



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

## **PLANO DE AÇÃO DA OUVIDORIA 2026**

### **APRESENTAÇÃO**

Com o objetivo de orientar e aprimorar a atuação da Ouvidoria do Instituto Federal do Tocantins (IFTO), apresenta-se o Plano de Trabalho (Planejamento Anual) para o exercício de 2026, que estabelece metas voltadas ao fortalecimento da unidade e à melhoria contínua da gestão institucional.

O plano foi elaborado com base nas diretrizes da Portaria Normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024, que orienta as atividades das Ouvidorias públicas no âmbito do Poder Executivo federal. A Ouvidoria pública tem como finalidade promover a participação social e orientar os cidadãos quanto ao acesso a serviços públicos de qualidade, atuando no encaminhamento adequado das manifestações e na indicação dos canais competentes para a resolução das demandas.

Ressalta-se que este Plano de Trabalho constitui instrumento de planejamento passível de revisão ao longo do exercício, conforme o surgimento de novas demandas institucionais.

### **A OUVIDORIA DO INSTITUTO FEDERAL DO TOCANTINS**

A Ouvidoria do IFTO atua como canal de diálogo entre o cidadão e a Administração Pública, contribuindo para o aprimoramento dos serviços institucionais por meio das manifestações recebidas.

Entre suas atribuições estão: receber, analisar e encaminhar manifestações classificadas como denúncias, reclamações, elogios, sugestões, solicitações de providências e pedidos de informação; divulgar o papel da Ouvidoria junto à comunidade interna e externa; elaborar relatórios e planos de trabalho; e promover ações voltadas à melhoria da gestão pública.

Suas atividades são conduzidas conforme as normas aplicáveis às ouvidorias do Poder Executivo federal, assegurando o sigilo da identidade dos manifestantes quando necessário e observando os prazos legais. A atuação da unidade fundamenta-se nos princípios da imparcialidade, transparência, legalidade e constitucionalidade.

### **OBJETIVO DO PLANO DE TRABALHO**

O Plano de Trabalho da Ouvidoria do IFTO para o exercício 2026 tem como objetivo apresentar ações a serem executadas pela unidade, em conformidade com a Lei nº 13.460/2017, na Portaria nº 116/2024 e o Modelo de Maturidade de Ouvidorias Públicas.

O documento também considera as recomendações constantes no Relatório de Avaliação da Ouvidoria elaborado pela CGU, em 2023, bem como o princípio da publicidade previsto no art. 37 da Constituição Federal.

Para sua elaboração, foram utilizados como referência o Relatório de Atividades da Ouvidoria de 2025 e o diagnóstico de avanço do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP), que orientam a continuidade e o aprimoramento das ações da unidade.

### **PLANEJAMENTO DE ATIVIDADES**

Para 2026, a Ouvidoria do IFTO compromete-se com a consolidação de uma gestão democrática e participativa, por meio do fortalecimento das atividades de ouvidoria pública. Para alcançar esse objetivo, foram definidos **dez eixos de ação**, os quais nortearão as atividades da unidade ao longo do ano:

EIXO	AÇÃO	META	RESPONSÁVEL	PRAZO
1. Acesso aos serviços da Ouvidoria do IFTO	Receber, registrar e processar as demandas, dando-lhes o devido tratamento.	Realizar análise preliminar eficiente em processos devidamente fundamentados no SEI.	Equipe da Ouvidoria.	Ação contínua
	Acompanhar a tramitação das demandas visando garantir o caráter resoluto e informar ao demandante sobre a conclusão e os encaminhamentos.	Prezar pela informação ao demandante	Equipe da Ouvidoria.	
	Promover o "Índice de satisfação do usuário em relação ao atendimento da Ouvidoria"	Incentivar a responder a pesquisa de satisfação sobre o atendimento prestado pela Ouvidoria	Equipe da Ouvidoria.	
	Analisar as manifestações recebidas e, com base em evidências, propor melhorias que impactem positivamente na gestão e na prestação de serviços à comunidade.	Propor, com base nas análises das manifestações, pelo menos 3 recomendações de melhoria por ano.	Equipe da Ouvidoria.	Ação contínua
2. Emissão de recomendações	Recomendar e acompanhar as unidades administrativas sobre a necessidade de publicação de informações para a Transparência Ativa.	Melhorar os serviços prestados	Autoridade de Monitoramento/ Ouvidora	Ação contínua
	Acompanhar as ações previstas no Plano de Dados Abertos do IFTO, conforme o Decreto nº 8.777, de 11 de maio de 2016.	Conscientizar a gestão sobre a importância da execução das ações previstas no Plano de Dados Abertos	Autoridade de Monitoramento/ Ouvidora	Ação contínua
3. Desenvolvimento Pessoal	Promover o aperfeiçoamento técnico da equipe da Ouvidoria, por meio da participação em capacitações, formações continuadas e intercâmbios institucionais.	Capacitar integralmente a equipe da Ouvidoria, garantindo competências técnicas essenciais, domínio dos fluxos de tratamento de manifestações e atuação qualificada em casos de denúncias e	Equipe da Ouvidoria/DGP/CGU	Ação contínua

		violações de direitos.		
4. Elaboração de relatórios	Produzir relatórios gerenciais e institucionais com indicadores quantitativos e qualitativos, que subsidiem a tomada de decisão e o controle social.	Cumprimento de obrigação legal e transparência pública	Ouvidor	1º semestre/2026
	Elaborar o relatório de acesso à informação e transparência pública.	Cumprimento de obrigação legal e transparência pública	Gestor do SIC/ Autoridade de Monitoramento/ Ouvidor	1º semestre/2026
	Divulgar o relatório de Gestão de Ouvidoria e de Acesso à Informação e Transparência Pública, exercício de 2025.	Cumprimento de obrigação legal e transparência pública	Ouvidor/Diretoria de Comunicação	1º semestre/2026
5. Divulgação da Ouvidoria	Execução de plano de Comunicação da Ouvidoria	Realizar ações de comunicação sobre o papel e os canais da Ouvidoria e SIC.  Fortalecer a identidade institucional da Ouvidoria, promovendo campanhas de divulgação nos canais oficiais e em eventos institucionais.  Acesso facilitado à plataforma Fala.BR nos sites oficiais.	Ouvidoria/Direção de Comunicação	Ação contínua/2026
6. Padronização de processos	Organizar fluxos e rotinas de trabalho com base em boas práticas, visando à agilidade, eficiência e transparência no tratamento das manifestações.	Mapear processos;  Organizar procedimentos e fluxos de processos de trabalho da Ouvidoria;  Gestão de normativos;  Criar documentos previstos no Modelo de Maturidade: Cartilha de condutas esperadas/vedadas.	Equipe da Ouvidoria/ Gabinete do Reitor	2026
7. Implementação do módulo de Tramitação	Utilizar integralmente os recursos do módulo Fala.BR de tramitação	Capacitar servidores para tramitar e tratar demandas de Ouvidoria via Fala.BR de acordo com a determinação da CGU.	Equipe da Ouvidoria/Gestores/ Gabinete do Reitor	2026

8. Fortalecimento institucional	Reforçar o papel da Ouvidoria na estrutura organizacional do IFTO	Inclusão da Ouvidoria em normativas e instâncias decisórias; Reforçar o papel estratégico da Ouvidoria na estrutura organizacional, garantindo sua atuação com independência e legitimidade.	Equipe da Ouvidoria	Ação contínua
	Monitoramento das Denúncias Encaminhadas	Reforçar a competência da Ouvidoria como instância responsável pelo recebimento de denúncias.  Emitir orientações formais aos gestores das unidades sobre o fluxo adequado para o recebimento, tratamento e encaminhamento de denúncias à Ouvidoria.  Acompanhar a finalização dos procedimentos apuratórios pelos setores responsáveis, garantindo o retorno das conclusões à Ouvidoria.	Ouvidora/Gabinete do Reitor	Ação contínua
	Atendimento aos Órgãos de Controle	Atender as demandas geradas, diligências e recomendações.	Ouvidoria	Ação contínua
9. Acesso ao nível estratégico	Melhorar a interlocução com a alta gestão e conselhos institucionais	Estabelecer rotina de comunicação formal com o gestor máximo;  Participação da Ouvidoria em reuniões estratégicas;  Buscar maior articulação com os níveis estratégicos e deliberativos da instituição, assegurando a integração das demandas dos usuários nos processos de gestão.	Ouvidora/Gabinete do Reitor	06/2026 e 12/2026

10. Promoção da participação social	Realizar chamamento público para voluntário aos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos;	Possibilitar a participação da sociedade na avaliação e melhoria dos serviços prestados pelo IFTO.	Equipe da Ouvidoria/Direção de Comunicação	2026*  *Aguardando recomendação do SisOuv
	Executar ações de mobilização em relação aos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos e Avaliação de serviços prestados pelo IFTO.	Possibilitar a participação da sociedade na avaliação e melhoria dos serviços prestados pelo IFTO. Planejar ações para envolver a comunidade na gestão pública.	Equipe da Ouvidoria/Direção de Comunicação	2026*  *Aguardando recomendação do SisOuv
	Acompanhar a atualização e/ou revisão da Carta de Serviços aos Usuários.	Monitoramento da atualização da Carta de Serviços;  Informar os cidadãos sobre os principais serviços prestados pelo IFTO.	Equipe da Ouvidoria/Gabinete	2026

#### VINCULAÇÃO DAS METAS DA OUVIDORIA DO IFTO 2025 AOS OBJETIVOS DO PDI 2025–2029

A tabela a seguir apresenta a vinculação entre as metas do Plano de Ação da Ouvidoria do IFTO para 2026 e os Objetivos Estratégicos do [Plano de Desenvolvimento Institucional \(PDI\) 2025–2029](#).

Objetivo Estratégico do PDI	Meta da Ouvidoria	Descrição da Contribuição	Eixo do PDI
2. Oportunizar o Acesso e Proporcionar a Permanência e o Êxito Estudantil	Analisar manifestações e propor melhorias	Identifica fragilidades e propõe soluções para permanência e êxito estudantil	Ensino e Permanência
4. Fortalecer a Identidade Institucional	Campanhas educativas; participação institucional; comunicação	Reforça a imagem e presença da Ouvidoria como canal legítimo e estratégico	Gestão e Comunicação
5. Aperfeiçoar a Governança Institucional	Padronização de fluxos; Fala.BR; Regimento; Modelo de Maturidade	Aprimora os processos internos com foco em transparência e controle social	Governança e Integridade
6. Contribuir para o Desenvolvimento Pessoal e Profissional dos Servidores	Plano de desenvolvimento e capacitação da equipe da Ouvidoria	Promove qualificação continuada e técnica da equipe para melhor atendimento	Desenvolvimento de Pessoas
7. Desenvolver a Infraestrutura das Unidades	Acessibilidade ao Fala.BR; Carta de Serviços; Relatórios	Melhora o acesso aos serviços da Ouvidoria e à transparência institucional	Infraestrutura e Atendimento

#### CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria do IFTO tem como missão representar os usuários dos serviços públicos, internos e externos, assegurando que suas manifestações sejam tratadas com

independência, imparcialidade e sigilo, em conformidade com os princípios que regem a Administração Pública.

Por meio deste Plano de Trabalho, busca-se fortalecer a participação cidadã e contribuir para a melhoria contínua dos serviços públicos, promovendo uma cultura institucional baseada na escuta ativa, na transparência e na integridade.

As atividades da Ouvidoria seguirão o cronograma estabelecido, com os resultados consolidados nos relatórios periódicos da unidade. Ressalta-se que as ações previstas poderão ser ajustadas conforme a complexidade e a urgência das demandas registradas no Sistema Fala.BR, mantendo-se o atendimento ao cidadão como prioridade.

Espera-se, com a execução deste plano, fortalecer o papel da Ouvidoria como canal de participação social e instrumento de aprimoramento institucional no IFTO.

Palmas, 23 de fevereiro de 2026.

USTANA FERRAZ SOARES  
Ouvidora

ELZILENE BARBOSA RODRIGUES  
Gestora do SIC



Documento assinado eletronicamente por **Ustana Ferraz Soares, Ouvidora**, em 05/03/2026, às 10:20, 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 06/03/2026, às 14:34, 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 **3053413** e o código CRC **91AEACB3**.

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](http://www.ifto.edu.br/ifto/ouvidoria) — [ouvidoria@ifto.edu.br](mailto:ouvidoria@ifto.edu.br)

Referência: Processo nº 23235.001764/2026-10

SEI nº 3053413