



Ministério da Educação

Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Tocantins

RELATÓRIO DE ATIVIDADES – 2021 – 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 2021. O presente relatório contém as demandas recebidas pela Ouvidoria e as respectivas providências adotadas, e também relata informações qualitativas e quantitativas das demandas recebidas e atendidas em conformidades com 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.

Constata-se que, no primeiro semestre de 2021, foi realizada uma segregação mínima de funções dentro do setor Ouvidoria, visto que a Ouvidora exercia algumas atribuições que em alguns momentos se tornavam conflitantes, conforme citação abaixo, extraída do processo SEI nº 23235.019164/2020-12:

Por conseguinte, considerando que, atualmente, a servidora Joelma Oliveira Lima exerce a função de Ouvidora, Gestora do SIC, Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação e exerce a função de Administradora da Plataforma Integrada de Ouvidorias e Acesso à Informação – Fala.BR, chamamos a atenção para a segregação de funções, que é um princípio da Administração Pública. Por isso, solicitamos que a servidora Elzilene Barbosa Rodrigues seja designada como gestora do SIC, conforme minuta de portaria anexa (1138436), o que dará à servidora um perfil mais abrangente nas atribuições que exerce no setor, inclusive autonomia para assinar encaminhamentos de demandas do SIC. (DESPACHO Nº 302/2020/OUVIDO/REI/IFTO)

Noutro giro, salientamos que juntamente com a solicitação de segregação de funções, a Ouvidoria encaminhou ao Gestor Máximo do Órgão uma sugestão de minuta para regulamentação do Serviço de Informação ao Cidadão, bem como, esclareceu algumas atribuições do Serviço de Informação ao Cidadão e responsabilidades legais que devem ser atribuídas entre quem recebe os Pedidos de Acesso à Informação e os Gestores do IFTO e suas equipes, que são os responsáveis por responder tais pedidos de transparência passiva. A Instrução Normativa foi revista pela equipe do Gestor Máximo do órgão e após as revisões necessárias, a mesma definiu as responsabilidades gerais dentro da Política de Serviço de Informação ao Cidadão, conforme pode ser verificada no processo SEI nº 23235.019164/2020-12 e INSTRUÇÃO NORMATIVA REI/IFTO Nº 2, DE 4 DE MAIO DE 2021 (1283195).

No ano de 2021, 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

No ano de 2021, a Ouvidoria do IFTO disponibilizou vários canais de comunicação para o usuário dos serviços públicos que necessitasse se relacionar diretamente com o Instituto Federal do Tocantins, tais como: atendimento por telefone, Sistema *on-line*, *e-mail* e correspondência. Vale ressaltar que durante o ano de 2021, não foi disponibilizado atendimento presencial aos usuários em virtude da Pandemia do Novo Coronavírus.

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 ou entrar em contato com a equipe da Ouvidoria através de ligação telefônica.

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 2021, continuou como um ano atípico, assim como 2020, 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 a redução das demandas devido ao distanciamento social das comunidades interna e externa, e dos professores e alunos, continuou assim como, no ano de 2020.

Outra ação desenvolvida pela Ouvidoria em parceria com a Diretoria de Comunicação do IFTO, foi a realização de campanhas publicitárias para que o usuário conheça o canal da Ouvidoria, conforme citação retirada do processo SEI nº 23235.015434/2021-99:

Encaminhamos anexo, em bloco de assinaturas, material para subsídios de criação da Campanha Informativa/2021 da Ouvidoria em redes sociais e/ou meios que alcancem os usuários dos serviços públicos. O objetivo da campanha é alcançar os usuários que desconhecem o papel da Ouvidoria como controle externo social e que está a disposição do usuário sempre que o mesmo necessitar. (Despacho nº 224/2021/OUVIDO/REI/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 é 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, informamos que neste relatório não adentraremos nas especificidades dos Pedidos de Acesso à Informação, visto que é elaborado um relatório separado, para maiores esclarecimentos sobre a transparência passiva e ativa.

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 de ilícitos, as mesmas foram encaminhadas em sua maior parte, para Corregedoria do IFTO, que analisou e encaminhou de acordo com o assunto para os demais setores de controle. Atendendo ao OFÍCIO Nº 2/2021/CORREG/REI/IFTO, parágrafo nº 25, conforme orientado pela Corregedoria do IFTO, no Processo SEI nº 23235.009939/2021-14:

Do exposto, para que a unidade correcional do IFTO possa cumprir as determinações da Portaria nº 2.463/2020 e o IFTO atenda a lei de abuso de autoridade, a realização do juízo de admissibilidade e a condução dos procedimentos investigativos das notícias/denúncias/representações de todos os possíveis tipos de notícia de infração administrativa cometida por agente público ou por ente privado no âmbito do IFTO, contendo dano ou não ao erário, deve ser realizado pela corregedoria do IFTO.

Ainda com relação a esse mesmo assunto, foi orientado no parágrafo nº 28 do mesmo Ofício que:

c) os indícios de infrações administrativas devem ser encaminhados primeiramente para a unidade correcional, e não para a Comissão de Ética. Caberá à UC remeter o caso à Comissão de Ética nos casos em que seja afastada a atuação correcional e verificada a competência da esfera ética.

Por este motivo, durante o ano de 2021, após o recebimento do Ofício nº 2/2021/CORREG/REI/IFTO, não foram encaminhadas demandas diretamente a Comissão de Ética ou Auditoria Interna, cabendo a Corregedoria a análise desse encaminhamento, se necessário.

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.

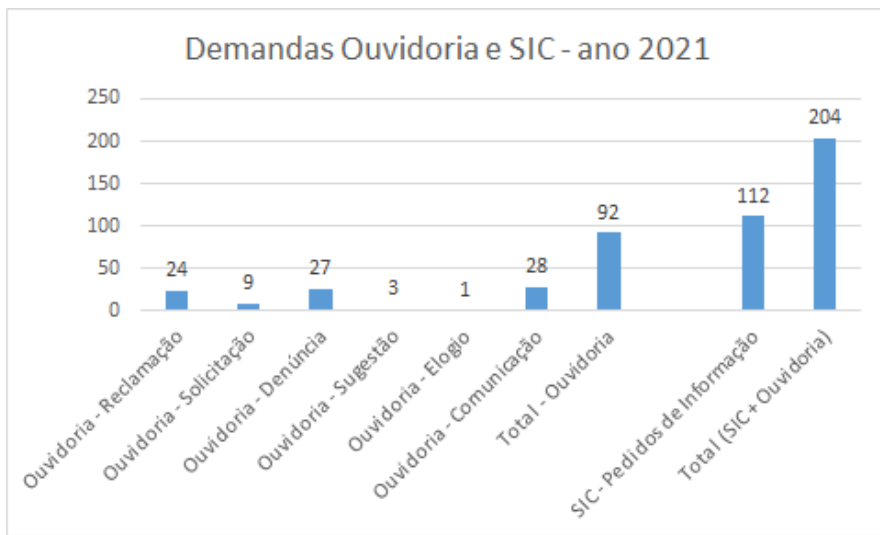
Vale esclarecer que Pedido de Acesso à Informação é o acesso a informações oficiais e públicas do IFTO através da transparência passiva, ou seja, quando usuário solicita através da Plataforma Fala.BR. Pode ser realizado por qualquer pessoa: física ou jurídica, e deve ser registrado no canal específico (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 2021

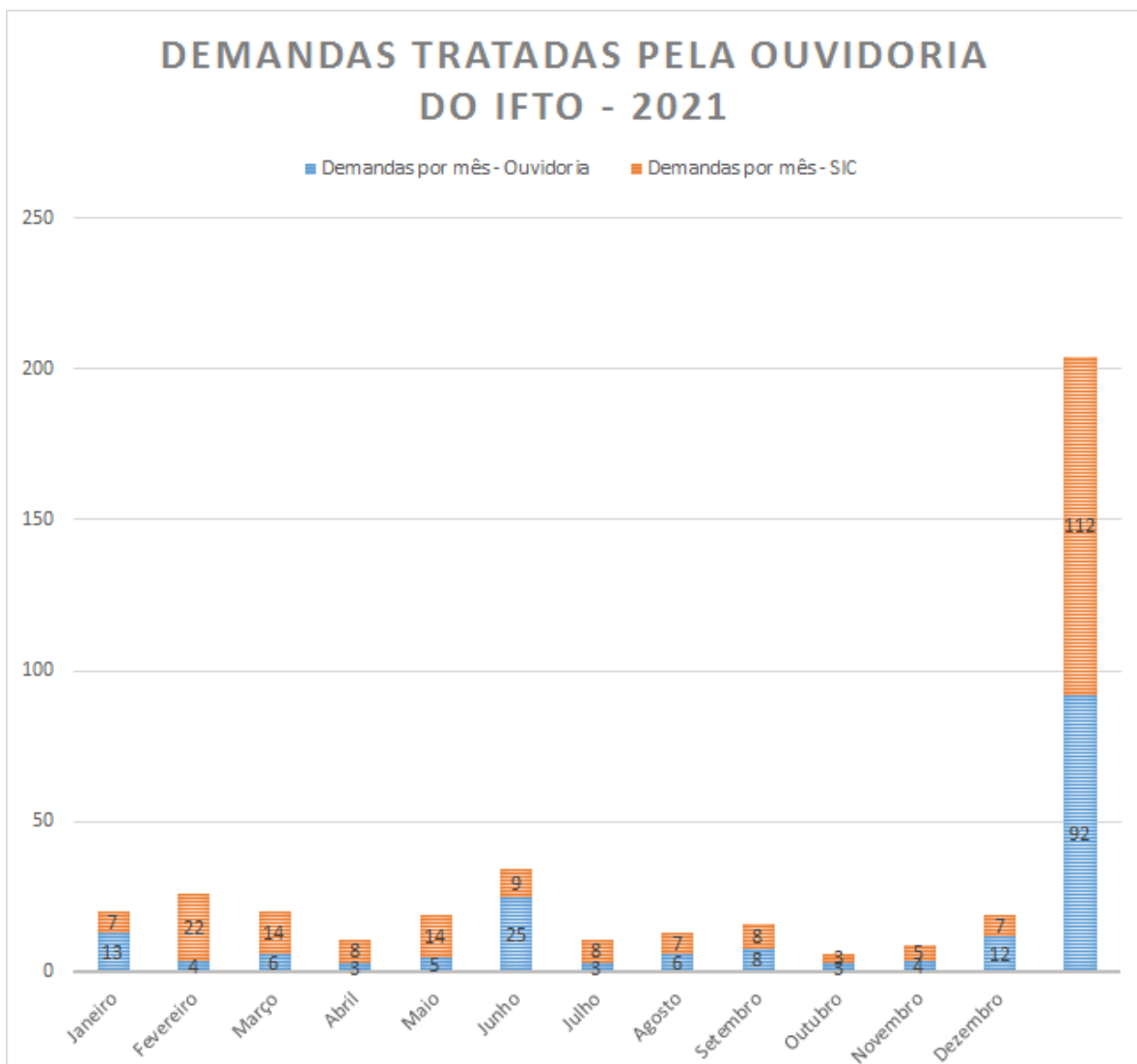
Das demandas tratadas pela Ouvidoria do IFTO no ano de 2021, a comunicação e a denúncia foram as manifestações mais recorrentes. A Comunicação com 28 registros, seguida da Denúncia com 27 registros, reclamação com 24; solicitação com 9; sugestão com 3; e elogio com 1. Conforme apresentado no Gráfico 1, comunicações passaram a representar 30% (trinta por cento) das demandas em relação às demandas de Ouvidoria, conforme demonstrado no gráfico; o cálculo foi realizado sobre o total - Ouvidoria (92 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 pelo setor Ouvidoria (204 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 2021



No período compreendido entre janeiro e dezembro de 2021, a Ouvidoria do IFTO registrou entrada e tratou denúncias, comunicações, reclamações, elogios, solicitações, sugestões e pedidos de informação. Foram registradas 204 demandas, com variações de registros mensais durante o ano.

Gráfico 2 – Demandas tratadas pela Ouvidoria em 2021 por mês



No ano de 2021, o cidadão utilizou mais a "Denúncia" para

apontar irregularidades, ou seja, constatou-se que houve um equilíbrio entre as comunicações de irregularidades de forma anônima (28) e as denúncias identificadas (27). A Diferença entre as duas modalidades é que com a denúncia, o usuário tem possibilidade de receber a resposta dos resultados alcançados e com a Comunicação, apesar de preservar a identidade do manifestante, o mesmo não recebe o retorno da manifestação. Diferente do ano de 2020, no qual, o usuário utilizou mais Comunicação anônima (55 manifestações) para denunciar ilícitos e apenas (18 manifestações) para apontar ilícitos através da Denúncia.

Neste relatório, não será necessário fazer o comparativo sobre qual canal é mais utilizado pelo usuário para encaminhar manifestações porque, no ano de 2021, os canais de atendimento e-OUV e e-SIC continuaram 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 92 manifestações, e nas demandas do Serviço de Informação ao Cidadão foram registradas um total de 112 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.

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:

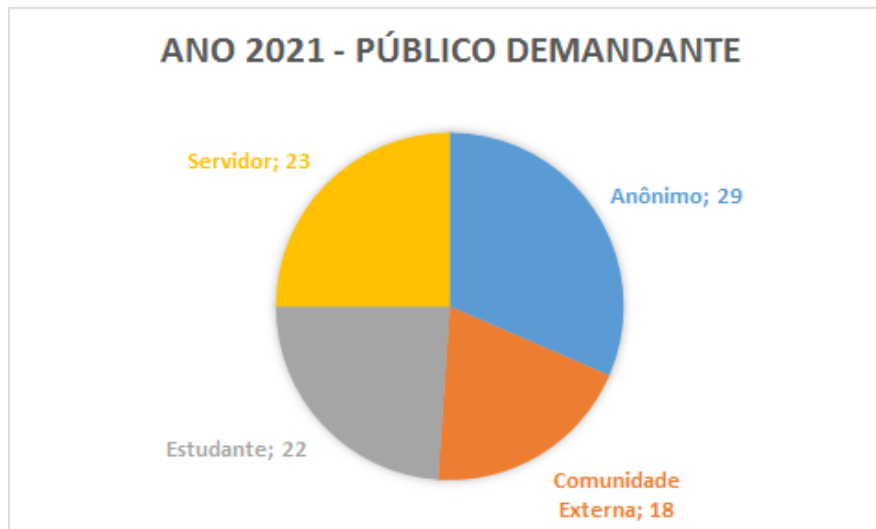
I - terão seu acesso restrito, independentemente de classificação de sigilo e pelo prazo máximo de 100 (cem) anos a contar da sua data de produção, a agentes públicos legalmente autorizados e à pessoa a

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 2021 de acordo com o público demandante:



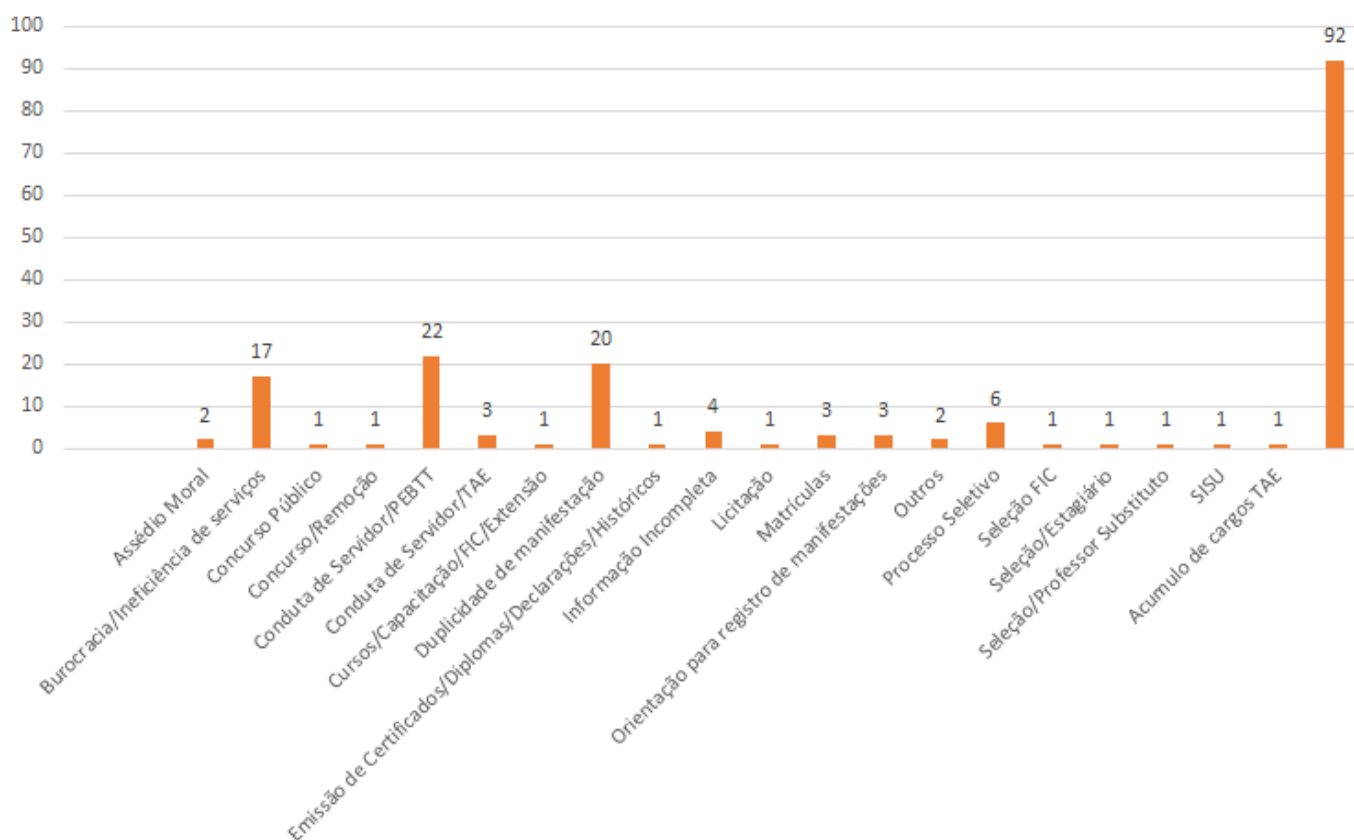
Conforme informado anteriormente, este Relatório terá ênfase nas demandas de Ouvidoria, e não nas demandas Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, por isso, a representação acima contempla a representação gráfica apenas dos usuários que procuram os serviços de Ouvidoria (Comunicação, Denúncia, Reclamação, Solicitação, Sugestão e Elogio). Observa-se que o usuário anônimo, aquele que prefere não se identificar, possui uma maior representação no envio de demandas (29 demandas) e tem uma participação relevante nas manifestações da Ouvidoria.

7. Demandas por assunto

Durante o ano de 2021, as demandas acolhidas pela Ouvidoria foram catalogadas em 37 tipos diversos de manifestações, sendo que, foram manifestas em 20 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 pró-qualificar, redistribuição/cessão, informação descabida etc.

Gráfico 4 – Demandas tratadas pela Ouvidoria em 2021 por assunto

Demandas de Ouvidoria tratadas de acordo com o assunto - 2021

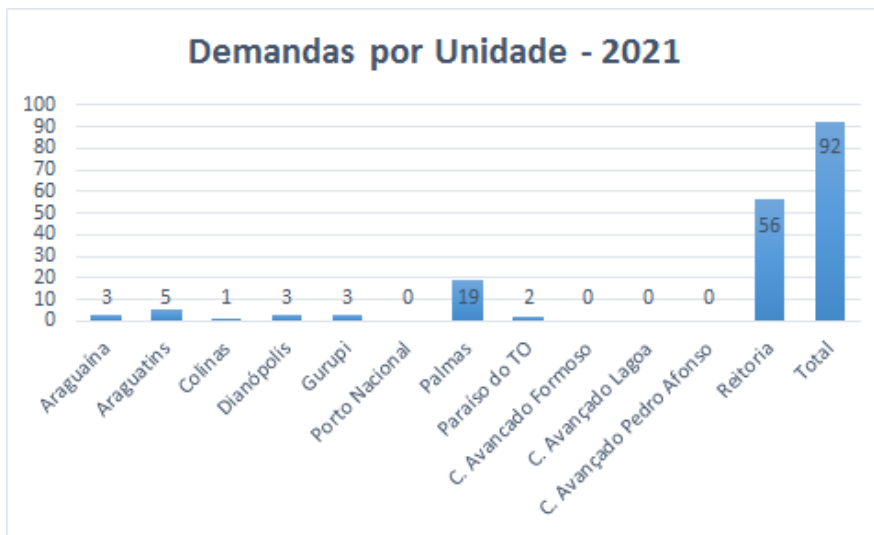


O assunto “Condução de Servidor/PEBTT” continua a ser o assunto mais demandado, com 22 manifestações, principalmente em virtude das comunicações on-line ocorridas entre alunos e professores durante a Pandemia. Percebe-se também que o assunto “Burocracia/Ineficiência de serviços” continua a configurar como um dos assuntos mais demandados, foram registradas 17 manifestações. Porém, a quantidade registrada foi bem menor que no ano de 2020 que registrou 56 manifestações.

8. Demandas por unidade

Como é possível verificar no Gráfico 5, que demonstra a distribuição das demandas de Ouvidoria registradas no período por unidade (92 demandas), o *Campus* Palmas, com 19 demandas (21%), e a Reitoria, com 56 demandas (61%), foram as unidades mais demandadas sobre o total das demandas de Ouvidoria. As demais unidades somaram apenas um percentual de 18% das demandas registradas. Sendo que os Campi avançados e o Campus Porto Nacional, não registraram demandas de Ouvidoria.

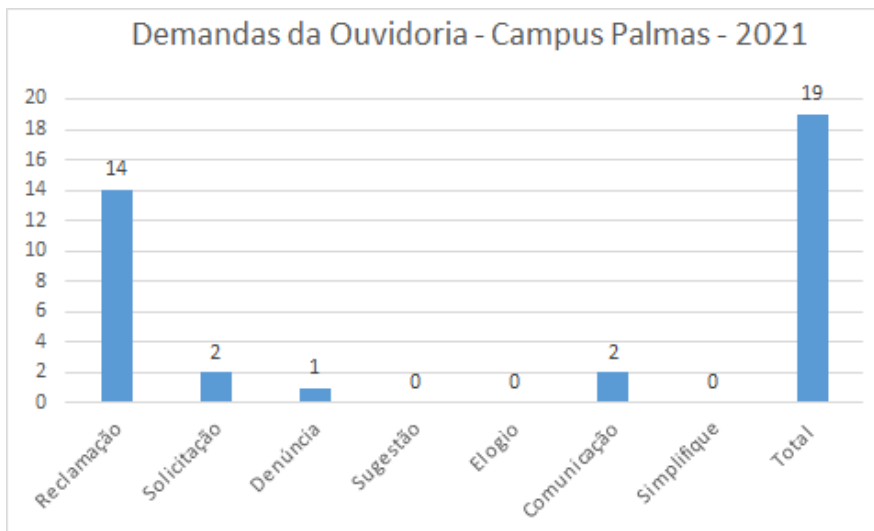
Gráfico 5 – Demandas tratadas pela Ouvidoria em 2021 por unidade



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.

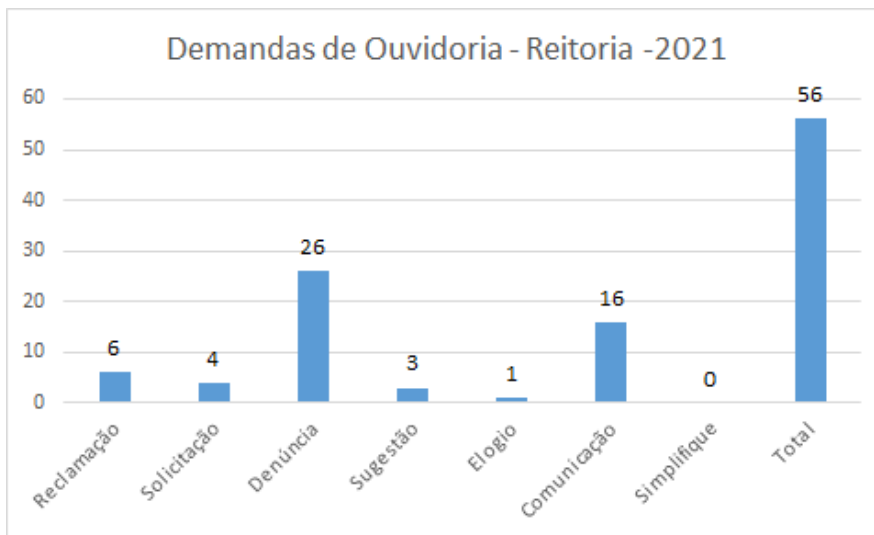
9. Registros das unidades mais demandadas por tipo de manifestação de Ouvidoria

Gráfico 6 - Demandas tratadas pela Ouvidoria em 2021 referente ao *Campus Palmas*



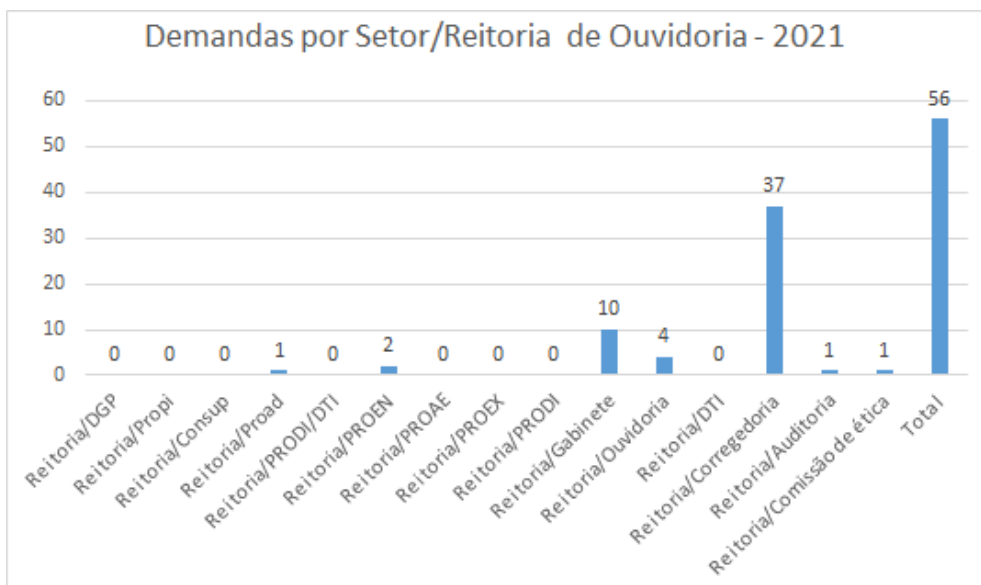
Ao analisar o gráfico de demandas do *Campus Palmas*, pode-se observar que a demanda mais recorrente continua sendo a Reclamação. Consta-se que, durante a pandemia do Coronavírus, devido ao distanciamento social, houve diminuição nas comunicações de irregularidade e aumentaram as reclamações sobre os serviços prestados.

Gráfico 7 - Demandas tratadas pela Ouvidoria em 2021 referentes à Reitoria



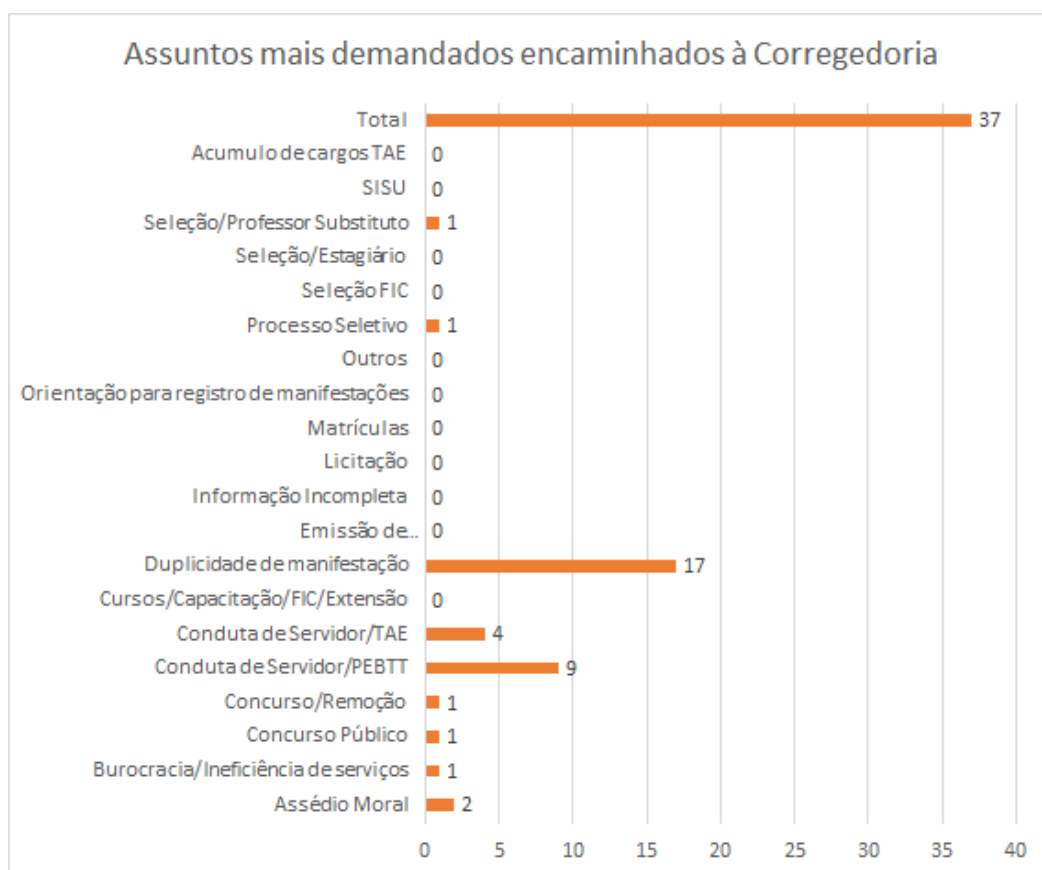
Foram registradas 56 demandas de Ouvidoria para a Reitoria. Analisando as demandas que foram registradas na Reitoria, percebe-se que houve registros de 1 elogio e 3 sugestões, e a demanda mais recorrente foi a Denúncia, com 26 registros, que será detalhada mais à frente neste Relatório juntamente com as Comunicações. Percebe-se que houve um equilíbrio no quantitativo das demais demandas registradas, que são: reclamações, solicitações e o registro de 16 Comunicações. 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 2021 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 2021. 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 2021 encaminhadas à Corregedoria da Reitoria/IFTO



Considerando apenas as demandas de Ouvidoria para a unidade Reitoria, percebe-se que o setor mais demandado passou a ser a Corregedoria, conforme representação do gráfico acima. E o assunto mais demandado é relativo à "Conduta de Servidor/PEBTT" (9) manifestações, ressalta-se que a demanda "Duplicidade de manifestação", não foi considerada a mais demandada, pois foram demandas arquivadas devido a repetição de assuntos já tratados em demandas duplicadas.

10. Denúncias e Comunicações

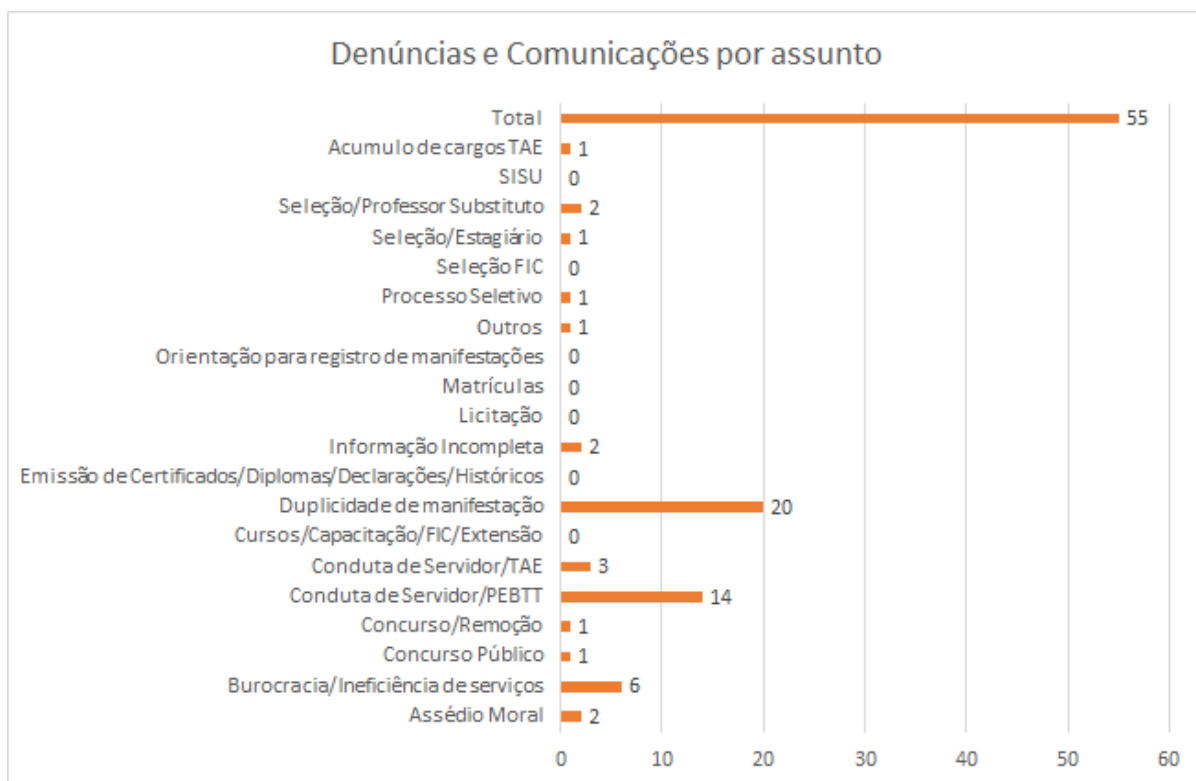
A Lei nº 13.460, de 2017, trouxe a modalidade de manifestação intitulada de Comunicação. Como ela também comunica irregularidade, semelhantemente às denúncias de atos ilícitos, e os quantitativos separados foram representados no início deste Relatório, demonstraremos as duas modalidades juntas no gráfico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

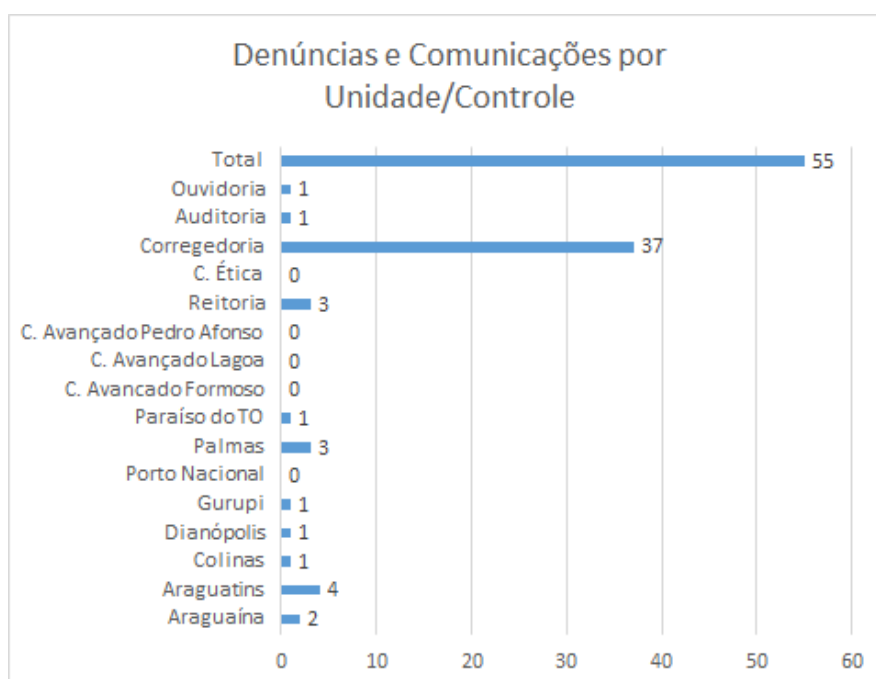
Gráfico 10 - Denúncias e Comunicações por assunto



Entre os assuntos mais demandados nas Denúncias e Comunicações encontra-se a Conduta de Servidor/PEBTT. Diferente do ano anterior que o assunto mais demandado era a "Burocracia/Ineficiência de serviços". Vale lembrar que a "Duplicidade de manifestação apesar de apresentar o maior número, representa as demandas arquivadas e por isso, deu-se referência as demandas efetivamente tratadas.

O percentual de denúncias e comunicações registradas no período é de 60% (sessenta por cento), em relação ao total de manifestações de Ouvidoria (92 manifestações), sendo que 27 das demandas foram Denúncias, e 28 foram Comunicações. Percebe-se que houve um equilíbrio entre denúncias e comunicações e que o usuário passou a se sentir mais seguro para se manifestar se identificando e confiando mais na utilização de critérios de restrição de acesso, quando necessário.

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 o setor de Controle Corregedoria. Vale lembrar que a maioria das Denúncias e Comunicações tratadas pela Corregedoria dizem respeito a demandas envolvendo as direções-gerais dos *campi e Servidores de todas as unidades do IFTO*. 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.

As demandas que foram encaminhadas diretamente à Gestão do IFTO, relativas ao gráfico nº 11, são "Comunicações" que pelo texto do usuário foram identificadas internamente pela Ouvidoria como reclamações e não comunicações de ilícitos com indícios mínimos de materialidade. Essa modalidade não permite a reclassificação de demanda, via Fala.BR.

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. Ao analisarmos o gráfico nº 4, percebe-se que o tema mais abordado nas manifestações foi "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. Consta-se também, que houve diminuição no assunto Burocracia/ineficiência de serviços em relação o relacionamento nos diversos níveis da instituição.

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 31/03/2022, às 11:47, 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 31/03/2022, às 15:18, 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 **1506097** e o código CRC **1D66E7C4**.

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
23235.001368/2022-51

SEI nº 1506097