

RELATÓRIO DE GESTÃO 2026

ANO BASE 2025 — UNIDADE DE OUVIDORIA

1 – DA EQUIPE DE TRABALHO E APONTAMENTOS PRELIMINARES

A Ouvidoria é o órgão administrativo que, por natureza, exerce o controle social a partir das provocações dos usuários dos serviços públicos. Desde 2013, tem atuado nessa relação entre a pessoa usuária e o Instituto Federal do Ceará (IFCE).

EQUIPE DE TRABALHO

Para o recebimento e tratamento das manifestações e a execução de todas as atividades de competência da Ouvidoria, o IFCE conta com uma equipe formada pelos servidores:

- **Antônio José Pessoa de Alencar**, Relações Públicas, no exercício da função de Ouvidor;
- **Ana Leila Freitas Maciel**, Técnica em Assuntos Educacionais.

O grande desafio da equipe é garantir o atendimento às demandas crescentes em relação às manifestações de Ouvidoria, sem se descuidar com as demais atividades típicas do controle social e da transparência pública, ambas integram o sistema de integridade institucional.

Em 2025, promoveu-se uma consulta sobre os serviços de Ouvidoria, cujos resultados se encontram, na íntegra, ao final deste relatório, a primeira desse gênero que contou com 269 respondentes que, espontaneamente, colaboraram com a melhoria dos serviços públicos.

No levantamento, observou-se que ainda há muito a ser feito. Entretanto, verifica-se a confiança da pessoa usuária nos serviços de Ouvidoria do IFCE e, sobretudo, na qualidade das respostas recebidas.

2 – DO TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

A principal ferramenta de controle social são as manifestações de Ouvidoria. Em 2025, foram recebidas **713** entre Reclamações, Denúncias ou Comunicações de Irregularidades (Denúncia sem autoria identificada), Solicitações, Elogios e Sugestões.

713 TOTAL DE MANIFESTAÇÕES +34,54% em relação a 2024	652 RESPONDIDAS 96,2% dentro do prazo	22,2 TEMPO MÉDIO Em dias corridos	61 ARQUIVADAS 14 enc. outros órgãos
--	--	--	--

Como é possível observar no quantitativo acima, não estão contabilizados os pedidos de acesso à informação, analisados em tópico apartado.

Nesse ano, destaca-se o aumento significativo em relação a 2024 no tocante ao volume de manifestações protocoladas. Verifica-se, na espécie, um reforço de **34,54%** se comparado ao ano passado.

No quadro acima, é possível observar, também, o atendimento aos prazos em face às manifestações de Ouvidoria: **96,2%** de todas as respostas e providências foram ofertadas às pessoas usuárias dentro do prazo (3,8% fora do prazo).

Do total de manifestações recebidas, **394 são Denúncias** (identificadas ou não), **163 reclamações**, **87 solicitações**, **11 sugestões** e **58 elogios** a servidores públicos. Registra-se que não houve protocolo de manifestação do tipo simplifique, mais uma vez.

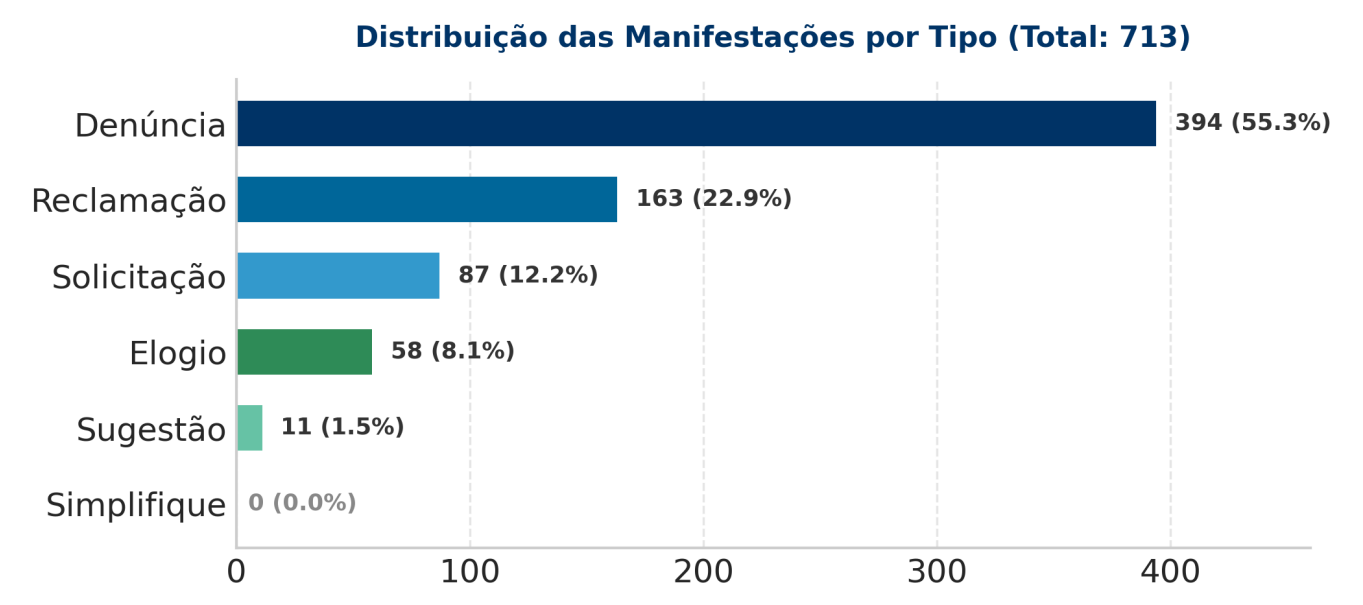


Figura 1: Quantitativo e percentual de manifestações por tipologia registradas no Fala.BR em 2025.

Já entre os órgãos administrativos mais demandados, destacam-se: o **Departamento de Correição** e a **Pró-reitoria de Gestão de Pessoas**, respectivamente, primeiro e segundo lugares.

3 – DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO PÚBLICA

Em relação aos pedidos de acesso à informação, cumpre informar que, em 2025, foram registrados **228 protocolos** dessa manifestação de Ouvidoria, sendo a **Pró-reitoria de Gestão de Pessoas** a mais demandada entre todos os órgãos administrativos, respondendo por mais de 15% do conjunto de pedidos de acesso à informação (15,48%). Os assuntos mais demandados foram Gestão de Pessoas, Transparência e acesso à informação (12,50%), Concursos e processos seletivos (11,31%), Educação Profissional e Tecnológica, e Estudos e Pesquisas.

228 PEDIDOS RECEBIDOS 174 solicitantes	100% PEDIDOS RESPONDIDOS >90% dentro do prazo	19,9 TEMPO MÉDIO Dias (Limite: 20+10d)	20 RECURSOS Redução de 50% vs 2024
---	---	---	---

Adicionalmente, em relação às respostas apresentadas aos pedidos de acesso à informação pública, houve a interposição de 20 recursos às instâncias superiores, uma **redução de 50% em relação a 2024**. 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.

Ainda de acordo com os dados do ano passado, **89% dos pedidos de acesso à informação foram concedidos** (89,47% acesso concedido, 0,88% acesso parcialmente concedido, 0,44% acesso negado, 4,82% não se trata de solicitação de informação e 4,39% outras decisões), tendo sido 100% dos pedidos analisados e respondidos com ou não a oferta da informação pública. Mais de 90% dos pedidos de acesso à informação foram respondidos dentro do prazo.

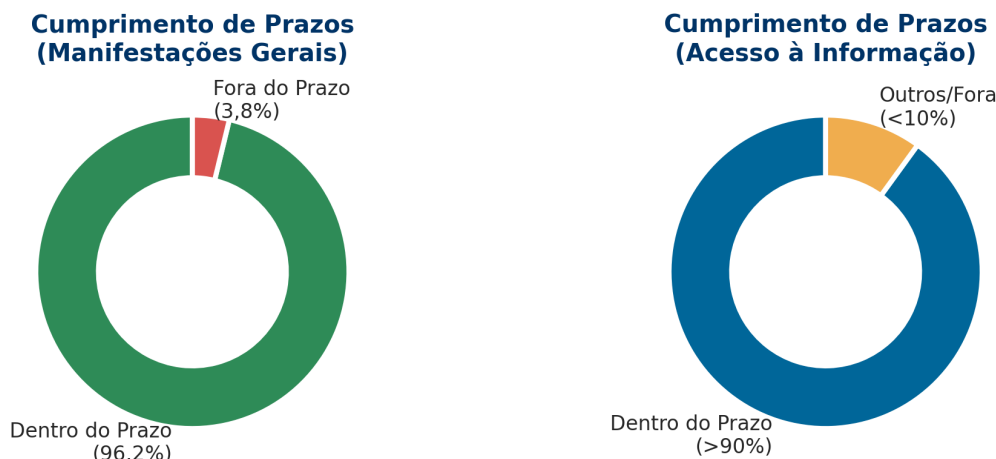


Figura 2: Indicadores do cumprimento de prazos regulamentares nas respostas de Ouvidoria e Acesso à Informação.

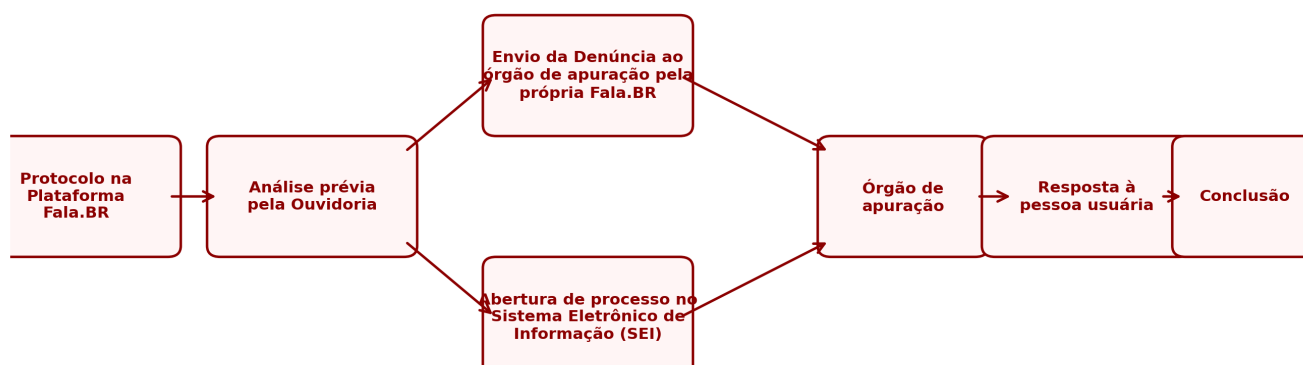
Logo, à evidência, demonstra esse percentual de atendimento a pedido de acesso à informação que o Instituto Federal do Ceará cumpre o regramento constitucional pela transparência pública como uma diretriz de atuação.

Já o tempo médio de resposta oferecida à pessoa usuária é de **19,9 dias**. O prazo regulamentar determina que as respostas sejam ofertadas em 20 dias com possibilidade de prorrogação por mais 10 dias, a pedido, no total, tem-se 30 dias.

4 – DO ACOLHIMENTO E TRATAMENTO DAS DENÚNCIAS

Dada a importância em relação à Denúncia, enquanto portadora de ato potencialmente ilícito, matéria relevante à administração pública, cumpre, nesse sentido, reservar tópico específico sobre essa manifestação de Ouvidoria.

A Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (FalaBr) é o meio preferencial, por essência e orientação normativa, para o recebimento e tratamento de Denúncias, obedecendo ao fluxo abaixo, no âmbito do IFCE.



Fluxo 1: Trâmite geral de recebimento e apuração de Denúncias via Fala.BR e SEI.

Na realidade do Instituto Federal do Ceará, apesar de existir outros meios de acolhimento de Denúncias, a regra é o recebimento pelo sistema de Ouvidorias, por escolha da pessoa usuária. No caso, é autônoma para decidir como quer protocolar a Denúncia.

Além do Fala.BR, manifestações do tipo Denúncia são, também, recebidas por e-mail e, ainda de modo presencial, em ambiente adequado, numa sala que se encontra nas dependências da Pró-reitoria de Gestão de Pessoas (Progep), no térreo do prédio da Reitoria e, também, em atendimento virtual, em sala do meet.

No caso do atendimento virtual, todo o conteúdo é gravado e integrado à Denúncia, além da produção de termo respectivo. Após, há o protocolo na Plataforma FalaBR, produzido o processo Sistema Eletrônico de Informação (SEI) e enviado ao Departamento de Correição para que tome conhecimento e proceda a providência que entenda próprio ao caso.

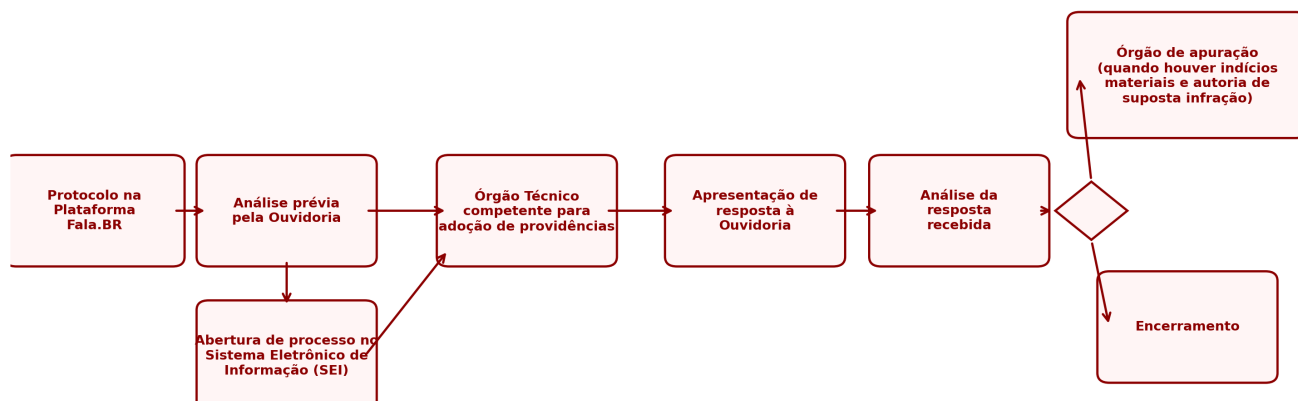
À pessoa usuária, é informada as formas de atendimento, quando se trata de formulação de Denúncia, para que, diante das condições, opte por aquela que lhe for mais confortável. Nesse sentido, há contato anterior, de preferência por e-mail, com os detalhes do agendamento, se presencial ou virtual, horário e demais esclarecimentos sobre o atendimento de Ouvidoria.

Todas aquelas manifestações do tipo Denúncia 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 do órgão de apuração.

Quanto às manifestações formalizadas de modo presencial, estas são reduzidas a termo, protocoladas na Plataforma Fala.BR, tendo o protocolo de abertura, também, enviado à pessoa usuária para o e-mail informado.

A maior parte das denúncias recebidas e tratadas pela Ouvidoria não é identificada, pela pessoa usuária, como manifestação do tipo Denúncia, quando do protocolo de abertura das manifestações na Plataforma Fala.BR.

Opta, a pessoa usuária, a partir da autonomia de vontade, não se identificar, logo, no caso, tem-se uma Comunicação de Irregularidade, que, na verdade, é a denúncia anônima. Nesse caso, o fluxo adotado é o descrito abaixo, quando não houver caracterização de ilícito funcional:

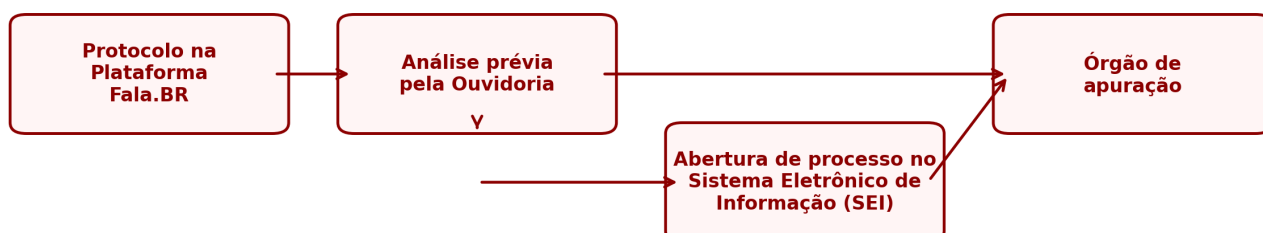


Fluxo 2: Tratamento de Comunicação de Irregularidade sem caracterização inicial de ilícito funcional.

As Comunicações de Irregularidade são exportadas, uma a uma, e protocoladas no Sistema Eletrônico de Informações (SEI) para serem enviadas ao órgão competente de apuração e, por consequência, adotadas as providências que se entendam necessárias com o fito de verificar a procedência da matéria de fato.

A partir da resposta apresentada, verifica-se, casuisticamente, a providência adotada a fim de sanear possível irregularidade na prestação do serviço, observando os fundamentos da resposta e enfrentados os argumentos constantes na manifestação.

Quando se trata de ilícito funcional, a Comunicação de Irregularidade é enviada diretamente à Correição, conforme o fluxo abaixo, observando os requisitos mínimos caracterizadores de uma denúncia (matéria relevante, ato potencialmente ilícito e identificação de agente público ou que seja minimamente identificável), para que adote as providências entendidas de direito.



Fluxo 3: Encaminhamento direto ao órgão de apuração (Correição) em casos de ilícito funcional.

No caso, o órgão de apuração não presta resposta à Ouvidoria quanto à procedência ou não das razões de fato. Cabe à Correição, no uso de suas atribuições regimentais, decidir se se trata de matéria disciplinar ou ética.

Caso seja entendido que se trata de infração de cunho ético, deve ser enviado à Comissão de Ética para conhecimento e a tomada de providência que se compreenda pertinente, cabendo à Correição o procedimento de envio ante o juízo de admissão, de competência desse órgão de apuração.

O fato de se tratar de uma Comunicação de Irregularidade, ou seja, de denúncia sem autoria, não minimiza o dever de a administração pública, quando diante de possível ato potencialmente ilícito, cuja autoria é apontada expressamente ou identificável, de promover as providências que entenda de direito a fim de verificar, *in loco*, a procedência ou não das circunstâncias fáticas expostas na manifestação pela pessoa usuária.

O tempo médio das análise prévia e encerramento da denúncia na Unidade de Ouvidoria em 2025 foi de **17,5 dias**, compreendido desde o protocolo da manifestação à resposta enviada à pessoa usuária pelo órgão competente de apuração.

A Controladoria-Geral da União (CGU) não faz distinção entre Comunicação de Irregularidade e Denúncia para os fins de quantificação. Entende, portanto, apenas pela existência de um tipo de manifestação, a Denúncia. Assim, de acordo com a CGU, o IFCE recebeu em 2025, no total, **394 Denúncias** (sendo 357 habilitadas - 97,2% dentro do prazo -, 37 não habilitadas e 8 encaminhadas para outros órgãos).

Entretanto, internamente, é possível fazer a distinção entre o que seja uma Denúncia e Comunicação de Irregularidade na prática, observando casuisticamente cada uma delas.

Detalhamento Interno das 394 Denúncias (CGU):

- **160** manifestações do tipo *Denúncia* (identificadas)
- **234** manifestações do tipo *Comunicação de Irregularidade* (não identificadas)

Resultado das Análises Preliminares:

- **230 enviadas ao órgão de apuração:** 102 Denúncias + 128 Comunicações de Irregularidade (presentes requisitos de autoria, materialidade e relevância).
- **164 não enviadas à apuração correicional/ética:** 58 Denúncias + 106 Comunicações de Irregularidade (não trataram de matérias correicionais/éticas, abordando gestão ou serviços). Destas, **37 não tiveram seguimento** por ausência de elementos, incompetência ou improcedência.

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.

Ademais, a Ouvidoria garante a preservação da identidade da pessoa usuária, quando essa, no cadastro da manifestação, deixar dado ou informação pessoal que possa vir a identificá-la. Verificada, na espécie, a existência de informações de dados que a identifiquem ou, pelo conjunto de informações, seja possível a identificação, há a respectiva anonimização de dados ou de informações referentes à pessoa usuária.

Em se tratando de denúncia identificável, quando a pessoa usuária indica, na abertura do respectivo protocolo, meio de contato, é possível, se necessário, fazer a complementação da manifestação, a fim de atender aos requisitos mínimos para se iniciar a apuração dos fatos trazidos ao conhecimento da administração pública.

Já no caso da Comunicação de Irregularidade, não há como haver complemento, haja vista não existir contato, tendo em vista o anonimato escolhido pela pessoa usuária quando do protocolo.

Principais Assuntos de Denúncias e Comunicações de Irregularidade

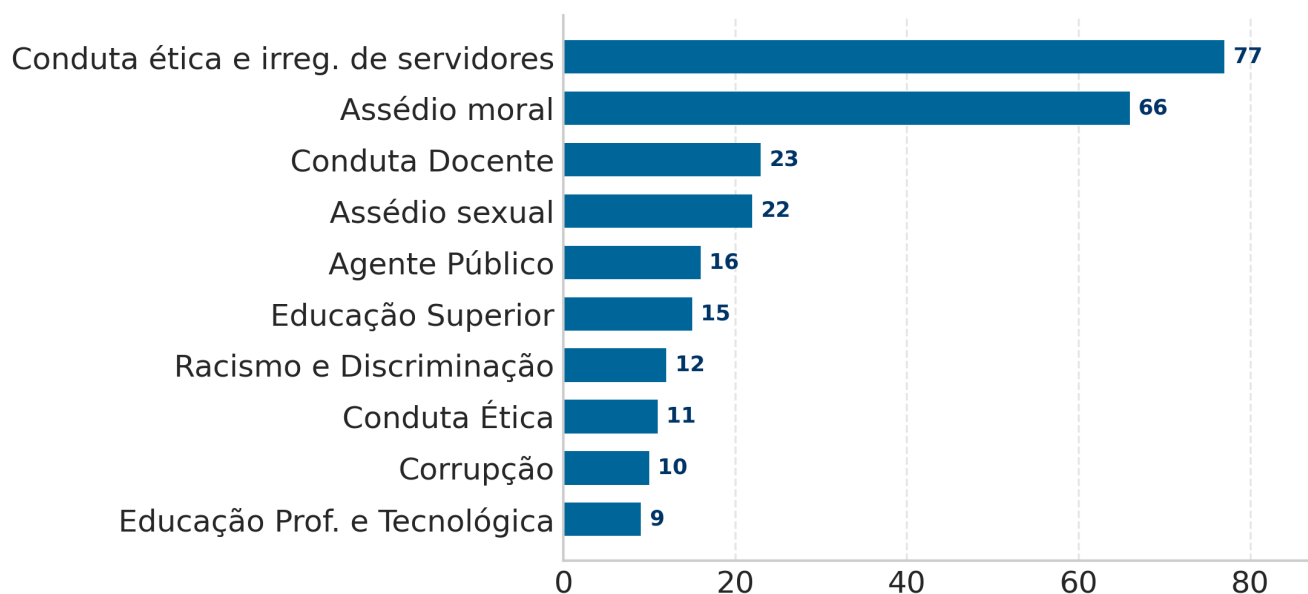


Figura 3: Principais assuntos associados às Denúncias e Comunicações de Irregularidade em 2025.

Entre os assuntos mais indicados pelas pessoas usuárias quando do protocolo das manifestações do tipo Denúncia e de Comunicação de Irregularidade, na Plataforma FalaBR, conforme gráfico acima, o destaque é a **conduta ética e irregularidade de servidores (77)**, seguido por **assédio moral (66)**, conduta docente (23), assédio sexual (22), agente público (16), educação superior (15), racismo e discriminação (12), conduta ética (11), corrupção (10) e educação profissional e tecnológica (9).

Assim, conclui-se que no tratamento das Denúncias e no acolhimento à pessoa usuária, no âmbito da Ouvidoria, são adotados os procedimentos que garantem a preservação da identidade, respeitam o sigilo processual e evitam a revitimização.

Por derradeiro, participou-se, também em 2025, do **Seminário Nacional de Ouvidorias Públicas**, em Belo Horizonte, Minas Gerais, organizado pela Controladoria-Geral da União. As experiências adquiridas, a partir de relatos e de exemplos práticos vivenciados no evento, contribuíram significativamente na condução dos trabalhos presenciais.

A Ouvidoria, também, tem assento nato na **Comissão Gestora de Prevenção e Enfrentamento do Assédio e Discriminação**, responsável por articular e propor políticas públicas sobre a matéria.

Em regra, a pessoa usuária, na condição de denunciante, encontra-se fragilizada e adotar protocolo de atendimento adequado às condições da vítima é um dos desafios institucionais.

5 – CONSULTA SOBRE OS SERVIÇOS DE OUVIDORIA

O quanto você conhece a Ouvidoria do IFCE?

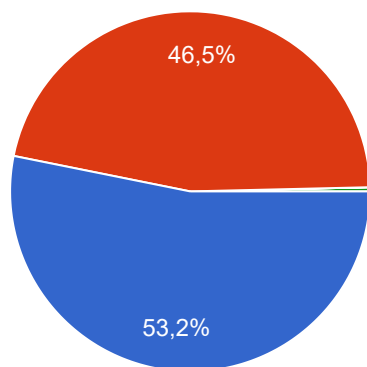
269 respostas

[Publicar análise](#)

Qual sua relação com o IFCE?

 [Copiar gráfico](#)

269 respostas



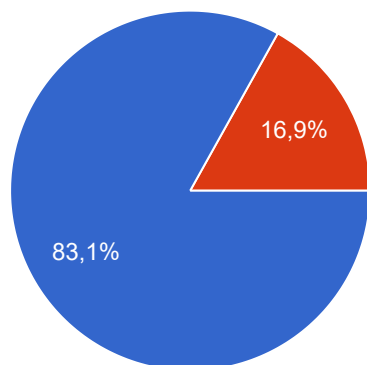
- Sou estudante
- Sou servidor ou servidora (carreira docente e administrativa)
- Sou terceirizado(a) do IFCE
- Sou uma pessoa da comunidade

Agora vamos para as perguntas sobre Ouvidoria!

Você sabe o que é uma Ouvidoria?

 [Copiar gráfico](#)

269 respostas



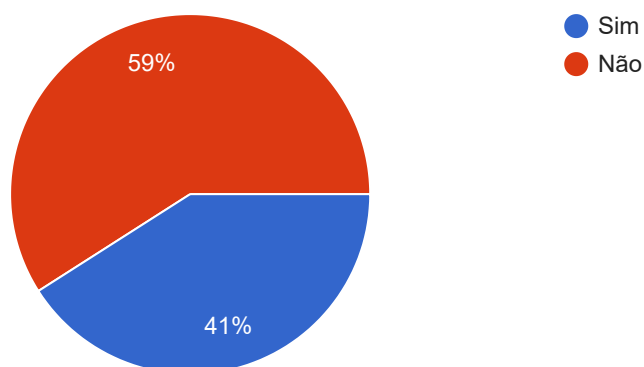
- Sim
- Não



Você conhece a Ouvidoria do IFCE?

 Copiar gráfico

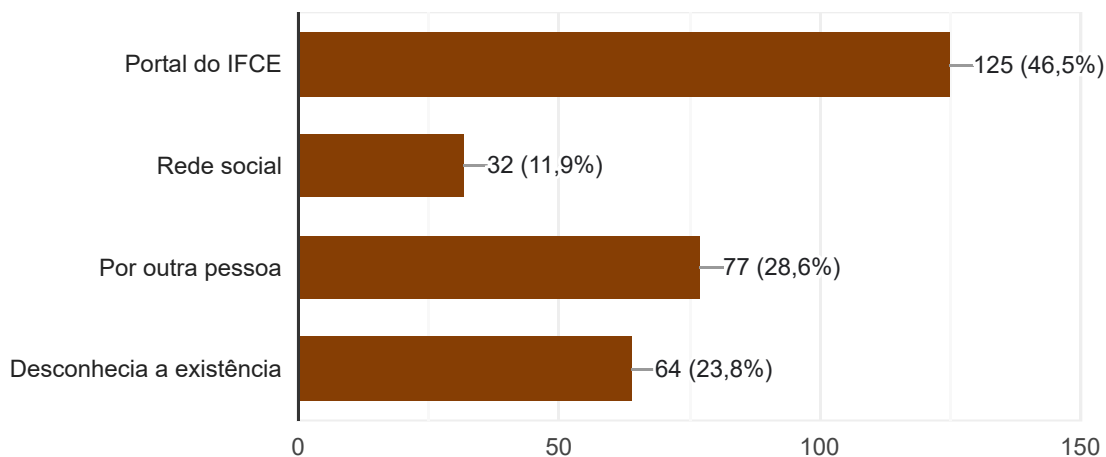
269 respostas



Como ficou sabendo da existência da Ouvidoria do IFCE?

 Copiar gráfico

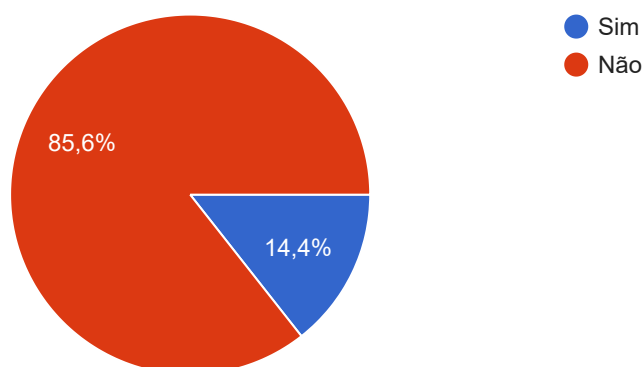
269 respostas



Já usou os serviços da Ouvidoria do IFCE?

 Copiar gráfico

269 respostas



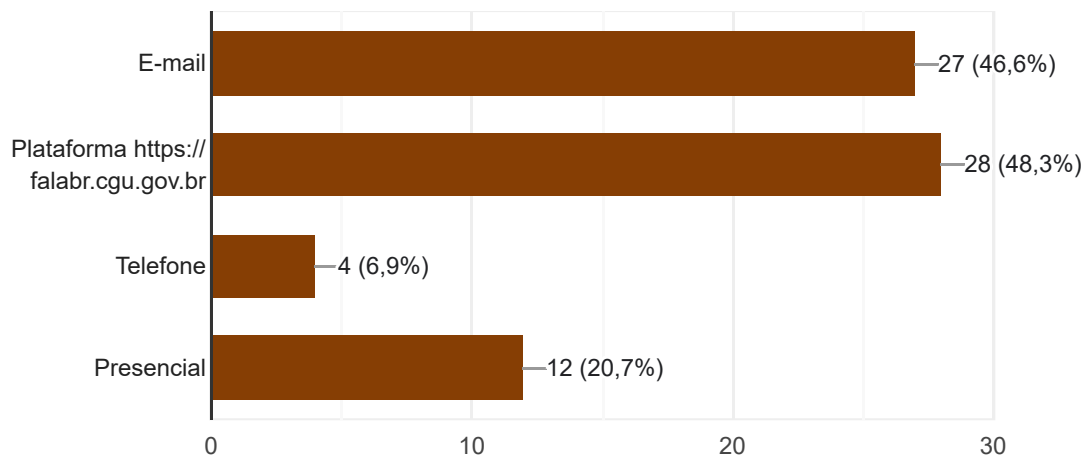
Se suas respostas tiverem sido positivas nos itens anteriores, continue!
*Se **não**, agradecemos sua contribuição até aqui!!*



Se usou os serviços da Ouvidoria, escolheu qual forma de acesso?

 Copiar gráfico

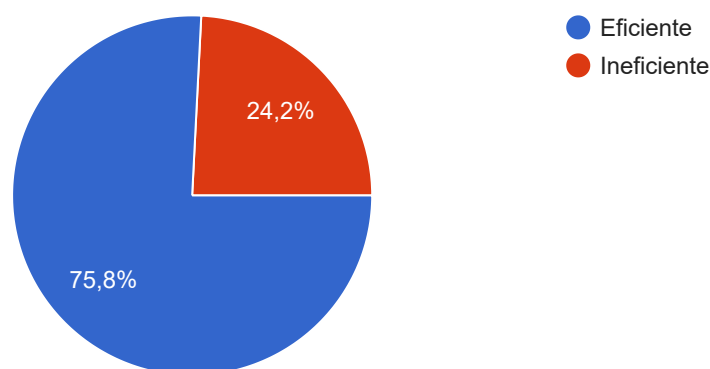
58 respostas



Quando da utilização dos serviços da Ouvidoria, como avalia o atendimento?

 Copiar gráfico

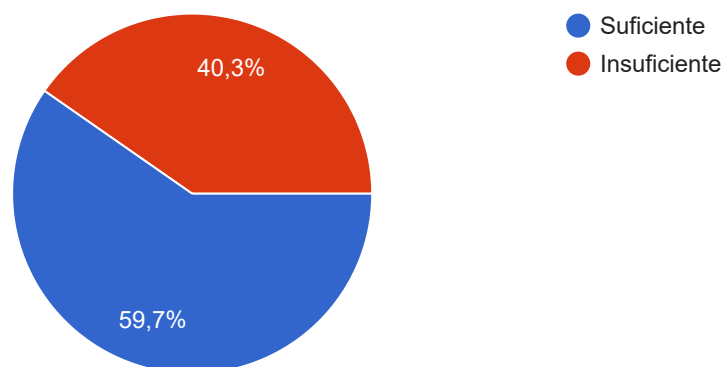
61 respostas



Como avalia a resposta recebida por meio da Ouvidoria?

 Copiar gráfico

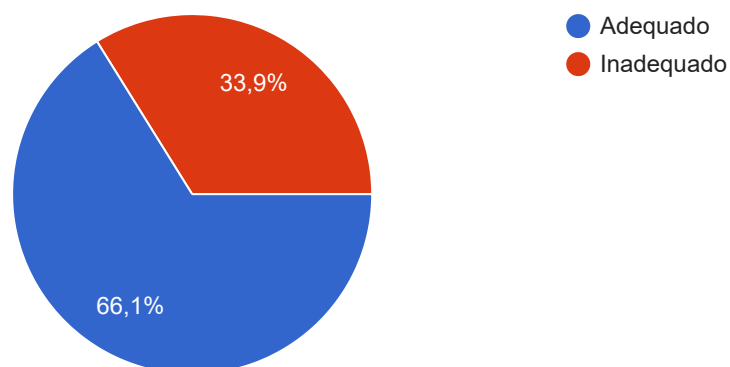
61 respostas



Como você avalia o prazo de atendimento da Ouvidoria?

 Copiar gráfico

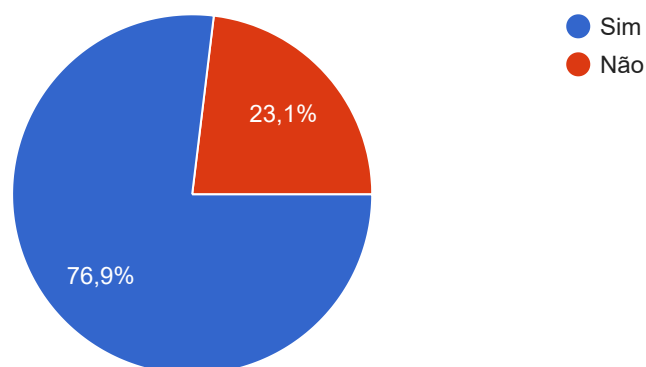
61 respostas



Você entraria em contato novamente com a Ouvidoria do IFCE?

 Copiar gráfico

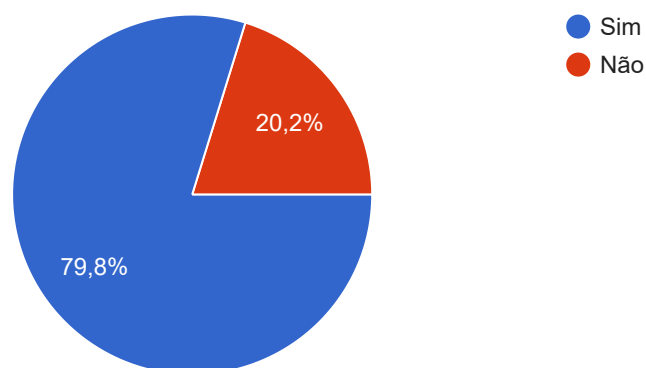
64 respostas



Você acredita que a Ouvidoria contribui para a melhoria da prestação dos serviços públicos do IFCE?

 Copiar gráfico

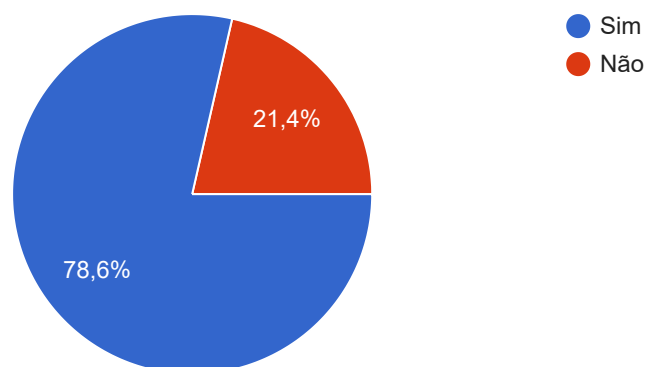
88 respostas



Indicaria a Ouvidoria do IFCE?

 Copiar gráfico

84 respostas



Agradecemos por ter respondido até o final!

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google. - [Entre em contato com o proprietário do formulário](#) - [Termos de Serviço](#) - [Política de Privacidade](#)

Este formulário parece suspeito? [Denunciar](#)

Google Formulários

