	Acesso Parcialmente Concedido	Solicita disponibilização dos planos de ensino (2023) do Curso de Análise e Desenvolvimento de Sistemas Campus Três Lagoas	Sem recurso
23546020143202451	25/02/2024	18/03/2024	18/03/2024	Acesso Parcialmente Concedido	Solicita disponibilização dos planos de ensino (2023) do Curso de Análise e Desenvolvimento de Sistemas Campus Nova Andradina	Sem recurso
23546020144202404	25/02/2024	18/03/2024	18/03/2024	Acesso Parcialmente Concedido	Solicita disponibilização dos planos de ensino (2023) do Curso de Engenharia da Computação Campus Três Lagoas	Sem recurso
23546020145202441	25/02/2024	18/03/2024	18/03/2024	Informação Inexistente	Solicita disponibilização dos planos de ensino (2023) do Curso de Jogos Digitais Campus Dourados	Sem recurso
23546020388202489	26/02/2024	18/03/2024	04/03/2024	Acesso Concedido	Solicita informações sobre o perfil da Ouvidoria	Sem recurso
23546021893202441	28/02/2024	20/03/2024	15/03/2024	Informação Inexistente	Solicita processos relacionados às sanções expulsivas em virtude de corrupção	Recurso respondido
23546023120202407	03/03/2024	25/03/2024	15/03/2024	Acesso Concedido	Solicita o Plano anual de auditoria interna (PAINT) ano de 2024.	Sem recurso
23546025183202490	08/03/2024	01/04/2024	25/03/2024	Acesso Concedido	Solicita informação sobre transferência de tecnologia (NIT)	Sem recurso
23546027704202443	15/03/2024	08/04/2024	25/03/2024	Acesso Concedido	Solicita informações sobre o quantitativo de estudantes que recebem o programa Bolsa Família	Sem recurso
23546031419202427	25/03/2024	15/04/2024	15/04/2024	Acesso Concedido	Solicita informações sobre o pagamento de notas fiscais	Sem recurso
23546031603202477	26/03/2024	15/04/2024	11/04/2024	Acesso Concedido	Solicita informações sobre nomeações de concurso público	Sem recurso
23546032264202446	27/03/2024	26/04/2024	26/04/2024	Acesso Concedido	Solicita informações de quais bibliotecários do IFMS adotam o teletrabalho	Sem recurso
23546034015202495	02/04/2024	23/04/2024	17/04/2024	Acesso Concedido	Solicita informação sobre próximos candidatos aptos a serem nomeados	Sem recurso

23546034845202412	04/04/2024	06/05/2024	23/04/2024	Acesso Concedido	Solicita informação sobre pagamento de nota fiscal	Sem recurso
23546035102202460	05/04/2024	29/04/2024	17/04/2024	Acesso Negado	Solicita informação sobre uma prova sem especificá-la	Sem recurso
23546035897202414	09/04/2024	29/04/2024	29/04/2024	Acesso Concedido	Solicita a quantidade de docentes lotados no IFMS, no campus Coxim, em caráter efetivo, de 2010 a 2014.	Recurso respondido
23546035958202435	09/04/2024	29/04/2024	29/04/2024	Acesso Concedido	Solicita o quantitativo de alunos beneficiários do Programa Bolsa Família	Sem recurso
23546035963202448	09/04/2024	29/04/2024	29/04/2024	Acesso Concedido	Solicita o quantitativo de alunos que realizam o acompanhamento da frequência escolar beneficiários do Programa Bolsa Família	Sem recurso
23546036556202458	10/04/2024	10/05/2024	10/05/2024	Acesso Concedido	Solicita informações sobre normatização dos espaços físicos	Sem recurso
23546038139202440	15/04/2024	06/05/2024	29/04/2024	Acesso Concedido	Solicita informações sobre quais soluções e serviços a instituição utiliza para realizar a gestão dos ativos de Propriedade Intelectual	Sem recurso
23546041250202413	24/04/2024	14/05/2024	07/05/2024	Acesso Concedido	Solicita informações referente ao FORMICT	Sem recurso
23546043114202468	30/04/2024	21/05/2024	07/05/2024	Acesso Concedido	Solicita o quantitativo de alunos que realizam o acompanhamento da frequência escolar beneficiários do Programa Bolsa Família no Campus Três Lagoas	Sem recurso
23546047180202415	14/05/2024	03/06/2024	03/06/2024	Acesso Concedido	Solicita o Plano anual de auditoria interna (PAINT) ano de 2024.	Recurso respondido
23546053340202457	03/06/2024	01/07/2024	20/06/2024	Acesso Concedido	Deseja saber se a instituição faz um trabalho para que os alunos cultivem um processo de formação de crenças de maneira crítica e responsável	Recurso respondido
23546054480202442	05/06/2024	25/06/2024	20/06/2024	Acesso Concedido	Deseja saber se a instituição faz um trabalho para que os alunos cultivem um processo de formação de crenças de maneira crítica e responsável	Recurso respondido
23546055361202415	07/06/2024	11/07/2024	09/07/2024	Acesso Concedido	Solicita várias informações sobre o campus Nova Andradina	Sem recurso
23546057031202456	13/06/2024	03/07/2024	03/07/2024	Acesso Concedido	Solicita informações a respeito do uso das plataformas de nuvem do Google e Microsoft.	Sem recurso
23546059303202452	20/06/2024	15/07/2024	15/07/2024	Acesso Concedido	Solicita Informações sobre Concursos Públicos de Nutricionista	Sem recurso
23546059657202405	21/06/2024	15/07/2024	07/07/2024	Acesso Concedido	Solicita informação acerca da adesão do órgão ao Processo Eletrônico Nacional e a utilização ou não do Sistema Eletrônico de Informação - SEI.	Sem recurso
23546061510202477	28/06/2024	22/07/2024	15/07/2024	Acesso Concedido	Saber se a instituição possui ou já possuiu unidades administrativas descentralizadas de suas Pró-Reitorias em seus campi	Sem recurso
23546061725202498	29/06/2024	22/07/2024	20/07/2024	Acesso Concedido	Solicita informações sobre políticas e/ou ações realizadas pela instituição para promover a corresponsabilidade das tarefas de cuidado no campo científico-tecnológico.	Sem recurso
23546063894202462	08/07/2024	08/08/2024	08/08/2024	Acesso Concedido	Solicita informação sobre diárias e passagens de alguns servidores	Sem recurso
23546063910202417	08/07/2024	29/07/2024	29/07/2024	Acesso Parcialmente Concedido	Solicita portarias de Gratificação e Nomeação para cargos/funções de alguns servidores	Sem recurso
23546063915202440	08/07/2024	29/07/2024	29/07/2024	Informação Inexistente	Solicita portarias de concessão de férias de alguns servidores	Sem recurso
23546063922202441	08/07/2024	08/08/2024	02/08/2024	Acesso Parcialmente Concedido	Solicita acesso aos contratos com empresa de turismo	Sem recurso
23546065155202413	12/07/2024	05/08/2024	04/08/2024	Acesso Concedido	Saber quais são as atribuições da Coordenação de Gestão da Produção	Sem recurso

23546065164202404	12/07/2024	05/08/2024	27/07/2024	Acesso Concedido	Questiona sobre atribuição dos técnicos-administrativos	Sem recurso
23546066357202474	17/07/2024	06/08/2024	27/07/2024	Acesso Concedido	Saber se há disponibilidade de código de vaga para docente de Administração no IFMS	Sem recurso
23546067044202433	18/07/2024	12/08/2024	22/08/2024	Acesso Concedido	Solicita a íntegra de alguns processos	Sem recurso
23546067089202416	18/07/2024	12/08/2024	27/07/2024	Acesso Concedido	Deseja saber quando será publicado o novo edital de remoção para docentes	Sem recurso
23546067814202448	22/07/2024	12/08/2024	27/07/2024	Acesso Concedido	Deseja saber se o IFMS possui a figura da cooperativa-escola (regida pela Portaria n.º 4.033, de 24 de novembro de 2005 do MEC) em sua estrutura administrativa.	Sem recurso
23546068824202409	24/07/2024	13/08/2024	06/08/2024	Acesso Concedido	Solicita saber se a instituição possui Manual de Gestão de Documentos	Sem recurso
23546073952202466	12/08/2024	02/09/2024	30/08/2024	Acesso Concedido	Solicita saber quais foram os critérios técnicos utilizados para a confecção do horário docente para 2024/2 do Campus Aquidauana?	Sem recurso
23546074498202461	13/08/2024	12/09/2024	11/09/2024	Acesso Concedido	Solicita o informe de rendimentos referente ao ano de 2018 e 2020	Sem recurso
23546075198202407	15/08/2024	04/09/2024	04/09/2024	Acesso Concedido	Solicita preenchimento de questionário de pesquisa sobre Integridade Pública	Sem recurso
23546075408202459	15/08/2024	11/09/2024	30/08/2024	Acesso Concedido	Solicita informação sobre a existência de capacitação sobre o Processo de incubação de empresa	Sem recurso
23546078336202400	25/08/2024	16/09/2024	30/08/2024	Acesso Concedido	Solicita informações sobre abertura de concurso público	Sem recurso
23546078960202407	27/08/2024	16/09/2024	25/09/2024	Acesso Concedido	Solicita portarias da reitoria e do Campus Nova Andradina entre 2010 e 2024	Sem recurso
23546082576202409	07/09/2024	30/09/2024	14/09/2024	Acesso Concedido	Deseja saber se existe código de vaga para o cargo de docente EBTT espanhol	Sem recurso
23546083100202487	09/09/2024	30/09/2024	30/09/2024	Acesso Concedido	Solicita diversas informações sobre as bibliotecas de todos os campi do IFMS	Sem recurso
23546083297202454	09/09/2024	30/09/2024	30/09/2024	Acesso Concedido	Solicita informações sobre a estrutura de órgão/unidade de correição e sobre julgamento de processo administrativo disciplinar	Sem recurso
23546084550202497	12/09/2024	02/10/2024	14/09/2024	Acesso Concedido	Solicita a quantidade de cargos vagos de técnicos administrativos	Sem recurso
23546086057202410	18/09/2024	08/10/2024	01/10/2024	Acesso Concedido	Solicita o regimento geral e o organograma do IFMS	Sem recurso
23546086389202496	18/09/2024	09/10/2024	09/10/2024	Acesso Concedido	Solicita informações sobre adicional de insalubridade e periculosidade para docentes	Sem recurso
23546086612202403	19/09/2024	09/10/2024	09/10/2024	Acesso Concedido	Deseja saber se o IFMS possui alguma normativa que regulamente o Plano Educacional Individualizado (PEI) direcionado aos estudantes com necessidades específicas	Sem recurso
23546093815202448	14/10/2024	04/11/2024	16/10/2024	Acesso Concedido	Solicita informações sobre o local e horário de prova do Exame de Seleção	Sem recurso
23546094866202497	17/10/2024	06/11/2024	29/10/2024	Acesso Negado	Solicita preenchimento de questionário com dados sobre sustentabilidade nas Instituições Federais de Ensino Superior	Sem recurso
23546096702202402	22/10/2024	11/11/2024	05/11/2024	Acesso Concedido	Solicita preenchimento de questionário sobre governança de tecnologia da informação (TI).	Sem recurso
23546098294202415	26/10/2024	18/11/2024	05/11/2024	Acesso Concedido	Solicita diversas informações sobre o setor de correição	Sem recurso
23546098710202485	28/10/2024	18/11/2024	05/11/2024	Acesso Concedido	Solicita informações sobre normativas para criação, reformulação, suspensão e extinção de cursos	Sem recurso

23546098893202439	28/10/2024	18/11/2024	31/10/2024	Acesso Concedido	Informações sobre Certificação por meio do Encceja	Sem recurso
23546098900202401	29/10/2024	18/11/2024	05/11/2024	Acesso Concedido	Solicita informações sobre previsão de publicação de edital de concurso público para provimento da vaga de Nutricionista	Sem recurso
23546101029202421	01/11/2024	25/11/2024	25/11/2024	Acesso Concedido	Solicita informações sobre publicação de edital de remoção	Sem recurso
23546102487202488	05/11/2024	25/11/2024	25/11/2024	Acesso Concedido	Solicita preenchimento de questionário sobre a implantação da coleta seletiva cidadã, conforme Decreto nº 10.936/2022	Sem recurso
23546104242202495	11/11/2024	02/12/2024	25/11/2024	Acesso Concedido	Solicita informações sobre o mapeamento de processos administrativos e acadêmicos da instituição	Sem recurso
23546107688202471	22/11/2024	16/12/2024	26/12/2024	Acesso Parcialmente Concedido	Solicita documentos dos Processos Seletivos (2000-2024) - Ensino Médio, Técnico e EJA	Sem recurso
23546108111202487	22/11/2024	16/12/2024	26/12/2024	Acesso Concedido	Solicita informações sobre ações relacionadas à convivência e enfrentamento às violências.	Sem recurso
23546110082202413	28/11/2024	18/12/2024	30/12/2024	Acesso Concedido	Solicita relatório de PADS que culminaram em demissão - 2018 a 2024	Sem recurso
23546110559202461	29/11/2024	23/12/2024	02/01/2025	Acesso Concedido	Solicita informações sobre o Assentamento Funcional Digital	Sem recurso
23546111109202495	02/12/2024	23/12/2024	05/12/2024	Acesso Concedido	Solicita certificado de conclusão do ensino médio pelo Encceja	Sem recurso
23546111227202401	02/12/2024	23/12/2024	16/12/2024	Acesso Concedido	Deseja saber se o repositório institucional está em funcionamento	Sem recurso
23546114262202474	11/12/2024	02/01/2025	22/12/2024	Acesso Concedido	Solicita contratos de Publicidade, Comunicação Institucional ou Comunicação Corporativa ou, ainda, denominação equivalente; Comunicação Digital e; Live Marketing, e seus respectivos aditivos.	Sem recurso
23546115126202400	14/12/2024	06/01/2025	16/12/2024	Acesso Concedido	Solicita documento que regulamenta o uso de vestimentas dos servidores/professores/alunos no âmbito do instituto federal.	Sem recurso
23546115406202418	16/12/2024	06/01/2025	22/12/2024	Informação Inexistente	Solicita informações de contrato de veículo que transporta alunos do IFMS do campus de Nova Andradina	Sem recurso
23546115888202406	17/12/2024	06/01/2025	22/12/2024	Acesso Concedido	Solicita várias informações sobre servidores que fazem PGD	Sem recurso
23546116301202478	18/12/2024	17/01/2025	17/01/2025	Acesso Concedido	Solicita informações a respeito dos regimes de trabalho dos servidores técnico-administrativos em educação	Sem recurso
23546117371202443	21/12/2024	14/01/2025	07/01/2025	Acesso Concedido	Solicita informações sobre o Conselho Superior	Sem recurso
23546117762202468	23/12/2024	15/01/2025	30/12/2024	Informação Inexistente	Solicita informações de contrato de veículo que transporta alunos do IFMS do campus de Nova Andradina	Sem recurso
23546117696202426	23/12/2024	15/01/2025	30/12/2024	Acesso Concedido	Solicita certificado de conclusão do ensino médio pelo Encceja	Sem recurso

Fonte: Ouvidoria, 2025.