



**INSTITUTO
FEDERAL**
Sertão Pernambucano

**COORDENAÇÃO DE
OUVIDORIA E ACESSO À
INFORMAÇÃO - COIC**

RELATÓRIO ANUAL

2025

ELABORADO POR

Ouvidora Titular: Lade Daiane Costa Lago Rios

APRESENTAÇÃO

ONDE ESTAMOS

A Ouvidoria do IFSertãoPE faz parte do Sistema de Ouvidorias Públicas do Poder Executivo Federal (SISOUV) e é um importante canal de comunicação entre o cidadão e a instituição. É um espaço de acolhimento, de escuta e de tratamento de manifestações recebidas do público interno e externo (servidores(as), alunos(as) e população em geral), no qual o cidadão poderá expressar seus anseios, angústias, dúvidas, opiniões e sua satisfação com um atendimento ou serviço recebido, além de poder auxiliar a Instituição a aprimorar a gestão de políticas e serviços, ou a combater a prática de atos ilícitos.

Em atendimento ao disposto na Lei nº 13.460/2017, art. 14, II, e demais normativos vigentes, a Ouvidoria do IFSertãoPE, institucionalizada formalmente no organograma em 16/01/2018, por meio da Resolução CONSUP nº 02/2018, apresenta o relatório de atividades do ano de 2025, que reúne informações referentes às manifestações de ouvidoria e aos pedidos de acesso à informação recebidos por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR) e dos demais canais de atendimento.

Este relatório tem como função contribuir para a transparência e melhoria da gestão institucional, a partir dos resultados analisados das manifestações registradas pelos cidadãos.

ESTRUTURA FÍSICA E DE PESSOAL

A Ouvidoria do IFSertãoPE funciona no 1º andar do prédio da Reitoria, das 07:00h às 12:00h, e das 14:00h às 17:00h, e dispõe de sala reservada para atendimento presencial das 07:00h às 12:00h. Endereço: Rua Aristarco Lopes, nº 240, Centro, Petrolina-PE, CEP: 56302-100.

Atualmente, o setor conta com uma servidora com carga horária de 40 (quarenta) horas semanais, na função de Ouvidora Titular, designado em 14/06/2024, e um Ouvidor Substituto, lotado no Gabinete da Reitoria, para atuar nas ausências e afastamentos legais do titular.

CANAIS DE ATENDIMENTO

Fala.BR

A Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR) da Controladoria-Geral da União - CGU, disponível no endereço eletrônico <https://falabr.cgu.gov.br/>, é o principal canal de recebimento e tratamento de manifestações. O sistema funciona 24 horas todos os dias e permite ao usuário registrar pedidos de acesso à informação, denúncias, comunicações (denúncias anônimas), reclamações, solicitações, sugestões, elogios e pedidos de simplificação, bem como acompanhar o andamento das manifestações.

Telefone

Atendimento de segunda a sexta-feira, durante o horário de funcionamento da Ouvidoria, por meio do telefone [\(87\) 2101-2359](tel:(87)2101-2359).

E-mail

Atendimento por meio do endereço eletrônico de e-mail ouvidoria@ifsertao-pe.edu.br.

Atendimento presencial e virtual

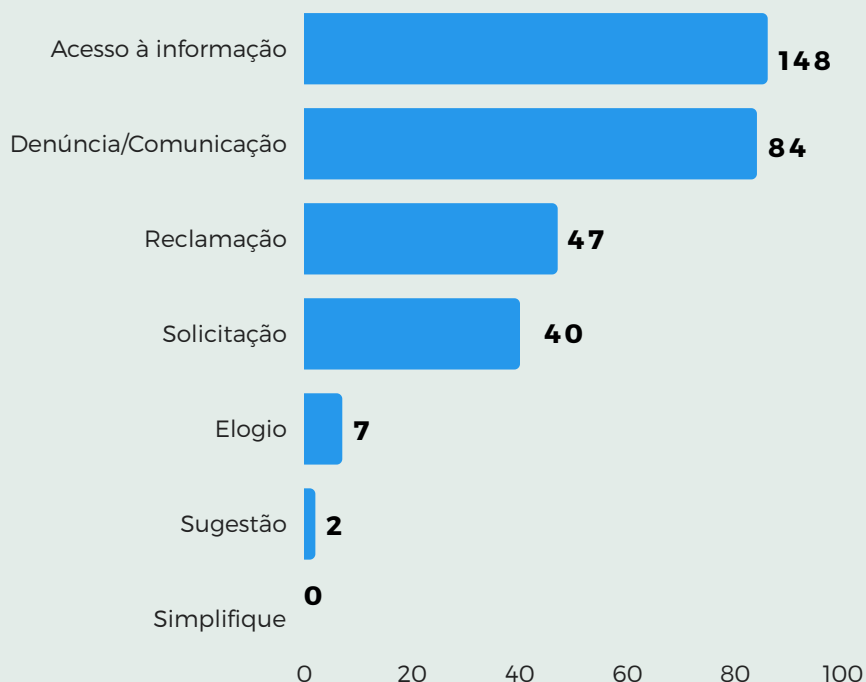
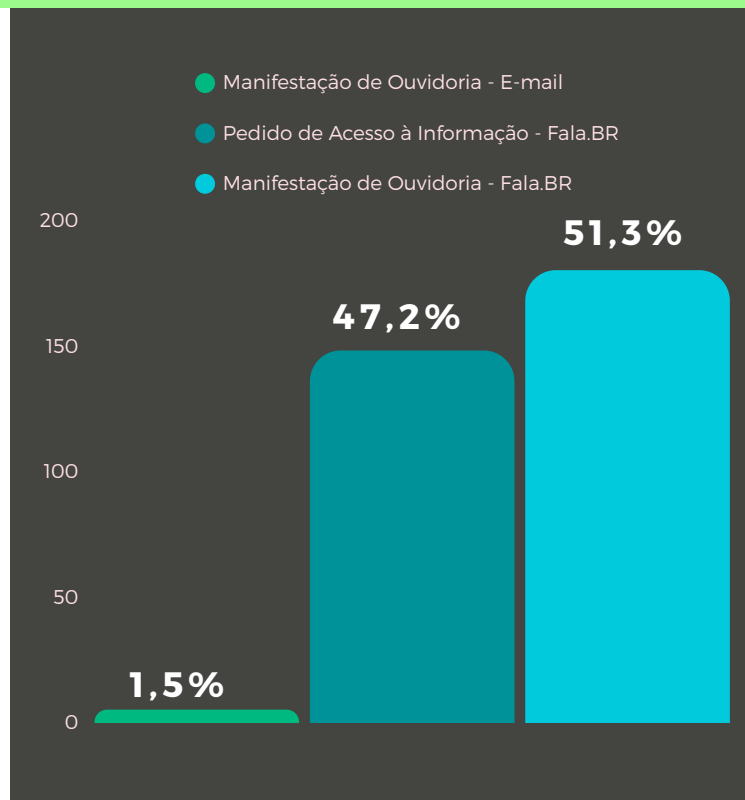
A Ouvidoria dispõe de ferramenta de agendamento de horário para falar diretamente com o Ouvidor, de forma presencial ou virtual (Google Meet). O agendamento pode ser realizado por meio do link <https://calendar.app.google/HcFpcR8vrRR58ajn6>, nos dias e horários disponíveis para reserva de atendimento.

A Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR) da Controladoria-Geral da União - CGU é o principal canal de recebimento e tratamento de manifestações. As manifestações recebidas por outros meios disponíveis de atendimento (e-mail e atendimento presencial ou virtual) são inseridas integralmente no Fala.BR, diretamente pelo cidadão por orientação da Ouvidoria, ou pela própria Ouvidoria, observando o art. 13, da Portaria CGU nº 116 de 18 de março de 2024.

RECEBIMENTO E TRATAMENTO DE DEMANDAS

Manifestações por canal de atendimento

De acordo com os dados extraídos da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR), somados aos dados extraídos do endereço eletrônico de e-mail, a Ouvidoria recebeu, no exercício de 2025, um total de 328 manifestações, sendo 148 pedidos de acesso à informação e 180 manifestações de ouvidoria (175 diretamente pelo Fala.BR, 5 por e-mail e inseridas no Fala.BR). O gráfico ao lado representa em percentuais as manifestações recebidas por canal de atendimento.



Manifestações por tipo

A distribuição das demandas no exercício de 2025 apresenta o Acesso à Informação como o principal motivo de busca à unidade, representando 47,2% das entradas. Em seguida, destaca-se o grupo de Denúncias e Comunicações, que somam 24,6% do total, evidenciando a confiança do cidadão no canal de Ouvidoria para o relato de fatos e irregularidades.

As Reclamações (13,8%) e Solicitações (11,7%) mantêm um patamar de equilíbrio, refletindo demandas por ajustes em serviços e atendimentos específicos. Por fim, as manifestações de caráter propositivo e de reconhecimento, compostas por Elogios (2,1%) e Sugestões (0,6%), completam o quadro estatístico.

HISTÓRICO DE DEMANDAS DOS ÚLTIMOS 5 ANOS

	2021	2022	2023	2024	2025
 Denúncia	16	16	11	18	42
 Comunicação	23	30	34	18	42
 Elogio	1	1	1	0	7
 Reclamação	7	21	28	26	47
 Solicitação	42	25	16	36	40
 Sugestão	1	1	1	0	2
 Simplifique	0	0	0	0	0
 Acesso à Informação	88	53	86	82	148

A análise comparativa do último quinquênio revela um salto expressivo no volume de interações entre a comunidade e o IFSertãoPE em 2025. O interesse pela transparência pública foi o grande destaque: o volume de pedidos de Acesso à Informação quase que dobrou em relação ao ano anterior, saltando de 82 para 148 solicitações. No mesmo sentido, as demandas de Ouvidoria acompanharam essa tendência de crescimento, passando de 98 registros em 2024 para 180 em 2025, o que representa um aumento de aproximadamente 83,6% no fluxo de tratamento de manifestações.

Após manterem uma média estável entre 2021 e 2024, as tipologias de Denúncia e Comunicação atingiram seu ápice em 2025, com 42 registros cada. Esse aumento sugere uma maior confiança do usuário nos mecanismos de integridade da instituição.

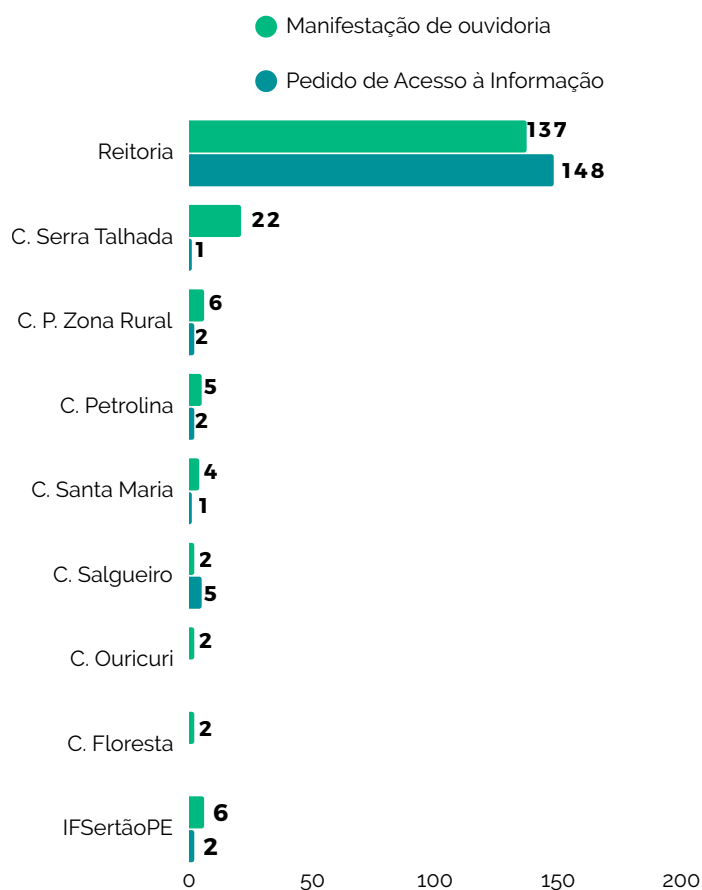
Ressalte-se que alguns usuários acabam registrando comunicações que, na verdade, representam manifestações de outros tipos, geralmente, reclamações. Nessa situação, o tratamento é feito conforme o tipo adequado da manifestação, mesmo que a Plataforma Fala.BR não permita a reclassificação para o tipo apropriado, neste caso, e ainda que não seja possível o acompanhamento da demanda pelo manifestante, por falta de contato.

Observa-se uma tendência de crescimento constante nas Reclamações desde 2021 (7 registros) até 2025 (47 registros). Esse dado reflete não apenas o aumento de demandas, mas a consolidação da Ouvidoria como o canal oficial para resolução de conflitos e falhas na prestação de serviços.

O número de Elogios apresentou um salto relevante, saindo de uma média de 1 registro anual para 7 em 2025, indicando uma percepção positiva sobre pontos específicos da gestão ou do atendimento.

As Solicitações retomaram o patamar de volume registrado no início da série (40 registros), enquanto as Sugestões e o Simplifique (este último sem registros no período) demonstram ser áreas que ainda podem ser estimuladas pela comunicação institucional.

Manifestações por unidade demandada



Sob o aspecto das unidades demandadas em 2025, a Reitoria se destacou, com 137 manifestações de ouvidoria e 148 pedidos de acesso à informação, seguida dos Campi Serra Talhada, com 22 registros de ouvidoria e 1 de acesso à informação, e Petrolina Zona Rural, com 6 manifestações de ouvidoria e 2 pedidos de acesso à informação.

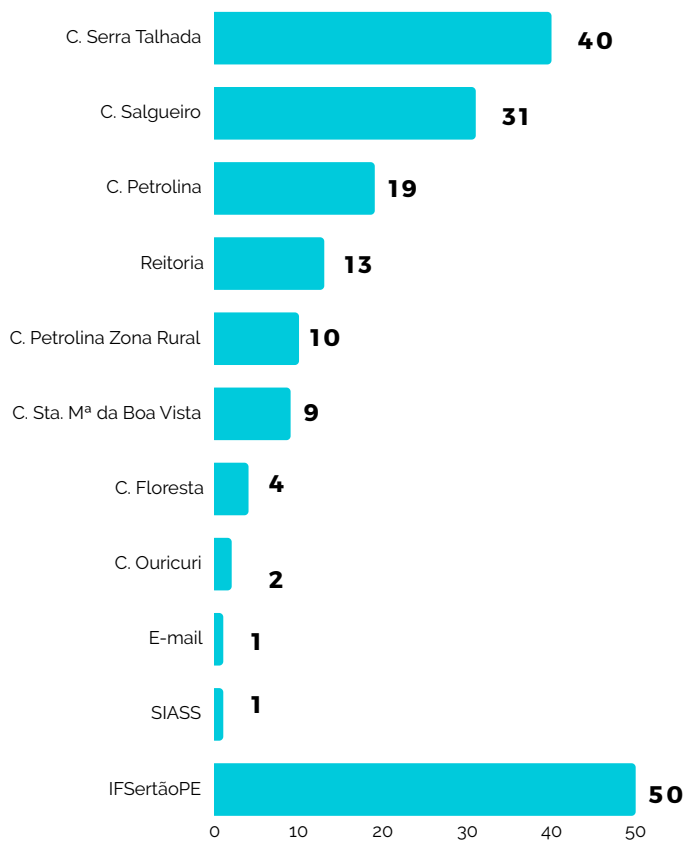
Com representação bastante discreta, figuraram os Campi Salgueiro, com 3 registros de ouvidoria e 5 de acesso à informação; o Campus Petrolina, com 5 de ouvidoria e 1 de acesso à informação; e o Campus Santa Maria da Boa Vista, com 4 de ouvidoria e 1 de acesso à informação; Floresta e Ouricuri registraram, cada um, 2 manifestações de ouvidoria, e o IFSertãoPE com 6 manifestações de ouvidoria e 2 pedidos de acesso à informação, representando as demandas que foram enviadas a mais de uma unidade.

A expressividade das manifestações cujo tratamento foi concentrado na Reitoria se dá em razão de a área provedora da resposta não ser necessariamente a unidade citada como local dos fatos. Como exemplo, citam-se as denúncias que têm como locais dos fatos os Campi e são tratadas pelas unidades de apuração da Reitoria, assim como as demandas relativas aos Campi com informação disponível para resposta diretamente pela Ouvidoria.

É importante ressaltar que os números constantes deste gráfico não correspondem ao total absoluto de manifestações registradas no período. Isso ocorre porque algumas situações foram tramitadas para mais de uma unidade simultaneamente.

Manifestações por unidade apontada como local dos fatos

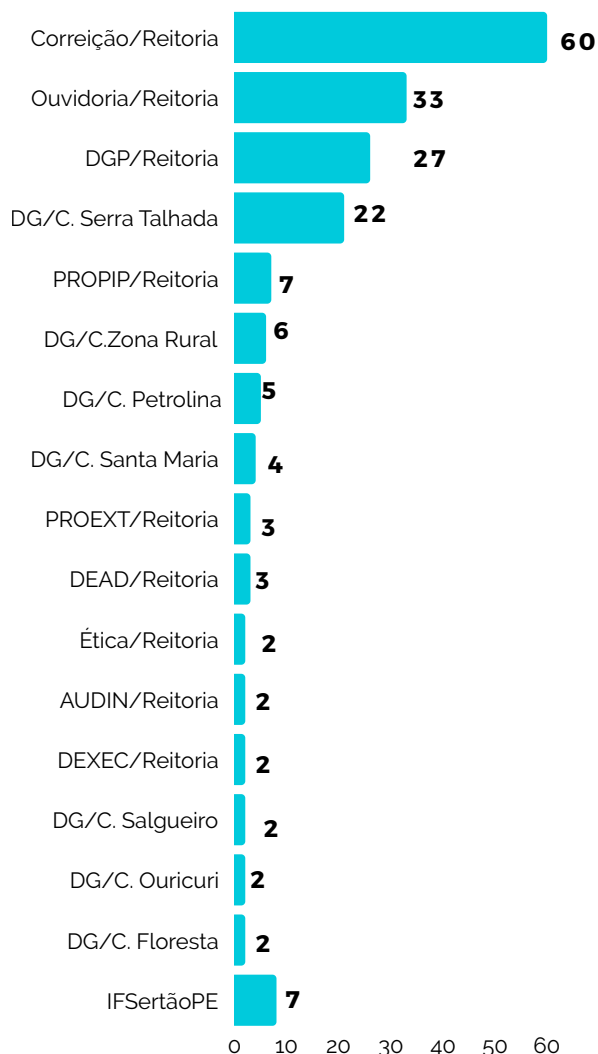
Os dados apresentados a seguir referem-se, exclusivamente, às manifestações de Ouvidoria. Tal delimitação justifica-se pela natureza dos pedidos de Acesso à Informação (SIC) que, em sua grande maioria (91,92%), são respondidos pela Reitoria. Por tratarem de dados institucionais, indicadores globais ou documentos oficiais centralizados, essas demandas não possuem, por essência, um 'local do fato' específico nos campi, diferentemente das manifestações de ouvidoria (como denúncias, solicitações e reclamações), que são motivadas por ocorrências situadas em unidades físicas determinadas.



Em 2025, os campi Serra Talhada (22,2%) e Salgueiro (17,2%) figuraram como os locais de fato mais recorrentes, totalizando, juntos, quase 40% das 180 manifestações de ouvidoria. Na sequência, destacaram-se: Campus Petrolina (10,6%), Reitoria (7,2%), Campus Petrolina Zona Rural (5,6%), Campus Santa Maria da Boa Vista (5,0%), Campus Floresta (2,2%) e Campus Ouricuri (1,1%).

Registraram-se, ainda, manifestações pontuais relacionadas ao e-mail institucional (0,6%) e à unidade do SIASS (0,6%). É relevante destacar a categoria IF Sertão PE, que totalizou 50 registros (27,8%). Esta classificação abrange demandas de caráter sistêmico sem localidade específica. Nela, incluem-se manifestações sobre processos seletivos, concursos e solicitações de documentos, além de casos arquivados por insuficiência de dados ou fatos de competência de outros órgãos.

Quantidade de demandas por setor nas manifestações de ouvidoria



A Correição foi a área mais demandada em 2025, objetivando a apuração de 60 manifestações de ouvidoria entre denúncias e comunicações de irregularidade. A Diretoria de Gestão de Pessoas (DGP) também apresentou um volume significativo de demandas, concentrando as manifestações de matéria de pessoal.

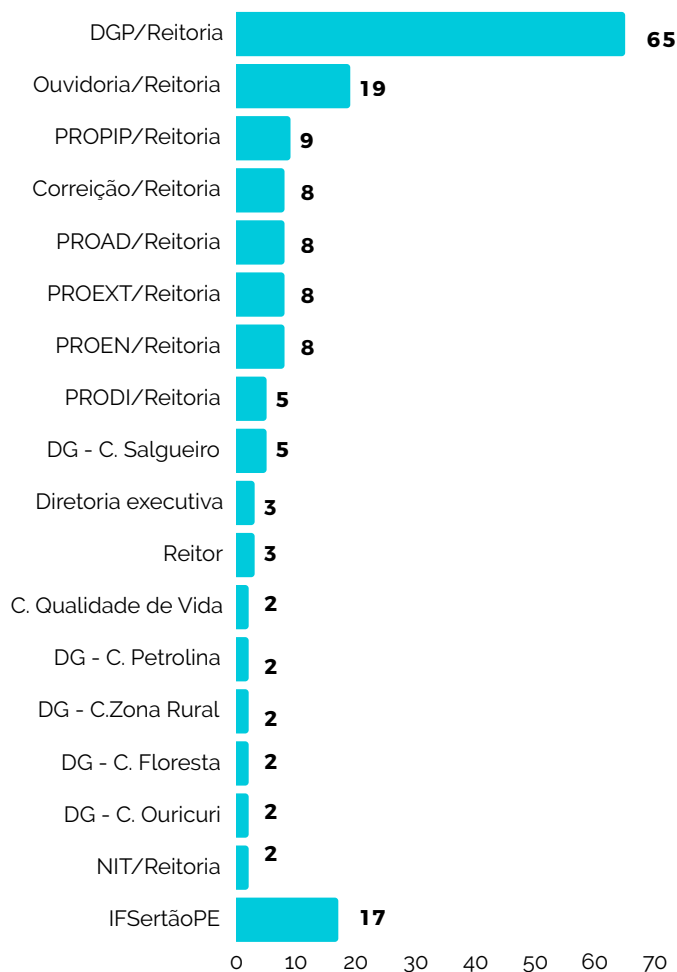
As 33 manifestações respondidas diretamente pela Ouvidoria referem-se a demandas para as quais este setor já dispunha das informações necessárias para elaboração de resposta conclusiva, sem necessidade de tramitação para outras áreas.

As manifestações envolvendo os Campi foram, em quase sua integralidade, tramitadas para as respectivas Direções Gerais, que ficaram responsáveis pelo gerenciamento das demandas, respondendo diretamente à Ouvidoria ou encaminhando resposta obtida junto a outros setores da unidade.

É importante ressaltar que os números constantes deste gráfico não correspondem ao total absoluto de manifestações de Ouvidoria registradas no período. Isso ocorre porque algumas situações foram tramitadas para mais de um setor simultaneamente.

Obs.: IFSertãoPE = Representa os setores: Comissão Permanente de Processo Seletivo (CPPS); Comunicação; Diretoria de Gestão de Tecnologia da Informação (DGTI); Departamento de Controle Acadêmico (DGCA); Pró-Reitoria de Ensino (PROEN); Pró-Reitoria de Desenvolvimento Institucional (PRODI), Ressalta-se que cada um desses setores recebeu 1 (uma) manifestação.

Quantidade de demandas por setor nos pedidos de acesso à informação



Nos pedidos de acesso à informação, a Diretoria de Gestão de Pessoas liderou a lista de setores mais demandados em 2025. O quantitativo possui vinculação direta com os assuntos mais recorrentes, tendo em vista que a maior parte dos pedidos foi relacionada à matéria de pessoal. Em seguida, a Ouvidoria figurou como a segunda área mais demandada, sendo capaz de responder diretamente a essas solicitações por já dispor das informações necessárias..

Os números apresentados no Gráfico dizem respeito ao quantitativo de demandas direcionadas aos setores da instituição, e não ao número de demandas recepcionadas pela Ouvidoria durante o ano, uma vez que, em algumas situações, um mesmo pedido precisou ser encaminhado para mais de um setor para a obtenção de resposta conclusiva.

Obs.: IFSertãoPE = Representa os setores: Auditoria Interna; Assessoria de Comunicação; Coordenação de Inovação; Diretoria de Organização Administrativa e Planejamento Estratégico; Diretoria de Gestão da Tecnologia da Informação; Bibliotecas; Coordenação de Relações Organizacionais e Internacionais; Comissão Permanente de Pessoal Docente; Diretoria de Licitação; Departamento de Gestão e Controle Acadêmico; Diretoria de Infraestrutura; Núcleo de Inovação Tecnológica; Núcleo Pedagógico; Departamento de Administração e Planejamento; e a Direção Geral dos Campi Serra Talhada e Santa Maria da Boa Vista. Ressalta-se que cada um desses setores recebeu 1 (uma) manifestação.

Assuntos mais recorrentes nas manifestações de ouvidoria



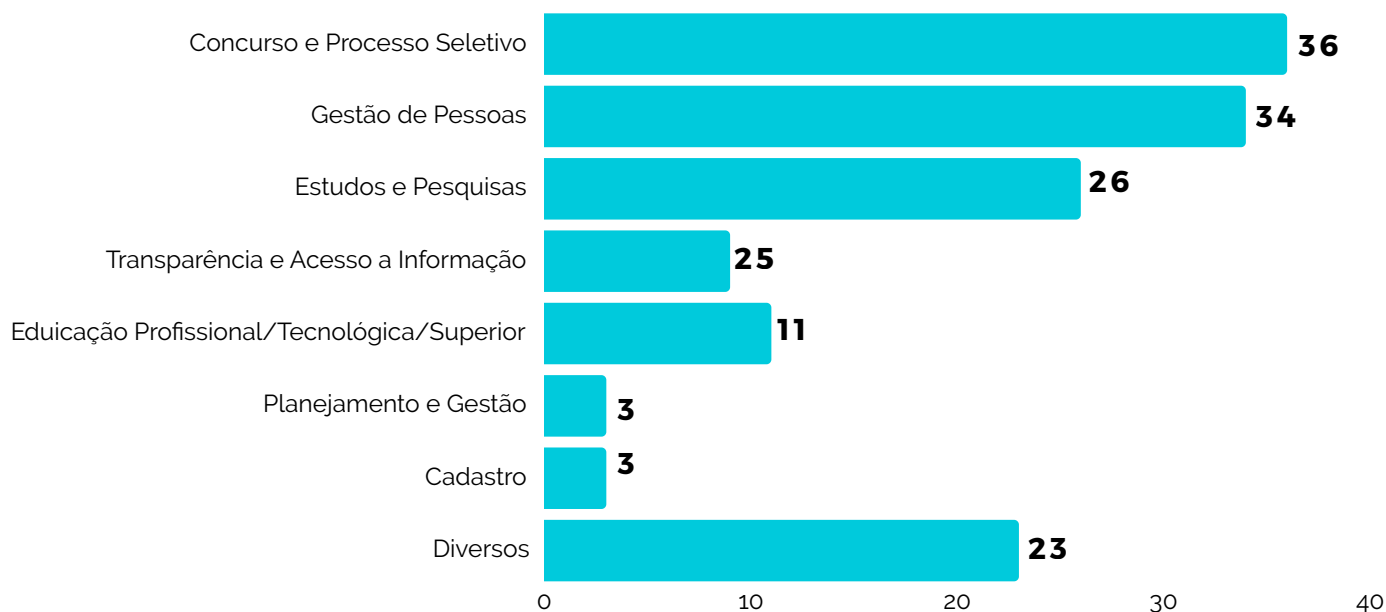
Obs.: Diversos = cada assunto com no máximo 2 (duas) manifestações registradas na ouvidoria: Gestão Pública, Legislação, Matrículas, Normas e Fiscalização, Patrimônio, Planejamento e Gestão, Programas e Benefícios Sociais, Racismo e Discriminação, Comunicações, Autorização, Regulação e Fiscalização, Ações Afirmativas, Transporte passageiros e cargas, Segurança Alimentar e Nutricional, Informações processuais, Dados Pessoais - LGPD, Denúncia Crime, Educação Básica, Assistência estudantil, Serviços públicos, Ouvidoria, Ensino médio, Bolsa, Licitação, Corrupção, Outros em Administração, Universidades e Institutos.

Em relação às demandas de Ouvidoria, o maior volume de manifestações em 2025 concentrou-se em Concursos e Processos Seletivos com 29 registros (16,1%). Em seguida, destacam-se Outros em Educação/Profissionalizante/Superior, com 22 registros (12,2%), e Conduta ética e irregularidades de servidores, com 21 registros (11,6%).

Outros temas relevantes incluem: Assédio moral/sexual: 17 manifestações (9,4%); Agente Público: 14 manifestações (7,7%); Acesso à informação: 9 manifestações (5%); Diplomas/Certificados/Documentação: 8 manifestações (4,4%); Correição: 7 manifestações (3,9%); Conduta docente: 5 manifestações (2,7%); Atendimento e Gestão de Pessoas: 4 manifestações cada (2,2% cada)

A classificação temática das demandas de Ouvidoria permite identificar os principais gargalos e as áreas que exigem maior atenção da gestão. Se somarmos as categorias Conduta Ética e Irregularidades de Servidores (21), Assédio Moral/Sexual (17), Conduta Docente (5) e Correição (7), temos um total de 50 manifestações. Este grupo representa uma parcela significativa das manifestações de Ouvidoria, reforçando a importância da divulgação dos canais de denúncia, das ações de combate ao assédio e de mediação de conflitos, bem como de medidas educativas e preventivas que mitiguem desvios de conduta e promovam um ambiente de trabalho pautado pela ética e conformidade administrativa.

Assuntos mais recorrentes nos pedidos de acesso à informação



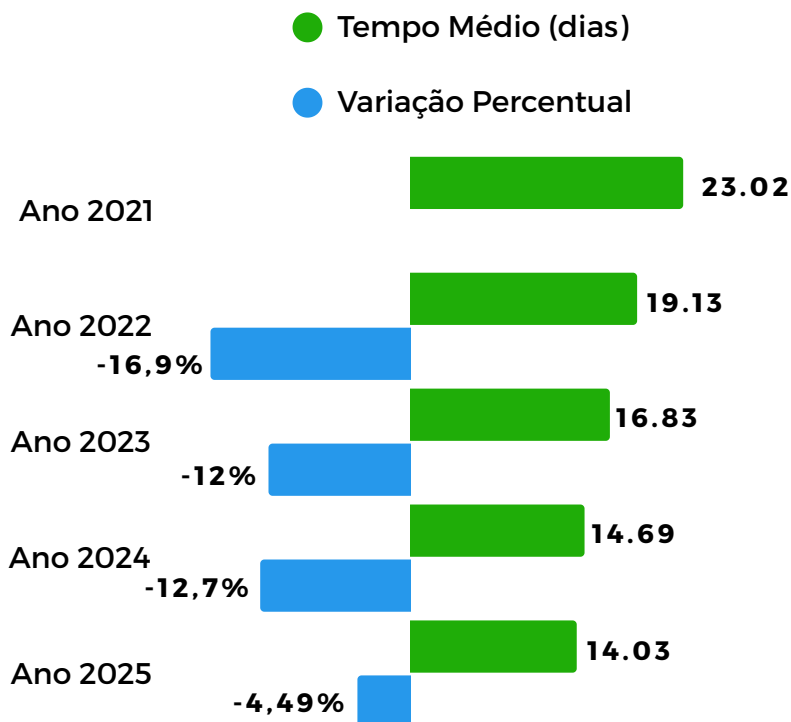
Obs.: Diversos = cada assunto com no máximo 2 (duas) manifestações registradas na ouvidoria: Licitação; Programa de Gestão; Outros em Educação; Assédio moral; Gestão escolar e administrativa; Guia Lilás (Prevenção e tratamento); Informações processuais; Legislação; Normas e Fiscalização; Propriedade industrial, intelectual e transferência de tecnologia; Serviços públicos; Biblioteca; Ouvidoria; Universidades e Institutos; Outros em Administração; Correição; Ações Afirmativas; Auditoria; Bibliotecas e Acervos Públicos.

No âmbito dos pedidos de acesso à informação, o maior volume de demandas concentra-se nos eixos de Concursos e Processos Seletivos (22,4%) e Gestão de Pessoas (21,1%), seguidos por Estudos e Pesquisas (16,1%) e Transparência e Acesso à Informação (15,5%). Em menor escala, figuram temas como Educação Profissional/Tecnológica/Superior (6,8%), Planejamento e Gestão (1,9%) e Cadastro (1,9%). Ao consolidar os dados, observa-se que a matéria de pessoal (Concursos e Gestão de Pessoas) destaca-se como a temática predominante, evidenciando o papel do SIC no controle social da força de trabalho e dos certames institucionais

PAINEL RESOLVEU?

O Painel Resolveu? é uma ferramenta que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria (denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios e pedidos de simplificação) que a Administração Pública recebe diariamente pela Plataforma Fala.BR. A aplicação permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa, visando a dar transparência e fornecer dados que auxiliem gestores e cidadãos no exercício do controle por meio da participação social.

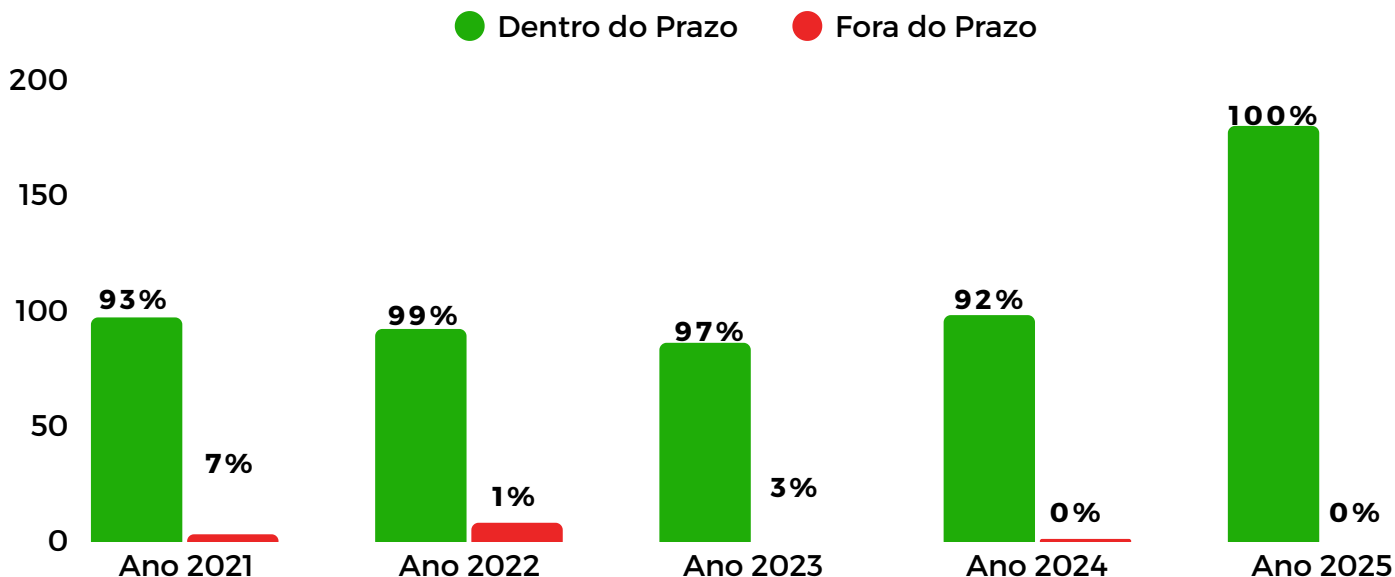
Manifestação de Ouvidoria - Série histórica do tempo médio de resposta e sua variação percentual



O tempo médio de resposta caiu de 23,02 dias em 2021 para apenas 14,03 dias em 2025. Isso representa uma redução total de quase 40% no tempo de espera do cidadão ao longo de 5 anos.

Considerando o prazo legal de 30 (trinta) dias, prorrogável por igual período, para resposta ao usuário, a Ouvidoria, em 2025, tratou as manifestações abaixo à metade do tempo que teria para fazê-lo. O tratamento mais célere das manifestações refletiu diretamente no cumprimento dos prazos, contribuindo para o fechamento de 100% das respostas dentro do período exigido, conforme observado no Gráfico abaixo.

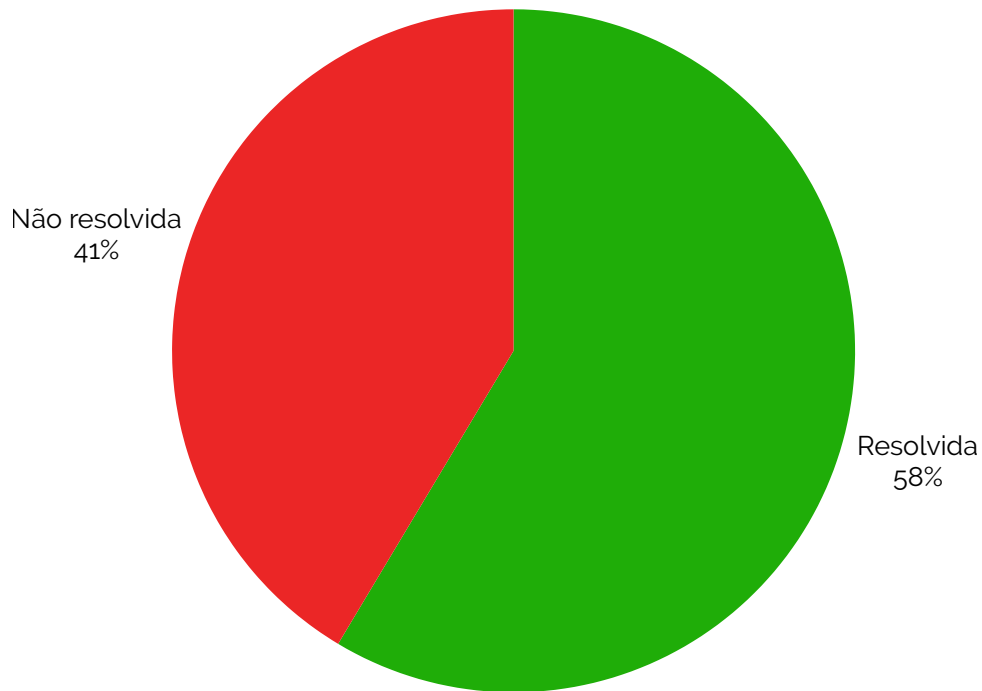
Manifestação de Ouvidoria - Histórico de respostas dentro e fora do prazo



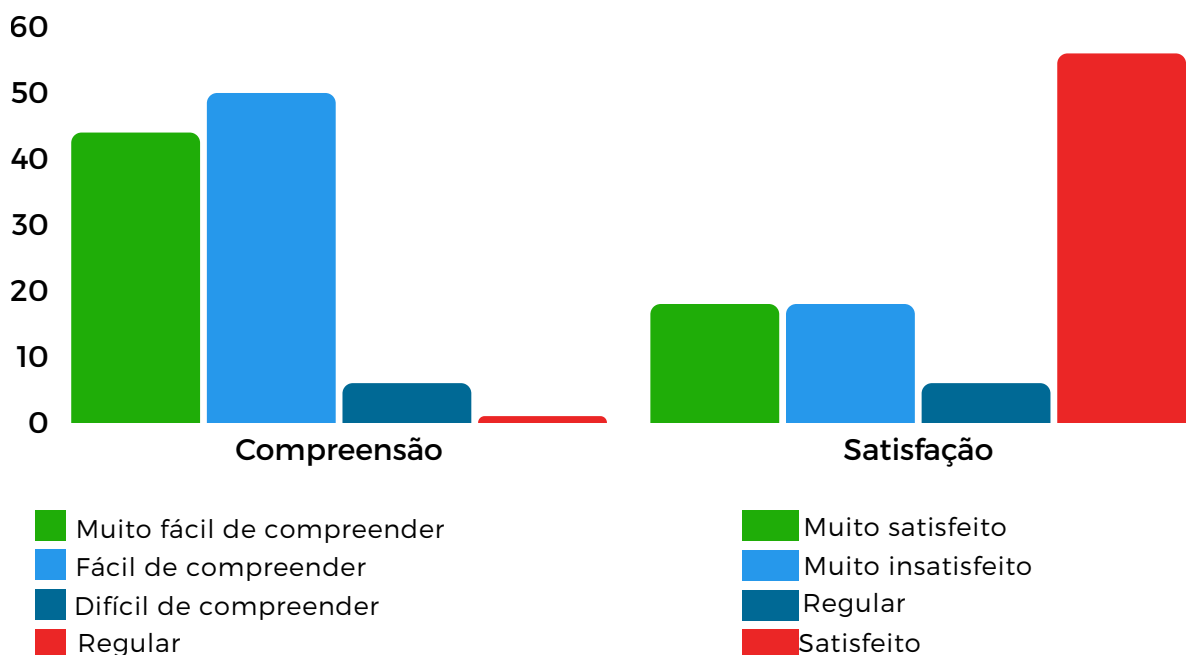
PAINEL RESOLVEU?

Resolutividade das Manifestações de Ouvidoria conforme avaliação dos usuários

Em 2025, de um total de 180 manifestações recebidas e respondidas por meio do Fala.BR, apenas 16 usuários responderam à pesquisa de satisfação, o que corresponde a apenas 6,11% do total de manifestantes.



SATISFAÇÃO DO USUÁRIO



PAINEL LAI

O Painel Lei de Acesso à Informação (LAI) é uma ferramenta desenvolvida pela Controladoria-Geral da União (CGU) para facilitar o acompanhamento do monitoramento e cumprimento da LAI pelos órgãos e entidades do Poder Executivo Federal.

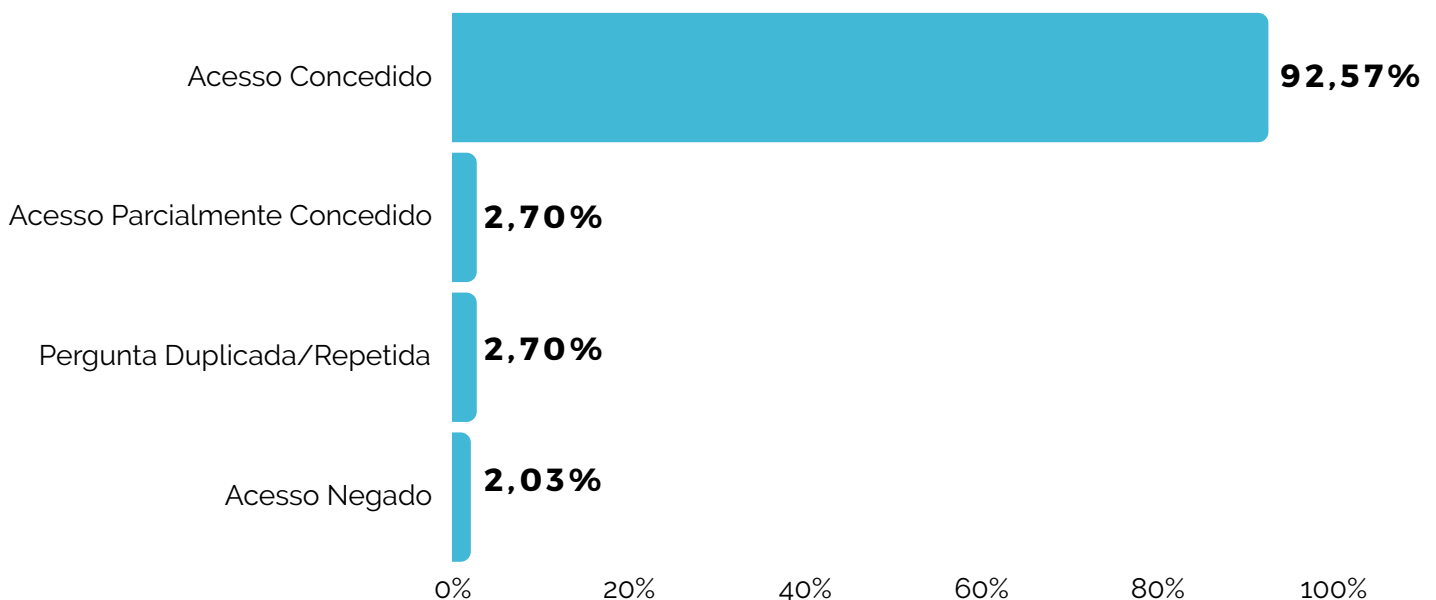
O Painel LAI disponibiliza informações sobre a quantidade de pedidos e recursos registrados, cumprimento de prazos, perfil dos solicitantes, omissões, transparência ativa, entre outros aspectos. É possível comparar dados de órgãos e entidades com a média do Governo Federal e da categoria da entidade pesquisada.

VISÃO GERAL

	2021	2022	2023	2024	2025
Pedidos Recebidos	88	53	86	82	148
Tempo Médio de Resposta (dias)	15,93	12,45	10,33	9,67	14,8
Acesso Concedido	95,45%	92,45%	86,05%	100%	92,57%

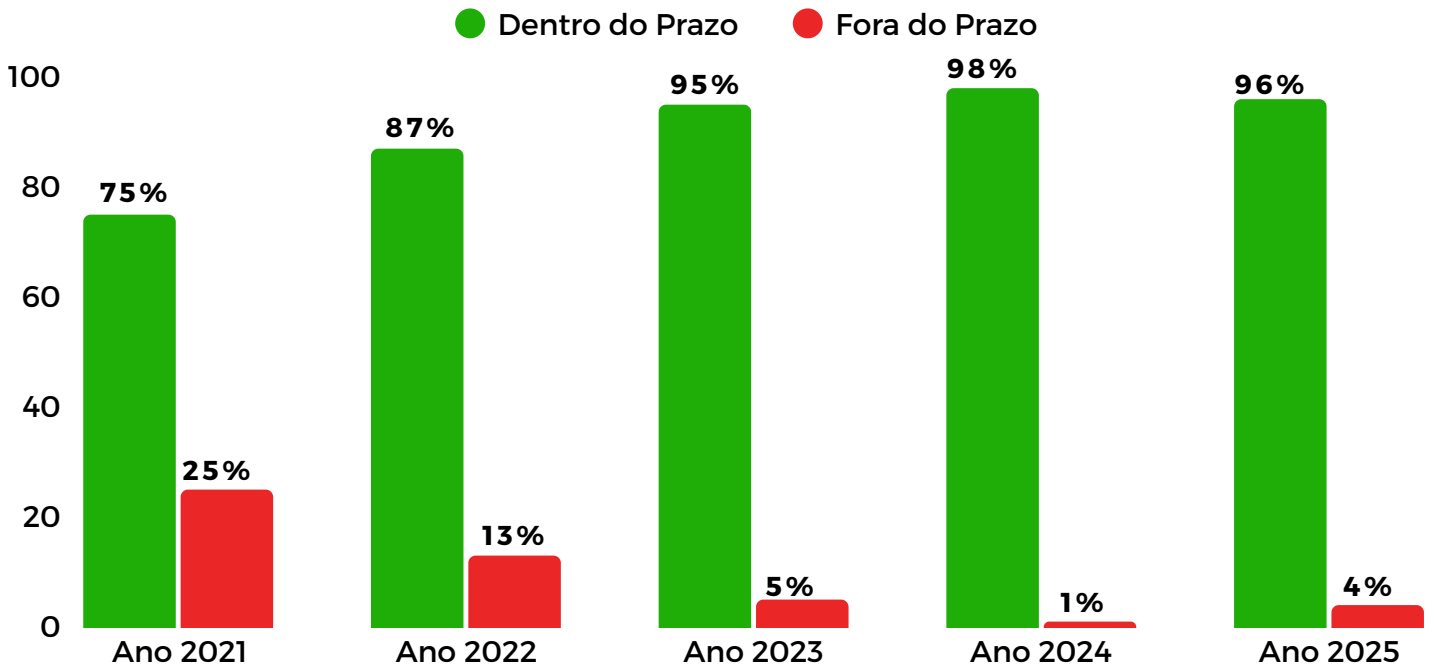
O número de pedidos recebidos saltou de 82 para 148, representando um aumento expressivo em apenas um ano. Como consequência natural desse volume recorde de solicitações, o Tempo Médio de Resposta passou de 9,67 dias para 14,8 dias. No entanto, mesmo com o aumento no tempo de processamento, a Ouvidoria continua respondendo ao cidadão em um prazo 26% menor que os 20 dias estipulados pela lei.

Pedidos por tipo de resposta



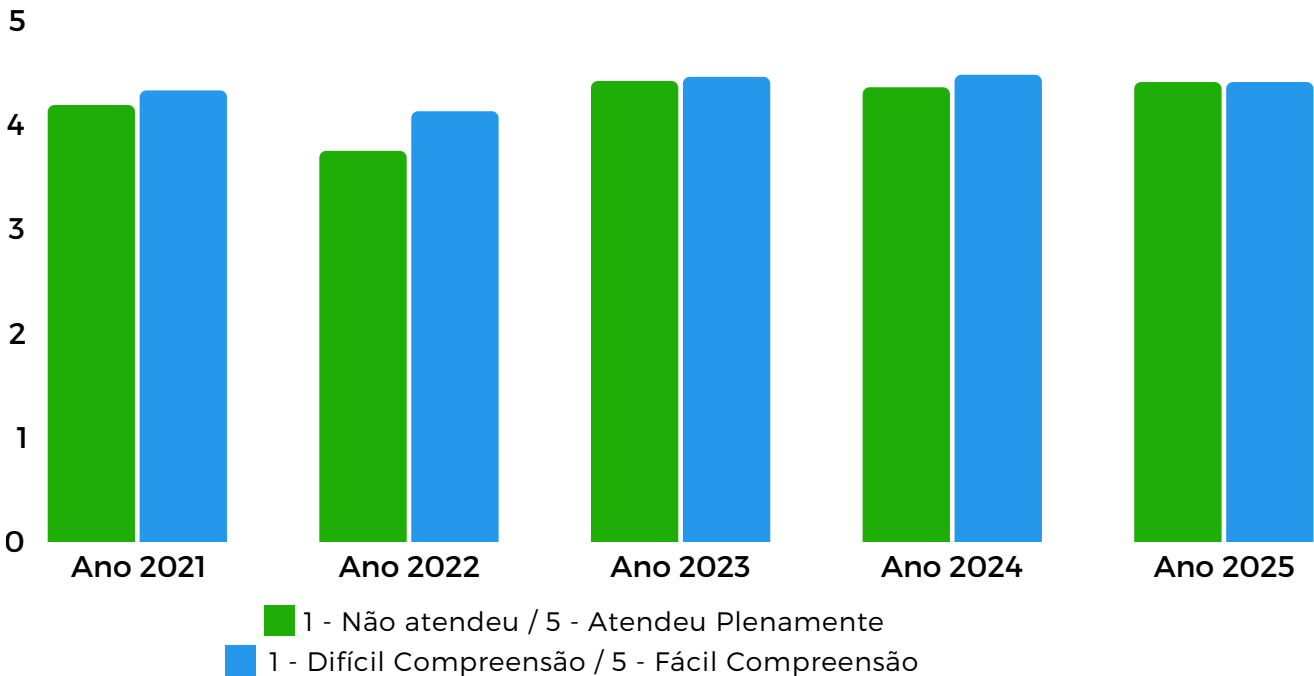
Pedidos de Acesso à Informação - Histórico de respostas dentro e fora do prazo

Em 2025, mesmo diante do salto no volume de pedidos (de 82 para 148), a Ouvidoria conseguiu manter a estabilidade operacional. Em uma análise comparativa, observa-se que a instituição saiu de um patamar de 75% de respostas dentro do prazo em 2021 para o expressivo índice de 96% em 2025.



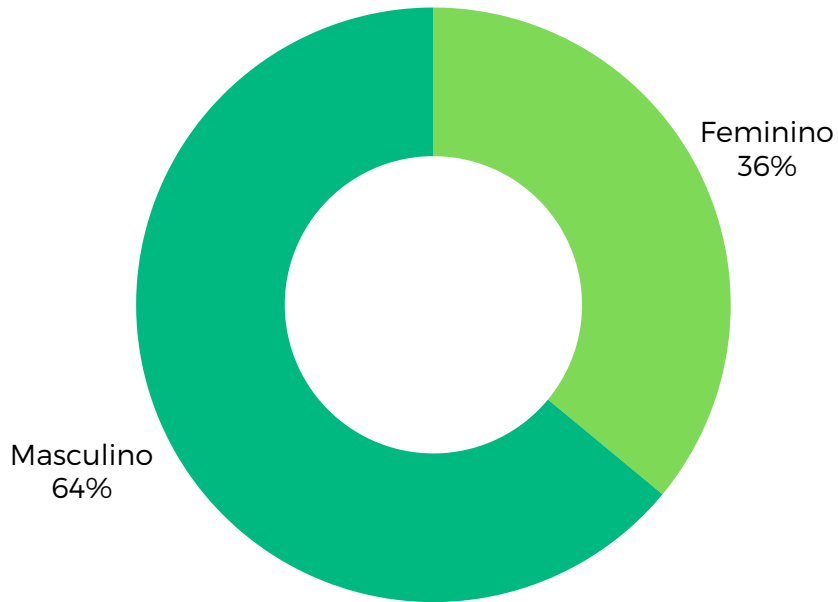
SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

Em 2025, de um total de 148 solicitações recebidas e respondidas no Fala.BR, apenas 29 usuários responderam à pesquisa de satisfação, o que corresponde a apenas 19,59% do total de manifestantes.

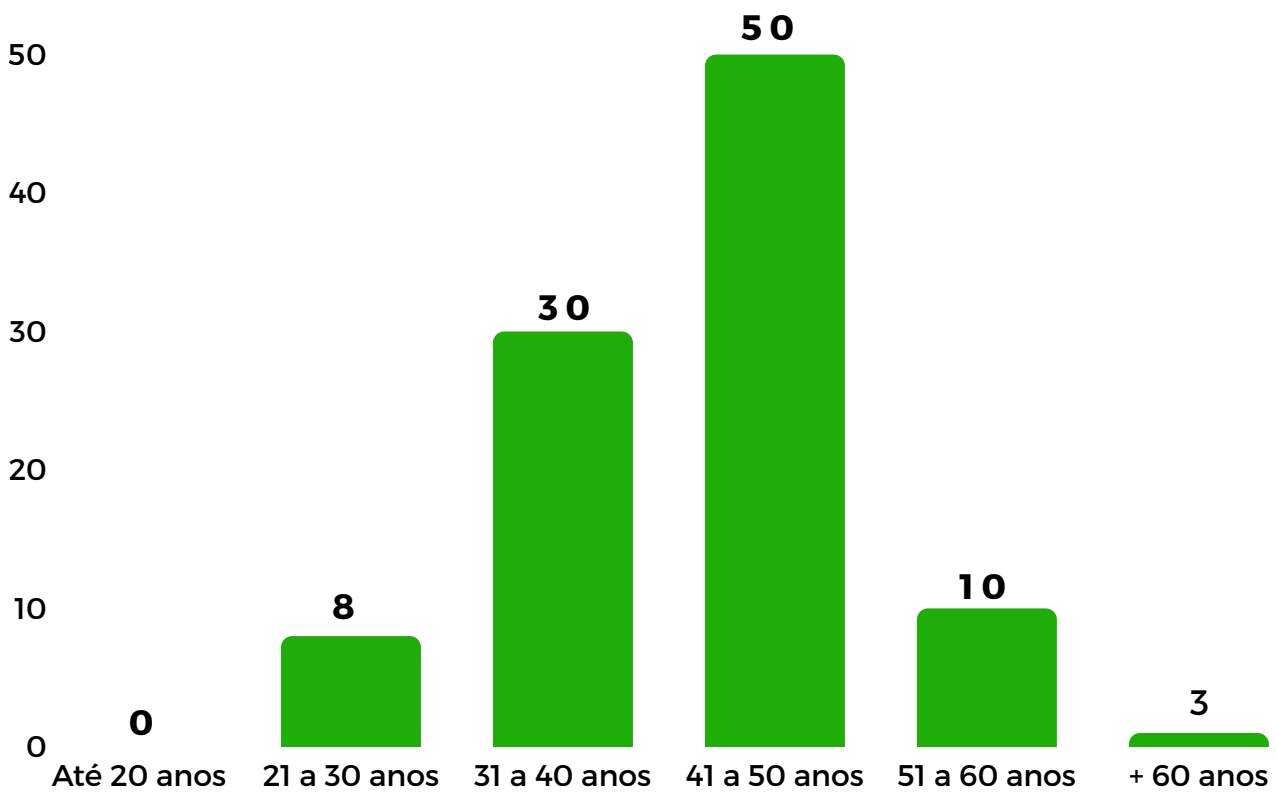


PERFIL DOS SOLICITANTES

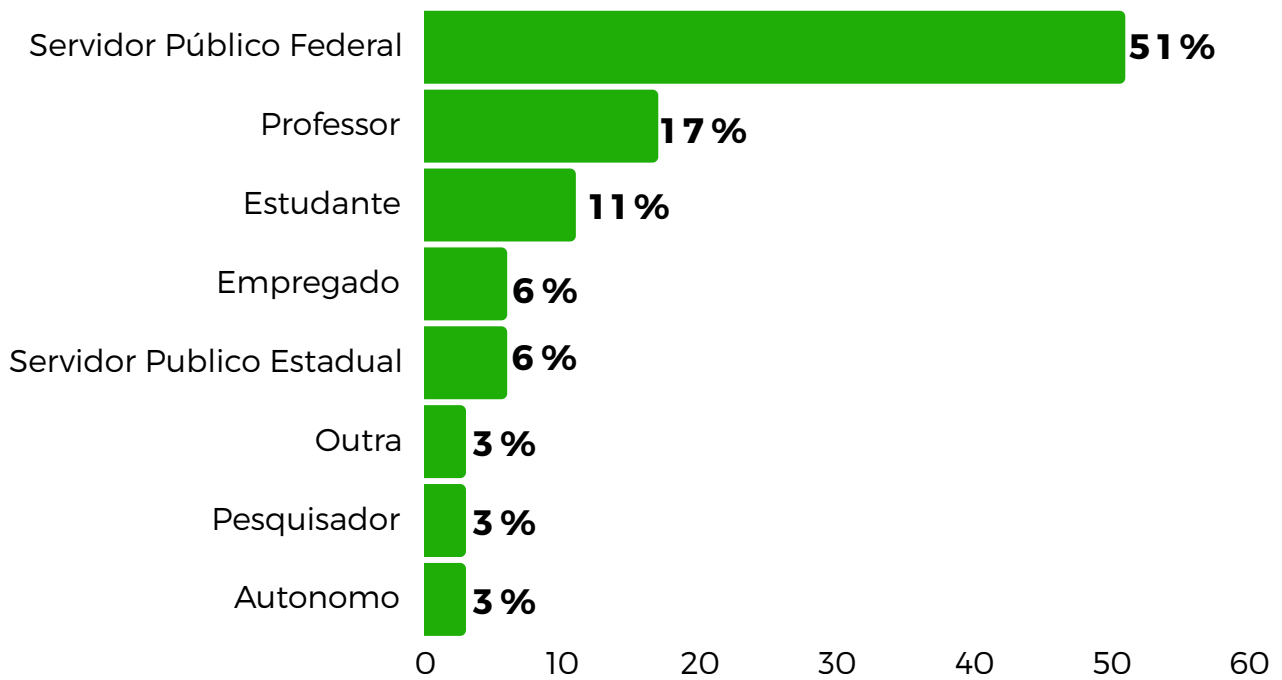
GÊNERO



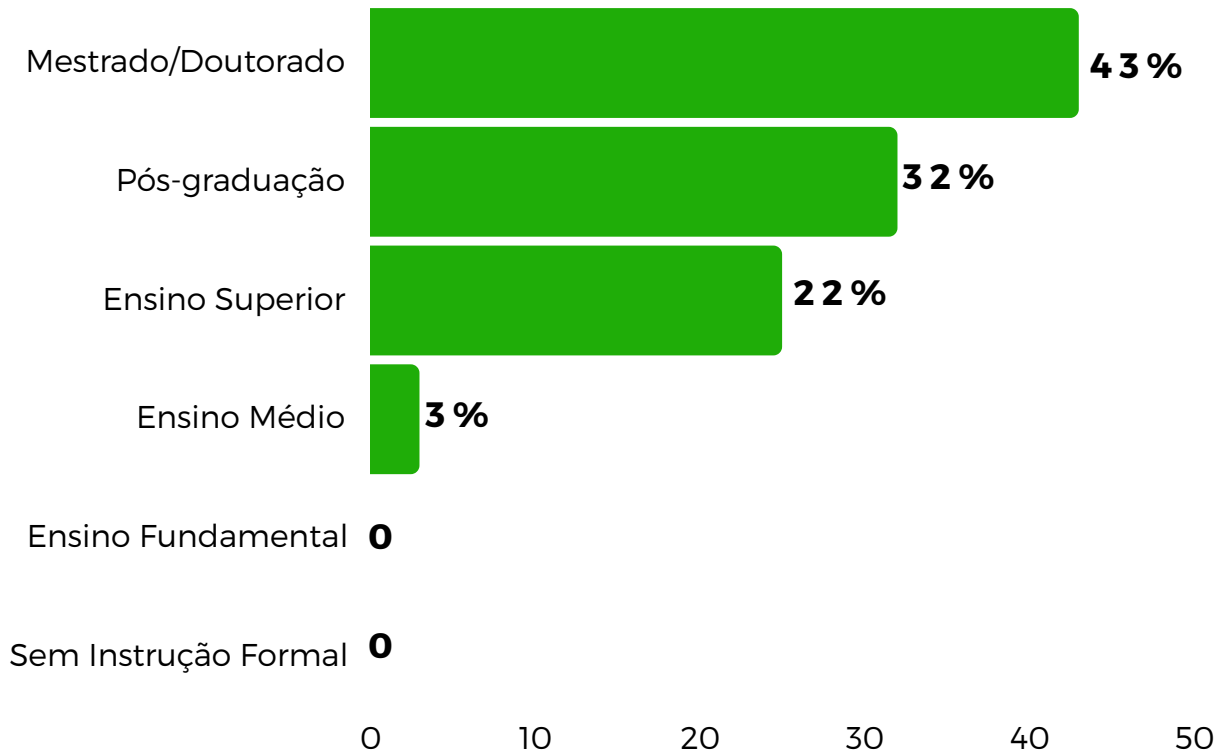
FAIXA ETÁRIA



PROFISSÃO



ESCOLARIDADE



AÇÕES DA OUVIDORIA

A Ouvidoria do IFSertãoPE vem exercendo a função precípua para a qual foi criada, servindo como uma ponte de interlocução entre o cidadão e a instituição no recebimento e tratamento das manifestações para fins de melhoria contínua dos serviços prestados.

Em 2025, a Ouvidoria do IFSertãoPE alcançou um marco histórico de produtividade. Mesmo mantendo a mesma estrutura de força de trabalho, composta por uma servidora, o setor gerenciou um salto exponencial no volume de demandas, passando de 98 manifestações de Ouvidorias em 2024 para 180 em 2025. Somado a isso, a unidade processou 148 pedidos de acesso à informação (SIC), o que representa um aumento de 80,49% em comparação ao ano anterior, que registrou 82 solicitações.

Consciente da limitação de pessoal, a prioridade da COIC foi o tratamento tempestivo das manifestações, alcançando uma média de resposta correspondente à metade do tempo legal permitido. Destaca-se que o êxito de 100% de respostas das demandas de Ouvidoria e 96% dos Pedidos de Acesso à Informação enviadas dentro do prazo legal foi significativamente impulsionado pelo desempenho da Coordenação em orientar as unidades responsáveis. Para isso, foram utilizadas estratégias de comunicação direta e ágil, como reuniões, contatos telefônicos e o uso do aplicativo WhatsApp, garantindo a eficiência no fluxo das respostas institucional

Política de Prevenção e Enfrentamento ao Assédio Moral, ao Assédio Sexual e à Discriminação

Uma das principais entregas estratégicas de 2025, realizada pela Comissão de Integridade da qual a Ouvidoria faz parte, foi a elaboração da Política de Prevenção e Enfrentamento ao Assédio Moral, ao Assédio Sexual e à Discriminação. O documento foi publicado oficialmente no portal do IFSertãoPE em 13 de novembro de 2025..

Ela representa uma mudança cultural significativa, pois consolida um modelo baseado nos eixos da prevenção, do acolhimento e do tratamento das denúncias, que se complementam e fortalecem mutuamente.

Divulgação da Ouvidoria

O IFSertãoPE tem implementado diversas ações para fortalecer a visibilidade e o alcance do setor. São periodicamente enviados e-mails a todos os servidores e alunos, destacando os serviços, o funcionamento e os canais de atendimento da Ouvidoria.

No âmbito da interiorização e do diálogo direto, destacou-se a edição de outubro de 2025 do projeto Reitoria no Campus, realizado em Serra Talhada, reunindo servidores, estudantes e a gestão local. Na ocasião, foram apresentadas orientações sobre os canais institucionais de denúncia e os procedimentos para comunicação de irregularidades no âmbito do IFSertãoPE, abordando também aspectos relacionados à proteção institucional de denunciante. O projeto terá continuidade no primeiro semestre de 2026, com encontros previstos nos Campis Petrolina, Petrolina Zona Rural, Salgueiro, Floresta, Ouricuri e Santa Maria da Boa Vista, nos quais também será tratado o tema dos canais de denúncia e da proteção ao denunciante, reforçando as ações de conscientização institucional.

Outra importante iniciativa de disseminação ocorreu no evento Auditoria Capacita, em setembro de 2025. Na oportunidade, os canais de denúncia e as garantias de proteção ao denunciante foram divulgados por meio da palestra sobre Integridade na Administração Pública, proferida pelo Presidente da Comissão de Integridade do IFSertãoPE.

A eficácia desse conjunto de ações é corroborada pelo crescimento expressivo no volume de manifestações registradas na Plataforma Fala.BR. Em 2024, o sistema contabilizou 98 demandas, já em 2025, o total saltou para 180, representando um acréscimo de aproximadamente 83% no volume global de interações. Tais indicadores consolidam o fortalecimento da participação social e evidenciam a crescente confiança da comunidade acadêmica nos mecanismos de transparência e controle do IFSertãoPE.

Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP)

Em março de 2025, a Ouvidoria do IFSertãoPE participou ativamente do 2º Ciclo do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP), promovido pela Controladoria-Geral da União (CGU).

Essa participação reafirma o compromisso da unidade com a melhoria contínua, buscando não apenas cumprir prazos, mas elevar o nível de maturidade institucional e a qualidade dos serviços prestados à sociedade.

Participação na Capacitação em Mediação de Conflitos e Comunicação Não Violenta (CNV)

A Ouvidoria participou da capacitação em Mediação Pacífica de Conflitos, Criação de Núcleos e Comunicação Não Violenta na Administração Pública, realizada no período de 10 a 12 de dezembro de 2025. O curso foi promovido pela Diretoria Executiva do IFSertãoPE e ministrado pelo Prof. Dr. Ademar Bernardes Pereira Júnior (IFSP), com carga horária total de 18 horas.

A formação permite a aplicação de técnicas de Comunicação Não Violenta (CNV) e mediação no tratamento das manifestações. Tais ferramentas são essenciais para humanizar o atendimento, reduzir ruídos de comunicação entre a instituição e o cidadão, e promover a resolução pacífica de controvérsias no âmbito administrativo

Interação e Fortalecimento da Rede Federal de Ouvidorias

Outra ação relevante de 2025 foi a participação da Ouvidoria em grupos de cooperação técnica via WhatsApp, reunindo ouvidores da Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica, além de Universidades e outros órgãos federais.

Esta iniciativa possibilitou a troca constante de experiências, o compartilhamento de fluxos de trabalho e a resolução conjunta de dúvidas normativas. Mais do que um canal de comunicação, essa interação contribuiu diretamente para o aumento da maturidade das unidades setoriais de ouvidoria da rede, fortalecendo o sistema de ouvidorias públicas e garantindo que o IFSertãoPE esteja alinhado às melhores práticas de gestão e atendimento adotadas no país."

DESAFIOS E RECOMENDAÇÕES

Considerando o disposto no art. 14, II, da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, com base nas informações consolidadas neste relatório e refletindo sobre os temas recorrentes das manifestações relativas ao ano de referência, esta Ouvidoria passa a sugerir algumas melhorias na prestação dos serviços do IFSertãoPE a partir dos problemas identificados.

Equipe da Ouvidoria

Como se pode perceber, o setor gerenciou um salto expressivo no volume de manifestações de Ouvidorias e Pedidos de Acesso à Informação. Para além do fluxo rotineiro, a unidade também contribuiu na elaboração da Política de Enfrentamento ao Assédio e Discriminação, respondeu ao Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP), colaborou no Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) e no Relatório de Gestão, além de participar da capacitação em Mediação de Conflitos e Comunicação Não Violenta.

É importante destacar que a concentração de esforços no atendimento direto às atividades habituais impossibilitou o desenvolvimento de trabalhos estruturantes e obrigações institucionais, dentre as quais se destacam o atendimento de recomendações da Controladoria Geral da União - CGU, voltadas ao estabelecimento de formas de participação da Ouvidoria na avaliação da qualidade dos serviços e satisfação dos usuários, a revisão dos normativos internos e a atualização dos fluxogramas de recepção e análise de demandas. Além disso, houve a impossibilidade de desenvolver as medidas avaliadas como insuficientes no diagnóstico do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP).

Diante do exposto, e considerando que a atuação de apenas um servidor compromete a excelência do tratamento das manifestações do setor e coloca em risco o cumprimento de obrigações legais e recomendações de órgãos de controle, a unidade reitera o pleito pela ampliação do quadro de pessoal. Esta medida é fundamental para a evolução da maturidade institucional do IFSertãoPE.

Conduta Docente/Agentes Públicos

Assim como em 2023 e 2024, a matéria de pessoal continua a ser um tema central nas manifestações recebidas pela Ouvidoria, comportamentos inadequados, antiéticos ou violadores de normas institucionais impactam as relações interpessoais no ambiente do IFSertãoPE.

Em consonância com a recomendação apresentada no relatório anual de 2023 e 2024, a Ouvidoria reafirma a mediação de conflitos como um dos métodos mais eficazes para a resolução pacífica desses conflitos, representando uma estratégia fundamental para a construção de um ambiente institucional mais harmonioso.

Nesse sentido, a unidade recomenda a criação de uma Câmara de Conciliação e Mediação de Conflitos no âmbito do IFSertãoPE. A institucionalização desta instância visa não apenas a pacificação das relações interpessoais, mas também a otimização de recursos públicos, ao oferecer uma alternativa célere e dialógica que precede o escalonamento de conflitos e a abertura de processos administrativos disciplinares.

Além da criação da Câmara de Conciliação, recomenda-se a disponibilização sistemática de capacitações com foco em Comunicação Não Violenta para os servidores do IFSertãoPE. É fundamental que a implementação de uma estrutura formal de mediação seja acompanhada por um programa de educação continuada, visando dotar o corpo funcional de ferramentas práticas para o diálogo e a resolução pacífica de divergências.

Documentos Institucionais

Reitera-se a dificuldade, já identificada no relatório de 2024, quanto à localização e ao acesso a documentos relativos aos processos seletivos do IFSertãoPE. A dispersão dessas informações continua a impactar negativamente a celeridade no tratamento das manifestações e a gerar um volume evitável de chamados que poderiam ser resolvidos via Transparência Ativa.

Com o objetivo de otimizar o acesso à informação e garantir o cumprimento da Lei de Acesso à Informação (LAI), recomenda-se, mais uma vez, a centralização de toda a documentação pertinente aos processos seletivos em uma única página oficial. Este repositório deve contemplar desde os editais e produções das comissões responsáveis até as chamadas públicas de vagas remanescentes, frequentemente dispersas nos controles acadêmicos dos campi.

A ausência de um ambiente digital unificado e de fácil navegação obriga o cidadão a recorrer à Ouvidoria/SIC para obter dados que deveriam estar disponíveis proativamente. Portanto, a implementação desta medida é necessária para elevar o índice de transparência institucional do IFSertãoPE.

Relatos de supostas irregularidades

No exercício de 2025, a Ouvidoria enfrentou dificuldades no tratamento de relatos referentes a supostas irregularidades de natureza ética relacionadas à vestimenta utilizada por servidores no ambiente institucional.

A complexidade no tratamento dessas demandas reside na subjetividade da norma atual, uma vez que o Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal estabelece a necessidade de vestir-se adequadamente, mas não define critérios objetivos sobre o que constitui tal adequação.

Para sanar essa lacuna, recomenda-se a edição de ato normativo próprio, definindo diretrizes objetivas sobre a vestimenta profissional e considerando as especificidades das atividades administrativas, acadêmicas e laboratoriais.

Tal medida é essencial para padronizar as expectativas institucionais, resguardar a imagem do servidor e permitir que a Comissão de Ética e a Ouvidoria atuem com base em critérios técnicos e normativos pré-estabelecidos, desestimulando denúncias sem fundamento legal objetivo.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao longo de 2025, a Ouvidoria empreendeu todos os esforços para aprimorar a sua forma de atuação e levar ao conhecimento de toda a comunidade acadêmica os seus serviços e funcionamento, assim como a sua importância e o papel que exerce dentro da instituição. Participou de diálogos com outros setores estratégicos da Instituição para o alinhamento de ações conjuntas e manteve canal aberto de comunicação e interação com os gestores de todas as unidades, orientando-os, quando necessário, sobre o tratamento das demandas.

As manifestações recebidas foram devidamente tratadas pela Ouvidoria do IFSertãoPE, assegurando uma resposta conclusiva e adequada, com os cuidados necessários à restrição de dados pessoais dos manifestantes e à proteção da identidade dos denunciantes. Todas as manifestações de ouvidoria foram respondidas tempestivamente, e mesmo com 4 pedidos de acesso à informação respondidos fora do prazo, o que já indica uma redução progressiva em comparação com os anos anteriores, os dados evidenciam o avanço decorrente da integração e comprometimento das diversas áreas institucionais na resolutividade dessas demandas.

Nas reclamações e solicitações com possibilidade de adoção de soluções viáveis, estas foram implementadas pelas áreas competentes. Contudo, para algumas manifestações dessas naturezas a implementação de soluções que o cidadão espera nem sempre é possível, seja em razão da impossibilidade de revisão das medidas adotadas pela instituição no sentido de satisfazer as expectativas dos usuários, seja em virtude de limitações legais, financeiras, tecnológicas e etc. na execução dos serviços prestados.

Além das demandas aqui informadas, diversos outros atendimentos foram realizados pela Ouvidoria em 2025, sobretudo, por meio de ligações telefônicas e mensagens de texto no WhatsApp Business. Entretanto, não se revelou necessário registrá-las no presente relatório, uma vez que puderam ser solucionadas ou esclarecidas mediante simples consulta aos setores competentes, proporcionando ao cidadão uma resposta imediata quanto à situação apresentada ou indicando o contato do setor ou servidor com quem desejava tratar diretamente.

Considera-se que a Ouvidoria alcançou resultados positivos nos trabalhos desenvolvidos durante o referido exercício, tendo se empenhado na aproximação com os usuários dos serviços e na melhoria contínua dos fluxos e formas de atendimento. Todavia, a necessidade de aperfeiçoamento é constante para fins de garantia da efetiva participação social como exercício da cidadania e de aprimoramento dos serviços prestados pela instituição a partir do recebimento, análise e tratamento das manifestações.

Nesse sentido, a Ouvidoria conta com a perspectiva de que, no ano de 2026, avance como unidade que é reconhecida pela instituição e seus usuários como promotora de mudanças construtivas, afirmando o seu compromisso institucional em prestar serviços de qualidade a toda a comunidade acadêmica.