



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

PLANO DE CAPACITAÇÃO DA EQUIPE DA OUVIDORIA 2026

APRESENTAÇÃO

A atuação das Ouvidorias públicas exige constante atualização técnica e aprimoramento de competências relacionadas ao atendimento ao cidadão, à análise qualificada das manifestações e ao fortalecimento da transparência e do controle social.

Nesse contexto, o Plano de Capacitação da Ouvidoria do Instituto Federal do Tocantins (IFTO) para o exercício de 2026 tem como finalidade orientar as ações formativas da equipe, promovendo o desenvolvimento contínuo de competências essenciais para o desempenho das atividades da unidade.

O plano foi elaborado com base na análise das capacitações realizadas em 2025, nas competências previstas no Manual de Ouvidoria Pública da Controladoria-Geral da União (CGU) e nas diretrizes da Política de Formação Continuada em Ouvidorias Públicas.

OBJETIVOS DO PLANO DE CAPACITAÇÃO

Objetivo Geral

Promover o desenvolvimento contínuo das competências da equipe da Ouvidoria do IFTO, fortalecendo a qualidade do atendimento ao cidadão, a gestão das manifestações e a contribuição da unidade para a melhoria dos serviços públicos.

Objetivos Específicos

- a) Aperfeiçoar competências relacionadas à escuta qualificada e ao atendimento ao cidadão;
- b) Fortalecer a capacidade de análise e tratamento das manifestações registradas no sistema Fala.BR;
- c) Desenvolver habilidades voltadas à transparência pública, integridade e proteção de dados;
- d) Ampliar conhecimentos relacionados aos direitos dos usuários dos serviços públicos;
- e) Incentivar o uso de ferramentas de inovação e gestão para aprimoramento das atividades da Ouvidoria.

DIAGNÓSTICO DAS CAPACITAÇÕES REALIZADAS EM 2025

Em 2025, a equipe da Ouvidoria do IFTO participou de diversas ações formativas voltadas ao aprimoramento das atividades da unidade, totalizando 168 horas de capacitação, com média individual de 84 horas por servidora.

As capacitações concentraram-se principalmente nas competências de: Ouvir e compreender, Qualificar as demandas, Responder aos usuários e Demonstrar os resultados produzidos.

Essas formações contribuíram para o fortalecimento do atendimento ao cidadão, da transparência pública e da gestão das manifestações. Também foram abordados

temas relevantes como: linguagem simples, proteção de dados pessoais (LGPD), enfrentamento ao assédio e à discriminação, direitos humanos e inovação na gestão pública.

Observou-se, contudo, menor abrangência na competência “reconhecer o usuário como sujeito de direitos”, ainda que essa dimensão tenha sido mais explorada em ciclos formativos anteriores. Dessa forma, o Plano de Capacitação de 2026 priorizará ações voltadas ao fortalecimento dessa competência, bem como à ampliação das habilidades relacionadas à análise de manifestações e à produção de resultados institucionais.

DIRETRIZES PARA CAPACITAÇÃO EM 2026

As ações de capacitação previstas para 2026 priorizarão as seguintes competências da Ouvidoria Pública, conforme orientação da CGU: ouvir e compreender, reconhecer o usuário como sujeito de direitos, qualificar as demandas, responder aos usuários e demonstrar os resultados produzidos.

Também serão incentivadas formações relacionadas a: direitos humanos e diversidade, linguagem simples e comunicação pública, proteção de dados e transparência, inovação e transformação digital na gestão pública, aprimoramento da gestão e análise de dados de ouvidoria.

Ações Formativas Prioritárias

Entre as capacitações prioritárias previstas para 2026, destacam-se: Cursos sobre direitos dos usuários de serviços públicos e cidadania, Capacitações sobre ouvidorias públicas e participação social, Formações em análise de dados e elaboração de relatórios de ouvidoria, Cursos voltados à linguagem simples e comunicação com o cidadão, Capacitações sobre proteção de dados pessoais e transparência pública, Formações relacionadas ao enfrentamento ao assédio e à promoção de ambientes institucionais seguros, Cursos sobre inovação e uso de tecnologias digitais na administração pública.

As capacitações poderão ser ofertadas por instituições como: Escola Nacional de Administração Pública (ENAP), Controladoria-Geral da União (CGU), Tribunais de Contas, Instituições federais de ensino e Escolas de governo.

Meta de Capacitação

Estabelece-se como meta institucional realizar, no mínimo, 100 horas anuais de capacitação por integrante da equipe da Ouvidoria.

Considerando que a equipe é composta por duas servidoras, a meta global prevista é de 200 horas de capacitação no período.

Monitoramento e Avaliação

O acompanhamento das capacitações será realizado por meio do registro das ações formativas concluídas pela equipe ao longo do exercício. Ao final do período, será realizada avaliação quantitativa e qualitativa das capacitações, considerando: carga horária total realizada, aderência às competências da Ouvidoria Pública e contribuição das formações para o aprimoramento das atividades da unidade.

Os resultados serão apresentados no Relatório Anual de Atividades da Ouvidoria.

Palmas, 23 de fevereiro de 2026.

USTANA FERRAZ SOARES
Ouvidoria

ELZILENE BARBOSA RODRIGUES
Gestora do SIC



Documento assinado eletronicamente por **Ustana Ferraz Soares, Ouvidora**, em 05/03/2026, às 10:39, 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 14:36, 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 **3081747** e o código CRC **D3BA672E**.

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/iftouvidoria — ouvidoria@ifto.edu.br

Referência: Processo nº 23235.001764/2026-10

SEI nº 3081747