

INSTITUTO FEDERAL DA PARAÍBA – IFPB



João Pessoa
2026

SUMÁRIO

1. Introdução	03
2. Equipe da Ouvidoria Geral e das Ouvidorias Setoriais	03
3. Canais de Atendimento	04
4. Manifestações de Ouvidoria	04
4.1 Volume de Manifestações	05
4.2 Tipos de Manifestações	05
4.3 Assuntos Recorrentes	06
4.4 Perfil do Manifestante	07
4.5 Avaliação de Satisfação	08
5. Pedidos de Acesso à Informação	08
5.1 Volume e Tempo de Resposta	09
5.2 Recursos	09
5.3 Assuntos Recorrentes	10
5.4 Perfil do Solicitante	10
5.5 Satisfação do Usuário	11
5.6 Transparência Ativa	12
6. Ações e Projetos	13
6.1 Ouvidoria Geral	13
6.2 Serviço de Informação ao Cidadão	16
7. Considerações Finais	16

1 – Introdução

A Ouvidoria Geral do Instituto Federal da Paraíba (IFPB) constitui-se como o canal oficial de comunicação entre o cidadão e a Administração Pública, com a finalidade de contribuir para o aprimoramento contínuo dos serviços prestados pela Instituição. Suas atividades são orientadas pelos princípios constitucionais da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência.

Por meio da Ouvidoria, os usuários dos serviços públicos podem registrar denúncias, reclamações, sugestões, elogios e solicitações, que são analisadas e encaminhadas aos setores competentes para adoção das providências cabíveis.

Vinculado à Ouvidoria, o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) é responsável pelo recebimento e tratamento dos pedidos de acesso à informação, em conformidade com a Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI), assegurando a transparência e o direito fundamental do cidadão à informação pública.

Este relatório tem como objetivo apresentar à sociedade um panorama das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Geral e pelo SIC do IFPB ao longo do ano de 2025, evidenciando os dados consolidados relativos às demandas recebidas e as ações realizadas no período.

2 – Equipe da Ouvidoria Geral e das Ouvidorias Setoriais

No ano de 2025, as equipes da Ouvidoria Geral e das Ouvidorias Setoriais do IFPB foram compostas pelos seguintes servidores:

- **Edezilda R. Sales Alves:** Ouvidora Geral
- **Cristiano Meireles Silva:** Ouvidor Substituto
- **Guilherme Rangel Ribeiro:** Substituto do SIC
- **Luciana Silva de Moraes:** Gestora do SIC até 01/05/2025 (PORTARIA 814/2025 - REITORIA/IFPB, de 30 de abril de 2025)
- **Natália Costa de Lima:** Gestora do SIC a partir de 02/05/2025 (PORTARIA 815/2025 - REITORIA/IFPB, de 30 de abril de 2025)

- **Adriana Oliveira Araújo:** Ouvidora Setorial até 10/03/2025 (PORTARIA 353/2025 - REITORIA/IFPB, de 11 de março de 2025) - Campus Princesa Isabel
- **Clara de Assis Marinho:** Ouvidora Setorial - Campus Santa Luzia
- **Daniella Florêncio Pereira Siqueira:** Ouvidora Setorial - Campus Monteiro
- **Edmilson Dantas da Silva Filho:** Ouvidor Setorial - Campus Campina Grande
- **Evandro Alves Torquato Filho:** Ouvidor Setorial até 25/02/2025 (PORTARIA 308/2025 - REITORIA/IFPB, de 26 de fevereiro de 2025) - Campus Itabaiana
- **Francisca Estrela de Oliveira Trajano:** Ouvidora Setorial - Campus Sousa
- **Iria Raquel Borges Wiese:** Ouvidora Setorial - Campus Avançado Mangabeira
- **Jandelson Alves de Arruda:** Ouvidor Setorial até 20/05/2025 (PORTARIA 969/2025 - REITORIA/IFPB, de 21 de maio de 2025) - Campus Picuí

3 – Canais de Atendimento

A Plataforma Fala.BR constitui o canal oficial e de uso obrigatório para o registro de manifestações dos cidadãos junto às administrações públicas federais, conforme arts. 8º e 9º da Portaria Normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024.

Além da plataforma, a Ouvidoria realiza atendimentos presenciais na sede da Reitoria do IFPB, localizada no Edifício Coriolano de Medeiros, Avenida João da Mata, nº 256, Bairro Jaguaribe, João Pessoa–PB, bem como por meio do e-mail ouvidoria@ifpb.edu.br e pelo telefone (83) 99176-5622.

4 – Manifestações de Ouvidoria

O relatório apresenta indicadores estatísticos referentes ao período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2025, consolidando dados sobre as manifestações recebidas pelo IFPB.

Os dados têm como referência o Painel Resolveu, ferramenta disponibilizada pela Controladoria-Geral da União (CGU), que reúne informações sobre as demandas recebidas pela Administração Pública, permitindo consulta ampla pela sociedade.

4.1 – Volume de Manifestações

Em 2025, o IFPB recebeu 300 manifestações, das quais:

- 276 foram respondidas, sendo 99,6% dentro do prazo e 0,4% fora do prazo.
- O tempo médio de resposta conclusiva foi de 12,9 dias.
- 1 manifestação encontra-se em tratamento.
- 23 manifestações foram arquivadas por falta de clareza ou insuficiência de dados.
- 11 manifestações foram encaminhadas a outros órgãos, devido à competência específica.



Fonte: Painel Resolveu, consulta realizada em 12/02/2026

4.2 – Tipos de Manifestações

A tipologia mais frequente das manifestações registradas foi denúncias, seguida por reclamações, sugestões, elogios e solicitações.



Fonte: Painel Resolveu, consulta realizada em 12/02/2026

4.3 – Assuntos Recorrentes

Os principais assuntos tratados pela Ouvidoria em 2025 foram: Concursos e Processos Seletivos (22). Outros assuntos de destaque incluíram Assédio Moral (21), Conduta Ética e Irregularidades de Servidores (19) e Assédio Sexual (15), conforme demonstrado a seguir.



Fonte: Painel Resolveu, consulta realizada em 12/02/2026

4.4 – Perfil do Manifestante

Dos dados informados, verificou-se predominância do gênero masculino entre as manifestações registradas, correspondendo a mais de 63%, conforme ilustrado abaixo.



Fonte: Painel Resolveu, consulta realizada em 12/02/2026

A maioria dos cidadãos que informaram sua raça/cor declarou-se parda, representando mais de 52%, conforme demonstrado abaixo.



Fonte: Painel Resolveu, consulta realizada em 12/02/2026

A maior parte dos usuários está na faixa de 20 a 59 anos, conforme demonstrado a seguir.



Fonte: Painel Resolveu, consulta realizada em 12/02/2026

4.5 – Avaliação de Satisfação

A pesquisa de satisfação, opcional, foi respondida por 25 usuários, indicando uma satisfação média de 39%, demonstrando a necessidade de aprimoramento no atendimento.



Fonte: Painel Resolveu, consulta realizada em 12/02/2026

5 – Pedidos de Acesso à Informação

Os dados utilizados foram extraídos do Painel da Lei de Acesso à Informação,

ferramenta disponibilizada pela CGU, que consolida informações sobre a quantidade de pedidos e recursos registrados pela Administração Pública.

5.1 – Volume e Tempo de Resposta

Em 2025, o IFPB recebeu 245 pedidos de acesso à informação, ocupando a 96ª posição entre os 319 órgãos federais quanto ao volume de solicitações.

- Tempo médio de resposta: 15,5 dias
- 84% atendidos dentro do prazo legal
- 16% fora do prazo

De acordo com a legislação vigente, o prazo legal para resposta aos pedidos de acesso à informação é de até 20 dias, prorrogável por mais 10 dias mediante justificativa expressa.



Fonte: Painel LAI, consulta realizada em 12/02/2026

5.2 – Recursos

O cidadão pode apresentar recurso caso o pedido de acesso à informação seja indeferido, total ou parcialmente (arts. 15 a 20 da Lei nº 12.527/2011).

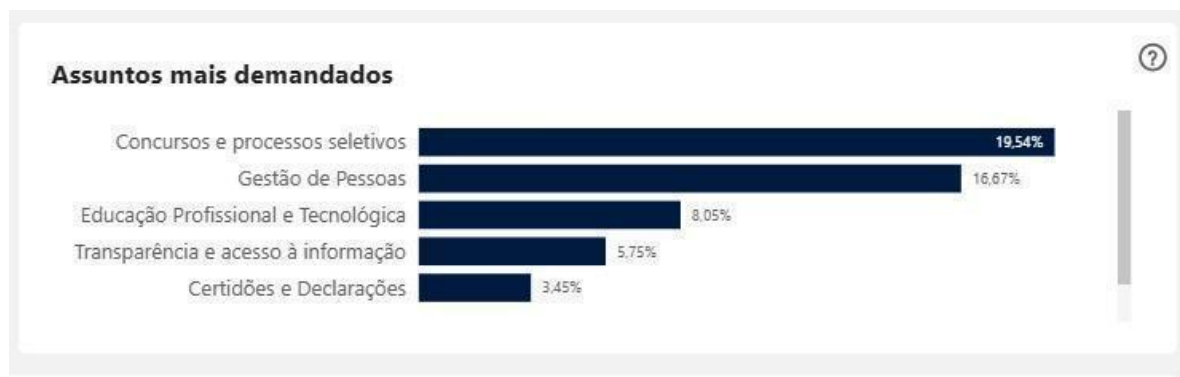
No exercício de 2025, o IFPB registrou recursos em 1ª, 2ª, 3ª e 4ª instâncias, competindo à autoridade responsável manter, reformar ou reformar parcialmente a decisão anterior.

1ª Instância	2ª Instância	3ª Instância (CGU)	4ª Instância (CMRI)
19 (7,76% dos pedidos) Recebidos	7 (2,86% dos pedidos) Recebidos	5 (2,04% dos pedidos) Recebidos	1 (0,41% dos pedidos) Recebidos
19 (100,00%) Respondidos	5 (71,43%) Respondidos	4 (80,00%) Respondidos	0 (0,00%) Respondidos

Fonte: Painel LAI, consulta realizada em 12/02/2026

5.3 – Assuntos Recorrentes

A Plataforma Fala.BR permite que os solicitantes classifiquem seus pedidos de acesso à informação conforme temas predefinidos. Em 2025, o tema mais demandado no IFPB foi Concursos e Processos Seletivos, seguido por Gestão de Pessoas.



Fonte: Painel LAI, consulta realizada em 12/02/2026

5.4 – Perfil do Solicitante

No período analisado, foram recebidos 245 pedidos de acesso à informação, apresentados por 177 solicitantes distintos, o que corresponde a uma média de 1,4 pedido por solicitante.

Quanto ao perfil dos requerentes, 54,29% eram do gênero masculino e 45,71% do gênero feminino, com predominância de usuários na faixa etária de 31 a 50 anos.

Além desses dados mencionados, apresentam-se, a seguir, informações complementares relativas à escolaridade e à profissão dos solicitantes.



Fonte: Painel LAI, consulta realizada em 12/02/2026

5.5 – Satisfação do Usuário

A pesquisa de satisfação, estruturada em escala de avaliação de 1 a 5, é respondida de forma facultativa pelos solicitantes.

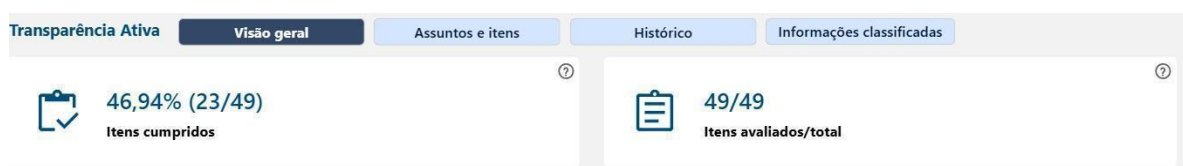
Com base nas 31 avaliações recebidas, verificou-se percepção predominantemente positiva por parte dos usuários. Embora o número de respostas represente apenas uma amostra do total de atendimentos realizados, os dados são relevantes e permitem identificar oportunidades de aprimoramento contínuo no atendimento prestado.



Fonte: Painel LAI, consulta realizada em 12/02/2026

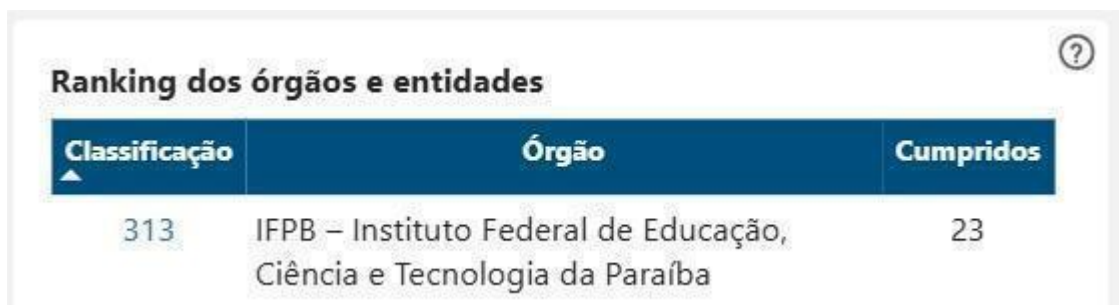
5.6 – Transparência Ativa

A transparência ativa consiste na divulgação espontânea de informações de interesse público, sem necessidade de solicitação prévia. Há um conjunto mínimo de informações cuja publicação é obrigatória para todos os órgãos e entidades públicas.



Fonte: Painel LAI, consulta realizada em 12/02/2026

Dos 49 itens avaliados pela CGU, o IFPB atendeu a 23, ocupando a 313ª posição entre os órgãos analisados.



Classificação	Órgão	Cumpridos
313	IFPB – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba	23

Fonte: Painel LAI, consulta realizada em 12/02/2026

6 – Ações e Projetos

6.1 – Ouvidoria Geral

No ano de 2025, foram implementadas ou iniciadas as seguintes ações pela Ouvidoria:

- Atualização do Regimento da Ouvidoria, por meio da elaboração de um anteprojeto que culminou na aprovação da RESOLUÇÃO 7/2025 – CONSUPER/DAAOC/REITORIA/IFPB, de 6 de março de 2025.
- Atualização do fluxo de tratamento das demandas de Ouvidoria no âmbito do IFPB, conforme a PORTARIA CONJUNTA 01/2025 – OUVIDORIA/GABINETE/REITORIA/IFPB, de 27 de novembro de 2025.
- Realização de monitoramento contínuo das manifestações registradas na Plataforma Fala.BR junto às unidades administrativas demandadas, observando os prazos desde a abertura das solicitações. Foram realizadas notificações às unidades responsáveis, por meio de novos processos, para reiteração de pedidos, acompanhamento de prazos de vencimento e verificação de eventuais atrasos.
- Início da Caravana da Ouvidoria em 2025, realizada nos campi Cabedelo, Santa Rita, Pedras de Fogo, Monteiro, Princesa Isabel e Santa Luzia. A iniciativa promove ações informativas, incluindo apresentação dos serviços da Ouvidoria e do SIC, a exposição da Plataforma Fala.BR e a orientação sobre os tipos de demandas possíveis (pedidos

de acesso à informação, denúncias, elogios, reclamações, solicitações e sugestões). Além disso, realiza de forma preventiva, ações de combate ao assédio moral e/ou sexual, orientando sobre como caracterizar e denunciar tais condutas, bem como apresentando o Guia Lilás da CGU. Ressalte-se que as caravanas terão continuidade em 2026, nos campi ainda não visitados.

e) Criação, no site da Ouvidoria, da galeria virtual dos ex-ouvidores, com o objetivo de resgatar a história da Ouvidoria no IFPB e reconhecer os serviços prestados pelos servidores que desempenharam a função de ouvidor.

f) Atuação em parceria com a CGU, buscando aprimorar a prestação de serviços à comunidade acadêmica, em conformidade com normas e recomendações do órgão federal de controle.

g) Encaminhamento dos processos físicos do SIC, que estavam finalizados e armazenados na sala da Ouvidoria, para o arquivo geral do IFPB, em cumprimento à legislação aplicável.

h) Participação em reuniões com representantes do NUCA, apresentando a Plataforma Fala.BR e o papel da Ouvidoria no tratamento de denúncias de assédio. A parceria com o NUCA também inclui participação nas caravanas da Ouvidoria, com exposições sobre tipos de assédio moral e/ou sexual.

i) Em atendimento à recomendação da CGU, formalizada por meio do sistema e-CGU — sistema informatizado da CGU destinado à gestão da Atividade de Auditoria Interna Governamental — a Ouvidoria encaminhou solicitação de previsão orçamentária à Reitora do IFPB, por meio do Processo Administrativo nº 23381.001932.2025-02, o qual se encontra em tramitação, com a finalidade de assegurar condições adequadas ao pleno funcionamento da unidade e ao aprimoramento contínuo de suas atividades, em conformidade com as orientações do órgão de controle interno do Poder Executivo Federal.

j) Publicação, no perfil oficial do IFPB no Instagram, de conteúdo informativo sobre os serviços prestados pela Ouvidoria, com o objetivo de ampliar a divulgação dos canais

de atendimento e orientar a comunidade acadêmica quanto às formas de registro de manifestações.

k) Participação em cursos, seminários, encontros técnicos e eventos institucionais, voltados ao fortalecimento das Ouvidorias públicas, à promoção da transparência, integridade e controle social, destacando-se:

- Solenidade de Posse do Superintendente da Controladoria-Geral da União na Paraíba, realizada em 11 de abril de 2025, na sede da CGU/PB, em João Pessoa/PB;
- Evento “Ouvidoria e Justiça: Vozes que Transformam”, realizado em 13 de abril de 2025, no Auditório da PBTUR, em João Pessoa/PB, alusivo ao Dia do Ouvidor;
- Reunião Mensal do Fórum Paraibano de Ouvidorias Públicas e Privadas (FOPO), realizada em 15 de maio de 2025, na Defensoria Pública do Estado da Paraíba, em João Pessoa/PB;
- 1º Encontro Técnico das Ouvidorias do SISOUV – Paraíba, realizado em 20 de maio de 2025, na sede da CGU/PB;
- Seminário Nacional de Ouvidorias, realizado de 25 a 27 de junho de 2025, em Belo Horizonte/MG;
- II ENOE – Encontro Nacional Ouvir e Enfrentar, promovido pelo TRT da 13ª Região, realizado de 20 a 22 de agosto de 2025, em João Pessoa/PB;
- VII Semana da Transparência Pública e Combate à Corrupção, realizada em 27 de agosto de 2025, em João Pessoa/PB;
- Semana da Integridade, promovida pela Corregedoria do MEC, realizada nos dias 18 e 19 de setembro de 2025, em Brasília/DF;
- Encontro de Ouvidorias e SICs da Educação, realizado nos dias 22 e 23 de setembro de 2025, em Brasília/DF;

– Reunião Mensal do Fórum Paraibano de Ouvidorias Públicas e Privadas (FOPO), realizada em 30 de setembro de 2025, na Assembleia Legislativa da Paraíba (ALPB), em João Pessoa/PB.

6.2 – Serviço de Informação ao Cidadão

No âmbito do SIC, foram implementadas ou iniciadas as seguintes ações:

- a) Elaboração e encaminhamento do primeiro Relatório Semestral do SIC, atualmente em fase de aprovação.
- b) Criação do Fluxo de Recebimento e Tramitação dos Pedidos de Informação, em fase de aprovação.
- c) Fortalecimento da articulação com a Autoridade de Monitoramento da LAI, designada pela Portaria nº 1576/2024 – REITORIA/IFPB.
- d) Realização de monitoramento contínuo dos pedidos de acesso à informação registrados na Plataforma Fala.BR, observando os prazos desde a abertura das solicitações. Foram enviadas notificações por e-mail às unidades responsáveis, alertando sobre prazos de vencimento e eventuais atrasos no atendimento dos pedidos.

7 – Considerações Finais

O ano de 2025 foi marcado por um intenso esforço da Ouvidoria Geral e do SIC do IFPB para aprimorar os canais de comunicação, o atendimento às demandas da sociedade e a organização interna. Foram implementadas diversas ações estruturantes, como a atualização do Regimento da Ouvidoria, o fortalecimento do fluxo de tramitação das manifestações e pedidos de informação, bem como a realização de monitoramentos contínuos das demandas registradas na Plataforma Fala.BR.

As unidades avançaram também na aproximação com a comunidade acadêmica, por meio da Caravana da Ouvidoria, ações educativas sobre prevenção e combate ao assédio moral e sexual, e na divulgação do papel da Ouvidoria e do SIC,

consolidando-se como espaços de escuta e participação social. A Caravana terá continuidade em 2026, com a realização de atividades nos demais campi ainda não visitados, ampliando o alcance das ações institucionais.

Apesar dos avanços, os indicadores apontam oportunidades de melhoria, especialmente na satisfação dos usuários, tanto das manifestações quanto dos pedidos de acesso à informação, evidenciando a necessidade de continuidade das ações de capacitação, comunicação e monitoramento.

Portanto, o relatório de 2025 reflete o compromisso da Ouvidoria Geral e do SIC em atuar como instrumentos efetivos de participação social, de controle institucional e de promoção da transparência, com foco na melhoria contínua dos serviços prestados, a serem consolidadas e ampliadas ao longo de 2026.

