INSTITUTO FEDERAL
Goiás

# RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO

## 2025

Transparência, participação
e compromisso com o cidadão.

### SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

Acesso à informação
com transparência
e agilidade.

Acesso à Informação | Denúncia | Elogio | Reclamação
Simplifique | Solicitação | Sugestão | FalaBR

### OUVIDORIA

Escuta ativa para
melhorar e transformar
a experiência do cidadão.

AMLAI
Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação

### AUTORIDADE DE MONITORAMENTO DA LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Garantia do cumprimento
da Lei e fortalecimento
da transparência pública.

**TRANSPARÊNCIA**
Atuação clara e aberta
com a sociedade.

**PARTICIPAÇÃO**
Cidadão no centro das
decisões e melhorias.

**INTEGRIDADE**
Ética e responsabilidade
em todas as ações.

**RESULTADOS**
Gestão eficiente que
gera valor público.

# APRESENTAÇÃO

Apresenta-se o Relatório Anual de Atividades referente ao exercício de 2025, contemplando a atuação do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), da Ouvidoria e da Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação (AMLAI) do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Goiás (IFG).

Este documento tem por finalidade dar transparência às ações desenvolvidas no período, bem como apresentar à sociedade, à comunidade acadêmica e aos órgãos de controle informações consolidadas acerca dos pedidos de acesso à informação, das manifestações de ouvidoria e das atividades de acompanhamento relacionadas ao cumprimento da Lei de Acesso à Informação no âmbito institucional.

O relatório reúne dados estatísticos, indicadores relevantes, análises técnicas e recomendações decorrentes da atuação dessas instâncias, evidenciando sua contribuição para o fortalecimento da transparência pública, da participação social, da integridade institucional e da melhoria contínua dos serviços oferecidos pelo IFG.

O Serviço de Informação ao Cidadão, a Ouvidoria e a Autoridade de Monitoramento da LAI exercem atribuições próprias, definidas em legislação específica, atuando com independência técnica, imparcialidade, observância normativa e compromisso com o interesse público. Embora mantenham interlocução permanente com as unidades administrativas da Instituição, suas atividades possuem natureza própria, voltada à garantia de direitos, à mediação institucional, ao acompanhamento de obrigações legais e ao estímulo ao controle social.

No exercício de 2025, as atividades desenvolvidas compreenderam o recebimento, a análise, o encaminhamento, o monitoramento e a resposta às demandas apresentadas pelos usuários, sempre com observância aos prazos

legais, à proteção de direitos dos manifestantes e solicitantes e aos princípios que regem a administração pública.

As informações constantes neste relatório foram produzidas a partir de dados extraídos da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR), de painéis oficiais do Governo Federal e de registros internos adotados no âmbito institucional, assegurando consistência metodológica, confiabilidade e transparência quanto aos resultados apresentados.

Ao tornar públicas as informações aqui sistematizadas, o IFG reafirma seu compromisso com a transparência, com a escuta qualificada da sociedade, com o acesso à informação e com o aperfeiçoamento permanente das relações entre instituição e cidadão.

Este relatório apresenta não apenas resultados quantitativos, mas também evidências da relevância institucional dessas instâncias, que atuam como importantes instrumentos de promoção de direitos, prevenção de conflitos, fortalecimento da confiança pública e incentivo à participação social.

O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) é o canal institucional responsável por assegurar o exercício do direito de acesso à informação pública, em conformidade com a Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI) e com o Decreto nº 7.724/2012, que a regulamenta no âmbito do Poder Executivo Federal.

Sua atuação está diretamente relacionada à promoção da transparência ativa e passiva, garantindo à sociedade o acesso a informações produzidas ou custodiadas pelo Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Goiás (IFG), observadas as hipóteses legais de sigilo e proteção de dados.

Mais do que um dever legal, o acesso à informação constitui instrumento essencial para o fortalecimento da cidadania, do controle social e da confiança nas instituições públicas. Ao possibilitar que qualquer pessoa acompanhe ações, decisões e resultados da administração pública, contribui para a prevenção de irregularidades, para o aperfeiçoamento da gestão e para o fortalecimento dos valores democráticos.

Nesse contexto, o serviço exerce função estratégica ao aproximar a sociedade da instituição, recebendo pedidos de informação, orientando usuários, acompanhando os prazos legais e articulando internamente a obtenção de respostas junto às unidades competentes.

No âmbito do IFG, o SIC é disponibilizado por meio de página específica no portal institucional, na qual constam orientações claras sobre procedimentos para solicitação de informações, canais de atendimento, formas de recurso e demais esclarecimentos necessários ao pleno exercício desse direito.

Os pedidos de acesso à informação são recebidos prioritariamente pela Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR), sistema oficial do Governo Federal que assegura padronização, rastreabilidade e transparência no tratamento das demandas. De forma complementar, também são prestadas orientações por atendimento telefônico e presencial, ampliando a acessibilidade e facilitando o atendimento ao cidadão.

Em observância aos princípios da publicidade e da transparência, o IFG mantém ainda, em seu sítio eletrônico, informações de transparência ativa, relatórios periódicos de atividades do SIC e a relação de informações classificadas e desclassificadas, favorecendo o acompanhamento social e o cumprimento das normas de acesso à informação.

Ao longo de 2025, o SIC manteve atuação contínua voltada à qualidade das respostas, ao respeito aos prazos legais e ao aperfeiçoamento permanente dos serviços prestados, reafirmando o compromisso institucional do IFG com a transparência pública, a integridade administrativa e o respeito ao cidadão.

## DADOS DO SIC/IFG NO PAINEL DA LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO (LAI)

O Painel da Lei de Acesso à Informação (LAI) é uma ferramenta pública de transparência ativa que reúne, de forma organizada, acessível e atualizada, informações relacionadas à implementação da política de acesso à informação no âmbito da administração pública federal.

Por meio desse painel, qualquer cidadão pode consultar dados consolidados sobre a quantidade de pedidos de acesso à informação registrados, recursos interpostos, prazos de atendimento, perfil dos solicitantes e outros indicadores relevantes relacionados à transparência pública e à gestão da informação.

As informações disponibilizadas são extraídas da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR), sistema oficial do Governo Federal utilizado para o registro, acompanhamento e tratamento das solicitações de acesso à informação. Essa integração contribui para a confiabilidade, a padronização metodológica e a atualização periódica dos dados apresentados.

Além de ampliar a transparência perante a sociedade, o Painel da LAI constitui importante instrumento de monitoramento institucional, permitindo acompanhar o cumprimento dos prazos legais, avaliar fluxos de atendimento, identificar oportunidades de melhoria e aperfeiçoar continuamente os serviços prestados ao cidadão.

No contexto deste relatório, o painel representa fonte oficial de consulta para análise do desempenho do Serviço de Informação ao Cidadão do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Goiás (IFG), subsidiando a leitura dos resultados apresentados ao longo desta seção.

O acesso ao Painel da LAI é público e pode ser realizado por meio do endereço eletrônico abaixo:

https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai

Ao disponibilizar essas informações de forma aberta e inteligível, o Governo Federal fortalece os mecanismos de controle social, amplia a

transparência pública e incentiva a participação cidadã no acompanhamento da gestão pública.

## QUANTIDADE DE PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO - PLATAFORMA FALA.BR

Em 2025, o Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Goiás (IFG) registrou 190 pedidos de acesso à informação por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR), sistema oficial do Governo Federal utilizado para recebimento e acompanhamento das solicitações fundamentadas na Lei de Acesso à Informação.

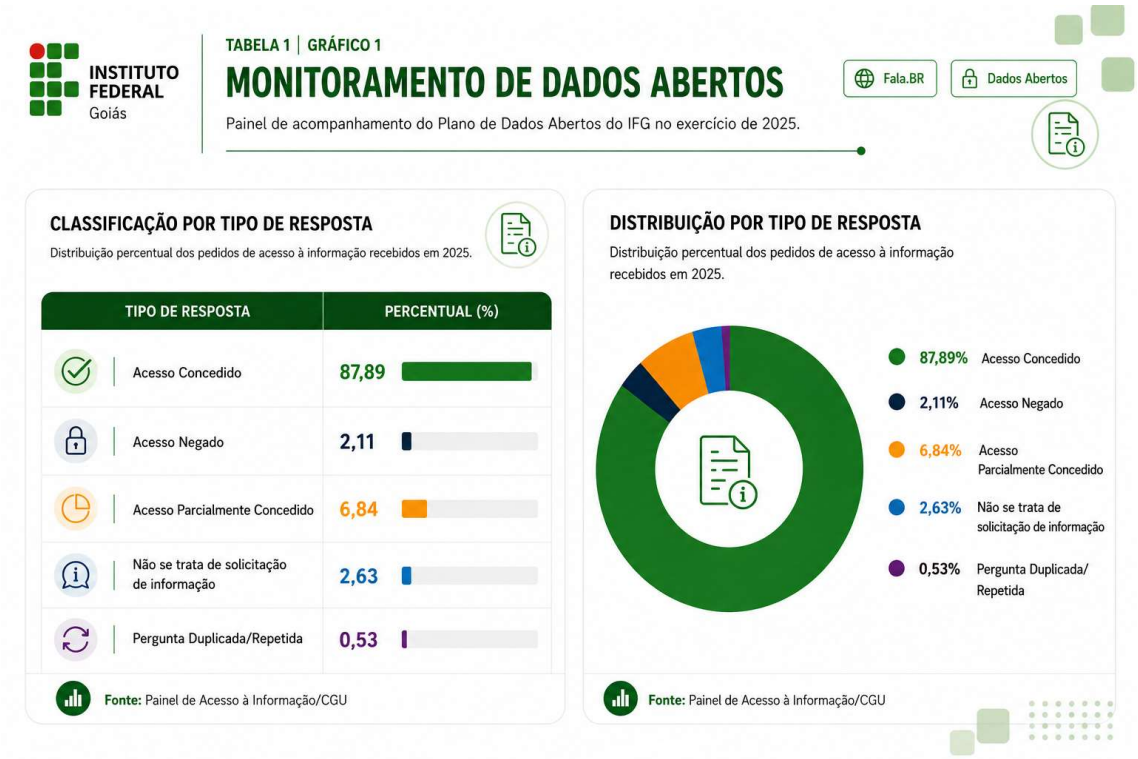
Além dos pedidos formalizados na plataforma, também foram realizados atendimentos por telefone e de forma presencial, especialmente para orientações, esclarecimentos e apoio aos usuários. Essas interações, embora relevantes para o atendimento ao cidadão, ainda não contam com sistema específico de registro estatístico consolidado.

No tratamento das demandas registradas no Fala.BR, destaca-se que **100% dos pedidos recebidos foram respondidos**, resultado que evidencia elevado grau de conformidade com a legislação vigente e compromisso institucional com a prestação de informações à sociedade.

O **tempo médio de resposta foi de 14,3 dias**, permanecendo dentro dos prazos legais aplicáveis. Também se observa que **29 pedidos tiveram prazo prorrogado**, correspondendo a **15,26%** do total registrado. A prorrogação é mecanismo previsto na legislação para situações que exigem maior tempo de análise, localização, consolidação ou manifestação técnica sobre a informação solicitada.

Quanto ao tipo de resposta, verificou-se predominância de **acesso concedido integralmente**, indicador que reforça a diretriz institucional de

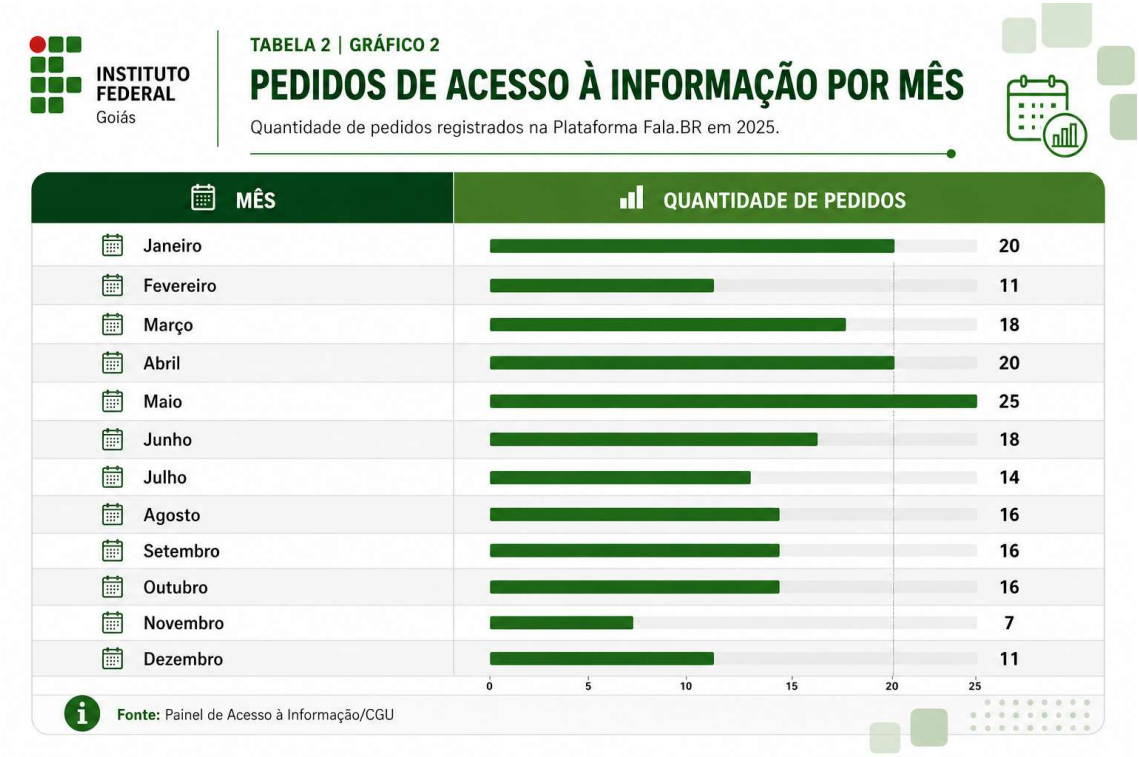
transparência e disponibilização de informações públicas sempre que inexistentes restrições legais. A distribuição detalhada consta na **Tabela 1**.




A **Tabela 2 – Pedidos de Acesso à Informação por Mês** evidencia a distribuição mensal das solicitações registradas pelo IFG na Plataforma Fala.BR ao longo de 2025. Observa-se comportamento relativamente estável durante o período analisado, sem oscilações abruptas ou concentrações excepcionais de demanda.

Os maiores quantitativos foram registrados nos meses de maio, janeiro e abril, enquanto novembro apresentou o menor volume no exercício. Nos demais meses, verifica-se manutenção de patamar intermediário e recorrente, indicando fluxo contínuo de solicitações ao longo do ano.

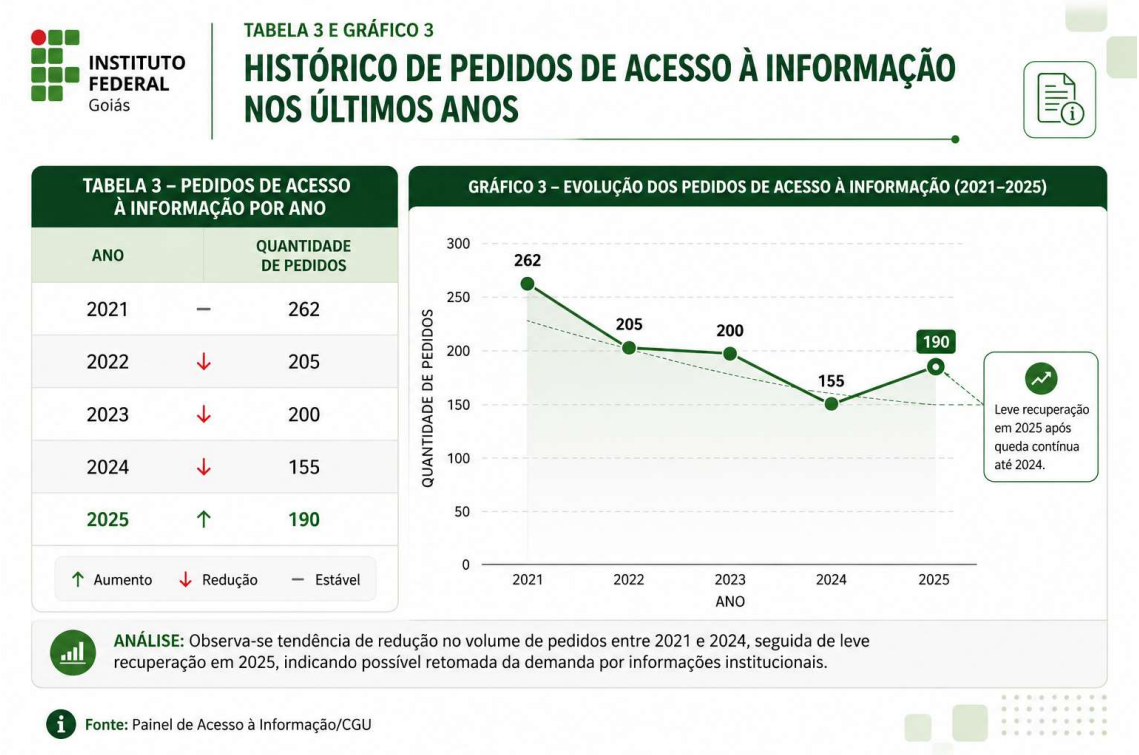
Essa dinâmica pode estar associada a fatores sazonais relacionados ao calendário acadêmico e administrativo da instituição, bem como a períodos específicos de maior interesse social por informações públicas.




De forma geral, os dados reforçam a necessidade de manutenção de canais permanentes, acessíveis e eficientes de atendimento ao cidadão, capazes de responder adequadamente às demandas apresentadas em diferentes momentos do ano.

A Tabela 3 a seguir apresenta a evolução do quantitativo de pedidos de acesso à informação registrados no âmbito do IFG ao longo dos últimos anos, abrangendo o período de 2021 a 2025. A análise desses dados permite compreender o comportamento da demanda por informações institucionais, identificando tendências e variações ao longo do tempo, o que subsidia o

planejamento e o aprimoramento das estratégias de transparência ativa e passiva.




Observa-se uma tendência de redução no volume de pedidos entre os anos de 2021 e 2024, seguida de uma leve recuperação em 2025. Esse comportamento pode indicar, por um lado, o fortalecimento da transparência ativa, com maior disponibilização de informações de forma espontânea pela instituição, reduzindo a necessidade de solicitações formais. Por outro lado, a retomada observada em 2025 pode refletir o aumento do interesse da sociedade por informações institucionais ou mudanças no contexto organizacional. Em conjunto, os dados evidenciam a importância do monitoramento contínuo desses indicadores, de modo a orientar ações que garantam maior eficiência no atendimento às demandas e ampliem o acesso à informação pelo cidadão.

Na análise das Principais Instâncias Demandadas ( Tabela 4 ), observa-se a distribuição das solicitações de informação recebidas pelo órgão, permitindo identificar quais setores foram mais acionados. A tabela evidencia

que as demandas concentram-se principalmente em áreas ligadas à gestão de pessoas, políticas educacionais e correição institucional, refletindo os interesses e necessidades mais recorrentes dos solicitantes.

TABELA 4

**PRINCIPAIS INSTÂNCIAS DEMANDADAS**

| COLOCAÇÃO | INSTÂNCIA |
|---|---|
| 1º | Diretoria de Desenvolvimento de Recursos Humanos - DDRH |
| 2º | Coordenação de Gestão de Pessoas - CGP |
| 3º | Diretoria de Políticas em Educação Básico e Superior - DEBS |
| 4º | Coordenação de Avaliação e Correção - CAC |
| 5º | Pró-Reitoria de Administração - PROAD |
| 6º | Gerência do Centro de Seleção |
| 7º | Gabinete Campus Jataí |
| 8º | SIASS - IF GOIANO / IFG |
| 9º | Diretoria de Gestão Acadêmica - PROEN |
| 10º | Pró-Reitoria de Extensão - PROEX |

**Destaque:** A tabela apresenta o ranking das instâncias do IFG mais demandadas em solicitações de acesso à informação em 2025.

**Fonte:** Plataforma Fala.BR/CGU – Dados extraídos em 31/12/2025.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC)

Os resultados apresentados ao longo desta seção evidenciam a consolidação do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Goiás (IFG) como instrumento efetivo de garantia do direito de acesso à informação, assegurando atendimento integral às demandas recebidas, observância aos prazos legais e elevado grau de transparência nas respostas prestadas à sociedade.

Esse desempenho está alinhado ao compromisso institucional do IFG com a transparência pública, o fortalecimento do controle social e o respeito ao cidadão, refletindo uma atuação pautada pela responsabilidade, pela legalidade e pela melhoria contínua dos serviços públicos.

Destaca-se, nesse contexto, o reconhecimento obtido pelo IFG no ranking de transparência ativa da Controladoria-Geral da União (CGU), no qual a instituição alcançou o primeiro lugar ao cumprir integralmente os requisitos estabelecidos para divulgação espontânea de informações de interesse público. Tal resultado evidencia o esforço institucional em ampliar o acesso à informação para além das solicitações formais, promovendo transparência ativa qualificada e acessível.

Complementarmente, o IFG mantém em seu portal institucional seção específica dedicada à transparência, por meio da qual são disponibilizadas informações relevantes de forma estruturada e acessível, contribuindo para o acesso direto pelo cidadão e para o fortalecimento da cultura de transparência.

No exercício de 2025, esse compromisso foi reforçado com a estruturação das unidades setoriais do Sistema de Integridade, Transparência e Acesso à Informação (SITAI) no âmbito do IFG, estabelecendo a atuação coordenada entre as áreas responsáveis pela integridade, transparência e acesso à informação. Essa organização institucional favorece a atuação complementar entre as unidades, evitando sobreposição de esforços e contribuindo para o aprimoramento do desempenho e da qualidade dos resultados alcançados.

Adicionalmente, a instituição avançou na promoção da transparência ativa com a constituição de instância responsável pela elaboração do Plano de Dados Abertos do IFG (2026–2028), iniciativa que amplia a disponibilização de informações em formato aberto, reutilizável e acessível à sociedade, fortalecendo ainda mais os princípios da publicidade e da transparência pública.

As ações desenvolvidas ao longo do período, incluindo a participação em capacitações e a articulação entre diferentes áreas institucionais, demonstram o compromisso contínuo do IFG com o aprimoramento técnico de

suas equipes e com a adoção de boas práticas de governança, integridade e transparência.

Dessa forma, o SIC/IFG insere-se em um contexto institucional mais amplo, atuando de forma integrada a políticas e estruturas voltadas à promoção da transparência, à qualificação da gestão pública e ao fortalecimento da relação entre o Estado e a sociedade.

A Ouvidoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Goiás (IFG) é o canal de diálogo entre a instituição e a sociedade. Por meio dela, estudantes, servidores e cidadãos podem registrar manifestações, como reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações, contribuindo diretamente para a melhoria dos serviços públicos.

Mais do que um canal de atendimento, a Ouvidoria é um instrumento de participação social. Ao ouvir o cidadão, a instituição identifica problemas, aprimora processos e fortalece a qualidade das suas ações.

A atuação da Ouvidoria é orientada por normas que garantem transparência, acesso à informação e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, como a Constituição Federal, a Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011) e a Lei nº 13.460/2017, que trata da participação, proteção e defesa do usuário de serviços públicos.

No IFG, as manifestações são registradas, preferencialmente, por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR, sistema oficial do Governo Federal que reúne, em um único ambiente, pedidos de informação e manifestações de ouvidoria, garantindo padronização, rastreabilidade e transparência no tratamento das demandas.

Além do registro pela plataforma, a Ouvidoria também orienta os usuários por canais complementares, como atendimento presencial, telefone e e-mail, assegurando o acesso ao serviço e ampliando a inclusão dos diferentes públicos.

Ao atuar como ponte entre o cidadão e a gestão institucional, a Ouvidoria contribui para o fortalecimento da transparência, para a melhoria contínua dos serviços públicos e para o desenvolvimento de uma administração mais acessível, eficiente e alinhada às necessidades da sociedade.

Nesta seção, são apresentados os principais dados, indicadores e análises referentes à atuação da Ouvidoria do IFG no exercício de 2025.

## ATUAÇÃO DA OUVIDORIA

Em 2025, a Ouvidoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Goiás (IFG) desenvolveu ações voltadas ao fortalecimento da sua atuação institucional, com foco na qualificação do atendimento ao cidadão, no aprimoramento dos processos internos e no alinhamento às diretrizes do Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI).

Como parte desse esforço, o Ouvidor participou de capacitações em áreas estratégicas para a atuação das ouvidorias públicas, incluindo temas como enfrentamento ao racismo, defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, proteção ao denunciante, acesso à informação, resolução de conflitos e gestão em ouvidoria. Essas ações contribuíram para o aprimoramento técnico e para a adoção de boas práticas no tratamento das manifestações.

No mesmo período, a Ouvidoria participou do Encontro de Diretores do IFG, oportunidade em que foram apresentadas as atribuições do setor aos novos gestores. Essa iniciativa contribuiu para o alinhamento institucional, o

fortalecimento do papel da Ouvidoria e a ampliação do conhecimento sobre sua atuação no âmbito da gestão.

Com base nas recomendações constantes no Relatório Final de Avaliação da Ouvidoria do IFG, elaborado pela Controladoria-Geral da União (CGU), foram desenvolvidas ações voltadas ao aprimoramento dos serviços prestados, dentre as quais destacam-se:

- **Implantação progressiva da Plataforma Fala.BR como canal exclusivo de ouvidoria**, com o cadastro das unidades do IFG em andamento. A iniciativa busca ampliar a rastreabilidade das demandas, melhorar o monitoramento dos prazos e resultados e reduzir a dispersão de informações em sistemas paralelos. A meta é concluir esse processo até o final do primeiro semestre.
- **Fortalecimento da equipe da Ouvidoria**, com a ampliação do quadro para dois servidores, contribuindo para maior capacidade de atendimento, acompanhamento das demandas e qualificação das atividades desenvolvidas.

- **Atualização do Regulamento da Ouvidoria**, por meio da instituição de comissão específica, conforme a Portaria nº 5355 – REITORIA/IFG, de 14 de outubro de 2025. O processo de revisão normativa encontra-se em andamento e tem como objetivo adequar o regulamento às legislações vigentes e às boas práticas do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal.

As ações desenvolvidas ao longo de 2025 evidenciam o compromisso do IFG com o fortalecimento da Ouvidoria como instrumento de escuta qualificada, mediação institucional e aprimoramento contínuo dos serviços públicos.

No exercício de 2025, a Ouvidoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Goiás (IFG) registrou o recebimento de manifestações apresentadas por cidadãos por meio dos canais institucionais de atendimento, especialmente pela Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

(Fala.BR), sistema oficial do Governo Federal utilizado para o registro e tratamento dessas demandas.

A Tabela 5 apresenta a consolidação das manifestações registradas na Plataforma Fala.BR no exercício de 2025, evidenciando o quantitativo de demandas respondidas, arquivadas e encaminhadas a outros órgãos.

TABELA 5

**MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS EM 2025**

| SITUAÇÃO | QUANTIDADE | OBSERVAÇÃO |
|---|---|---|
| Respondidas | 478 | Demandas tratadas com retorno ao cidadão. |
| Arquivadas | 97 | Ausência de elementos mínimos para análise. |
| ↳ Encaminhadas a outros órgãos | 10 | Fora da competência do IFG. |
| TOTAL | 575 | Total de manifestações registradas. |

Fonte: Plataforma Fala.BR/CGU

As manifestações registradas incluem diferentes tipos de interações com a instituição, como denúncias, reclamações, sugestões, elogios e solicitações, conforme classificação adotada pelo Fala.BR.

Para fins de transparência e acompanhamento público, os dados consolidados dessas manifestações são disponibilizados pela Controladoria-Geral da União (CGU) por meio do “Painel Resolveu?”, ferramenta que permite

visualizar informações sobre o volume, o tratamento e os resultados das manifestações no âmbito do Poder Executivo Federal.

Os dados apresentados nesta seção foram extraídos do referido painel e complementados com controles internos da Ouvidoria do IFG, garantindo maior precisão e consistência das informações.

O “Painel Resolveu?” pode ser acessado por meio do seguinte endereço eletrônico:
https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu

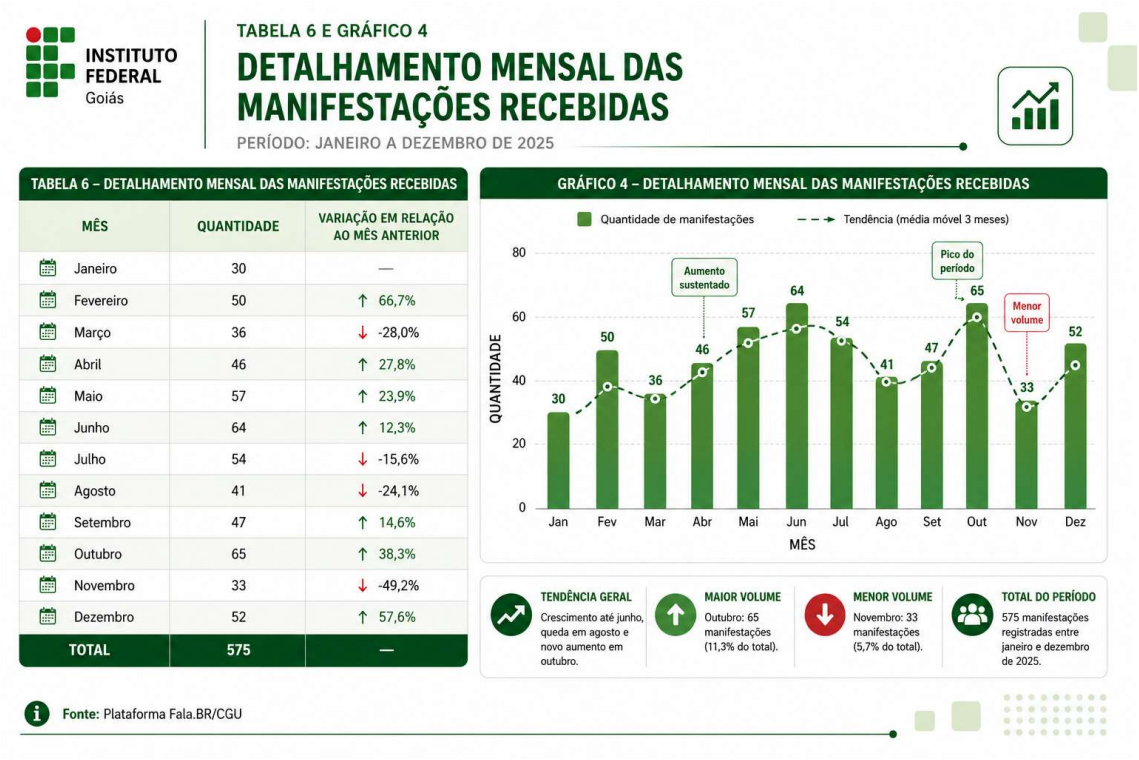
Do total de **575 manifestações registradas em 2025**, **478 foram respondidas**, evidenciando a atuação da Ouvidoria no tratamento e retorno às demandas apresentadas pelos cidadãos.

As **97 manifestações arquivadas** correspondem a registros que não apresentaram elementos mínimos necessários para análise, especialmente nos casos de manifestações anônimas (comunicações), em que não há possibilidade de solicitar complementação de informações. Esse procedimento segue as orientações da Controladoria-Geral da União e visa assegurar o adequado direcionamento dos esforços institucionais.

Destaca-se, ainda, que **10 manifestações foram encaminhadas a outros órgãos**, por tratarem de assuntos fora da competência do IFG, demonstrando o correto direcionamento das demandas no âmbito da administração pública.

Para compreender como as manifestações se distribuíram ao longo de 2025, são apresentados, a seguir, os dados consolidados por mês, permitindo identificar variações no volume de registros e possíveis padrões ao longo do período. A Tabela 6 organiza essas informações de forma estruturada, enquanto o Gráfico 4 complementa a análise ao evidenciar, de maneira visual, os momentos de maior e menor demanda, bem como a tendência geral das

manifestações. Em conjunto, esses elementos contribuem para uma leitura mais clara, didática e analítica do comportamento das manifestações recebidas pela Ouvidoria do IFG.

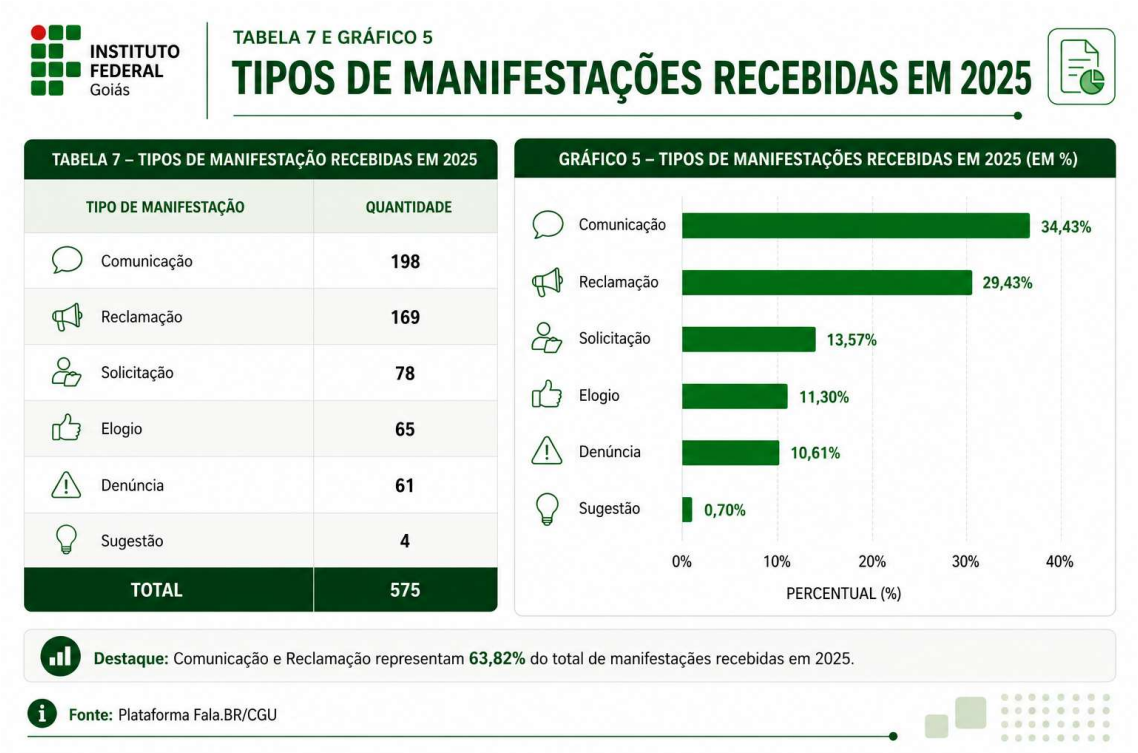



| MÊS | QUANTIDADE | VARIAÇÃO EM RELAÇÃO AO MÊS ANTERIOR |
|---|---|---|
| Janeiro | 30 | — |
| Fevereiro | 50 | ↑ 66,7% |
| Março | 36 | ↓ -28,0% |
| Abril | 46 | ↑ 27,8% |
| Maio | 57 | ↑ 23,9% |
| Junho | 64 | ↑ 12,3% |
| Julho | 54 | ↓ -15,6% |
| Agosto | 41 | ↓ -24,1% |
| Setembro | 47 | ↑ 14,6% |
| Outubro | 65 | ↑ 38,3% |
| Novembro | 33 | ↓ -49,2% |
| Dezembro | 52 | ↑ 57,6% |
| TOTAL | 575 | — |

As manifestações registradas na Ouvidoria são analisadas e respondidas dentro dos prazos legais, que estabelecem a apresentação de resposta conclusiva em até trinta dias, contados a partir do recebimento, podendo ser prorrogado por igual período mediante justificativa.

Em 2025, o tempo médio de resposta da Ouvidoria do IFG foi de **15,1 dias**, indicando que, em média, as manifestações foram tratadas em prazo inferior ao limite previsto, o que evidencia agilidade no atendimento e compromisso com o cidadão.

A Tabela 7 a seguir apresenta a distribuição das manifestações recebidas pela Ouvidoria do IFG no exercício de 2025, evidenciando, de forma consolidada, os quantitativos e percentuais por tipo de manifestação. A visualização do gráfico permite compreender o perfil das demandas registradas, contribuindo para a identificação de padrões, o direcionamento de ações institucionais e o aprimoramento contínuo dos serviços prestados ao cidadão.

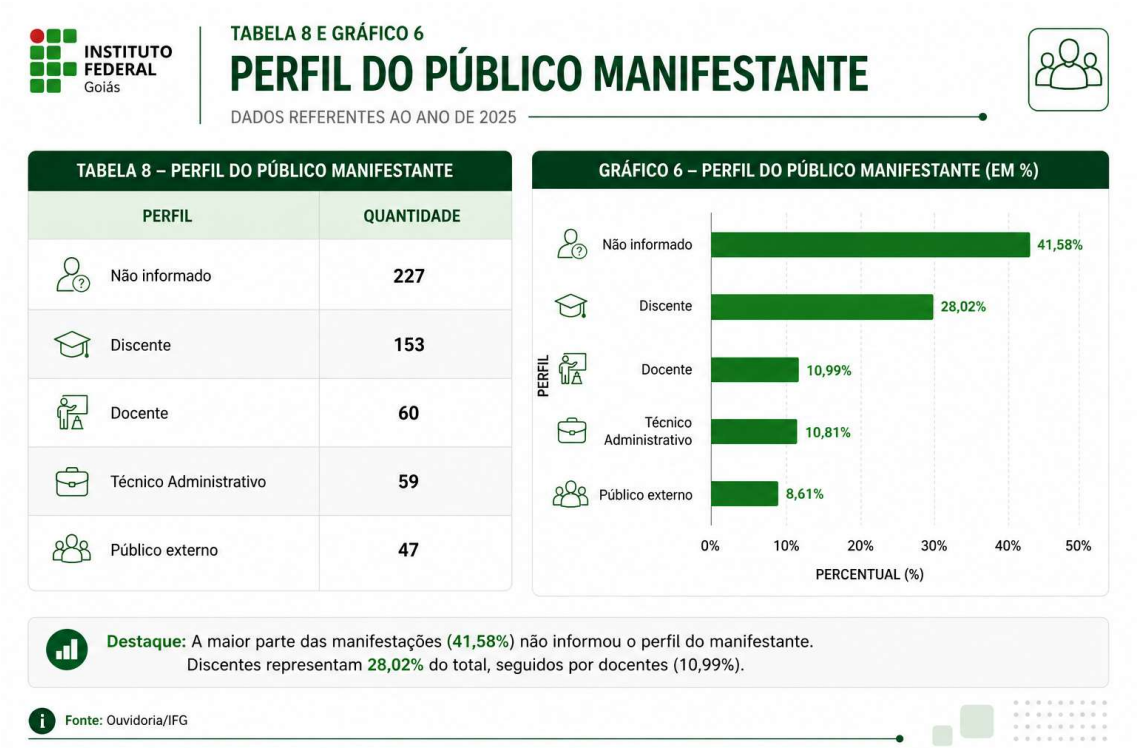



Observação: A tipologia "comunicação", instituída pela Lei nº 13.460/2017, caracteriza-se pela possibilidade de registro anônimo da manifestação, diferentemente das demais tipologias, que exigem identificação do manifestante. Esse mecanismo amplia o acesso e incentiva a participação social, ao permitir que cidadãos relatem situações sem receio de exposição. Contudo, a ausência de identificação pode impor limitações à apuração, especialmente quando as informações fornecidas são insuficientes, uma vez que não há possibilidade de contato para complementação dos dados. Por sua natureza anônima, esse tipo de manifestação não permite o acompanhamento de seu andamento ou a ciência de sua conclusão pelo cidadão.

Os dados evidenciam que as manifestações do tipo **Comunicação** e **Reclamação** concentram a maior parte dos registros em 2025, somando mais de 60% do total, o que indica forte utilização da Ouvidoria tanto para relatar

situações quanto para expressar insatisfações com serviços prestados. As **Solicitações** e **Elogios** aparecem em níveis intermediários, refletindo demandas por providências e também reconhecimento institucional, enquanto **Denúncias** mantêm participação relevante, associada a situações que exigem apuração. Já as **Sugestões** apresentam baixa incidência, o que pode indicar oportunidade para incentivar maior participação propositiva dos cidadãos.

Com o objetivo de compreender quem são os cidadãos que utilizam a Ouvidoria do IFG, apresenta-se, a seguir, a distribuição das manifestações por perfil do manifestante no exercício de 2025. Essa análise permite identificar os públicos mais atuantes na utilização do canal, contribuindo para o aprimoramento das estratégias de comunicação, atendimento e transparência institucional.



Os dados evidenciam que uma parcela significativa das manifestações foi registrada sem identificação do perfil do manifestante, o que pode estar associado à possibilidade de registros anônimos ou à não obrigatoriedade de preenchimento dessa informação. Entre os perfis identificados, destacam-se os discentes como o principal público interno a utilizar a Ouvidoria, seguidos por docentes e técnicos administrativos, indicando a relevância do canal para a comunidade acadêmica. A participação do público externo também se mostra presente, reforçando o papel da Ouvidoria como instrumento de diálogo entre a instituição e a sociedade.

Com o objetivo de identificar os temas mais recorrentes nas manifestações registradas na Ouvidoria do IFG, apresenta-se, a seguir, a consolidação dos principais assuntos demandados no exercício de 2025 conforme tabela 9. A organização dessas informações permite compreender quais áreas concentram maior volume de registros, contribuindo para o direcionamento de ações institucionais voltadas à melhoria dos serviços, ao fortalecimento da gestão e ao aprimoramento da relação com o cidadão.

Analisando os dados evidencia-se que os assuntos relacionados à **Educação Básica, Superior e EPT** concentram o maior volume de manifestações, seguidos por temas ligados à **conduta ética e irregularidades de servidores** e **assédio moral**, o que indica a relevância de questões institucionais e de relações no ambiente organizacional. Também se destacam demandas sobre **atendimentos diversos** e **gestão pública, acadêmica e administrativa**, refletindo a busca por melhorias nos serviços prestados. De forma geral, o conjunto dos dados revela uma Ouvidoria atuante como canal estratégico de escuta, permitindo identificar pontos sensíveis da instituição e subsidiar a tomada de decisões orientadas ao aperfeiçoamento contínuo das atividades do IFG.

Para compreender como as manifestações recebidas pela Ouvidoria do IFG se distribuem entre as diferentes unidades e instâncias institucionais,

Apresenta-se, a seguir na tabela 10, o panorama das instâncias mais demandadas no exercício de 2025. Essa organização dos dados permite identificar onde se concentram os registros, contribuindo para uma visão mais clara sobre os fluxos de demandas e subsidiando ações voltadas ao aprimoramento da gestão e dos serviços prestados à comunidade.

| POSIÇÃO | INSTÂNCIA | QUANTIDADE |
|---|---|---|
| 1 | Coordenação de Avaliação e Correção – CAC | 75 |
| 2 | Campus Goiânia | 74 |
| 3 | Pró-Reitoria de Ensino (PROEN) | 39 |
| 4 | Pró-Reitoria de Desenvolvimento Institucional e Recursos Humanos (PRODIRH) | 35 |
| 5 | Campus Itumbiara | 29 |
| 6 | Campus Goiânia Oeste | 25 |
| 7 | Campus Anápolis | 20 |
| 8 | Campus Luziânia | 17 |
| 9 | Campus Aparecida de Goiânia | 15 |
| 10 | Pró-Reitoria de Extensão (Proex) | 14 |



A análise evidencia que as manifestações se concentram, sobretudo, na Coordenação de Avaliação e Correção (CAC) e no câmpus Goiânia, indicando maior volume de interações nessas instâncias. Também se destacam a Pró-Reitoria de Ensino (PROEN) e a Pró-Reitoria de Desenvolvimento Institucional e Recursos Humanos (PRODIRH), o que sugere a relevância de temas relacionados à área acadêmica e à gestão institucional. De forma geral, a distribuição das demandas revela a importância de uma atuação articulada

entre as unidades, permitindo não apenas o adequado tratamento das manifestações, mas também a identificação de oportunidades de melhoria contínua nos processos institucionais e no atendimento ao cidadão.

Para analisar a evolução das manifestações registradas na Ouvidoria do IFG ao longo do tempo, apresenta-se, a seguir, a série histórica anual referente ao período de 2021 a 2025. Essa visão permite compreender o comportamento da demanda e identificar possíveis variações ao longo dos anos.

TABELA 11 E GRÁFICO 9

**QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES POR ANO**

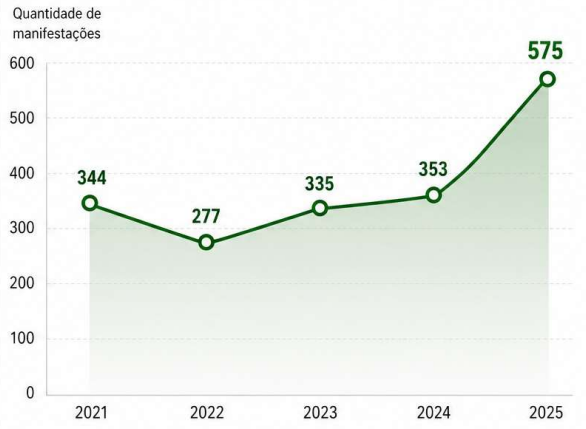
DADOS REFERENTES AO ANO DE 2025

TABELA 11 – EVOLUÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES POR ANO

| ANO | QUANTIDADE | VARIAÇÃO EM RELAÇÃO AO ANO ANTERIOR* |
|---|---|---|
| 2021 | 344 | — |
| 2022 | 277 | ↓ -19,48% |
| 2023 | 335 | ↑ +20,94% |
| 2024 | 353 | ↑ +5,37% |
| 2025 | 575 | ↑ +62,89% |

* Variação percentual em relação ao ano anterior.

GRÁFICO 9 – EVOLUÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES POR ANO




Fonte: Ouvidoria/IFG

Os dados indicam uma oscilação no volume de manifestações ao longo do período, com redução em 2022, seguida de retomada gradual nos anos posteriores e um crescimento expressivo em 2025. Esse comportamento pode refletir tanto o aumento da utilização dos canais de ouvidoria quanto o fortalecimento das ações institucionais de transparência, escuta e participação social.

Com o objetivo de avaliar a efetividade do tratamento das manifestações, apresenta-se, a seguir, o indicador de resolutividade registrado no âmbito da Ouvidoria do IFG no exercício de 2025. Esse indicador, disponibilizado pelo Painel Resolveu?, reflete a classificação atribuída pela Ouvidoria quanto à conclusão das demandas, considerando a análise técnica das respostas apresentadas aos cidadãos.

Os resultados indicam que a maior parte das manifestações foi classificada como resolvida no âmbito da atuação da Ouvidoria, evidenciando a capacidade institucional de encaminhar e concluir as demandas recebidas. Ao mesmo tempo, o percentual de manifestações não resolvidas reforça a importância do aprimoramento contínuo dos fluxos internos, da qualificação das respostas e do fortalecimento da articulação entre as unidades, contribuindo para a melhoria dos serviços prestados ao cidadão.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS DA OUVIDORIA

A Ouvidoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Goiás - IFG, integra o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SISOUV), atuando como instância institucional de mediação e interlocução entre o IFG e a sociedade, com vistas ao aprimoramento contínuo dos serviços prestados.

A análise das manifestações registradas ao longo do exercício de 2025 evidencia o papel cada vez mais relevante da Ouvidoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Goiás (IFG) como instância estratégica de escuta qualificada, mediação institucional e promoção da melhoria contínua dos serviços públicos. Mais do que um canal de atendimento, a Ouvidoria consolida-se como instrumento de apoio à gestão, capaz de traduzir demandas da comunidade em subsídios concretos para o aperfeiçoamento das práticas institucionais. A sistematização e análise das manifestações recebidas permitem à Ouvidoria atuar não apenas como canal de atendimento, mas como fonte qualificada de informações estratégicas, contribuindo para o aprimoramento da gestão, a identificação de fragilidades institucionais e a melhoria contínua dos serviços prestados.

O conjunto das manifestações recebidas caracteriza-se pela diversidade temática e pela complexidade das questões apresentadas, abrangendo desde aspectos diretamente relacionados às atividades acadêmicas até temas sensíveis envolvendo relações interpessoais, conduta ética e gestão institucional. Esse panorama reforça a importância da atuação técnica, imparcial e estruturada da Ouvidoria, que realiza o tratamento das demandas com base em critérios normativos, sem emissão de juízo de valor, assegurando o adequado encaminhamento às instâncias competentes e contribuindo para a integridade e a segurança dos processos institucionais.

No caso das denúncias, destaca-se a observância rigorosa dos procedimentos de análise preliminar quanto à admissibilidade, com verificação

de elementos mínimos de autoria, materialidade e consistência das informações, em conformidade com os fluxos institucionais estabelecidos. Esse cuidado metodológico fortalece a confiabilidade do sistema, evita a sobrecarga indevida das instâncias apuratórias e contribui para maior eficiência na apuração de fatos relevantes.

O expressivo crescimento no volume de manifestações em relação ao exercício anterior deve ser compreendido à luz de um processo mais amplo de fortalecimento dos mecanismos institucionais de transparência, participação e controle social. Esse aumento não se limita a uma ampliação quantitativa da demanda, mas indica, sobretudo, maior confiança dos usuários nos canais institucionais e maior reconhecimento da Ouvidoria como espaço legítimo de diálogo com a administração pública. A diversidade do público manifestante, por sua vez, evidencia a capilaridade do canal e sua capacidade de alcançar diferentes segmentos da comunidade acadêmica e da sociedade.

Observa-se, ainda, que o padrão de utilização da Ouvidoria tem se tornado progressivamente mais qualificado, com manifestações mais estruturadas e aderentes às finalidades do canal, o que pode ser associado ao maior conhecimento institucional sobre suas atribuições e ao fortalecimento das ações de comunicação e transparência. Esse movimento contribui para a consolidação de uma cultura de participação social mais consciente e efetiva no âmbito do IFG.

Importa destacar que os resultados observados dialogam diretamente com avanços institucionais recentes, especialmente no campo da integridade, da prevenção de conflitos e da promoção de ambientes organizacionais mais saudáveis. A instituição tem estruturado e implementado políticas voltadas à mediação de conflitos, à prevenção e ao enfrentamento de situações de assédio e ao aprimoramento dos fluxos de tratamento de denúncias, evidenciando alinhamento entre as demandas captadas pela Ouvidoria e as respostas institucionais formuladas. Iniciativas de capacitação de servidores, como a formação em mediação de conflitos, reforçam essa perspectiva

preventiva e educativa, contribuindo para o fortalecimento do diálogo, da cultura de paz e da gestão participativa.

No campo da transparência e do acesso à informação, o IFG mantém e amplia instrumentos que favorecem o acesso direto do cidadão a dados, serviços e informações institucionais, por meio de seu portal e de iniciativas como dados abertos, sistemas de informação, plataformas digitais e mecanismos de divulgação ativa. Esses recursos contribuem para reduzir assimetrias informacionais, qualificar o acesso e fortalecer o controle social, em consonância com as diretrizes da administração pública federal.

Mesmo dos avanços alcançados, permanecem desafios relevantes para o aprimoramento das atividades da Ouvidoria e de sua articulação com a gestão institucional. Destaca-se a necessidade de consolidar a Plataforma Fala.BR como ferramenta central de registro e tramitação das manifestações, ampliando a padronização, a rastreabilidade e a eficiência dos processos. Também se faz necessária a intensificação das ações de divulgação e orientação ao público, de modo a ampliar a visibilidade do canal e qualificar ainda mais sua utilização. Nesse sentido as ações desenvolvidas ao longo de 2025 também dialogam diretamente com as recomendações constantes do Relatório de Avaliação da Controladoria-Geral da União (CGU), evidenciando o compromisso institucional do IFG com o aprimoramento contínuo da Ouvidoria alinhando a atuação às melhores práticas do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal.

Adicionalmente, reforça-se a importância do fortalecimento da interlocução entre a Ouvidoria e as unidades administrativas e acadêmicas, de forma a potencializar o uso das informações produzidas como insumos para a tomada de decisão. A transformação das manifestações em conhecimento institucional estruturado constitui um dos principais desafios e, ao mesmo tempo, uma das maiores oportunidades para o aprimoramento das políticas públicas e dos serviços prestados.

Nesse contexto, a Ouvidoria, o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) e a Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação (AMLAI) avançaram na consolidação de seu planejamento institucional ao elaborar o Plano de Trabalho para o ano de 2026. O documento organiza, de forma estruturada, objetivos, metas e ações voltadas ao aprimoramento do atendimento ao cidadão, à qualificação do tratamento das manifestações registradas na Plataforma Fala.BR e ao fortalecimento da transparência pública. Entre os eixos priorizados, destacam-se o aperfeiçoamento dos fluxos de análise e encaminhamento das demandas, a redução dos prazos de resposta, a produção de informações estratégicas para subsidiar a gestão, o fortalecimento da comunicação institucional e a promoção de capacitações contínuas das equipes envolvidas. O plano também contempla ações voltadas à atualização normativa, à ampliação da transparência ativa e à integração com outras áreas institucionais, evidenciando o compromisso da Ouvidoria com o aprimoramento contínuo de suas atividades e com o fortalecimento da relação entre a instituição e a sociedade.

Nesse sentido, a Ouvidoria do IFG reafirma seu compromisso com a transparência, a escuta ativa, a integridade e a melhoria contínua, atuando de forma propositiva e colaborativa para o desenvolvimento institucional. Ao consolidar-se como espaço de diálogo entre a sociedade e a administração pública, contribui não apenas para a resolução de demandas individuais, mas também para o fortalecimento da confiança institucional e para a construção de uma gestão cada vez mais responsiva, eficiente e orientada ao interesse público.

Este documento tem o objetivo de fornecer informações claras e objetivas sobre as atividades de monitoramento e o cumprimento da Lei de Acesso à Informação (LAI).

A Lei de Acesso à Informação, Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, estabelece o direito constitucional dos cidadãos de acessarem informações públicas, onde o acesso à informação é considerado regra e o sigilo uma exceção. Essa lei foi regulamentada pelo Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012.

Conforme essas normas, existem duas formas de transparência: a transparência passiva e a transparência ativa. A transparência passiva ocorre quando a Administração Pública fornece informações em resposta às solicitações feitas pelos cidadãos ou pessoas jurídicas. Já a transparência ativa acontece quando a Administração Pública divulga informações à sociedade por iniciativa própria, de forma espontânea, sem necessidade de solicitação.

Para garantir o cumprimento desses direitos previstos na Lei de Acesso à Informação e em outros regulamentos relacionados ao assunto, foram estabelecidos dois responsáveis pelo monitoramento dos normativos. O primeiro é a Autoridade de Monitoramento da LAI, conforme previsto na Lei nº 12.527/2011, que é responsável por verificar o cumprimento da lei no órgão ao qual pertence. Cada órgão e entidade deve designar um dirigente para essa

função. No IFG, a atual Autoridade de Monitoramento da LAI foi designada através da Portaria Nº 1281 - REITORIA/IFG, de 08 de maio de 2025.

O outro responsável pelo monitoramento é a Controladoria-Geral da União (CGU), que tem a incumbência de monitorar a LAI em todo o Poder Executivo Federal. Cabe à CGU promover a cultura da transparência e conscientizar sobre o direito de acesso à informação. Também é responsabilidade da CGU publicar informações estatísticas sobre a implementação da Lei de Acesso e preparar um relatório anual a ser encaminhado ao Congresso Nacional.

O acesso à informação, além de ser um direito garantido pela Constituição brasileira, é uma ferramenta importante para o controle social na administração pública, promovendo transparência, prevenção e combate à corrupção, e fortalecendo a cidadania e a democracia.

O Relatório Anual da Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação é elaborado em cumprimento ao Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012, e ao Acórdão 2299/2021-TCU-Plenário, com o objetivo de apresentar informações e recomendações para garantir o adequado cumprimento dos normativos de transparência passiva e ativa, especialmente o referido Decreto e a Lei n° 12.527/2011, no âmbito do Instituto Federal de Goiás (IFG), em observância aos dispositivos constitucionais que asseguram a todos o direito de receber informações de interesse particular ou coletivo dos órgãos públicos.

## COMPETÊNCIAS DA AUTORIDADE DE MONITORAMENTO DA LAI NO IFG

Tendo como referência o previsto no art. 40 da Lei de Acesso à Informação e no art. 67 de seu Decreto regulamentar, compete à AMLAI:

- assegurar o cumprimento das normas relativas ao acesso à informação, de forma eficiente e adequada aos objetivos da LAI;

• avaliar e monitorar a implementação do disposto na LAI e seu decreto regulamentar, e apresentar relatório anual sobre o seu cumprimento ao dirigente máximo do IFG, a ser disponibilizado em transparência ativa e encaminhado para Controladoria-Geral da União;

• recomendar as medidas indispensáveis à implementação e ao aperfeiçoamento das normas e procedimentos necessários ao correto cumprimento do disposto na LAI e no seu decreto regulamentar;

• orientar as respectivas unidades no que se refere ao cumprimento do disposto na LAI e no seu decreto regulamentar;

• e manifestar-se sobre reclamação apresentada contra omissão de autoridade competente, observado o disposto no art. 22 do decreto regulamentar.

## TRANSPARÊNCIA ATIVA

O IFG manteve o cumprimento dos 49 itens de transparência ativa estabelecidos no Guia de Transparência Ativa do Governo Federal, evidenciando elevado grau de aderência às diretrizes normativas que regulamentam o acesso à informação no âmbito da administração pública. Esse resultado reflete não apenas o atendimento aos requisitos legais, mas também o compromisso institucional com a disponibilização proativa, sistematizada e acessível de informações de interesse coletivo.

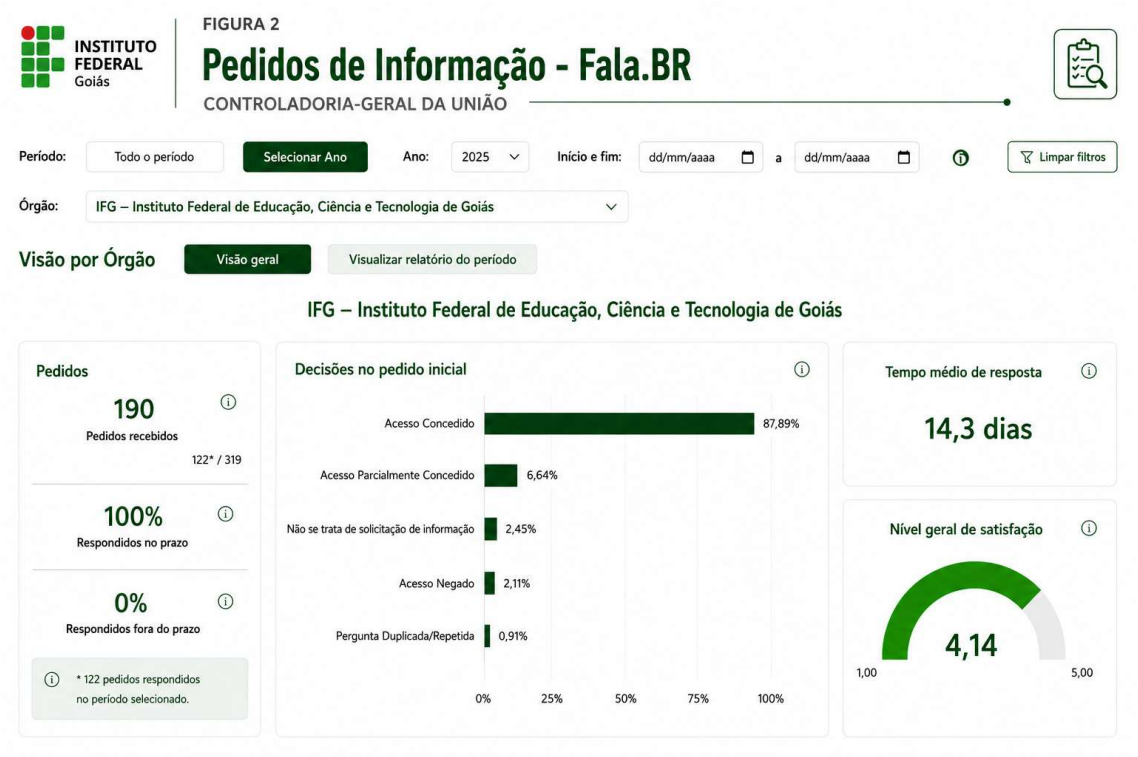
A manutenção de 100% de conformidade decorre do esforço contínuo de atualização, monitoramento e aprimoramento das páginas institucionais, realizado de forma articulada pelos setores responsáveis. Esse desempenho posiciona o IFG em destaque no cenário nacional, consolidando-o como referência em transparência ativa, prestação de contas e promoção do direito fundamental de acesso à informação, conforme preconizado pela Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação).

Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação

Ressalta-se que esse êxito é resultado do comprometimento contínuo da Instituição em fomentar uma cultura organizacional orientada pela transparência, pela responsabilidade na gestão pública e pela integridade, reforçando, assim, os vínculos de confiança com a comunidade acadêmica e com a sociedade em geral.

## ANÁLISE DOS INDICADORES DO PAINEL DA LAI

No que concerne à transparência passiva no âmbito IFG, verifica-se um desempenho consistente e alinhado às diretrizes estabelecidas pela Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI), no que tange ao tratamento dos pedidos de acesso à informação registrados na Plataforma Fala.BR. O conjunto de dados evidencia a efetividade dos fluxos institucionais adotados, bem como o comprometimento das unidades administrativas envolvidas na prestação de informações ao cidadão.




Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação

No exercício de 2025, observa-se que 100% dos pedidos de acesso à informação foram devidamente respondidos, assegurando aos solicitantes o atendimento integral de suas demandas. O tempo médio de resposta foi de 14,3 dias, resultado que se mantém em patamar semelhante ao verificado no exercício anterior, demonstrando estabilidade e controle nos processos internos. Ressalta-se, ainda, a manutenção de um histórico institucional de cumprimento integral dos prazos estabelecidos pela LAI, sem omissões de respostas, o que evidencia elevado grau de conformidade normativa e responsabilidade administrativa.

No que se refere à avaliação da qualidade do atendimento, destaca-se a adoção de mecanismo de aferição da satisfação dos usuários, realizado por meio de pesquisa disponibilizada após o envio da resposta ao pedido de informação. O instrumento, de caráter facultativo, convida os solicitantes a avaliarem o atendimento com base em duas questões, estruturadas conforme o tipo de resposta recebida, utilizando escala de 1 a 5. O índice de satisfação

alcançado em 2025 foi de 4,14, indicando elevado grau de aprovação por parte dos usuários e representando avanço em relação ao resultado obtido em 2024.

Adicionalmente, verifica-se um aumento significativo no volume de pedidos de acesso à informação, com crescimento de 22,58% em comparação ao ano anterior. Esse incremento pode ser interpretado como reflexo do fortalecimento da cultura de transparência e do maior conhecimento, por parte da sociedade, acerca dos canais formais de solicitação de informações. Nesse contexto, destaca-se a relevância das ações desenvolvidas pelo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), especialmente no que se refere à orientação e conscientização dos cidadãos quanto à correta formalização de seus pedidos por meio da plataforma Fala.BR.

Dessa forma, o desempenho observado evidencia não apenas a capacidade operacional do IFG em gerir a transparência passiva de forma eficiente e tempestiva, mas também o compromisso institucional com a promoção do acesso à informação, o aprimoramento contínuo dos serviços públicos e o fortalecimento do controle social.

## IMPLEMENTAÇÃO DO E-AGENDAS

Em 2025, o IFG atendeu às disposições relativas ao Sistema Eletrônico de Agendas do Poder Executivo Federal (e-Agendas), instrumento oficial destinado à divulgação das agendas de compromissos públicos dos agentes públicos obrigados, em conformidade com a legislação vigente. Tal iniciativa ultrapassa o mero cumprimento formal de exigências normativas, configurando-se como um relevante mecanismo de promoção da transparência ativa, da integridade institucional e do controle social.

A publicidade das agendas permite o acompanhamento, pela sociedade, das atividades desempenhadas pelos agentes públicos, contribuindo para a prevenção de conflitos de interesse, o fortalecimento da ética na administração pública e a ampliação da confiança nas instituições. Nesse sentido, o registro adequado dos compromissos — sejam eles previamente agendados ou

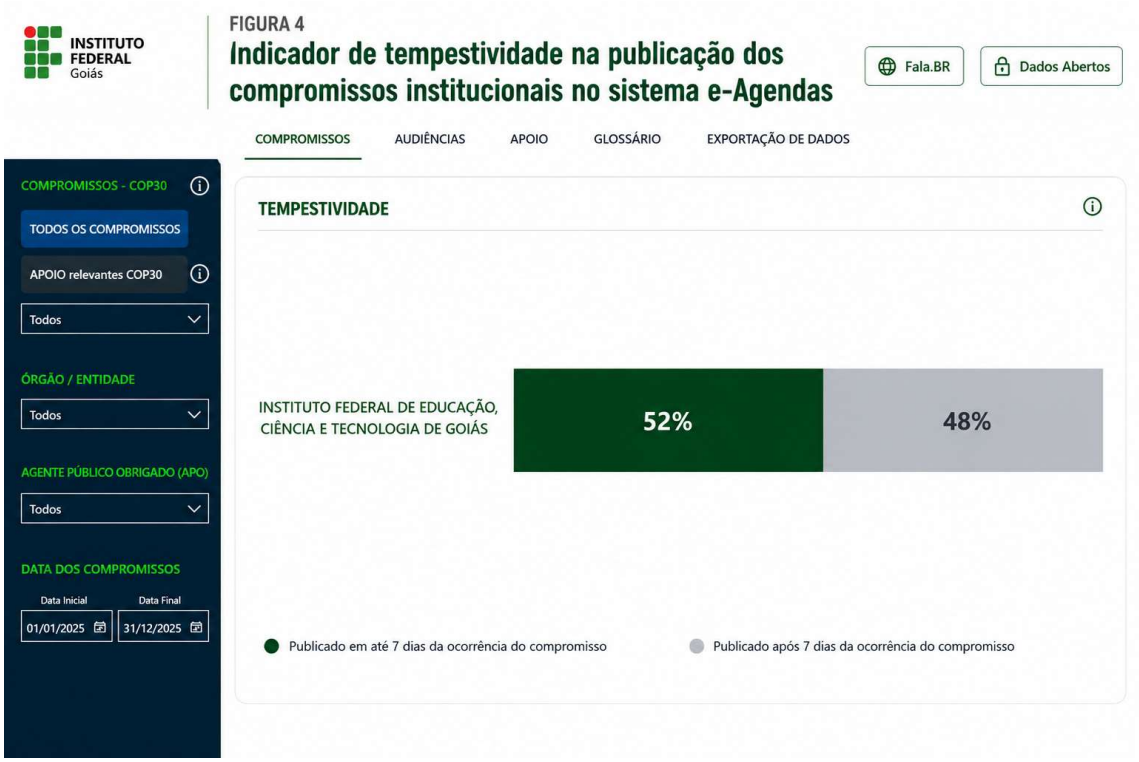
realizados sem agendamento prévio — deve observar critérios de completude, clareza e fidedignidade das informações disponibilizadas.

Destaca-se, ainda, a importância da tempestividade no lançamento das informações no sistema, em estrita observância aos prazos estabelecidos na legislação aplicável, especialmente no que se refere ao registro dos compromissos realizados sem agendamento prévio, os quais devem ser inseridos no sistema dentro do prazo legal. O cumprimento rigoroso desses prazos assegura a atualidade das informações, elemento essencial para a efetividade da transparência e para o exercício do controle social.

A Figura 3 a seguir apresenta o painel analítico do sistema Infoagendas, evidenciando os principais indicadores relacionados aos compromissos institucionais do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Goiás (IFG), no período analisado. A visualização contempla dados consolidados de quantitativos gerais, segmentação por tipo de compromisso e análise temporal, permitindo uma compreensão estruturada e integrada das agendas institucionais registradas.

Observa-se que o painel evidencia um total de 431 compromissos registrados, dos quais 423 são classificados como compromissos únicos, além de 10 apoios ativos, 7 representantes de interesse e 3 representados. A distribuição dos compromissos por tipo demonstra predominância de reuniões (49,7%) e eventos (48,5%), com menor incidência de audiências públicas (1,8%). No que se refere à análise temporal, verificam-se oscilações ao longo dos meses, com picos mais expressivos no início e no meio do ano, indicando variações na intensidade das atividades institucionais. Importa destacar que o ano de 2025 foi marcado pelo processo eleitoral para os cargos de Reitor e Diretores-Gerais dos câmpus, resultando em mudanças na gestão institucional. Esse contexto de transição pode ter influenciado a dinâmica das agendas e contribuído para parte das variações observadas no período. Em conjunto, os dados apresentados permitem uma leitura qualificada do comportamento dos compromissos institucionais, reforçando a transparência ativa e subsidiando o aprimoramento da gestão.

A Figura a seguir apresenta o indicador de tempestividade na publicação dos compromissos institucionais no sistema e-Agendas, considerando o período analisado. Esse indicador mensura o intervalo entre a data de ocorrência do compromisso e sua efetiva divulgação, constituindo um dos critérios relevantes para avaliação da transparência ativa, conforme diretrizes estabelecidas pela Controladoria-Geral da União (CGU) no âmbito do sistema e-Agendas




Fonte: Painel Infoagendas

Observa-se que 52% dos compromissos foram publicados em até 7 dias após sua realização, atendendo ao prazo recomendado pelas diretrizes do e-Agendas, enquanto 48% foram divulgados após esse período. Considerando que a tempestividade na publicação das agendas é elemento essencial para garantir transparência, controle social e integridade nas relações institucionais, o resultado evidencia avanços, mas também indica a necessidade de aprimoramento dos fluxos internos de registro e divulgação das informações. Destaca-se, ainda, que o ano de 2025 foi marcado por processo eleitoral para os cargos de Reitor e Diretores-Gerais dos câmpus, ocasionando mudanças na gestão institucional, o que pode ter influenciado a dinâmica operacional e contribuído para as variações observadas no indicador.

## DADOS ABERTOS

A Política de Dados Abertos do Poder Executivo Federal promove a transparência, permitindo que os dados produzidos e acumulados pelo Poder Executivo Federal sejam disponibilizados de forma aberta, exceto aqueles

legalmente protegidos por sigilo. Isso estimula o controle social, a pesquisa científica, o desenvolvimento tecnológico e a inovação tanto no setor público quanto privado.

Para implementar essa política, os órgãos e entidades da administração pública federal devem publicar um Plano de Dados Abertos (PDA), que serve como guia para ações de abertura de dados.

Desde a implementação da Política de Dados Abertos do Poder Executivo Federal, o IFG elaborou dois Planos de Dados Abertos e os disponibilizou no Portal Brasileiro de Dados Abertos.

Em observância às bases legais, como o Decreto nº 8.777, de 11 de maio de 2016, que instituiu a Política de Dados Abertos, o IFG constituiu comissão para atualização do PDA. A partir do Plano de Dados Abertos, os conjuntos de dados definidos pelo IFG foram catalogados no Portal Brasileiro de Dados Abertos.

A atual edição do PDA foi analisada e validada pela Controladoria-Geral da União (CGU), conforme os dados a seguir: https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/dadosabertos.

O Plano de Dados Abertos (PDA) está disponível também na página do IFG: https://www.ifg.edu.br/pda

A Figura a seguir apresenta o painel de monitoramento do Plano de Dados Abertos (PDA) do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Goiás (IFG), evidenciando o status das bases de dados previstas para abertura no período de vigência 2024–2026.

Fonte: Painel Monitoramento de Dados Abertos

Observa-se que, das 40 bases de dados previstas no Plano de Dados Abertos (PDA) do IFG, 15 (38%) já foram disponibilizadas em formato aberto, enquanto 20 (50%) encontram-se em atraso e 5 (13%) permanecem dentro do prazo previsto para abertura. Os dados evidenciam avanços na implementação da política de dados abertos da instituição, mas também demonstram a necessidade de aprimoramento no cumprimento do cronograma estabelecido. Considerando que o PDA define metas, responsabilidades e prazos para a abertura progressiva das bases de dados, além de prever seu monitoramento contínuo, os resultados reforçam a importância do fortalecimento das ações de governança, acompanhamento e controle, visando ampliar a efetividade, a transparência e o acesso às informações públicas no âmbito do IFG.

## CARTA DE SERVIÇOS

A Carta de Serviços ao Usuário é um documento elaborado pelo órgão público para informar aos cidadãos sobre os serviços oferecidos, os procedimentos para acessá-los e os compromissos estabelecidos em relação ao atendimento, conforme exigido pela Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, conhecida como Lei de Defesa dos Direitos dos Usuários dos Serviços Públicos.

No IFG, foi constituída uma comissão designada em Portaria para atualizar a Carta de Serviços, cujos trabalhos encontram-se em andamento.

## LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS

O IFG, considerado “agente controlador” nos termos no Inciso VI do Art. 5º da Lei 13.709/2018 e atento às obrigatoriedades estabelecidas no marco normativo supracitado, nomeou uma encarregada pelo tratamento de dados (Portaria IFG nº 1318/2023), e instituiu a Comissão Permanente de Gestão e Proteção de Dados Institucionais (CPGPDI/IFG - Portaria IFG nº 2077/2021), cuja atual composição consta na Portaria IFG nº 5660/2025. A Comissão conta com uma secretária, nomeada por meio da Portaria IFG nº 4199/2025.

A Política de Proteção, Uso e Tratamento de Dados Pessoais (RESOLUÇÃO 205 - REI-CONSUP/REITORIA/IFG, de 28 de agosto de 2024), estabelece as diretrizes, as competências, as responsabilidades e os compromissos do IFG para o tratamento e a proteção dos dados pessoais, contidos em quaisquer meios, físicos ou digitais, de sua propriedade e sob sua guarda, em consonância com a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, a Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD, legislações correlatas aplicáveis e as normas exaradas pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados e demais autoridades competentes.

## BOAS PRÁTICAS NO IFG

O SIC, a Ouvidoria e a Autoridade de Monitoramento da LAI realizam reuniões periódicas com a equipe gestora. O objetivo é apresentar as situações mais recorrentes, buscando solucionar problemas e aprimorar a comunicação institucional.

Em 2025, o Instituto Federal de Goiás (IFG) manteve a plataforma "IFG em Dados", que foi desenvolvida pela Diretoria de Tecnologia da Informação, está alinhada com o Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI) da instituição. A plataforma oferece acesso a um painel de indicadores para análise global dos dados institucionais, facilita a geração de relatórios dinâmicos e utiliza tecnologia para identificar padrões de dados, estabelecer métricas e diagnosticar problemas. Além disso, promove transparência para a comunidade interna e externa, sendo uma ferramenta essencial para embasar as decisões dos gestores da instituição. A plataforma IFG em Dados pode ser acessada no seguinte endereço eletrônico: https://ifg.edu.br/ifg-em-dados.

## RECOMENDAÇÕES

No exercício das competências atribuídas à Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação, e com fundamento na análise realizada, recomenda-se a adoção das seguintes medidas pelo Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Goiás (IFG), com vistas ao aprimoramento da transparência pública e do acesso à informação:

### Transparência Ativa

Recomenda-se a manutenção de rotinas contínuas de atualização do site institucional, assegurando a divulgação completa, atualizada e acessível das informações de interesse coletivo ou geral, em conformidade com a Lei de

Acesso à Informação, normativos correlatos e orientações dos órgãos de controle.

**e-Agendas**

Recomenda-se a observância dos procedimentos e prazos estabelecidos na legislação vigente quanto ao registro, à publicação e à atualização das agendas das autoridades no sistema e-Agendas e no sítio eletrônico institucional, de modo a garantir a adequada divulgação dos compromissos oficiais, inclusive aqueles realizados sem agendamento prévio, em consonância com os princípios da publicidade e da transparência.

**Dados Abertos**

Recomenda-se a atualização e implementação do novo Plano de Dados Abertos (PDA), nos termos da legislação vigente, bem como a designação formal de responsáveis pelo seu cumprimento. Orienta-se, ainda, o monitoramento sistemático das metas e prazos estabelecidos no cronograma de abertura de bases de dados, com a adoção de medidas corretivas quando necessário, além da promoção de ações de capacitação voltadas à adequada disponibilização de dados em formato aberto.

**Ouvidoria**

Recomenda-se a elaboração de relatório semestral com análise qualitativa das manifestações e pedidos de informação com identificação de causas recorrentes e oportunidades de melhoria nos serviços prestados.

Recomenda-se a implementação de mecanismos sistemáticos de avaliação da satisfação dos usuários dos serviços do SIC e da Ouvidoria, utilizando os resultados para retroalimentar processos e promover aperfeiçoamento contínuo.

Recomenda-se a conclusão da revisão e atualização do Regulamento da Ouvidoria, garantindo sua adequação à Lei nº 12.527/2011, às legislações

correlatas e às diretrizes estabelecidas pelos órgãos de controle, com vistas ao fortalecimento dos mecanismos de participação social e tratamento de manifestações.

**Carta de Serviços ao Usuário**

Recomenda-se a conclusão dos trabalhos de atualização da Carta de Serviços ao Usuário, assegurando a disponibilização de informações claras, precisas e atualizadas sobre os serviços prestados pela instituição, em conformidade com a Lei nº 13.460/2017, de modo a fortalecer a transparência, a comunicação institucional e o controle social.

**Capacitação contínua de servidores e gestores**

Recomenda-se a promoção de programas periódicos de capacitação voltados à Lei de Acesso à Informação, Lei Geral de Proteção de Dados, Integridade, linguagem cidadã, atendimento ao usuário, entre outros, promovendo maior eficiência administrativa, transparência ativa qualificada e fortalecimento da confiança social no IFG.

As recomendações apresentadas visam ao fortalecimento da política de transparência pública no âmbito do IFG, promovendo o alinhamento às diretrizes estabelecidas pela Lei de Acesso à Informação e demais normativos correlatos.

A adoção das medidas propostas contribuirá para o aprimoramento dos mecanismos de transparência ativa e passiva, o fortalecimento da gestão da informação, a ampliação do acesso por parte da sociedade e o estímulo à participação social qualificada.

Por fim, destaca-se a importância do comprometimento contínuo dos gestores e servidores na implementação e monitoramento dessas recomendações, de modo a assegurar a efetividade das políticas públicas de acesso à informação e a promoção de uma administração pública cada vez mais transparente, responsiva e orientada ao interesse público.

A Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à informação ressalta que o IFG apresenta um desempenho consistente e avançado no cumprimento das diretrizes de transparência pública, evidenciado, entre outros aspectos, pelo atendimento integral aos pedidos de acesso à informação, pelo elevado índice de satisfação dos usuários, pela conformidade total em transparência ativa e pelo reconhecimento em âmbito nacional nessa temática . As recomendações ora apresentadas não decorrem de fragilidades estruturais, mas se inserem em uma perspectiva de aprimoramento contínuo, compatível com o nível de maturidade institucional já alcançado.

Nesse sentido, reforça-se a importância de dar continuidade às boas práticas implementadas, consolidar os avanços obtidos e aperfeiçoar, de forma incremental, os processos e instrumentos existentes, de modo a elevar ainda mais o padrão de qualidade da transparência pública, fortalecer o controle social e consolidar o IFG como referência na promoção do acesso à informação no âmbito da administração pública federal.