



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Tocantins

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUVIDORIA EXERCÍCIO 2025

1. SUMÁRIO EXECUTIVO

Este Relatório Anual apresenta os resultados da atuação da Ouvidoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Tocantins (IFTO), no exercício de 2025, em cumprimento ao disposto no art. 14, inciso II, no art. 15 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e no art. 60 da Portaria Normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024.

A Ouvidoria é o canal responsável por receber, analisar, tratar e encaminhar as manifestações dos usuários às unidades competentes. Também acompanha as providências adotadas e comunica os resultados aos interessados, observados os princípios da legalidade, eficiência, transparência e proteção ao usuário.

Em 2025, foram registradas 299 manifestações na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR. O número é superior ao verificado em 2024. Do total, 200 corresponderam a demandas de Ouvidoria e 99 referiram-se a Pedidos de Acesso à Informação.

Das manifestações de Ouvidoria, 165 foram respondidas (100% dentro do prazo) e 35 foram arquivadas. No desempenho operacional, registrou-se redução do prazo médio de resposta para 16,8 dias.

Quanto à avaliação do atendimento, a pesquisa de satisfação apresentou média de 56,94%, com 18 entrevistados. Em relação à resolutividade das demandas, 63,16% das manifestações foram indicadas como resolvidas pela Ouvidoria.

Entre os tipos de manifestações recebidas e respondidas, a Denúncia foi a mais recorrente, com 94 registros (consideradas as Comunicações), seguida de Solicitação, com 54. A unidade mais demandada foi a Reitoria, com 115 manifestações, das quais 60 foram encaminhadas à Corregedoria do IFTO.

O presente relatório apresenta os resultados da atuação da Ouvidoria do IFTO no exercício de 2025, evidenciando indicadores de atendimento, tratamento das manifestações e cumprimento das competências previstas na Lei nº 13.460/2017.

2. APRESENTAÇÃO

Conforme o Regimento Geral do IFTO, a Ouvidoria auxilia usuários das comunidades interna e externa em suas relações com a instituição. Atua como canal de interlocução entre o cidadão e a administração pública. Compete à Ouvidoria assegurar o recebimento, a análise e o encaminhamento das manifestações às unidades competentes, com vistas ao aprimoramento dos serviços públicos prestados. Sua finalidade é fortalecer a participação social.

Este Relatório apresenta a análise das manifestações registradas na Plataforma Fala.BR entre janeiro e dezembro de 2025. O documento também descreve ações executadas pela Ouvidoria em resposta a essas demandas e as providências adotadas, conforme o Manual de Ouvidorias Públicas. Desta forma, a Ouvidoria cumpre os requisitos de transparência pública e atende às normativas vigentes.

Os dados foram coletados no Painel Resolveu? da Controladoria-Geral da União - CGU, na Plataforma Fala.BR e no Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria de 2024. A metodologia adotada baseia-se em pressupostos de investigação quantitativa e qualitativa.

3. FORÇA DE TRABALHO

A Ouvidoria do IFTO está vinculada hierarquicamente à autoridade máxima do órgão e desempenha atribuições relacionadas à Ouvidoria, ao Serviço de Informação ao Cidadão - SIC, ao Monitoramento da Lei de Acesso à Informação - LAI e à Proteção de Dados Pessoais. Essas funções são desempenhadas de forma integrada pela equipe atualmente disponível.

As designações estão fundamentadas em resoluções e portarias internas vigentes: *i)* Gestão de Ouvidoria —conforme o Regimento Interno, aprovado pela [Resolução nº 405/2025/REI/IFTO](#), com a nomeação do ouvidor titular pela [Portaria nº 1.619/2022/REI/IFTO](#), e com recondução pela [Portaria nº 1.936/2025/REI/IFTO](#); *ii)* Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) — conforme o art. 6º da [Instrução Normativa nº 2/2021/REI/IFTO](#), designação da titular pela Portaria nº 319/2021/REI/IFTO; *iii)* Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso a Informação — conforme a Portaria nº 141/2023/REI/IFTO; e *iv)* Encarregada de Dados Pessoais — conforme a Portaria nº 646/2022/REI/IFTO. Esses atos asseguram a regularidade dos procedimentos. Também garantem conformidade com a legislação aplicável.

A equipe é composta pela ouvidora e uma servidora responsável pelo atendimento das demandas do SIC. O SIC está vinculado administrativamente à Ouvidoria e subordinado tecnicamente à Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação, conforme o art. 6º da Instrução Normativa nº 2/2021/REI/IFTO.

Considerando a complexidade e a especificidade técnica de cada atribuição, a segregação de funções apresenta-se como medida relevante para ampliar a eficiência, a especialização e a governança dos processos. A medida contribui para o fortalecimento institucional e para a qualidade do atendimento ao usuário.

4. ATENDIMENTOS

O contato entre os usuários de serviços públicos e o IFTO ocorre por diferentes canais institucionais, sendo a Plataforma Fala.BR (<https://falabr.cgu.gov.br/>) o principal meio de registro de pedidos de acesso à informação e de manifestações de Ouvidoria, tais como: solicitação, reclamação, comunicação, denúncia, elogio, sugestão ou pedido de simplificação.

Usuários com dúvidas sobre o uso da Plataforma Fala.BR podem buscar orientações por e-mail, telefone ou atendimento presencial. Adicionalmente, a Ouvidoria tem promovido ações de divulgação dos canais de atendimento, em articulação com setores e unidades do IFTO, cujo detalhamento será apresentado no tópico 6.4.

Nos termos do art. 22, inciso II, da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, as solicitações recebidas por e-mail ou protocolo são registradas no Fala.BR. Dessa forma, tais demandas não são contabilizadas em separado, evitando duplicidade na mensuração estatística.

Em comparação com 2024, verifica-se aumento no total de registros, passando de 284 para 299 ocorrências. Destas, 200 correspondem a manifestações de Ouvidoria. Os dados indicam estabilidade no volume de demandas.

A série histórica de 2022 a 2025 (Quadro 1) demonstra crescimento em 2023 (+65%), seguido de relativa estabilidade nos anos seguintes. Os dados evidenciam manutenção do volume de registros em patamar semelhante ao exercício anterior, indicando estabilidade na utilização dos canais institucionais. Quanto aos pedidos de informação, as oscilações observadas refletem a dinâmica típica das demandas fundamentadas na Lei de Acesso à Informação.

Quadro 1 – Evolução histórica das manifestações

Ano	Manifestações de Ouvidoria	Variação (%)	Pedidos de Informação	Variação (%)
2022	115	–	62	–
2023	190	+65%	104	+68%
2024	204	+7%	80	–23%
2025	200	–2%	99	+24%

Fonte: Painel Resolveu? CGU (2022-2025).

Nota: O quantitativo refere-se apenas aos atendimentos registrados na Plataforma Fala.BR, não incluindo atendimentos por e-mail, telefone ou presencialmente.

Os resultados apresentados evidenciam o impacto das ações contínuas voltadas ao fortalecimento dos canais de escuta, transparência e participação social no IFTO. A consolidação da Ouvidoria, associada à estabilidade da demanda em patamar elevado, reflete o aprimoramento dos fluxos de atendimento, a qualificação dos processos e o cumprimento das competências legais com a melhoria dos serviços prestados.

5. DEMANDAS RECEBIDAS PELA OUVIDORIA DO IFTO

As manifestações recebidas que atendam aos critérios mínimos de relevância, autoria e materialidade são encaminhadas, por meio do Sistema Eletrônico de Informações (SEI), às unidades responsáveis para resposta, apuração ou solução da demanda. As manifestações do tipo denúncia são encaminhadas à Corregedoria por meio da integração entre as plataformas Fala.BR e e-PAD.

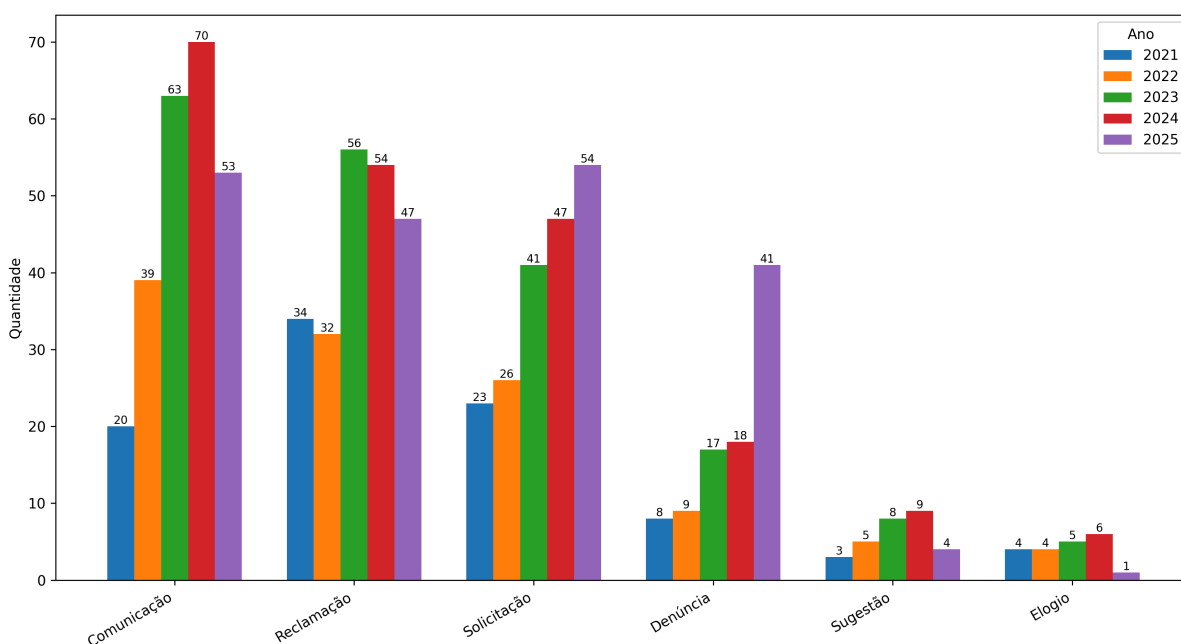
A Ouvidoria do IFTO também gerencia o SIC, contudo, devido às suas especificidades, os dados sobre acesso à informação serão apresentados apenas para fins estatísticos. A CGU recomenda a elaboração de um relatório separado, destacando informações sobre transparência ativa e passiva.

5.1. Demandas registradas por tipo de manifestação no ano de 2025

A Ouvidoria do IFTO recebeu 299 demandas em 2025, das quais 200 manifestações de Ouvidoria e 99 Pedidos de Acesso à Informação. Do total de manifestações de Ouvidoria, 165 foram respondidas e 35 arquivadas. Os principais motivos de arquivamento foram: Falta de clareza/Insuficiência de dados (16 - 45,71%), Duplicidade de manifestação (14 - 40,00%), Perda de objeto (2 - 5,71%), Manifestação imprópria/inadequada (1 - 2,86%), Manifestação encaminhada como cópia a diversos órgãos (1 - 2,86%) e Ausência de competência (1 - 2,86%).

O Gráfico 1 apresenta a distribuição das manifestações recebidas em 2025 e sua evolução em relação aos exercícios anteriores. Para fins comparativos, registraram-se 284 atendimentos em 2024 (204 de Ouvidoria e 80 de Pedidos de Acesso à Informação); 294 em 2023 (190 de Ouvidoria e 104 de Pedidos de Acesso à Informação); 177 em 2022 (115 de Ouvidoria e 62 de pedidos de acesso à informação); e 204 em 2021 (92 de Ouvidoria e 112 de pedidos de acesso à informação). Em 2025, os Pedidos de Acesso à Informação representaram 33,11% do total de registros.

Gráfico 1 – Evolução do número de manifestações por tipo (2021-2025)



Fonte: Painel Resolveu? CGU (2021-2025)

Entre as manifestações de Ouvidoria, destacaram-se as categorias Solicitações (18,06%) e Comunicações (17,73%), que se mantiveram como os tipos mais recorrentes.

Ressalta-se que o Painel Resolveu? CGU passou por atualização metodológica, deixando de apresentar separadamente as tipologias “Denúncia” e “Comunicação”. Considerando-se a agregação dessas categorias, o percentual correspondente alcançaria 31,44%, configurando-se como o grupo de maior incidência no período.

Na comparação entre 2024 e 2025, observa-se variação positiva no total de registros, que passou de 284 para 299 ocorrências, representando crescimento aproximado de 5,28%. Tal comportamento indica manutenção da demanda em patamar elevado e sugere fortalecimento dos canais institucionais de escuta e participação social.

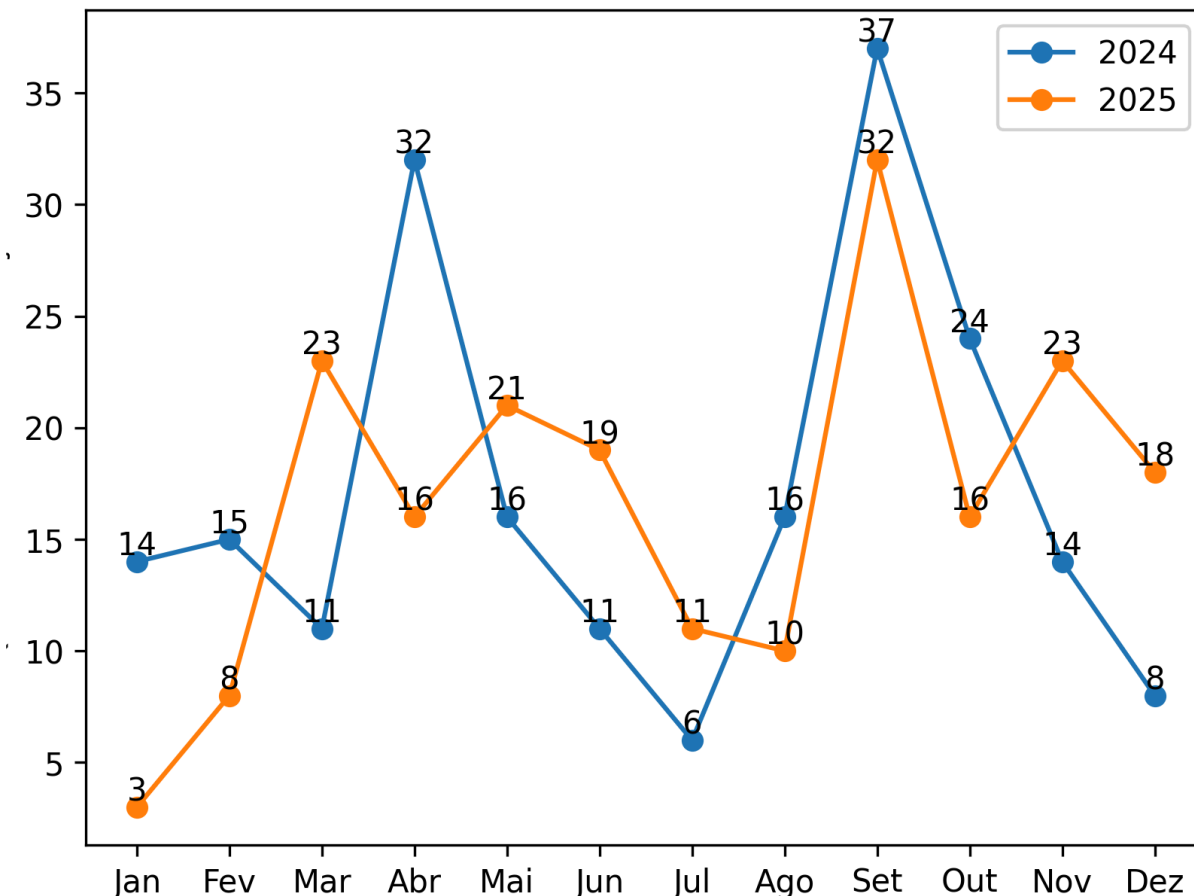
Quanto ao perfil das manifestações, em 2025 registraram-se 54 Solicitações, 53 Comunicações, 47 Reclamações, 41 Denúncias, 4 Sugestões e 1 Elogio. Em relação a 2024, verificou-se redução nas Comunicações (70 → 53), Reclamações (54 → 47), Sugestões (9 → 4) e Elogios (6 → 1), bem como aumento nas Solicitações (47 → 54; +14,89%) e, de forma mais expressiva, nas Denúncias (18 → 41; +127,78%).

O comportamento observado indica maior incidência de demandas classificadas como Solicitações e Denúncias em 2025, aspecto que pode refletir maior utilização dos canais institucionais tanto para apresentação de requerimentos quanto para relatos de situações de irregularidades. Assim como nos anos anteriores, não foram registradas manifestações do tipo Simplifique.

Considerando a harmonização metodológica das tipologias “Denúncia” e “Comunicação”, o somatório dessas categorias totalizou 94 registros em 2025. Em 2024, foram contabilizados 88 registros.

Observa-se que os cidadãos utilizaram mais a modalidade “Comunicação” em comparação à tipologia “Denúncia”, padrão também verificado em exercícios anteriores. Ambas as classificações apresentam natureza semelhante, uma vez que, nos termos da Lei nº 13.460, de 2017, a Comunicação igualmente se presta ao relato de irregularidades. Destaca-se, contudo, que as Comunicações são registradas obrigatoriamente de forma anônima, o que impossibilita o acompanhamento da resposta pelo manifestante, circunstância que pode influenciar a escolha dessa modalidade.

Gráfico 2 – Evolução mensal das manifestações de 2024 e 2025



Fonte: Painel Resolveu? CGU (2024-2025).

Nota: Consideram-se somente as manifestações de Ouvidoria (Respondidas e Tratadas).

De acordo com o Gráfico 2, o ano de 2025 apresentou variação mensal nas demandas de Ouvidoria, com menores volumes no início do ano e intensificação progressiva a partir de março. Janeiro (3) e fevereiro (8) registraram os quantitativos mais baixos, seguidos de elevação em março (23), mantendo-se patamar moderado entre abril (16) e junho (19).

No segundo semestre, observou-se novo movimento de crescimento, com destaque para setembro (32), o maior quantitativo mensal de 2025. Em 2024, comportamento semelhante foi influenciado pela divulgação do resultado final do Programa de Assistência Estudantil e por demandas relacionadas ao Concurso Público.

Em comparação com 2024, verifica-se que os registros mantêm padrão sazonal, caracterizado por menores volumes no início, em períodos intermediários e no final do ano, o que reforça a influência do calendário acadêmico na dinâmica de geração e redução das manifestações.

5.2. Prazo de respostas

O prazo de atendimento das demandas de Ouvidoria, incluindo tramitação e resposta ao usuário, conforme o art. 16 da Lei nº 13.460, de 2017, é de 30 dias, prorrogáveis por mais 30. Para as áreas técnicas, estabelece-se prazo de 20 dias, prorrogáveis, de forma justificada, por mais 20 dias, nos termos do parágrafo único do mesmo artigo.

Em 2025, o IFTO registrou tempo médio de resposta de 16,8 dias, com integral cumprimento dos prazos regulamentares (100%). O resultado representa melhoria significativa em relação a 2024 (20,3 dias) e 2023 (21,5 dias), além de posicionar a instituição acima da média das instituições federais de ensino no período (20,2 dias), evidenciando desempenho superior do IFTO quanto à celeridade das respostas.

Ressalta-se que a integração dos fluxos com o sistema e-PAD contribuiu para maior celeridade na emissão de respostas conclusivas de manifestações classificadas como denúncias. A devolutiva tempestiva demonstra a eficiência do atendimento e reforça o cumprimento institucional das competências legais com a transparência, a resolutividade e a qualidade dos serviços prestados.

5.3. Perfil do público demandante

Ao registrar uma manifestação na Plataforma Fala.BR, o usuário é solicitado a preencher dados de cadastro, porém, o preenchimento não é obrigatório. O perfil do público demandante apresentado neste Relatório baseia-se nas informações disponíveis no Painel Resolveu? da CGU, contemplando variáveis como total de solicitantes, gênero, faixa etária, localização, raça/cor, escolaridade e profissão.

Em 2025, houve 103 respondentes classificados como pessoa física, em comparação a 100 em 2024. Quanto ao gênero, 68% declararam-se do gênero masculino e 8% do gênero feminino (25 manifestantes). Em relação à faixa etária, 50% situaram-se entre 20 e 39 anos, 41% entre 40 e 59 anos e 9% entre 60 e 79 anos (22 manifestantes). No item raça/cor, 47% identificaram-se como pardos, 41% como brancos e 12% como pretos (17 manifestantes).

No que se refere à localização, observou-se predominância de manifestantes do Tocantins (64%); seguidos por Bahia (12%), Minas Gerais (8%) e Ceará, Goiás, Rio Grande do Sul e Sergipe (4% cada) (25 manifestantes).

Quanto à escolaridade, verificou-se maior incidência de respondentes com pós-graduação (38%), seguidos por ensino médio e ensino superior (25% cada), além de ensino fundamental e mestrado/doutorado (6% cada) (16 manifestantes). Em relação à profissão, destacaram-se estudantes (38%) e servidores públicos federais (38%), seguidos pela categoria "outra" (12%), bem como professores e servidores públicos estaduais (6% cada) (16 manifestantes).

Entre os usuários que forneceram informações, observou-se predominância de pessoas do gênero masculino, pardas e residentes no Tocantins, majoritariamente na faixa etária de 20 e 39 anos, com pós-graduação, destacando-se estudantes e servidores públicos federais. O elevado índice de não preenchimento de dados cadastrais limita análises detalhadas do perfil do usuário, razão pela qual os resultados devem ser interpretados com cautela.

5.3.1. Satisfação do usuário

A Pesquisa de Satisfação constitui relevante instrumento de avaliação da qualidade dos serviços prestados, permitindo a identificação de oportunidades de aprimoramento no atendimento. Em 2025, registraram 103 solicitantes. Desse total, apenas 18 usuários responderam ao questionário de satisfação, quantitativo que corresponde a aproximadamente 17,48%. Em 2024, foram registrados 19 respondentes.

O baixo quantitativo de respondentes limita a representatividade estatística dos resultados, razão pela qual os dados devem ser interpretados com cautela. Ainda assim, a Ouvidoria mantém ações contínuas para ampliação da adesão, como a inclusão de convite individualizado nas respostas conclusivas, prática adotada desde 2024.

Conforme dados do Painel Resolveu? da CGU, a média de satisfação dos usuários das instituições federais de ensino, em 2025, foi de 41,60%, enquanto o IFTO registrou satisfação média de 56,94%, desempenho superior ao referencial comparativo nacional e ao resultado obtido no ano anterior (38,16%). Ressalta-se, contudo, que o fortalecimento desse indicador depende do aumento da participação dos usuários, de modo que os resultados reflitam de forma mais fidedigna a percepção da comunidade atendida.

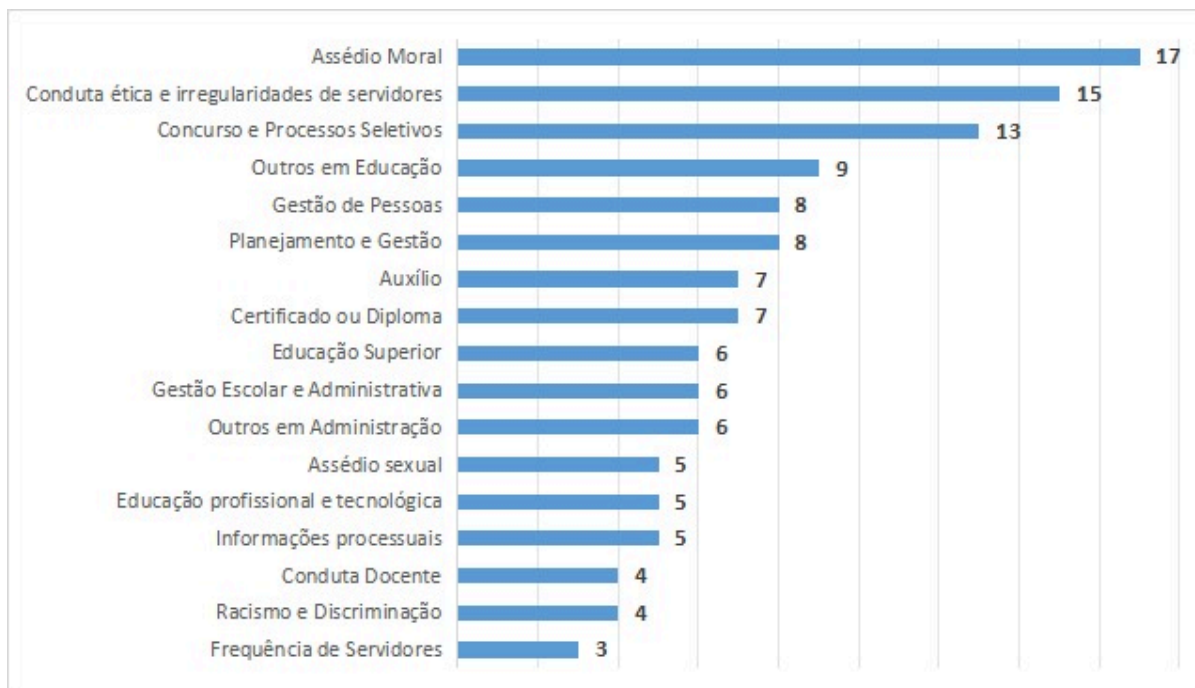
Quanto à resolutividade, 63,16% das manifestações foram consideradas resolvidas, evidenciando evolução em relação ao exercício anterior, embora permaneça a necessidade de ampliar a taxa de solução das demandas.

Ressalta-se que todas as manifestações foram tratadas em conformidade com as diretrizes normativas aplicáveis. Eventuais limitações na resolutividade decorrem, em parte, de restrições legais, insuficiência de informações ou da natureza das denúncias, cujo encerramento depende da devolutiva dos setores responsáveis pela apuração, dinâmica que impacta diretamente os indicadores, uma vez que a manifestação somente é classificada como resolvida após a conclusão formal do processo de apuração.

5.4. Demandas por assunto

As demandas acolhidas e tratadas pela Ouvidoria foram classificadas em 43 categorias, o que demonstra uma diversidade de temas abordados. No Gráfico 3, a seguir, são apresentadas apenas 17 temáticas com maior número de solicitações, para destacar as áreas que exigem maior atenção da gestão.

Gráfico 3 – Lista dos assuntos com maior número de manifestações



Fonte: Painel Resolveu? CGU (2025)

Nota: Constam no gráfico somente assuntos com mais de dois registros de manifestações respondidas.

A distribuição das manifestações evidencia maior concentração em temas relacionados ao ambiente institucional e às relações de trabalho. A categoria Assédio Moral apresentou a maior frequência (17 registros), seguida de Conduta ética e irregularidades de

servidores (15) e Concurso e Processos Seletivos (13). Esse cenário sugere que questões comportamentais, éticas e procedimentais vêm demandando atenção prioritária, especialmente no que se refere ao clima organizacional, à integridade funcional e à transparência dos processos seletivos.

Observa-se também volume relevante em categorias ligadas à gestão e administração, como Planejamento e Gestão (8), Gestão de Pessoas (8), Gestão Escolar e Administrativa (6) e Outros em Administração (6). Tais dados indicam que aspectos estruturais, organizacionais e de tomada de decisão permanecem como focos recorrentes das demandas dos usuários.

Temas sensíveis relacionados a direitos e convivência institucional também estiveram presentes, como Assédio sexual (5) e Racismo e Discriminação (4). Embora numericamente inferiores às categorias administrativas, tais registros possuem elevada relevância qualitativa, exigindo tratamento célere, rigoroso e alinhado às normativas de proteção e responsabilização.

De forma geral, os dados indicam predominância de manifestações associadas a condutas, ética, relações interpessoais e processos administrativos, reforçando a importância de ações preventivas, capacitações, fortalecimento de canais de comunicação institucional e aprimoramento de fluxos internos.

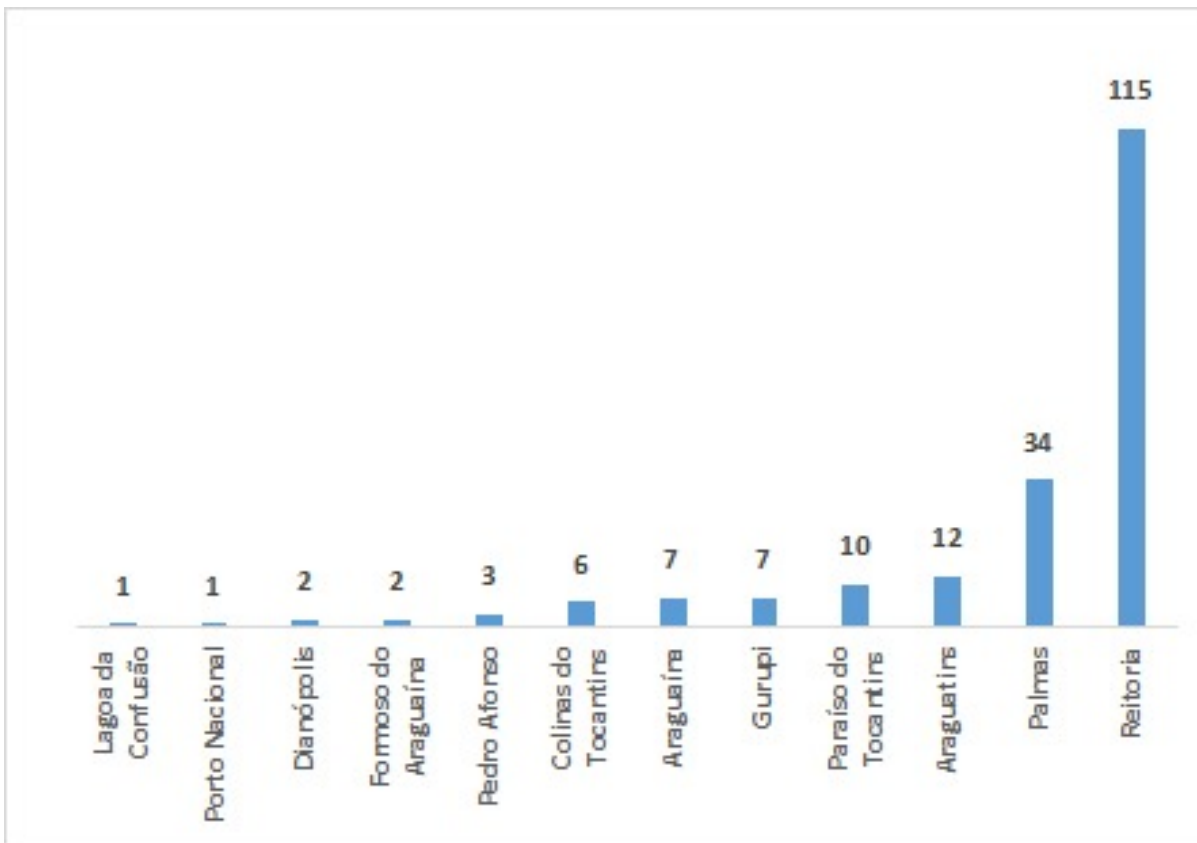
A análise comparativa indica que o padrão observado no IFTO não é isolado. Dados do Painel Resolheu? para instituições federais de ensino público mostram convergência temática: o assédio moral ocupa o 2º lugar em frequência, seguido por Conduta ética e irregularidades de servidores (3º) e por concursos e processos seletivos (4º). Assim, as demandas registradas no IFTO acompanham uma tendência mais ampla do serviço público educacional federal.

5.5. Demandas por unidade

O Gráfico 4 apresenta a distribuição das demandas de Ouvidoria registradas por unidade em 2025. Observa-se expressiva concentração de manifestações na Reitoria, com 115 registros, correspondendo a 57,5% do total, mantendo-se como a unidade mais demandada. Em seguida, destacam-se o *Campus* Palmas, com 34 manifestações (17,0%), e o *Campus* Araguatins, com 12 registros (6,0%).

Na sequência, figuram o *Campus* Paraíso do Tocantins, com 10 manifestações (5,0%), os *campi* Araguaína e Gurupi, com 7 registros cada (3,5%), e o *Campus* Colinas do Tocantins, com 6 manifestações (3,0%). As demais unidades apresentaram participações inferiores a 2%: Pedro Afonso (1,5%), Dianópolis (1,0%), Formoso do Araguaia (1,0%), Lagoa da Confusão (0,5%) e Porto Nacional (0,5%).

Gráfico 4 – Distribuição de demandas de Ouvidoria por unidade (2025)



Fonte: Ouvidoria do IFTO (2025)

Os dados evidenciam forte centralização das demandas na Reitoria, que, isoladamente, recebeu mais da metade das manifestações registradas no período. Em comparação com 2024, verifica-se aumento no volume de manifestações direcionadas à Reitoria, que passou de 100 para 115 registros, representando crescimento de 15%. O *Campus Palmas*, por sua vez, apresentou leve redução, passando de 36 manifestações em 2024 para 34 em 2025, indicando relativa estabilidade no período.

Destaca-se, ainda, alteração na configuração das unidades subsequentes. Em 2024, o *Campus Paraíso do Tocantins* figurava como a terceira unidade mais demandada, com 31 registros, enquanto em 2025 essa posição foi ocupada pelo *Campus Araguatins*, com 12 manifestações. O *Campus Paraíso do Tocantins* registrou 10 manifestações em 2025, evidenciando redução significativa em relação ao ano anterior.

Os dados de 2025 confirmam a predominância histórica da Reitoria como principal destinatária das manifestações. A série temporal demonstra crescimento contínuo dessa unidade ao longo dos anos: 56 manifestações em 2021, 60 em 2022, 75 em 2023, 100 em 2024 e 115 em 2025. Tal comportamento pode refletir o aumento de demandas relacionadas a processos institucionais, normativos e administrativos de competência sistêmica.

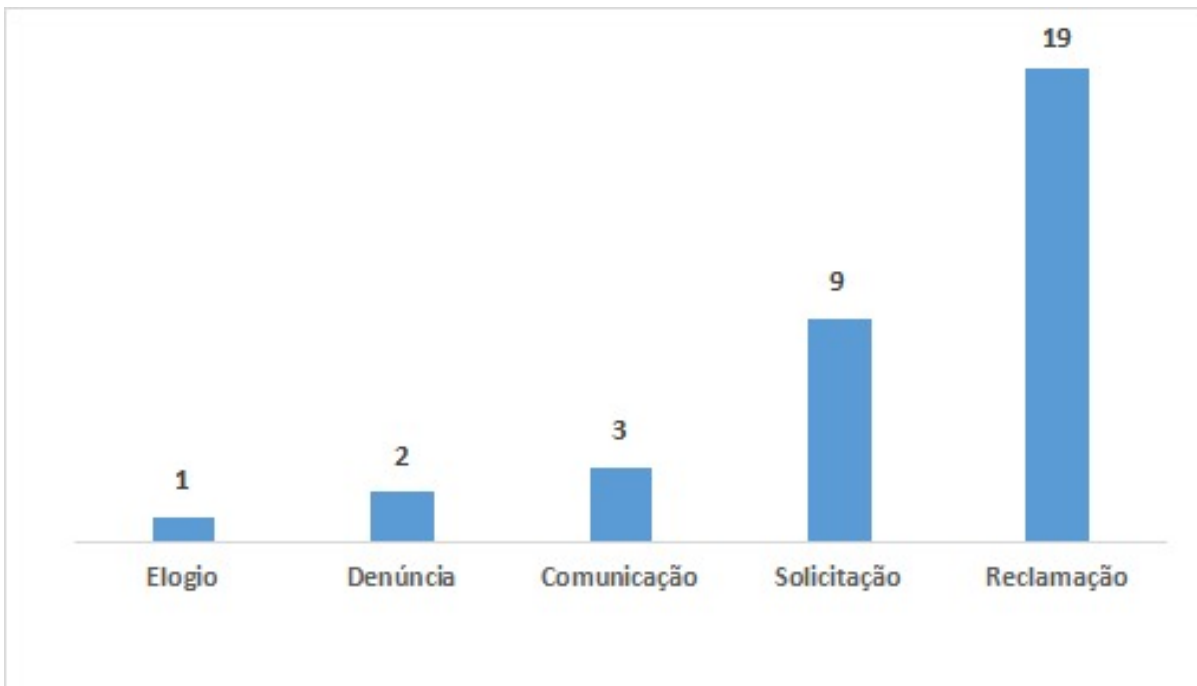
Quanto ao *Campus Palmas*, observa-se comportamento oscilatório ao longo da série histórica. Após o pico de 44 manifestações em 2023, registraram-se 36 em 2024 e 34 em 2025. A manutenção em patamar inferior ao observado em 2023 pode indicar maior resolutividade interna ou mudanças no perfil das demandas.

A Ouvidoria encaminhou os registros para tratamento, direcionando-os aos gestores máximos de cada unidade, responsáveis por responder às demandas. Na Reitoria, as manifestações foram enviadas diretamente aos responsáveis pelas pró-reitorias ou diretorias sistêmicas. Quando envolviam assuntos sobre a gestão máxima dos *campi*, foram encaminhadas ao Gabinete do Reitor, e quando eram destinadas aos setores de controle, foram a estes encaminhadas.

5.6. Registros das unidades mais demandadas por manifestação de Ouvidoria

Com base no Gráfico 4, os Gráficos 5 e 6 detalham os tipos de manifestações direcionadas às duas unidades mais demandadas.

Gráfico 5 – Demandas de Ouvidoria por tipo encaminhadas ao *Campus Palmas*



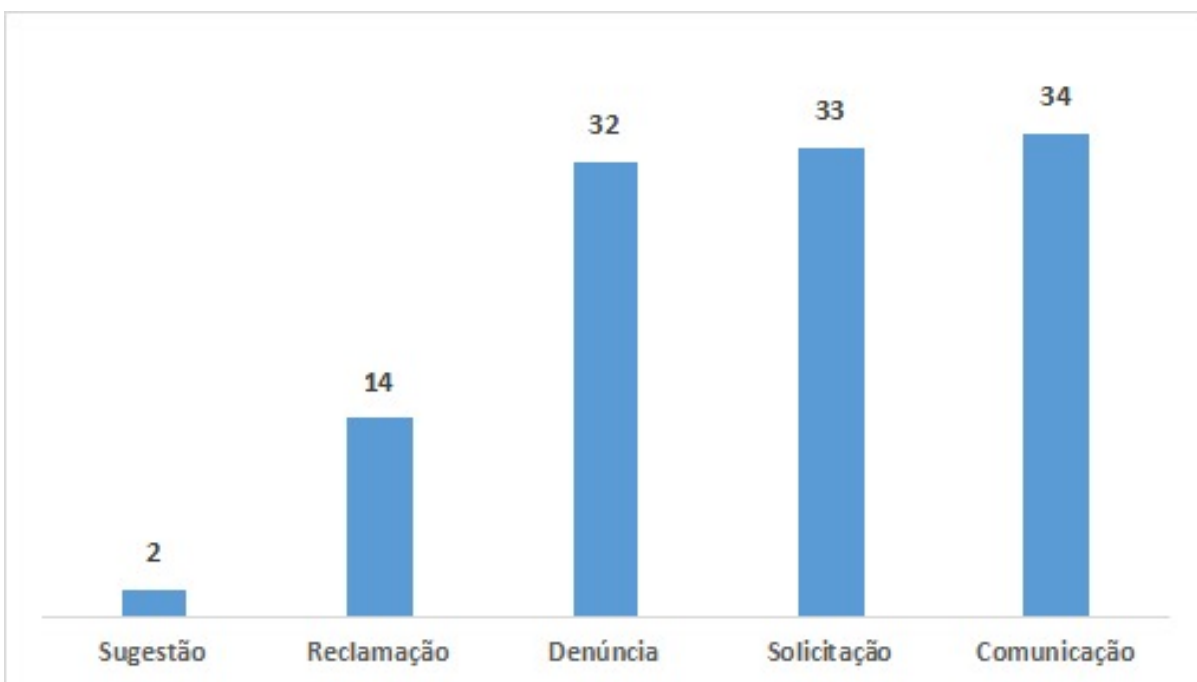
Fonte: Ouvidoria do IFTO (2025)

Observa-se, no Gráfico 5, que, em 2025, a Reclamação permaneceu como o tipo de manifestação mais recorrente, totalizando 19 registros. Os temas mais frequentes no período foram "Benefícios e Serviços", "Gestão escolar e Administrativa" e "Concurso e Processos Seletivos". A predominância de Reclamações indica que os usuários continuam utilizando a Ouvidoria principalmente para relatar insatisfações, apontar falhas percebidas na prestação de serviços ou questionar procedimentos institucionais.

Quanto ao perfil dos usuários, os estudantes configuram-se como o público que mais acionou a Ouvidoria em 2025, com 17 manifestações. Mantém-se, portanto, a tendência histórica de maior participação discente, evidenciando que parcela significativa das demandas está associada a questões acadêmicas e administrativas diretamente relacionadas à vivência institucional.

De forma geral, os dados de 2025 do *Campus* Palmas evidenciam continuidade tanto no padrão do tipo de manifestação predominante quanto no perfil do público demandante.

Gráfico 6 – Demandas de Ouvidoria por tipo encaminhadas à Reitoria



Fonte: Ouvidoria do IFTO (2025)

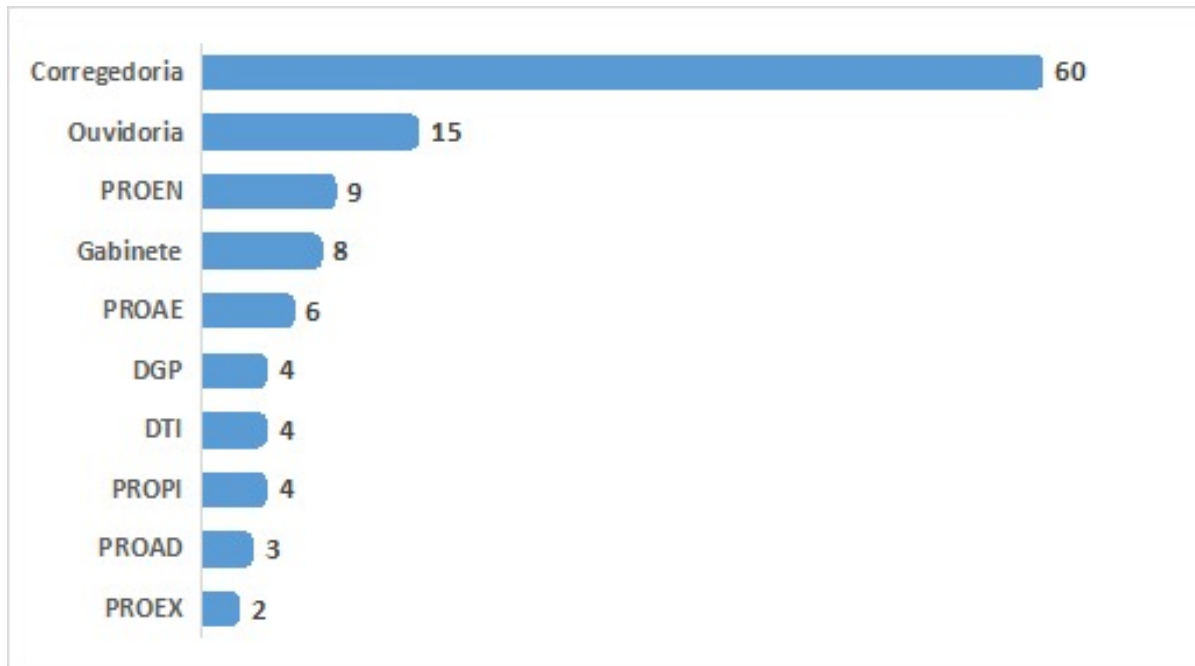
Para a Reitoria, conforme o Gráfico 6, foram registradas 115 demandas de Ouvidoria. As manifestações mais recorrentes foram a Comunicação, com 34 registros, seguida da Solicitação, com 33 registros.

É importante destacar que parcela significativa das demandas direcionadas à Reitoria está relacionada a assuntos dos *campi*. Situações que envolvem a gestão máxima, políticas institucionais de caráter sistêmico ou matérias que abrangem mais de uma unidade têm seu tratamento conduzido pela Reitoria.

Em 2025, foram registradas 34 Comunicações e 32 Denúncias. O conjunto totalizou 66 registros, correspondendo a 57,4% das demandas direcionadas à unidade. Desse total, 60 manifestações foram encaminhadas à Corregedoria. A diferença decorre do uso da tipologia Comunicação para relatos que não atendam aos critérios formais de denúncia.

Esses casos passam por análise técnica e verificação de admissibilidade. As manifestações dessa natureza requerem avaliação criteriosa. Quando cabível, são adotados procedimentos de apuração, conforme as normativas vigentes.

Gráfico 7 – Demandas de Ouvidoria referentes aos setores da Reitoria



Fonte: Ouvidoria do IFTO (2025)

Verifica-se que a Corregedoria (60) e o Proen (9) foram os setores da Reitoria com maior número de demandas de Ouvidoria em 2025, destaca-se também a Ouvidoria (15), que figurou entre os setores mais acionados. Ressalta-se que as demandas direcionadas à Ouvidoria, em sua maioria, referem-se a solicitações de esclarecimentos e acesso a informações já disponíveis no *site* institucional. Nesses casos, as respostas são prestadas diretamente ao usuário, sem a necessidade de encaminhamento para outros setores/unidades.

Observa-se, ainda, aumento desse quantitativo em relação a 2024, possivelmente associado ao fortalecimento das práticas de transparência ativa. Embora essas iniciativas ampliem a disponibilização de informações institucionais, o crescimento das demandas sugere que parte dos usuários ainda encontra dificuldades na localização ou compreensão dos conteúdos disponibilizados, recorrendo à Ouvidoria para obtenção de esclarecimentos.

A Corregedoria representou 52,2% das manifestações direcionadas aos setores da Reitoria, enquanto os demais setores somaram 47,8%, mantendo-se a tendência observada em anos anteriores, nos quais esse setor figura como o mais demandado. A Corregedoria é responsável pelas atividades de correição no âmbito do IFTO, incluindo análise de admissibilidade, apuração de denúncias e condução de procedimentos disciplinares. Registra-se que o quantitativo de manifestações submetidas à Corregedoria pode impactar nos prazos de tratamento, especialmente quando envolvem análise técnica e procedimentos de apuração, que possuem rito próprio e, portanto, demandam maior tempo de tramitação.

Quanto ao aprimoramento da gestão das demandas, destaca-se a integração entre a Plataforma Fala.BR e o sistema e-Pad. A funcionalidade, implementada pela CGU, permanece como importante mecanismo de eficiência processual.

A utilização dessa integração pela Ouvidoria permite o encaminhamento automatizado das denúncias às unidades de apuração, promovendo maior celeridade e rastreabilidade. Por meio deste recurso, manifestantes que registram denúncias de forma identificada podem acompanhar as informações sobre as medidas disciplinares adotadas.

No Gráfico 8, a seguir, são apresentados os temas mais recorrentes nas demandas enviadas à Corregedoria.

Gráfico 8 – Demandas encaminhadas à Corregedoria do IFTO por assunto



Fonte: Ouvidoria do IFTO (2025)

Em análise comparativa entre 2024 e 2025, observa-se a manutenção do padrão temático das manifestações encaminhadas à Corregedoria, com predominância de registros relacionados a assédio moral, conduta ética e irregularidades de servidores, e conduta docente. Observa-se, contudo, elevação no volume de demandas em 2025, especialmente nos temas associados à conduta funcional.

Esse aumento não necessariamente indica agravamento das ocorrências, podendo estar associado ao maior conhecimento e confiança dos usuários nos canais institucionais de manifestação, bem como à ampliação da percepção sobre situações passíveis de apuração administrativa. Nesse sentido, o crescimento das demandas pode ser interpretado também como indicativo de fortalecimento dos mecanismos de controle social e de acesso aos instrumentos institucionais de proteção de direitos.

Os dados reforçam a relevância contínua de ações preventivas, orientativas e de promoção de integridade no âmbito institucional. A persistência de temas sensíveis, como assédio moral e assédio sexual, aponta para a necessidade de intensificação de ações educativas, de mediação de conflitos e de qualificação das práticas de gestão, especialmente nos ambientes acadêmicos e de trabalho.

Nesse contexto, a Corregedoria, em parceria com a Ouvidoria, realizou em 2025 o “1º Ciclo de Palestras: Corregedoria e Ouvidoria em Ação”. A iniciativa promoveu palestras e rodas de conversa em diferentes *campi*, abordando prevenção ao assédio moral e sexual, orientações sobre denúncias no serviço público e o funcionamento dos canais institucionais. A ação configura-se como medida preventiva e educativa, alinhada aos assuntos recorrentes nas manifestações registradas.

Cumprido destacar que os dados analisados foram obtidos por meio da Plataforma Fala.BR. Contudo, as Representações (entendidas como comunicações formais encaminhadas diretamente à Corregedoria relatando possíveis irregularidades ou condutas funcionais que demandem apuração disciplinar) não são registradas na plataforma, podendo ser recebidas por outros meios institucionais. Essa situação pode ocasionar divergências

entre os dados da Ouvidoria e da Corregedoria, configurando uma limitação metodológica da presente análise quantitativa das manifestações.

6. AÇÕES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA

As ações apresentadas neste tópico englobam tanto as planejadas pela Ouvidoria quanto as demandas provenientes do controle externo e da comunidade interna.

6.1. Capacitações internas finalizadas

As atividades da Ouvidoria demandam atualização permanente e capacitação contínua da equipe. Em 2025, a equipe da Ouvidoria do IFTO participou de capacitações que fortaleceram competências relacionadas à escuta, tratamento de manifestações, transparência pública, proteção de dados pessoais, promoção dos direitos humanos e melhoria contínua dos serviços prestados ao cidadão.

I - Servidora: Gestora do SIC

Total de carga horária: 66 horas

Curso	Carga horária	Competências de Ouvidoria Desenvolvidas (CGU, 2019)
Da escuta à responsabilização: Fluxos e desafios na apuração de assédios e discriminações no Serviço Público (Ouvidoria-Geral da União- OGU)	2 horas	Ouvir e compreender; Reconhecer o usuário como sujeito de direitos; Qualificar as demandas.
Gestão e Fiscalização de Contratos Administrativos (Escola Nacional de Administração Pública - Enap)	40 horas	Responder aos usuários; Demonstrar os resultados produzidos.
IA -aplicação no Governo Federal (Escola Nacional de Administração Pública - Enap)	8 horas	Qualificar as demandas; Demonstrar os resultados produzidos.
Linguagem Simples (Instituto Serzedello Corrêa)	12 horas	Ouvir e compreender; Responder aos usuários.
Carta de Serviços em foco: Caminhos e Boas Práticas para Elaboração e Atualização	4 horas	Demonstrar os resultados produzidos; Reconhecer o usuário como sujeito de direitos.

II - Servidora: Ouvidora do IFTO

Total de carga horária: 102 horas

Curso	Carga horária	Competências de Ouvidoria Desenvolvidas (CGU, 2019)
Linguagem simples aproxima o governo das pessoas. Como usar? (Escola Nacional de Administração Pública - Enap)	20h	Ouvir e compreender; Responder aos usuários.
Prevenção e Enfrentamento do Assédio e da Discriminação (Instituto Federal de Minas Gerais)	3 horas	Ouvir e compreender; Reconhecer o usuário como sujeito de direitos.
Como implementar a LGPD: bases, mecanismos e processos (Escola Nacional de Administração Pública - Enap)	25 horas	Qualificar as demandas; Responder aos usuários.
Ouvidorias Públicas no enfrentamento à desinformação (Controladoria-Geral da União - CGU)	2 horas	Qualificar as demandas; Demonstrar os resultados produzidos.
Atuação Gerencial das Ouvidorias para Melhoria da Gestão Pública (Escola Nacional de Administração Pública - Enap)	20 horas	Responder aos usuários; Demonstrar os resultados produzidos.

Oficina de Elaboração de Relatório de Gestão (Controladoria-Geral da União - CGU)	3 horas	Demonstrar os resultados produzidos.
Inovando na Gestão de Projetos (Escola Nacional de Administração Pública - Enap)	25 horas	Demonstrar os resultados produzidos; Responder aos usuários.
Formação em Direitos de Pessoas LGBTQIA+ (Escola de Formação em Direitos Humanos)	4 horas	Reconhecer o usuário como sujeito de direitos; Ouvir e compreender.

Considerando que a equipe é composta por duas servidoras, a média individual de capacitação foi de 84 horas por integrante em 2025. Embora expressivo, o resultado ficou abaixo da meta institucional prevista de 100 horas anuais por servidor, atingindo aproximadamente 84% do objetivo previsto. Ainda assim, observa-se evolução no processo de qualificação contínua e aderência às diretrizes da Política de Formação Continuada em Ouvidorias.

A análise qualitativa das capacitações demonstra maior concentração nas competências de ouvir e compreender, qualificar demandas, responder aos usuários e demonstrar resultados institucionais, evidenciando o fortalecimento do atendimento ao cidadão, da transparência pública e do controle social. As formações relacionadas a direitos humanos, linguagem simples, proteção de dados e enfrentamento ao assédio também reforçaram o reconhecimento do usuário como sujeito de direitos e a humanização do atendimento no âmbito do IFTO.

Observou-se, entretanto, menor abrangência na competência de reconhecer os usuários como sujeitos de direitos em 2025, ainda que tenha sido amplamente desenvolvida em 2024. Dessa forma, o Plano de Capacitação de 2026 priorizará ações formativas voltadas a essa competência.

Ressalta-se, ainda, que a ouvidora atualizou a certificação necessária para recondução ao cargo, concluindo novamente o Programa de Certificação em Ouvidoria, ofertado pela Escola Nacional de Administração Pública (ENAP), com carga horária de 210 horas, superior à certificação anterior, de 160 horas.

A avaliação foi realizada com base nas competências previstas no *Manual de Ouvidoria Pública* da CGU.

6.1.1. Outras ações

Entre outras ações realizadas, registraram-se participações em eventos e atividades formativas, com destaque para temas relacionados à privacidade e proteção de dados pessoais, integridade, tecnologia, ouvidoria e acesso à informação. Entre as ações realizadas, inclui-se a participação no CGTIC Tech Talks das Federais, no 16º Seminário de Proteção à Privacidade e aos Dados Pessoais, no 2º Seminário Estadual sobre Violências contra Crianças e Adolescentes, no 9º Pró-Integridade Convida: vamos falar sobre Mulheres na Liderança e Assédio?, no “Da Teoria à Prática”: um panorama sobre proteção de dados pessoais e gestão de incidentes de segurança, no RIPD na prática: boas práticas e desafios no tratamento de dados pessoais no setor público, na Semana do Ouvidor – Ouvidoria 360º: Escutar, Inovar e Evoluir, no Seminário de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais da Fiocruz, no Seminário Nacional de Acesso à Informação: traçando caminhos da democratização do acesso à informação e no Seminário Nacional de Ouvidorias.

6.2. Atividades administrativas e de assessoramento

Em 2025, a Ouvidoria do IFTO participou de atividades voltadas fortalecimento da gestão, da transparência institucional e da integridade administrativa. As ações contribuíram para a integração entre setores e o aprimoramento dos processos institucionais.

Destaca-se a participação na Comissão Central responsável pelo Acolhimento Estudantil 2026/1, conforme Portaria REI/IFTO nº 1959/2025, bem como na comissão encarregada do planejamento e da organização do XIV Seminário da Assistência Estudantil, realizado entre 24 e 26 de novembro de 2025, no *Campus Paraíso* do Tocantins, instituída pela Portaria REI/IFTO nº 1750/2025.

Registra-se, ainda, a atuação na comissão designada para revisão do Regimento Interno da Ouvidoria do IFTO, conforme Portaria REI/IFTO nº 1334/2025. A

iniciativa teve como objetivo atualizar e aprimorar os procedimentos normativos da unidade. A revisão atendeu às recomendações do 1º Ciclo de Avaliações conduzido pela CGU, referente aos exercícios de 2020 a 2024. Foram realizadas adequações técnicas e incorporadas melhorias indicadas no Modelo de Maturidade das Ouvidorias Públicas (MMOuP). Após apreciação pelo Conselho Superior, foi aprovada e publicada a [Resolução CONSUP/IFTO nº 405/2025](#), formalizando a atualização normativa da unidade. **Notícia:** [4ª Reunião Ordinária marca o fim do biênio 2024-2025 do CONSUP/IFTO](#)

Ao longo de 2025, a Ouvidoria atuou na correção de inconsistências identificadas no monitoramento das recomendações, bem como acompanhou as notas técnicas expedidas pela CGU. Paralelamente, desenvolveu atividades relacionadas ao diagnóstico do 2º Ciclo do MMOuP. O procedimento possui aplicação obrigatória às unidades integrantes do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv).

No mesmo período, a Ouvidoria contribuiu para ações vinculadas ao Programa de Privacidade e Segurança da Informação (PPSI). As iniciativas visaram fortalecer práticas institucionais de proteção e privacidade de dados. A ouvidora, na condição de encarregada pelo tratamento de dados pessoais, integrou a equipe responsável pelo Plano de Comunicação vinculado ao Programa de Conscientização, Educação e Treinamento em Segurança da Informação, previsto no âmbito do PPSI. As ações foram direcionadas à comunidade interna e externa.

O plano incluiu campanha de conscientização sobre Segurança da Informação e Privacidade, contemplando ações em redes sociais, produção de materiais explicativos, palestras, oficinas e atividades educativas sobre proteção de dados pessoais, uso seguro de redes sociais, prevenção a golpes virtuais e segurança em dispositivos móveis. A estratégia buscou ampliar o entendimento sobre riscos cibernéticos, direitos dos titulares de dados e da adoção de condutas seguras no ambiente digital. **Notícia:** [IFTO lança campanha para conscientização sobre Segurança da Informação e Privacidade, Campanha do IFTO alerta servidores sobre golpes de phishing](#). **LIVE:** [Privacidade e Segurança nas Redes Sociais, Cliques e Confiança: a ameaça da engenharia social](#). **Rede sociais:** [Privacidade e Segurança nas Redes Sociais](#), [Não caia nesse golpe](#), [Segurança em dispositivos móveis](#), [Black Friday vem aí: sua compra está segura?](#), [Wi-Fi grátis? Conecte-se com segurança!](#), [Sua senha é realmente segura](#), [Vamos aprender sobre segurança da informação?](#) e [Proteja seus dados, preserve o IFTO](#).

No âmbito das auditorias, a Ouvidoria contribuiu para a implementação de recomendações expedidas pela CGU relacionadas à avaliação de Políticas Afirmativas (Ofício nº 2855/2024/NAC-TO/CGU). Entre as medidas adotadas, destaca-se a execução de plano de ação voltado à realização de campanhas periódicas de conscientização sobre respeito, inclusão e tratamento adequado aos estudantes e servidores transgêneros (documento SEI 3030556), bem como o fortalecimento das instâncias de acolhimento, ações educativas de enfrentamento à violência de gênero e a divulgação do canal institucional de denúncias, com foco na promoção da diversidade e no combate à LGBTfobia no IFTO. **Rede sociais:** [Dia Internacional da visibilidade TRANS!](#), [Dia Internacional para a Eliminação da Discriminação Racial](#). **Notícias:** [Mais respeito e visibilidade: direitos e caminhos de apoio às pessoas trans](#), [Agosto Lilás reforça conscientização contra a violência de gênero](#), [IFTO adota Caderno LGBTQIA+ como guia para ações de respeito, prevenção e promoção de direitos](#) e [Guia Lilás: ferramenta de combate ao assédio e à discriminação serve de apoio para ações no IFTO](#).

Como parte das iniciativas de capacitação institucional, foi desenvolvido, em parceria com a Corregedoria Setorial, o projeto "Corregedoria e Ouvidoria em Ação - Promovendo Conhecimento, Prevenção e Orientação no IFTO", com o objetivo de ampliar orientações preventivas e esclarecer procedimentos relacionados à realização de denúncias e à proteção do denunciante. Em 2025, foram contemplados os *campi* Colinas, Formoso do Araguaia, Gurupi e Palmas. **Notícia:** [IFTO realiza 1º Ciclo de Palestras sobre integridade e participação cidadã, "Corregedoria e Ouvidoria em Ação" realiza palestras em três unidades, IFTO promove palestra sobre prevenção ao assédio e escuta qualificada no Campus Colinas do Tocantins](#). **Rede Sociais:** [Corregedoria e Ouvidoria em Ação](#), [Campus Formoso](#), [Convite](#), [Campus Gurupi realiza o 1º Ciclo de Palestras – Corregedoria e Ouvidoria em Ação](#).

Adicionalmente, foram realizadas ações de assessoramento técnico, incluindo: (i) divulgação de procedimentos institucionais relativos ao atendimento de denúncias aos *campi* Formoso do Araguaia e Colinas do Tocantins, por meio do Despacho nº 148/2025/OUVIDO/REI/IFTO e do Despacho nº 75/2025/OUVIDO/REI/IFTO; (ii) emissão de recomendações relativas à criação da Comissão Interna de Ética e Mediação no *Campus* Paraíso do Tocantins, com vistas à prevenção de sobreposição de competências institucionais

da Ouvidoria; e (iii) encaminhamento de comunicação institucional sobre a disponibilização de exemplares físicos da 2ª edição do Guia Lilás, material orientativo voltado à prevenção e ao tratamento de situações de assédio moral, assédio sexual e discriminação.

6.3. Ações e Atividades da Autoridade de Monitoramento da LAI

6.3.1. Plano de Dados Abertos

O Plano de Dados Abertos (PDA) do IFTO, estruturado desde 2022, apresentou avanços relevantes ao longo do exercício. Consolidaram-se as medidas planejadas no ciclo anterior, especialmente aquelas decorrentes do assessoramento técnico realizado pela equipe da CGU-R/TO.

O PDA 2025–2027 foi apreciado e aprovado pelo Comitê Gestor de Tecnologia da Informação (documento SEI nº 2837813) e publicado no portal institucional, disponível em: [Plano de Dados Abertos](#). Paralelamente, avançaram as ações de infraestrutura, com a implantação do ambiente CKAN para disponibilização dos dados, acessível em: <https://dados.ifto.edu.br/dataset/>

Em continuidade às iniciativas planejadas para 2026, prevê-se a disponibilização das primeiras bases de dados no Portal Brasileiro de Dados Abertos, no endereço: <https://dados.gov.br/dados/busca?termo=ifto>

Ressalta-se que informações complementares acerca da transparência ativa, do monitoramento dos itens avaliados pela CGU e da evolução dos indicadores institucionais encontram-se detalhadas no **Relatório de Acesso à Informação e Transparência Ativa**, disponível em: <https://www.ifto.edu.br/acesso-a-informacao/servico-informacao-cidadao-sic/relatorios-de-transparencia-publica>

6.3.2. Agendas de Compromissos Públicos — e-Agendas

O Sistema Eletrônico de Agendas do Poder Executivo federal (e-Agendas), instituído pelo [Decreto nº 10.889/2021](#), é de uso obrigatório pelos órgãos e entidades da administração direta, autárquica e fundacional. Seu objetivo é garantir publicidade às interações de agentes públicos com representantes de interesses, de maneira padronizada e completa.

No âmbito do IFTO, a Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação, na função de administrador institucional supervisor do e-Agendas, realizou, em articulação com a CGU, o acompanhamento periódico da utilização do sistema. Durante o exercício, foram analisados os boletins trimestrais de monitoramento, os quais indicaram a existência de Agentes Públicos Obrigados (APOs) sem registros ou com registros desatualizados.

Com base nas informações apresentadas, foram expedidas comunicações institucionais à Reitoria e às unidades administrativas, com recomendações voltadas à regularização dos registros e à observância das obrigações legais previstas na Lei nº 12.813/2013 (Lei de Conflito de Interesses), conforme Ofício nº 2/2025/OUVIDO/REI/IFTO e Despacho Circular nº 4/2025/OUVIDO/REI/IFTO.

Destaca-se a emissão do Despacho nº 75/2025/OUVIDO/REI/IFTO, direcionado ao *Campus* Colinas do Tocantins, contendo recomendações à observância da obrigatoriedade de utilização do sistema e-Agendas pelo novo ocupante do cargo de direção, bem como a divulgação do Manual atualizado do sistema.

As medidas tiveram por objetivo fortalecer a conformidade normativa, prevenir inconsistências nos registros e ampliar a transparência dos compromissos públicos. As agendas públicas podem ser consultadas no portal oficial do sistema: <https://eagendas.cgu.gov.br/>.

6.4. Divulgação da Ouvidoria

Ao longo de 2025, a Ouvidoria do IFTO, com base no Plano de Ações da Ouvidoria, realizou diversas iniciativas voltadas à ampliação do conhecimento da comunidade acadêmica sobre seus serviços e ao incentivo à participação social. As ações buscaram alcançar diferentes públicos por meio de plataformas digitais, eventos institucionais, atividades educativas e materiais informativos.

A Ouvidoria esteve presente em momentos estratégicos do calendário acadêmico. Durante o acolhimento estudantil dos semestres 2025.1 e 2025.2, foram

promovidas apresentações sobre os serviços oferecidos, os canais de atendimento e a relevância institucional da Ouvidoria para a comunidade acadêmica. A programação de recepção envolveu ainda a apresentação dos gestores e setores acadêmicos, relatos de egressos e a exposição sobre o funcionamento da Ouvidoria do IFTO. Ressalta-se que cada *campus* possui cronograma e programação próprios. **Notícia:** [IFTO prepara acolhimento para o primeiro semestre de 2025](#). **Rede Sociais:** [Campus Gurupi - Acolhimento Estudantil 2025/1](#)

Como suporte permanente aos estudantes, os [Guias e Manuais do Estudante](#) passaram a contemplar informações sobre o contato e a atuação da Ouvidoria, possibilitando que calouros e veteranos tenham acesso às orientações desde o início da vida acadêmica. **Notícia:** [Acesse o Manual do Estudante para orientar calouros e veteranos](#)

A principal estratégia de comunicação adotada pela Ouvidoria em 2025 foi a produção de conteúdos audiovisuais educativos para redes sociais, no âmbito da campanha "Fale com a ouvidoria: você com voz no IFTO". Os materiais foram elaborados com a participação de estudantes comunicadores vinculados à Diretoria de Comunicação (Dicom), privilegiando a comunicação horizontal (aluno para aluno), a partir de temáticas previamente definidas pela Ouvidoria. Os conteúdos digitais abordaram, entre outros temas: o papel da Ouvidoria e suas atribuições; os tipos de manifestações (reclamação, sugestão, elogio, denúncia e solicitação); a importância da participação social; a divulgação dos canais oficiais de atendimento; e orientações sobre o uso do sistema Fala.BR. O início da campanha ocorreu com a produção de vídeo institucional protagonizado pela ouvidora, em alusão ao "Dia do Ouvidor". A publicação destacou a importância da escuta ativa e da participação da comunidade acadêmica, reforçando a mensagem de que, no IFTO, cada manifestação contribui para a construção de uma instituição mais transparente e acolhedora. Na ocasião, foi enfatizado que a Ouvidoria atua de forma permanente para ouvir, orientar os usuários e transformar demandas em melhorias institucionais. **Redes Sociais:** [Vídeo 1 \(O que é a Ouvidoria?\)](#), [Vídeo 2 \(Elogio\)](#), [Vídeo 3 \(Discriminação\)](#), [Vídeo 4 \(Como registrar uma manifestação\)](#), [Vídeo 5 \(Dia do Ouvidor\)](#), [Vídeo 6 \(Saiba que no IFTO existe um canal direto pra você se expressar?\)](#), [Vídeo 7 \(Tá com um problema no IFTO e não sabe por onde começar?\)](#), [Vídeo 8 \(Reclamação ou denúncia?\)](#), [Vídeo 9 \(Você sabia que qualquer pessoa pode pedir informações ao IFTO?\)](#).

Card com o tema "Te amo tanto, IFTO que vou fazer um elogio no Fala.BR", incentivando o registro de elogios no portal Fala.BR. **Redes sociais:** [Vou fazer um elogio no Fala.BR](#).

Também foram realizadas publicações institucionais em redes sociais e no portal do IFTO, incluindo a divulgação do Relatório de Gestão da Ouvidoria (exercício de 2024), reforçando a transparência e a prestação de contas à sociedade. Destaca-se ainda a publicação no Informativo Eletrônico do IFTO (edição nº 361, de 1º/8/2025), ressaltando a Ouvidoria como canal seguro e sigiloso para a busca de orientação e resolução de demandas. **Notícia:** [Transparência e participação cidadã: Ouvidoria do IFTO apresenta Relatórios de Gestão](#). **Redes sociais:** [A Ouvidoria em 2024](#).

Além das atividades voltadas ao público discente, foram desenvolvidas ações direcionadas a servidores, colaboradores terceirizados e gestores, bem como atividades educativas em parceria com outros setores institucionais. O objetivo foi fortalecer o vínculo com a comunidade acadêmica, esclarecer competências institucionais e orientar quanto aos canais adequados de atendimento.

Em parceria com a Corregedoria Setorial, a Ouvidoria realizou o "1º Ciclo de Palestras: Corregedoria e Ouvidoria em Ação", com visitas institucionais aos *campi* Colinas do Tocantins (18/8/25), Gurupi(29/10/25), Formoso do Araguaína (29/10/25) e Palmas (31/10/25). As atividades abordaram integridade pública, participação cidadã, prevenção ao assédio e qualificação da escuta institucional. Foram ofertadas as seguintes palestras: Ambiente de Trabalho Saudável: Prevenção ao Assédio Moral e Sexual (Corregedoria Setorial); Denúncia no Serviço Público: Caminhos, Proteções e Boas Práticas (Ouvidoria); e Qualificação da Escuta: princípios e práticas para a atuação do Núcleo de Combate ao Assédio (Ouvidoria). Os demais *campi* serão contemplados em 2026. **Notícia:** [IFTO realiza 1º Ciclo de Palestras sobre integridade e participação cidadã, "Corregedoria e Ouvidoria em Ação" realiza palestras em três unidades, IFTO promove palestra sobre prevenção ao assédio e escuta qualificada no Campus Colinas do Tocantins](#). **Rede sociais:** [Corregedoria e Ouvidoria em Ação](#), [Campus Formoso](#), [Convite](#), [Campus Gurupi realiza o 1º Ciclo de Palestras – Corregedoria e Ouvidoria em Ação](#), [Campus Colinas do Tocantins](#).

A Ouvidoria também atuou em conjunto com o Núcleo de Combate ao Assédio (NUCA) em ações educativas de prevenção e conscientização. Destaca-se a visita ao *Campus* Lagoa da Confusão (5/5/2025), voltada principalmente aos estudantes do curso de

Engenharia Agrônômica, com participação aproximada de 60 discentes. Na ocasião, foram apresentadas as atribuições da Ouvidoria, tipos de manifestações, a utilização do Fala.BR e reforçada a importância de registros com elementos mínimos de materialidade, autoria e relevância. Embora voltada prioritariamente aos estudantes, a atividade contou com a participação de servidores, representantes da Pró-reitoria de Assuntos Estudantis (PROAE) e da Defensoria Pública do Estado do Tocantins.

Outras iniciativas incluíram palestras, divulgação do Guia Lilás e materiais educativos produzidos pelo NUCA, abordando assédio moral, assédio sexual e discriminação. Destaca-se a palestra do NUCA do *Campus* Porto Nacional sobre “Prevenção ao Assédio e Violência Sexual contra a Mulher”; publicação de e-book pelo *Campus* Colinas do Tocantins para conscientização sobre tipos de assédios ([e-book](#)), apresentando situações caracterizadoras, formas de acolhimento e procedimentos de denúncia conforme parâmetros legais. **Rede sociais:** [Combate ao Assédio](#), [e-Book](#).

Essas iniciativas reafirmam o cumprimento das competências legais da Ouvidoria em promover a transparência, facilitar o acesso à informação e incentivar a participação ativa da comunidade acadêmica no aprimoramento institucional.

Como pontos de atenção para o Plano de Comunicação 2026, destacam-se: necessidade de ampliar conteúdos específicos direcionados aos servidores, sistematização da coleta de *feedbacks* qualitativos e integração de indicadores de comunicação aos relatórios de gestão da Ouvidoria.

6.5. Informações sobre Carta de Serviços e serviços avaliados

Em 2025, a Ouvidoria promoveu ações de atualização e monitoramento da Carta de Serviços ao Usuário, nos termos da Lei nº 13.460/2017. O processo foi formalmente iniciado por meio do Ofício Circular nº 1/2025/OUVIDO/REI/IFTO. No decorrer do exercício, a instituição recebeu o Relatório de Avaliação emitido pelo Ministério de Gestão e da Inovação em Serviços Públicos (MGI), contendo recomendações técnicas. A implementação das adequações foi programada para o exercício de 2026, conforme planejamento institucional.

Registra-se, ainda, a participação em reunião promovida pela CGU, em 30 de julho de 2025, com as Ouvidorias das Instituições Federais de Ensino Superior (IFES), ocasião em que foram discutidas questões relevantes relacionadas à avaliação de serviços públicos e à comunicação com os usuários.

A carta de serviços do IFTO pode ser acessada por meio do [Portal Gov.BR](#).

No que se refere à avaliação institucional e à melhoria dos serviços, a Ouvidoria acompanha os relatórios da [Comissão Própria de Avaliação Institucional](#) (CPA), responsável pela implementação do processo de autoavaliação institucional, sistematização de dados e prestação das informações à Comissão Nacional de Avaliação da Educação Superior (CONAES). A autoavaliação tem por finalidade analisar políticas acadêmicas, infraestrutura e aspectos relacionados ao atendimento ao usuário, subsidiando ações de aprimoramento dos serviços prestados. Os resultados são disponibilizados por meio do [link](#).

Quanto ao Conselho de Usuários, o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv) comunicou, em outubro de 2023, que o modelo vigente encontra-se em processo de revisão e atualização de orientações. Diante disso, recomendou-se às Ouvidorias que aguardassem a divulgação de novas diretrizes para sua implementação. Assim, a implantação do Conselho de Usuários no âmbito institucional permanece condicionada à publicação de orientações atualizadas, a fim de assegurar sua efetividade e contribuição para a melhoria contínua dos serviços públicos.

7. DESAFIOS E METAS

Em 2025, a Ouvidoria do IFTO enfrentou desafios relacionados à conformidade normativa e ao aprimoramento do atendimento às manifestações recebidas. Nesse contexto, destacou-se a necessidade de adequação às recomendações decorrentes da Avaliação de Ouvidoria conduzida pela CGU. Entre os principais avanços, ressalta-se a consolidação do novo Regimento Interno da Ouvidoria, em alinhamento às exigências apresentadas na avaliação e aos requisitos necessários ao avanço da maturidade institucional.

Como metas estabelecidas para o exercício, destacaram-se:

- i. **Implementação de módulo triagem e tratamento na Plataforma Fala.BR:** ação parcialmente executada, com adoção de procedimentos voltados às denúncias, utilização da integração com o e-PAD e formalização do uso do módulo “Tratar e Tramitar”, conforme previsto no Regimento Interno da Ouvidoria, aprovado em dezembro de 2025;
- ii. **Redução dos prazos de resposta às manifestações:** meta alcançada, com diminuição do prazo médio de 20,3 dias para 16,8 dias;
- iii. **Consolidação da transparência ativa:** meta cumprida, com 100% de conformidade e alcance da 1ª posição em *ranking* nacional;
- v. **Promoção de um ambiente institucional mais inclusivo:** desenvolvimento de campanhas e ações educativas direcionadas a estudantes, servidores e colaboradores, com foco no combate ao assédio, à discriminação e a outras práticas inadequadas;
- vi. **Apoio à implementação do PPSI:** execução de ações previstas no Plano de Comunicação;
- vii. **Monitoramento da implementação do regulamento de atendimento a casos de assédio:** realização de ações de apoio, incluindo visitas aos NUCAs e acompanhamento da efetividade normativa.

Prioridades para 2026:

- i. **Carta de Serviços:** mapear os serviços institucionais, concluir a atualização integral dos serviços digitais e não digitais e executar as recomendações constantes no Relatório de Avaliação do MGI;
- ii. **Participação dos usuários:** desenvolver estratégias de divulgação e sensibilização para ampliar a adesão às pesquisas e aos instrumentos de avaliação;
- iii. **Governança e maturidade institucional:** realizar o mapeamento de processos, fluxos e competências, consolidar as alterações do Regimento Interno, avançar no diagnóstico do MMoUP e fortalecer parcerias com setores estratégicos: Corregedoria, NUCAs e demais instâncias institucionais;
- iv. **Proteção de dados e integridade:** expandir as ações educativas do PPSI, monitorar a conformidade com a LGPD e integrar a comunicação sobre segurança da informação às ações da Ouvidoria;
- v. **Aprimoramento do Fala.BR:** implantar o módulo de triagem e tratamento para as demais tipologias de manifestações e atualizar os categorizadores (assuntos e subassuntos), conforme orientações da OGU.

Nesse contexto, destacaram-se, em 2025, a recorrência de temáticas relacionadas a questões acadêmicas passíveis de esclarecimento por meio das informações já disponíveis em portais institucionais, documentos normativos ou consulta direta aos setores responsáveis; o elevado volume e a complexidade de determinadas manifestações, especialmente aquelas envolvendo conflitos e denúncias, que demandaram tempo prolongado para análise e resposta; e a necessidade de fortalecimento e manutenção da equipe, a fim de assegurar o adequado desenvolvimento das atividades da Ouvidoria e ampliar a execução das ações planejadas.

As metas estabelecidas para 2026 visam assegurar o cumprimento das exigências normativas, qualificar os serviços prestados e contribuir para o fortalecimento da confiança da comunidade acadêmica nos canais institucionais de escuta, bem como para a melhoria contínua do atendimento ao usuário.

8. CONSIDERAÇÕES E RECOMENDAÇÕES

A Ouvidoria atua como canal permanente de diálogo entre a sociedade e a Administração Pública, assegurando que as manifestações dos usuários contribuam para o aprimoramento dos serviços prestados e para o fortalecimento da participação e do controle social na instituição.

No exercício de 2025, registraram-se 299 manifestações, em comparação a 284 no ano anterior, destacando-se o aumento dos pedidos de acesso à informação, que passaram de 80 para 99. Esse crescimento indica maior procura pelos canais institucionais e reforça a percepção da Ouvidoria como porta de entrada legítima para o cidadão, ao mesmo tempo em que evidencia a necessidade de contínuo aperfeiçoamento da transparência ativa.

O tipo de manifestação mais recorrente foi a Denúncia (94 registros). A predominância dessa tipologia evidencia a confiança dos usuários na preservação do sigilo e reforça o papel da Ouvidoria como instância segura e legítima para o relato de situações sensíveis, especialmente aquelas relacionados à conduta funcional e às relações institucionais.

Quanto à qualidade do atendimento, a participação na pesquisa de satisfação ainda se manteve reduzida, com 18 respondentes no período, o que limita análises mais consistentes sobre a percepção dos usuários e reforça a necessidade de adoção de estratégias institucionais para incentivo à avaliação dos serviços.

Por outro lado, verificou-se avanço relevante na eficiência operacional. O prazo médio de resposta foi reduzido para 16,8 dias, resultado associado à melhoria dos fluxos internos, à maior integração com as unidades responsáveis e ao uso mais adequado da Plataforma Fala.BR, inclusive com a adoção do módulo de tratamento e tramitação de manifestações e a integração com o e-PAD para denúncias.

Destaca-se ainda o desempenho institucional no campo da transparência ativa, com 100% de conformidade e alcance da primeira posição em *ranking* nacional, demonstrando o efeito das ações de monitoramento e orientação realizadas pela Ouvidoria junto às unidades administrativas.

Os resultados apresentados evidenciam avanços relevantes e desafios estruturais, indicando que a Ouvidoria vem consolidando sua atuação não apenas como canal de recebimento de manifestações, mas também como instância de orientação, prevenção de conflitos e qualificação da gestão pública. Persistem, contudo, desafios relacionados ao engajamento dos usuários nas avaliações, à melhoria contínua da transparência das informações institucionais e ao fortalecimento das instâncias de integridade.

Neste contexto, recomenda-se a manutenção das ações de transparência ativa, o cumprimento tempestivo das respostas às manifestações, a continuidade das ações preventivas de combate ao assédio e à discriminação e o fortalecimento da atuação integrada entre Ouvidoria, Corregedoria e demais áreas institucionais.

Em atendimento ao art. 15, parágrafo único, inciso I, da Lei nº 13.460/2017, encaminhamos este relatório ao senhor Reitor. Ao assiná-lo juntamente com a Ouvidoria, o Reitor declara ciência sobre seu conteúdo e as informações apresentadas.

USTANA FERRAZ SOARES

Ouvidora

ELZILENE BARBOSA RODRIGUES

Gestora do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)

TIARA CUNHA SILVA

Reitora em substituição do Instituto Federal do Tocantins



Documento assinado eletronicamente por **Ustana Ferraz Soares, Ouvidora**, em 15/03/2026, às 12:00, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Elzilene Barbosa Rodrigues, Gestora do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC**, em 16/03/2026, às 15:00, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Tiara Cunha Silva, Reitora em Substituição**, em 17/03/2026, às 09:56, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.ifto.edu.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **3053411** e o código CRC **22CC29F9**.

Avenida Joaquim Teotônio Segurado, Quadra 202 Sul, ACSU-SE 20, Conjunto 1, Lote 8 - Plano Diretor Sul — CEP 77020-450 Palmas/TO — (63) 3229-2261
www.ifto.edu.br/ifto/ouvidoria — ouvidoria@ifto.edu.br

Referência: Processo nº 23235.001764/2026-10

SEI nº 3053411