

Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria-Geral

Exercício 2024



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Pernambuco
Reitoria
Ouvidoria-Geral

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUVIDORIA-GERAL EXERCÍCIO 2024

Relatório anual da Ouvidoria-Geral, referente ao
exercício de 2024, apresentado ao Reitor do IFPE.

**Recife
Março/2025**

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Pernambuco

Reitor

José Carlos de Sá

Ouvidora-Geral Interina

Vanessa Conceição Alves dos Santos

Portaria IFPE nº 1.403, de 08 de outubro de 2024

Ouvidora-Adjunta

Sandra Maria Valdivino Perazo

Resolução CONSUP/IFPE nº 104, de 25 de outubro de 2021

Mensagem da Ouvidora

O Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria-Geral do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Pernambuco apresenta os principais resultados alcançados durante o exercício de 2024, consolidando informações sobre as manifestações recebidas, os indicadores de desempenho, as ações desenvolvidas e os desafios institucionais identificados.

Mais do que cumprir uma exigência legal, este documento representa um instrumento de transparência, prestação de contas e aperfeiçoamento contínuo da gestão pública, reafirmando o compromisso institucional com a escuta qualificada, a participação social e a melhoria dos serviços prestados à comunidade acadêmica e à sociedade.

Vanessa Conceição Alves dos Santos
Ouvidora-Geral Interina

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO.....	6
2. ESTRUTURA DA UNIDADE	7
2.1. Composição da unidade	7
3. MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA	8
3.1 O número de manifestações de acordo com os indicadores do painel Resolveu?	9
3.1.1 Ações exitosas, dificuldades e propostas	13
4. CONSIDERAÇÕES FINAIS E PERSPECTIVAS PARA O EXERCÍCIO SEGUINTE	16

1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria-Geral do IFPE constitui importante instrumento de participação social, atuando na mediação entre a Administração Pública e a sociedade, contribuindo para o fortalecimento da transparência, da integridade e da melhoria contínua dos serviços públicos.

Em cumprimento ao que estabelece o art. 14, inciso II, e no art. 15, da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, na condição de gestora interina da unidade setorial de Ouvidoria-Geral, submeto ao dirigente máximo do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Pernambuco (IFPE), Reitor José Carlos Sá, o Relatório Anual de Gestão das Manifestações de Ouvidoria, correspondente ao exercício de 2024.

Este relatório foi elaborado em conformidade com os normativos expedidos pela Controladoria-Geral da União (CGU), que disciplinam a elaboração dos Relatórios Anuais de Gestão das Ouvidorias Públicas¹.

¹ **Base normativa:** Lei nº 13.460/2017; Portaria CGU nº 581/2021; Ofício Circular nº 10/2025/CGOUV/DOUV/OGU-CGU; Nota Técnica nº 331/2025/CGOUV/DOUV/OGU-CGU.

2. ESTRUTURA DA UNIDADE

A unidade setorial da Ouvidoria está vinculada hierarquicamente à autoridade máxima do órgão, conforme disposto no Regimento da Ouvidoria-Geral do IFPE.²

Durante o exercício de 2024, houve alteração na composição da equipe da Ouvidoria-Geral em razão do pedido de dispensa do então Ouvidor-Geral, servidor Ronei Aprígio Freitas dos Santos, ocorrido no mês de setembro.

Em decorrência dessa solicitação, nomeou-se a servidora Vanessa Conceição Alves dos Santos, SIAPE 1887102, a qual assumiu de forma interina, conforme designação estabelecida pela portaria nº 1.403, de 10 de outubro de 2024.

No que se refere à dinâmica da unidade setorial, observou-se um aprimoramento ao longo do exercício de 2024, em decorrência da implementação parcial do plano de ação delineado em resposta ao Relatório de Avaliação da Ouvidoria do IFPE, elaborado pela Controladoria-Geral da União (CGU).

2.1. Composição da unidade

Elemento	Descrição
Ouvidora-Geral	Vanessa Conceição Alves dos Santos (<i>Interina</i>)
Ouvidora-Adjunta	Sandra Maria Valdivino Perazo
Vinculação administrativa	Gabinete da Reitoria
Integração institucional	Unidade Setorial do SisOuv

² <https://portal.ifpe.edu.br/ouvidoria/documentos-internos/>

3. MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

As manifestações de Ouvidoria são recebidas, processadas e encaminhadas por meio da Plataforma Fala.BR, acessível através do link <https://falabr.cgu.gov.br>. Importante destacar que as manifestações não são integradas automaticamente ao Sistema Eletrônico de Informações (SEI).

Dessa forma, quando uma manifestação é registrada na Plataforma Fala.BR e direcionada ao IFPE, é aberto um processo no SEI, em caráter restrito, o qual segue para tramitação nas unidades competentes e/ou instâncias apuratórias do Instituto.

Para uma melhor compreensão, apresentamos abaixo a classificação conforme os *tipos de manifestações recebidas pela Ouvidoria*:

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES		
TIPO	DESCRIÇÃO	
	Reclamação	Manifestação de insatisfação relativa à prestação de serviço público.
	Denúncia	Comunicação acerca de irregularidade ou ato ilícito.
	Elogio	Reconhecimento pela qualidade do serviço prestado.
	Sugestão	Proposta de aprimoramento dos serviços públicos.
	Solicitação	Pedido de adoção de providências pela Administração Pública.
	Simplifique!	Solicitação de simplificação de procedimentos administrativos.
	Comunicação de irregularidade	Manifestação anônima destinada à comunicação de possíveis irregularidades.

Figura 1-Tipos de manifestações

Essas categorias têm o propósito de organizar as manifestações, facilitar sua análise e contribuir para a tomada de decisões mais assertivas por parte da gestão pública.

3.1 O número de manifestações de acordo com os indicadores do painel Resolveu?

A seguir, apresentam-se os principais indicadores relativos às manifestações registradas no exercício de 2024, extraídos do Painel Resolveu?³ da Controladoria-Geral da União e complementados por levantamento interno realizado pela Ouvidoria-Geral do IFPE.

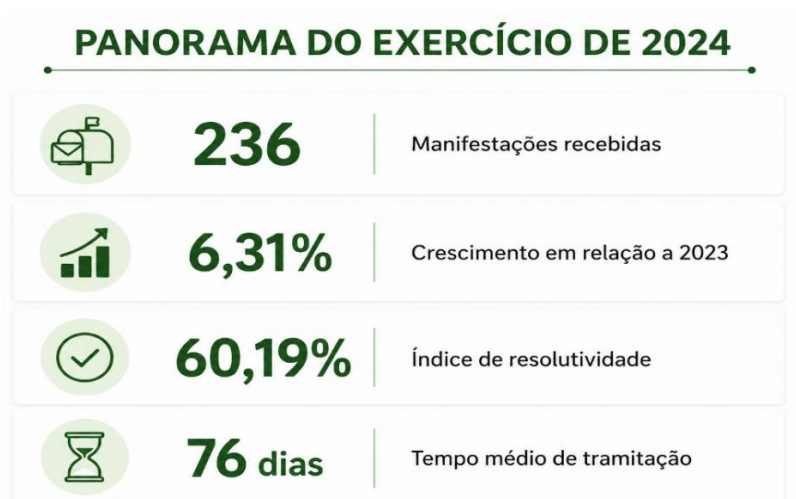


Figura 2 - Panorama do total de manifestações tratadas pela Ouvidoria-Geral do IFPE, exercício 2024

Conforme consulta realizada, o IFPE recebeu um total de 236 manifestações, correspondendo a um acréscimo de 6,31% em relação ao total recebido em 2023. Deste total de manifestações, 108 (45,76%) constam como respondidas, 111 (47,02%) permanecem em tratamento e 17 (7,22%) foram arquivadas.



Figura 3 - Panorama de manifestações arquivadas e encaminhadas para outros órgãos, exercício 2024

³ [Central de Painéis](#)

Referente às tipologias registradas, observa-se na Figura 4, que as mais prevalentes foram Denúncia (107) e Reclamação (82), seguidas pela tipologia Solicitação (28), que ocupou a terceira posição. Além destas, foram registradas 01 manifestação do tipo Sugestão e 01 do tipo Elogio. Entre as manifestações arquivadas, 08 foram por duplicidade, 08 por falta de clareza ou insuficiência de dados e 01 por perda de objeto.

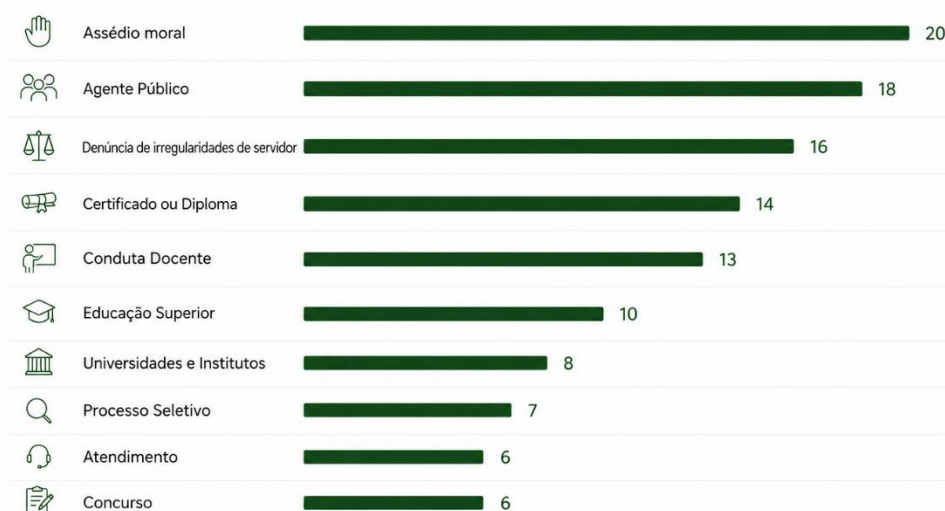


Figura 4 - Distribuição das manifestações por tipologia tratadas pela Ouvidoria do IFPE, exercício 2024

Destacaram-se na Figura 5, entre os assuntos mais recorrentes registrados na Plataforma Fala.BR, questões de natureza administrativa e ética, com destaque para os temas de *assédio moral*, *agente público*, *denúncia de irregularidades de servidores e conduta docente*, onde as manifestações abordaram, predominantemente, relatos de comportamentos abusivos ou humilhantes no ambiente de trabalho, solicitações de esclarecimentos sobre o comportamento e a conduta de servidores no exercício de suas funções.

PRINCIPAIS ASSUNTOS TRATADOS

Distribuição dos principais assuntos das manifestações recebidas em 2024.



*Considera apenas as manifestações Respondidas e Em Tratamento.

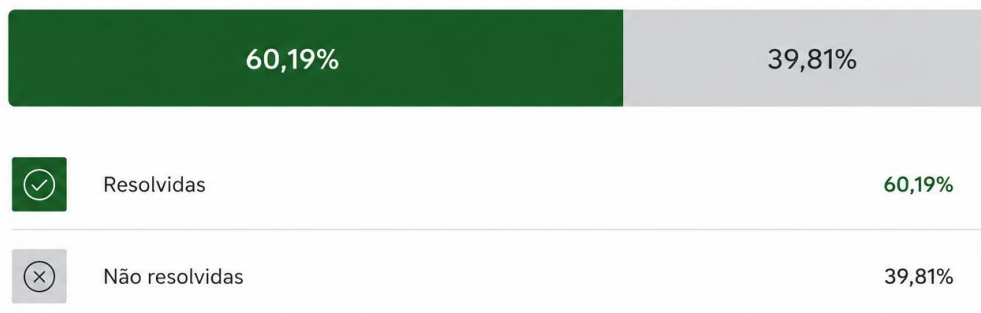
Figura 5 - Distribuição dos principais assuntos das manifestações recebidas pela Ouvidoria-Geral do IFPE, exercício 2024

Observou-se ainda que, outros assuntos referentes a temas como *certificado ou diploma*, *educação superior*, *universidades e institutos* e *processo seletivo* abrangem uma variedade de questões vinculadas à gestão acadêmica e indicam áreas específicas e/ou unidades setoriais que demandam atenção e possíveis melhorias na comunicação dos serviços prestados.

Acerca do índice de resolutividade, Figura 6, a Ouvidoria-Geral do IFPE demonstrou um índice médio satisfatório, atingindo um percentual de 60,19% de respostas conclusivas.

RESOLUTIVIDADE DAS MANIFESTAÇÕES

Percentual de manifestações consideradas resolvidas pelos usuários após a conclusão do atendimento da Ouvidoria.



Indicador calculado com base na avaliação registrada pelos usuários na Plataforma Fala.BR.

Figura 6 - Percentual de manifestações resolvidas conforme avaliação registrada na Plataforma Fala.Br, exercício 2024

Na Figura 7, observamos o percentual de satisfação do manifestante no qual a Ouvidoria-Geral do IFPE atingiu uma classificação de satisfação média. Destaca-se, contudo, o baixo número de respondentes, representando apenas 18,52% dos usuários, o que evidencia a necessidade de ações visando o engajamento dos manifestantes.



Diante do exposto, constatou-se por meio de consulta ao painel Resolveu? e de um levantamento interno das manifestações que geraram processos no SEI, em trâmite nas unidades setoriais e instâncias apuratórias do IFPE, a extração e análise dos dados necessários para a apresentação das informações subsequentes:

1. O acréscimo de 6,31% no quantitativo de manifestações recebidas em comparação com o ano anterior;
2. O tempo médio de tramitação do processo desde o registro na Plataforma Fala.BR e resposta final ao manifestante foi de 76 (setenta e seis) dias;
3. Dos 111 processos em tratamento, 45 (40,54%) estão registrados como concluídos no SEI, pendentes apenas da retroalimentação na Plataforma Fala.BR. Desses, 14 processos (12,61%) encontram-se em diligência, sendo analisados pela Corregedoria ou pela Comissão de Ética. Os demais 52 (46,85%) processos remanescentes estão distribuídos entre as unidades setoriais competentes, aguardando a devida manifestação ou providência.

3.1.1 Ações exitosas, dificuldades e propostas

As ações realizadas em 2024, que se destacaram como exitosas, incluem:

- Portaria IFPE no 804, de 4 de junho de 2024, na qual designa membros da Comissão Permanente de Gestão de Dados Pessoais do IFPE;
- Portaria IFPE no 1.750, de 16 de dezembro de 2024, dispõe sobre a criação de Comissão de Combate ao Assédio e Discriminações, para a elaboração de Plano de Ação, regulamento e protocolos relativos ao Programa de Prevenção e Combate ao Assédio Moral, Sexual, Discriminações e outras Violências;
- Participação em eventos e cursos de formação e capacitação contínua.

Abaixo, relacionam-se as situações ocorridas em 2024, identificadas como dificuldades:

- Quantitativo de manifestações com temáticas repetitivas, em sua maioria, relacionadas às questões acadêmicas, as quais poderiam ser esclarecidas diretamente por meio da leitura das informações disponibilizadas nos portais e documentos, ou por meio de consulta nas unidades setoriais responsáveis pelos serviços relacionados às dúvidas apresentadas;
- Reclassificação de manifestações na Plataforma Fala.BR, especialmente aquelas relacionadas a tipologia reclamação e denúncia;

- Dificuldade na implementação de mudanças processuais e culturais necessárias para aprimorar os serviços e atendimentos prestados, especialmente no que se refere à adaptação e utilização da Plataforma Fala.BR como canal exclusivo para manifestações.

São consideradas propostas de melhoria para 2025:

- Vinculação do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) à Ouvidoria-Geral;

- Estruturação da Ouvidoria-Geral do IFPE, por meio de melhorias no seu aparelhamento (com alocação de recursos pessoais, materiais e tecnológicos necessários), sala com acústica preservada e valorização de pessoal em atendimento ao plano de ação construído para atender às implementações sugeridas no Relatório de Avaliação realizado pela Controladoria-Geral da União (CGU) no ano de 2024, haja vista a importância e natureza das atividades desempenhadas.

4. ATUALIZAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS

A Carta de Serviços do IFPE encontra-se publicada no Portal do Governo do Brasil, podendo ser acessada através do link abaixo: <https://www.gov.br/pt-br/orgaos/instituto-federal-de-educacao-ciencia-e-tecnologia-de-pernambuco>

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS E PERSPECTIVAS PARA O EXERCÍCIO SEGUINTE

A Ouvidoria-Geral do IFPE tem se consolidado como um canal direto de comunicação entre a comunidade acadêmica e a instituição, desempenhando um papel fundamental no acolhimento de sugestões, reclamações e denúncias, e na promoção de soluções eficazes, quando viáveis.

O aumento de 6,31% nas manifestações recebidas em comparação com o ano anterior demonstra a crescente confiança depositada na Ouvidoria-Geral, bem como a ampliação da demanda por soluções e esclarecimentos.

Embora o índice de resolutividade de 60,19% seja positivo, há um reconhecimento da necessidade de aprimorar o tempo de resposta e os processos de comunicação, para garantir maior agilidade e eficiência no atendimento às demandas.

Destacam-se, como desafios preponderantes, a disseminação mais eficaz das informações nos portais institucionais e nas próprias unidades setoriais, além da necessidade de melhorias no processo contínuo de esclarecimento quanto aos tipos de manifestações.

Outro ponto crítico refere-se à adaptação e otimização dos processos internos, particularmente no que tange à utilização da Plataforma Fala.BR como canal exclusivo de manifestação.

Entretanto, diversas ações de êxito foram implementadas, incluindo a participação ativa em comissões e a articulação com setores estratégicos da instituição, em especial, as instâncias apuratórias e de controle, contribuindo para o aprimoramento da gestão e do atendimento às manifestações.

A Ouvidoria-Geral do IFPE se afirma, portanto, como um órgão essencial para a transparência e o fortalecimento do controle social na instituição. Neste sentido, este relatório mais do que uma formalidade, serve como um instrumento para o diagnóstico e implementação de melhorias, refletindo o compromisso do IFPE com a boa governança pública e a responsabilidade social.

Dessa forma, encaminha-se este documento ao Gabinete da Reitoria para apreciação do Reitor e as providências que ele avaliar como necessárias.

Recife, 31 de março de 2025.

Relatoria:

Vanessa Conceição Alves dos Santos
SIAPE 1887102