

**INSTITUTO FEDERAL DA PARAÍBA - IFPB**



**RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DO IFPB - 2024**

**João Pessoa - Abril - 2025**

# SUMÁRIO

<b>1. Introdução.....</b>	<b>03</b>
<b>2. Equipe da Ouvidoria Geral e Ouvidorias Setoriais do IFPB .....</b>	<b>03</b>
<b>3. Canais de Atendimento.....</b>	<b>04</b>
<b>4. Manifestações recebidas em 2024.....</b>	<b>04</b>
<b>4.1 Tipos de manifestações recebidas no ano de 2024.....</b>	<b>05</b>
<b>4.2 Análise dos assuntos recorrentes tratados pela Ouvidoria em 2024.....</b>	<b>05</b>
<b>5. Perfil do Cidadão.....</b>	<b>06</b>
<b>5.1- Perfil do Cidadão em relação ao Gênero.....</b>	<b>06</b>
<b>5.2. Perfil do Cidadão em relação à Raça e Cor.....</b>	<b>06</b>
<b>5.3. Perfil do Cidadão em relação à Faixa Etária.....</b>	<b>07</b>
<b>6. Avaliação dos usuários quanto à resolutividade das manifestações.....</b>	<b>08</b>
<b>7. Relatório de Avaliação da Ouvidoria do IFPB pela Controladoria Geral da União (CGU/PB).....</b>	<b>09</b>
<b>8. Considerações Finais.....</b>	<b>10</b>

## **1- Introdução**

A Ouvidoria Geral do IFPB é o canal oficial de comunicação entre o cidadão e a administração pública buscando aprimorar continuamente os serviços prestados pelo Instituto, seguindo os princípios constitucionais da legalidade, impessoalidade moralidade, publicidade e eficiência.

É através da Ouvidoria que o usuário do serviço público pode apresentar denúncias, reclamações, sugestões, elogios e solicitações para serem tratadas e encaminhadas ao setor competente como intuito de atender as manifestações com as devidas providências a serem adotadas.

Este documento tem como objetivo fazer um breve relato à sociedade das atividades desenvolvidas pelo setor durante todo o ano de 2024.

## **2- Equipe da Ouvidoria Geral e Ouvidorias Setoriais do IFPB**

As equipes das Ouvidorias Geral e Setoriais no ano de 2024 eram compostas pelos seguintes servidores:

**Antônio dos Santos Dália:** Ouvidor Geral no cargo até 28/02/2024

**Edezilda R. Sales Alves:** Ouvidora Geral a partir de 29/02/2024 (2024-2027)

**Cristiano Meireles Silva:** Secretário-Geral

**Guilherme Rangel Ribeiro:** Substituto do SIC

**Luciana Silva de Moraes:** Gestora do SIC

**Adriana Oliveira Araújo:** (Campus Princesa Isabel)

**Clara de Assis Marinho:** (Campus Santa Luzia)

**Daniella Florêncio Pereira Siqueira:**(Campus Monteiro)

**Edmilson Dantas da Silva Filho:** (Campus Campina Grande)

**Evandro Alves Torquato Filho:** (Campus Itabaiana)

**Francisca Estrela de Oliveira Trajano:** (Campus Sousa)

**Iria Raquel Borges Wiese:** (Campus Avançado Mangabeira)

**Jandeilson Alves de Arruda:** (Campus Picuí)

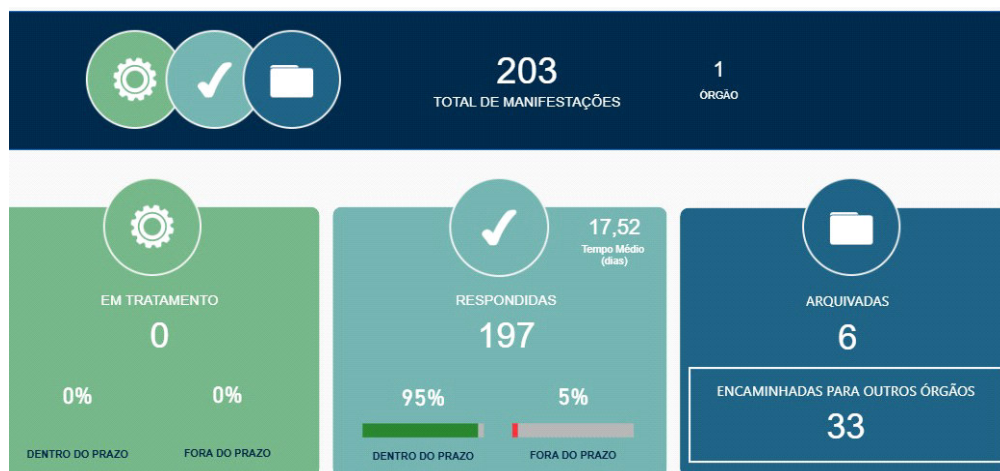
### **3- Canais de Atendimento**

A Plataforma Fala.BR é o canal oficial e de uso obrigatório para o registro de manifestações do cidadão às Ouvidorias Públicas conforme os Arts. 8º e 9º da Portaria Normativa CGU nº 116, 18 de Março de 2024.

A Ouvidoria realiza atendimentos de forma presencial na sede da Reitoria do IFPB no Edifício Coriolano de Medeiros na Av. João da Mata, 256 – Bairro: Jaguaribe em João Pessoa-PB, como também através do e-mail: [ouvidoria@ifpb.edu.br](mailto:ouvidoria@ifpb.edu.br). e pelo telefone (83) 99176-5622.

### **4 - Manifestações recebidas em 2024**

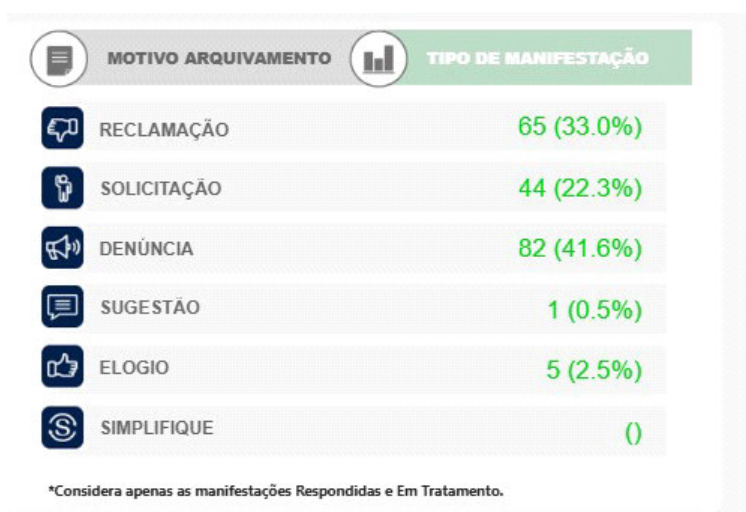
O relatório de indicadores estatísticos tem como base o período de **01 de janeiro de 2024 a 31 de dezembro de 2024**. A partir de informações e dados consolidados, o relatório representa um parâmetro das demandas recebidas e analisadas anualmente pela gestão deste Instituto. Ressalta-se que os dados apresentados a seguir tem como base o ‘**Painel Resolveu?**’, ferramenta disponibilizada pela Controladoria-Geral da União que reúne informações e dados sobre as demandas recebidas pela Administração Pública e que podem ser pesquisadas e analisadas de forma ampla pela sociedade. Seguem abaixo os dados do IFPB:



Fonte: Painel Resolveu?, consulta realizada em 27/03/2025

#### 4.1-Tipos de manifestações recebidas no ano de 2024

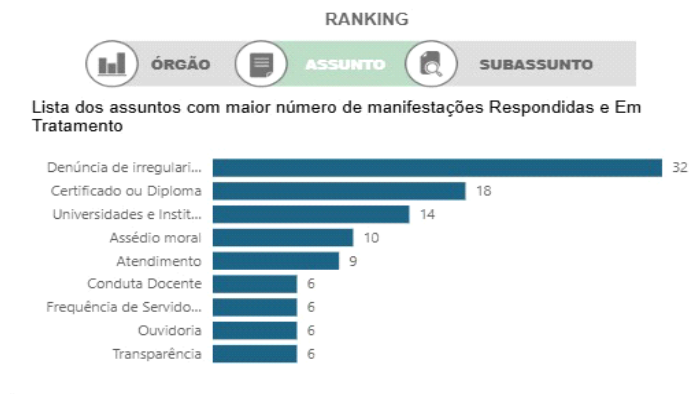
A Ouvidoria recebe diversos tipos de manifestações para serem tratadas. No ano de 2024 a tipologia mais demandada foi a referente à Denúncia conforme quadro abaixo.



Fonte: Painel Resolveu?, consulta realizada em 27/03/2025

#### 4.2- Análise dos assuntos recorrentes tratados pela Ouvidoria em 2024

O assunto com o maior número de manifestação recebida em 2024 está relacionado aos casos de Denúncia de irregularidades (32). Outro assunto que pode ser destacado é o assédio moral (10), conforme abaixo.

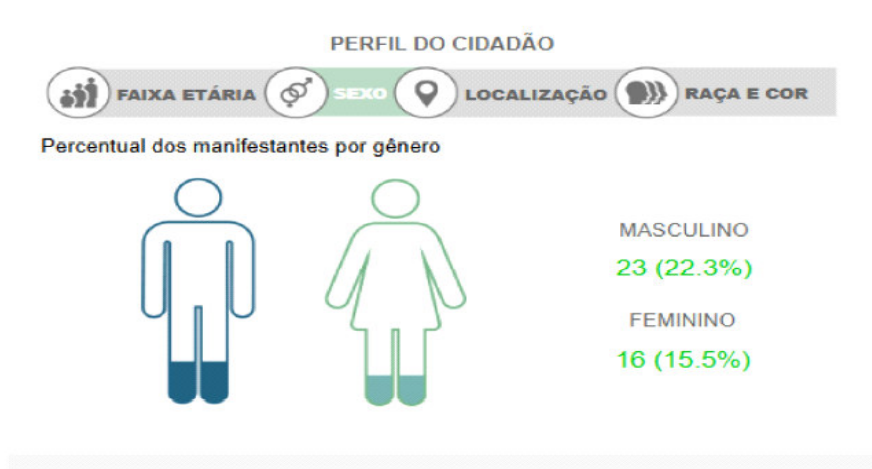


**Fonte:** Painel Resolveu?, consulta realizada em 27/03/2025

## 5. Perfil do Cidadão

### 5.1- Perfil do Cidadão em relação ao Gênero

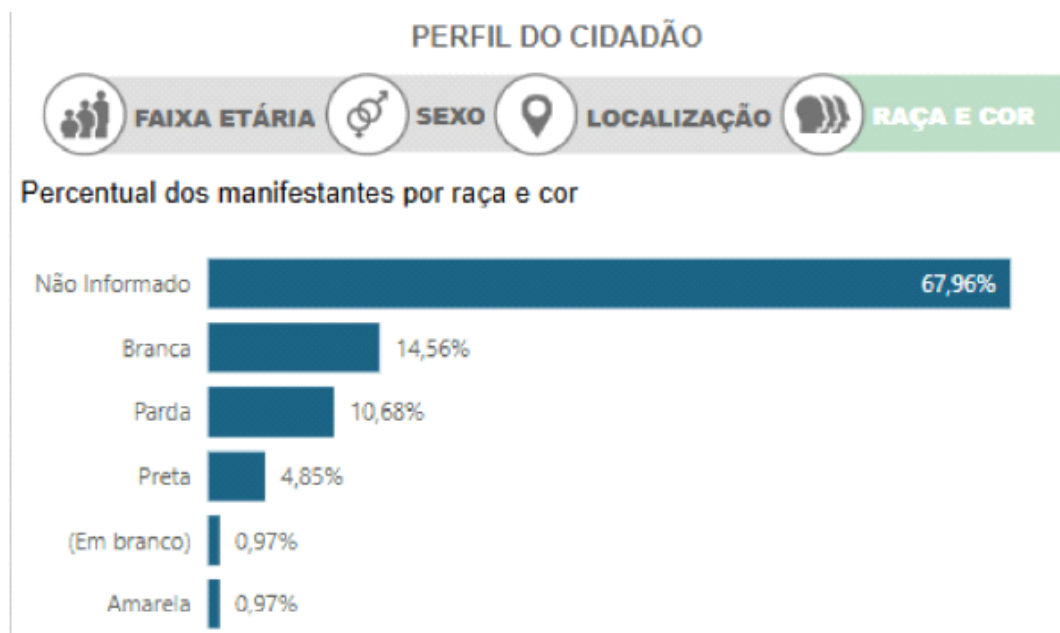
Observou-se que há predominância do gênero masculino nas manifestações recebidas na Plataforma Fala.BR com mais de vinte por cento, conforme figura abaixo.



**Fonte:** Painel Resolveu?, consulta realizada em 27/03/2025

## 5.2 - Perfil do Cidadão em relação à Raça e Cor.

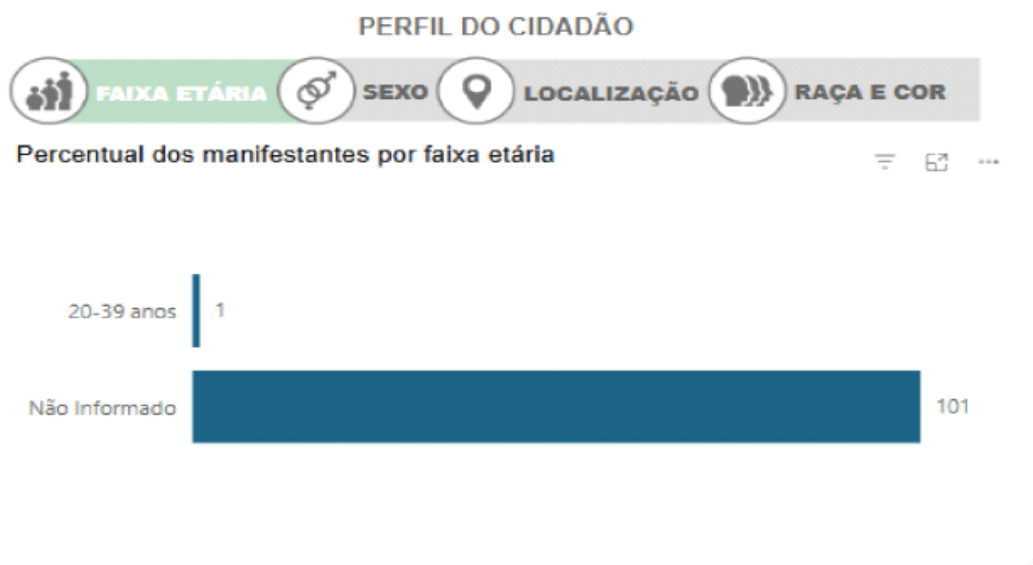
A maior parte dos cidadãos não informa a cor nem a raça perfazendo um percentual de quase setenta por cento, conforme figura abaixo.



Fonte: Painel Resolveu?, consulta realizada em 27/03/2025

## 5.3 - Perfil do Cidadão em relação à Faixa Etária.

A maior parte dos cidadãos não informou a faixa etária, conforme figura abaixo.

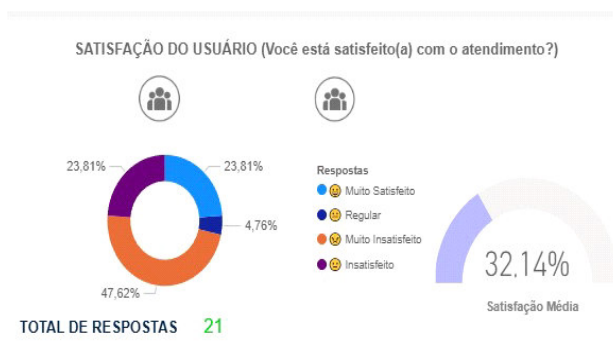


**Fonte:** Painel Resolveu?, consulta realizada em 27/03/2025

## 6 - Avaliação dos usuários quanto à resolutividade das manifestações

A pesquisa de satisfação (Lei no 13.460/2017, art. 23, §1º) é um parâmetro utilizado na tentativa de mensurar ou perceber como o usuário se sente em relação ao tratamento de suas manifestações encaminhadas ao órgão. Nesse sentido, em 2024, 16 usuários responderam à pesquisa de satisfação disponibilizada no Fala.BR após receberem a conclusão do tratamento das manifestações de Ouvidoria. Os resultados são apresentados na figura1 e no gráfico 2.





Fonte: Painel Resolveu?, consulta realizada em 27/03/2025

## 7 - Relatório de Avaliação da Ouvidoria do IFPB pela Controladoria Geral da União (CGU/PB)

A Controladoria-Geral da União (Regional Paraíba) realizou uma supervisão técnica com o objetivo de verificar se as funções de Ouvidoria estavam sendo plenamente exercidas e de identificar questões que apresentem potencial impacto no cumprimento de suas atribuições legais, boas práticas e oportunidades de aprimoramento. O período avaliado foi de janeiro a dezembro de 2021 e a data da execução foi de setembro a dezembro de 2022.

Ao avaliar a Ouvidoria do Instituto Federal da Paraíba (IFPB) a CGU recomendou algumas ações que impactam o cumprimento das obrigações legais dessa unidade.

Entre as recomendações acordadas com a unidade avaliada, destacam-se as seguintes: implementar fluxo interno de tratamento das manifestações na Ouvidoria; utilizar modo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.Br; atualizar a Resolução 65/2025 conforme a legislação vigente; adequar as instalações físicas da Ouvidoria, elaborar e publicar Relatório Anual de Ouvidoria; formalizar o procedimento de proteção dos dados do denunciante; promover adequado tratamento das manifestações registradas, em especial com o cumprimento do prazo legal de resposta e o encaminhamento das demandas de denúncias e comunicações para o setor competente.

As ações efetivas só começaram a ser executadas a partir de março de 2024 quando a nova Gestão da Ouvidoria Geral tomou posse e foi comunicada da existência do referido Relatório de Avaliação através de uma reunião na sede da CGU/PB.

## **8 - Considerações Finais**

A Ouvidoria Geral do IFPB teve um ano de 2024 de trabalho intenso para organizar o setor e não mediu esforços para atender as recomendações e aprimorar os serviços prestados ao cidadão. Sabemos que o trabalho é contínuo e há muito a ser feito em 2025 e consolidar a Ouvidoria como um canal de participação social e controle institucional.