

INSTITUTO FEDERAL DA PARAÍBA - IFPB



RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DO IFPB - 2024

João Pessoa - Abril - 2025

SUMÁRIO

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

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, imparcialidade, 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. 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

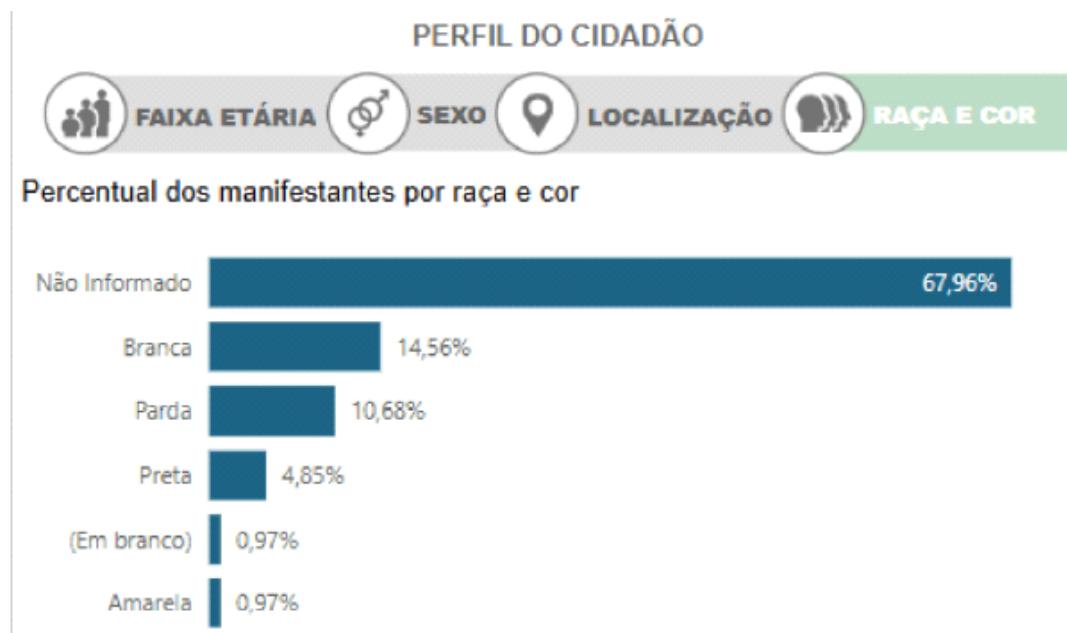
Observou-se que há predominância do gênero masculino nas manifestações recebidas na Plataforma Fala.BR com mais de vinte por cento, conforme figura abaixo.



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

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

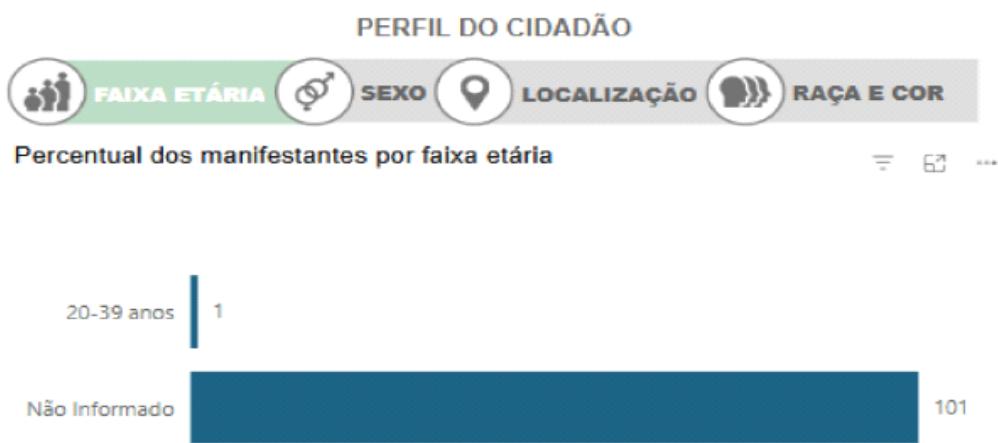
A maior parte dos cidadãos não informa a cor nem a raça perfazendo um percentual de quase setenta por cento, conforme figura abaixo.



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.