



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO TOCANTINS
REITORIA
OUVIDORIA

RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA DO IFTO 2015



Av. Joaquim Teotônio Segurado
Quadra 202 Sul, ACSU-SE 20, Conjunto 1, Lote 8, Plano Diretor Sul
77.020-450 Palmas – TO
(63) 3229-2253
www.ifto.edu.br – ouvidoria@ifto.edu.br



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO TOCANTINS
REITORIA
OUVIDORIA

SUMÁRIO

1	Apresentação.....	3
2	Informações Gerais.....	3
3	Dados das Demandas.....	4
3.1	Demandas por mês.....	4
3.2	Demandas por tipo de manifestação.....	5
3.3	Demandas por canais de comunicação.....	6
4	Considerações da Ouvidoria.....	7
5	Considerações finais	8



Av. Joaquim Teotônio Segurado
Quadra 202 Sul, ACSU-SE 20, Conjunto 1, Lote 8, Plano Diretor Sul
77.020-450 Palmas – TO
(63) 3229-2253
www.ifto.edu.br – ouvidoria@ifto.edu.br



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO TOCANTINS
REITORIA
OUVIDORIA

1. Apresentação

O relatório anual das ações da Ouvidoria do Instituto Federal do Tocantins – IFTO – conta com as atividades realizadas no período de janeiro a dezembro de 2015, e apresenta os resultados dos registros de manifestações de denúncias, reclamações, elogios, solicitações, sugestões e informações realizadas por meio dos seguintes canais de comunicação: Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-OUV); Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC); e-mail; telefone institucional e atendimento pessoal.

2. Informações Gerais

A Ouvidoria do IFTO atua no atendimento ao cidadão no endereço Avenida Joaquim Teotônio Segurado, 202 Sul, ACSU-SE 20, Conjunto 01, Lote 08, 3º andar, Plano Diretor Sul, CEP 77.020-450, Palmas - Tocantins.

Além do atendimento pessoal, de 8h as 12h e de 14h as 18h, atende também por meio dos Sistemas e-OUV (<https://sistema.ouvidorias.gov.br>) e e-SIC (<http://www.acessoinformacao.gov.br/>), pelo e-mail ouvidoria@ifto.edu.br e pelo telefone institucional (63) 3229-2253.

De acordo com o disposto no art. 25 do Regimento Geral do IFTO, “a Ouvidoria será exercida por um Ouvidor nomeado pelo Reitor, como um serviço disponibilizado pelo IFTO, com a finalidade de dar os devidos encaminhamentos, no âmbito institucional, a denúncias, reclamações, informações, elogios, solicitações e sugestões referentes aos serviços prestados pela Instituição”.

Assim, a Ouvidoria do IFTO possui as funções de reconhecer os cidadãos como sujeitos de direitos, qualificar e compreender suas diferentes formas de manifestações, e atuar de forma eficiente e transparente.

Nesse sentido, a Ouvidoria do IFTO se constitui como instrumento que auxilia a



Av. Joaquim Teotônio Segurado
Quadra 202 Sul, ACSU-SE 20, Conjunto 1, Lote 8, Plano Diretor Sul
77.020-450 Palmas – TO
(63) 3229-2253
www.ifto.edu.br – ouvidoria@ifto.edu.br



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO TOCANTINS
REITORIA
OUVIDORIA

sociedade na relação com a instituição, favorecendo a democracia com a participação da sociedade e provocando a melhoria dos serviços prestados.

3. Dados das Demandas

No ano de 2015, a Ouvidoria do IFTO tratou 396 demandas, sendo 140 (35%) pedidos de informações, 113 (29%) solicitações, 29 (7%) denúncias, 107 (27%) reclamações, 6 (2%) sugestões e 1 elogio. Todas as demandas recebidas pela Ouvidoria que apresentaram elementos suficientes para prosseguimento foram encaminhadas por e-mail institucional para as respectivas unidades/setores com competência para responder, informar, apurar ou solucionar a referida demanda, com estabelecimento de prazo para manifestação. O tratamento de cada manifestação recebida (análise, qualificação e elaboração da resposta) é um trabalho conjunto da Ouvidoria do IFTO com as respectivas unidades ou setores demandados.

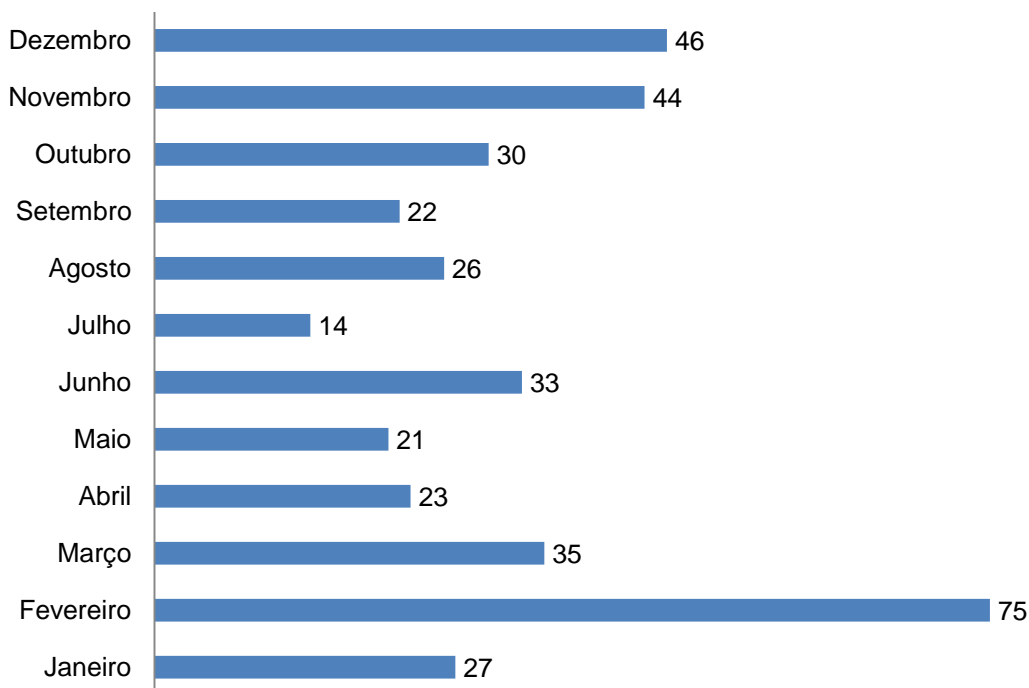
3.1 Demandas por mês

Durante o ano de 2015 foram tratadas 396 demandas, com destaque para o mês de fevereiro, que obteve um número maior de registros. Vale destacar que em fevereiro teve início o semestre letivo, quando ocorre a realização dos processos seletivos e matrículas.





MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO TOCANTINS
REITORIA
OUVIDORIA



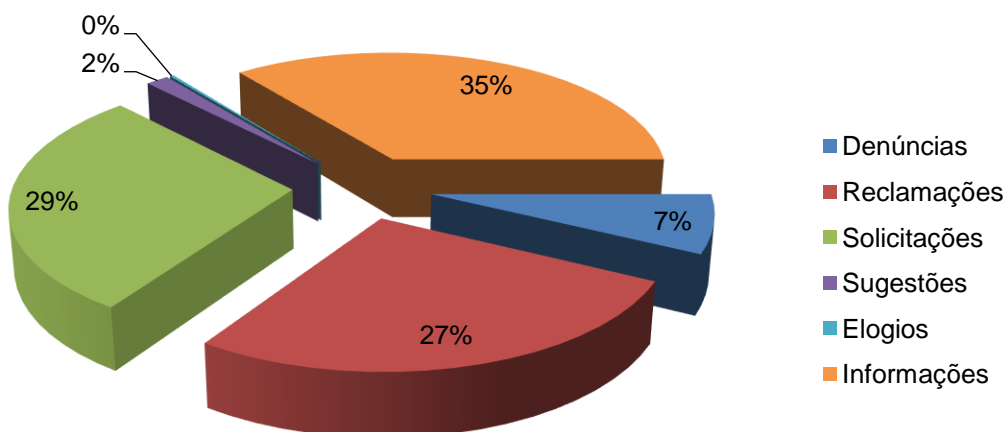
3.2 Demandas por tipo de manifestação

As demandas recebidas e tratadas pela Ouvidoria do IFTO estão classificadas nas seguintes naturezas de manifestação: denúncias, reclamações, solicitações, sugestões, elogios e pedidos de informações. A manifestação mais recorrente é o pedido de informação, correspondendo a 35% das manifestações registradas.





MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO TOCANTINS
REITORIA
OUVIDORIA



3.3 Demandas por canais de comunicação

A Ouvidoria recebeu demandas por meio dos diferentes canais de comunicação. Em 2015, com a implantação do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-OUV), foi possível aprimorar os serviços prestados, dando maior agilidade e transparência ao atendimento ao cidadão.

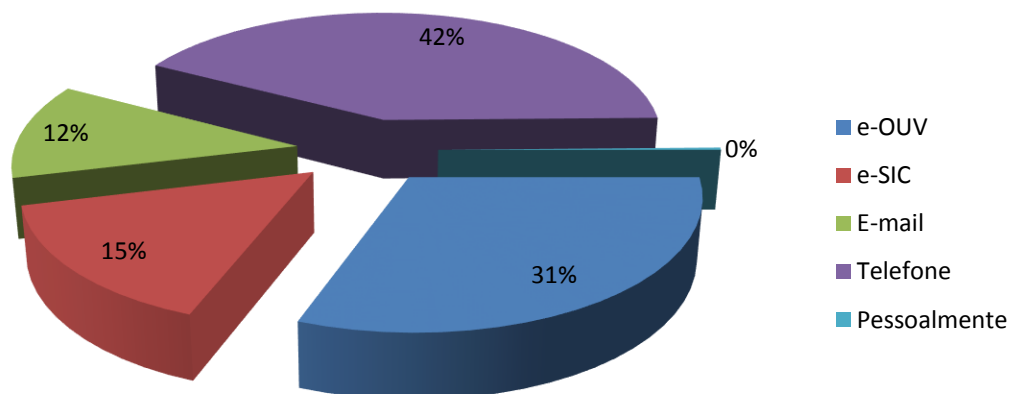
Vale destacar o considerável aumento do número de registros recebidos pela Ouvidoria, comparando o quantitativo de demandas registradas em 2014 (134 demandas) com o quantitativo registrado em 2015 (396 demandas), um aumento expressivo de 257%.

Em 2015 o canal mais utilizado pelos usuários foi o telefone institucional, com 42% de atendimentos registrados, seguido pelo Sistema e-OUV (31%), pelo Sistema e-SIC (15%), pelo e-mail (11%), e pessoalmente (1%).





MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO TOCANTINS
REITORIA
OUVIDORIA



4. Considerações da Ouvidora

Em 2015, a Unidade de Ouvidoria do IFTO completou cinco anos de atuação, consolidando-se como setor de participação e controle social. Dessa forma, é importante frisar o papel autônomo e independente que o setor possui no âmbito do Instituto.

Destacam-se ainda as parcerias com as unidades demandadas, as quais têm contribuído para que as demandas sejam atendidas dentro do prazo. Mesmo assim, é preciso sensibilizar e conscientizar os gestores sobre a importância da rapidez e agilidade nas respostas.

Além disso, em 2015 um grande fator que contribuiu para a consolidação da Ouvidoria do IFTO foi a adesão ao Sistema e-OUV, que ajudou no tratamento e tramitação das demandas, proporcionando mais transparência e agilidade ao cidadão.





MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO TOCANTINS
REITORIA
OUVIDORIA

Revela-se oportuno agradecer a todos os parceiros que vem contribuindo para a consolidação da Ouvidoria, como parte mediadora entre a instituição e a comunidade.

Por fim, destaca-se que, para o fortalecimento da área, os principais desafios são: conscientização e sensibilização dos usuários, assim como a capacitação dos responsáveis pela Ouvidoria e o aumento do número de servidores.

5. Considerações finais

A Ouvidoria do IFTO realiza um importante trabalho, sendo considerada uma mídia comunicacional essencial, que leva à gestão da instituição a voz da sociedade, as solicitações de adoção de providências para a melhoria do serviço prestado de modo específico e geral.

Desta forma, existe uma busca constante na qualificação da equipe e das ações para que os resultados possam ser mostrados nos relatórios, e para que sejam produzidos com a finalidade de possibilitar à administração a solução pontual dos problemas apresentados via manifestações dos usuários desta Ouvidoria.

Com o propósito de atender sempre da melhor forma possível, a Ouvidoria trabalha autonomamente, com transparência e independência, acolhendo e respeitando os cidadãos que procuram seus serviços diariamente, garantindo o sigilo do nome do (a) manifestante (quando for necessário e solicitado) e o direito à resposta.

Ouvidoras que atuaram no ano:

Maira Sobral Silva

Período: 01 de janeiro a 30 de outubro de 2015.

Nelma Barbosa da Silva

Período: 31 de outubro a 31 de dezembro de 2015.

