



INSTITUTO FEDERAL DO CEARÁ

OUVIDORIA

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO 2025 (ANO BASE 2024)

I – DA COMPOSIÇÃO DA EQUIPE E APONTAMENTOS INICIAIS

A Ouvidoria, no âmbito do Instituto Federal do Ceará, é o órgão administrativo competente para o recebimento e tratamento das manifestações recebidas das pessoas usuárias pela Plataforma Fala.Br (www.falabr.cgu.gov.br), sendo composta pelos seguintes servidores do quadro estável da carreira de técnico-administrativo: Antonio José Pessoa de Alencar, Analista em Educação/Relações Públicas, no exercício da função de Ouvidor, e, Ana Leila de Freitas Maciel, Analista em Educação/Técnica em Assuntos Educacionais.

A Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.Br) é o meio preferencial para o recebimento das manifestações do tipo: Denúncia, Reclamação, Sugestão, Comunicação de Irregularidade, Solicitação, Elogios, Simplifique e Pedido de Acesso à Informação. Além do Fala.Br, recebe-se manifestação, também, por *e-mail* e, ainda de modo presencial, em ambiente adequado, quando o objeto for ato potencialmente ilícito atribuído a servidor.

Todas as manifestações conhecidas por *e-mail* são protocoladas na Plataforma Fala.Br, com o respectivo protocolo de abertura da manifestação encaminhado à pessoa usuária, para que possa acompanhar e receber a resposta adequada e suficiente quanto à demanda. Já no tocante às manifestações formalizadas de modo presencial, estão são reduzidas a termo, protocoladas na Plataforma Fala.Br, tendo o protocolo de abertura, também, enviado à pessoa usuária para o e-mail informado quando do atendimento.

Quando do recebimento das manifestações pela Plataforma Fala.Br, há a análise preliminar, verificação obrigatória pela qual são observados os requisitos básicos da manifestação, por exemplo, se há elementos suficientes à compreensão para o atendimento ao pleito, se não houver, é necessário o pedido de complementação à pessoa usuária. É possível também que haja a alteração do tipo de manifestação, por

exemplo, inicialmente protocolada como Denúncia, durante o tratamento verificou-se ser uma Reclamação. Assim, procede-se de ofício a alteração do tipo de manifestação para que se coadune com a matéria de fato apontada pela pessoa usuária.

Após o tratamento inicial, todo o conteúdo da manifestação, independentemente de qual tipo for, é exportado e protocolado no Sistema Eletrônico de Informação (SEI), garantida a integridade dos dados e informações, além da proteção à pessoa usuária, quando necessário. O procedimento faz-se preciso para garantir a tramitação interna entre os diversos órgãos administrativos demandados do Instituto Federal do Ceará. Quando a manifestação dispôr de ato potencialmente ilícito, o processo administrativo no SEI é gerado no modo reservado e enviado ao respectivo órgão de apuração.

Ademais, destaca-se a participação da Ouvidoria do IFCE no Encontro dos Serviços de Acesso à Informação (e-Sic), em Florianópolis (SC), realizado entre 12 e 14 de novembro, no *campus* do Instituto Federal de Santa Catarina. Na oportunidade, debateram-se os limites do acesso à informação a dados e informações em processos sigilosos (denúncias) e a natureza de uma resposta conclusiva. Discussão necessária, uma vez que persiste controvérsia sobre o contexto e a oportunidade de haver uma resposta final à pessoa usuária e não apenas o oferecimento da informação de envio da manifestação à área de apuração.

Adicionalmente, participou-se dos diálogos temáticos, promovidos pela Ouvidoria-Geral da União, em 17 de dezembro de 2024, com o tema: “Programa Federal de Enfrentamento e Prevenção do Assédio e da Discriminação”. Esse evento reuniu apenas as Ouvidorias dos Institutos e Universidades Federais. As experiências adquiridas, a partir de relatos e de exemplos práticos vivenciados no evento, contribuíram significativamente na condução dos trabalhos presenciais. Em situações como estas, em regra, a pessoa usuária, na condição de denunciante, encontra-se fragilizada.

II - DA ARTICULAÇÃO E PROPOSIÇÃO DO NOVO PDA E DA POLÍTICA DE PROTEÇÃO DOS DADOS PESSOAIS

A Ouvidoria participou, também, da Comissão de Elaboração do novo Plano de Dados Abertos (PDA) e, inclusive, fez o seu próprio, já em vigor, considerando as novas nuances incorporadas ao PDA vigente, fruto de uma articulação intensa que envolveu

diversos órgãos administrativos. Nesse ínterim, teve participação também no Comitê de Privacidade e de Proteção de Dados.

Nesse colegiado, além das reuniões ordinárias, colaborou-se com a indicação dos órgãos administrativos para, como experiência piloto, promover o mapeamento dos dados pessoais em processos administrativos. Participou-se da reunião com a coordenadora da Coordenadoria de Diárias e Passagens da Reitoria, realizada em 28 de agosto de 2024, para tratar sobre o mapeamento dos dados pessoais nos processos de Diárias e Passagens e sobre a adequação dos documentos desses processos que possuem dados pessoais às normas da legislação de proteção dos dados pessoais.

Participou-se, ainda, da Reunião do Comitê de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais com as servidoras da Diretoria de Assuntos Estudantis (DAE) para tratar sobre os processos e documentos que tramitam nesse órgão administrativo sistêmico e que possuem dados pessoais e/ou dados pessoais sensíveis.

O objetivo da reunião era adequar sistemas, processos e documentos que tratam dados pessoais às normas da legislação de proteção dos dados pessoais. A DAE articula e coordena o sistema que compreende pagamento de, ao menos, 13 modalidades de auxílios a estudantes. Após o momento de escuta, proposições foram feitas a fim de ajustar o fluxo dos pagamentos à proteção dos dados pessoais e pessoais sensíveis dos estudantes contemplados.

III – DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA E O EXERCÍCIO DO CONTROLE SOCIAL

O controle social tem como principal ferramenta as manifestações de Ouvidoria. Nesse sentido, em 2024, o IFCE registrou, pelo Sistema de Ouvidorias Públicas (www.falabr.cgu.gov.br), 692 manifestações, sendo 201 pedidos de acesso à informação pública, 170 comunicações de irregulares (na prática são denúncias anônimas); 124 reclamações; 97 solicitações, 85 denúncias (quando há identificação da pessoa usuária denunciante) e 01 sugestões.

A Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas (Progep) e o Departamento de Correição. Individualmente, foram os órgãos administrativos mais demandados pelas pessoas usuárias nesse ano.



O tempo médio das análise prévia e encerramento da denúncia na Unidade de Ouvidoria em 2024 foi de 6 dias, compreendido desde o protocolo da manifestação à resposta enviada à pessoa usuária quanto ao procedimento após análise preliminar. A Ouvidoria recebeu, em 2024, o total de 84 manifestações do tipo Denúncia e 170 do tipo Comunicação de Irregularidades. Deste total, 82 possuíam ato possivelmente ilícito.

Logo, no ano passado, depois de efetuar o exame preliminar, enviou-se, ao todo, 166 manifestações ao Departamento de Correição, órgão técnico competente para proceder com apurações em caso existir, em tese, infração disciplinar.

As Comunicações de Irregularidades são, na verdade, denúncias anônimas. Observa-se que, extraídas as 82 manifestações com ato potencialmente ilícito do cômputo de 170 comunicações de irregularidades, as 88 restantes dizem respeito a situações diversas com ênfase na gestão pública.

Assim após serem devidamente tratadas, foram direcionadas aos órgãos competentes, caso a caso, a fim de que fossem adotadas as providências necessárias com o escopo de averiguar a procedência ou não dos fatos narrados pela pessoa usuária. Isso quer dizer que o fato de ser uma denúncia anônima não implique em tratamento distinto.

As Denúncias (identificadas ou identificáveis) e as Comunicações de Irregularidades representam, em termos percentuais, 36,75% do número de manifestações recebidas e respondidas pela Ouvidoria no ano passado, que foi de 691, incluindo os pedidos de acesso à informação.

Considerando o recorte de 166, presente o ato potencialmente ilícito, registra-se 24%, isto é, com matéria de cunho ético-correicional.



Em todas as circunstâncias, cabe à Ouvidoria promover a análise da manifestação com teor de Denúncia, observando a existência de requisitos mínimos de autoria, materialidade e relevância que amparem a apuração da denúncia pelo órgão ou entidade competente, nos termos do § 1º, art. 15, Portaria CGU nº 581/2021. Ademais, a Ouvidoria garante a preservação da identidade da pessoa usuária, quando essa, no cadastro da manifestação, deixar dado ou informação pessoal no texto da manifestação expressamente feito pela pessoa usuária.

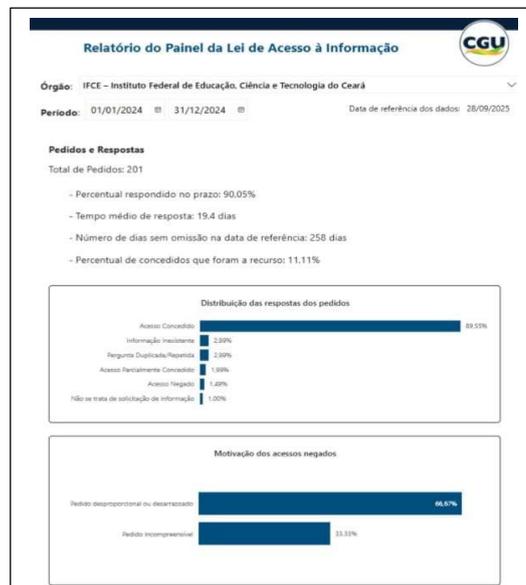
IV – DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO PÚBLICA

Os pedidos de Acesso à Informação são a segunda manifestação de Ouvidoria mais utilizada pelas pessoas usuárias em 2024, perde apenas para as denúncias, se se considerar nesse cômputo as comunicações de irregularidades (denúncias sem identificação).

Dos 201 pedidos de acesso à informação recebidos, houve apenas um deles, cuja resposta fora oferecida no ano de 2025 a destempo. A complexidade do caso, em questão, requereu mais tempo de tratamento, além do regulamentar, entretanto, a pessoa usuária obteve a resposta, apesar do destempo.

De todas as respostas apresentadas aos pedidos de acesso à informação, houve 30 interposições de recursos, por algum motivo a pessoa usuária manifestou descontentamento com a resposta recebida, seja pela eventual incompletude ou mesmo por não concordar com a informação pública disponibilizada.

Individualmente, a Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas recebeu 62 pedidos de acesso à informação, ou seja, foi o órgão administrativo mais demandado no tocante ao oferecimento de respostas em sede de acesso à informação.



V – DA CARTA DE SERVIÇOS AOS USUÁRIOS

A segunda edição da Carta de Serviços aos Usuários do Instituto Federal do Ceará (IFCE) foi atualizada em 2024 e divulgada desse então no site <https://portal.ifce.edu.br/institucional/ouvidoria/>. Trata-se de importante documento de informação aos cidadãos quanto aos serviços prestados pelo órgão, incluindo os valores e compromissos da instituição.



A atualização da Carta de Serviços aos Usuários ficou a cargo da Ouvidoria, tendo sido fruto da necessidade de acompanhar as diversas mudanças ocorridas na instituição desde o lançamento da primeira edição, há sete anos. Apesar de não haver regulamentação específica quanto à periodicidade de atualização, esse trabalho é necessário dentro do propósito de manutenção da transparência ativa.

A primeira versão da Carta de Serviços aos Usuários foi disponibilizada em 2017. Agora, em 2024, tornou-se pública a segunda versão, mais profunda e atualizada. O trabalho em torno desse processo, realizado pela Ouvidoria, contou com a colaboração de outras unidades do órgão, incluindo a Pró-Reitoria de Extensão (Proext) e Diretoria de Assuntos Estudantis (DAE).

Instituída pela Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, a Carta de Serviços ao Usuário é uma ferramenta de ampliação da participação de controle social dos serviços públicos oferecidos à comunidade, razão pela qual a publicação do documento não é

uma faculdade, mas um dever de todos os entes da administração pública por mantê-lo de forma permanente e atualizado à disposição das pessoas.

Das informações constantes na Carta estão os serviços oferecidos, como são oferecidos e a forma que são disponibilizados à comunidade. Indicação de contatos e de agentes públicos que possam prestar mais esclarecimentos sobre os serviços e, também, o horário de atendimento ao público.

VI – EXPEDIENTE

José Wally Mendonça Menezes
Reitor

Cristiane Borges Braga
Pró-Reitora de Ensino

Joélia Marques de Carvalho
Pró-Reitora de Pesquisa, Pós-graduação e Inovação

Ana Claudia Uchoa de Araújo
Pró-Reitora de Extensão

Reuber Saraiva de Santiago
Pró-Reitor de Administração e Planejamento

Marcel Ribeiro Mendonça
Pró-Reitor de Gestão de Pessoas

Antonio José Pessoa de Alencar
Ouvidor

Ana Leila Freitas Maciel
Analista em Educação – área Assuntos Educacionais
Ouvidoria

