



INSTITUTO FEDERAL DO PARÁ

Avenida João Paulo II, 514 Castanheira, Belém-Pará

(91)3311-8737

ouvidoria@ifpa.edu.br

<https://ouvidorias.ifpa.edu.br/ouvidorias-ifpa>

**Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal do Pará
Ouvidoria Geral**

**RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA
2025**

Belém-PA
Março/2026

**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA
DO PARÁ**

Ana Paula Palheta Santana
Reitora

Fabício Medeiros Alho
Reitor Substituto

Rosa Cristina Azevedo Gois
Ouvidora Geral

Maurício Machado Ribeiro
Ouvidor Geral Substituto

Roberta Aline Rodrigues Pereira
Ouvidora da Mulher

Josiel Carvalho Reis
Ouvidor do Campus Belém

Tatiana Rocha de Azevedo
Ouvidora do Campus Castanhal

Carlos Batista Sousa Freitas
Ouvidor do Campus Marabá

Bruno Costa Coelho
Ouvidor do Campus Parauapebas

Arlon Francisco Carvalho Martins
Ouvidor do Campus Santarém

Sumário

Base Legal e Normativa	5
Força de Trabalho	5
Total de manifestações recebidas no período.....	5
Problemas recorrentes e soluções adotadas	9
Ações de Destaque, Dificuldades e Planos de Ação.....	9
Conselho de Usuários.....	12
Carta de Serviços	12
Considerações Finais e Recomendações	13

Introdução

O Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria do Instituto Federal do Pará (IFPA), referente ao exercício de 2025, é elaborado em conformidade com as diretrizes estabelecidas na Portaria CGU nº 116/2024, bem como em observância à Lei nº 13.460/2017, com a finalidade de assegurar transparência, controle social e aprimoramento contínuo dos serviços públicos prestados pela instituição.

O objetivo deste relatório é consolidar e divulgar as atividades, análises e resultados referentes ao ano-base 2025, conforme determinam os normativos vigentes, apresentando de forma sistematizada as ações desenvolvidas pela Ouvidoria ao longo do período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2025.

O presente documento reúne e analisa as manifestações recebidas, contemplando dados quantitativos e qualitativos, tipologias de demandas, prazos de atendimento, providências adotadas e recomendações expedidas. Além disso, apresenta avaliação crítica dos resultados alcançados e proposições de melhorias, contribuindo para o fortalecimento da governança, da participação social e da cultura de integridade no âmbito do IFPA.

Ao sistematizar informações estratégicas sobre o relacionamento entre a comunidade acadêmica, a sociedade e a gestão institucional, o relatório reafirma o papel da Ouvidoria como instrumento de diálogo, mediação e promoção da qualidade dos serviços públicos, em alinhamento com os princípios da administração pública e as normas vigentes.

Base Legal e Normativa

A Ouvidoria do Instituto Federal do Pará fundamenta suas ações na Lei nº 13.460/2017, que assegura os direitos dos usuários e define as atribuições das ouvidorias públicas, bem como nas Portarias CGU nº 116/2024 e nº 238/2025, que estabelecem normas de funcionamento, procedimentos, prazos e critérios para a nomeação de seus titulares. Além disso, observa regulamentos internos e resoluções institucionais, garantindo conformidade com princípios de governança, integridade e transparência na gestão das manifestações.

Força de Trabalho

Em 2025, a Ouvidoria do Instituto Federal do Pará tinha uma equipe distribuída entre a Reitoria e cinco campi estratégicos (Belém, Castanhal, Marabá, Santarém e Parauapebas), incluindo uma Ouvidora-Titular, um Ouvidor-Substituto e outros Ouvidores locais. Essa estrutura descentralizada permitiu melhor acompanhamento das demandas e fortalecimento do diálogo com a comunidade acadêmica e a sociedade.

Perfil da equipe

A equipe da Ouvidoria do Instituto Federal do Pará é formada por servidores efetivos, designados formalmente e com experiência administrativa. Atuaram com ética, imparcialidade e confidencialidade, participando de capacitações da CGU para aprimorar habilidades no tratamento de manifestações, uso de sistemas, análise de dados e elaboração de relatórios.

Responsáveis pela gestão e coordenação

A gestão e coordenação da Ouvidoria são exercidas pelo(a) Ouvidor(a)-Titular, lotado(a) na Reitoria, responsável por supervisionar atividades, consolidar dados, elaborar o Relatório Anual de Gestão e garantir o cumprimento das normas legais. A atuação integrada entre Reitoria e campi fortalece transparência, participação social e melhoria contínua dos serviços do IFPA.

Total de manifestações recebidas no período.

Em 2025, a Ouvidoria do Instituto Federal do Pará registrou 447 manifestações na Plataforma Fala.BR, das quais 359 foram respondidas dentro do prazo, com tempo

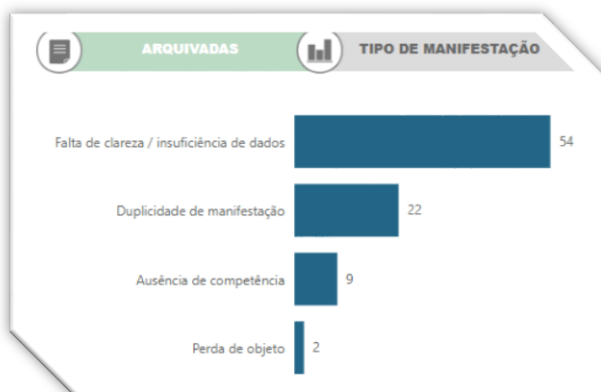
médio de resposta de 13,9 dias. Uma manifestação seguia em tratamento, 87 foram arquivadas por improcedência, falta de dados ou duplicidade, e 15 foram encaminhadas a outros órgãos por fora da competência do IFPA. Os dados demonstram atuação sistemática da Ouvidoria, reforçando transparência, participação social e eficiência no atendimento às demandas.



Fonte: Central painéis Resolveu CGU

Motivo do arquivamento.

Em 2025, a Ouvidoria do Instituto Federal do Pará arquivou 87 manifestações registradas na Plataforma Fala.BR. A maioria dos arquivamentos ocorreu por falta de clareza ou insuficiência de dados (54 casos), quando os usuários não forneciam informações mínimas necessárias para análise, levando ao arquivamento automático após ausência de resposta. Outros motivos incluíram duplicidade de manifestações (22 casos), falta de competência do IFPA para tratar a demanda (9 casos) e perda de objeto (2 casos), quando a questão já havia sido resolvida ou perdeu relevância. O levantamento evidencia a necessidade de orientar melhor os usuários sobre como registrar suas demandas corretamente, garantindo maior eficácia no tratamento das manifestações.

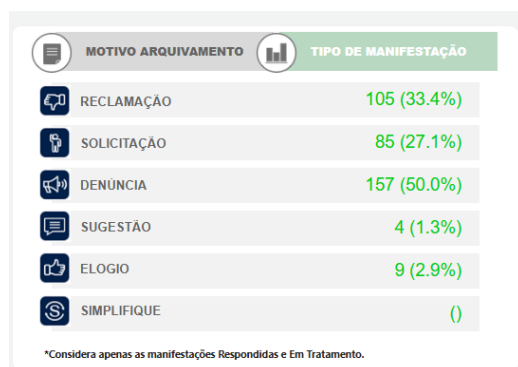


Fonte: Central painéis Resolveu CGU

Motivo das Manifestações

No período analisado, as manifestações respondidas e em tratamento no IFPA foram majoritariamente denúncias (50%), sinalizando indícios de irregularidades e reforçando o papel da Ouvidoria como instrumento de controle social e integridade institucional. As reclamações representaram 33,4%, refletindo insatisfação com serviços e procedimentos, evidenciando a função de mediação e escuta da Ouvidoria. Solicitações corresponderam a 27,1%, mostrando a demanda por orientações e soluções administrativas, enquanto elogios (2,9%) e sugestões (1,3%) indicaram reconhecimento e propostas de melhoria. Não houve manifestações do tipo Simplifique.

Na maioria dos casos, as manifestações recebidas são denúncias e reclamações, o que mostra como a Ouvidoria é essencial para garantir transparência, permitir que a sociedade acompanhe o funcionamento da instituição e ajudar a melhorar continuamente os serviços oferecidos.



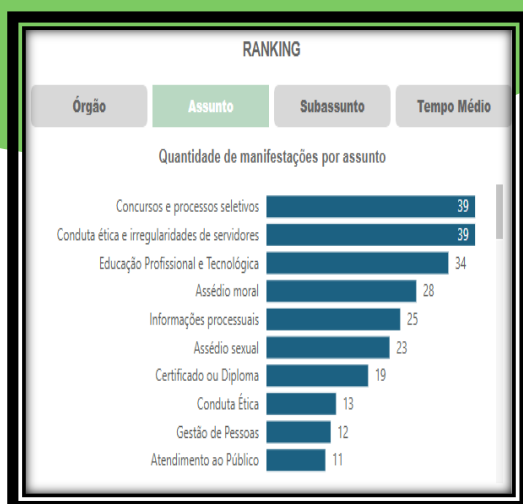
Fonte: Central painéis Resolveu CGU

Análise Gerencial das Manifestações do IFPA no Painel Resolveu?

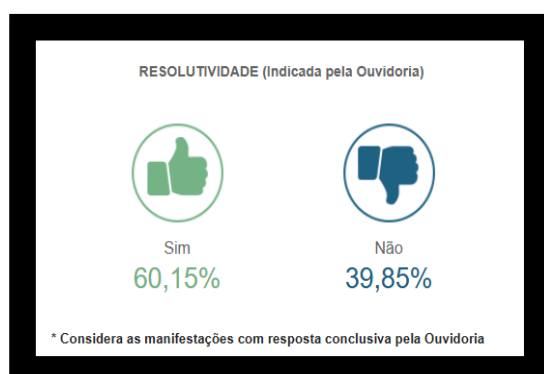
Em 2025, a Ouvidoria do IFPA registrou 447 manifestações, das quais 358 foram respondidas em média dentro de 13,9 dias, cumprindo o prazo legal. A taxa de resolutividade de 60,15% e a satisfação do cidadão de 27,63% indicam que, embora a maioria das demandas tenha sido formalmente atendida, a efetividade e a qualidade das soluções ainda são insuficientes.

Os temas predominantes - conduta ética, assédio e processos seletivos - apontam para desafios institucionais de natureza ética, administrativa e acadêmica. Do ponto de

vista gerencial, esses indicadores sugerem a necessidade de aprimorar processos internos, capacitar equipes e implementar estratégias de acompanhamento e feedback para aumentar a resolutividade e a satisfação do público, fortalecendo a governança e a confiança institucional.



Fonte: <https://centralspainis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>



Fonte: <https://centralspainis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

Detalhamento por Subassunto

O detalhamento por subassunto mostra que as manifestações mais recorrentes envolvem conduta imprópria nas relações de trabalho (27), condutas de natureza sexual (24), concursos ou processos seletivos (21) e demora na tramitação de processos (17). Esses dados destacam desafios institucionais ligados à integridade, ao ambiente de trabalho e à eficiência administrativa, indicando necessidade de medidas para prevenir comportamentos inadequados, aumentar a transparência e agilizar processos internos.



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

Problemas recorrentes e soluções adotadas

Em 2025, os indicadores da Ouvidoria do IFPA mostram cumprimento dos prazos legais, mas a baixa resolutividade e satisfação do cidadão indicam necessidade de aprimorar a qualidade das respostas. As manifestações mais críticas envolveram condutas impróprias e assédio sexual, concursos e processos seletivos, além de gargalos administrativos em certificados e tramitação de processos, apontando desafios éticos, de transparência e de eficiência operacional. Recomenda-se revisar e agilizar fluxos internos, padronizar respostas, fortalecer a Comissão de Ética e os canais de denúncia, promover capacitações e campanhas institucionais, e implementar monitoramento contínuo dos indicadores e análises qualitativas das manifestações. Essas ações visam melhorar a experiência do cidadão, aumentar a eficácia administrativa e consolidar uma cultura organizacional ética, transparente e eficiente.

Ações de Destaque, Dificuldades e Planos de Ação

Em 2025, a Ouvidoria do IFPA participou de diversas ações institucionais voltadas à promoção da ética, integridade e transparência. Destacam-se as participações na Semana Pedagógica do campus Ananindeua, no Encontro Pedagógico do campus Parauapebas e na XI Semana Pedagógica do campus Breves, onde, em parceria com a Corregedoria, foram realizadas palestras sobre assédio moral, assédio sexual, discriminação, conflitos interpessoais e divulgação do canal Fala.BR e do Guia Lilás da CGU. Além disso, a Ouvidoria participou do XII Encontro dos Serviços de Informação ao Cidadão (SICs) e contribuiu para a elaboração do Plano de Prevenção e Enfrentamento

do Assédio e da Discriminação, fortalecendo estratégias institucionais para a construção de um ambiente acadêmico e laboral seguro, ético e respeitoso.

	
PROGRAMAÇÃO	
Dia 23/01/2025 (quinta-feira)	
08h00min 10h00min	ATUAÇÃO DA OUVIDORIA, CORREGEDORIA E PROCURADORIA NO IFPA Procurador: Aldenor Bohadana - Corregedor: Graciene Araújo, a Danielly Lopes e o Maurício Ribeiro - Ouvidora: Rosa Goes
10h00min 10h15min	INTERVALO
10h15min 12h00min	ATUAÇÃO DA OUVIDORIA, CORREGEDORIA E PROCURADORIA NO IFPA Procurador: Aldenor Bohadana - Corregedor: Graciene Araújo, a Danielly Lopes e o Maurício Ribeiro - Ouvidora: Rosa Goes
14h00min 18h00min	REUNIÃO DE COLEGIADO DOS CURSOS INTEGRADOS E SUBSEQUENTE PARA PLANEJAMENTO 2025.1
Dia 24/01/2025 (sexta-feira)	
08h00min 12h00min	PARTICIPAÇÃO DOS SERVIDORES NA ACOLHIDA DISCENTE DOS CALOUROS 2025
14h00min 17h00min	REUNIÃO DE COLEGIADO DOS CURSOS SUPERIORES E PÓS-GRADUAÇÃO PARA PLANEJAMENTO 2025.1
 ifpa.ananindeua  ifpaananindeuaoficial  ananindeua.ifpa.edu.br	

Fonte: <https://ananindeua.ifpa.edu.br/ultimas-noticias/1105-semana-pedagogica-2025-1>



Fonte: Ouvidoria. Encontro Pedagógico 07 de março de 2025 - campus Parauapebas-IFPA



Fonte: Ouvidoria. Encontro Semana Pedagógica 2025.1 - campus Breves -IFPA

Adicionalmente, foi promovida na Reitoria a palestra “Assédio Moral e Assédio Sexual: Conhecer para Prevenir”, voltada à sensibilização dos colaboradores quanto à prevenção e ao enfrentamento dessas práticas no ambiente de trabalho.



Fonte: Ouvidoria. Evento Palestra Assédio Moral e Assédio Sexual. Conhecer para Prevenir realizada no prédio da Reitoria em dezembro de 2026

Ações consideradas exitosas

O Instituto Federal do Pará instituiu a Ouvidoria da Mulher por meio da Resolução CONSUP/IFPA nº 1409, de 24 de fevereiro de 2025, criando um canal institucional de acolhimento, escuta e orientação voltado às mulheres da comunidade acadêmica.

O serviço atende alunas, servidoras, estagiárias, terceirizadas e colaboradoras, com atendimento humanizado e sigiloso, abrangendo os campi, ambientes virtuais, redes sociais e atividades institucionais externas.

Entre suas funções estão o acolhimento inicial, o encaminhamento adequado das demandas, a articulação com instâncias institucionais e a proposição de ações para fortalecer políticas internas voltadas ao bem-estar das mulheres, com garantia de confidencialidade e proteção de dados.



Fonte: <https://www.ifpa.edu.br/ultimas-noticias/2600-ifpa-institui-ouvidoria-da-mulher-para-acolher-e-orientar-integrantes-da-comunidade-academica>

Principais dificuldades enfrentadas:

Entre os principais desafios da Ouvidoria estão a dificuldade de parte da comunidade acadêmica em diferenciar conversas difíceis de situações de assédio moral, o que pode gerar encaminhamentos inadequados e expectativas desalinhadas. Soma-se a isso o desconhecimento, por alguns setores e servidores, sobre o papel e os limites de atuação da unidade. Nesse contexto, é fundamental fortalecer a compreensão sobre a função estratégica da Ouvidoria na escuta qualificada, mediação de demandas e aprimoramento da gestão institucional.

Conselho de Usuários

O Conselho de Usuários do IFPA é atualmente composto por 42 conselheiros, responsáveis por avaliar os serviços oferecidos e sugerir aprimoramentos, estabelecendo uma conexão direta entre os usuários e os gestores. Esses membros participam de consultas e podem encaminhar propostas de melhoria, colaborando na formulação, análise e reformulação dos serviços públicos.

A atuação ativa dos conselheiros é fundamental para assegurar que os serviços atendam às expectativas da sociedade, além de contribuir para um atendimento cada vez mais eficiente e eficaz.

Após reunião com as Instituições de Ensino Federais, em junho de 2023, a CGU indicou a necessidade de melhorias no Conselho de Usuários. Em outubro de 2023, a OGU informou que o modelo desses conselhos passaria por revisão. Diante disso, a Ouvidoria do IFPA aguarda novas orientações para dar continuidade às atividades.

Carta de Serviços

A Carta de Serviços ao Usuário apresenta os serviços ofertados, formas de acesso e padrões de atendimento, conforme a Lei nº 13.460/2017. No IFPA, sua atualização é acompanhada pela Ouvidoria e realizada pela Diretoria de Comunicação, que informou não haver alterações na estrutura atual dos serviços.

Após ajustes no conteúdo obrigatório do Portal Gov.br promovidos pela Coordenação-Geral de Avaliação de Serviços Públicos (CGASP), em conjunto com a Diretoria de Proteção e Defesa do Usuário de Serviço Público (DUSP) e a Ouvidoria-Geral da União (OGU), e diante da ausência de iniciativa do Ministério da Gestão e Inovação para consolidar ou atualizar o catálogo de serviços de 2022, a Ouvidoria recebeu a orientação desses órgãos para priorizar a divulgação de novos serviços no site institucional.

Considerações Finais e Recomendações

Em 2025, a Ouvidoria do IFPA registrou 447 manifestações, atuando de forma transparente, ética e acolhedora, destacando-se a criação da Ouvidoria da Mulher, voltada ao atendimento humanizado e sigiloso. Apesar do cumprimento dos prazos de resposta, os indicadores de resolutividade e satisfação do público apontam a necessidade de aprimoramentos.

Para 2026, recomenda-se que as ações da Ouvidoria do IFPA sejam desenvolvidas de forma integrada e em ação conjunta com a ASCOM, a Ouvidoria da Mulher, a Corregedoria e a Gestão de Pessoas. O foco deve ser a melhoria da resolutividade e da satisfação do público, por meio da revisão dos fluxos internos e da padronização das respostas, do fortalecimento dos canais de denúncia e da Ouvidoria da Mulher, garantindo ampla divulgação e atendimento de qualidade, e da capacitação contínua das equipes, com monitoramento sistemático dos indicadores de desempenho.

Todas essas iniciativas deverão ocorrer ao longo do ano, consolidando a Ouvidoria como instrumento efetivo de transparência, ética e aprimoramento contínuo dos serviços institucionais.

Ouvidoria

Ciente