



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 2023

### 1. SUMÁRIO EXECUTIVO

Em cumprimento ao disposto no art. 14, inciso II, e no art. 15 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e no art. 60 da Portaria Normativa nº 116, de 18 de março de 2024, da Controladoria-Geral da União (CGU), a Ouvidoria do Instituto Federal do Tocantins (IFTO) apresenta o Relatório Anual de Gestão de Manifestações de Ouvidoria referente ao exercício de 2023.

No ano de 2023, a equipe de Ouvidoria continuou a acompanhar as providências solicitadas às unidades organizacionais pertinentes, informando os resultados aos interessados, garantindo aos usuários dos serviços públicos orientação, informação e resposta.

A Ouvidoria do IFTO recebeu 294 manifestações em 2023, correspondentes a 190 manifestações de Ouvidoria e 104 de Pedidos de Acesso à Informação. No que se refere às manifestações de Ouvidoria, do total recebido em 2023, 162 manifestações foram respondidas (100% dentro do prazo) e 28 foram arquivadas. Quanto ao tempo de resposta, o IFTO obteve média de 21,54 dias para emissão de resposta.

Em relação ao nível de resolutividade das demandas, conforme dados do Painel Resolveu? da CGU, dos 10 usuários que responderam, 20% apontaram que houve resolutividade da demanda, 30% consideraram parcialmente, e 50% apontaram não terem tido a demanda resolvida. A respeito do nível de satisfação, a média de satisfação dos usuários respondentes foi de 25%, porcentagem inferior em relação ao observado para toda a esfera federal durante o exercício de 2023, que ficou em 37,56%.

A Comunicação foi o tipo de manifestação de Ouvidoria mais demandada: 49 manifestações respondidas e, em segundo lugar, a Reclamação, com 37. A unidade que foi mais requerida foi a Reitoria, com 75 manifestações; destes, 25 foram encaminhadas ao setor de Corregedoria do IFTO.

### 2. APRESENTAÇÃO

Nos termos do art. 29 do Regimento Geral do IFTO, a Ouvidoria do Instituto Federal do Tocantins é uma Ouvidoria Pública que auxilia o usuário das comunidades externa e interna em suas relações com o IFTO, atuando 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.

Dentro de suas prerrogativas e razões de existir, a Equipe da Ouvidoria do IFTO tem somado esforços para facilitar o acesso do usuário ao serviço da Ouvidoria através de campanhas informativas, orientações e encaminhamentos das demandas com retorno de resposta ao usuário.

O presente Relatório apresenta uma análise referente às manifestações realizadas pelos usuários na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR), durante o período de janeiro a dezembro de 2023, bem como às ações executadas pela Ouvidoria, fruto das demandas recebidas pela Ouvidoria, e às respectivas providências adotadas em conformidade com o Manual de Ouvidorias Públicas revisto, ampliado e atualizado pela Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018. Desta forma, a Ouvidoria cumpre os requisitos de transparência pública, atende ao disposto nas normativas, bem como disponibiliza elementos de estímulo à participação social na gestão pública.

A metodologia adotada inclui pressupostos de investigação quantitativa e qualitativa. Os dados foram coletados no Painel Resolveu? da CGU, na Plataforma Fala.BR e

no Relatório Anual de Gestão de Manifestações em Ouvidoria referente ao exercício de 2022, disponível na página da Ouvidoria no portal do IFTO.

### 3. FORÇA DE TRABALHO

A Ouvidoria do IFTO está vinculada hierarquicamente à autoridade máxima do órgão e acumula as seguintes atribuições: i) Gestão de Ouvidoria – conforme Regimento Interno aprovado pela Resolução nº 78/2020/CONSUP/IFTO, de 26 de novembro 2020, com a nomeação do ouvidor titular pela Portaria nº 1.619/2022/REI/IFTO, de 7 de dezembro de 2022; ii) Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) – previsto no art. 6º da Instrução Normativa nº 2/2021/REI/IFTO, de 2 de maio de 2021, com designação nominal de sua titular por meio da Portaria nº 319/2021/REI/IFTO, de 4 de maio de 2021; iii) Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação – de acordo com a Portaria nº 141/2023/REI/IFTO, de 13 de fevereiro de 2023; e iv) Encarregada de Dados Pessoais, de acordo com a Portaria nº 646/2022/REI/IFTO, de 17 de maio de 2022.

A equipe é composta pela ouvidora e mais uma servidora, que tem por atribuição o atendimento das demandas do SIC/IFTO. Ressalta-se que, conforme o art. 6º da Instrução Normativa nº 2/2021/REI/IFTO, de 2 de maio de 2021, o SIC/IFTO é um serviço vinculado administrativamente à Ouvidoria do IFTO e subordinado tecnicamente à Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação.

### 4. ATENDIMENTOS

O contato entre os usuários de serviços públicos e o IFTO ocorre de diferentes formas, sendo a principal delas através da Plataforma Fala.BR (<https://falabr.cgu.gov.br/>), onde eles podem registrar um Pedido de Informação sobre dados oficiais do órgão ou ainda registrar uma demanda de Ouvidoria (solicitação, reclamação, comunicação, denúncia, elogio, sugestão ou um pedido de simplificação).

No âmbito do IFTO, quando o usuário dos serviços públicos tiver dúvidas sobre como utilizar o sistema Fala.BR, poderá enviar um e-mail para obter orientações sobre como proceder ou entrar em contato com a equipe da Ouvidoria, presencialmente ou através de ligação telefônica, a qual solicita-lhes, sempre que possível, a utilização dos sistemas *on-line* para maior comodidade e agilidade na resposta. A Ouvidoria tem tornado os canais de Ouvidoria conhecidos pelos usuários através de ações desenvolvidas pela Ouvidoria em parceria com diversos setores e unidades do IFTO. O detalhamento das ações será tratado no tópico 6.5.

O canal de entrada das manifestações foi majoritariamente via Plataforma Fala.BR, com 294 registros, sendo 190 manifestações de Ouvidoria (excluindo-se os pedidos de acesso à informação, que não serão abordados neste documento), cujo detalhamento será apresentado no tópico 5 deste Relatório. Houve um acréscimo na quantidade de atendimentos realizados quando comparado ao ano de 2022, que somaram-se 115 manifestações de Ouvidoria.

A Ouvidoria atua no sentido de orientar os demandantes quanto aos canais mais adequados para a submissão de suas manifestações, fornecendo-lhes informações de como acessá-los. Cabe destacar que as manifestações eventualmente recebidas por e-mail ou via protocolo são inseridas na Plataforma Fala.BR pela equipe da Ouvidoria, em cumprimento ao inciso II do art. 22 da Portaria Normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024, razão pela qual não serão contabilizadas separadamente para evitar duplicidade na contagem.

### 5. 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.

A Ouvidoria do IFTO também é responsável pelo SIC; no entanto, considerando que essa modalidade possui algumas especificidades diferentes das demandas de Ouvidoria, colocaremos os dados neste Relatório apenas para fins estatísticos e quantitativos. A CGU orienta que seja feito um relatório separado para demonstrar à sociedade dados da Transparência Ativa e Passiva.

#### 5.1. Demandas registradas por tipo de manifestação no ano de 2023

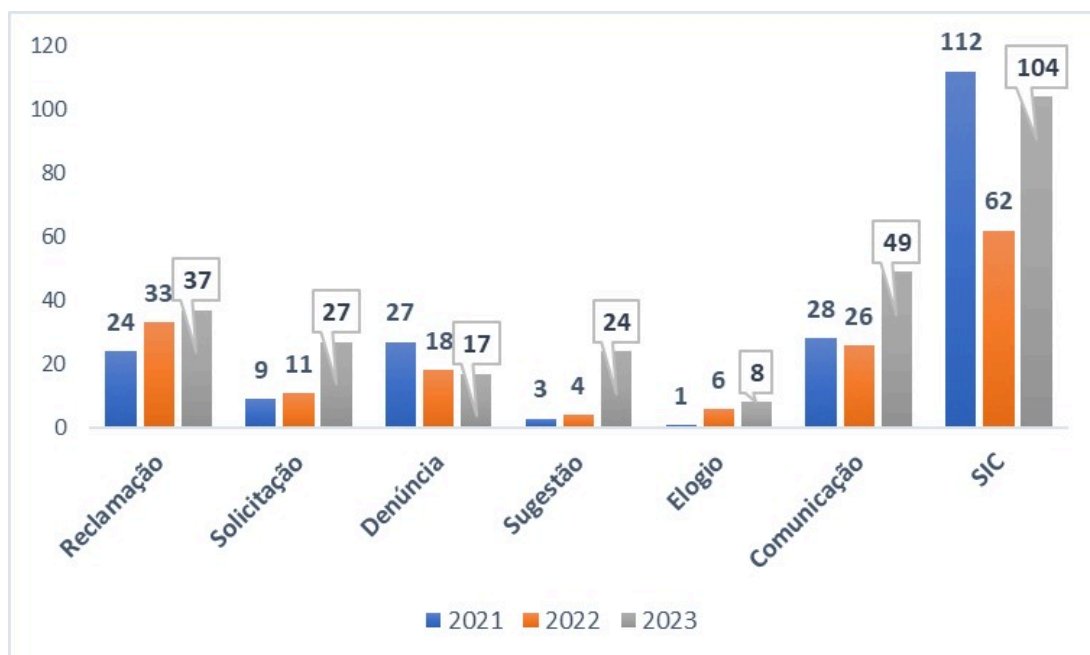
Contabiliza-se o total de 294 demandas recebidas pela Ouvidoria do IFTO no ano de 2023, sendo 190 manifestações de Ouvidoria e 104 de Pedidos de Acesso à Informação. No que se refere às manifestações de Ouvidoria, do total recebido em 2023, 162 manifestações foram respondidas e 28 foram arquivadas. O maior motivo de arquivamento

foi por Informação incompleta, com 32,14%, seguida de Duplicidade de manifestação e Não complementada, com 28,57% cada, e Informação descabida, com 10,71%.

Para fins de análise, considera-se apenas as 162 manifestações respondidas. O Gráfico 1 apresenta as manifestações de Ouvidoria por tipo em 2023; e, para fins comparativos, o gráfico também apresenta a relação de manifestações de 2022 (total de 160 manifestações respondidas, sendo 98 demandas de Ouvidoria e 62 de Pedidos de Acesso à Informação) e de 2021 (total de 204 manifestações respondidas, sendo 92 demandas de Ouvidoria e 112 de Pedidos de Acesso à Informação).

Registrou-se, em 2023, 49 Comunicações (30,24%), 37 Reclamações (22,83%), 27 Solicitações (16,66%), 24 Sugestões (14,81%), 17 Denúncias (10,49%) e 8 Elogios (4,93%). Ressalta-se que, em 2023, assim como nos anos anteriores, não houve manifestações de Simplifique.

**Gráfico 1 – Demandas tratadas pela Ouvidoria por tipo (2021-2023)**



Fonte: Painel Resolveu? CGU (2021-2023)

O Gráfico 1 apresenta a distribuição das manifestações recebidas pela Ouvidoria do IFTO segundo categorias de manifestação. Destacam-se os Pedidos de Acesso à Informação, que representam 39,09% do total. Constata-se a prevalência das Comunicações (30,24%) entre as manifestações de Ouvidoria recebidas em 2023, embora tenham sido significativos os números referentes às Reclamações (22,83%). Nota-se que os tipos de manifestação mais recorrentes nos últimos três anos são a Reclamação, a Denúncia e a Comunicação.

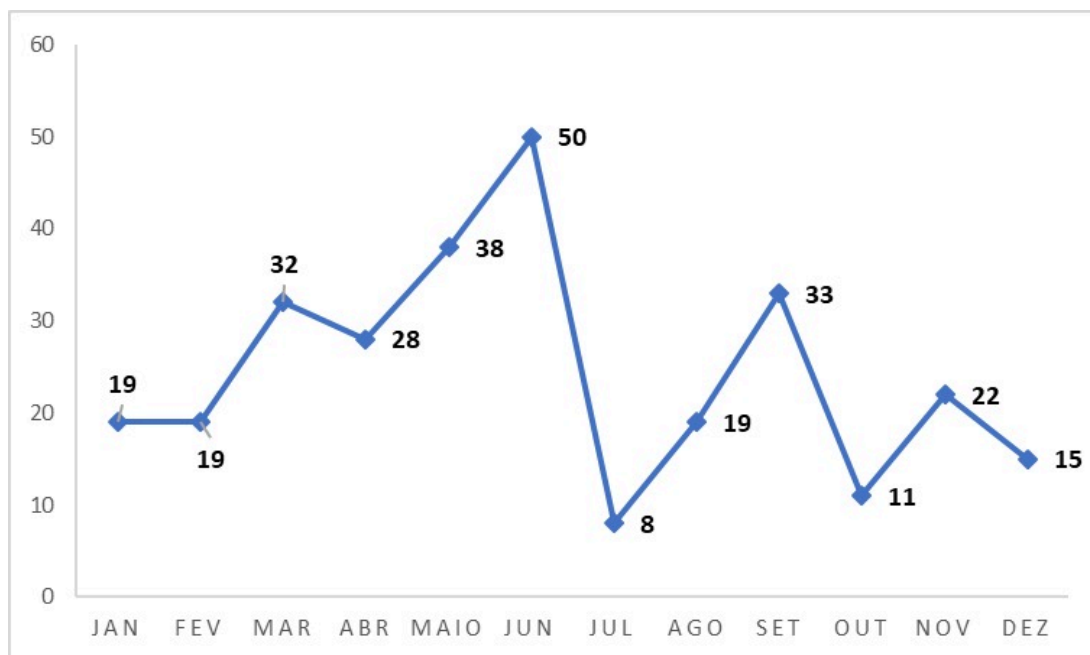
Nota-se que, no ano de 2023, o cidadão utilizou mais a “Comunicação” para apontar irregularidades do que a “Denúncia”. A Lei nº 13.460, de 2017, trouxe a modalidade de manifestação intitulada Comunicação, que também comunica irregularidade, semelhante às denúncias de atos ilícitos. A diferença entre as duas modalidades é que a Comunicação de irregularidade é feita obrigatoriamente de forma anônima e, com essa classificação, o manifestante fica impossibilitado de acompanhar a resposta à sua demanda. Chega-se à conclusão de que os usuários preferem fazer de forma anônima. Cabe ressaltar que as comunicações mais frequentes no IFTO se referem a assuntos ligados a Denúncia de Irregularidades de Servidores, o que pode indicar a opção pelo anonimato pelo receio de sofrer retaliações.

Ressalta-se que alguns usuários registram manifestações com o tipo de Comunicação, mas, na verdade, representam manifestações de outro tipo, como Reclamação, por não saberem diferenciar o tipo de manifestação correto. Em virtude de a Plataforma Fala.BR não permitir a reclassificação da Comunicação, a Ouvidoria executa o tratamento conforme o tipo mais adequado de manifestação.

Evidencia-se, também, a importância do estímulo à participação social no que tange ao encaminhamento de Sugestões e Elogios que possibilitem aperfeiçoar políticas e serviços públicos. As duas categorias obtiveram os menores índices entre as manifestações encaminhadas à Ouvidoria, porém, com um acréscimo significativo em 2023 em relação aos anos anteriores. O principal assunto quando se trata de elogio refere-se ao atendimento prestado por servidores.

O Gráfico 1 demonstra ainda que, no ano de 2023, batemos o recorde de manifestações respondidas, 266 (eOuv. + SIC). Se compararmos o total de manifestações respondidas no ano de 2023 com o total dos anos de 2021 (204) e de 2022 (160), veremos que houve um aumento considerável. Possivelmente, em decorrência das ações de divulgação do canal da Ouvidoria.

### Gráfico 2 – Distribuição mensal das manifestações em 2023



Fonte: Painel Resolveu? CGU (2023)

Nota: Considera as manifestações de Pedidos de Informação e Ouvidoria (Respondidas e Tratadas).

De acordo com o Gráfico 2, no ano de 2023, ocorreram três picos de registros, nos meses de maio, junho e setembro. Se compararmos com o ano anterior, o mês de maio é um fator em comum de aumento no número de demandas. Conforme observado no Painel Resolveu?, o mês de maio teve o maior pico de manifestações em 2023 também nos demais órgãos da Administração Pública federal que utilizam a Plataforma Fala.BR. O mês com mais ocorrências foi junho, com 50 manifestações. O principal assunto das demandas desse mês foi Conduta docente. Ressalta-se que o mês de junho foi o término do semestre letivo de 2023/1, fato que talvez possa ter influenciado o aumento no fluxo de manifestações.

Analisando-se os números do primeiro semestre, observa-se que detêm os meses com mais demandas. Os meses de junho (50) e maio (38) são aqueles que tem uma maior representatividade dentro do ano de 2023. Há um decréscimo significativo de registros no segundo semestre, sendo que os meses de julho e outubro são aqueles em que há a menor representatividade, respectivamente, com 8 e 11 manifestações. Essa redução específica no mês de julho e outubro já foi constatada nos anos de 2021 e 2022.

#### 5.2. Prazo de respostas

O prazo de atendimento das demandas de Ouvidoria, incluindo tramitação e resposta ao usuário, segundo o art. 16 da Lei nº 13.460, de 2017, é 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.

No exercício de 2023, o IFTO recebeu um total de 190 manifestações de Ouvidoria, das quais 162 foram respondidas e 28 foram arquivadas. Foi registrado um tempo médio de resposta de 21,54 dias, com 100% de respostas dentro do prazo. Observa-se então um aumento em comparação com o tempo médio de resposta de 2022, que foi de 19,68 dias. Possivelmente, pelo aumento no quantitativo de manifestações à Ouvidoria, determinados setores ficaram sobrecarregados, mas não houve comprometimento do prazo final de resposta ao usuário, o que demonstra o compromisso da instituição com o fechamento de 100% das respostas dentro do período exigido. Cabe ressaltar que o tempo médio, em dias, para emissão de respostas, em 2023, na administração pública federal, foi de 18,54 dias.

#### 5.3. Perfil do público demandante

Ao registrar uma manifestação na Plataforma Fala.BR, o usuário é solicitado a preencher dados de cadastro, porém, não são de preenchimento obrigatório. O perfil do público demandante apresentado neste Relatório compreende informações como: o total de solicitantes, o gênero, a faixa etária, a localização, a raça e a cor. As informações têm como fonte o Painel Resolveu? da CGU.

No ano de 2023, foram 73 respondentes do perfil do cidadão. Quanto ao gênero, 17,8% informaram ser do gênero masculino; 12,3% do gênero feminino; e 69,86% não informaram. Quanto à faixa etária dos solicitantes, 1,37% estão na faixa entre 20 e 39 anos; 1,37% estão na faixa entre 40 e 59 anos; e 97,26% não informaram. Quanto à declaração de raça e cor, 9,59% são pardos; 6,85% brancos; 4,11% pretos; 1,37% indígenas; e 78,03% não informaram. O percentual de manifestantes por estado corresponde a 19,18% do Tocantins; 2,74% do Pará; Distrito Federal, Goiás, Maranhão, Pernambuco, Santa Catarina com 1,37% cada; e 71,23% não informaram. Entre os que informaram, observa-se que há maior incidência do sexo masculino, pardos e localizados no Tocantins.

Cabe frisar que o preenchimento dos dados ajuda a compreender o público que nos demanda. Desta forma, evidencia-se a necessidade de mais informações para traçar um perfil adequado do público demandante. A CGU, a partir de outubro de 2023, com o objetivo de qualificar a coleta, o processamento e a análise dos dados a fim de propiciar estatísticas mais assertivas e assim possibilitar o direcionamento de políticas públicas, atualizou a opção de cadastro do Fala.BR, ficando obrigatório o preenchimento dos campos de gênero, cor e raça.

#### 5.3.1. Satisfação do usuário

A Pesquisa de Satisfação é um importante instrumento para verificar como o usuário do serviço público se sente em relação ao órgão na prestação de um serviço, tendo em vista o melhoramento no atendimento a ele prestado. Quando finalizado o atendimento ao usuário do serviço público, é oferecida a possibilidade de avaliar os serviços prestados. Do total de atendimentos feitos, somente 10 usuários responderam os questionários de pesquisa de satisfação, equivalente a 6,17% do total de 162 casos analisados e concluídos pela Ouvidoria do IFTO em 2023, desconsideradas as manifestações arquivadas.

Em relação ao nível de resolutividade das demandas, conforme dados do Painel Resolveu? da CGU, dos 10 usuários que responderam, observou-se que 20% apontaram que houve resolutividade da demanda; 30% responderam que houve resolutividade parcial; e 50% apontaram não terem tido a demanda resolvida.

A média de satisfação dos usuários respondentes em relação ao atendimento prestado pela Ouvidoria foi de 25,00%, ao passo que o observado para toda a esfera federal durante o exercício de 2023 foi de 37,56%.

Ressalta-se que esses resultados são públicos e podem ser consultados pelo Painel Resolveu? da CGU. Nesse painel, o usuário, além de visualizar os dados aqui apresentados, pode verificar também os dados de todas as instituições públicas que fazem uso da Plataforma Fala.BR.

#### 5.4. Demandas por assunto

Durante o ano de 2023, as demandas acolhidas pela Ouvidoria foram catalogadas em 42 assuntos. No Gráfico 3, a seguir, são representadas somente as que tiveram mais solicitações.

#### **Gráfico 3 – Lista dos assuntos com maior número de manifestações**



Fonte: Painel Resolveu? CGU (2023)

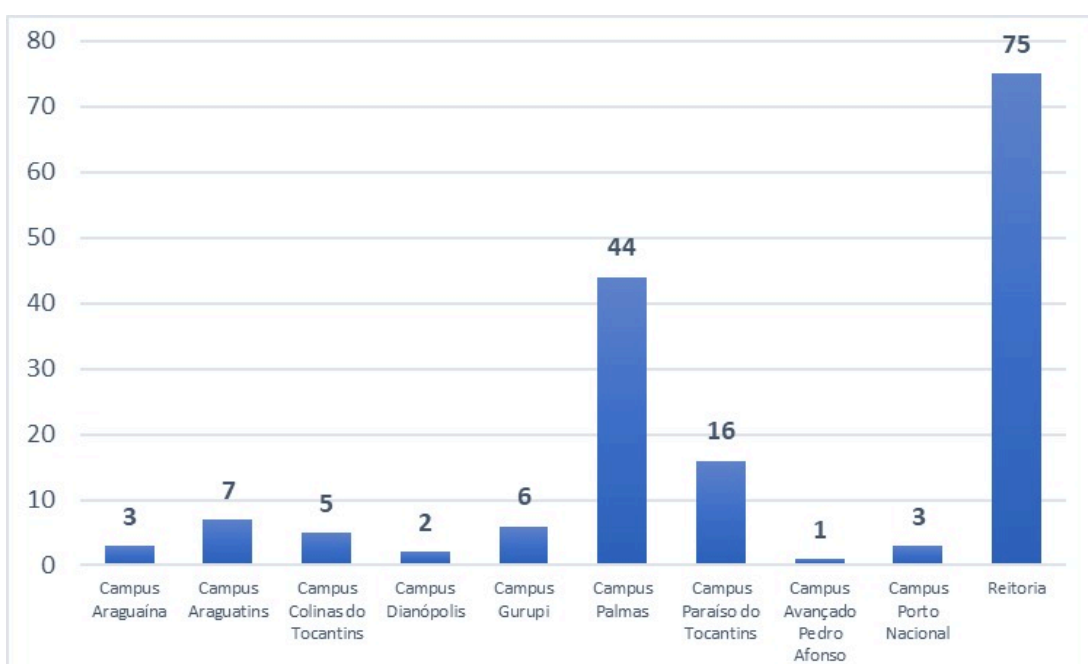
Nota: Constam no gráfico somente assuntos com mais de dois registros.

O assunto Acesso à Informação foi a temática mais requisitada, com 27 manifestações. Em sequência, Conduta docente (18), Denúncia de irregularidades de servidores (9) e Atendimento (9) foram os assuntos mais demandados. Percebe-se também que os assuntos Certificado ou Diploma (8) e Conduta ética (8) detêm um número considerável de manifestações.

#### 5.5. Demandas por unidade

O Gráfico 4 demonstra a distribuição das demandas de Ouvidoria registradas por unidade (162 demandas), desconsiderando as manifestações arquivadas (28). Verifica-se que as unidades mais demandadas em 2023 foram a Reitoria, que obteve 75 manifestações (46,30%), o *Campus* Palmas, com 44 demandas (27,16%), e o *Campus* Paraíso do Tocantins, com 16 registros (9,88%); juntas correspondem a um total de 83,34% das demandas de Ouvidoria. As demais unidades somaram apenas o percentual de 16,66% das demandas registradas, sendo que os *campi* avançados Formoso do Araguaia e Lagoa da Confusão não registraram demandas de Ouvidoria.

Gráfico 4 – Distribuição de demandas de Ouvidoria por unidade (2023)



Fonte: Ouvidoria do IFTO (2023)

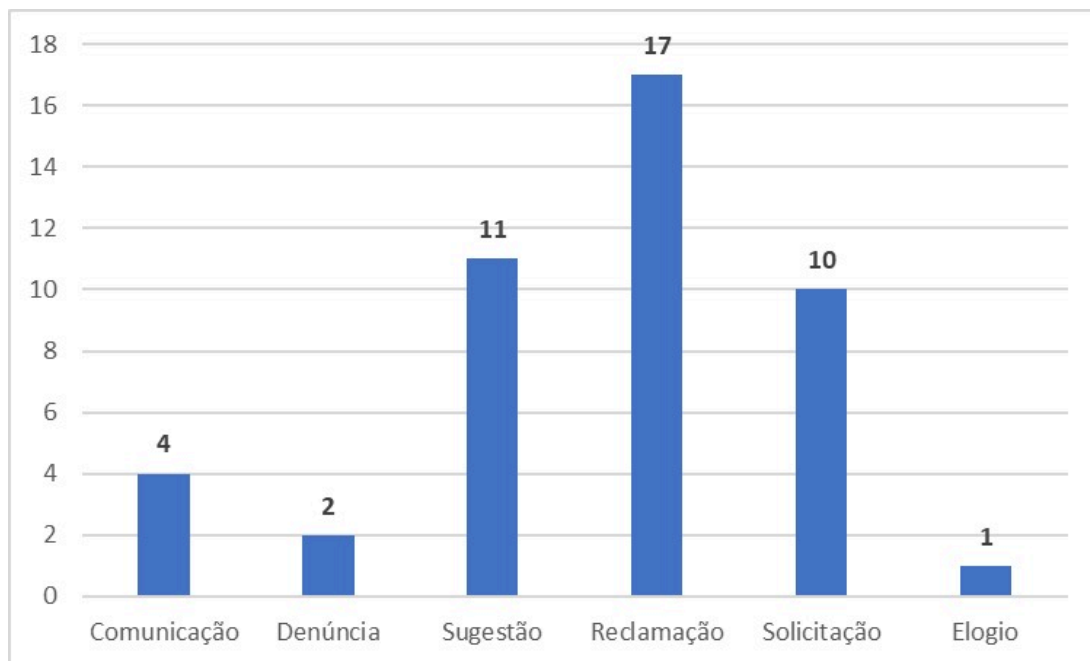
A título de comparação, a Reitoria e o *Campus* Palmas foram também as unidades mais demandadas em 2021 e 2022. A Reitoria recebeu, em 2021, 56 manifestações e, em 2022, 60. O *Campus* Palmas recebeu, em 2021, 19 manifestações e, em 2022, 15. Nota-se que um *campus* avançado registrou uma manifestação, o que não aconteceu nos anos anteriores.

A Ouvidoria encaminhou os registros para tratamento 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 sistêmicas. 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 a estes encaminhadas.

#### 5.6. Registros das unidades mais demandadas por manifestação de Ouvidoria

Com base no Gráfico 4, que demonstra a distribuição das demandas de Ouvidoria registradas por unidade do IFTO, observa-se que o *Campus* Palmas e a Reitoria foram os setores mais demandados. Os Gráficos 5 e 6 demonstram quais foram os tipos de manifestação atribuídas às duas unidades.

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

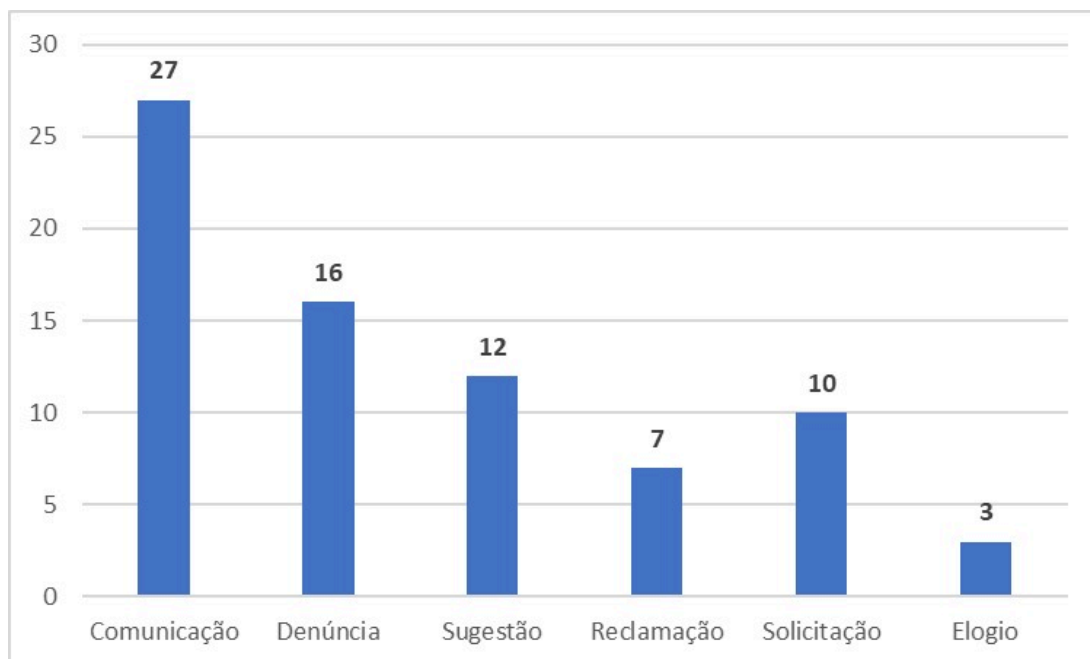


Fonte: Ouvidoria do IFTO (2023)

Observa-se no Gráfico 5 que a demanda mais recorrente continua sendo a Reclamação, situação também ocorrida nos anos de 2021 (14) e 2022 (7). Constatou-se também que houve um acréscimo significativo no número de manifestações direcionadas ao *campus* em 2023 (44) em comparação a 2022 (15) e 2021 (19). Os assuntos recorrentes durante o ano de 2023 foram Acesso à Informação (11) e Conduta docente (9); já no ano de 2022, o assunto mais registrado foi Burocracia/Ineficiência de serviços (9). Os três perfis de usuário que mais demandaram ao *Campus* Palmas via Ouvidoria, em 2023, são servidores, em primeiro lugar; em segundo lugar, estudantes; e em terceiro, a comunidade externa.

Evidencia-se a recorrência de mensagens à Ouvidoria que mencionam já terem tentado entrar em contato com o setor responsável no *campus*, porém, sem sucesso; com isso, buscam na Ouvidoria uma maneira de ter sua solicitação sanada.

#### Gráfico 6 – Demandas de Ouvidoria por tipo encaminhadas à Reitoria

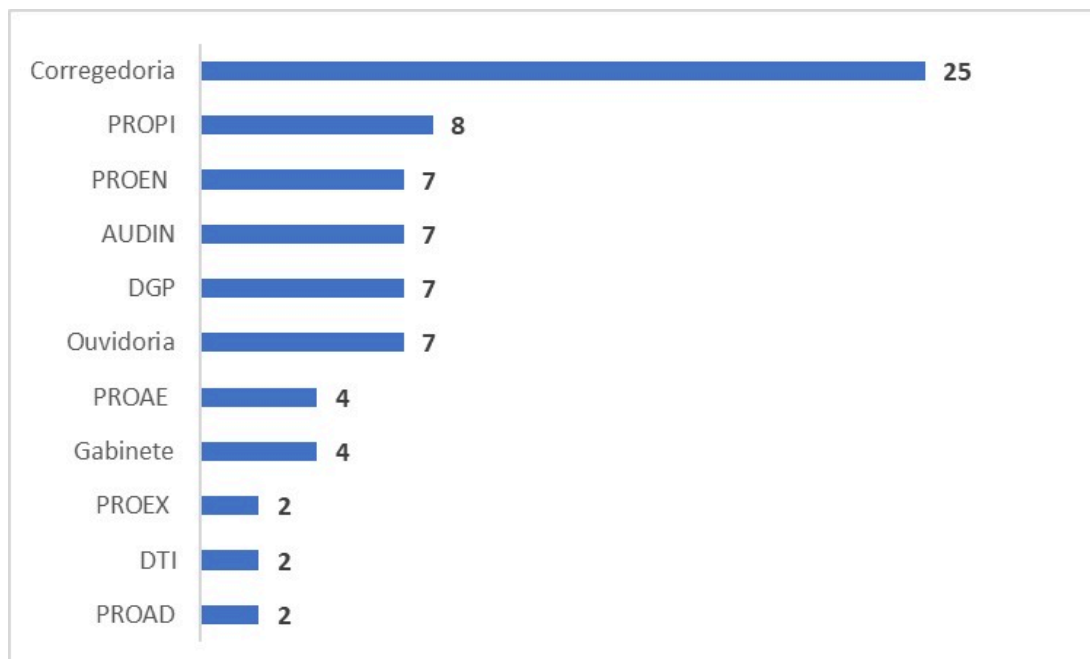


Fonte: Ouvidoria do IFTO (2023)

Para a Reitoria, conforme consta do Gráfico 6, foram registradas 75 demandas de Ouvidoria. Analisando essas demandas, percebe-se que as manifestações mais recorrentes foram a Comunicação, com 27 registros, seguida da Denúncia, com 16 registros. Verifica-se que houve um acréscimo no quantitativo das demandas de Sugestão em comparação a 2022 (2).

Vale lembrar que a maioria das demandas cujo tratamento foi concentrado na Reitoria refere-se a assuntos ligados aos *campi*, mas em virtude de o assunto a ser tratado envolver a gestão máxima, políticas institucionais gerais ou mais de uma unidade, elas passam a ser tratadas pela gestão da Reitoria.

#### Gráfico 7 – Demandas de Ouvidoria referentes aos setores da Reitoria



Fonte: Ouvidoria do IFTO (2023)

Verifica-se que a Corregedoria (25) e a Pró-Reitoria de Pesquisa, Pós-Graduação e Inovação (Propi) (8) foram os setores da Reitoria com mais demandas de Ouvidoria no ano de 2023, seguidos da Ouvidoria, Diretoria de Gestão de Pessoas (DGP), Auditoria Interna (Audin) e Pró-Reitoria de Ensino (Proen), com 7 cada. Observa-se que a Corregedoria corresponde a 33,33% das demandas, e os demais setores, 66,67%. Em 2021 e 2022, a Corregedoria foi o setor mais demandado da Reitoria com, respectivamente, 37 e 19 registros.

A Corregedoria é o setor responsável pelas atividades de correição no âmbito do IFTO. Cabe frisar que, devido à ausência de corregedor durante um período de 2023, os

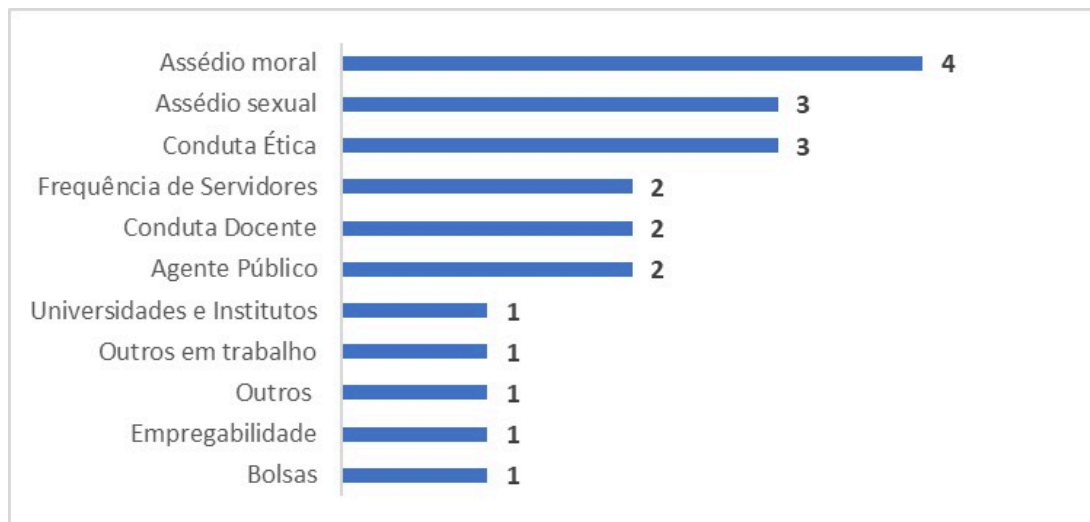


processos enviados ao setor de Corregedoria tiveram uma devolutiva de, aproximadamente, 36% durante o ano em análise.

Salienta-se que as demandas direcionadas à Ouvidoria (7) são, geralmente, pedidos de informações já disponíveis no *site* institucional; desta forma, a Ouvidoria responde diretamente ao usuário, sem a necessidade de tramitação para outros setores.

No Gráfico 8, a seguir, verificam-se os assuntos mais recorrentes encaminhados à Corregedoria.

**Gráfico 8 – Demandas encaminhadas à Corregedoria do IFTO por assunto**



Fonte: Ouvidoria do IFTO (2023)

Conforme representação do Gráfico 8, os assuntos mais demandados em 2023 relacionam-se a Assédio moral (4), Assédio sexual (3) e Conduta ética (3). Em relação a 2022, o assunto Assédio Moral foi o mais registrado, com 9 demandas.

Apesar da redução, o tema sobre assédio deve ser sempre preocupante pois, somando-se Assédio moral e Assédio sexual, totalizaram-se sete demandas; dessa forma, deve-se continuar abordando e prevenindo essas questões.

## 6. AÇÕES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA

As ações apresentadas, neste tópico, englobam aquelas planejadas pela Ouvidoria e também as demandas oriundas do controle externo e da própria comunidade interna.

### 6.1. Capacitações internas

As atividades de Ouvidoria exigem constantes treinamentos, aprimoramentos e atualizações. Em 2023, a Ouvidora obteve a Certificação em Ouvidoria pela Escola Nacional de Administração Pública/Ouvidoria-Geral da União (ENAP/OGU), com carga horária de 160 horas. A Certificação destina-se especialmente a servidores e empregados públicos, preferencialmente integrantes do Poder Executivo Federal, que desenvolvem atividades em ouvidoria ou em áreas que tratem de temas afins.

A equipe da Ouvidoria do IFTO participou de *lives* ofertadas pela CGU sobre atualizações em Ouvidoria; o sistema Fala.BR; transparência ativa; Guia Lilás; Sistema Eletrônico de Agendas do Poder Executivo Federal (e-Agendas); Lei de Acesso à Informação (LAI) — Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011; e Assédio. Além disso, participou de reuniões: Ouvidores dos Institutos Federais; Programa de Apoio ao Diagnóstico do Programa de Privacidade e Segurança da Informação — Região Norte; CGU com as Ouvidorias dos Institutos Federais; CGU com AMLAIs e Ouvidores(as) sobre Sitai; CGU com as Unidades Setoriais do Sistema de Ouvidoria; e a 2ª Edição dos Seminários Nacionais de Ouvidoria.

Outras capacitações foram sobre Proteção ao Denunciante e tratamento de denúncias (OGU/CGU); Encontros SIG-LGPD@RNP; Ética e Serviço Público (Enap); e Conversação em Libras (IFTO).

### 6.2. Participação em comissões

Durante o ano de 2023, a Ouvidoria atuou na Comissão do processo de consulta para escolha de membros da Comissão de Ética do IFTO, conforme Portaria REI/IFTO nº 1226/2023, de 2 de outubro de 2023. Atuou também na Comissão responsável pela elaboração de documento norteador acerca de ações relacionadas a assédio no âmbito do

IFTO, conforme Portaria REI/IFTO nº 1316/2023, de 30 de outubro de 2023 (ainda transcorrendo).

A equipe também auxiliou no planejamento do Seminário Administrativo do IFTO, conforme Portaria REI/IFTO nº 1142/2023, de 13 de setembro de 2023. O seminário ocorreu nos dias 24, 25 e 26 de outubro de 2023, no *Campus* Palmas, e teve como temáticas: "Aspectos jurídicos e práticas da correição na Administração Pública", "Ações e programas desenvolvidos na CGU no combate à corrupção e incentivo a transparência pública", "Os caminhos possíveis para a resolução de conflitos", e "Assédio e suas repercussões na Administração Pública". Segue o *link* da matéria: <https://www.ifto.edu.br/noticias/transparencia-gestao-de-conflitos-e-legalidade-dos-atos-marcam-as-reflexoes-no-6o-seminario-administrativo>.

A Ouvidoria ainda integrou o Comitê de Segurança da Informação (CSI) do IFTO, que foi instituído pela Portaria REI/IFTO nº 80, de 2 de outubro de 2023, de caráter permanente e de natureza consultiva, visando à deliberação sobre os assuntos relativos à Política Nacional de Segurança da Informação. Durante os trabalhos do ano de 2023 estão a elaboração de documentos sobre privacidade e proteção de dados no âmbito do IFTO. Mais informações estão nos seguintes *links*: <https://www.ifto.edu.br/aceso-a-informacao/seguranca-da-informacao/comite-de-seguranca-da-informacao> e <https://www.ifto.edu.br/aceso-a-informacao/privacidade-e-protecao-de-dados>.

### 6.3. Ações e Atividades da Autoridade de Monitoramento da LAI

#### 6.3.1. Plano de Dados Abertos

O Plano de Dados Abertos (PDA) orienta as ações de implementação e de promoção da abertura de dados no âmbito do IFTO e vem sendo estruturado desde abril de 2022; em 2023, foi aprovado e publicado na página do IFTO. Ressalta-se que, encerrado o ano de 2023, a transparência ativa do IFTO apresentava o seguinte panorama: dos 49 itens exigidos, o IFTO cumpria 81,63% dos itens de transparência ativa; cumpria parcialmente 16,32%; e não cumpria 2,04%. No entanto, esse assunto é tratado de forma mais aprofundada no Relatório de Acesso à Informação, Transparência Ativa e Monitoramento da Lei de Acesso à Informação.

#### 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, de 9 de dezembro de 2021](#), é um sistema de uso obrigatório pelos órgãos e entidades da administração direta, autárquica e fundacional, e tem por objetivo dar publicidade às interações de agentes públicos com representantes de interesses de maneira padronizada e completa.

A Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação no âmbito do IFTO, como Administrador Institucional Supervisor do e-Agendas, e a CGU realizaram monitoramento da utilização do e-Agendas e foi constatado que, no âmbito do IFTO: i. Havia 7 servidores registrados como Agentes Públicos Obrigados (APOs) que ainda não haviam efetuado qualquer registro no sistema desde que foram cadastrados; ii. a existência de 7 Agentes Públicos Obrigados (APOs) que não haviam realizado registros no sistema e-Agendas por um período superior a 30 dias. A situação foi notificada e os APOs prestaram as devidas justificativas e providências adotadas quanto ao fato relatado. As agendas podem ser consultadas neste *link*: <https://eagendas.cgu.gov.br/>.

### 6.4. Recomendações de Ouvidoria

A Ouvidoria, com o intuito de alinhar os fluxos, rotinas, processos e procedimentos que otimizem as relações internas no IFTO, apresenta sistematicamente recomendações à Reitoria e aos gestores das mais distintas áreas do IFTO, responsáveis pelo tratamento das demandas que nos chegam. Desta forma, encaminhamos, para conhecimento, o Ofício Circular nº 177/2023/CGOUV/DOUV/OGU-CGU, ao reitor, à Corregedoria e à Comissão de Ética, que dispôs de orientações afetas ao tratamento de denúncias no âmbito das unidades de Ouvidoria do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal (SisOuv), com a finalidade de retificar os procedimentos sobre o tratamento de denúncias no âmbito do IFTO.

Diante da constatação que a Comissão de Ética contava com apenas um membro em atividade, recomendou-se ao reitor a recomposição dessa comissão, conforme Despacho nº 221/2023/OUVIDO/REI/IFTO e Despacho nº 171/2023/OUVIDO/REI/IFTO. Ressalta-se que a Ouvidoria participou da comissão do processo de consulta para escolha de membros da Comissão de Ética do IFTO, segundo citado no subitem 6.2.

Como recomendação às unidades do IFTO, está citada, no subitem 6.3.2, a publicação das agendas dos gestores no e-Agendas.

Recomendou-se, também, aos gestores das unidades, por meio do Ofício Circular nº 4/2023/OUVIDO/REI/IFTO, a divulgação da Ouvidoria e dos canais de

atendimento nas ações conjuntas de acolhimento aos estudantes, que ocorrem no início do semestre letivo. A Ouvidoria também contactou, por e-mail, a Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis (Proae), responsável por orientações acerca das ações de acolhimento, para inserir nas sugestões às comissões locais do Acolhimento Estudantil a pauta da Ouvidoria. No tocante a essa ação, por considerá-la exitosa, a temática da Ouvidoria fará parte das ações de acolhimento estudantil no início de cada semestre, em virtude do ingresso de novos alunos na instituição.

Solicitamos à Comissão de Elaboração do Plano de Dados Abertos a publicação do PDA e do primeiro conjunto de dados abertos do IFTO. (Processo SEI nº 23235.009926/2022-26).

Por resultado de manifestação no Fala.BR, a Ouvidoria recomendou a um determinado *campus* do IFTO que a divulgação do resultado final da seleção para auxílio estudantil do Programa Nacional de Assistência Estudantil (PNAES) deveria seguir preceitos legais quanto à transparência de informações públicas sem prejuízos ao controle social e à divulgação de dados pessoais (Despacho nº 93/2023/OUVIDO/REI/IFTO).

Cabe destacar que, na Ouvidoria, seguimos os principais temas que emergem no contexto das Instituições Federais de Ensino e estão em evidência pela OGU, como os temas de assédio e discriminação. Diante disso, recomendamos aos gestores a participação no webinar sobre "Assédio no âmbito das Instituições Federais de Ensino", organizado pelo Tribunal de Contas da União (TCU), bem como a divulgação do "Guia Lilás: Orientações para prevenção e tratamento ao assédio moral e sexual e à discriminação no Governo Federal". Apoiamos ações como a criação do Núcleo de Combate ao Assédio do *Campus* Palmas e participamos da comissão responsável pela elaboração de documento norteador acerca de ações relacionadas a assédio no âmbito do IFTO.

Salienta-se que algumas das recomendações são feitas oralmente, o que ressalta um caráter de celeridade e informalidade a uma grande parte das ações da Ouvidoria.

#### 6.5. Divulgação da Ouvidoria

Quanto à divulgação dos serviços de Ouvidoria, com base nas ações que compreendem o Plano de Ações da Ouvidoria para o ano de 2023, e considerando o início do semestre letivo de 2023/2 nas unidades do IFTO, a Ouvidoria do IFTO solicitou a divulgação da Ouvidoria e dos canais de atendimento nas ações conjuntas de acolhimento aos estudantes do IFTO. O objetivo foi promover o canal de Ouvidoria aos usuários internos da instituição e atender ao art. 4º, inciso III, da Instrução Normativa CGU nº 5, de 18 de junho de 2018, e ao art. 10, inciso VIII, do Regimento Interno da Ouvidoria do IFTO. Distribuímos aos *campi banner* informativo da Ouvidoria e orientamos aos gestores que, durante as ações de Acolhimento Estudantil 2023/2 (julho/agosto), os *campi* disponibilizassem o *banner* da Ouvidoria em local de fácil visualização aos estudantes; posteriormente, o *banner* deveria ser alocado em setores com fluxo frequente de estudantes, como o Setor de Protocolo ou a Coordenação de Registros Escolares (Cores) (Ofício Circular nº 4/2023/OUVIDO/REI/IFTO). Link: [https://drive.google.com/drive/folders/1rV\\_TOTJe80mAtg3xlfDJBpdTDYi4QbIH?usp=sharing](https://drive.google.com/drive/folders/1rV_TOTJe80mAtg3xlfDJBpdTDYi4QbIH?usp=sharing).

Outra divulgação da Ouvidoria foi a publicação, nas redes sociais, dos principais dados do Relatório Anual da Ouvidoria do exercício de 2022, com o objetivo de divulgar o relatório e dar transparência aos seus resultados e às principais ações realizadas pela Ouvidoria. Link: [https://www.instagram.com/p/Csjv5kmOug8/?img\\_index=1](https://www.instagram.com/p/Csjv5kmOug8/?img_index=1).

A Ouvidoria também promoveu um diálogo sobre assédio para os estudantes do *Campus* Dianópolis. A palestra contou com os seguintes assuntos: O que é Assédio? e aspectos legais e administrativos (Procuradoria); O que fazer se for assediado(a)? e como formalizar uma denúncia de assédio na Ouvidoria do IFTO (Ouvidoria); Aspectos psicológicos causados pelo assédio (Psicologia/Proae). Como propósito específico da Ouvidoria, buscou-se discutir sobre a temática e ampliar a presença da Ouvidoria nos *campi* do IFTO e o conhecimento e uso da Plataforma Fala.BR como ferramenta de registro de manifestações de Ouvidoria e Serviço de Informação no IFTO. Link: [https://drive.google.com/drive/folders/1PpByGver6W\\_QcxN03l8E1HSK0QWfA1IV?usp=drive\\_link](https://drive.google.com/drive/folders/1PpByGver6W_QcxN03l8E1HSK0QWfA1IV?usp=drive_link)

Por fim, a Ouvidoria também auxiliou no planejamento do Seminário Administrativo, que teve com temáticas: "Aspectos jurídicos e práticas da correição na Administração Pública"; "Ações e programas desenvolvidos na CGU no combate à corrupção e incentivo à transparência pública" (o palestrante também compartilhou sobre a importância do trabalho das Ouvidorias nos setores públicos); e "Os caminhos possíveis para a resolução de conflitos, Assédio e suas repercussões na Administração Pública". Links: <https://www.ifto.edu.br/noticias/transparencia-gestao-de-conflitos-e-legalidade-dos-atos-marcam-as-reflexoes-no-6o-seminario-administrativo> e [https://www.instagram.com/p/CyQ9XDMuFlj/?img\\_index=1](https://www.instagram.com/p/CyQ9XDMuFlj/?img_index=1).

## 7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria atua como interlocutora entre o cidadão e a Administração Pública, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania proporcionem contínua melhoria dos serviços públicos prestados. Trata-se da garantia do direito à participação e controle social, que reafirmam e fortalecem a integridade da instituição.

Diante dos dados apresentados neste Relatório, ficou perceptivo o aumento na procura pelo setor, que é resultado do trabalho que a equipe da Ouvidoria vem desenvolvendo desde 2022, fazendo com que a comunidade interna e externa conheça o canal de Ouvidoria do IFTO e se sinta mais segura e confiante em utilizar seus serviços. Os números apresentados representam as demandas da comunidade, demonstrando a importância fundamental do seu papel ao possibilitar o exercício da cidadania a partir de diferentes pontos de vista e interesses.

O tipo de manifestação mais tratada no ano de 2023 foi a Comunicação, que tem como característica a origem anônima e o registro de irregularidades, um ato ilícito ou uma violação de direitos. A maioria das comunicações tratou, principalmente, de Denúncia de Irregularidades de Servidores. Observa-se que a Comunicação é a manifestação escolhida para os relatos de supostas irregularidades de agentes públicos, o que indica que a maioria dos usuários dos serviços públicos do IFTO preferem não se identificar ao denunciar ou reclamar sobre determinada situação. Outra situação recorrente é a baixa participação na pesquisa de satisfação dos serviços prestados pela Ouvidoria: apenas 6,17% do total de 162 casos analisados e concluídos pela Ouvidoria do IFTO responderam a pesquisa em 2023. Esse total não perfaz um quantitativo significativo estatisticamente para avaliações e subnotifica a média de satisfação e resolutividade. Como evidências de agravamento, houve o aumento no tempo médio de respostas em 2023, com o prazo de resposta de 21,54 dias; no ano anterior foi de 19,68 dias. Contudo, espera-se realizar estratégias para melhorias nos pontos recorrentes em 2024.

Algumas recomendações forem efetuadas em 2023 para a instituição destinadas à melhoria dos serviços públicos, conforme apresentado no subitem 6.4 deste Relatório. Porém, recomenda-se o comprometimento de todos os gestores e equipes para manter as informações sensíveis preservadas e manter o sigilo das informações enviadas pela Ouvidoria para tratamento nas unidades. Recomenda-se, também, 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. Além disso, recomenda que todos os gestores obrigados registrem e publiquem diariamente seus compromissos públicos no Sistema e-Agendas.

Revela-se a necessidade da publicação do primeiro conjunto de dados abertos do PDA. Recomenda-se ainda a reestruturação do Setor de Correição no âmbito do IFTO e a recomposição do Comitê de Ética, para o tratamento de demandas e agilidade na devolutiva dos processos de sua competência.

Em relação ao funcionamento do Conselho de Usuários, o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv) emitiu um comunicado, em outubro de 2023, informando que o atual modelo estava em processo de revisão e orientação e solicitou que as ouvidorias aguardassem a divulgação das novas diretrizes relativas aos Conselhos.

Não se pode negar que é necessário avançar em muitos aspectos tanto para o cumprimento integral das atribuições da Ouvidoria como para a concretização da nossa meta de torná-la uma Ouvidoria de excelência. Continuamente a equipe da Ouvidoria busca aperfeiçoar-se para contribuir para o desenvolvimento institucional do IFTO e da administração pública como instância de promoção e proteção de direitos e de viabilização da participação e controle social.

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.

USTANA FERRAZ SOARES  
Ouvidora

ELZILENE BARBOSA RODRIGUES  
Gestora do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)

ANTONIO DA LUZ JÚNIOR  
Reitor do Instituto Federal do Tocantins



Documento assinado eletronicamente por **Ustana Ferraz Soares, Ouvidora**, em 16/04/2024, às 16:12, 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 16/04/2024, às 16:25, 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 **Antonio da Luz Júnior, Reitor**, em 19/04/2024, às 11:50, 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](http://sei.ifto.edu.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **2271065** e o código CRC **C1C008F1**.

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.ifto.edu.br — ouvidoria@ifto.edu.br

Referência: Processo nº 23235.002963/2024-75

SEI nº 2271065