

Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria-Geral

Exercício 2025



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 2025

Relatório anual da Unidade Setorial da
Ouvidoria Geral, referente ao exercício de 2025,
apresentado ao Reitor do IFPE.

**Recife
Março/2026**

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Pernambuco

Reitor

José Carlos de Sá Júnior

Ouvidora-Geral

Vanessa Conceição Alves dos Santos

Portaria IFPE nº 95, de 28 de janeiro de 2025

Ouvidora-Adjunta

Sandra Maria Valdivino Perazzo

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

Elaboração e revisão técnica:

Vanessa Conceição Alves dos Santos

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 da atuação da unidade durante o exercício de 2025, período marcado pela ampliação das demandas recebidas, pelo aperfeiçoamento dos fluxos de trabalho e pelo fortalecimento da atuação institucional da Ouvidoria.

Ao longo do exercício, a ampliação das demandas recebidas e a diversidade das manifestações reafirmaram a importância da escuta qualificada e do diálogo com a comunidade acadêmica e a sociedade.

Este relatório representa, portanto, mais do que um instrumento de prestação de contas. Constitui registro do trabalho desenvolvido e fonte de informação para o aperfeiçoamento contínuo dos serviços públicos, reafirmando o compromisso da Ouvidoria-Geral com uma atuação ética, responsável, acolhedora e orientada à participação social e à garantia de direitos.

Vanessa Conceição Alves dos Santos

Ouvidora-Geral

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO	5
2. FORÇA DE TRABALHO.....	6
3. MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA	7
3.1 Indicadores das manifestações de ouvidoria.....	9
3.2 Ações exitosas, dificuldades e propostas.....	14
4. ATUALIZAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇO.....	16
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	17

1. APRESENTAÇÃO

Em cumprimento ao disposto nos arts. 14, inciso II, e 15 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, apresenta-se ao Reitor do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Pernambuco (IFPE), José Carlos de Sá Júnior, o Relatório Anual de Gestão das Manifestações de Ouvidoria referente ao exercício de 2025.

O presente relatório tem por finalidade consolidar as informações relativas à atuação da Ouvidoria-Geral do IFPE, evidenciando os resultados alcançados, os principais temas demandados pela sociedade, os indicadores de desempenho da unidade e as ações desenvolvidas para o fortalecimento da participação social, da transparência pública e da melhoria contínua dos serviços prestados pela Instituição.

Sua elaboração observa as disposições da Portaria Normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024, especialmente o disposto em seus arts. 60 e 71, inciso II, alínea “c”, bem como as orientações constantes da Nota Técnica nº 331/2025/CGOUV/DOUV/OGU, que estabelecem diretrizes e parâmetros aplicáveis à elaboração, publicação e monitoramento dos Relatórios de Gestão das unidades integrantes do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal.

As informações apresentadas têm como principal fonte os registros realizados por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR, sistema disponibilizado pela Controladoria-Geral da União (CGU), além de dados institucionais produzidos pela própria unidade ao longo do exercício.

Mais do que um instrumento de prestação de contas, este relatório busca contribuir para a geração de conhecimento institucional, permitindo a identificação de tendências, riscos e oportunidades de aprimoramento, bem como a produção de subsídios à tomada de decisão.

Nesse contexto, a Ouvidoria-Geral do IFPE reafirma sua atuação como instância de participação social e instrumento de governança pública, integridade e transparência, contribuindo para a melhoria dos serviços prestados e para o fortalecimento da relação entre a Administração Pública e a sociedade.

2. FORÇA DE TRABALHO

A Ouvidoria-Geral do IFPE constitui unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv), vinculada diretamente à autoridade máxima da Instituição, em conformidade com o disposto em seu Regimento Interno e com as diretrizes estabelecidas pela Controladoria-Geral da União.

No exercício de 2025, a Ouvidoria-Geral esteve sob a titularidade da servidora Vanessa Conceição Alves dos Santos, designada Ouvidora-Geral por meio da Portaria IFPE nº 95, de 28 de janeiro de 2025. A unidade contou, ainda, com a designação de Ouvidora-Adjunta, cuja solicitação formal de dispensa das atribuições foi apresentada em 6 de novembro de 2025.

Ao longo do exercício, contudo, a execução das atividades da Ouvidoria-Geral permaneceu predominantemente concentrada na Ouvidora-Geral, evidenciando uma reduzida força de trabalho para o atendimento das atribuições da unidade. Essa condição demandou a organização e priorização contínuas das rotinas e dos fluxos internos, de modo a assegurar o tratamento das manifestações e a continuidade das demais atividades institucionais.

Ressalta-se que as atividades da Ouvidoria-Geral foram desenvolvidas durante parte significativa do exercício com equipe reduzida, circunstância que reforça a relevância dos resultados alcançados e evidencia a necessidade de fortalecimento da estrutura organizacional da unidade, especialmente diante do crescimento expressivo das manifestações registradas.

Durante o exercício, foram mantidas as ações voltadas à implementação das medidas previstas no Plano de Ação elaborado em resposta ao Relatório de Avaliação da Ouvidoria do IFPE produzido pela Controladoria-Geral da União, bem como às deliberações do Comitê de Integridade e demais iniciativas de aperfeiçoamento institucional.

Destacaram-se, nesse contexto, o incentivo à qualificação dos servidores que atuam como ouvidores seccionais nos campi, o aprimoramento dos fluxos de tratamento das manifestações, a ampliação das ações de orientação técnica e o fortalecimento da utilização da Plataforma Fala.BR como instrumento de gestão, participação social e produção de informações estratégicas para a Administração.

3. MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

As manifestações de ouvidoria direcionadas ao IFPE são recebidas, analisadas e tratadas por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR, acessível através do link <https://falabr.cgu.gov.br>, disponibilizada pela Controladoria-Geral da União (CGU) e adotada como canal oficial para o registro e o acompanhamento das manifestações dos usuários dos serviços públicos.

Considerando que as manifestações registradas na Plataforma Fala.BR não são integradas automaticamente ao Sistema Eletrônico de Informações (SEI), quando necessário à instrução e ao encaminhamento das demandas às unidades competentes do IFPE, são adotados os procedimentos administrativos pertinentes, observadas as medidas de proteção às informações pessoais e as restrições de acesso aplicáveis a cada caso.

No exercício de 2025, destaca-se o avanço na utilização da integração entre a Plataforma Fala.BR e o sistema e-PAD para o encaminhamento de manifestações às unidades responsáveis pela atividade correcional. Esse fluxo possibilitou maior racionalização da tramitação das demandas de natureza correcional, com encaminhamento diretamente pelo ambiente integrado, reduzindo a necessidade de utilização do SEI para essa finalidade.

Para melhor compreensão dos dados apresentados, descrevem-se, a seguir, as tipologias de manifestações de ouvidoria:

- **Comunicação de irregularidade:** Manifestação anônima utilizada para relatar possíveis irregularidades, sem identificação do manifestante.
- **Denúncia:** Comunicação acerca da prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução depende da atuação das unidades setoriais e/ou das instâncias apuratórias competentes.
- **Elogio:** Demonstração de reconhecimento ou satisfação com o serviço prestado ou o atendimento recebido.
- **Reclamação:** Manifestação de insatisfação relativa à prestação de serviço público.
- **Solicitação:** Pedido formal para a adoção de medidas pela Administração Pública.
- **Sugestão:** Apresentação de ideia ou proposta voltada ao aprimoramento de políticas públicas e serviços oferecidos.

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.

No exercício de 2025, foram registradas 378 manifestações direcionadas ao IFPE, representando um aumento de 60,2% em comparação ao exercício anterior, quando foram registradas 236 manifestações.

O crescimento observado demonstra maior utilização dos canais institucionais de ouvidoria no período e evidencia a ampliação da demanda dirigida à Ouvidoria-Geral. Embora os dados disponíveis não permitam estabelecer relação causal, esse aumento pode estar associado, entre outros fatores, à maior divulgação dos canais de participação social e ao fortalecimento da Ouvidoria-Geral como instância institucional de escuta e encaminhamento das manifestações da comunidade acadêmica e da sociedade.

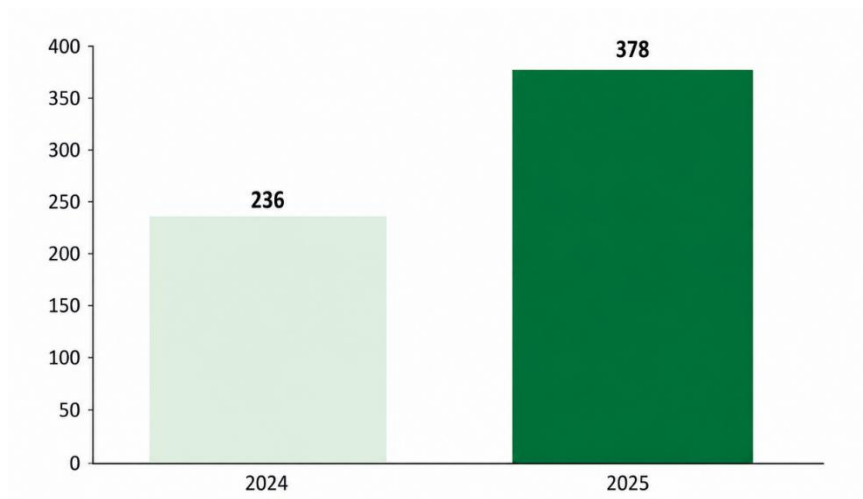


FIGURA 1 – EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NO IFPE (2024–2025)

Fonte: Painel Resolveu? / Plataforma Fala.BR, 2025.

3.1 Indicadores das manifestações de ouvidoria

A distribuição das manifestações por tipologia demonstra diversidade de demandas encaminhadas à Ouvidoria-Geral do IFPE.

As Comunicações de Irregularidade (103 registros), Solicitações (99 registros), Reclamações (86 registros) e Denúncias (81 registros) concentraram a maior parte das manifestações recebidas, evidenciando tanto a utilização da Ouvidoria como canal de participação social quanto sua atuação na recepção de relatos relacionados à integridade pública e ao controle social.

As Sugestões (7 registros) e os Elogios (2 registros), embora em menor quantitativo, representam importantes instrumentos de avaliação dos serviços prestados e de proposição de melhorias institucionais.

TIPOLOGIA	QUANTIDADE	PERCENTUAL (%)
 Comunicação de Irregularidade	103	27,2%
 Solicitação	99	26,2%
 Reclamação	86	22,8%
 Denúncia	81	21,4%
 Sugestão	7	1,9%
 Elogio	2	0,5%
TOTAL	378	100,0%

TABELA 1 – DISTRIBUIÇÃO QUANTITATIVA DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA POR TIPOLOGIA NO IFPE - ANO 2025
Fonte: Plataforma Fala.BR, 2025.



FIGURA 2: RANKING DE MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTO NO IFPE - ANO 2025
Fonte: Plataforma Fala.BR, 2025.

Conforme pode ser observado na Figura 2, os assuntos mais recorrentes nas manifestações registradas na Ouvidoria-Geral do IFPE em 2025 foram concursos e processos seletivos (77 manifestações), assédio moral (27 manifestações), acesso à informação relacionado a concursos e processos seletivos (24 manifestações), educação profissional e tecnológica (20 manifestações) e conduta ética e irregularidades de servidores (18 manifestações).

Em conjunto, esses temas representam parcela significativa das demandas recebidas pela Ouvidoria-Geral, evidenciando o interesse da comunidade acadêmica em questões relacionadas à transparência dos processos seletivos, às relações interpessoais no ambiente institucional e à qualidade dos serviços educacionais ofertados.

Os dados também reforçam o papel estratégico da Ouvidoria-Geral como canal de escuta qualificada, identificação de riscos institucionais e produção de informações gerenciais capazes de subsidiar ações de melhoria contínua, fortalecimento da integridade pública e aperfeiçoamento da gestão institucional.

Esse cenário reforça o papel da Ouvidoria-Geral como porta de entrada qualificada para o recebimento de manifestações relacionadas à integridade pública, possibilitando a análise preliminar dos fatos narrados e o encaminhamento às unidades e instâncias competentes para adoção das providências cabíveis.

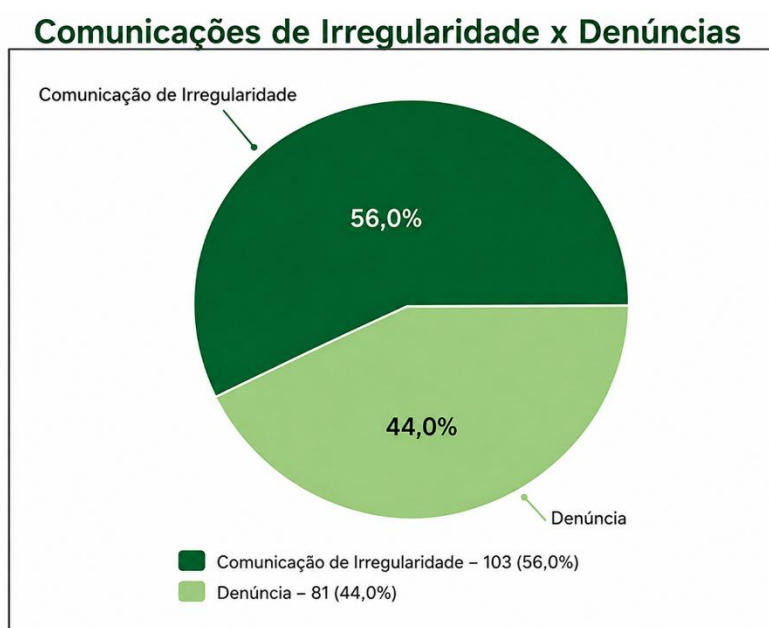


FIGURA 3: PERCENTUAL DAS COMUNICAÇÕES DE IRREGULARIDADE (ANÔNIMAS) E DENÚNCIAS NO IFPE - ANO 2025
Fonte: Plataforma Fala.BR, 2025.

Os dados permitiram, ainda, identificar tendências e riscos institucionais relacionados ao ambiente de trabalho e convivência acadêmica, contribuindo para subsidiar ações preventivas, educativas e de fortalecimento da cultura de respeito e integridade no âmbito do IFPE.

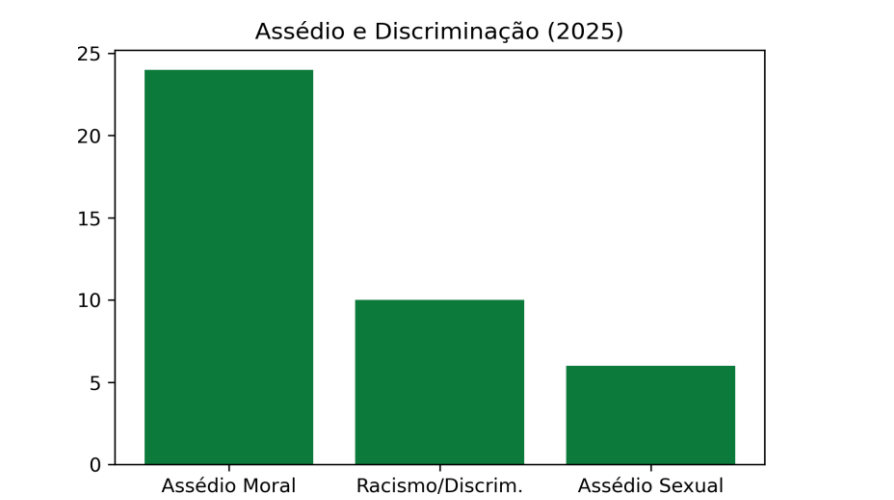


FIGURA 4: ASSÉDIO E DISCRIMINAÇÃO NO IFPE - ANO 2025
Fonte: Plataforma Fala.BR, 2025.

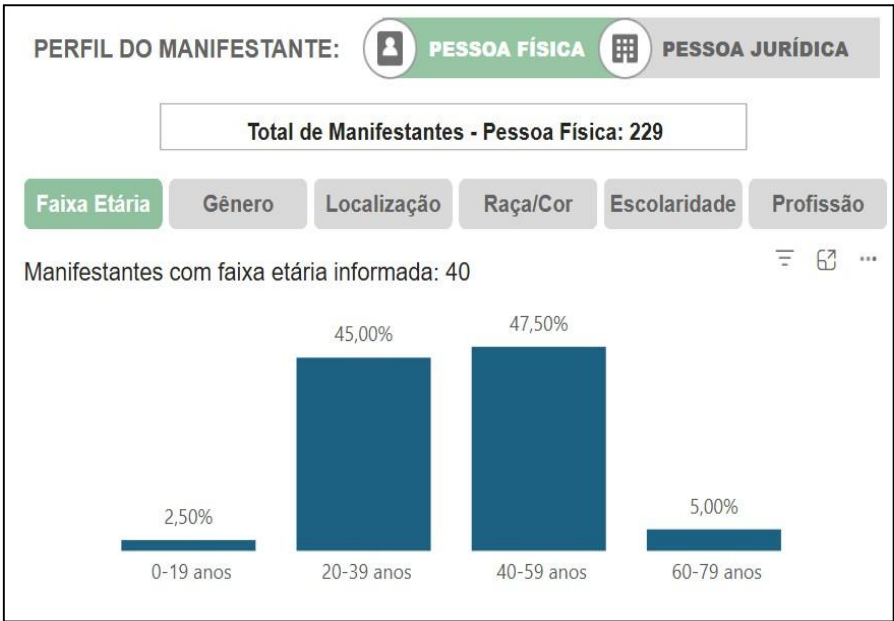


FIGURA 5: PERFIL DO MANIFESTANTE NO IFPE - ANO 2025
Fonte: Plataforma Fala.BR, 2025.

A análise do perfil dos manifestantes evidencia a predominância de pessoas físicas entre os usuários dos serviços da Ouvidoria-Geral do IFPE, totalizando 229 registros com identificação dessa natureza.

Quanto à faixa etária dos manifestantes que informaram seus dados, observou-se maior concentração nos grupos de 40 a 59 anos (47,5%) e de 20 a 39 anos (45,0%), representando conjuntamente mais de 90% dos respondentes.

Os dados evidenciam maior concentração dos manifestantes nas faixas etárias de 20 a 59 anos, reforçando a importância da manutenção de estratégias de comunicação acessíveis e adequadas aos diferentes perfis de usuários dos serviços da Ouvidoria-Geral.



FIGURA 7: EVOLUÇÃO DA RESOLUTIVIDADE INDICADA PELA OUVIDORIA DO IFPE (2020-2025)
Fonte: Plataforma Fala.BR, 2025.



FIGURA 8: RESOLUTIVIDADE INDICADA PELA OUVIDORIA DO IFPE - ANO 2025
Fonte: Plataforma Fala.BR, 2025.

Comparando-se os exercícios de 2024 e 2025, observa-se evolução positiva do índice de resolutividade indicado pela Ouvidoria-Geral do IFPE, que passou de 60,19% para 69,70%.

O resultado demonstra avanço na capacidade institucional de tratamento das manifestações, refletindo o aprimoramento dos fluxos internos, o fortalecimento da articulação com as unidades responsáveis e a busca contínua pela oferta de respostas mais efetivas aos usuários dos serviços públicos.

Embora o indicador apresente evolução significativa, a Ouvidoria-Geral permanece empenhada na adoção de medidas voltadas ao aperfeiçoamento contínuo dos processos de tratamento das manifestações e ao aumento da resolutividade institucional.



FIGURA 9: SATISFAÇÃO DO USUÁRIO COM O ATENDIMENTO DA OUVIDORIA DO IFPE - ANO 2025
Fonte: Plataforma Fala.BR, 2025.

Na Figura 9, observa-se o indicador de satisfação dos usuários em relação ao atendimento prestado pela Ouvidoria-Geral do IFPE. Embora o resultado registrado em 2025 demonstre evolução em comparação ao exercício anterior, o número de respondentes ainda se mostra reduzido, com apenas uma avaliação registrada. Dessa forma, os dados devem ser interpretados com cautela. O cenário reforça a necessidade de adoção de estratégias voltadas ao estímulo da participação dos manifestantes nas pesquisas de satisfação, de modo a ampliar a representatividade do indicador e aperfeiçoar os mecanismos de avaliação dos serviços prestados.

3.2 Ações exitosas, dificuldades e propostas

Ações Exitosas

No exercício de 2025, destacaram-se como ações exitosas da Ouvidoria-Geral do IFPE:

1. Fortalecimento da atuação da Ouvidoria-Geral como unidade estratégica de participação social, integridade e governança institucional;
2. Aprimoramento dos fluxos de análise preliminar e encaminhamento das manifestações, especialmente das denúncias (identificadas) e comunicações de irregularidade (anônimas), em conformidade com as diretrizes da Controladoria-Geral da União (CGU) com ampliação da tramitação via Plataforma Fala.BR e diminuição do uso do SEI;
3. Ampliação da articulação institucional com as instâncias de integridade, notadamente Corregedoria, Comissão de Ética e Auditoria Interna;
4. Consolidação do serviço de *acolhimento* realizado pela Ouvidoria-Geral enquanto unidade setorial que compõe a Rede de Acolhimento, conforme proposto no Plano Federal de Prevenção e Enfrentamento do Assédio e da Discriminação na Administração Pública Federal (PFPEAD) do IFPE 2024/2025;
5. Participação da Ouvidoria-Geral em ações de capacitação, eventos institucionais e atividades voltadas à disseminação da cultura de integridade, transparência e participação social, a citar, *Caravana da Integridade*;
6. Qualificação da rede de atendimento da Ouvidoria-Geral, com fortalecimento da atuação e qualificação dos ouvidores seccionais como pontos focais nos campi;
7. Intensificação na divulgação da Plataforma Fala.BR como canal oficial para recepção e tratamento das manifestações dos usuários dos serviços públicos;
8. Produção de informações gerenciais destinadas ao apoio à tomada de decisão e ao aperfeiçoamento contínuo dos serviços prestados pelo IFPE.
9. Atualização do regimento interno e elaboração do regulamento da Ouvidoria-Geral do IFPE.

Dificuldades Identificadas

Apesar dos avanços alcançados, foram identificados desafios que impactam na atuação da unidade:

1. Crescimento expressivo da demanda de manifestações em comparação ao exercício anterior;

2. Necessidade de fortalecimento da estrutura administrativa, física e operacional da Ouvidoria-Geral, de modo a assegurar condições adequadas ao desenvolvimento de suas atividades;
3. Necessidade contínua de ampliação das ações de divulgação e orientação acerca da utilização da Plataforma Fala.BR como canal oficial para registro das manifestações;
4. Aumento de manifestações relacionadas a conflitos interpessoais, assédio moral, discriminação e condutas incompatíveis com o ambiente institucional;
5. Necessidade de maior integração entre os sistemas institucionais e os fluxos de acompanhamento das manifestações.

Propostas para 2026

Com vistas ao aprimoramento contínuo das atividades de ouvidoria, propõem-se as seguintes ações:

1. Aprovação do regimento interno e regulamento da Ouvidoria-Geral do IFPE junto ao Conselho Superior (CONSUP) do IFPE;
2. Consolidação da estrutura organizacional da Ouvidoria-Geral no organograma institucional;
3. Garantia de estrutura física, tecnológica e de pessoal compatível com as atribuições da Ouvidoria-Geral, em consonância com as recomendações constantes do Relatório de Avaliação da Controladoria-Geral da União (CGU), assegurando condições adequadas para o tratamento sigiloso das manifestações, o fortalecimento das ações de participação social e o aprimoramento das atividades de integridade e governança institucional.
4. Fortalecimento da rede de ouvidorias seccionais do IFPE;
5. Ampliação das ações de divulgação dos serviços prestados pela Ouvidoria-Geral junto à comunidade acadêmica e à sociedade com o apoio do Departamento de Comunicação do IFPE (DCOM);
6. Vinculação do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) à Ouvidoria-Geral do IFPE;
7. Cumprimento das ações propostas no âmbito do Plano de Integridade do IFPE e da Comissão de Combate ao Assédio e às Discriminações;
8. Participação na elaboração do Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) 2027-2031;
9. Aperfeiçoamento dos mecanismos de monitoramento das manifestações e das recomendações decorrentes das análises realizadas;
10. Consolidação da Ouvidoria-Geral como unidade estratégica de gestão e apoio à tomada de decisão institucional.

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: [CARTA DE SERVIÇOS DO IFPE](#)

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O exercício de 2025 representou um período de fortalecimento da Ouvidoria-Geral do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Pernambuco (IFPE), marcado pela ampliação do número de manifestações registradas, pelo aprimoramento dos fluxos de tratamento das demandas e pela consolidação da unidade como importante instrumento de participação social, integridade pública e governança institucional.

Os dados apresentados neste relatório evidenciam a ampliação da utilização dos canais de ouvidoria pela comunidade acadêmica e pela sociedade, tanto para o registro de manifestações relacionadas à prestação dos serviços públicos quanto para a apresentação de sugestões, solicitações, reclamações, denúncias e comunicações de irregularidade.

Além de cumprir sua função legal de recepção e tratamento das manifestações dos usuários dos serviços públicos, a Ouvidoria-Geral atuou na produção de informações estratégicas capazes de subsidiar a gestão institucional, identificar oportunidades de melhoria e contribuir para o fortalecimento da transparência, da ética pública e da qualidade dos serviços prestados pelo IFPE.

Destaca-se, ainda, a relevância das informações relacionadas à integridade institucional, especialmente aquelas referentes a denúncias, comunicações de irregularidade, assédio e discriminação, as quais constituem importantes subsídios para o planejamento de ações preventivas e para o fortalecimento de ambientes institucionais mais seguros, respeitosos e inclusivos.

Por fim, reafirma-se o compromisso da Ouvidoria-Geral com a promoção da participação social, da escuta qualificada, da transparência e da melhoria contínua da gestão pública, contribuindo para o fortalecimento do diálogo e da relação entre a sociedade e o IFPE.

Dessa forma, encaminha-se o presente Relatório Anual de Gestão ao Gabinete da Reitoria para conhecimento e adoção das providências que entender pertinentes.

Recife, 28 de março de 2026.

Relatoria:

Vanessa Conceição Alves dos Santos
SIAPE 1887102