



**Ministério da Educação**  
**Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte**  
**REITORIA**

---

Relatório 3/2026 - OUV/CONTROL/RE/IFRN

13 de março de 2026

---

## **RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUVIDORIA (2025)**

### **SUMÁRIO EXECUTIVO**

Em cumprimento ao disposto nos arts. 14 e 15 da Lei nº 13.460/2017, a Ouvidoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte (IFRN) apresenta o Relatório de Gestão da Unidade de Ouvidoria, referente ao período de 1 de janeiro a 31 de dezembro de 2025.

O presente relatório consolida as principais ações desenvolvidas, os dados de atendimento, os avanços estruturais alcançados, as dificuldades enfrentadas e as perspectivas de aprimoramento institucional. O documento também registra iniciativas voltadas ao fortalecimento da cultura de participação social, transparência e qualificação dos fluxos internos de tratamento das manifestações.

Durante o período, a Ouvidoria atuou de forma contínua na consolidação de suas rotinas, produção de normativos internos, fortalecimento da articulação institucional e no amadurecimento de processos de trabalho, mesmo diante de limitações estruturais e de força de trabalho.

### **1. INTRODUÇÃO**

A Ouvidoria encontra-se vinculada diretamente à autoridade máxima da Instituição, conforme previsão regimental, atuando também como unidade responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), no escopo da transparência passiva.

No período analisado, a unidade operou com quadro reduzido de pessoal, contando majoritariamente com atuação concentrada na figura da Ouvidora, em razão de limitações estruturais e limitação da equipe técnica que atua com horário de trabalho reduzido.

Ainda assim, foram desenvolvidas ações estratégicas voltadas à melhoria dos fluxos internos, atualização das normas internas, padronização de procedimentos, elaboração de manuais internos e fortalecimento da governança da unidade.

As limitações da força de trabalho impactaram diretamente o horário de atendimento ao usuário, bem como, a ampliação de ações proativas, exigindo priorização constante entre atividades finalísticas e iniciativas estruturantes.

---

### **2. MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA**

No período, as manifestações foram recebidas predominantemente por meio da Plataforma Fala.BR, mantendo-se

como principal canal de acesso da sociedade.

Observou-se:

- Crescimento gradual no volume de demandas;
- Predominância de denúncias;
- Manifestações relacionadas a processos acadêmicos, concursos públicos, atendimento administrativo e condutas funcionais.

O tempo médio de resposta manteve-se dentro dos parâmetros normativos, mesmo diante de restrições operacionais da unidade.

As manifestações foram tratadas com observância dos princípios de:

- Urbanidade,
  - Razoabilidade,
  - Celeridade e
  - Respeito à proteção de dados pessoais.
- 

### **3. PONTOS RECORRENTES E SOLUÇÕES ADOTADAS**

#### **Padrões identificados:**

As demandas concentraram-se principalmente em:

- Processos acadêmicos;
- Comunicação institucional;
- Atendimento descentralizado nos campi;
- Concursos públicos;
- Acesso a documentos;
- Condutas funcionais.

#### **Principais soluções adotadas:**

- Orientações técnicas aos setores demandados;
- Sugestão de melhoria de fluxos internos;
- Apoio à elaboração e revisão de normativas internas.

Foi identificado que parte relevante das manifestações poderia ser mitigada com:

- Melhoria da comunicação institucional;
  - Atualização contínua do portal;
  - Transparência ativa;
  - Padronização de documentos orientativos.
- 

### **4. AÇÕES EXITOSAS, DIFICULDADES E PROPOSTAS**

#### **Ações consideradas exitosas:**

- Atualização do Regimento Interno da Ouvidoria (Resolução 53/2025 - CONSUP/IFRN);
- Estruturação do Manual de Rotinas e Procedimentos da Ouvidoria;
- Padronização de fluxos internos de tratamento de manifestações;
- Fortalecimento da articulação com setores estratégicos da Instituição;
- Produção de relatórios gerenciais com foco em tomada de decisão.

**Principais dificuldades enfrentadas:**

- Força de trabalho ainda reduzida;
- Concentração de atividades em uma única servidora;
- Limitação de tempo para expansão de ações proativas.

**Propostas registradas como legado para a próxima gestão:**

Recomenda-se à próxima gestão da Ouvidoria:

- Estruturar equipe mínima permanente;
- Fortalecer a interlocução com setores sistêmicos;
- Instituir e operacionalizar o Conselho de Usuários;
- Executar supervisão periódica da atualização da Carta de Serviços;
- Realizar, ao menos uma vez ao ano, campanha institucional de fortalecimento da cultura de participação social.

---

## **5. AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS**

No período, não foram realizadas avaliações estruturadas de serviços públicos, tendo em vista a necessidade de adequações normativas específicas ao contexto das instituições federais de ensino. Permanecem como recomendação estratégica para os próximos ciclos de gestão.

---

## **6. PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO**

Em 2025, contabilizamos um total de 244 pedidos de acesso à informação, dos quais 96% foram respondidos no prazo e apenas 4% foram respondidos fora do prazo. O percentual de acesso concedido foi de 64,75%.

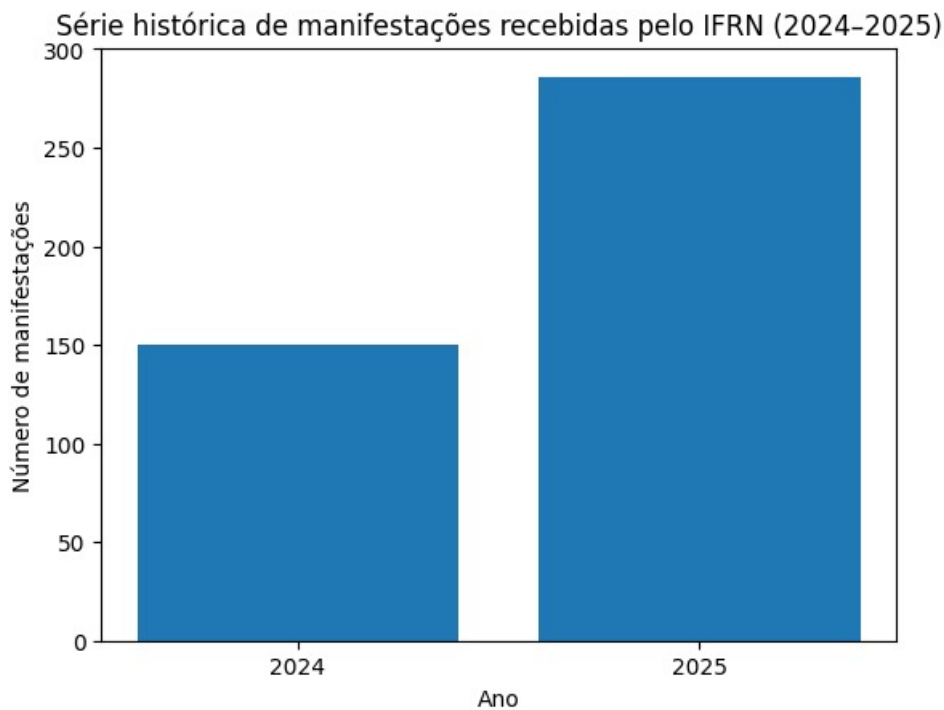
---

## **7. ANÁLISE DETALHADA DAS MANIFESTAÇÕES**

Os dados estatísticos apresentados a seguir têm como referência os totais de manifestações recebidas pelo IFRN em 2025, disponibilizados no Painel Resolveu? da Controladoria-Geral da União (CGU). Os dados podem ser acessados diretamente no painel, selecionando na página inicial a opção “Esfera Federal”. Na tela de apresentação de dados, selecione no menu lateral esquerdo a sigla IFRN no campo “Nome do Órgão/Entidade” e no campo “Período de Registro”, insira as datas 01/01/2025 e 31/12/2025.

O IFRN recebeu 286 manifestações em 2025, correspondendo a uma variação de 47,55% em relação ao total recebido em 2024, equivalente a 150 manifestações. Conforme consulta realizada, do total de manifestações recebidas, 232 [81,12% do total] manifestações constavam como respondidas, 37 [12,94%] como arquivadas e 17 [5,94%]

manifestações em tratamento. O Gráfico 1 a seguir exibe a série histórica de manifestações.



Fonte: Painel Resolveu? da Controladoria-Geral da União.

Observa-se crescimento significativo no número de manifestações registradas no IFRN em 2025, passando de 150 registros em 2024 para 286 em 2025, o que representa aumento de 47,55% no período analisado.

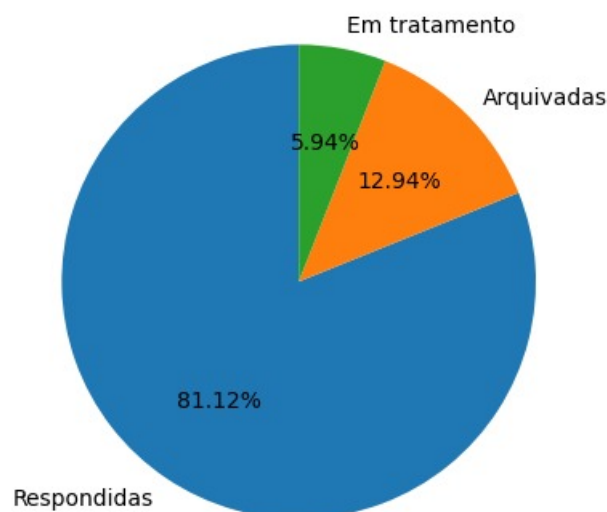
O tempo médio de resposta (TMR) foi de 22,2 dias, correspondendo a uma variação de 4,05% em relação ao TMR de 2024.

Quanto aos prazos, foram cumpridos 90,9% do total de manifestações, uma variação de 0,11% em relação a 2024, quando houve o cumprimento de 90,8% dos prazos.

O canal de entrada das manifestações foi majoritariamente via Plataforma Fala.BR.

O gráfico 2 apresenta a distribuição das manifestações registradas no período de acordo com a situação de tratamento no sistema, evidenciando o quantitativo de manifestações respondidas, arquivadas e em tratamento.

## Situação das manifestações recebidas pelo IFRN em 2025



Fonte: Painel Resolveu? da Controladoria-Geral da União.

Conforme demonstrado no gráfico, a maior parte das manifestações recebidas em 2025 foi devidamente respondida pela Ouvidoria do IFRN, correspondendo a 81,12% do total registrado no período. As manifestações classificadas como arquivadas representam 12,94%, enquanto 5,94% permaneciam em tratamento no momento da extração dos dados no Painel Resolveu?.

Quanto aos tipos de manifestação, a Tabela 1 exibe o quantitativo recebido em 2025 e a variação percentual em relação aos quantitativos de 2024.

Tabela 1 - Variação percentual dos tipos de manifestação de 2025 em relação a 2024

| Tipo de Manifestação | 2025 | 2024 | Variação Anual |
|----------------------|------|------|----------------|
| Denúncia             | 130  | 42   | + 209,5%       |
| Elogio               | 0    | 2    | -100%          |
| Reclamação           | 52   | 39   | + 33,3%        |
| Solicitação          | 62   | 38   | + 63,1%        |
| Sugestão             | 5    | 1    | + 400%         |
| Simplifique          | 0    | 0    | 0              |

Fonte: Painel Resolveu? da Controladoria-Geral da União.

A Ouvidoria recebeu apenas uma denúncia ou comunicação de irregularidade cuja competência de atuação não era do IFRN, sendo esta reencaminhada para o órgão competente. Muitas denúncias ou comunicações de irregularidades revelam-se inaptas na avaliação preliminar, em razão da falta de elementos mínimos de autoria e de materialidade ou por falta de clareza e de insuficiência de dados, demandando seu arquivamento sumário.

Somente aquelas manifestações cujo assunto era de competência estrita de algum setor específico, estando assim, fora do escopo da unidade, foram encaminhadas aos respectivos setores da Instituição, que responderam às diversas questões de acordo com os procedimentos regimentais.

A Ouvidoria continuou sendo muito consultada tanto pelo público interno, quanto pelo público externo, em busca de informações gerais.

Observa-se que as denúncias constituíram o principal tipo de manifestação registrada em 2025, com 130 registros,

representando crescimento expressivo em relação a 2024. Também houve aumento nas solicitações e reclamações, enquanto sugestões permaneceram em número reduzido. No período analisado não houve registro de elogios.

Esse perfil indica uma alta demanda por acompanhamento e possíveis apurações de irregularidades, exigindo maior esforço da equipe em termos de análise de admissibilidade (verificar se há autoria e materialidade). Também indica que, além das possíveis apurações, há uma procura expressiva por acesso a direitos e correções de falhas no atendimento. Em contrapartida as manifestações propositivas (Sugestões) ou de reconhecimento (Elogios) foram pouco expressivas.

O índice de satisfação do usuário tem média de 50%. O percentual de usuários muito satisfeitos, satisfeitos e regular foi de 62,5%. A taxa de 37,5% de insatisfação está atrelada ao arquivamento ou indeferimento de demandas, não à qualidade do atendimento prestado.

O índice de resolatividade considera as manifestações com respostas conclusivas pela Ouvidoria, atingindo 100% no exercício de 2025.

## **7.1 Distribuição das Manifestações por unidade institucional**

A análise da distribuição das manifestações que resultaram na abertura de processos administrativos em 2025 evidencia diferenças significativas entre as unidades do IFRN.

Observa-se que a Reitoria concentra o maior número de registros, com 51 processos, seguida pelo Campus Natal Central, com 18 registros, e pelo Campus Parnamirim, com 4 manifestações. Outras unidades apresentaram volumes mais reduzidos, como os *campi* Caicó e Natal Cidade Alta, com 3 registros cada, enquanto Ceará-Mirim, Macau, Mossoró e São Paulo do Potengi registraram 2 manifestações. As demais unidades apresentaram apenas um registro ou não tiveram processos instaurados no período analisado.

Esse cenário deve ser interpretado considerando as características institucionais e administrativas de cada unidade. A Reitoria, por exemplo, exerce funções de gestão central e concentra diversas áreas administrativas responsáveis por processos institucionais estratégicos, o que naturalmente amplia a possibilidade de registro de manifestações relacionadas a essas atividades.

Além disso, é importante destacar que algumas unidades, como os *campi* Natal Zona Leste, Jucurutu, Lajes e Parelhas, utilizam o CNPJ da Reitoria. Em razão disso, manifestações eventualmente relacionadas a essas unidades podem aparecer estatisticamente vinculadas à Reitoria, o que também contribui para a maior concentração de registros nessa unidade administrativa.

Outro fator relevante diz respeito ao porte e à visibilidade institucional de determinados *campi*. Unidades localizadas em centros urbanos maiores ou com maior número de estudantes e servidores, como Natal Central, tendem a apresentar maior volume de manifestações, refletindo a dimensão de sua comunidade acadêmica e a intensidade de suas atividades institucionais.

Por outro lado, a ocorrência reduzida ou inexistente de manifestações em algumas unidades não deve ser interpretada, necessariamente, como ausência de demandas, podendo estar relacionada a fatores como menor porte institucional, diferentes fluxos de resolução administrativa ou utilização de outros canais internos de comunicação.

De modo geral, a análise desses dados reforça a importância de considerar o contexto organizacional das unidades ao interpretar os indicadores da Ouvidoria, evitando leituras simplificadas baseadas exclusivamente no volume de registros.

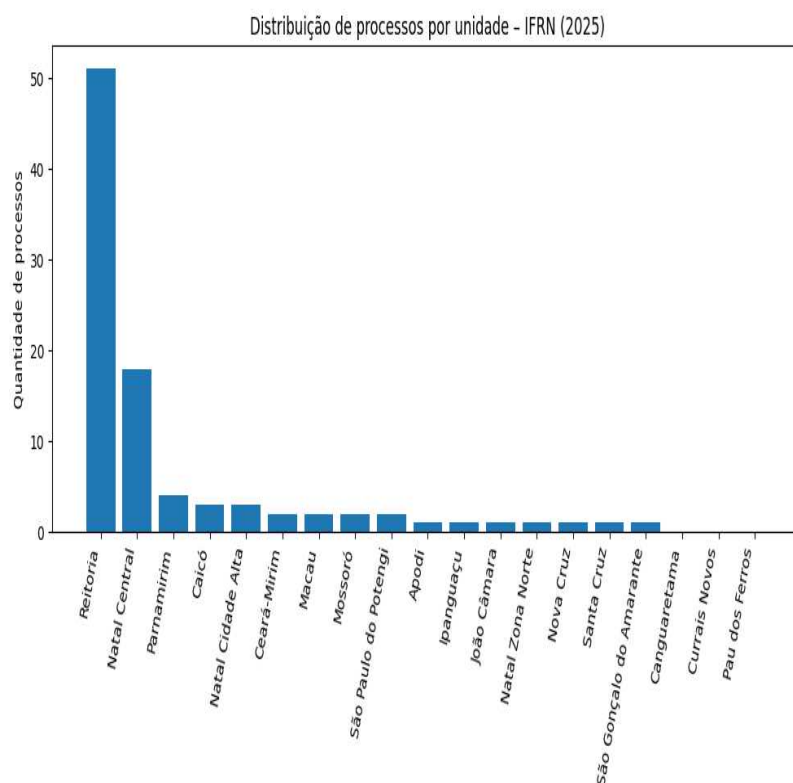
Cabe destacar que, como medida de proteção ao denunciante e em observância às diretrizes legais que orientam a atuação das ouvidorias públicas, não foram cadastrados servidores individualmente como interessados nas manifestações. Essa prática busca evitar qualquer possibilidade de identificação indireta do denunciante ou exposição indevida de pessoas eventualmente mencionadas nas narrativas apresentadas.

Da mesma forma, evitou-se registrar setores administrativos específicos como interessados, privilegiando a identificação das manifestações por unidade institucional ou campus. Essa estratégia metodológica permite preservar a confidencialidade das informações sensíveis e, ao mesmo tempo, viabilizar a produção de indicadores institucionais, possibilitando análises comparativas e acompanhamento das demandas de forma agregada.

Para fins analíticos, os processos foram organizados considerando principalmente a unidade institucional ou campus de referência, o que permite identificar padrões de distribuição das manifestações e subsidiar a gestão institucional com informações consolidadas sobre as áreas mais demandadas.

Essa abordagem contribui para fortalecer o papel da Ouvidoria como instrumento de governança, transparência e melhoria contínua da gestão pública, ao mesmo tempo em que assegura a observância dos princípios de proteção ao denunciante e tratamento responsável das informações.

Com o objetivo de complementar a análise da distribuição das manifestações no âmbito institucional, apresenta-se a seguir a quantidade de processos decorrentes de manifestações da Ouvidoria por unidade do IFRN no ano de 2025. Os dados permitem visualizar a distribuição dos registros entre as diferentes unidades administrativas da instituição, considerando os processos formalizados a partir das manifestações recebidas pela Ouvidoria.



Fonte: Elaboração própria da Ouvidoria do IFRN com base em registros da Plataforma Fala.BR (2025).

Observa-se concentração mais significativa de processos vinculados à Reitoria e ao Campus Natal Central, enquanto as demais unidades apresentam registros pontuais. Esse comportamento reflete, em parte, o papel da Reitoria na condução de processos administrativos institucionais e o maior porte de algumas unidades, além de aspectos operacionais relacionados ao registro das manifestações na Plataforma Fala.BR.

### 7.1.1 Nota metodológica sobre o tratamento das manifestações

Cabe destacar que nem todas as manifestações registradas na plataforma Fala.BR resultam na abertura de processo administrativo no sistema institucional. Em muitos casos, as demandas apresentadas pelos usuários podem ser tratadas diretamente pela Ouvidoria com base nas informações já disponíveis ou mediante consultas internas rápidas, sem necessidade de formalização de processo.

Esse procedimento é adotado especialmente em situações em que:

- a manifestação consiste em pedido de informação ou esclarecimento;
- a demanda pode ser resolvida com orientação ao cidadão ou encaminhamento simples;

- os elementos apresentados já permitem prestação de resposta adequada ao manifestante sem necessidade de análise administrativa mais aprofundada.

Assim, a abertura de processo administrativo ocorre, em regra, quando a manifestação exige análise mais detalhada, coleta de informações junto a unidades institucionais ou adoção de providências administrativas específicas.

Dessa forma, os dados apresentados neste relatório referentes aos processos analisados pela Ouvidoria não correspondem necessariamente ao total de manifestações registradas no sistema Fala.BR, mas sim àquelas que demandaram tratamento formal no âmbito administrativo.

Essa distinção é importante para a correta interpretação dos indicadores apresentados, uma vez que reflete a metodologia de tratamento das manifestações adotada pela Ouvidoria, alinhada aos princípios de eficiência administrativa e adequada gestão das demandas encaminhadas pela sociedade.

## **7.2 Análise dos principais assuntos das manifestações**

Além da análise quantitativa das manifestações registradas ao longo do período, a Ouvidoria realizou exame dos principais assuntos associados a cada tipo de manifestação, com o objetivo de identificar tendências temáticas e subsidiar a compreensão das demandas apresentadas pelos usuários dos serviços institucionais.

A partir dessa análise, foi possível identificar os temas mais recorrentes nas diferentes categorias de manifestações, conforme descrito a seguir.

No conjunto das denúncias, observou-se maior incidência de registros relacionados a assédio moral, seguido de manifestações envolvendo conduta ética e possíveis irregularidades atribuídas a servidores, além de demandas relacionadas a concursos e processos seletivos. Esse resultado evidencia a relevância da Ouvidoria como canal institucional para o registro de situações sensíveis, especialmente aquelas relacionadas ao ambiente de trabalho e à integridade no serviço público.

No que se refere às solicitações, destacam-se demandas relacionadas a concursos e processos seletivos, bem como pedidos de certificados ou diplomas e certidões e declarações. Esse conjunto de manifestações reflete a utilização da Ouvidoria como canal complementar de acesso a informações e serviços administrativos.

Entre as reclamações, os principais temas também envolveram concursos e processos seletivos, seguidos de registros classificados como outros assuntos na área da educação e questões relacionadas ao atendimento institucional. Esses dados sugerem que processos seletivos e interações administrativas continuam sendo pontos sensíveis na relação entre usuários e instituição.

No campo das sugestões, destacam-se temas relacionados a ações afirmativas, concursos e processos seletivos e direitos humanos, indicando a presença de contribuições da comunidade voltadas ao aprimoramento de políticas institucionais e à promoção de princípios de inclusão e equidade.

De forma geral, a análise conjunta dos principais assuntos das manifestações revela que as demandas encaminhadas à Ouvidoria concentram-se em três dimensões centrais do funcionamento institucional: questões relacionadas à integridade e às relações no ambiente de trabalho, como nos casos envolvendo assédio moral e conduta ética; demandas vinculadas à prestação de serviços administrativos, como emissão de diplomas, certidões e declarações; e manifestações relacionadas a processos institucionais sensíveis, especialmente concursos e processos seletivos. Esse conjunto de temas evidencia que a Ouvidoria tem sido utilizada tanto como canal para o registro de situações que exigem apuração institucional quanto como meio de acesso a informações e serviços administrativos e espaço de participação da comunidade na melhoria das políticas e práticas institucionais. Assim, os dados analisados reforçam o papel da Ouvidoria como instrumento de escuta qualificada e de apoio à gestão, contribuindo para a identificação de oportunidades de aprimoramento nos processos e serviços ofertados pelo IFRN.

## 8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente documento sintetiza as principais atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do Instituto Federal do Rio Grande do Norte no período analisado, evidenciando nossa atuação como canal institucional de escuta e interlocução entre a comunidade e a administração.

A análise das manifestações recebidas demonstra a diversidade das demandas, com predominância de registros relacionados a denúncias, solicitações e reclamações. Observa-se também que parte significativa das manifestações está associada a questões institucionais de caráter mais amplo, especialmente aquelas vinculadas à administração central, sem prejuízo do atendimento a demandas localizadas nas diferentes unidades da instituição.

No tratamento das manifestações, adotou-se metodologia que buscou conciliar eficiência administrativa e proteção de dados sensíveis. Nesse sentido, optou-se por não registrar servidores individualmente como interessados nos processos, medida alinhada às diretrizes de proteção ao denunciante previstas na legislação vigente. Da mesma forma, evitou-se a identificação direta de setores administrativos específicos, priorizando a organização das demandas por unidade institucional ou campus, estratégia que possibilita a geração de indicadores institucionais sem comprometer a confidencialidade das informações.

Ressalta-se ainda que nem todas as manifestações registradas na plataforma Fala.BR resultam na abertura de processo administrativo formal, uma vez que diversas demandas podem ser tratadas diretamente pela Ouvidoria com base nas informações disponíveis, garantindo resposta adequada ao cidadão de forma célere e eficiente.

A Ouvidoria também adotou como estratégia de fortalecimento institucional o mapeamento de seus processos internos, com o objetivo de reduzir riscos operacionais e assegurar maior segurança jurídica às respostas encaminhadas. Nesse contexto, destaca-se a elaboração do Manual de Rotinas e Procedimentos da Ouvidoria, instrumento voltado à organização das atividades do setor e à mitigação do risco de perda de conhecimento institucional, garantindo que o legado e as rotinas estabelecidas possam ser preservados e executados de forma contínua.

Por fim, destaca-se que a Ouvidoria fomenta melhorias na gestão por meio da produção de relatórios gerenciais e análises institucionais. Contudo, a implementação das ações depende da discricionariedade das unidades administrativas responsáveis.

Natal/RN, 13 de março de 2026.

Danielle Santos da Silva Carvalho

Ouidora do IFRN (30/1/2023 a 29/1/2026).

Documento assinado eletronicamente por:

- **Danielle Santos da Silva Carvalho, SECRETARIO EXECUTIVO**, em 13/03/2026 10:45:25.

Este documento foi emitido pelo SUAP em 13/03/2026. Para comprovar sua autenticidade, faça a leitura do QRCode ao lado ou acesse <https://suap.ifrn.edu.br/autenticar-documento/> e forneça os dados abaixo:

Código Verificador: 1041233

Código de Autenticação: 405225d525

