



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

RELATÓRIO ANUAL DE ACESSO À INFORMAÇÃO, TRANSPARÊNCIA PÚBLICA E MONITORAMENTO DA LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO – EXERCÍCIO 2025

1. SUMÁRIO EXECUTIVO

O Relatório Anual de Pedidos de Acesso à Informação, Transparência Pública e Monitoramento da Lei de Acesso à Informação foi elaborado pelo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) e pela Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação (AMLAI) do Instituto Federal do Tocantins (IFTO). O documento atende ao disposto no artigo 30, inciso III, da [Lei nº 12.527/2011](#), e no artigo 45, incisos III e IV, do [Decreto nº 7.724/2012](#). Seu objetivo é prestar contas à sociedade, apresentar resultados e oferecer informações gerenciais à gestão.

As informações referem-se ao ano de 2025. Os dados foram obtidos por meio de registros internos, da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR), do [Painel da Lei de Acesso à Informação \(LAI\)](#), [Painel InfoAgendas](#), [Painel de Monitoramento de Dados Abertos](#), mantidos pela Controladoria-Geral da União (CGU).

Em 2025, foram protocolados 99 pedidos de acesso à informação direcionados ao IFTO. Todos os pedidos foram respondidos, o que representa índice de atendimento de 100%, sem registros de omissão. O tempo médio de resposta foi de 10,5 dias.

Do total de pedidos, 95 foram encaminhadas à Reitoria. Os setores mais demandados foram a Ouvidoria, com 43 registros, e a Diretoria de Gestão de Pessoas (DGP), com 20.

Quanto ao perfil dos solicitantes, 100% se identificaram como pessoa física. Entre os pedidos com perfil preenchido (88 registros), observou-se predominância da faixa etária de 41 a 50 anos (45%), seguida de 31 a 40 anos (32%), 51 a 60 anos (10%) e 21 a 30 anos e acima de 60 anos (6% cada).

Em relação ao gênero, 57,14% identificaram-se como masculino. O público feminino representou 42,86%.

Quanto à ocupação, a maioria declarou ser servidor público federal (53,57%). Em relação à escolaridade, predominou o nível de pós-graduação *stricto sensu* (mestrado/doutorado), correspondendo a 37,93% dos respondentes.

Sobre o tipo de resposta/decisão, 86,87% dos pedidos tiveram acesso concedido. Em 9,09% dos registros, constatou-se que a manifestação não se caracterizava como pedido de acesso à informação. O percentual de acessos parcialmente concedidos foi de 2,02%, enquanto 1,01% referiu-se a demandas fora da competência do órgão e 1,01% a pedidos duplicados/repetidos. Dos quatro recursos recebidos, todos foram respondidos em primeira instância.

Durante o ano, foram realizadas 20 avaliações sobre o atendimento prestado. A pontuação média foi de 4,40 para atendimento ao pedido e 4,30 para clareza das respostas.

No monitoramento da transparência ativa, o IFTO cumpriu 100% dos itens avaliados pela CGU. Os critérios analisados referem-se às informações obrigatórias publicadas no menu “Acesso à Informação” do portal institucional, com atualização mínima anual.

Quanto à transparência passiva, 59,90% das solicitações foram disponibilizadas em consulta pública. Ressalta-se que a não disponibilização dos demais pedidos ocorreu devido à presença de dados pessoais, em conformidade com as legislação de proteção de dados.

2. INTRODUÇÃO

Este relatório apresenta informações gerenciais e recomendações à gestão. O objetivo é aprimorar a prestação do serviço e fortalecer a relação do IFTO com a comunidade, garantindo o respeito aos direitos dos usuários de serviços públicos.

No IFTO, o SIC e a Ouvidoria atuam de forma integrada no atendimento aos pedidos de acesso à informação. Essa atuação segue a Lei nº 12.527/2011 (LAI) e o Decreto nº 7.724/2012. A transparência é a regra. O sigilo é aplicado apenas nos casos previstos em lei, especialmente para proteger dados pessoais, conforme a [Lei nº 13.709/2018 \(Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD\)](#).

Além de responder aos pedidos de informação, o SIC contribui para a transparência institucional. O setor apoia a gestão de dados e o acompanhamento da transparência ativa e passiva no IFTO.

O documento também reúne os dados dos pedidos de acesso à informação recebidos e tratados em 2025. As análises foram feitas com base em informações da Plataforma Fala.BR e dos painéis oficiais da [LAI](#), [InfoAgendas](#) e [Monitoramento de Dados Abertos](#). A partir desses resultados, são apresentadas recomendações para aprimorar os serviços e fortalecer o controle social.

3. FUNCIONAMENTO E ESTRUTURA DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

O SIC do IFTO é responsável por assegurar o acesso às informações públicas da instituição. Sua atuação está prevista na [Lei nº 12.527/2011](#). As atividades do setor são regulamentadas pela [Instrução Normativa REI/IFTO nº 2/2021](#).

O IFTO possui um SIC central, localizado na Reitoria. As informações sobre localização e contatos estão disponíveis no portal institucional do [IFTO](#). Conforme o Decreto nº 7.724/2012, o SIC deve funcionar em espaço identificado, de fácil acesso e aberto ao público.

Para o registro de pedidos de acesso à informação, o IFTO utiliza a Plataforma Fala.BR. Nesse sistema, é possível registrar denúncias, reclamações, solicitações, sugestões e elogios. A plataforma também permite acompanhar prazos, consultar respostas e apresentar recursos.

Os resultados das instituições federais podem ser acompanhados por meio do [Painel da LAI](#). Essa ferramenta, desenvolvida pela CGU, permite analisar indicadores e comparar dados por período. O painel disponibiliza informações sobre prazos, perfil dos solicitantes e tipos de resposta.

4. TRANSPARÊNCIA PASSIVA

A transparência pública é um princípio fundamental da administração pública. Ela garante à sociedade o direito de acessar informações sobre as ações governamentais. Esse direito está previsto na Lei nº 12.527/2011.

A transparência passiva ocorre quando o cidadão solicita formalmente uma informação ao órgão público. Nesses casos, a Administração deve analisar o pedido e apresentar resposta dentro dos prazos legais.

No IFTO, o principal canal para esse atendimento é a plataforma Fala.BR. Além disso, o portal institucional mantém uma página dedicada ao SIC. Nessa página, estão disponíveis orientações, contatos e informações sobre os serviços prestados.

4.1. Dados gerais sobre Pedidos de Acesso à Informação

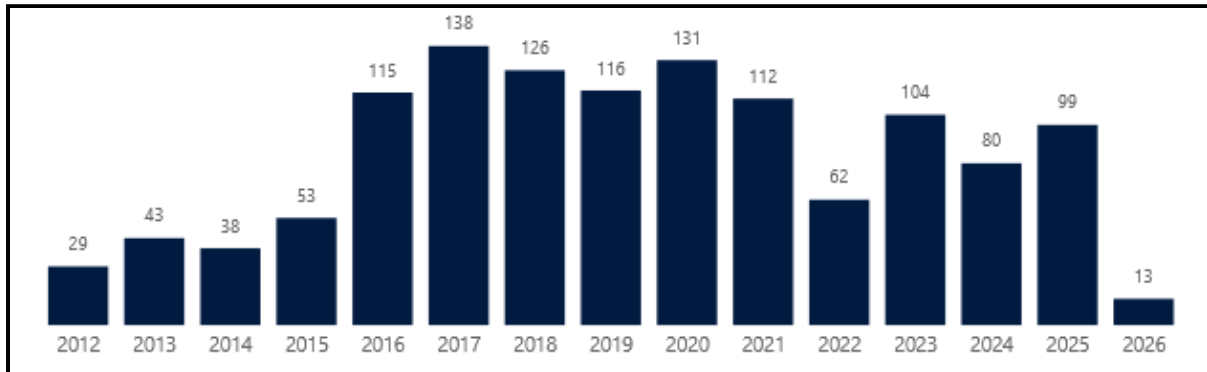
O [Painel](#) da LAI, mantido pela CGU, permite acompanhar indicadores importantes sobre o desempenho institucional. Entre eles estão o tempo médio de resposta,

o cumprimento dos prazos legais e a situação dos pedidos.

Além dos pedidos registrados na Plataforma Fala.BR, o SIC e a Ouvidoria também atenderam usuários por e-mail, telefone e presencialmente. Quando a informação solicitada por e-mail não estava disponível de forma imediata, o usuário foi orientado a registrar o pedido no sistema, garantindo o tratamento adequado da demanda.

O **Gráfico 1** apresenta a evolução do número de pedidos de acesso à informação entre 2012 e 2025. No período, foram registrados 1.246 pedidos, com média anual de 89 solicitações.

Gráfico 1 – Número de pedidos de acesso à informação entre 2012 e 2025



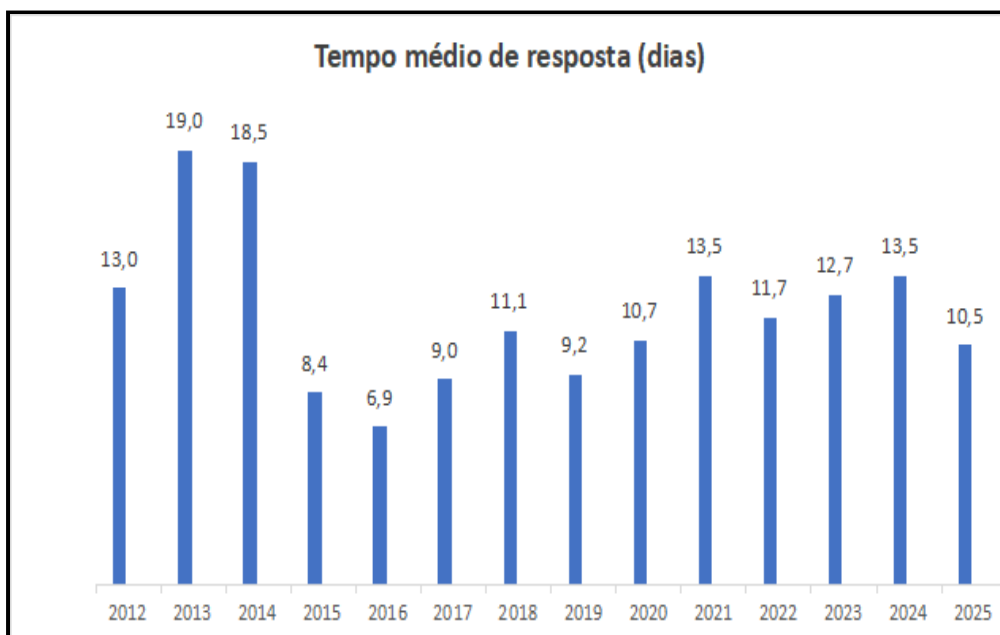
Fonte: Painel LAI, ano de referência 2025.

Em 2025, foram protocolados 99 pedidos, número superior ao registrado em 2024, que teve 80 solicitações. O volume manteve-se acima da média histórica, indicando estabilidade da demanda ao longo dos anos.

O índice de respostas dentro do prazo legal alcançou 98,99%, superando o resultado de 2024 (96,25%). O tempo médio de resposta foi de 10,5 dias, inferior ao registrado no exercício anterior, que foi de 13,5 dias. Esse resultado demonstra maior agilidade no atendimento.

O **Gráfico 2** apresenta o tempo médio de resposta entre 2012 e 2025. Os dados confirmam o cumprimento do prazo máximo de 20 dias previsto na Lei nº 12.527/2011.

Gráfico 2 – Tempo médio em dias para emissão de respostas nos anos de 2012 a 2025



Fonte: Painel LAI, ano referência 2025.

Nota: Tempo de respostas medido em dias corridos.

Em 2025, apenas 4,65% dos pedidos resultaram em recursos, percentual inferior ao observado em 2024 (6,85%). A variação observada sugere melhora na assertividade das respostas apresentadas pela instituição, permitindo inferir um avanço na clareza e na qualidade das devolutivas fornecidas aos manifestantes.

De forma geral, os dados apontam desempenho positivo da instituição quanto à eficiência operacional e ao cumprimento da Lei de Acesso à Informação.

4.2. Perfil dos usuários/solicitantes

O perfil dos usuários permite compreender quem utiliza o direito de acesso à informação. Em 2025, foram registrados 99 pedidos realizados por 88 solicitantes, resultando em uma média de 1,1 pedido por usuário, em comparação com 2024, os 80 pedidos de informação foram enviados por 71 solicitantes, perfazendo uma média de 1,1 pedidos por solicitante.

Os solicitantes puderam informar dados complementares, como escolaridade, profissão e gênero. As informações fornecidas estão consolidadas no Quadro 1.

Quadro 1 – Perfil dos usuários respondentes

Dados do usuário		Número de solicitantes (%)
Gênero	Masculino	20 (57,14%)
	Feminino	15 (42,86%)
Faixa etária	21-30 anos	2 (6%)
	31-40 anos	10 (32%)
	41-50 anos	14 (45%)
	51-60 anos	3 (10%)
	+60 anos	2 (6%)
Tipo de pessoa	Física	88 (100%)
Profissão	Servidor público federal	15 (53,57%)
	Servidor público estadual	3 (10,71%)
	Estudante	3 (10,71%)
	Professor	3 (10,71%)
	Empregado - Setor Privado	1 (3,57%)
	Jornalista	1 (3,57%)
	Outra	1 (3,57%)
	Pesquisador	1 (3,57%)
Escolaridade	Mestrado/Doutorado	11 (37,93%)
	Pós-graduação	10 (34,48%)
	Ensino superior	5 (17,24%)
	Ensino médio	2 (6,90%)
	Ensino Fundamental	1 (3,45%)
Localização	Bahia	3
	Distrito Federal	3
	Rio Grande do Sul	3
	Tocantins	3
	Acre	2
	Minas Gerais	2
	Pará	2
	Goiás	1
	Mato Grosso do Sul	1
	Pernambuco	1

	Rio de Janeiro	1
	Rio Grande do Norte	1
	Sergipe	1
	São Paulo	1

Fonte: Painel LAI, ano referência 2025.

Observou-se predominância de solicitantes do gênero masculino e da faixa etária entre 41 e 50 anos. Todos os usuários se identificaram como pessoa física.

Quanto à ocupação, a maioria declarou ser servidor público federal. Em relação à escolaridade, predominou o nível de pós-graduação, especialmente mestrado e doutorado.

4.3. Grau de satisfação do usuário

A avaliação do atendimento é realizada de forma voluntária no sistema Fala.BR. O questionário contém duas perguntas, relacionadas ao atendimento ao pedido e à clareza da resposta. O solicitante pode avaliar cada questão atribuindo notas de 1 a 5, sendo que nota 1 indica não atendimento e resposta de difícil compreensão, enquanto nota 5 representa pleno atendimento e resposta de fácil compreensão.

Em 2025, a média de satisfação quanto à clareza das respostas foi de 4,30, e 4,40 no quesito referente ao atendimento pleno ao pedido. Em 2024, a média foi de 4,38 para respostas de fácil compreensão e 4,31 para atendimento pleno.

Observa-se que a satisfação dos usuários manteve-se em patamar elevado nos dois anos, com médias superiores a 4,3 em todos os critérios avaliados. Destaca-se, ainda, o crescimento registrado em 2025 no indicador de atendimento pleno ao pedido (4,40), evidenciando aprimoramento na qualidade e na efetividade das respostas fornecidas.

Figura 2 – Grau de satisfação do usuário



Fonte: Painel LAI, ano referência 2025.

Apenas 20 dos 99 pedidos respondidos foram avaliados. Apesar dos esforços para incentivar a participação, a taxa de adesão permanece baixa, cenário recorrente em exercícios anteriores.

4.4. Assuntos mais demandados

Os pedidos de acesso à informação apresentaram diversidade temática. Os assuntos mais recorrentes foram Planejamento e Gestão (25,51%), e, Concursos e Processos

Seletivos (10,20%), conforme Gráfico 3. Em 2024, entre os principais assuntos, destacaram concursos públicos, existências de vagas, quantitativo de servidores em diversas áreas do conhecimento, programa de gestão, jornada de trabalho e teletrabalho.

Registra-se que, em 2025, houve atualização na classificação dos assuntos na Plataforma Fala.BR. Essa mudança pode impactar comparações diretas com séries históricas. A partir de 2026 os indicadores estarão consolidados conforme a nova distribuição de assuntos.

Gráfico 3 – Assuntos mais recorrentes em 2025



Fonte: Painel LAI, ano referência 2025.

A distribuição evidencia predominância de demandas associadas à gestão institucional, processos seletivos e atividades finalísticas da instituição.

O Gráfico 4 detalha os subassuntos com base em palavras-chave utilizadas pelo IFTO. Destaca-se a concentração de pedidos relacionados à pesquisa acadêmica.

Gráfico 4 - Detalhamento dos assuntos, por subassunto



Fonte: SIC do IFTO (2025).

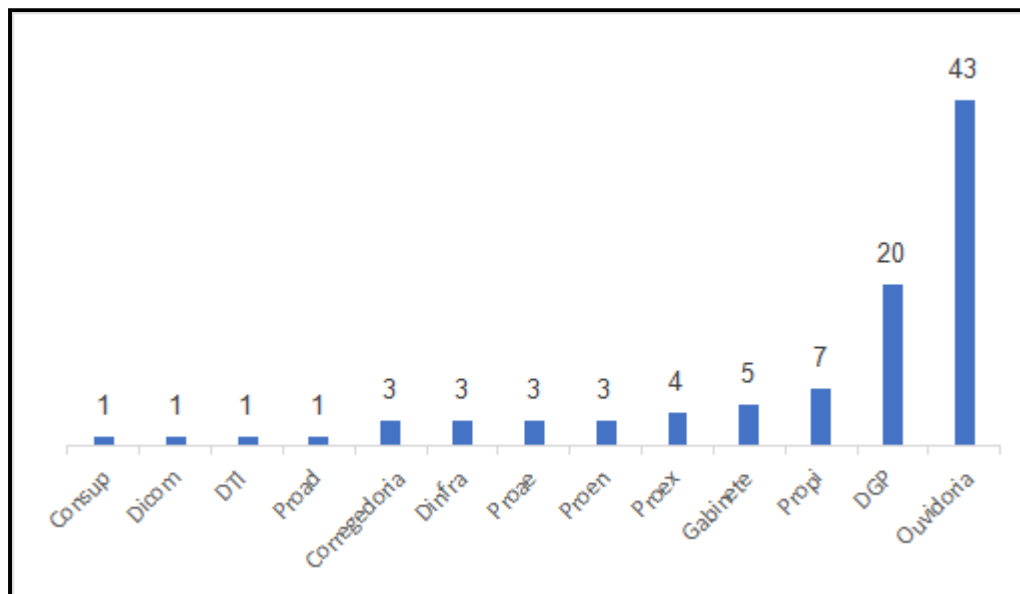
4.5. Demandas por unidade

Entre as unidades que compõem o IFTO, a Reitoria permaneceu como a principal destinatária dos pedidos de acesso à informação. Em 2024, essa unidade concentrou aproximadamente 86,25% das demandas registradas, correspondendo a 69 dos 80 pedidos cadastrados.

Em 2025, 95 dos 99 pedidos foram direcionados a essa unidade (95,96%). As demais demandas foram distribuídas entre os *campi* Araguaína (1), Gurupi (1), Palmas (1) e Paraíso do Tocantins (1). Essa distribuição evidencia a centralização das solicitações na Reitoria, característica associada ao seu papel estratégico e à abrangência de suas competências institucionais.

A Gestão do SIC respondeu diretamente a 43 pedidos (Gráfico 5), com base em informações disponíveis em transparência ativa. Essa prática reduz o tempo de resposta e otimiza o trabalho dos setores.

Gráfico 5 – Instâncias demandadas na Reitoria



Fonte: SIC do IFTO (2025).

Ainda conforme o Gráfico 5, além dos pedidos respondidos pela Ouvidoria, observou-se um volume expressivo de demandas encaminhadas à DGP. A maioria dessas solicitações tratou de temas relacionados a dados de servidores, teletrabalho e concurso público, incluindo aproveitamento de candidatos, códigos de vaga e nomeações.

4.6. Tipos de resposta e de decisão

Todos os pedidos recebidos em 2025 foram respondidos. Observou-se elevado índice de cumprimento dos prazos legais, com 98,99% das respostas emitidas dentro do prazo e apenas um registro (1,01%) fora do prazo.

A maior parte das respostas (84,85%) foi publicada no BuscaLAI, ampliando o acesso público às informações. A taxa de concessão de acesso atingiu 86,87%, indicando que a maior parte das informações solicitadas estava disponível e pôde ser fornecida ao requerente.

Os tipos de decisão estão apresentados no Quadro 2. Observa-se que, em 86,87% dos casos, o acesso foi concedido, mediante fornecimento de dados, documentos e processos, além da indicação de *links* de transparência ativa. Ressalta-se, ainda, que não houve registro de negativa de acesso no período analisado.

Quadro 2 – Tipos de resposta aos pedidos

Decisão da Manifestação	2025	2024
Acesso Concedido	86,87%	91,25%
Não se trata de solicitação de informação	9,09%	3,75%

Acesso Negado	-	2,50%
Acesso Parcialmente Concedido	2,02%	1,25%
O órgão não tem competência para responder sobre o assunto	1,01%	-
Pergunta Duplicada/Repetida	1,01%	1,25%

Fonte: Painel LAI, ano referência 2025.

O ano de 2025 mantém alto índice de acessos concedidos, em patamar semelhante ao registrado em 2024.

4.7. Recursos

Em 2025, foram interpostos quatro recursos. Todos foram analisados e respondidos em primeira instância; o tempo médio de resposta foi de 3,3 dias. O quantitativo manteve-se inferior ao registrado em 2024, quando foram apresentados nove recursos, distribuídos entre seis em primeira instância, dois em segunda instância e um em terceira instância (Quadro 3).

Quadro 3 – Recursos recebidos pelo IFTO entre 2020 e 2025

Ano	Total recebido	Respondido 1ª instância	Respondido 2ª instância	Respondido CGU	Respondido CMRI
2020	10	7	2	1	0
2021	3	3	0	0	0
2022	3	2	1	0	0
2023	8	7	1	0	0
2024	9	6	2	1	0
2025	4	4	0	0	0

Fonte: Painel LAI, ano referência 2025.

Quanto às decisões proferidas em 2025, verificou-se que 50,00% dos recursos foram deferidos, 25,00% indeferidos e 25,00% não conhecidos, situação aplicável aos casos que não atenderam aos requisitos previstos na LAI.

Os dados indicam que o IFTO tem observado os prazos estabelecidos na LAI e apresenta quantitativo reduzido de recursos em relação ao total de pedidos de acesso à informação, o que sugere adequado nível de assertividade nas respostas iniciais.

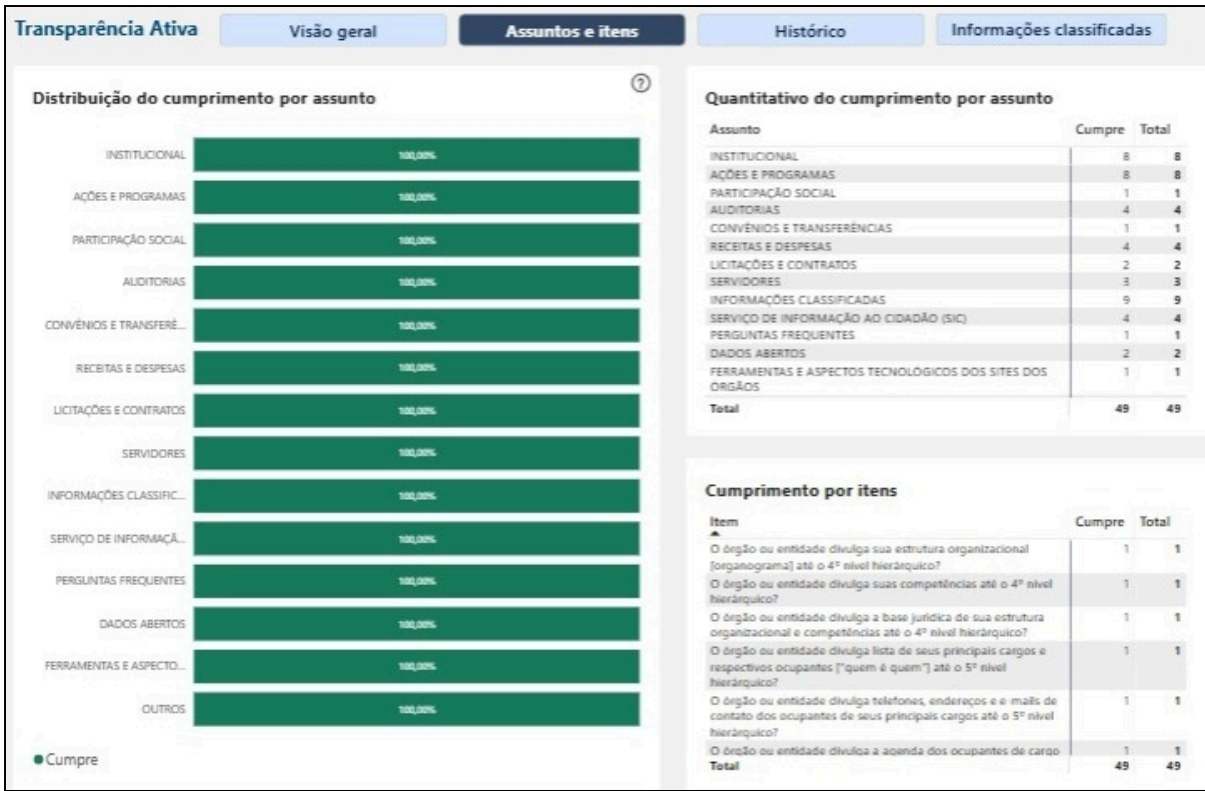
5. TRANSPARÊNCIA ATIVA

A transparência ativa ocorre quando o órgão divulga informações de forma espontânea, sem necessidade de solicitação por parte dos cidadãos. No IFTO, essas informações estão disponíveis no seu *site* institucional, no menu “Acesso à Informação”, conforme as diretrizes do [Guia de Transparência Ativa](#) da CGU.

Ao final de 2024, a transparência ativa do IFTO apresentava o seguinte panorama: dos 49 itens exigidos, 93,87% encontravam-se em conformidade, 2,04% estavam parcialmente atendidos e 4,08% em não conformidade. Ocupando a 182ª posição no *ranking* das 320 autarquias federais naquele momento.

Em 2025, o IFTO alcançou 100% de conformidade nos itens avaliados pela CGU, obtendo a 1ª colocação entre 321 instituições públicas federais avaliadas e figurando entre as oito instituições da Rede Federal com desempenho máximo. **Notícia:** [IFTO conquista 1º lugar em ranking de Transparência Ativa da CGU: Compromisso com a transparência coloca IFTO entre as melhores do país.](#)

Figura 5 – Panorama da transparência ativa no IFTO



Fonte: Painel LAI, ano referência 2025.

Os resultados mostram que a instituição evoluiu entre 2024 e 2025, passando de um cenário de conformidade parcial para cumprimento integral dos requisitos de transparência ativa. Reconhece-se o trabalho de todos os setores que contribuíram para esse resultado e destaca-se a importância de manter essas práticas de forma contínua, para garantir a permanência dos avanços obtidos e o adequado cumprimento das obrigações previstas na Lei de Acesso à Informação.

5.1. Política de Dados Abertos

Nos órgãos do Poder Executivo, a política de Dados Abertos é implementada por meio do Plano de Dados Abertos (PDA), que orienta o planejamento, a execução e a divulgação das ações de abertura de dados durante a sua vigência.

O PDA do IFTO, estruturado desde 2022, apresentou avanços ao longo do período analisado. Foram concluídas ações previstas no ciclo anterior, especialmente aquelas apoiadas pelo assessoramento técnico da CGU-R/TO. O PDA 2025–2027 foi aprovado pelo Comitê Gestor de Tecnologia da Informação (SEI nº 2837813) e publicado no portal institucional, disponível em: [Plano de Dados Abertos](#).

Paralelamente, houve melhorias na infraestrutura, com a implantação do ambiente CKAN para disponibilização de conjuntos de dados institucionais. Acessível em: <https://dados.ifto.edu.br/dataset/>

Nas etapas seguinte, previstas para 2026, deverão ser publicadas as primeiras bases de dados no Portal Brasileiro de Dados Abertos. *Link:* <https://dados.gov.br/dados/busca?termo=ifto>

De modo geral, o plano vem sendo executado. Contudo, é necessário dar continuidade à implementação do PDA do IFTO, com cumprimento do cronograma, a fim de evitar atrasos e contribuir para uma gestão mais eficiente e alinhada às diretrizes institucionais.

5.2. Gestão das Agendas dos Agentes Públicos no Sistema e-Agendas

A gestão e a divulgação das agendas dos agentes públicos são práticas importantes de transparência ativa. Elas permitem que a sociedade acompanhe os compromissos oficiais e reforcem a publicidade dos atos da administração pública. No Poder Executivo federal, a publicação das agendas é obrigatória e encontra-se prevista na Lei nº 12.813/2013, regulamentada pelo Decreto nº 10.889/2021.

No IFTO, os Agentes Públicos Obrigados (APOs) incluem o reitor, os pró-reitores e os diretores de *campi*. Em 2025, a instituição contou com 14 APOs titulares ativos.

Durante o exercício de 2025, a Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação, na função de Administrador Institucional Supervisor do e-Agendas, realizou o acompanhamento periódico do sistema em articulação com a CGU.

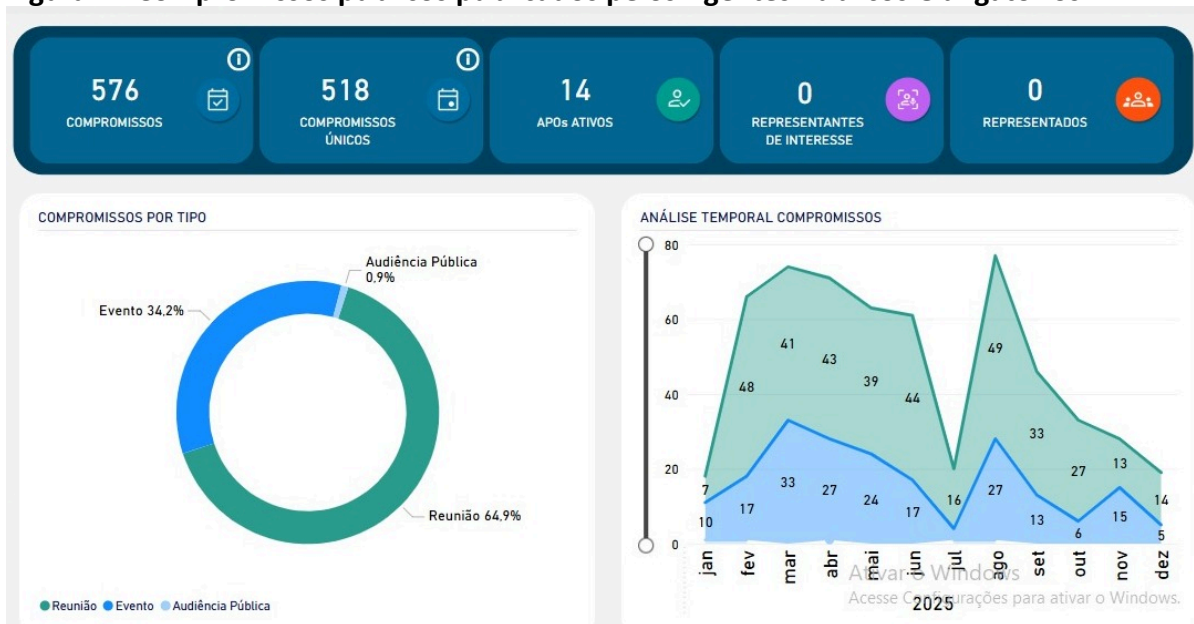
A análise dos boletins trimestrais de monitoramento indentificou APOs sem registros ou com informações desatualizados. Esses achados indicaram a necessidade de ajustes e regularizações.

Diante desse cenário, foram expedidas comunicações institucionais à Reitoria e às unidades administrativas. Os documentos continham recomendações para regularização dos registros e observância das obrigações legais, conforme Ofício nº 2/2025/OUVIDO/REI/IFTO e Despacho Circular nº 4/2025/OUVIDO/REI/IFTO.

No âmbito das atividades de assessoramento, destaca-se a emissão do Despacho nº 75/2025/OUVIDO/REI/IFTO, direcionado ao *Campus Colinas do Tocantins*. O documento apresentou orientações sobre a obrigatoriedade de utilização do sistema pelos ocupantes de cargos de direção, bem como a divulgação do Manual atualizado do e-Agendas.

As medidas adotadas tiveram por finalidade fortalecer a conformidade normativa, prevenir inconsistências nos registros e ampliar a transparência dos compromissos públicos.

Figura 7 - Compromissos públicos publicados pelos Agentes Públicos Obrigatórios



Fonte: Painel InfoAgendas, 2025.

De acordo com o painel InfoAgendas da CGU (Figura 7), foram registrados 576 compromissos públicos em 2025. Em 2024, haviam sido registrados 148 compromissos, o que evidencia evolução significativa na utilização do sistema. O painel, disponível ao público, amplia o acesso às atividades oficiais e contribui para uma gestão pública mais transparente e acessível.

Observou-se que reuniões representaram o tipo de compromisso mais frequente (64,9%), sendo agosto o mês com maior volume de registros. As agendas podem ser consultadas no [Sistema e-Agendas](#) e no [painel InfoAgendas](#) da CGU.

5.3. Carta de Serviços ao Cidadão

A Carta de Serviços ao Cidadão é um documento que informa a sociedade sobre os serviços oferecidos pelo órgão. Mela constam as formas de acesso, os canais de atendimento e os padrões de qualidade assumidos pela instituição. A publicação da carta é uma exigência legal, prevista na Lei nº 13.460/2017, que trata sobre os direitos dos usuários dos serviços públicos.

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

Registra-se, ainda, a participação em reunião com as Ouvidorias das Instituições Federais de Ensino Superior (IFES), promovida pela CGU, em 30 de julho de 2025. No encontro foram discutidas avaliações de serviços públicos e comunicação com os usuários.

Atualmente, o IFTO disponibiliza nove serviços no portal Gov.br. Entre eles estão: matrículas em cursos, emissão de diploma e participação em processos seletivos. Também estão disponíveis serviços relacionados a bolsas de Extensão e de Pesquisa. Esses serviços ampliam o acesso da sociedade às informações e aos procedimentos institucionais. A carta de serviços do IFTO pode ser acessada por meio do [Portal Gov.BR](#). O acesso é público e gratuito.

5.4. Conselho de Usuários e Autoavaliação Institucional

No que se refere ao funcionamento do Conselho de Usuários, o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal (SisOuv) emitiu comunicado em outubro de 2023. O documento informou que o modelo vigente estava em processo de revisão e atualização. Diante desse contexto, recomendou-se às ouvidorias que aguardassem a divulgação das novas diretrizes relativas à constituição e ao funcionamento dos Conselhos de Usuários.

Reconhecem-se, os desafios para implementação do Conselho de Usuários no IFTO. A instituição aguarda a publicação das novas regras pelo SisOuv. A expectativa é de que as orientações futuras fortaleçam a efetividade do Conselho.

A avaliação do atendimento do SIC e Ouvidoria é realizada de forma voluntária no sistema Fala.BR. O questionário contém duas perguntas, relacionadas ao atendimento ao pedido e à clareza da resposta. Os dados de 2025 estão apresentados no item 4.3.

Em paralelo, a Ouvidoria acompanha os relatórios da Comissão Própria de Avaliação Institucional (CPA). A CPA é responsável pela condução do processo de autoavaliação institucional. Suas atividades seguem as diretrizes da Comissão Nacional de Avaliação da Educação Superior. A autoavaliação institucional é um instrumento estratégico para a gestão. Ela permite identificar pontos fortes, fragilidades e oportunidades de melhoria. No IFTO, a autoavaliação analisa políticas acadêmicas e infraestrutura física. O processo também contempla a atuação da Ouvidoria. Os resultados são amplamente divulgados e disponibilizados aos gestores e à sociedade, por meio do [link: https://www.ifto.edu.br/ifto/comissoes/cpa](https://www.ifto.edu.br/ifto/comissoes/cpa).

5.5. Informações Classificadas

Em cumprimento à Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação - LAI), ao Decreto nº 7.724/2012, informa-se que o IFTO em 2025 não registrou informações classificadas ou desclassificadas até a presente data. O procedimento segue o disposto no Decreto nº 7.724/2012.

Em observância ao princípio da transparência, essas informações são divulgadas no portal institucional. Os dados podem ser consultados na aba “Informações Classificadas” disponível em: <http://www.ifto.edu.br/aceso-a-informacao/informacoes-classificadas>

Nos termos do art. 30 do Decreto nº 7.724/2012, a classificação de informações é competência dos dirigentes máximos.

5.6. Boas Práticas do IFTO em Transparência e Governança

O IFTO tem empreendido esforços contínuos para garantir a transparência ativa, superando as obrigações normativas, com o objetivo de fortalecer a gestão pública e assegurar à sociedade o direito de acesso à informação de forma clara, objetiva e tempestiva.

Em 2025, IFTO destaca-se pela alta transparência ativa, alcançando conformidade máxima em rankings da CGU, além de implementar uma sólida Política de

Governança das Contratações (Resolução 339/2025). As práticas focam no uso de ferramentas digitais, gestão de riscos e planejamento estratégico integrado.

Transparência Ativa e LAI: O IFTO alcançou o 1º lugar em *ranking* de Transparência Ativa da CGU. **Notícia:** [IFTO conquista 1º lugar em ranking de Transparência Ativa da CGU](#).

Governança de Contratações: Aprovação da Política de Governança das Contratações Públicas (Resolução nº 339/2025/Consup), que alinha aquisições ao Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI). **Notícia:** [IFTO aprova Política de Governança das Contratações Públicas](#). **Documento:** [Política de Governança das Contratações Públicas no âmbito do Instituto Federal do Tocantins](#).

Gestão de Riscos e Integridade: Implementação do Manual de Gestão de Riscos, exigindo monitoramento contínuo e relatórios semestrais ao Comitê de Governança. **Documento:** [Portaria REI/IFTO Nº 120, de 24 de junho de 2025](#).

6. SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES

Com base na análise realizada e com base nas atribuições da Gestora do SIC e da AMLAI, apresentam-se recomendações para aprimorar a transparência e o acesso à informação no IFTO. As propostas buscam fortalecer a qualidade do atendimento, a clareza das informações e a conformidade com a legislação.

I - Transparência ativa

- a) Cumprir integralmente os itens previstos na transparência ativa. A medida assegura maior disponibilidade de informações e reduz a necessidade de pedidos individuais.
- b) Divulgar, de forma mais acessível e intuitiva, conteúdos sobre concursos públicos, cargos vagos e ocupados, gestão de pessoal e teletrabalho (Programa de Gestão e Desempenho). Esses temas apresentam alta recorrência nas solicitações registradas.
- c) Garantir o cumprimento dos prazos de abertura e atualização das bases de dados abertos. A atualização periódica amplia o controle social e melhora o uso das informações públicas.
- d) Assegurar a atualização contínua dos portais institucionais. Informações atualizadas promovem confiança, clareza e eficiência na comunicação com a sociedade.

II - Atendimento e respostas

- a) Otimizar o atendimento e a elaboração das respostas às demandas (Linguagem simples). A padronização de procedimentos pode reduzir inconsistências e retrabalho.
- b) Prosseguir com ações de conscientização para incentivar a participação dos usuários na avaliação de satisfação do Fala.BR. O aumento das avaliações permite diagnóstico mais preciso da qualidade do serviço.
- c) Promover capacitação de servidores sobre técnicas de anonimização e pseudonimização de dados pessoais. A medida reforça a proteção de dados e a conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.

III - Recursos

- a) Analisar os principais motivos dos recursos interpostos. A identificação de padrões permite ajustes preventivos nas respostas iniciais.
- b) Adotar medidas para reduzir a recorrência de informações incompletas ou pouco claras. Respostas mais objetivas tendem a diminuir a necessidade de reanálise.

IV - Cultura de acesso à informação

- a) Fortalecer a cultura institucional de acesso à informação. Ações educativas ampliam o conhecimento sobre direitos, deveres e boas práticas.
- b) Promover atividades de orientação sobre a Lei de Acesso à Informação para servidores e estudantes. A iniciativa contribui para o uso adequado dos canais e instrumentos de

transparência.

c) Elaborar materiais explicativos e guias práticos para os usuários. Conteúdos claros e didáticos facilitam o acesso às informações disponíveis no portal institucional.

6.1. **Providências adotadas frente às recomendações do relatório anual de 2024**

Em atendimento às recomendações do Relatório Anual de 2024, foram adotadas medidas para aprimorar da transparência, qualificar o atendimento ao cidadão e fortalecer a gestão da informação. As ações buscaram aumentar a eficiência dos processos e melhorar a comunicação institucional.

1. Transparência Ativa : O IFTO alcançou 100% de cumprimento dos 49 itens de transparência ativa. Esse resultado demonstra conformidade com as exigências legais e normativas. Também foi registrado aumento expressivo dos compromissos públicos no sistema e-Agendas. Houve ainda avanços no cronograma de implementação do Plano de Dados Abertos (PDA) e na organização dos conjuntos de dados destinados à abertura.

2. Atendimento e respostas: Foi observada redução no tempo médio de resposta às manifestações e aos pedidos de acesso à informação. O dado indica maior eficiência nos fluxos de análise, tratamento e encaminhamento das demandas. Esse desempenho reflete a adoção de práticas de monitoramento, padronização de procedimentos e articulação com as unidades responsáveis. As melhorias contribuíram para maior agilidade e qualidade nas respostas.

3. Recursos: Verificou-se diminuição no número de recursos interpostos. O total passou de nove registros em 2024 para quatro em 2025. O cenário sugere maior assertividade nas respostas emitidas em primeira instância. Também indica melhoria na clareza e na completude das informações fornecidas aos solicitantes.

Entre as recomendações ainda não plenamente alcançadas, destaca-se a necessidade de ampliar ações educativas sobre transparência e acesso à informação. Embora o tema esteja presente nas iniciativas da Ouvidoria, recomenda-se maior priorização. Ressalta-se também a importância de tornar mais acessível a divulgação de informações sobre concursos públicos, gestão de pessoal e teletrabalho. A medida pode reduzir dúvidas e novas solicitações.

Recomenda-se, ainda, a continuidade das ações para ampliar a adesão à avaliação de satisfação no Fala.BR. Sugere-se também analisar os principais motivos dos recursos e adotar medidas para reduzir respostas iniciais incompletas.

De forma geral, as providências adotadas demonstram evolução positiva no atendimento às recomendações, contribuindo para o aperfeiçoamento contínuo da gestão, da transparência e da relação com o cidadão.

7. **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O Relatório Anual de Acesso à Informação e Transparência do IFTO, referente ao exercício de 2025, demonstra o compromisso institucional com a garantia do direito de acesso à informação, em conformidade com as determinações legais. A atuação integrada do SIC e da Ouvidoria contribuiu para a manutenção de elevados índices de desempenho, com 98,99% dos pedidos atendidos dentro do prazo legal e taxa de concessão de acesso superior a 95%, refletindo a maturidade e eficiência da gestão da transparência passiva.

Na transparência ativa, o IFTO alcançou 100% de cumprimento dos itens avaliados. No período, também foram implementadas ações estruturantes, como a reestruturação do Plano de Dados Abertos (PDA) e a ampliação do uso do sistema e-Agendas.

O atendimento às recomendações consignadas no relatório anterior foi majoritariamente alcançado, evidenciando o comprometimento institucional com o aprimoramento contínuo da gestão da informação e da transparência pública.

Não obstante os resultados positivos, permanecem desafios relacionados à atualização contínua do portal institucional, ao engajamento dos agentes públicos obrigados e ao estímulo à participação dos usuários nas avaliações de serviço. As recomendações apresentadas visam, portanto, fortalecer esses aspectos e consolidar as práticas de acesso à informação e controle social no IFTO.

Em atendimento ao art. 30, inciso III, da Lei nº 12.527/2011, encaminhamos este relatório ao senhor reitor. Ao assiná-lo juntamente com a AMLAI e a gestora do SIC, o

reitor declara ciência sobre seu conteúdo e as informações apresentadas.

USTANA FERRAZ SOARES
Autoridade de Monitoramento da LAI/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 16/03/2026, às 15:08, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Elzilene Barbosa Rodrigues, Gestora do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC**, em 16/03/2026, às 15:14, 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 18/03/2026, às 09:43, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.ifto.edu.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **3051819** e o código CRC **E848C463**.

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

Referência: Processo nº 23235.001647/2026-48

SEI nº 3051819