



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

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DO 2º SEMESTRE DE 2019 - OUVIDORIA DO IFTO

1. Apresentação

A Ouvidoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Tocantins – IFTO apresenta o relatório semestral referente às atividades realizadas no período de julho a dezembro de 2019. O presente relatório contém as demandas recebidas pela Ouvidoria e as respectivas providências adotadas.

A Ouvidoria tem atuado de acordo com seu Regimento Interno, aprovado pela Resolução nº 67/2018/CONSUP/IFTO, de 25 de setembro de 2018. De acordo com este documento, compete à equipe de Ouvidoria apresentar a demanda do usuário ao setor competente na instituição e, sempre que possível, prezar pela mediação dos conflitos. Quando recebe uma demanda, analisa e encaminha ao setor competente as reclamações, as denúncias, os elogios, as sugestões, as solicitações e os pedidos de informação.

A equipe de Ouvidoria acompanha as providências solicitadas às unidades organizacionais pertinentes, informando os resultados aos interessados, garantindo aos usuários dos serviços públicos orientação, informação e resposta.

Dentro de suas prerrogativas e razões de existir, a Equipe da Ouvidoria do Instituto Federal do Tocantins auxilia o usuário das comunidades externa e interna, e tem facilitado ao máximo o acesso do usuário ao serviço da Ouvidoria através de orientações por telefone, campanhas publicitárias e encaminhamentos das demandas com retorno de resposta ao usuário.

Nos termos do art. 29 do Regimento Geral do IFTO, a Ouvidoria do Instituto é uma Ouvidoria Pública que auxilia o usuário das comunidades externa e interna em suas relações com o IFTO; atua no processo de interlocução entre o usuário e a administração pública, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania provoquem melhorias no serviço público prestado.

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.

2. Sobre o atendimento na Ouvidoria

A Ouvidoria do IFTO disponibiliza vários canais de comunicação para o usuário dos serviços públicos que necessite se relacionar diretamente com o Instituto Federal do Tocantins, tais como: atendimento pessoal, telefone, Sistema on-line, e-mail e correspondência.

Quando o usuário quer entrar em contato com a Ouvidoria para orientações sobre como proceder para fazer uma demanda, ele entra em contato pelo telefone (63) 3229-2253.

Para realizar uma manifestação de Ouvidoria ou um Pedido de Acesso à Informação, o cidadão utiliza o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal diretamente pela plataforma integrada (Fala.BR) <https://falabr.cgu.gov.br>, onde ele pode registrar um Pedido de Informação sobre dados oficiais do órgão ou ainda registrar uma demanda de Ouvidoria (solicitação, reclamação, comunicação, denúncia, elogio, sugestão ou ainda um pedido de simplificação).

Quando o usuário dos serviços públicos, no âmbito do IFTO, tiver dúvidas sobre como utilizar o sistema Fala.BR ou não conseguir acessar qualquer canal on-line disponível, poderá utilizar o e-mail para obter orientações sobre como proceder. Vale ressaltar que a Portaria Interministerial CGU/MPOG nº 1.254, de 18 de maio de 2015, orienta que os responsáveis pelo monitoramento dos Pedidos de Acesso à Informação não poderão dar prosseguimento a demandas apenas por e-mail sem o devido registro no sistema.

A Ouvidoria tem tornado os canais de Ouvidoria conhecidos pelos usuários, solicitando-lhes, sempre que possível, a utilização dos sistemas on-line para maior comodidade e agilidade na resposta, no entanto, fica a critério do usuário comparecer pessoalmente à Ouvidoria ou ainda encaminhar suas demandas por outros canais, desde que em conformidade com o previsto no art. 10, incisos VII, VIII e IX do Regimento Interno da Ouvidoria, para que possam ser registradas pela Ouvidoria.

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.

3. Demandas recebidas pela Ouvidoria do IFTO

Todas as demandas recebidas pela Ouvidoria que apresentaram elementos mínimos de relevância, autoria ou materialidade 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.

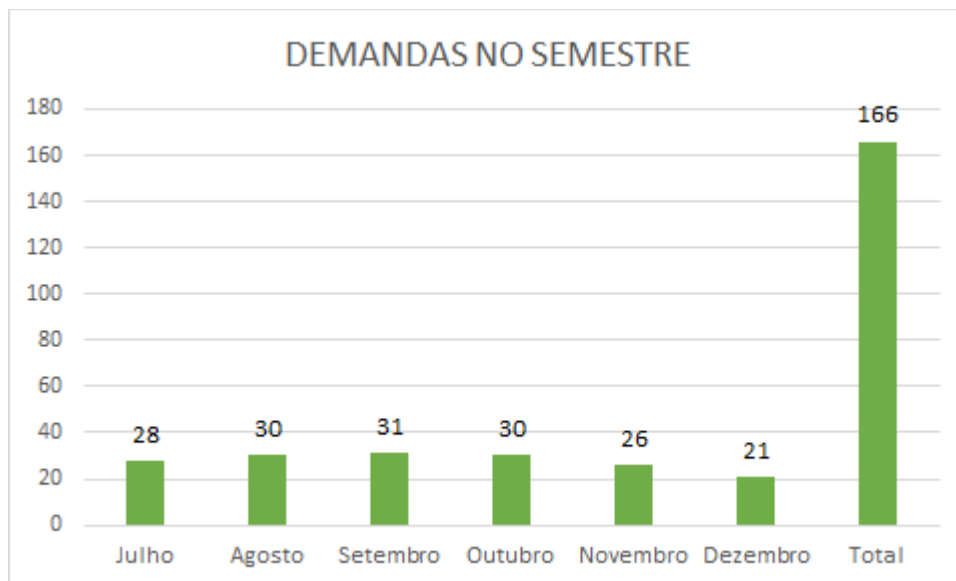
Vale destacar que, de acordo o art. 16 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, o prazo para a Ouvidoria responder a demandas do usuário passou a ser de 30 dias, prorrogáveis por mais 30; no entanto, para as áreas técnicas é previsto um período de apenas 20 dias, prorrogáveis de forma justificada por mais 20 dias, de acordo com o mesmo artigo, em seu parágrafo único. Já para os Pedidos de Acesso à Informação, conforme previsto pela Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011, o prazo de resposta é de apenas 20 dias para atendimento ao usuário, sendo permitida apenas uma prorrogação por

mais 10 dias, quando devidamente justificada pelo setor demandado.

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

No período compreendido entre julho e dezembro de 2019, a Ouvidoria do IFTO registrou entrada e tratou denúncias, comunicações, reclamações, elogios, solicitações, sugestões e pedidos de informação. Foram registradas 166 demandas, com um equilíbrio no quantitativo mensal durante o semestre. Houve também uma diminuição em 28% (64 demandas) no quantitativo de manifestações encaminhadas à Ouvidoria em relação ao primeiro semestre.

Gráfico - 1



As principais demandas da Ouvidoria são classificadas em seis modalidades:

Sugestão – ideia ou proposta de aprimoramento de políticas e serviços;

Elogio – demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou o atendimento recebido;

Solicitação – requerimento de adoção de providência por parte da Administração;

Denúncia – comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo;

Reclamação – demonstração de insatisfação relativa a serviço público;

Comunicação – informação de origem anônima que comunica irregularidade com indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade.

Outra modalidade que merece destaque em separado é o pedido de simplificação, descrita na plataforma do Fala.BR como Simplifique:

Simplifique – sugestão de ideia para desburocratizar o serviço público. Modalidade criada através do Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, com o objetivo de simplificar os serviços públicos. Neste tipo de demanda, há atuação de um Comitê, nomeado através de portaria pelo gestor máximo do órgão, para análise do pedido de simplificação, após o encaminhamento efetuado pela Ouvidoria.

Todas as manifestações descritas acima podem atualmente ser registradas no Fala.BR, plataforma que passou a comportar o Sistema de Ouvidorias (e-OUV) e também o Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC). A Controladoria-Geral da União (CGU) desenvolveu a plataforma de integração dos sistemas para criar uma interface amigável, intuitiva e de fácil acesso aos usuários que desejem usar o serviço, ou seja, pedidos de informação e manifestações de Ouvidoria estão numa só ferramenta; além disso, a plataforma permite o acesso à opção Simplifique. A plataforma pode ser acessada pelo seguinte endereço: <https://falabr.cgu.gov.br>.

Após os esclarecimentos das atuais mudanças ocorridas nos canais de comunicação, passaremos a explicar a última modalidade tratada pela Ouvidoria no IFTO:

Pedido de Acesso à Informação: acesso a informações oficiais e públicas do IFTO. Pode ser realizado por qualquer pessoa: física ou jurídica, e deve ser registrado no canal específico (e-SIC). Não se confunde com as demandas de Ouvidoria do canal e-OUV, mesmo estando dentro da mesma Plataforma, neste caso, o Fala.BR.

Vale lembrar que esta é uma modalidade de manifestação que o usuário também passou a acessar recentemente através da plataforma Fala.BR.

Ainda sobre o Pedido de Acesso à Informação ressalta-se que, se um usuário equivocadamente encaminha um Pedido de Acesso à Informação em qualquer uma das modalidades do sistema e-OUV, ele é orientado a utilizar o canal correto e, sempre que possível, a Ouvidoria faz a migração para modalidade correta, a fim de facilitar e agilizar a resposta ao usuário.

4. Demandas registradas por tipo de manifestação no 2º semestre de 2019

Das demandas tratadas pela Ouvidoria do IFTO no período, a comunicação passou a ser a manifestação mais recorrente, com 72 registros, seguida do pedido de informação, 59; reclamação, 16; denúncia, 12; solicitação, 6; e elogio, 1. Conforme apresentado no Gráfico 2, comunicações passaram a representar 43% (quarenta e três por cento) das demandas registradas pela Ouvidoria.

Gráfico - 2

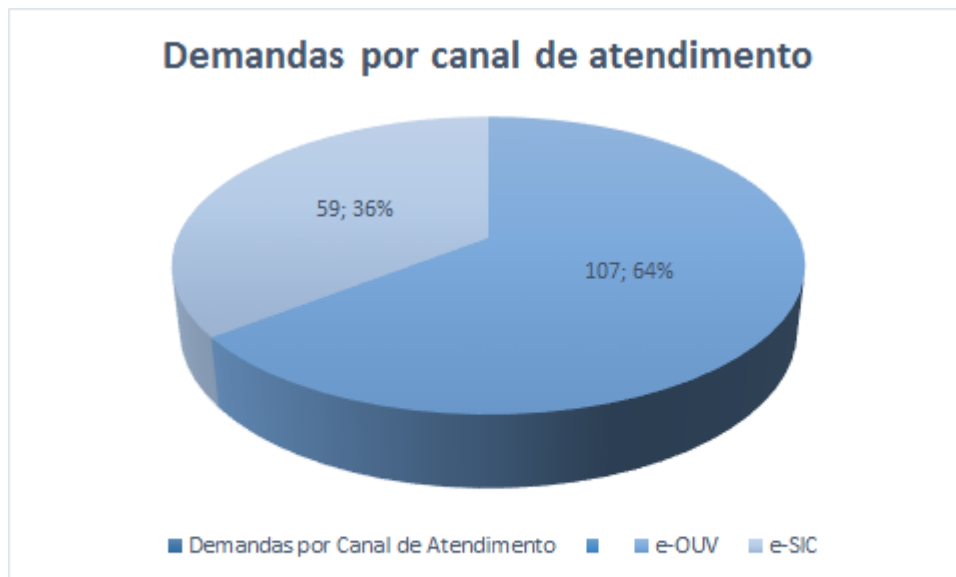


Neste semestre, o cidadão continuou a utilizar mais a manifestação "comunicação", para apontar irregularidades, ou seja, constatou-se que o

usuário prefere comunicar irregularidades de forma anônima, mesmo que não obtenha um retorno da resposta - que é o caso previsto para a comunicação (manifestação anônima), diferente, pois, da denúncia, que lhe confere a opção de se identificar de forma restrita ou com a proteção da identidade. Houve um aumento expressivo na participação da comunidade para apontar possíveis irregularidades após a criação dessa modalidade de demanda, desde que foi criada.

5. Demandas por canal de atendimento

Gráfico - 3



O canal de atendimento mais utilizado continua sendo o e-OUV com 107 manifestações (64%), seguido do e-SIC e, conforme destacado em relatórios anteriores, grande parte das demandas recebidas por telefone são referentes a pedidos de informação passíveis de atendimento no próprio setor institucional competente, e por isso, a partir deste relatório, não foram mais computadas como demandas da Ouvidoria. Foi realizado trabalho com as recepcionistas do IFTO e com o responsável pela página eletrônica do IFTO, a fim de melhorar a comunicação com a comunidade, uma vez que o trabalho da Ouvidoria não consiste em sistema SAC ou de telefonia, muito embora todo servidor tenha o dever de atender e informar sobre os setores com presteza.

6. Prazo de respostas e legislações

De acordo com a Lei de Acesso à Informação, Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, em seus §§ 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 nº 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 nº 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. Destaca-se a criação da modalidade “Comunicação”. Constatou-se que, após a criação dessa modalidade de demanda, o usuário passou a se expressar mais para apontar irregularidades, sendo neste semestre a demanda mais utilizada pelo usuário para contactar a Ouvidoria.

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

Destaca-se também que a Lei de Acesso à Informação, citada no primeiro parágrafo deste tópico, continua a legislar sobre as demandas relativas a Pedidos de Acesso à Informação. Já as demandas de Ouvidoria continuarão a obedecer apenas, no que couber, aos critérios previstos no art. 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.

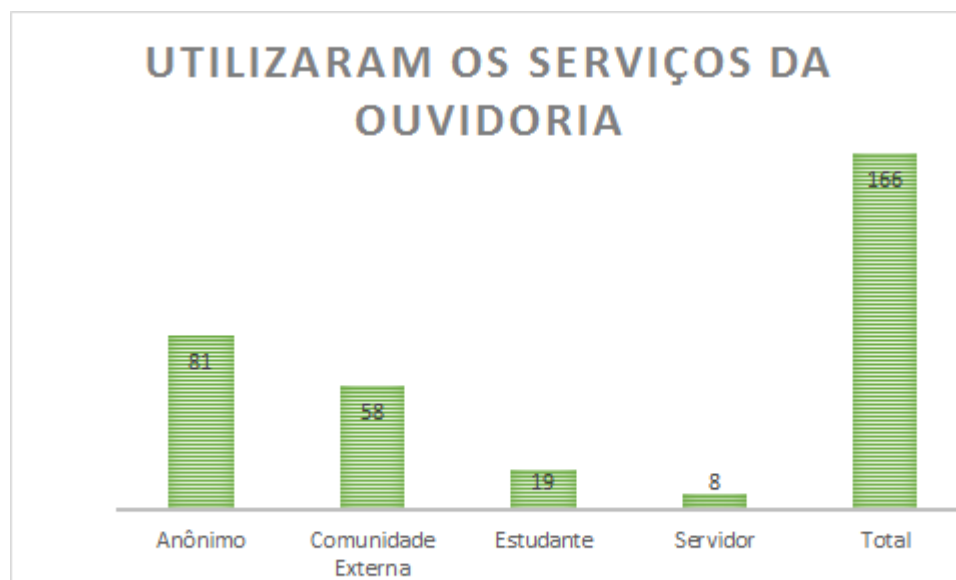
§ 1º As informações pessoais, a que se refere este artigo, relativas à intimidade, vida privada, honra e imagem:

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.

7. Público demandante

Gráfico - 4

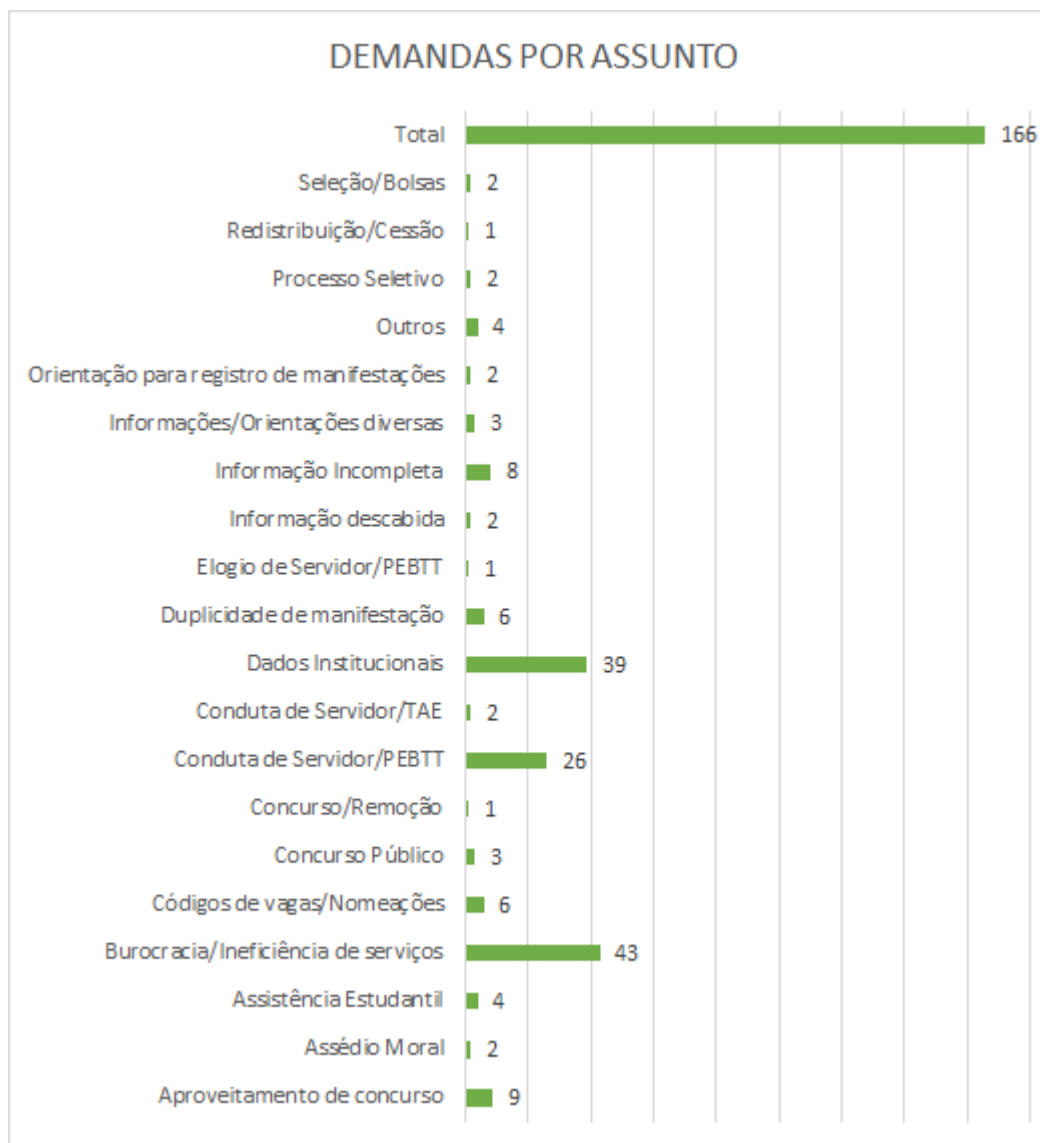


A comunidade externa continua a ter uma participação relevante nas manifestações da Ouvidoria, especialmente nos registros de pedidos de informação através do Sistema e-SIC.

8. Demandas por assunto

As demandas acolhidas pela Ouvidoria são catalogadas em 36 tipos diversos de manifestações, sendo que, no segundo semestre de 2019, foram manifestas em 20 tipos, as quais foram representadas no gráfico abaixo (Gráfico 5); 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 “informação incompleta”. As manifestações desproporcionais foram catalogadas como “informação descabida”. Algumas demandas, apesar de catalogadas, não foram representadas neste gráfico, por não terem tido manifestação, como por exemplo assédio sexual, seleção de estagiários, seleção de professores substitutos, etc..

Gráfico - 5

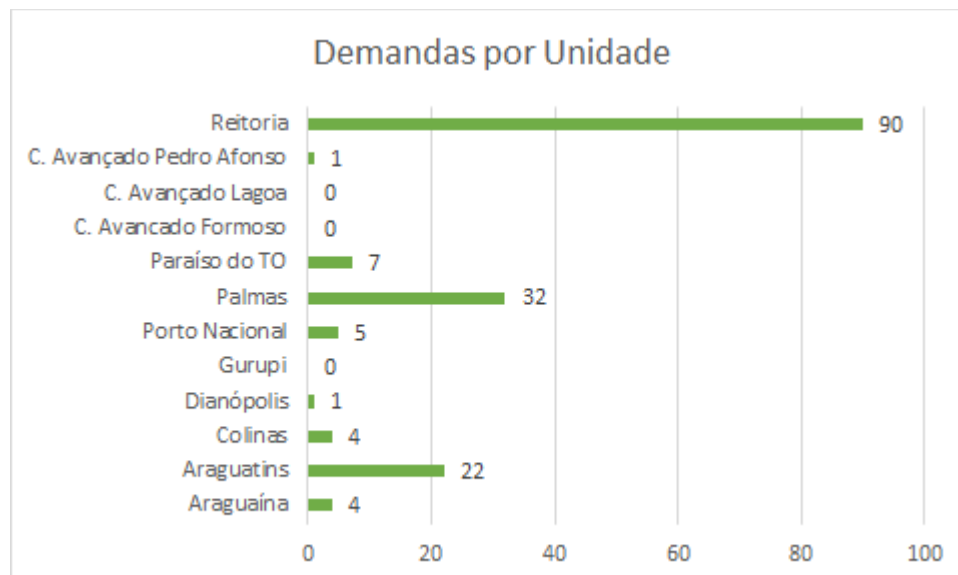


O assunto “Burocracia/Ineficiência dos serviços” continua a configurar como um dos assuntos mais demandados. Houve novamente um acréscimo na demanda “Condução de servidor/PEBTT”, sobre a qual foram registradas 26 demandas; no 1º semestre de 2019 havia um quantitativo de 18 demandas.

9. Demandas por unidades

Como é possível verificar no Gráfico 6, que demonstra a distribuição das demandas registradas no período por unidade, o *Campus* Palmas, com 32 demandas (19%), e a Reitoria, com 90 demandas (54%), foram as unidades mais demandadas.

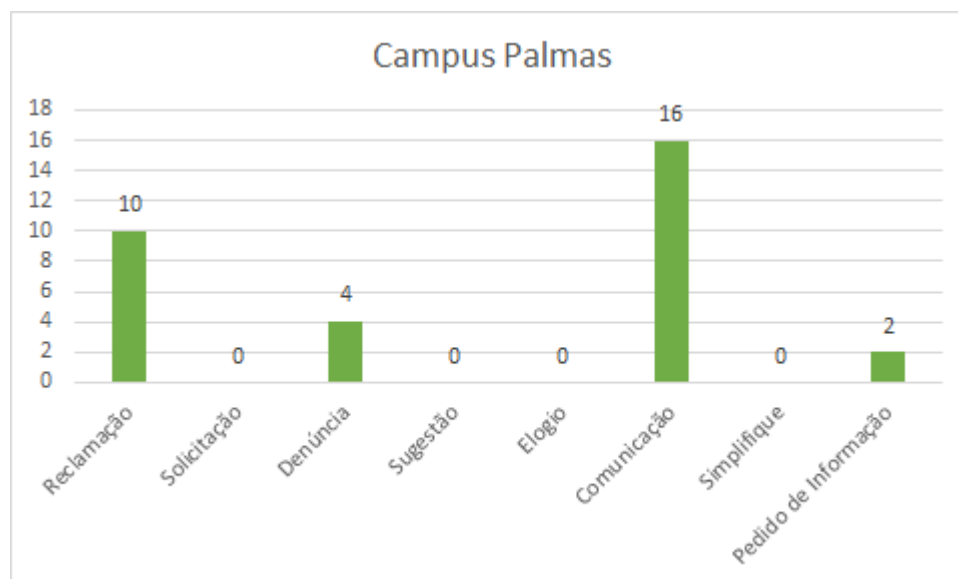
Gráfico - 6



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 e, quando eram destinadas aos setores de controle, foram encaminhadas a estes.

10. Registros nas unidades mais demandadas por tipo de manifestação

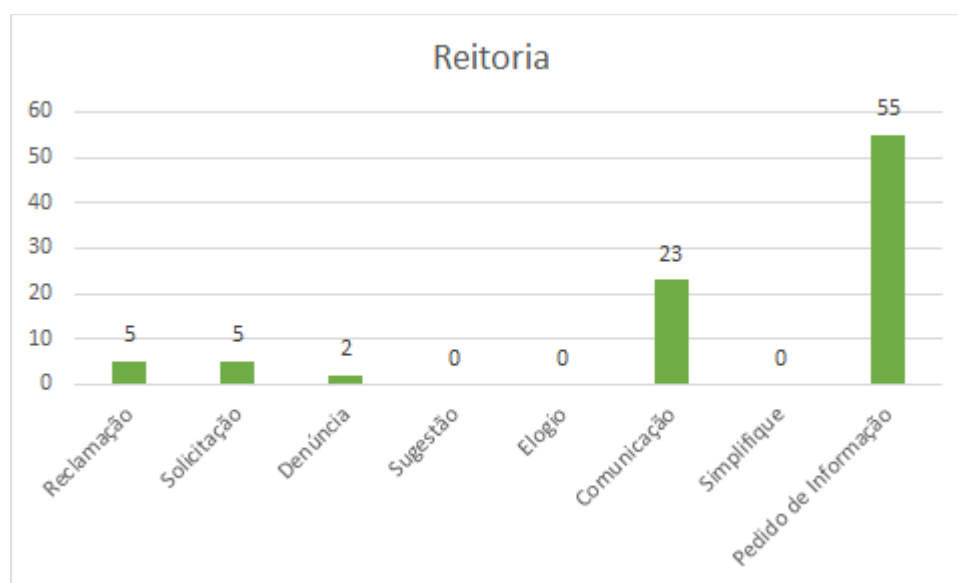
Gráfico - 7



Ao analisar o gráfico de demandas do *Campus* Palmas, pode-se observar que a

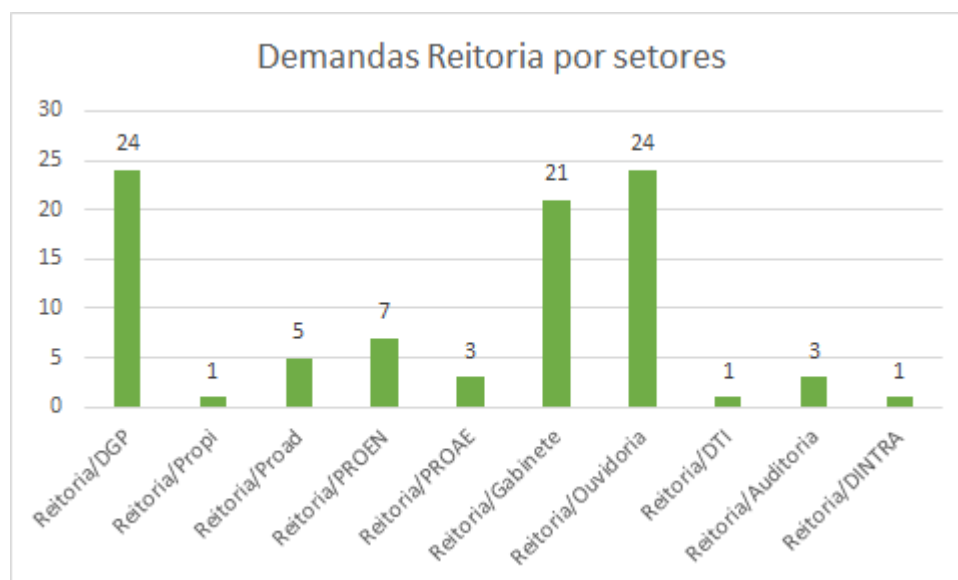
demanda mais recorrente continua sendo a Comunicação. Percebe-se que o usuário passou a apontar as irregularidades com maior frequência através da Comunicação do que pela Denúncia. Consta-se que essa modalidade contribuiu para que o usuário tivesse mais segurança para se manifestar, pois lhe permite permanecer no anonimato, coibindo possíveis intimidações; no entanto, apesar de a Ouvidoria encaminhar essas demandas para apuração, elas não permitem retorno ao usuário, uma vez que a Ouvidoria não possui acesso aos dados do manifestante. O número de Pedidos de Informação continua pequeno, mantendo uma proporção semelhante à do 1º semestre de 2019, no qual haviam sido registrados apenas três Pedidos de Informação.

Gráfico - 8



A demanda mais recorrente na Reitoria continua a ser os Pedidos de Informação oficiais sobre o órgão.

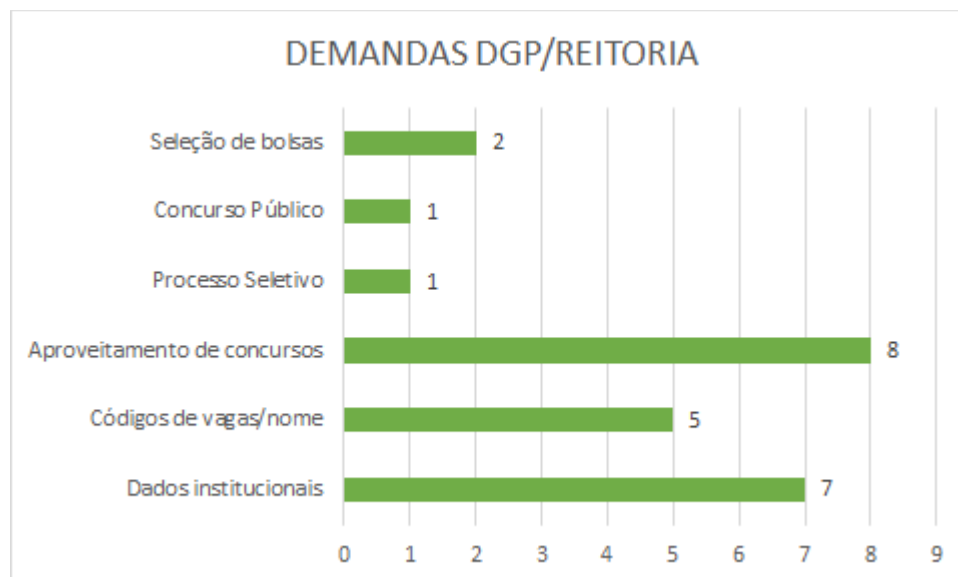
Gráfico - 9



Mediante os dados estatísticos, verifica-se que a DGP e a Ouvidoria foram os setores mais demandados na Reitoria. No caso da Ouvidoria, esse número se justifica pelo grande número de demandas que o setor responde sem a necessidade de encaminhá-las a outros setores ou unidades, o que demonstra que houve melhora por parte dos setores no

sentido de manter as informações referentes à transparência ativas e atualizadas no site do IFTO. Já as demandas respondidas pela DGP estão representadas no gráfico abaixo, as quais, em sua maioria, foram relativas a dados institucionais relativos a pessoal e aproveitamento de concursos.

Gráfico - 10



Houve diminuição das demandas encaminhadas à Diretoria de Gestão de Pessoas, devido ao fato de a própria Ouvidoria atender o usuário com informações disponíveis e atualizadas no site do IFTO.

11 - Denúncias e Comunicações

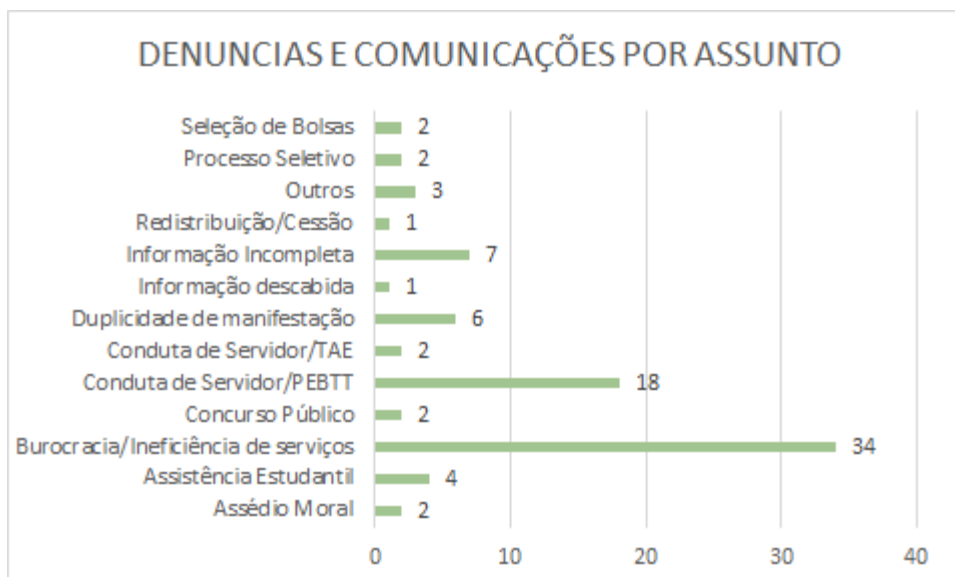
Uma novidade trazida pela Lei n.º 13.460/2017 foi a Comunicação. Como ela também comunica irregularidade, semelhantemente às denúncias de atos ilícitos, demonstraremos as duas modalidades juntas no gráfico seguinte.

Conceitos:

Denúncia – comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo;

Comunicação – informação de origem anônima que comunica irregularidade com indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade.

Gráfico-11



Entre os assuntos mais demandados nas Denúncias e Comunicações encontra-se a Burocracia/Ineficiência de serviços por parte dos servidores. Vale lembrar que o sentido que o denunciante informa é diferente da Burocracia, que deve ser informada no Simplifique; a burocracia denunciada é no sentido de morosidade, comportamento ou desídia de servidores.

O percentual de denúncias e comunicações registradas no período é de 51% (cinquenta e um por cento) em relação ao total de manifestações, sendo que 72 das demandas foram Comunicações e 12 foram Denúncias. Percebe-se que o usuário tem preferido se manifestar de forma anônima, através da Comunicação.

Gráfico - 12

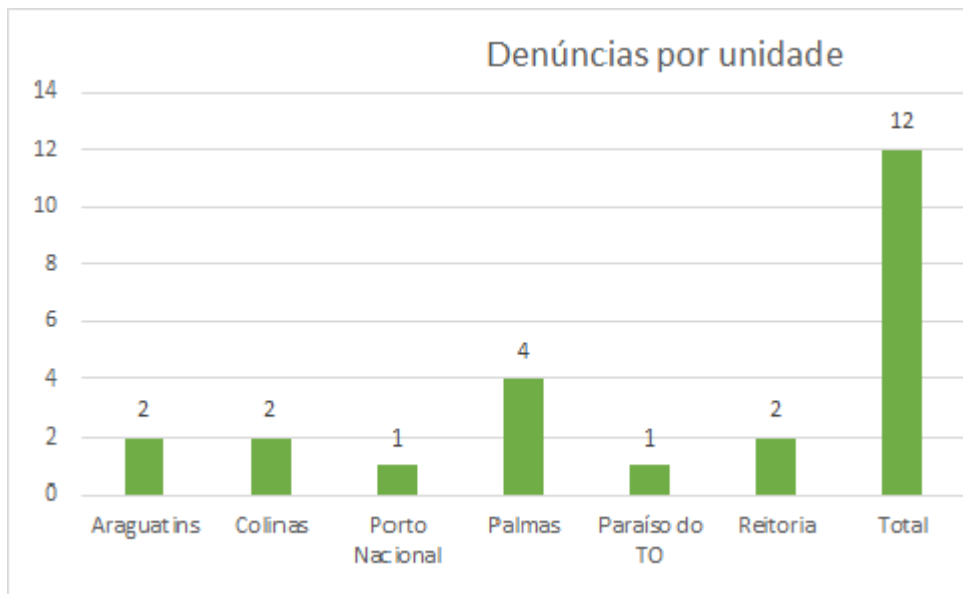
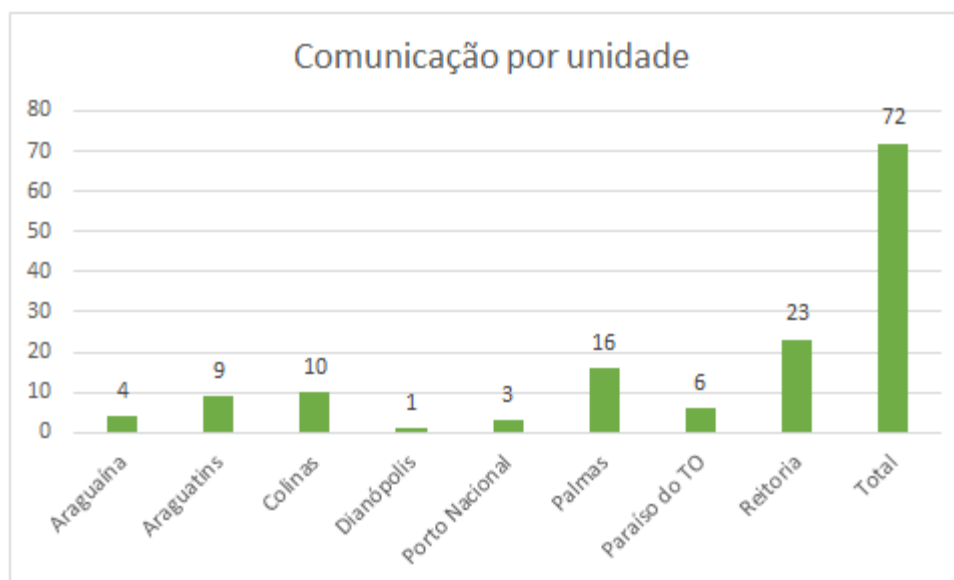


Gráfico - 13



Pelos gráficos acima, percebe-se que as unidades mais demandadas para denúncias e comunicações foram os *campi* Palmas e Reitoria, vale lembrar que a maioria das Denúncias e Comunicações tratadas pela Reitoria, dizem respeito a demandas envolvendo as Direções-gerais dos Campi.

Considerações finais

Os números apresentados representam o ciclo das manifestações da Ouvidoria do IFTO diante das comunidades interna e externa, demonstrando a importância fundamental do seu papel ao possibilitar o exercício da cidadania a partir de diferentes pontos de vista e interesses.

O tema mais abordado nas manifestações foi burocracia/ineficiência do serviço público, em que são relatadas a falta de qualidade de serviços, a clareza nas informações, a publicidade de processos e o cumprimento de prazo. Em seguida constam os pedidos de informações oficiais (dados institucionais) sobre o Instituto Federal do Tocantins.

Outra demanda que merece destaque é a de Conduta de servidor PEBTT, devido ao quantitativo de 26 demandas.

A Ouvidoria reforçou seu compromisso legalmente estabelecido em Lei e no Regimento Interno em manter as informações sensíveis preservadas, e por isso ressaltou que deve haver um compromisso de todos os gestores e equipes em manter o sigilo das informações enviadas pela Ouvidoria para tratamento nas unidades.

Por outro lado, não houve denúncias sobre assédio sexual neste semestre. Em semestres anteriores, após a mudança da alta gestão do IFTO, a Ouvidoria orientou que, havendo possibilidade de investigar os indícios de materialidade e relevância, e constatado que a denúncia persiste, sendo possível verificar os indícios desta, deve-se abrir Processo Administrativo Disciplinar contra o servidor que estiver praticando este ato.

Outro assunto que continua sendo relevante nas manifestações dos usuários é o atendimento inadequado e o relacionamento nos diversos níveis da instituição. O público espera mais eficiência envolvendo qualidade de serviços, clareza, empatia, ética, cumprimento de prazo e bom senso em vários tipos de atendimento. Um bom relacionamento interno é fundamental para se oferecer atendimento de qualidade. É importante investir em políticas de apoio ao treinamento constante de pessoal para sempre aperfeiçoar a qualidade de atendimento aos públicos interno e externo, bem como investir na capacitação de professores.

No segundo semestre de 2019, percebe-se que a Ouvidoria continuou

atuando de forma mais expressiva nas demandas recebidas, no que diz respeito a produzir resposta diretamente ao usuário sempre que as informações encontravam-se disponíveis nos sites do órgão. Pelos dados apresentados, percebe-se que houve preocupação da Ouvidoria em não gerar sobrecarga nos setores com demandas de controle social ou pedidos de informações que se encontravam publicadas e atualizadas.

Por fim, esta Ouvidoria continua a recomendar a todos os gestores que observem a transparência ativa de suas páginas eletrônicas, dando sempre publicidade às demandas mais procuradas pela sociedade, a fim de evitar sobrecargas nos diversos setores com atendimento de informações solicitadas repetidas vezes. Dessa forma, o órgão passará a atender com mais respeito e prioridade o usuário dos serviços públicos dentro dos seus direitos garantidos constitucionalmente, pela Lei nº 13.460/2017 e pela Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação).

Recomendamos ainda a todos os gestores que, caso ainda não o tenham feito, observem o art. 8º, e seus incisos, da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que orientam sobre a publicidade mínima das informações, que devem estar publicadas e acessíveis à comunidade.

Na oportunidade, colocamo-nos à disposição dos usuários dos serviços públicos, dos gestores e dos conselheiros deste Instituto para recebermos sugestões de melhoria em nosso trabalho.

Equipe:

Joelma Oliveira Lima – Ouvidora

Elzilene Barbosa Rodrigues – Assistente em Administração



Documento assinado eletronicamente por **Joelma Oliveira Lima, Ouvidora**, em 24/04/2020, às 08:59, 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, Servidora**, em 27/04/2020, às 16:14, 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.iftto.edu.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0919974** e o código CRC **31E0B03B**.

Avenida Joaquim Teotônio Segurado, Quadra 202 Sul, ACSU-SE 20, Conjunto 1, Lote 8 - Plano Diretor Sul — CEP 77020-450
Palmas/TO — (63) 3229-2200
portal.iftto.edu.br — reitoria@iftto.edu.br