



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

## RELATÓRIO DE ATIVIDADES – 2020 – OUVIDORIA DO IFTO

### 1. Apresentação

A Ouvidoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Tocantins – IFTO apresenta o relatório anual referente às atividades realizadas no período de janeiro a dezembro de 2020. O presente relatório contém as demandas recebidas pela Ouvidoria e as respectivas providências adotadas, e também relata as melhorias implantadas na gestão de denúncias e comunicações para atender 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, bem como a alteração do Regimento Interno da Ouvidoria para atender a Portaria nº 1.181, de 10 junho de 2020, e o Decreto nº 10.139, de 28 de novembro de 2019.

No primeiro semestre de 2020, a Ouvidoria atuou de acordo com seu Regimento Interno, aprovado pela Resolução nº 67/2018/CONSUP/IFTO, de 25 de setembro de 2018. De acordo com este documento, competia à equipe de Ouvidoria apresentar todas as demandas dos usuários ao setor competente na instituição e, prezar pela mediação dos conflitos. Quando recebia uma demanda, a Ouvidoria analisava e encaminhava ao setor competente as reclamações, as denúncias, os elogios, as sugestões, as solicitações e os pedidos de informação.

No entanto, considerando as orientações do Manual de Ouvidorias Públicas revisto, ampliado e atualizado pela Lei nº 13.460, de 2017, e pelo Decreto nº 9.492, de 2018, a partir de julho de 2020, após gestão e conciliação da Ouvidoria com o Dirigente máximo, a Corregedoria, a Auditoria Interna e a Comissão de Ética, as denúncias e as comunicações de ilícitos passaram por ajustes na análise preliminar da Ouvidoria, que passou a fazê-la, colhendo mais indícios, tais como: consultas às plataformas públicas, descrição dos indícios mínimos da materialidade, e verificação se o denunciado realmente faz parte da esfera de atuação da Ouvidoria. Além disso, após análise preliminar realizada, elas passaram a ser encaminhadas diretamente aos setores de controle para sua admissibilidade. As demais manifestações continuaram o seu rito normal, sendo encaminhada à gestão competente para resposta e esclarecimentos.

Conforme exposto no parágrafo anterior, após análise preliminar, as denúncias e comunicações passaram a ser encaminhadas diretamente aos setores de controle da instituição, com o objetivo de cumprir o que orienta o Manual de Ouvidorias Públicas no tratamento de ilícitos ou irregularidades praticadas. Ou seja, quando a demanda envolver a conduta de servidores, danos ao erário ou condutas éticas, elas devem ser encaminhadas diretamente aos setores de controle com o objetivo de segregar melhor as funções de controle e impedir danos maiores à sociedade, ou seja, quanto mais segregadas as funções de controle estiverem, melhor será para a sociedade. Por este motivo, a Ouvidoria do IFTO provocou tais mudanças e se adaptou as recomendações exaradas pela Auditoria Interna do órgão, para que tais mudanças ocorressem de forma efetiva.

Após a interação equilibrada entre os setores de controle, os quais apresentaram suas contribuições na implantação da nova rotina, que foi implantada ao longo do 2º semestre de 2020, houve a alteração do Regimento Interno da Ouvidoria para atender as alterações implantadas no tratamento de denúncias e comunicações, conforme as alterações aprovadas pela Resolução nº 78/2020/CONSUP/IFTO, de 26 de novembro de 2020, no artigo 10, inciso XX, com a seguinte redação:

Art. 10. Compete ao ouvidor e à equipe da Ouvidoria:

[...]

XX - encaminhar as denúncias e as comunicações de ilícitos aos setores de controle, após análise preliminar, quando houver indícios mínimos de ilícitos praticados, de acordo com a competência da matéria relatada pelo manifestante, para que esses setores realizem: admissibilidade, investigação preliminar ou Processo Administrativo Disciplinar, conforme o caso. Os setores de controle do IFTO são: Auditoria Interna, Comissão de Ética e Corregedoria.

Outra alteração realizada através do Regimento Interno da Ouvidoria, foi a prevista na Portaria nº 1.181, de 10 de junho de 2020, que dispõe sobre critérios e procedimentos para a nomeação, designação, exoneração, dispensa, permanência e recondução ao cargo ou função comissionada de titular da unidade setorial de ouvidoria no âmbito do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, a qual determinou:

Art. 12. Os órgãos e entidades do SisOuv terão o prazo de cento e oitenta dias para adequar seus normativos, no que couber, de modo a cumprir integralmente o teor da presente Portaria.

Por isso, em cumprimento ao art. 12 da Portaria 1.181, de 10 junho de 2020, citado acima, houve a inclusão do art. 7º, §§ 3º e 4º, no Regimento Interno da Ouvidoria, conforme citação abaixo:

**§ 3º Considerando o art. 7º da Portaria nº 1.181, de 10 de junho de 2020, da Controladoria-Geral da União – CGU, a permanência do ouvidor no cargo de titular da Unidade Setorial de Ouvidoria será de três anos consecutivos, podendo ser prorrogado uma única vez, por igual período.**

**§ 4º** Existindo mais de um interessado na função de ouvidor, o gestor máximo do órgão dará prioridade para que a escolha do ouvidor seja baseada no mérito dos servidores, podendo inclusive avaliar currículos da carreira institucional do servidor interessado na função. **Os demais critérios para nomeação e exoneração do ouvidor deverão ser observados na Portaria CGU nº 1.181, de 2020, ou em suas alterações.** (grifos nossos)

No ano de 2020, 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.

Dentro de suas prerrogativas e razões de existir, a Equipe da Ouvidoria do Instituto Federal do Tocantins auxilia o usuário das comunidades externa e interna e tem facilitado ao máximo o acesso do usuário ao serviço da Ouvidoria através de orientações por telefone e encaminhamentos das demandas com retorno de resposta ao usuário.

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

A Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, estabelece as atribuições das ouvidorias, *in verbis*:

Art. 13. As ouvidorias terão como atribuições precípua, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:

I - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;

II - acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;

III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;

IV - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;

V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;

VI - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula; e

VII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

## 2. Sobre o atendimento na Ouvidoria

A Ouvidoria do IFTO disponibiliza vários canais de comunicação para o usuário dos serviços públicos que necessite se relacionar diretamente com o Instituto Federal do Tocantins, tais como: atendimento pessoal, telefone, Sistema *on-line*, *e-mail* e correspondência.

Quando o usuário quer entrar em contato com a Ouvidoria para orientações sobre como proceder para fazer uma demanda, ele entra em contato pelo telefone (63) 3229-2253.

Para realizar uma manifestação de Ouvidoria ou um Pedido de Acesso à Informação, o cidadão utiliza o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal diretamente pela plataforma integrada (Fala.BR) <https://falabr.cgu.gov.br>, onde ele pode registrar um Pedido de Informação sobre dados oficiais do órgão ou ainda registrar uma demanda de Ouvidoria (solicitação, reclamação, comunicação, denúncia, elogio, sugestão, ou ainda um pedido de simplificação).

Quando o usuário dos serviços públicos, no âmbito do IFTO, tiver dúvidas sobre como utilizar o sistema Fala.BR ou não conseguir acessar qualquer canal *on-line* disponível, poderá utilizar o *e-mail* para obter orientações sobre como proceder. Vale ressaltar que a Portaria Interministerial CGU/MPOG nº 1.254, de 18 de maio de 2015, orienta que os responsáveis pelo monitoramento dos Pedidos de Acesso à Informação não poderão dar prosseguimento a demandas apenas por *e-mail* sem o devido registro no sistema.

A Ouvidoria tem tornado os canais de Ouvidoria conhecidos pelos usuários, solicitando-lhes, sempre que possível, a utilização dos sistemas *on-line* para maior comodidade e agilidade na resposta; no entanto, fica a critério do usuário comparecer pessoalmente à Ouvidoria ou ainda encaminhar suas demandas por outros canais, desde que em conformidade com o previsto no art. 10, incisos VII e IX, do Regimento Interno da Ouvidoria, para que possam ser registradas pela Ouvidoria.

No entanto, o ano de 2020 foi um ano atípico por causa das adaptações para o enfrentamento da pandemia do coronavírus; devido ao distanciamento social, houve a necessidade de a Ouvidoria trabalhar em isolamento social, por isso, neste período, o atendimento presencial foi suspenso. Percebe-se também que houve redução das demandas devido ao distanciamento social das comunidades interna e externa, e dos professores e alunos.

No entanto, a Ouvidoria teve que participar das alterações e adaptações do Regimento Interno e no tratamento de denúncias, num processo que foi necessária a interação entre os setores de controle do IFTO e o gestor máximo do órgão, então, a redução de demandas contribuiu para que a Ouvidoria conseguisse participar do processo de forma satisfatória, dentre elas, fazer uma análise preliminar mais aprofundada da demanda, pois houve necessidade de rever demandas anteriores, pesquisas em legislações, participação em cursos, além da adaptação da equipe que teve que trabalhar em casa em isolamento, mas com a família presente, incluindo filho menor dependente. Então, percebe-se que a redução de demandas foi compensada por trabalhos que estruturam melhor a Ouvidoria do IFTO.

As correspondências devem ser encaminhadas para o endereço da Reitoria do IFTO, localizada na Avenida Joaquim Teotônio Segurado, 202 Sul, ACSU-SE 20, Conjunto 1, Lote 8, 3º andar, Plano Diretor Sul, CEP 77020-450, Palmas – Tocantins.

## 3. 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.

Vale destacar que, de acordo o art. 16 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, o prazo para a Ouvidoria responder a demandas do usuário passou a ser de 30 dias,

prorrogáveis por mais 30; no entanto, para as áreas técnicas é previsto um período de apenas 20 dias, prorrogáveis de forma justificada por mais 20 dias, de acordo com o mesmo artigo, em seu parágrafo único. Já para os Pedidos de Acesso à Informação, conforme previsto pela Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, o prazo de resposta é de apenas 20 dias para atendimento ao usuário, sendo permitida apenas uma prorrogação por mais 10 dias, quando devidamente justificada pelo setor demandado.

O tratamento dado para cada manifestação recebida (análise, qualificação e elaboração da resposta) foi um trabalho conjunto da Ouvidoria do IFTO com todos os gestores da instituição, e no caso de denúncias e comunicações, com os setores de controle do IFTO (Auditoria, Corregedoria e Comissão de Ética, de acordo com o que o caso exigisse).

As principais demandas da Ouvidoria são classificadas em seis modalidades:

Sugestão – ideia ou proposta de aprimoramento de políticas e serviços.

Elogio – demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou o atendimento recebido.

Solicitação de Providências – requerimento de adoção de providência por parte da Administração.

Denúncia – comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.

Reclamação – demonstração de insatisfação relativa a serviço público.

Comunicação – informação de origem anônima que comunica irregularidade com indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade.

Outra modalidade que merece destaque em separado é o pedido de simplificação, descrita na plataforma do Fala.BR como Simplifique:

Simplifique – sugestão de ideia para desburocratizar o serviço público. Modalidade criada através do Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, com o objetivo de simplificar os serviços públicos. Neste tipo de demanda, há atuação de um Comitê, nomeado através de portaria pelo gestor máximo do órgão, para análise do pedido de simplificação, após o encaminhamento efetuado pela Ouvidoria.

Todas as manifestações descritas acima podem atualmente ser registradas no Fala.BR, plataforma que passou a comportar o Sistema de Ouvidorias (e-OUV) e também o Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC). A Controladoria-Geral da União (CGU) desenvolveu a plataforma de integração dos sistemas para criar uma interface amigável, intuitiva e de fácil acesso aos usuários que desejem usar o serviço, ou seja, pedidos de informação e manifestações de Ouvidoria estão numa só ferramenta; além disso, a plataforma permite o acesso à opção Simplifique. A plataforma pode ser acessada pelo seguinte endereço: <https://falabr.cgu.gov.br>.

A Ouvidoria do IFTO também é responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão; 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, considerando que, atualmente, a CGU orienta que seja feito um relatório separado para demonstrar à sociedade dados da transparência Ativa e Passiva.

Vale esclarecer que Pedido de Acesso à Informação é o acesso a informações oficiais e públicas do IFTO através da transparência passiva, ou seja, quando usuário solicita através da Plataforma Fala.BR. Pode ser realizado por qualquer pessoa: física ou jurídica, e deve ser registrado no canal específico (Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação). Não se confunde com as demandas de Ouvidoria, embora estejam disponíveis para registro atualmente na mesma Plataforma e mesma página de visualização de dados.

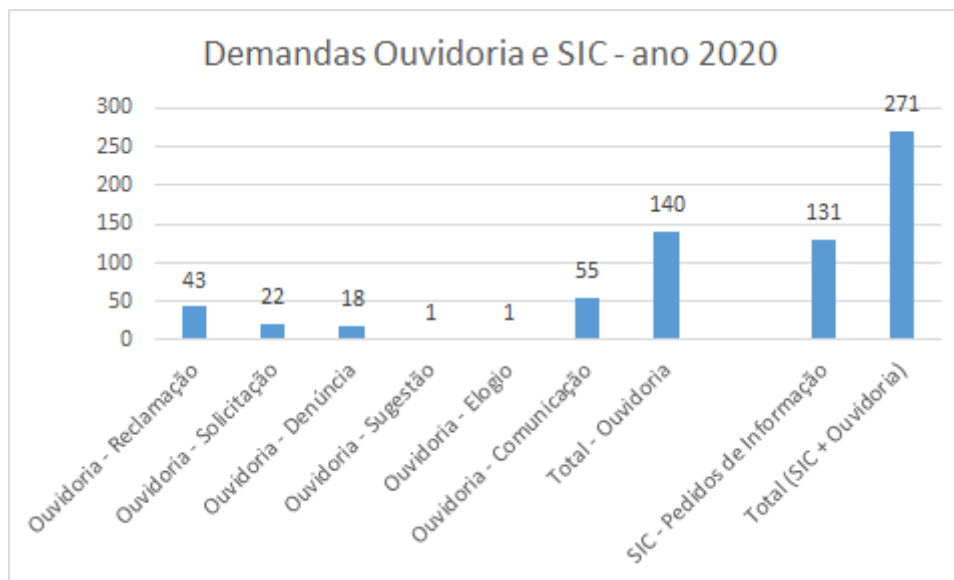
Ainda sobre o Pedido de Acesso à Informação, ressalta-se que, se um usuário equivocadamente encaminha um Pedido de Acesso à Informação em qualquer uma das modalidades de manifestações de Ouvidoria, é possível a Ouvidoria reclassificar a demanda, desde que consentido pelo usuário. Essa solicitação de autorização de reclassificação é feita dentro da própria Plataforma do Fala.BR.

#### 4. Demandas registradas por tipo de manifestação no ano de 2020

Das demandas tratadas pela Ouvidoria do IFTO no ano de 2020, a comunicação continuou a ser a manifestação mais recorrente, com 55 registros, seguida

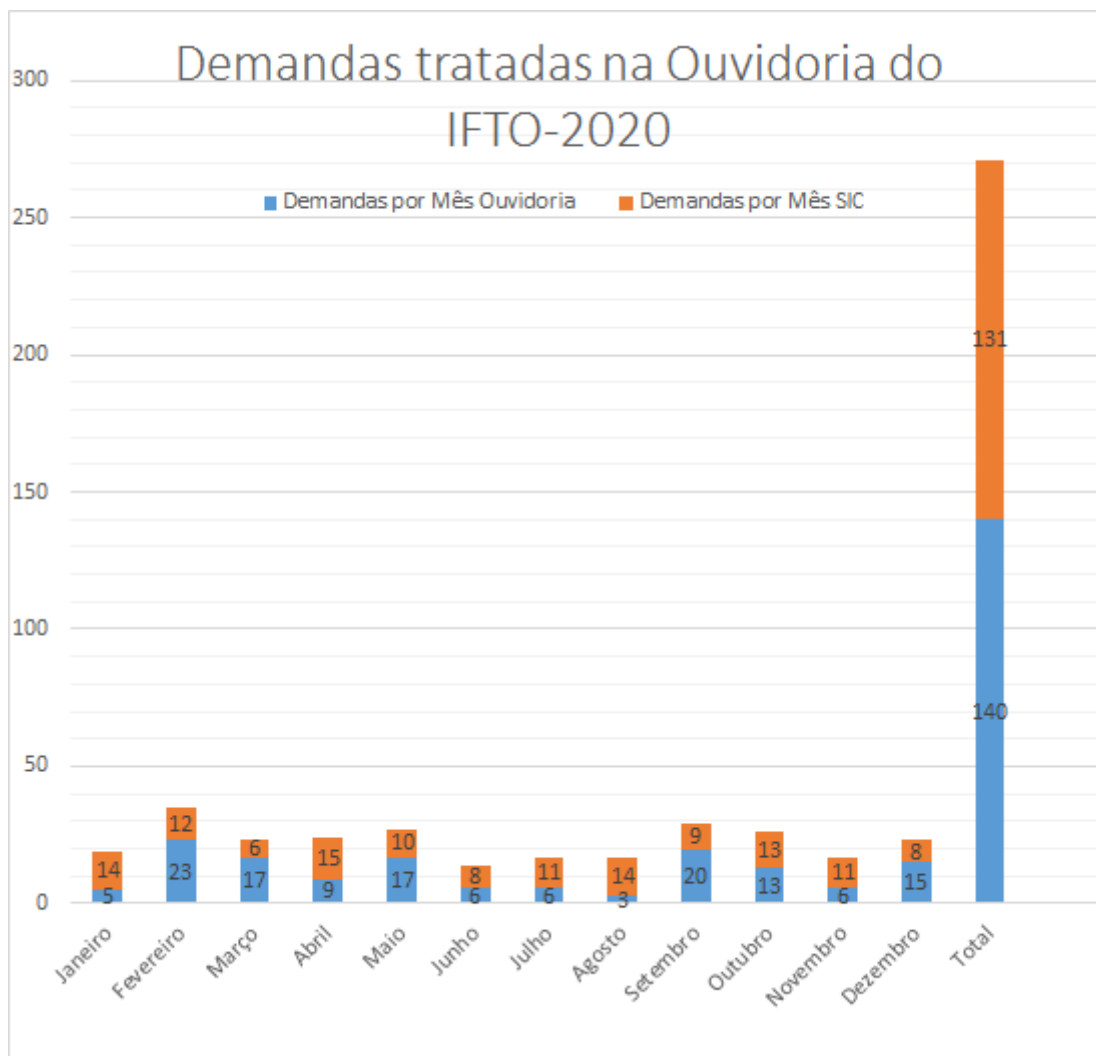
da reclamação, 43; solicitação, 22; denúncia, 18; sugestão, 1, e elogio, 1. Conforme apresentado no Gráfico 1, comunicações passaram a representar 39% (trinta e nove por cento) das demandas em relação às demandas de Ouvidoria, conforme demonstrado no gráfico; o cálculo foi realizado sobre o total – Ouvidoria (140 demandas). Conforme informado anteriormente, as demandas do Serviço de Informação ao Cidadão encontram-se representadas no gráfico apenas para fins estatísticos e totalização das manifestações atendidas pela Ouvidoria (271 demandas), considerando que será realizado um relatório à parte sobre o serviço de informação ao cidadão e transparência ativa.

Gráfico 1 – Demandas tratadas pela Ouvidoria em 2020



No período compreendido entre janeiro e dezembro de 2020, a Ouvidoria do IFTO registrou entrada e tratou denúncias, comunicações, reclamações, elogios, solicitações, sugestões e pedidos de informação. Foram registradas 271 demandas, com variações de registros mensais durante o ano.

Gráfico 2 – Demandas tratadas pela Ouvidoria em 2020 por mês



No ano de 2020, o cidadão continuou a utilizar mais a manifestação "comunicação" para apontar irregularidades, ou seja, constatou-se que o usuário prefere comunicar irregularidades de forma anônima, mesmo que não obtenha um retorno da resposta – que é o caso previsto para a comunicação (manifestação anônima) –, diferente, pois, da denúncia, que lhe confere a opção de se identificar de forma restrita ou com a proteção da identidade. Houve um aumento expressivo na participação da comunidade para apontar possíveis irregularidades após a criação dessa modalidade de demanda desde que foi criada.

Neste relatório, não será necessário fazer o comparativo sobre qual canal é mais utilizado pelo usuário para encaminhar manifestações porque, no ano de 2020, os canais de atendimento e-OUV e e-SIC foram integrados em uma única plataforma, e as manifestações passaram a ser visualizadas na mesma página, conforme informado anteriormente. Por isso, através do Gráfico 1, é possível verificar o comparativo pelo quantitativo de demandas. Ou seja, nas demandas de Ouvidoria foram registradas um total de 140 manifestações, e nas demandas do Serviço de Informação ao Cidadão foram registradas um total de 131 manifestações.

Percebe-se que, durante a pandemia, houve uma diminuição nas demandas de Ouvidoria, levando a um equilíbrio com as demandas do Serviço de Informação ao Cidadão. Conforme destacado em relatórios anteriores, grande parte das demandas recebidas por telefone são referentes a pedidos de informação passíveis de atendimento no próprio setor institucional competente e, por isso, elas passaram a não ser mais computadas como demandas da Ouvidoria. Além disso, este ano foi atípico por causa da pandemia do coronavírus, por isso, elas não puderam ser computadas de forma precisa.

Os canais de *e-mails* do SIC e da Ouvidoria foram utilizados para prestar esclarecimentos aos usuários e para orientá-los sobre a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, disponibilizada on-line, para o registro de manifestações às Ouvidorias Federais, incluindo a Ouvidoria do IFTO. Não houve resistência dos usuários em registrar as

manifestações através da plataforma integrada (Fala.BR) <https://falabr.cgu.gov.br>, com as orientações prestadas pela Ouvidoria.

## 5. Prazo de respostas e legislações

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.

Em junho de 2018, a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que criou as Ouvidorias, passou a vigorar e veio para orientar e padronizar o trabalho das Ouvidorias. Posteriormente a essa lei, foi publicada a Instrução Normativa nº 5, de 18 de junho de 2018, estabelecendo orientações para a atuação das unidades de Ouvidoria do Poder Executivo Federal com relação às competências definidas nos seus capítulos III e IV, especificando o trato e os prazos a serem dados às demandas consideradas de Ouvidoria, que são: denúncias, comunicações, reclamações, sugestões, solicitações e elogios. Destaca-se a criação da modalidade “Comunicação”. Constatou-se que, após a criação dessa modalidade de demanda, o usuário passou a se expressar mais para apontar irregularidades, sendo neste semestre a demanda mais utilizada pelo usuário para contactar a Ouvidoria.

Destaca-se também que a Lei de Acesso à Informação continua a legislar sobre as demandas relativas a Pedidos de Acesso à Informação. E as demandas de Ouvidoria continuarão a obedecer apenas, no que couber, aos critérios previstos no art. 31 quando se tratar de informações pessoais do demandante ou que envolvam a vida privada, a honra e a intimidade dos denunciados ou denunciantes.

Art. 31. O tratamento das informações pessoais deve ser feito de forma transparente e com respeito à intimidade, vida privada, honra e imagem das pessoas, bem como às liberdades e garantias individuais.

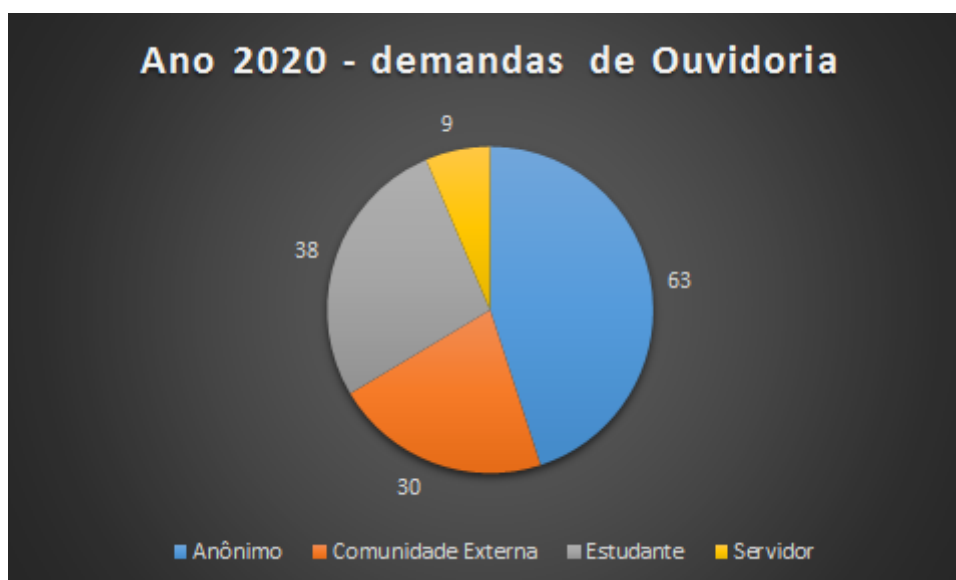
§ 1º As informações pessoais, a que se refere este artigo, relativas à intimidade, vida privada, honra e imagem:

I - terão seu acesso restrito, independentemente de classificação de sigilo e pelo prazo máximo de 100 (cem) anos a contar da sua data de produção, a agentes públicos legalmente autorizados e à pessoa a que elas se referirem; e

II - poderão ter autorizada sua divulgação ou acesso por terceiros diante de previsão legal ou consentimento expresso da pessoa a que elas se referirem.

## 6. Público demandante

Gráfico 3 – Demandas tratadas pela Ouvidoria em 2020 de acordo com o público demandante



Conforme informado anteriormente, este Relatório terá ênfase nas demandas de Ouvidoria, e não nas demandas Serviço de Informação ao Cidadão – SIC; por isso, a representação acima contempla a representação gráfica apenas dos usuários que procuram os serviços de Ouvidoria. Observa-se que o usuário anônimo, aquele que prefere não se identificar, possui uma maior representação no envio de demandas (63 demandas) e tem uma participação relevante nas manifestações da Ouvidoria.

## 7. Demandas por assunto

As demandas acolhidas pela Ouvidoria são catalogadas em 36 tipos diversos de manifestações, sendo que, no ano de 2020, foram manifestas em 16 tipos, as quais foram representadas no gráfico abaixo (Gráfico 4); os demais assuntos referentes a situações não frequentes foram classificados como “Outros”. As demandas registradas em duplicidade foram catalogadas como “Duplicidade de manifestação”, e aquelas registradas de forma incompleta, sem anexos ou textos, foram catalogadas como “informação incompleta”. As manifestações desproporcionais foram catalogadas como “informação descabida”. Algumas demandas, apesar de catalogadas, não foram representadas neste gráfico por não terem tido manifestação como, por exemplo, assédio sexual, seleção de estagiários, concurso públicos, etc.

Gráfico 4 – Demandas tratadas pela Ouvidoria em 2020 por assunto



O assunto “Burocracia/Ineficiência dos serviços” continua a configurar como um dos assuntos mais demandados, sendo que 24 dessas manifestações foram registradas como denúncias ou comunicações de ilícitos, conforme poderá ser visualizado no Gráfico nº 10. Durante a pandemia do coronavírus, o assunto Burocracia/Ineficiência de serviços foi recorrente em virtude das aulas em sistema *on-line*, comunicações de atividades via WhatsApp e *e-mail* entre professores e alunos, e também incluem os relatos das dificuldades encontradas pelos usuários para se comunicar com os diversos setores da instituição como um todo, pois o isolamento social dificultou a comunicação institucional e a interação entre os diversos usuários que procuraram os serviços do IFTO. Os registros sobre a conduta de professores também foi um assunto que continuou a ser demandado, com 23 manifestações, porém, neste ano, as demandas tiveram foco na interação do professor x alunos e comunicação *on-line*.

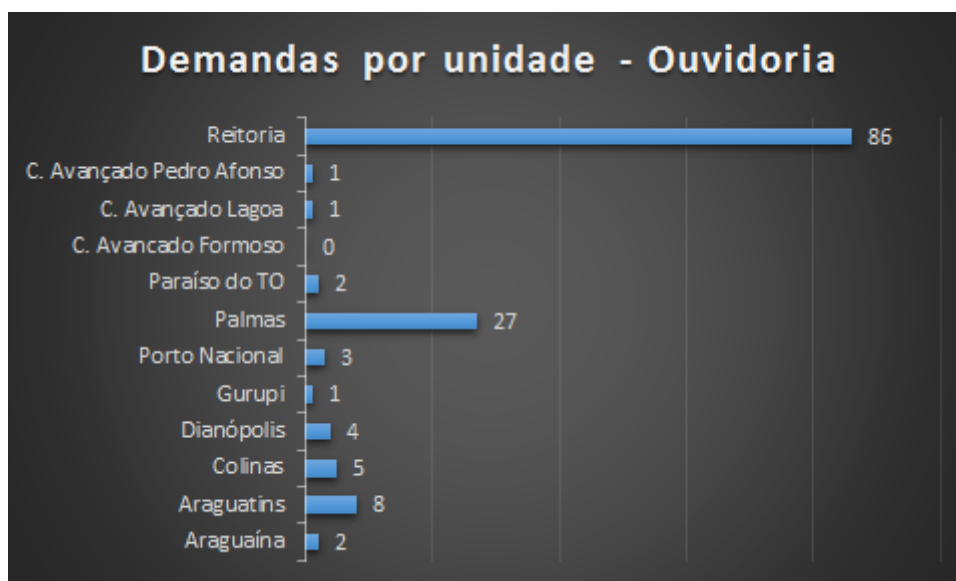
## 8. Demandas por unidade

Como é possível verificar no Gráfico 5, que demonstra a distribuição das demandas de Ouvidoria registradas no período por unidade (140 demandas),



o *Campus* Palmas, com 27 demandas (19%), e a Reitoria, com 86 demandas (61%), foram as unidades mais demandadas sobre o total das demandas de Ouvidoria.

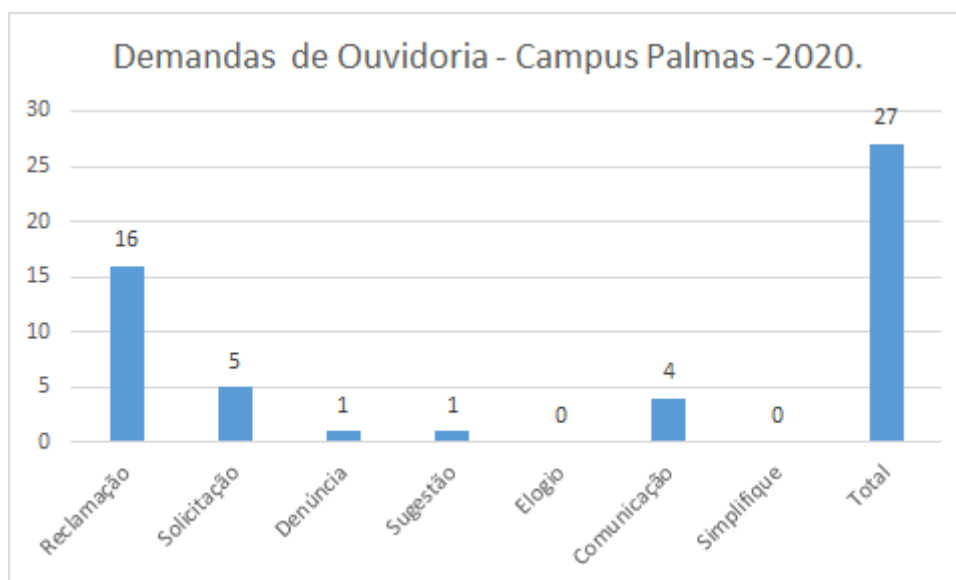
Gráfico 5 – Demandas tratadas pela Ouvidoria em 2020 por unidade



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

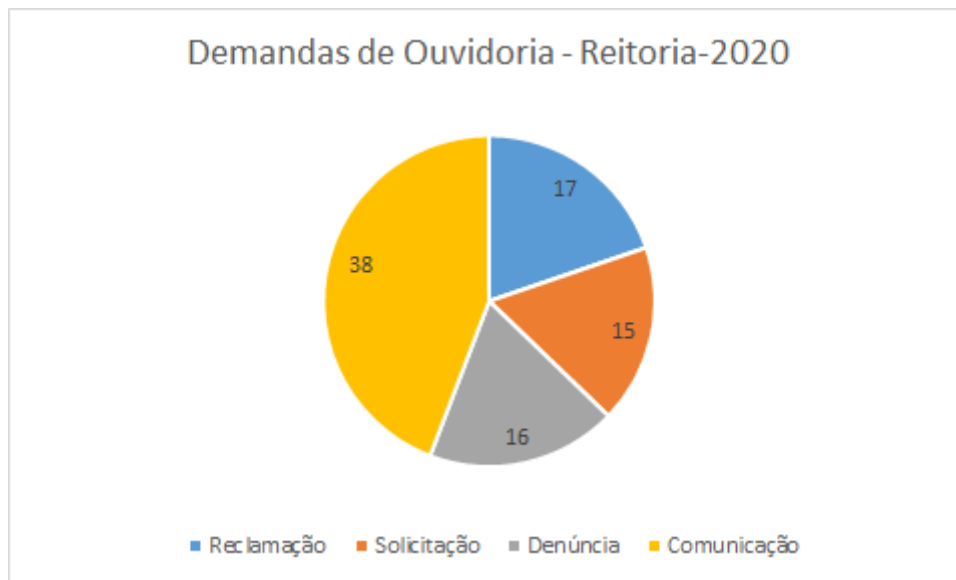
#### 9. Registros das unidades mais demandadas por tipo de manifestação de Ouvidoria

Gráfico 6 – Demandas tratadas pela Ouvidoria em 2020 referentes ao *Campus* Palmas



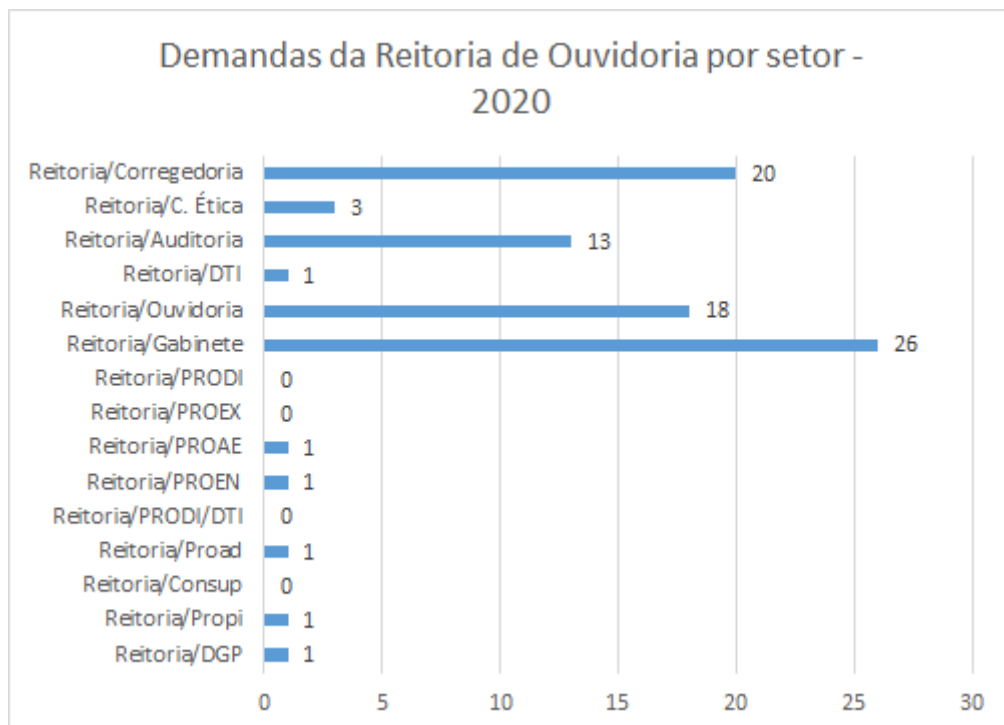
Ao analisar o gráfico de demandas do *Campus* Palmas, pode-se observar que a demanda mais recorrente foi a Reclamação, diferentemente do ano anterior, que era a Comunicação. Constata-se que, durante a pandemia do coronavírus, devido ao distanciamento social, houve diminuição nas comunicações de irregularidade e aumentaram as reclamações sobre os serviços prestados.

Gráfico 7 – Demandas tratadas pela Ouvidoria em 2020 referentes à Reitoria



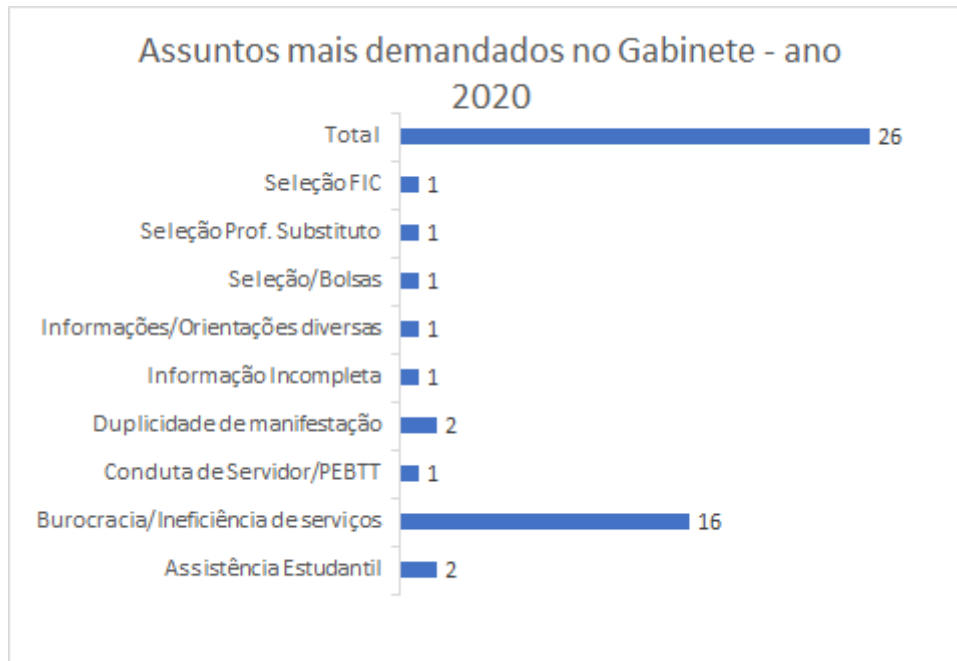
Foram registradas 86 demandas de Ouvidoria para a Reitoria. Analisando as demandas que foram registradas na Reitoria, percebe-se que não houve registros de elogios e sugestões, e a demanda mais recorrente foi a Comunicação, com 38 registros, que será detalhada mais à frente neste Relatório juntamente com as Denúncias. Percebe-se que houve um equilíbrio no quantitativo das demais demandas registradas, que são: reclamações, solicitações e denúncias. Vale lembrar que quase 100% das demandas registradas para tratamento na Reitoria referem-se a assuntos ligados aos *campi*, mas devido ao assunto a ser tratado envolver a gestão máxima, políticas institucionais gerais ou mais de uma unidade, ele passa a ser tratado pela gestão da Reitoria.

Gráfico 8 – Demandas tratadas pela Ouvidoria em 2020 referentes aos setores da Reitoria



Mediante os dados estatísticos, verifica-se que o Gabinete e a Corregedoria foram os setores da Reitoria mais demandados para as demandas de Ouvidoria no ano de 2020. No caso da Corregedoria, esse aumento se deu devido à nova sistemática para o tratamento de denúncias, as quais passaram a ser levadas diretamente aos setores de controle: Corregedoria, Auditoria Interna e Comissão de Ética. Por isso, a partir deste Relatório, Comunicações de ilícitos e Denúncias, caso não sejam reclassificadas, terão seus registros ligados diretamente à Corregedoria, à Comissão de Ética ou à Auditoria Interna. No entanto, os assuntos se referem a todas as unidades do IFTO, tais como: Conduta de servidores, supostos vícios em editais de concursos, conduta de gestores e outros.

Gráfico 9 – Demandas tratadas pela Ouvidoria em 2020 referentes ao Gabinete da Reitoria



Considerando apenas as demandas de Ouvidoria para a unidade Reitoria, percebe-se que o setor mais demandado passou a ser o Gabinete, conforme representação do gráfico acima. E o assunto mais demandado é relativo à Burocracia/ineficiência de serviços nos diversos setores institucionais do IFTO.

#### 10. Denúncias e Comunicações

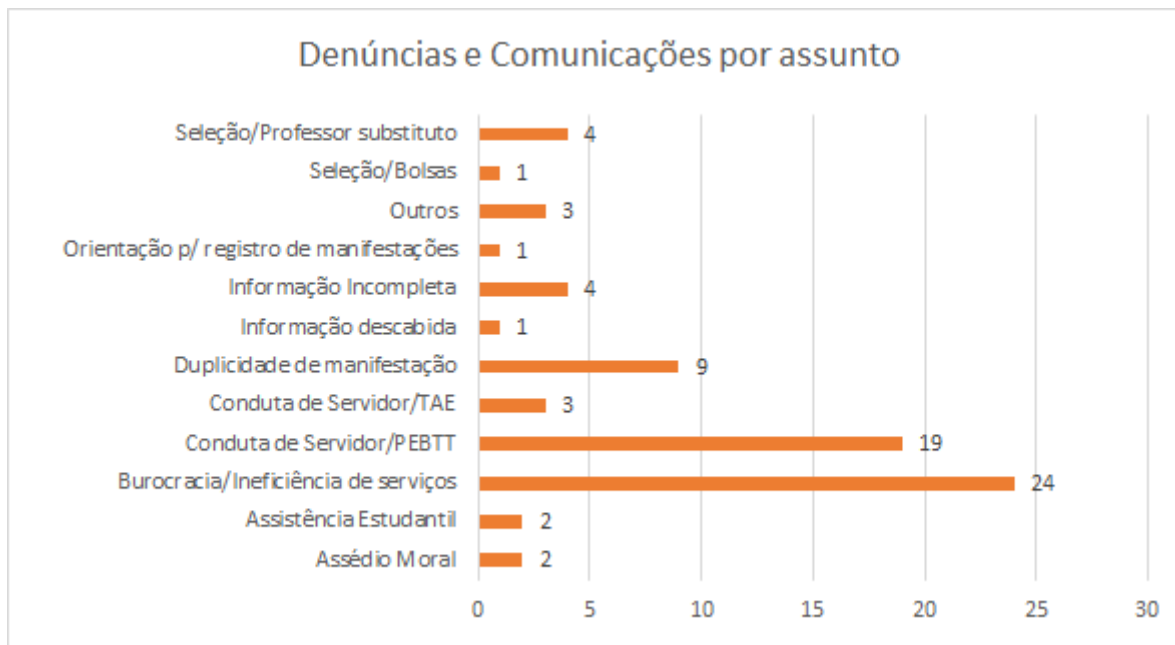
A Lei nº 13.460, de 2017, trouxe a modalidade de manifestação intitulada de Comunicação. Como ela também comunica irregularidade, semelhantemente às denúncias de atos ilícitos, e os quantitativos separados foram representados no início deste Relatório, demonstraremos as duas modalidades juntas no gráfico seguinte.

Conceitos:

*Denúncia – comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.*

*Comunicação – informação de origem anônima que comunica irregularidade com indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade.*

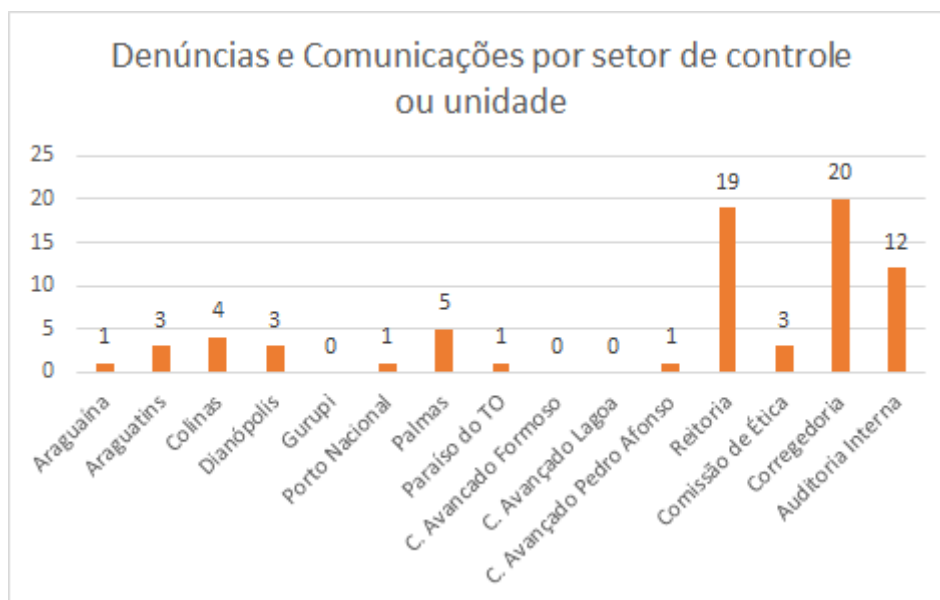
Gráfico 10 – Denúncias e Comunicações por assunto



Entre os assuntos mais demandados nas Denúncias e Comunicações encontra-se a Burocracia/Ineficiência de serviços por parte dos servidores. Vale lembrar que o sentido que o denunciante informa é diferente da Burocracia, que deve ser informada no Simplifique; a burocracia denunciada é no sentido de morosidade, comportamento ou desídia de servidores.

O percentual de denúncias e comunicações registradas no período é de 52% (cinquenta e dois por cento) em relação ao total de manifestações de Ouvidoria (140 manifestações), sendo que 55 das demandas foram Comunicações, e 18 foram Denúncias. Percebe-se que o usuário continua preferindo se manifestar de forma anônima, através da Comunicação.

Gráfico 11 – Denúncias e Comunicações por setor de controle ou unidade



Pelo gráfico acima, percebe-se que a unidade mais demandada para denúncias e comunicações foi a unidade Reitoria. Vale lembrar que a maioria das Denúncias e Comunicações tratadas pela Reitoria dizem respeito a demandas envolvendo as direções-gerais dos *campi*. Outro fator a ser constatado é que em meados do ano de 2020, as denúncias e comunicações de todas as unidades do IFTO passaram a ser encaminhadas pela Ouvidoria, após realizada a análise preliminar, diretamente aos setores de controle. São setores de controle no IFTO: a Comissão de Ética, a Corregedoria e a Auditoria Interna. Por esse motivo, houve aumento de demandas encaminhadas diretamente a esses dois últimos

setores citados e, assim, eles terem sido demonstrados separados das demandas da Reitoria, apesar de serem setores ligados à Reitoria.

## 11. Considerações finais

Os números apresentados representam o ciclo das manifestações da Ouvidoria do IFTO diante das comunidades interna e externa, demonstrando a importância fundamental do seu papel ao possibilitar o exercício da cidadania a partir de diferentes pontos de vista e interesses.

O tema mais abordado nas manifestações foi burocracia/ineficiência do serviço público, em que são relatadas a falta de qualidade de serviços, da clareza nas informações, da publicidade de processos e do cumprimento de prazo. Em seguida, consta a conduta de servidor/PEBTT, relatando conduta de professores.

A Ouvidoria reforçou seu compromisso legalmente estabelecido em Lei e no Regimento Interno em manter as informações sensíveis preservadas e, por isso, ressaltou que deve haver um compromisso de todos os gestores e equipes em manter o sigilo das informações enviadas pela Ouvidoria para tratamento nas unidades.

Por outro lado, não houve denúncias sobre assédio sexual neste ano. Outro assunto que continua sendo relevante nas manifestações dos usuários é o atendimento inadequado e o relacionamento nos diversos níveis da instituição. O público espera mais eficiência envolvendo qualidade de serviços, clareza, empatia, ética, cumprimento de prazo e bom senso em vários tipos de atendimento. Um bom relacionamento interno é fundamental para se oferecer atendimento de qualidade. É importante investir em políticas de apoio ao treinamento constante de pessoal para sempre aperfeiçoar a qualidade de atendimento aos públicos interno e externo, bem como continuar investindo na capacitação de professores.

Por fim, esta Ouvidoria continua a recomendar 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. Dessa forma, o órgão passará a atender com mais respeito e prioridade o usuário dos serviços públicos dentro dos seus direitos garantidos constitucionalmente, pela Lei nº 13.460, de 2017, e pela Lei nº 12.527, de 2011 (Lei de Acesso à Informação).

Recomendamos ainda a todos os gestores a sempre observarem o art. 8º, e seus incisos, da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que orienta sobre a publicidade mínima das informações, que devem estar publicadas e acessíveis à comunidade, e sobre a manutenção das informações descritas nesse rol atualizadas.

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.

### Equipe:

Joelma Oliveira Lima – Ouvidora

Elzilene Barbosa Rodrigues – Assistente em Administração



Documento assinado eletronicamente por **Joelma Oliveira Lima, Ouvidora**, em 12/03/2021, às 08:43, 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, Servidor**, em 12/03/2021, às 10:45, 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 **1192513** e o código CRC **99CCAF2D**.

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 23235.000845/2021-80

SEI nº 1192513