



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO TOCANTINS  
REITORIA  
OUVIDORIA

## RELATÓRIO SEMESTRAL - OUVIDORIA - IFTO 1º SEMESTRE DE 2018

Gestor máximo da Instituição: Antônio da Luz Júnior  
Ouvidora: Joelma Oliveira Lima  
Equipe: Elzilene Rodrigues Barbosa



Avenida Joaquim Teotônio Segurado  
Quadra 202 Sul, ACSU-SE 20, Conjunto 1, Lote 8, Plano Diretor Sul  
CEP 77020-450 Palmas – TO  
(63) 3229-2253  
[www.ifto.edu.br](http://www.ifto.edu.br) - [ouvidoria@ifto.edu.br](mailto:ouvidoria@ifto.edu.br)



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO TOCANTINS  
REITORIA  
OUVIDORIA

## 1 - Apresentação

A Ouvidoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Tocantins – IFTO – apresenta o relatório semestral referente às atividades realizadas do período de janeiro a junho de 2018. O presente relatório contém as demandas recebidas pela Ouvidoria e as respectivas providências adotadas.

A Ouvidoria tem atuado buscando assegurar a efetividade na prestação dos serviços do IFTO, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuários.

Nos termos do art. 25 do Regimento Geral do IFTO, a Ouvidoria tem como finalidade dar os devidos encaminhamentos, no âmbito institucional, a denúncias, reclamações, informações, elogios, solicitações e sugestões referentes aos serviços prestados pela Instituição.

A Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, estabelece as atribuições das ouvidorias, *in verbis*:

Art. 13. As ouvidorias terão como atribuições precípua, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:

I - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;

II - acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;

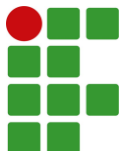
III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;

IV - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;

V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;

VI - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula; e

VII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.



Avenida Joaquim Teotônio Segurado  
Quadra 202 Sul, ACSU-SE 20, Conjunto 1, Lote 8, Plano Diretor Sul  
CEP 77020-450 Palmas – TO  
(63) 3229-2253  
[www.ifto.edu.br](http://www.ifto.edu.br) - [ouvidoria@ifto.edu.br](mailto:ouvidoria@ifto.edu.br)



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO TOCANTINS  
REITORIA  
OUVIDORIA

**Atendimento da Ouvidoria e meios de acesso:**

A Ouvidoria do IFTO disponibiliza vários canais de comunicação para o atendimento às comunidades interna e externa:

**Atendimento pessoal** - O atendimento ao demandante poderá ocorrer pessoalmente na Ouvidoria, que está localizada na Reitoria do IFTO, em sala reservada, preferencialmente com agendamento pelo telefone (63) 3229-2253 ou através do e-mail [ouvidoria@ifto.edu.br](mailto:ouvidoria@ifto.edu.br).

**Sistemas** - Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-OUV) <https://sistema.ouvidorias.gov.br> e Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC) <http://www.acessoinformacao.gov.br/>. A Gestão do IFTO atribuiu à Ouvidoria do IFTO o atendimento das manifestações do e-OUV e do e-SIC.

**E-mail e recomendações quanto ao seu uso** - As demandas devem ocorrer preferencialmente através dos sistemas utilizados na Ouvidoria, e-OUV e e-SIC, uma vez que eles permitem relatórios de informações das demandas, que podem ser utilizados em todo o país. No entanto, caso o demandante encontre dificuldades em utilizar esses canais, poderá utilizar os e-mails da Ouvidoria para orientações sobre as demandas: pelo e-mail [ouvidoria@ifto.edu.br](mailto:ouvidoria@ifto.edu.br), devem ser solicitadas orientações sobre: denúncias, reclamações, solicitações, elogios e sugestões; pelo e-mail [sic@ifto.edu.br](mailto:sic@ifto.edu.br), devem ser solicitadas orientações sobre os registros dos pedidos de informações. Vale ressaltar que as demandas registradas através dos sistemas existentes na Ouvidoria possuem andamentos mais fluidos do que por e-mail; isso se deve pela exigência da Portaria Interministerial CGU/MPOG n.º 1.254, de 18 de maio de 2015, a qual orienta que os responsáveis pelo monitoramento do Sistema e-SIC não poderão dar prosseguimento em demandas apenas por e-mail sem o devido registro no sistema. Esse mesmo critério tem sido estendido ao Sistema e-OUV. Por esse motivo, caso um demandante registre sua demanda apenas por e-mail, sem os dados necessários para inseri-la nos sistemas, a Ouvidoria entrará em contato para solicitar tais dados ou para que a demanda seja encaminhada por carta ou entregue no balcão da Ouvidoria, o que demandará mais tempo, diminuindo a fluidez no andamento da demanda.

**Correspondência** – As correspondências devem ser encaminhadas para o endereço da Reitoria do IFTO, localizada na Avenida Joaquim Teotônio Segurado, 202 Sul, ACSU-SE 20, Conjunto 1, Lote 8, 3º andar, Plano Diretor Sul, CEP 77020-450, Palmas – Tocantins.



Avenida Joaquim Teotônio Segurado  
Quadra 202 Sul, ACSU-SE 20, Conjunto 1, Lote 8, Plano Diretor Sul  
CEP 77020-450 Palmas – TO  
(63) 3229-2253  
[www.ifto.edu.br](http://www.ifto.edu.br) - [ouvidoria@ifto.edu.br](mailto:ouvidoria@ifto.edu.br)



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO TOCANTINS  
REITORIA  
OUVIDORIA

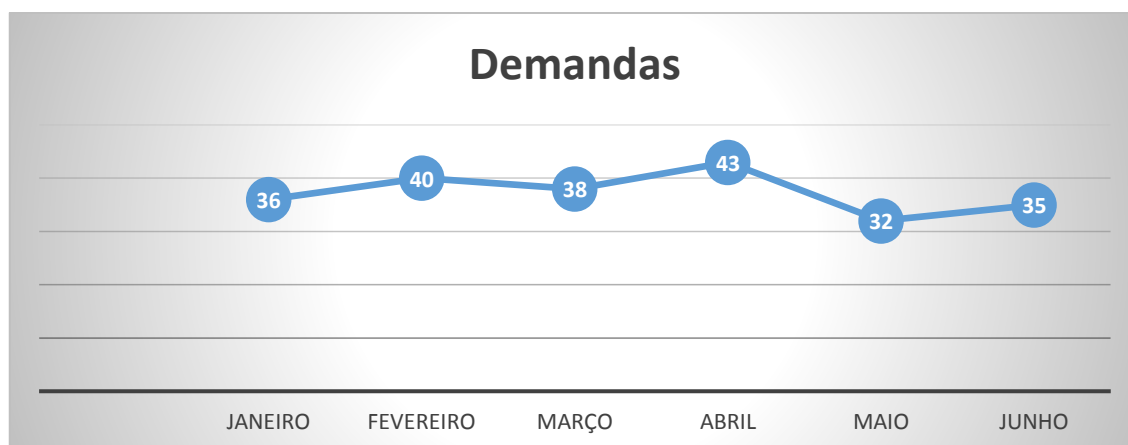
### **Demandas recebidas pela Ouvidoria do IFTO**

Todas as demandas recebidas pela Ouvidoria que apresentaram elementos suficientes para prosseguimento foram encaminhadas predominantemente por meio do Sistema Eletrônico de Informações – SEI – para as respectivas unidades/setores com competência para responder, informar, apurar ou solucionar a referida demanda, com prazo de até 20 dias no caso de Pedidos de Informação. Ressalte-se que há possibilidade de prorrogação do prazo de atendimento à demanda por até 10 dias, quando devidamente justificado pelo setor demandado. Vale destacar que, em se tratando das demandas registradas pelo Sistema e-OUV, consideradas demandas de Ouvidoria, o prazo para atendimento das demandas pelas áreas técnicas, de acordo a Lei n.º 13.460, de 26 de junho de 2017, passou a ser de apenas 20 dias, prorrogável de forma justificada por uma única vez, por igual período.

O tratamento de cada manifestação recebida (análise, qualificação e elaboração da resposta) é um trabalho conjunto da Ouvidoria do IFTO com todos os gestores da instituição.

No período compreendido entre janeiro e junho de 2018, a Ouvidoria do IFTO deu entrada e tratou denúncias, reclamações, elogios, solicitações, sugestões e pedidos de informações. Foram registradas 224 demandas, com destaque para o mês de abril, que registrou o maior número de demandas, como pode ser observado no Gráfico 1. O assunto predominante nesse mês foi sobre dificuldades com burocracia/ineficiência nos serviços públicos.

**Gráfico 1 - Quantitativo de demandas registradas por mês no 1º semestre de 2018**



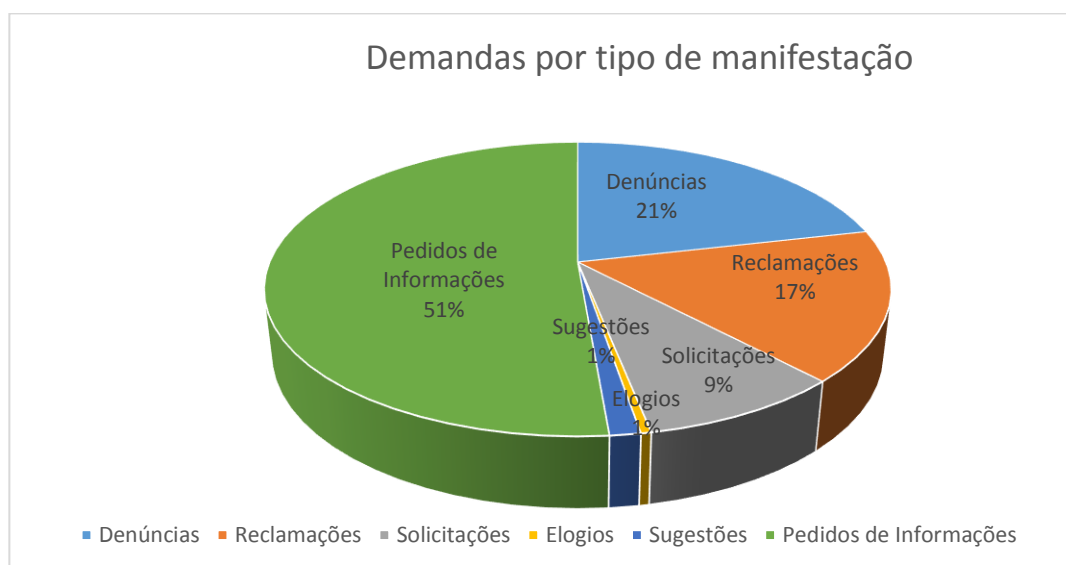
Avenida Joaquim Teotônio Segurado  
Quadra 202 Sul, ACSU-SE 20, Conjunto 1, Lote 8, Plano Diretor Sul  
CEP 77020-450 Palmas – TO  
(63) 3229-2253  
[www.ifto.edu.br](http://www.ifto.edu.br) - [ouvidoria@ifto.edu.br](mailto:ouvidoria@ifto.edu.br)



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO TOCANTINS  
REITORIA  
OUVIDORIA

As demandas acolhidas pela Ouvidoria do IFTO têm entradas por diferentes canais de atendimentos, especialmente pelo Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-OUV), importante ferramenta no tratamento dos registros de denúncias, reclamações, elogios, solicitações e sugestões; e também pelo Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC), já consolidado como recurso de registros de pedidos de informações. Além dessas portas de entrada de manifestações, são realizadas orientações sobre o registro de demandas por telefone, e-mail e atendimento pessoal, com possibilidade de registro da demanda através de formulário para posterior registro pela Ouvidoria nos sistemas utilizados. No entanto, atualmente, há recomendações para que as demandas de Ouvidoria sejam realizadas preferencialmente através dos Canais de Ouvidoria, no caso de demanda de Ouvidoria pelo e-OUV e no caso de Pedidos de Acesso a Informação pelo e-SIC, conforme preceitua o art. 9º da Instrução Normativa n.º 5, de 18 de junho de 2018. Caso o demandante não possua meios de acesso à internet, a Ouvidoria recebe por outros meios, tais como cartas e formulários, e os insere nos sistemas. Das demandas tratadas pela Ouvidoria do IFTO no período, o pedido de informação é a manifestação mais recorrente, com 115 registros, seguido da denúncia (48), reclamação (37), solicitação (20), elogio (1) e sugestão (3). Conforme apresentado no Gráfico 2, pedidos de informação perfazem 51% (cinquenta e um por cento) das demandas registradas pela Ouvidoria.

**Gráfico 2 – Percentual de demandas registradas por tipo de manifestação no 1º semestre de 2018**



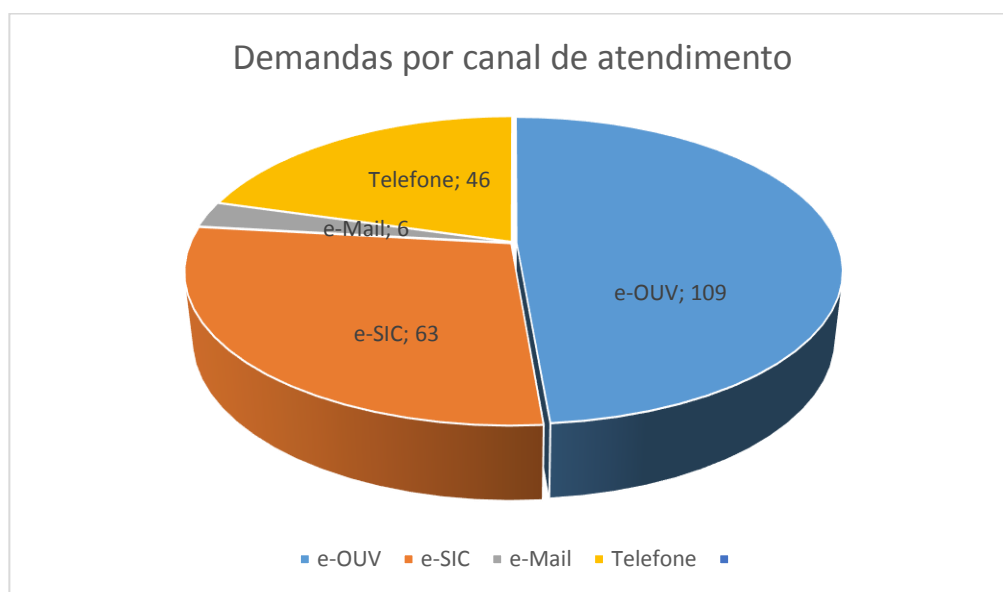
Avenida Joaquim Teotônio Segurado  
Quadra 202 Sul, ACSU-SE 20, Conjunto 1, Lote 8, Plano Diretor Sul  
CEP 77020-450 Palmas – TO  
(63) 3229-2253  
[www.ifto.edu.br](http://www.ifto.edu.br) - [ouvidoria@ifto.edu.br](mailto:ouvidoria@ifto.edu.br)



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO TOCANTINS  
REITORIA  
OUVIDORIA

O canal de atendimento mais utilizado continua sendo o Sistema e-OUV, com registro de 109 manifestações, distribuídas entre denúncias, reclamações, solicitações, elogios e sugestões (Gráfico 3).

**Gráfico 3 – Demandas por canal de atendimento**



Conforme destacado em relatórios anteriores, grande parte das demandas recebidas por telefone são referentes a pedidos de informações passíveis de atendimento no próprio setor institucional competente. A Ouvidoria detectou no último relatório, no ano de 2017, que os públicos interno e externo tinham dificuldades em localizar os contatos dos setores dos quais necessitavam de atendimento no site institucional e, em conjunto com os gestores, solicitou às áreas técnicas ampla divulgação dos ramais e contatos disponíveis nos *campi*. Houve uma melhora nas demandas atendidas por telefone, que dependiam apenas de informações sobre os setores dos quais o usuário aguardava atendimento, pois, no primeiro semestre de 2017, foram realizadas 79 demandas por telefone, e no primeiro semestre de 2018 foram apenas 46 demandas.

Contudo, a utilização dos sistemas e-OUV e e-SIC, somados, nos registros de demandas continua predominantemente como canais utilizados pela comunidade (77%), o que demonstra que houve uma melhora na percepção do cidadão no que se refere a conhecer os sistemas de Ouvidoria, bem como uma mudança de cultura no que diz respeito à percepção do cidadão de qual trabalho é desempenhado pela Ouvidoria.



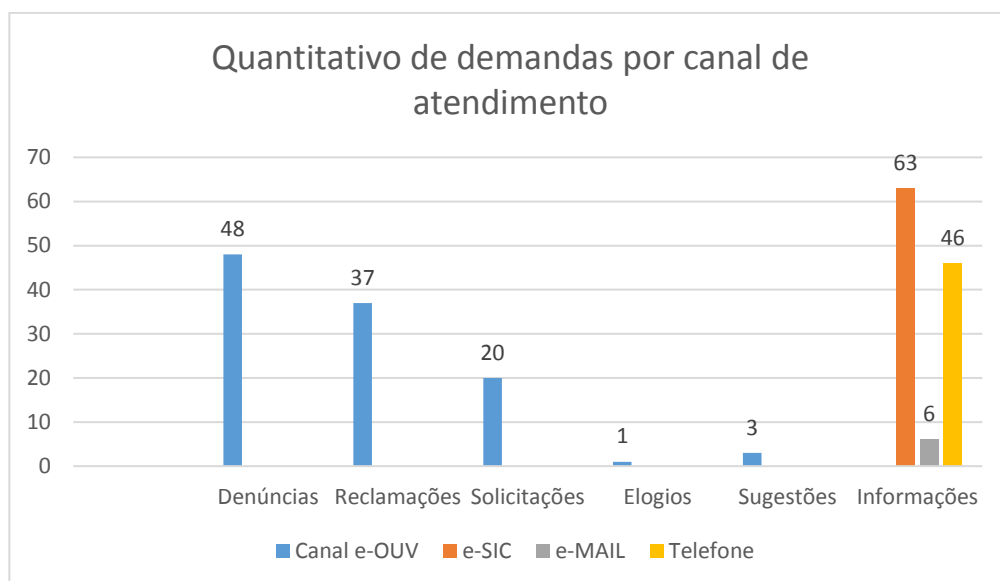
Avenida Joaquim Teotônio Segurado  
Quadra 202 Sul, ACSU-SE 20, Conjunto 1, Lote 8, Plano Diretor Sul  
CEP 77020-450 Palmas – TO  
(63) 3229-2253  
[www.ifto.edu.br](http://www.ifto.edu.br) - [ouvidoria@ifto.edu.br](mailto:ouvidoria@ifto.edu.br)



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO TOCANTINS  
REITORIA  
OUVIDORIA

No próximo gráfico, podemos verificar os tipos de demandas tratadas na Ouvidoria por canal de atendimento. As demandas que são tratadas pelo Sistema e-OUV, de acordo a Lei n.º 13.460/2017, são as denúncias, reclamações, solicitações, sugestões, elogios e sugestões. Os Pedidos de Informações possuem entrada pelo Sistema e-SIC e não são considerados demandas de Ouvidoria, mas sim de acesso à informação, em conformidade com Lei de Acesso à Informação, n.º 12.527, de 18 de novembro de 2011. Vale ressaltar que, independentemente dos canais já citados, podem ser usados como primeiro contato com a Ouvidoria o telefone e os e-mails institucionais, no entanto, o usuário é orientado a utilizar preferencialmente os canais e-OUV (para demandas de Ouvidoria) e e-SIC (para demandas de acesso à informação) e, caso encontre dificuldades ou não possa usar os sistemas disponíveis, a Ouvidoria disponibiliza um formulário para que o usuário preencha e apresente-o fisicamente na Ouvidoria.

**Gráfico 4 – Demandas por canal de atendimento**



No gráfico acima, destaca-se o quantitativo de registros de **reclamações**, com entradas pelo Sistema e-OUV. Esse tipo de atendimento representou 17% (dezessete por cento) dos registros no período. O quantitativo de solicitações registradas na Ouvidoria ainda é pequeno, sendo que o Pedido de Informação registrado no Sistema e-SIC possui um quantitativo mais expressivo, o que demonstra que o perfil do usuário dos serviços da Ouvidoria utiliza o canal de atendimento e-SIC com mais intensidade para pedidos de informação do que registra solicitações no Sistema e-OUV (demandas de Ouvidoria) para atendimento.



Avenida Joaquim Teotônio Segurado  
Quadra 202 Sul, ACSU-SE 20, Conjunto 1, Lote 8, Plano Diretor Sul  
CEP 77020-450 Palmas – TO  
(63) 3229-2253  
[www.ifto.edu.br](http://www.ifto.edu.br) - [ouvidoria@ifto.edu.br](mailto:ouvidoria@ifto.edu.br)



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO TOCANTINS  
REITORIA  
OUVIDORIA

O número de **sugestões** e **elogios** que chegam à Ouvidoria continua pequeno, o que pode configurar como dificuldades de ordens estatísticas, uma vez que outros recursos de comunicação da instituição também possuem o papel de registrar esse tipo de manifestação, como Fale com o Reitor, Facebook e Twitter; porém, esses registros não são tratados pela Ouvidoria.

### **Prazo de resposta e novas legislações**

Destaca-se que 100% (cem por cento) das manifestações foram atendidas. Logo, nota-se um trabalho conjunto da Ouvidoria com os gestores, o que tem sido positivo no sentido de priorizar e respeitar o usuário dos serviços públicos, bem como o cumprimento das legislações da Ouvidoria. No entanto, recomenda-se aos gestores que, ao receberem uma demanda encaminhada através do Sistema e-OUV que se não puder ser respondida em até 20 dias, ao solicitarem um pedido de prorrogação de prazo, seja feita justificativa ao usuário com a motivação de não ter respondido dentro do prazo inicial e também que seja dada informação ao usuário sobre os procedimentos que estejam sendo adotados.

De acordo com a Lei de Acesso à Informação, Lei n.º 12.527, de 18 de novembro de 2011, §§ 1º e 2º, a instituição deverá conceder o acesso imediato à informação disponível; caso esta não esteja disponível, a instituição tem o prazo de até 20 dias para responder, prorrogáveis por mais 10 dias, quando devidamente justificado pelo setor demandado.

Em junho de 2018, a Lei n.º 13.460, de 26 de junho de 2017, que criou as Ouvidorias, passou a vigorar e veio para orientar e padronizar o trabalho das Ouvidorias. Posteriormente a essa lei, foi publicada a Instrução Normativa n.º 5, de 18 de junho de 2018, estabelecendo orientações para a atuação das unidades de Ouvidoria do Poder Executivo Federal com relação às competências definidas nos seus capítulos III e IV, especificando o trato e os prazos a serem dados às demandas consideradas de Ouvidoria, que são: denúncias, comunicações, reclamações, sugestões, solicitações e elogios. A legislação não teve grandes impactos nas manifestações até junho, pois passou a vigorar no final desse mês. No entanto, destaca-se a criação da modalidade de uma nova demanda, a “Comunicação”, que é a denúncia quando o demandante a registra de forma anônima. Tal modalidade de demanda será mais detalhada no próximo relatório, pois somente após junho a Ouvidoria passou a receber tais demandas.

O prazo para as demandas do e-OUV para a Ouvidoria responder ao usuário segundo a Lei n.º 13.460/2017, passou a ser de 30 dias, prorrogáveis por mais 30, de acordo o art. 16, no entanto, para as áreas técnicas será de apenas 20 dias, prorrogáveis de forma justificada por mais 20 dias, de acordo com o mesmo artigo, em seu parágrafo único.



Avenida Joaquim Teotônio Segurado  
Quadra 202 Sul, ACSU-SE 20, Conjunto 1, Lote 8, Plano Diretor Sul  
CEP 77020-450 Palmas – TO  
(63) 3229-2253  
[www.ifto.edu.br](http://www.ifto.edu.br) - [ouvidoria@ifto.edu.br](mailto:ouvidoria@ifto.edu.br)





MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO TOCANTINS  
REITORIA  
OUVIDORIA

Destaca-se também que a Lei de Acesso à Informação, citada no primeiro parágrafo deste tópico, continuará a legislar sobre as demandas relativas a Pedidos de Acesso a Informação. Já as demandas de Ouvidorias continuarão a obedecer os critérios previstos no artigo 31 quando se tratar de informações pessoais do demandante ou que envolvam a vida privada, a honra e a intimidade dos denunciados ou denunciantes.

Art. 31. O tratamento das informações pessoais deve ser feito de forma transparente e com respeito à intimidade, vida privada, honra e imagem das pessoas, bem como às liberdades e garantias individuais.

§ 1º - As informações pessoais, a que se refere este artigo, relativas à intimidade, vida privada, honra e imagem:

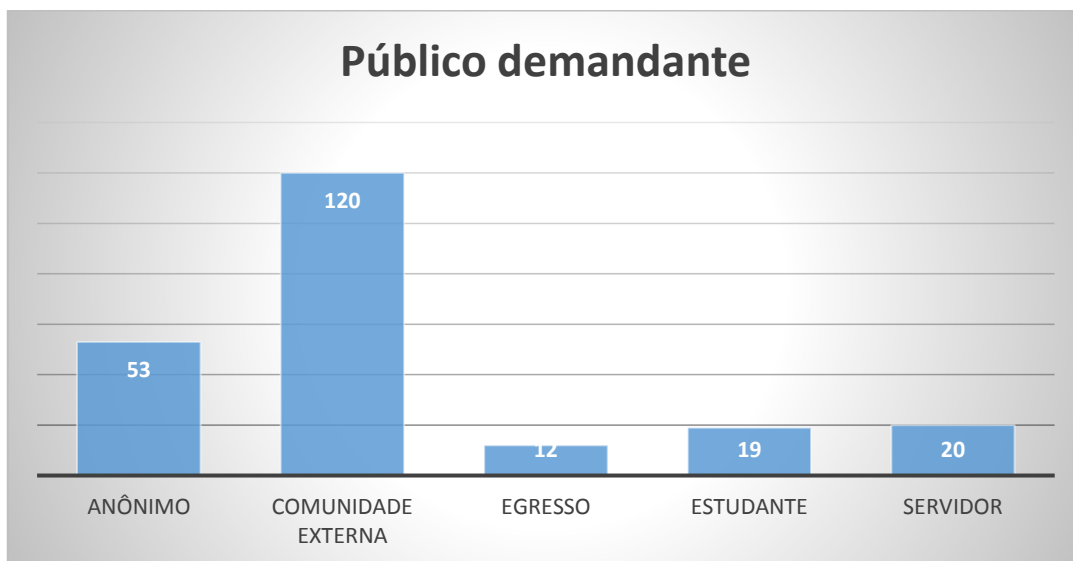
I - terão seu acesso restrito, independentemente de classificação de sigilo e pelo prazo máximo de 100 (cem) anos a contar da sua data de produção, a agentes públicos legalmente autorizados e à pessoa a que elas se referirem; e

II - poderão ter autorizada sua divulgação ou acesso por terceiros diante de previsão legal ou consentimento expresso da pessoa a que elas se referirem.

### **Público demandante**

A Ouvidoria adotou como prática constante ao registrar suas demandas identificar o perfil dos demandantes, conforme pode ser visualizado no gráfico abaixo:

**Gráfico 5 – Usuários dos serviços da Ouvidoria**



Avenida Joaquim Teotônio Segurado  
Quadra 202 Sul, ACSU-SE 20, Conjunto 1, Lote 8, Plano Diretor Sul  
CEP 77020-450 Palmas – TO  
(63) 3229-2253  
[www.ifto.edu.br](http://www.ifto.edu.br) - [ouvidoria@ifto.edu.br](mailto:ouvidoria@ifto.edu.br)



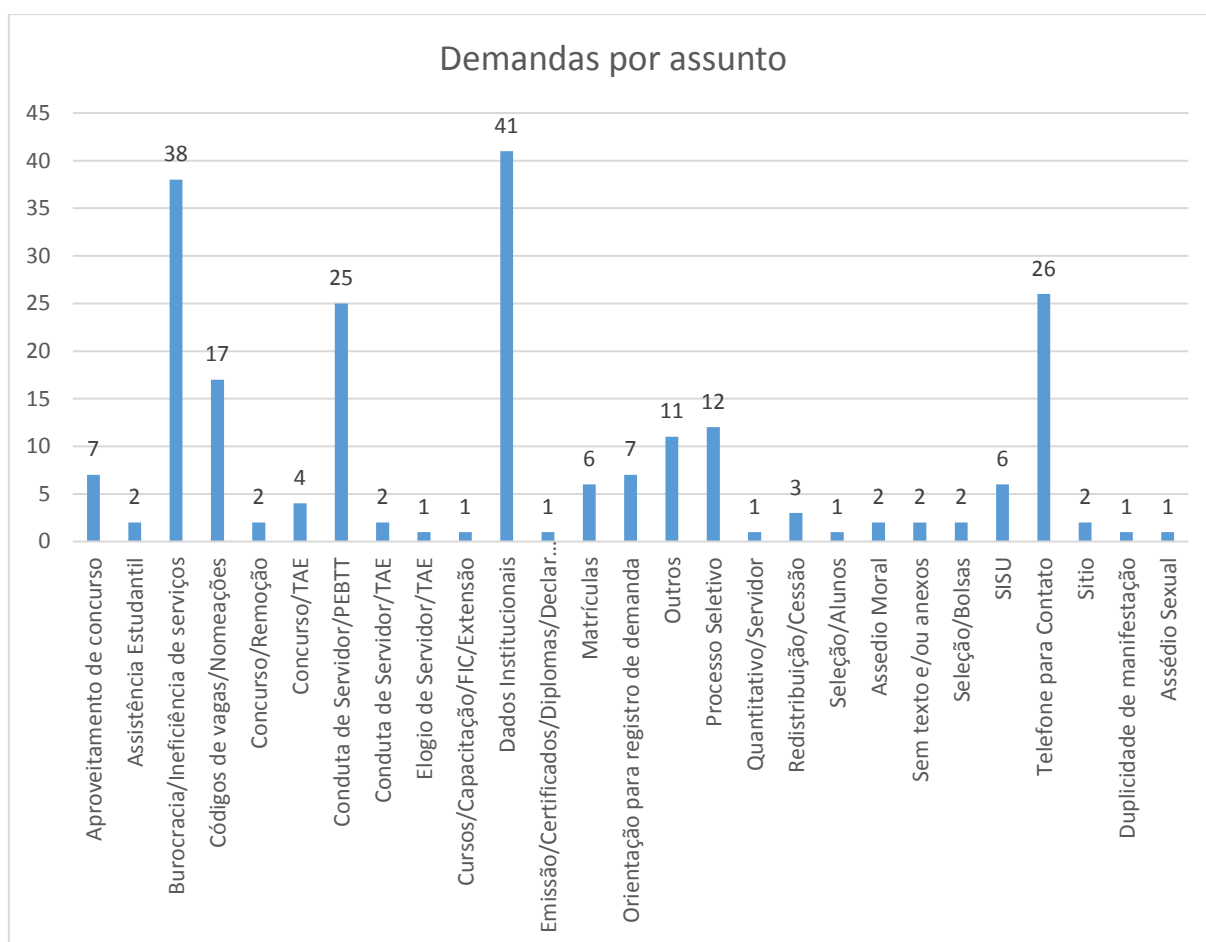
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO TOCANTINS  
REITORIA  
OUVIDORIA

A comunidade externa continua a ter uma participação relevante nas manifestações da Ouvidoria, especialmente nos registros de pedidos de informação através do Sistema e-SIC.

### Assuntos mais recorrentes nas demandas recebidas pela Ouvidoria do IFTO

As demandas acolhidas pela Ouvidoria no primeiro semestre de 2018 são variadas e, por isso, os assuntos foram categorizados em 27 tipos, os quais foram os mais recorrentes nas manifestações registradas no período (Gráfico 6); os demais assuntos referentes a situações não frequentes foram classificados como “Outros”. As demandas registradas em duplicidade foram catalogadas como “Duplicidade de manifestação”, e aquelas registradas de forma incompleta, sem anexos ou textos, foram catalogadas como “sem textos ou anexos”.

Gráfico 6 – Demandas por assunto



Avenida Joaquim Teotônio Segurado  
Quadra 202 Sul, ACSU-SE 20, Conjunto 1, Lote 8, Plano Diretor Sul  
CEP 77020-450 Palmas – TO  
(63) 3229-2253  
[www.ifto.edu.br](http://www.ifto.edu.br) - [ouvidoria@ifto.edu.br](mailto:ouvidoria@ifto.edu.br)



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO TOCANTINS  
REITORIA  
OUVIDORIA

Observa-se que os assuntos com maior número de registros no período referem-se a “Dados Institucionais” e “Burocracia/Ineficiência de serviços”. Vale ressaltar que os registros referentes ao assunto “Burocracia/ineficiência dos serviços” tiveram um pequeno aumento em relação ao primeiro semestre de 2017. A Ouvidoria do IFTO solicitou esclarecimentos dos *campi* quanto ao assunto demandado para informar ao demandante. Os *campi* atenderam a solicitação e encaminharam as respostas aos usuários que enviaram as questões.

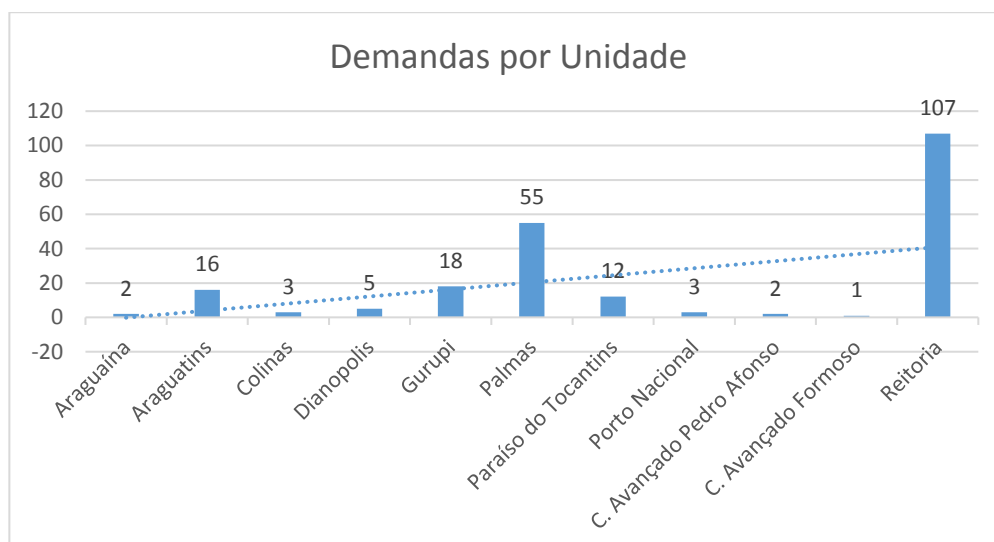
O assunto “Processo Seletivo” sempre configurou como um dos assuntos mais demandados. Nesse sentido, foi recomendado em relatórios anteriores que os gestores e as comissões responsáveis pela elaboração dos editais incluíssem um canal de contato direto com a comissão responsável pelo certame para o atendimento de possíveis dúvidas e problemas no decorrer da seleção, especialmente no período de inscrições. Com isso, houve uma melhora do quantitativo demandado à Ouvidoria, sendo registradas apenas 12 manifestações.

Outra demanda que houve um acréscimo expressivo refere-se a “Conduta de servidor/PEBTT”, sobre o qual foram registradas 25 demandas, sendo que no 1º semestre de 2017 havia um quantitativo de apenas 16 demandas.

#### **Demandas registradas por unidade**

Como é possível verificar no Gráfico 7, que demonstra a distribuição das demandas registradas no período por unidade, o *Campus* Palmas, com 55 demandas (25%), e a Reitoria, com 107 demandas (48%), foram as unidades mais demandadas.

#### **Gráfico 7 – Demandas registradas por unidade**



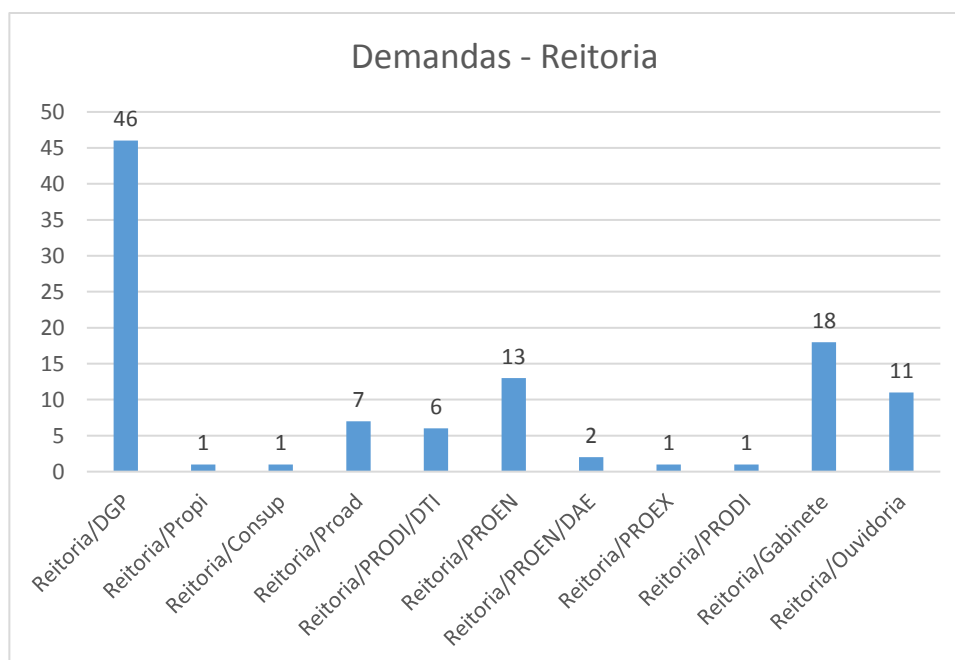
Avenida Joaquim Teotônio Segurado  
Quadra 202 Sul, ACSU-SE 20, Conjunto 1, Lote 8, Plano Diretor Sul  
CEP 77020-450 Palmas – TO  
(63) 3229-2253  
[www.ifto.edu.br](http://www.ifto.edu.br) - [ouvidoria@ifto.edu.br](mailto:ouvidoria@ifto.edu.br)



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO TOCANTINS  
REITORIA  
OUVIDORIA

A Ouvidoria encaminhou para tratamento os registros e os destinou aos gestores máximos de cada unidade, que têm competência para responder às demandas. Na Reitoria, as demandas foram encaminhadas diretamente aos responsáveis pelas pró-reitorias ou diretorias. Quando as demandas tratavam de assuntos sobre a gestão máxima dos *campi*, foram encaminhadas ao Gabinete do Reitor.

**Gráfico 8 – Demandas registradas na Reitoria**



Os registros mostram que a Diretoria de Gestão de Pessoas (DGP) foi o setor mais demandado na Reitoria, com 43% (quarenta e três por cento) das manifestações registradas. Pedido de informações sobre concursos públicos (aproveitamento, nomeações e códigos de vagas) é a manifestação mais recorrente registrada e encaminhada à DGP.

Com destaque, as unidades/setores mais demandadas continuam sendo o *Campus* Palmas e a DGP na Reitoria, sendo que os dois registraram juntos 56% (cinquenta e seis por cento) dos pedidos de informação, dos quais 25 pedidos foram destinados ao *Campus* Palmas e 39 à DGP, conforme poderá ser visualizado nos Gráficos 9 e 11 nas páginas seguintes.

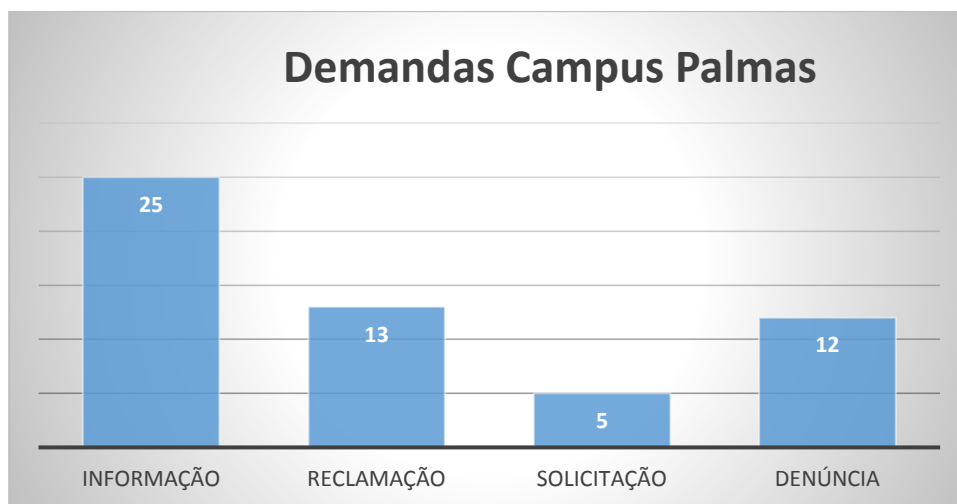


Avenida Joaquim Teotônio Segurado  
Quadra 202 Sul, ACSU-SE 20, Conjunto 1, Lote 8, Plano Diretor Sul  
CEP 77020-450 Palmas – TO  
(63) 3229-2253  
[www.ifto.edu.br](http://www.ifto.edu.br) - [ouvidoria@ifto.edu.br](mailto:ouvidoria@ifto.edu.br)



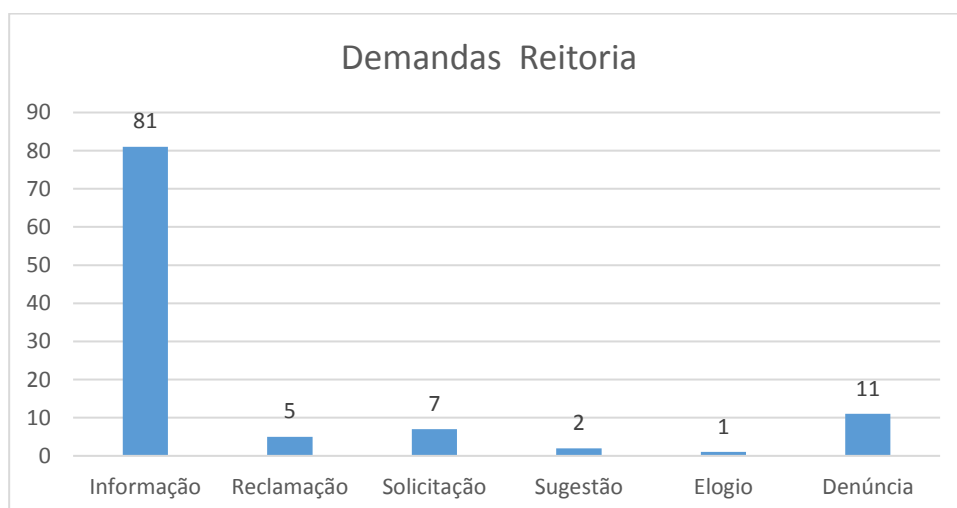
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO TOCANTINS  
REITORIA  
OUVIDORIA

**Gráfico 9 - Demandas registradas no *Campus Palmas* por tipo de manifestação**



Ao analisar o gráfico das demandas do *Campus Palmas*, pode-se observar que a demanda mais recorrente é o Pedido de Informação sobre dados oficiais do órgão. E pode-se perceber que houve melhora expressiva na quantidade de reclamações em relação ao 1º semestre de 2017, quando foram registradas 44 reclamações.

**Gráfico 10 – Demandas registradas na Reitoria por tipo de manifestação**

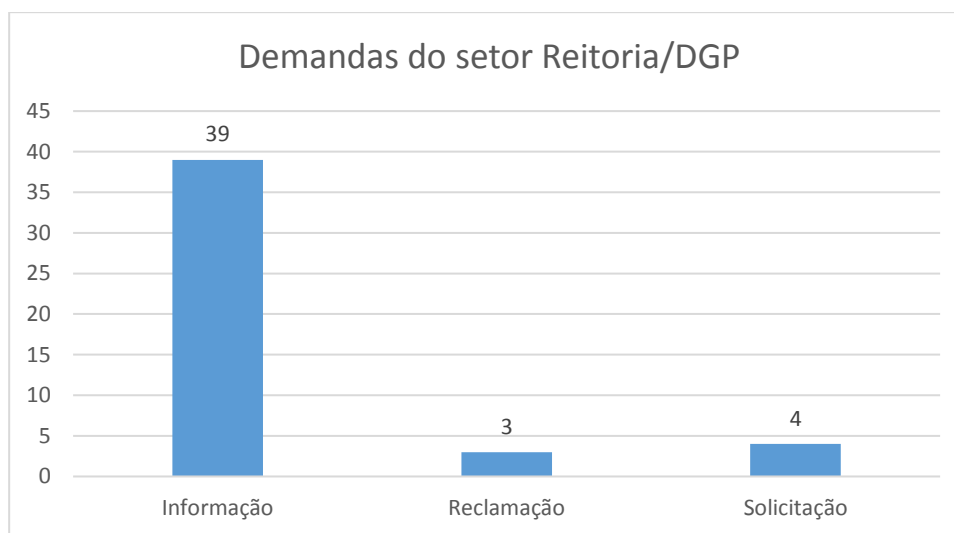


Avenida Joaquim Teotônio Segurado  
Quadra 202 Sul, ACSU-SE 20, Conjunto 1, Lote 8, Plano Diretor Sul  
CEP 77020-450 Palmas – TO  
(63) 3229-2253  
[www.ifto.edu.br](http://www.ifto.edu.br) - [ouvidoria@ifto.edu.br](mailto:ouvidoria@ifto.edu.br)



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO TOCANTINS  
REITORIA  
OUVIDORIA

**Gráfico 11 – Demandas registradas na Diretoria de Gestão de Pessoas**



A demanda mais recorrente na Reitoria continua a ser os Pedidos de Informações oficiais sobre o órgão, sendo que a Diretoria de Gestão Pessoas é o setor que possui o maior quantitativo de demandas de Pedidos de Acesso à Informação, perfazendo um total de 48% (quarenta e oito por cento) sobre o total de pedidos protocolados na Ouvidoria para a unidade Reitoria.

## Denúncias

O percentual de **denúncias** registradas no período é de 21% (vinte e um por cento) em relação ao total de manifestações. Contudo, confrontando o número de registros no período com os registros do primeiro semestre de 2017, pode-se constatar que houve um significativo aumento de manifestações desse tipo de demanda, pois no primeiro semestre do ano anterior houve 37 denúncias apenas. Já no primeiro semestre de 2018, foram registradas 48 denúncias, sendo que o assunto mais recorrente continua sendo a “Conduta de servidor/PEBTT”.

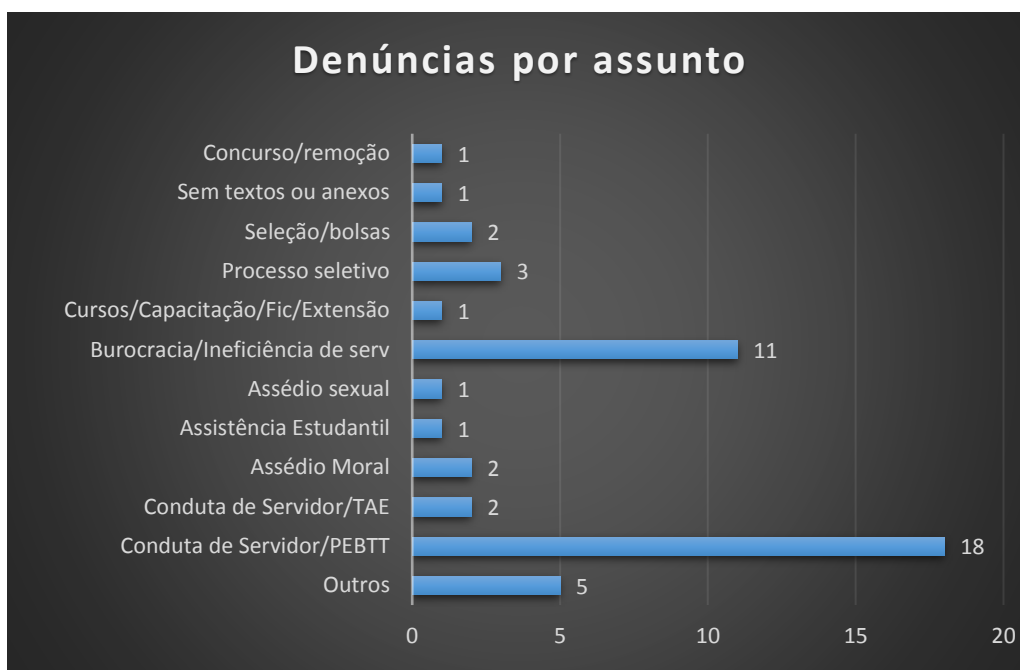


Avenida Joaquim Teotônio Segurado  
Quadra 202 Sul, ACSU-SE 20, Conjunto 1, Lote 8, Plano Diretor Sul  
CEP 77020-450 Palmas – TO  
(63) 3229-2253  
[www.ifto.edu.br](http://www.ifto.edu.br) - [ouvidoria@ifto.edu.br](mailto:ouvidoria@ifto.edu.br)



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO TOCANTINS  
REITORIA  
OUVIDORIA

**Gráfico 12 - Denúncias registradas por assunto**



As 48 denúncias foram registradas através do Sistema e-OUV e todas que apresentaram elementos mínimos de relevância e materialidade para prosseguimento foram encaminhadas pelo Sistema Eletrônico de Informações – SEI/IFTO – para as respectivas unidades/setores com competência para apurar. Ademais, vale ressaltar que as unidades que apresentaram o recebimento de maior quantitativo de denúncias foram o *Campus* Palmas e a Reitoria, conforme poderá ser verificado no Gráfico 13.

Houve uma pequena diminuição de denúncias encaminhadas diretamente ao *Campus* Palmas e um pequeno aumento de denúncias encaminhadas à Reitoria em relação ao relatório do 1º Semestre de 2017, quando as unidades apresentaram, respectivamente, 17 e 7 denúncias naquele período. Vale ressaltar que as demandas encaminhadas a Reitoria envolvem assuntos diversos sobre a gestão das 11 unidades do IFTO. As demandas são selecionadas para envio ao Gabinete do Reitor devido à relevância do assunto e se envolve a direção-geral de alguma unidade. As denúncias encaminhadas à Reitoria também podem ser encaminhadas às pró-reitorias se o assunto envolver pastas que estão sob seu monitoramento no órgão, ou à Diretoria de Gestão de Pessoas se o assunto envolver pessoal, ou ainda à Auditoria Interna se envolver o controle das ações do órgão.

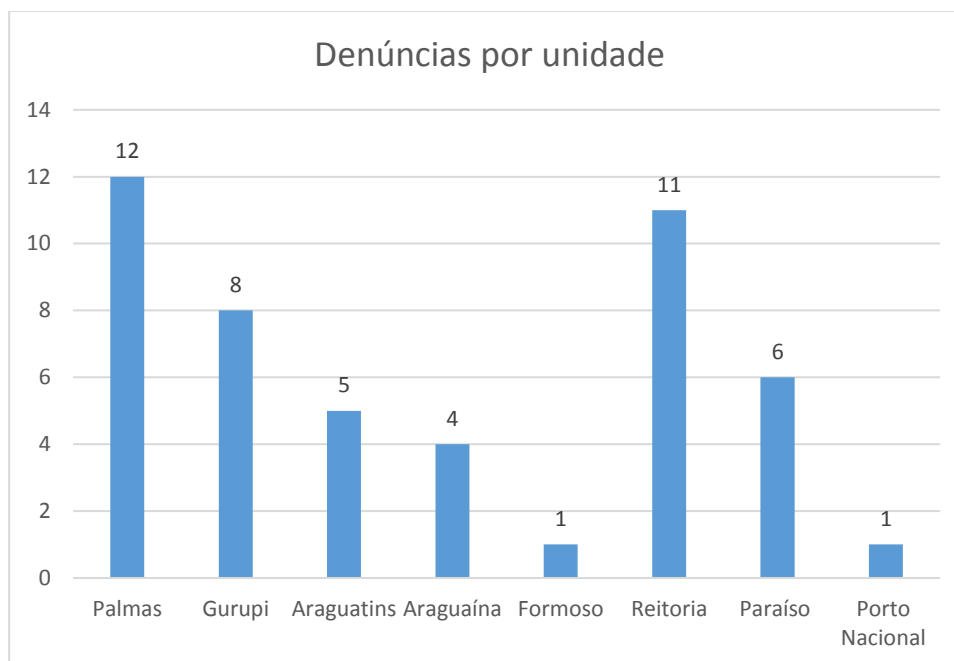


Avenida Joaquim Teotônio Segurado  
Quadra 202 Sul, ACSU-SE 20, Conjunto 1, Lote 8, Plano Diretor Sul  
CEP 77020-450 Palmas – TO  
(63) 3229-2253  
[www.ifto.edu.br](http://www.ifto.edu.br) - [ouvidoria@ifto.edu.br](mailto:ouvidoria@ifto.edu.br)



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO TOCANTINS  
REITORIA  
OUVIDORIA

**Gráfico 13 – Denúncias registradas por unidade**



Vale destacar que foram registradas 48 manifestações de denúncias no período. Contudo, 2 (4%) manifestações foram arquivadas por falta de elementos suficientes para a verificação dos fatos descritos, uma do *Campus* Paraíso do Tocantins e uma do *Campus* Araguatins. Conforme orientação da Instrução Normativa n.º 5 CRG/OGU, 18 de junho de 2018, que estabelece as normas de recebimento e tratamento de denúncias/comunicações anônimas (art. 16, § 2º):

[...]

§ 2º As informações que constituam comunicações de irregularidade, mesmo que de origem anônima, deverão ser enviadas ao órgão ou entidade competente para sua apuração, observada a existência de indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade. [...]

Foram recebidas pela Ouvidoria 48 denúncias e encaminhadas para apuração 46 dessas manifestações, das quais uma foi arquivada por falta de elementos suficientes e uma por duplicidade de manifestação. Desse total, 33 (69%) foram registros anônimos; 3 (6%) foram registradas por estudantes; 6 (12,5%) registradas pela comunidade externa; e 6 (12,5%) por servidores do IFTO.



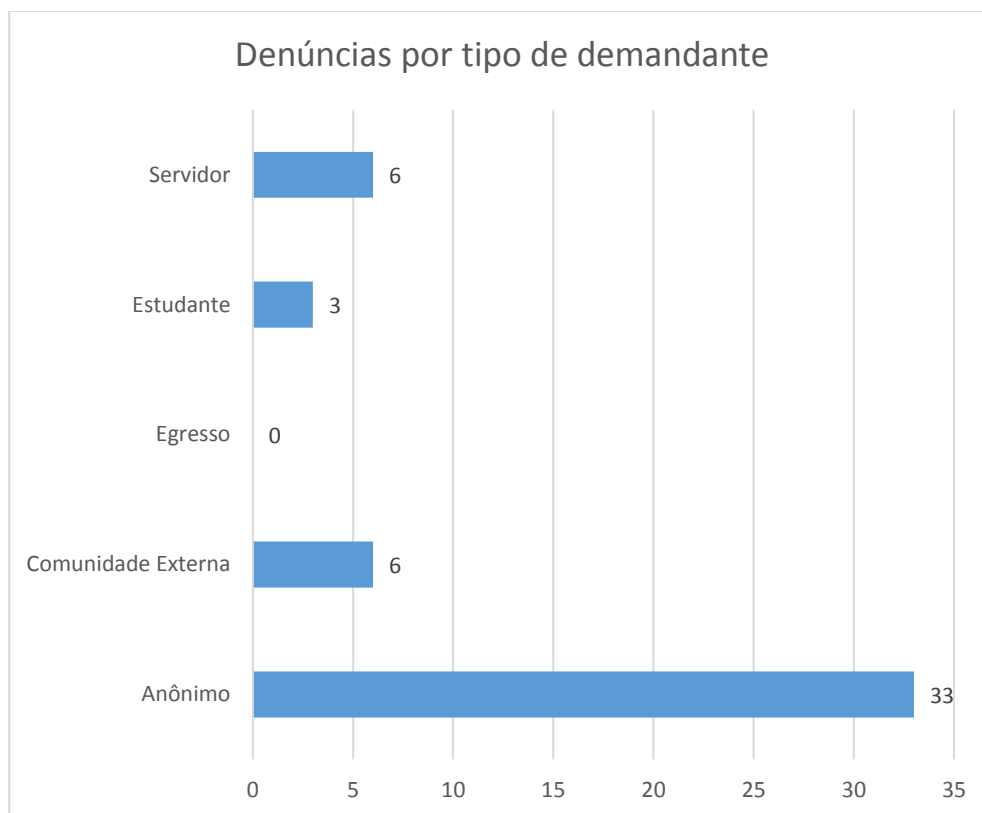
Avenida Joaquim Teotônio Segurado  
Quadra 202 Sul, ACSU-SE 20, Conjunto 1, Lote 8, Plano Diretor Sul  
CEP 77020-450 Palmas – TO  
(63) 3229-2253  
[www.ifto.edu.br](http://www.ifto.edu.br) - [ouvidoria@ifto.edu.br](mailto:ouvidoria@ifto.edu.br)





MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO TOCANTINS  
REITORIA  
OUVIDORIA

**Gráfico 14 – Denúncias registradas por demandante**



No demonstrativo a seguir constam as denúncias que foram encaminhadas à Ouvidoria, em que se verifica o fato denunciado, as providências adotadas, bem como o número do processo SEI no qual a demanda foi tratada. A Ouvidoria dá publicidade às denúncias tratadas por meio dessa planilha, descrevendo o assunto de forma genérica para proteção do denunciante e também dos dados sensíveis, protegendo a intimidade e a vida privada, quando necessário, de acordo com o art. 31 da Lei de Acesso à Informação - Lei n.º 12.527/2011. As denúncias foram encaminhadas aos gestores dos denunciados e entregues através de relatório à Auditoria Interna da instituição para ciência do trato dado a elas em cada unidade.



Avenida Joaquim Teotônio Segurado  
Quadra 202 Sul, ACSU-SE 20, Conjunto 1, Lote 8, Plano Diretor Sul  
CEP 77020-450 Palmas – TO  
(63) 3229-2253  
[www.ifto.edu.br](http://www.ifto.edu.br) - [ouvidoria@ifto.edu.br](mailto:ouvidoria@ifto.edu.br)



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO TOCANTINS  
REITORIA  
OUVIDORIA

**Quadro 1 – Denúncias tratadas na Ouvidoria**

N.º da demanda e-OUV	Fato Denunciado	Providências Adotadas	Procedência ou Improcedência da denúncia
23546.002426/2018-73	Utilização do refeitório do <i>Campus</i> Araguatins por servidores e pessoal terceirizado.	Segundo a direção do <i>campus</i> , de forma reduzida, são comercializadas refeições devido à inexistência de fornecedores de alimentação na unidade. O valor arrecadado é revertido para aquisições para o próprio refeitório.	Procedimentos adotados constam no processo SEI n.º 23235.001735/2018-30
23546.002992/2018-85	Servidor lotado no <i>Campus</i> Palmas, ocupante do cargo de professor EBTT, em regime de trabalho de dedicação exclusiva - DE -, manteve vínculo com empresa privada, mesmo depois de ter tomado posse no cargo efetivo.	Segundo o <i>campus</i> , o referido servidor tomou posse no cargo de professor EBTT em regime de trabalho de 40 horas semanais sem DE em março de 2011; em fevereiro de 2013, teve o regime de trabalho alterado para DE. Os trabalhos realizados em empresas privadas foram anteriores ao ingresso no IFTO, e os prestados concomitantemente foram legais, conforme demonstrado à Controladoria-Geral da União - CGU.	Procedimentos adotados constam no processo SEI n.º 23235.002256/2018-31
23546.000293/2018-09	Servidores do <i>Campus</i> Gurupi estariam usufruindo de mais de uma semana de recesso.	A direção do <i>campus</i> informou que foi acordado com as chefias imediatas que o recesso poderia ser usufruído considerando a manutenção dos serviços essenciais. A direção informou	Procedimentos adotados constam no processo SEI n.º 23235.000143/2018-09



Avenida Joaquim Teotônio Segurado  
Quadra 202 Sul, ACSU-SE 20, Conjunto 1, Lote 8, Plano Diretor Sul  
CEP 77020-450 Palmas – TO  
(63) 3229-2253  
[www.ifto.edu.br](http://www.ifto.edu.br) - [ouvidoria@ifto.edu.br](mailto:ouvidoria@ifto.edu.br)



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO TOCANTINS  
REITORIA  
OUVIDORIA

		ainda que muitos servidores usufruíram o recesso e, em seguida, gozaram férias, o que justificaria a ausência por mais de uma semana.	
23546.004047/2018-18	Irregularidades no processo seletivo e no fato de aluno com deficiência frequentar aulas em turma diferente da que deveria frequentar no <i>Campus</i> Avançado Formoso do Araguaia.	O <i>campus</i> informou que não foram identificados vícios no processo seletivo. Informou ainda que o aluno com deficiência precisa de atendimento especial e que, até a chegada de um novo intérprete, frequentaria, como ouvinte, as aulas em turma na qual já existe pessoa com a mesma necessidade e professores com experiência no processo de inclusão.	Procedimentos adotados constam no processo SEI n.º 23235.002775/2018-07
00106.001644/2018-74	Denúncia tem o mesmo teor da demanda e-OUV n.º 23546.002992/2018-85, já informada neste relatório.		
23546.005127/2018-91 *	Envolvimento de professor e aluna em determinado Campus do IFTO.	Em resposta, a Direção-geral do <i>Campus</i> informou que na legislação que rege os servidores do IFTO não há proibição referente a relacionamentos entre servidores e discentes, considerando que ambos sejam maiores de idade.	Procedimentos adotados constam no processo SEI n.º 23235.003622/2018-79
23546.007075/2018-97	No polo de Educação a Distância - EaD - da cidade de Mateiros, tutores teriam permitido que alguns alunos recorressem a aplicativos como	A Diretoria de Educação a Distância - DEaD - informou que a coordenação de curso e Coordenação-geral do MedioTec mantém ininterrupta	Procedimentos adotados constam no processo SEI n.º 23235.005075/2018-66.



Avenida Joaquim Teotônio Segurado  
Quadra 202 Sul, ACSU-SE 20, Conjunto 1, Lote 8, Plano Diretor Sul  
CEP 77020-450 Palmas – TO  
(63) 3229-2253  
[www.ifto.edu.br](http://www.ifto.edu.br) - [ouvidoria@ifto.edu.br](mailto:ouvidoria@ifto.edu.br)



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO TOCANTINS  
REITORIA  
OUVIDORIA

	WhatsApp e outros para realizar consultas durante as avaliações, prejudicando outros estudantes.	comunicação com os polos a fim de evitar ações que não sejam pautadas nos valores adotados na DEaD/IFTO. A diretoria informou que será feita uma averiguação da denúncia e, se constatada a irregularidade, serão tomadas as providências cabíveis para o caso.	
23546.003283/2018-17	Não cumprimento às normas da biblioteca do <i>Campus</i> Palmas por servidor daquele <i>campus</i> .	O servidor apresentou carta de esclarecimento na qual narra o ocorrido e diz acreditar ter havido um mal-entendido e que não teve a intenção de desrespeitar as normas do setor ou os servidores envolvidos.	Procedimentos adotados constam no processo SEI n.º 23235.002512/2018-90.
3546.001652/2018-37	Falta de servidores para prestar informações em razão de recesso no <i>Campus</i> Gurupi.	A direção esclareceu que, no período de recesso, 80% dos servidores gozam suas férias, principalmente docentes, cujas etapas devem coincidir <b>com o período de recesso escolar da unidade</b> . A direção informou que, nesse período de recesso, os setores administrativos de atendimento ao público ficam autorizados a funcionar em horário comercial.	Procedimentos adotados constam no processo SEI n.º 23235.001196/2018-39.
23546005205/2018-57	Possíveis irregularidades em processo de "Transferência", "Admissão de portadores de título", "Reingresso" e "Complementação de Estudos" para o semestre de 2018/1, no <i>Campus</i> Palmas.	A direção informou não haver irregularidade no processo, pois a oferta de vagas foi maior que a procura e que os procedimentos adotados não estariam ferindo o direito de nenhum outro candidato.	Procedimentos adotados constam no processo SEI n.º 23235.003793/2018-06.



Avenida Joaquim Teotônio Segurado  
Quadra 202 Sul, ACSU-SE 20, Conjunto 1, Lote 8, Plano Diretor Sul  
CEP 77020-450 Palmas – TO  
(63) 3229-2253  
[www.ifto.edu.br](http://www.ifto.edu.br) - [ouvidoria@ifto.edu.br](mailto:ouvidoria@ifto.edu.br)



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO TOCANTINS  
REITORIA  
OUVIDORIA

		Informou ainda que os documentos utilizados para o aproveitamento foram documentos expedidos pelo próprio <i>campus</i> por se tratar de ex-aluno.	
23546.010766/2018-78	Denúncia contra possíveis irregularidades no processo de oferta das bolsas de projetos de extensão regido pelo Edital 04/2018/REI/IFTO.	O setor responsável pelo processo informou que, em algumas unidades, não foram preenchidas todas as vagas ofertadas e, por essa razão, houve remanejamento do recurso.	Procedimentos adotados constam no processo SEI n.º 23235.008056/2018-91.
23546.011633/2018-19	Concessão de licenças para capacitação, de forma indiscriminada, a servidores da Reitoria e <i>Campus</i> Palmas para realizarem cursos <i>on-line</i> com procedência duvidosa.	Em resposta, a Diretoria de Gestão de Pessoas – DGP -, ratificada pelo <i>Campus</i> Palmas, destacou que a licença para capacitação é um direito previsto em lei e que as concessões encontram-se de acordo com normas legais.	Procedimentos adotados constam no processo SEI n.º 23235.008922/2018-44.
23546.011100/2018-37	A demanda trata de solicitação de informações sobre o trabalho da comissão instituída pela Portaria n.º 231/2017/GUR/REI/IFTO e não de uma denúncia.	Por se tratar de um Pedido de Informação, foi emitido o Despacho n.º 126/2018-OUVIDO/REI/IFTO, informando ao usuário qual canal deveria ser utilizado, sendo encaminhado o manual de utilização do e-SIC.	Procedimentos adotados constam no processo SEI n.º 23235.008577/2018-49.
23546.011839/2018-49	Denúncia sobre mau uso do dinheiro público por parte do <i>Campus</i> Gurupi, no que se refere à montagem de uma academia.	Em resposta, o <i>campus</i> negou as acusações e informou que a academia está sendo utilizada nas aulas de Educação Física, conforme planejamento anual, como também atende alunos em modalidades esportivas e com	Procedimentos adotados constam no processo SEI n.º 23235.009026/2018-01.



Avenida Joaquim Teotônio Segurado  
Quadra 202 Sul, ACSU-SE 20, Conjunto 1, Lote 8, Plano Diretor Sul  
CEP 77020-450 Palmas – TO  
(63) 3229-2253  
[www.ifto.edu.br](http://www.ifto.edu.br) - [ouvidoria@ifto.edu.br](mailto:ouvidoria@ifto.edu.br)



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO TOCANTINS  
REITORIA  
OUVIDORIA

		patologias específicas.	
23546.012745/2018-97	Possíveis irregularidades no processo seletivo para contratação de professor substituto na área de Química para o <i>Campus</i> Paraíso do Tocantins, Edital n.º 3/2018/PSO/REI/IFTO.	Em resposta, o <i>Campus</i> Paraíso do Tocantins informou que as retificações se deram em razão do baixo número de inscritos, o que poderia incorrer na impossibilidade de formação de cadastro de reserva.	Procedimentos adotados constam no processo SEI n.º 23235.010013/2018-76.
00106004850/2018-36	Servidores ocupantes do cargo de professor, lotados no <i>Campus</i> Paraíso do Tocantins, mesmo em regime de dedicação exclusiva, não estariam cumprindo a carga horária conforme determina a legislação.	A Direção-geral do <i>campus</i> informou que um dos servidores tem horário especial nos termos do parágrafo 3º do art. 98 da Lei n.º 8.112/1990, e outro servidor encontra-se em tratamento de saúde. Segundo a direção, os processos foram devidamente instruídos, sendo inclusive enviados a junta médica oficial.	Procedimentos adotados constam no processo SEI n.º 23235.007915/2018-25.
23546.010741/2018-74	Processo arquivado por ter o mesmo teor do processo SEI n.º 00106004850/2018-36.		
23546.010239/2018-63	No <i>Campus</i> Gurupi, o pessoal terceirizado não estaria cumprindo a carga horária semanal, e alguns estariam se ausentando para executar serviços em outros órgãos.	A Direção-geral do <i>Campus</i> Gurupi disse serem improcedentes os fatos alegados, e explicou que a jornada de trabalho estaria sendo cumprida conforme estipulado em contrato. A Pró-reitoria de Administração informou que será verificado <i>in loco</i> o teor da denúncia para certificar o cumprimento ou não do contrato.	Procedimentos adotados constam no processo SEI n.º 23235.007926/2018-13.
23546.014238/2018-98	Servidor do <i>Campus</i> Araguaína, ocupante do cargo de professor,	Quanto às viagens do professor, o <i>campus</i> informou não ser de	Procedimentos adotados constam no processo



Avenida Joaquim Teotônio Segurado  
Quadra 202 Sul, ACSU-SE 20, Conjunto 1, Lote 8, Plano Diretor Sul  
CEP 77020-450 Palmas – TO  
(63) 3229-2253  
[www.ifto.edu.br](http://www.ifto.edu.br) - [ouvidoria@ifto.edu.br](mailto:ouvidoria@ifto.edu.br)



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO TOCANTINS  
REITORIA  
OUVIDORIA

	mesmo estado de licença, estaria em viagem representando sindicato. Além disso, o professor substituto não estaria mais atuando, o que estaria prejudicando os alunos.	sua competência acompanhar os servidores durante afastamentos e que a licença foi legalmente concedida pelo SIASS. Quanto à falta de aulas, como a prorrogação só foi homologada após o encerramento da primeira licença, o contrato do professor substituto já havia finalizado. Houve a tentativa de contratar um candidato classificado em processo seletivo vigente, mas este não teve interesse em assumir a vaga. Para que os alunos não ficassem prejudicados, as aulas foram remanejadas para o colegiado da área até o término da licença do servidor.	SEI n.º 23235.011951/2018-93.
23546.013243/2018-83*	Servidor de determinado <i>campus</i> , ocupante do cargo de professor, relata ter sido agredido verbalmente por alunos e ter o seu carro danificado dentro das dependências do <i>campus</i> .	Segundo o <i>campus</i> , foram tomadas as providências necessárias quanto aos alunos envolvidos. A direção também se comprometeu a investir, a longo prazo, na segurança do <i>campus</i> .	Procedimentos adotados constam no processo SEI n.º 23235.010551/2018-61.
23546.015164/2018-15	Ocorrência de livre comércio de produtos alimentícios nas dependências do <i>Campus</i> Palmas.	A direção se manifestou favoravelmente a uma discussão mais ampla, no sentido de normatizar essa prática.	Procedimentos adotados constam no processo SEI n.º 23235.012168/2018-47.
0010600379/2018-23	Uso indevido do espaço físico do <i>Campus</i> Gurupi para fins políticos.	Em resposta, o <i>campus</i> informa ser dever diplomático do diretor-geral estabelecer parcerias com as instituições da	Procedimentos adotados constam no processo SEI n.º 23235.008931/2018-35.



Avenida Joaquim Teotônio Segurado  
Quadra 202 Sul, ACSU-SE 20, Conjunto 1, Lote 8, Plano Diretor Sul  
CEP 77020-450 Palmas – TO  
(63) 3229-2253  
[www.ifto.edu.br](http://www.ifto.edu.br) - [ouvidoria@ifto.edu.br](mailto:ouvidoria@ifto.edu.br)



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO TOCANTINS  
REITORIA  
OUVIDORIA

		cidade, incluindo os poderes Legislativo, Executivo e Judiciário, e que seus compromissos encontram-se disponíveis na agenda do diretor, no site do <i>campus</i> , e que as ações realizadas são divulgadas através do e-mail institucional.	
23546.011012/2018-35	No <i>Campus</i> Gurupi, professores estariam deixando de ministrar aulas justificando falta de materiais didáticos ou falta de ar-condicionado na sala, enquanto outras poderiam ser utilizadas; além de professores que estariam registrando o ponto e indo embora e da falta de servidores técnico-administrativos em educação nos setores que deveriam atender nos três turnos.	A Direção-geral ouviu os servidores citados na denúncia que, por sua vez, justificaram o ocorrido, tendo suas justificativas ratificadas pela direção. Quanto à falta de ar-condicionado, a direção informou que houve troca da empresa responsável pela manutenção, o que tem ocasionado vários problemas. Os casos específicos citados estão sendo acompanhados pela direção e pela equipe pedagógica.	Procedimentos adotados constam no processo SEI n.º 23235.008221/2018-13.
23546.011864/2018-22	Denúncia contra a não divulgação do resultado da sindicância investigativa sobre extravio de equipamentos no setor de audiovisual do <i>Campus</i> Gurupi.	Segundo a Direção-geral do <i>campus</i> , foi constituída comissão para averiguação dos fatos mas, devido a dificuldades, os trabalhos não foram concluídos, e por esse motivo será constituída uma nova comissão de sindicância investigativa.	Procedimentos adotados constam no processo SEI n.º 23235.009281/2018-45.
23546.007842/2018-68	Denúncia relatando indiferença, indisponibilidade e não cumprimento da ementa de curso por parte de um docente do <i>Campus</i> Paraíso do Tocantins.	Em resposta, o <i>campus</i> informou que a coordenação de curso não recebeu nenhuma reclamação dos discentes a respeito do servidor no período da denúncia.	Procedimentos adotados constam no processo SEI n.º 23235.005920/2018-01.



Avenida Joaquim Teotônio Segurado  
Quadra 202 Sul, ACSU-SE 20, Conjunto 1, Lote 8, Plano Diretor Sul  
CEP 77020-450 Palmas – TO  
(63) 3229-2253  
[www.ifto.edu.br](http://www.ifto.edu.br) - [ouvidoria@ifto.edu.br](mailto:ouvidoria@ifto.edu.br)





MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO TOCANTINS  
REITORIA  
OUVIDORIA

23546.012199/2018-94	Denúncia relata equívocos na seleção para o programa de assistência estudantil do <i>Campus</i> Avançado Pedro Afonso.	Em resposta, o <i>campus</i> informou que a análise socioeconômica foi realizada por profissional habilitado, utilizando critérios baseados no Regulamento de Assistência Estudantil do IFTO.	Procedimentos adotados constam no processo SEI n.º 23235.009597/2018-37.
23546.012224/2018-30*	Denúncia de assédio sexual praticada por professor de determinado <i>campus</i> do IFTO.	O <i>campus</i> já havia encaminhado o caso à Comissão de Ética, uma vez que o denunciante protocolou a denúncia também no <i>campus</i> .	Procedimentos adotados constam no processo SEI n.º 23235.010494/2018-10.
23546.015701/2018-19	Denúncia sobre excessos e falta de acompanhamento das remoções via SIASS de servidores dos <i>campi</i> do interior para a capital.	Segundo a Diretoria de Gestão de Pessoas – DGP –, as remoções ocorreram conforme a legislação. Quanto aos acompanhamentos, a partir da motivação do gestor máximo da unidade que detém a vaga objeto da remoção, a Reitoria adota o procedimento de consultar o SIASS e/ou a Procuradoria Federal junto ao IFTO sobre a pertinência e a possibilidade de reavaliação da condição que ocasionou a remoção.	Procedimentos adotados constam no processo SEI n.º 23235.012183/2018-95.
23546.016316/2018-99	Denúncia sobre falta de aulas por ausência de professor no <i>Campus</i> Araguatins.	Embora o denunciante não tenha citado a disciplina, o <i>campus</i> justificou e citou algumas disciplinas em que ocorreu tal problema e as providências adotadas.	Procedimentos adotados constam no processo SEI n.º 23235.012522/2018-33.
23546.016054/2018-62	Falta de aulas em sábados letivos por ausência ou atraso de professor; e falta de	Em resposta, o <i>campus</i> informou ser de responsabilidade do chefe	Procedimentos adotados constam no processo SEI n.º 23235.0012325/2018-



Avenida Joaquim Teotônio Segurado  
Quadra 202 Sul, ACSU-SE 20, Conjunto 1, Lote 8, Plano Diretor Sul  
CEP 77020-450 Palmas – TO  
(63) 3229-2253  
[www.ifto.edu.br](http://www.ifto.edu.br) - [ouvidoria@ifto.edu.br](mailto:ouvidoria@ifto.edu.br)



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO TOCANTINS  
REITORIA  
OUVIDORIA

	servidores técnico-administrativos em educação nos setores de atendimento ao aluno no <i>Campus</i> Palmas.	imediatamente o controle da frequência do servidor e que os setores que atendem diretamente os alunos devem organizar o horário dos servidores de modo que trabalhem nos sábados letivos.	14.
23546.016172/2018-71*	Denúncia sobre assédio moral a docente por parte dos discentes.	A direção do <i>campus</i> de lotação da servidora constituiu uma comissão para apurar os fatos.	Procedimentos adotados constam no processo SEI n.º 23235.012508/2018-30.
23546.017265/2018-12	Denúncia sobre atitude desrespeitosa de professor em sala de aula no <i>Campus</i> Paraíso do Tocantins.	Após apuração, a direção informou que foram tomadas as providências cabíveis quanto ao ocorrido.	Procedimentos adotados constam no processo SEI n.º 23235.013079/2018-18.
23546.017482/2018-11	Denúncia sobre recebimento indevido de bolsa de assistência estudantil no <i>Campus</i> Paraíso do Tocantins.	Segundo o <i>campus</i> , na data da denúncia, o processo de seleção referente ao ano letivo de 2018 ainda estava em andamento e, após a divulgação do resultado, ficou constatado que o aluno citado na denúncia não foi contemplado, portanto, não faz jus ao benefício.	Procedimentos adotados constam no processo SEI n.º 23235.013266/2018-00.
23546.018577/2018-43	Denúncia sobre presença de pessoa estranha nas dependências do <i>Campus</i> Gurupi.	Segundo a direção do <i>campus</i> , trata-se de uma pessoa com deficiência mental que sempre frequentou aquele ambiente. Existe projeto para que os portões sejam fechados e a entrada controlada mas, até que a implantação ocorra, tem-se monitorado a presença dele dentro do <i>campus</i> , inclusive com a ajuda da vigilância.	Procedimentos adotados constam no processo SEI n.º 23235.013858/2018-13.
23546.020248/2018-62	Segundo denunciante, falta de aula por falta de combustível em carro de docente não se	Em resposta, o <i>campus</i> informou que houve suspensão das atividades administrativas e	Procedimentos adotados constam no processo SEI n.º 23235.025646/2017-06.



Avenida Joaquim Teotônio Segurado  
Quadra 202 Sul, ACSU-SE 20, Conjunto 1, Lote 8, Plano Diretor Sul  
CEP 77020-450 Palmas – TO  
(63) 3229-2253  
[www.ifto.edu.br](http://www.ifto.edu.br) - [ouvidoria@ifto.edu.br](mailto:ouvidoria@ifto.edu.br)



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO TOCANTINS  
REITORIA  
OUVIDORIA

	justifica, uma vez que os servidores recebem auxílio-transporte ou se deslocam a Porto Nacional de carona ou revezando carro com outros servidores.	pedagógicas em várias unidades do IFTO em decorrência do desabastecimento de combustíveis, e que a suspensão se deu não exclusivamente em virtude de seus servidores, mas também pelos prejuízos causados a alunos e terceirizados, e que o ocorrido impossibilitou a mobilidade de muitos.	
23546.016348/2018-94	Falta de aula por ausência de docentes e técnicos administrativos em sábados letivos no <i>Campus</i> Palmas.	Em resposta, o <i>campus</i> informou que as aulas dos cursos superiores podem ser ministradas via Ambiente Virtual, o que justifica a baixa presença de professores e discentes, e que setores que atendem diretamente os alunos podem organizar os horários de modo que atendam aos sábados.	Procedimentos adotados constam no processo SEI n.º 23235.012514/2018-97.
23546.021701/2018-58	Processo arquivado. Denunciado não identificado como servidor deste órgão.		
23546.021341/2018-94	Denúncia sobre conduta imprópria de professor em sala de aula.	O <i>Campus</i> Palmas, após averiguações, informou não ter encontrado evidências que embasem as denúncias apresentadas.	Procedimentos adotados constam no processo SEI n.º 23235.015812/2018-39.
23546.022124/2018-11	Denúncia sobre conduta imprópria de professor do <i>Campus</i> Dianópolis.	A direção-geral do <i>campus</i> encaminhou manifestação do servidor esclarecendo o fato denunciado.	Procedimentos adotados constam no processo SEI n.º 23235.016799/2018-35.
23546.022121/2018-88	Denúncia arquivada. Mesmo teor da demanda n.º		



Avenida Joaquim Teotônio Segurado  
Quadra 202 Sul, ACSU-SE 20, Conjunto 1, Lote 8, Plano Diretor Sul  
CEP 77020-450 Palmas – TO  
(63) 3229-2253  
[www.ifto.edu.br](http://www.ifto.edu.br) - [ouvidoria@ifto.edu.br](mailto:ouvidoria@ifto.edu.br)



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO TOCANTINS  
REITORIA  
OUVIDORIA

	23546.022124/2018-11.		
23546.022109/2018-73	Denúncia sobre conduta imprópria de professor do <i>Campus</i> Araguatins.	Segundo a direção-geral do <i>campus</i> , houve uma única manifestação dessa natureza dentre todos os estudantes, tratando-se, portanto, de um fato isolado, advindo de sua cosmovisão religiosa.	Procedimentos adotados constam no processo SEI n.º 23235.016539/2018-60.
23546.022340/2018-67	Servidor do <i>Campus</i> Paraíso do Tocantins, ocupante do cargo de professor, não estaria ministrando sua disciplina, tendo delegado essa atribuição a um professor substituto.	Segundo a direção do <i>campus</i> , o servidor denunciado foi aprovado em concurso de remoção e, após solicitação do <i>campus</i> de destino, ele foi liberado para se apresentar à unidade.	Procedimentos adotados constam no processo SEI n.º 23235.016808/2018-98.
23546.022196/2018-69	Demanda arquivada por não conter informações suficientes para averiguação dos fatos.		
23546.022673/2018-96	Atitude imprópria de professor ao abordar assunto em sala de aula.	A Direção-geral do <i>Campus</i> Palmas encaminhou manifestação do servidor denunciado, que alegou não ter tido, em seu pronunciamento, intenção discriminatória ou vexatória e que se compromete a não mais abordar o assunto sem o preparo necessário.	Procedimentos adotados constam no processo SEI n.º 23235.017081/2018-66.
23546.022441/2018-38	Denúncia anexada ao processo SEI n.º 23235.017499/2018-73 por se tratar do mesmo assunto.		Procedimentos adotados constam no processo SEI n.º 23235.017499/2018-73.



Avenida Joaquim Teotônio Segurado  
Quadra 202 Sul, ACSU-SE 20, Conjunto 1, Lote 8, Plano Diretor Sul  
CEP 77020-450 Palmas – TO  
(63) 3229-2253  
[www.ifto.edu.br](http://www.ifto.edu.br) - [ouvidoria@ifto.edu.br](mailto:ouvidoria@ifto.edu.br)



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO TOCANTINS  
REITORIA  
OUVIDORIA

23546.023264/2018-15	Denunciante alega estar sendo perseguido e injustiçado por professor no <i>Campus</i> Gurupi.	Após tomar ciência dos fatos, a direção decidiu compor uma comissão de sindicância investigativa.	Procedimentos adotados constam no processo SEI n.º 23235.017448/2018-41.
00106.012646/2018-99	Conduta imprópria de servidor durante o horário de trabalho no <i>Campus</i> Palmas.	A Direção-geral encaminhou resposta informando que está tomando as providências cabíveis no caso denunciado e que o caso corre em sigilo.	Procedimentos adotados constam no processo SEI n.º 23235.017499/2018-73.
00106.013190/2018-84	Denúncia quanto a não manifestação da gestão ante questionamento de servidor do <i>Campus</i> Palmas.	Em resposta, a Direção-geral do <i>campus</i> informou que foram solicitadas providências às instâncias administrativas competentes.	Procedimentos adotados constam no processo SEI n.º 23235.018209/2018-17.

Os resumos das denúncias acima foram realizados refazendo o texto do usuário de forma resumida e técnica, de tal forma que não se leve à identificação do usuário que efetuou a denúncia. As denúncias que envolvem qualquer exposição pública da intimidade, vida privada ou dados pessoais do usuário, previstos no art. 31 da Lei de Acesso à Informação, foram ainda mais sintetizadas, sendo retirados os dados até mesmo do *campus* em que se encontra o usuário, algumas denúncias foram marcadas no quadro acima com asterisco em virtude de possuírem dados mais sensíveis que as demais, as quais tratam apenas da conduta de servidores e da gestão do IFTO, que são cargos públicos, podendo sua conduta e atuação serem questionadas, visto que os recursos para sua manutenção são pagos pelo cidadão. Ressaltamos que a Ouvidoria cumpre, desta forma, com a publicidade de seus atos, apresentando dados processados através deste relatório, o que não impede o cidadão de entrar com Pedidos de Informações sobre aquilo que deseja mais conhecimento. É importante ressaltar que é responsabilidade da Ouvidoria, com auxílio dos órgãos de controle, analisar cada caso e o que está protegido por restrição, de acordo com o previsto na Lei de Acesso à Informação – Lei n.º 12.527/2011 –, para, enfim, entregar a informação solicitada ao usuário sem causar prejuízo aos direitos dos demais usuários dos serviços públicos.



Avenida Joaquim Teotônio Segurado  
Quadra 202 Sul, ACSU-SE 20, Conjunto 1, Lote 8, Plano Diretor Sul  
CEP 77020-450 Palmas – TO  
(63) 3229-2253  
[www.ifto.edu.br](http://www.ifto.edu.br) - [ouvidoria@ifto.edu.br](mailto:ouvidoria@ifto.edu.br)



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO TOCANTINS  
REITORIA  
OUVIDORIA

## Considerações finais

No primeiro semestre de 2018, a Ouvidoria do IFTO foi melhor estruturada recebendo uma servidora para compor o seu quadro, atendendo solicitação realizada no primeiro semestre de 2017 e informada naquele relatório. Houve melhora significativa nos processos da Ouvidoria em relação a prazo, organização e atendimento. Destaca-se também diminuição do tempo em que os relatórios de Ouvidoria são produzidos e também maior possibilidade de a Ouvidoria efetuar recomendações à alta gestão. Houve ainda melhora na mediação entre os gestores, muito embora a equipe de Ouvidoria também tenha que fazer capacitação em mediação de conflitos para atuar na conciliação quando as partes assim o desejarem. A Ouvidoria teve seu Regimento Interno aprovado pelo Conselho Superior do órgão, o que permitirá efetuar trabalhos de forma mais solidificada em seus fundamentos.

Joelma Oliveira Lima  
**Ouvidoria do Instituto Federal do Tocantins**  
Portaria n.º 90, de 7 de fevereiro de 2017

Equipe:

Elzilene Rodrigues Barbosa  
**Assistente Administrativo**



Avenida Joaquim Teotônio Segurado  
Quadra 202 Sul, ACSU-SE 20, Conjunto 1, Lote 8, Plano Diretor Sul  
CEP 77020-450 Palmas – TO  
(63) 3229-2253  
[www.ifto.edu.br](http://www.ifto.edu.br) - [ouvidoria@ifto.edu.br](mailto:ouvidoria@ifto.edu.br)