



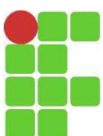
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO TOCANTINS
REITORIA
OUVIDORIA

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA DO IFTO

**Exercício
2014**

Palmas - TO

Janeiro/2015



Av. Joaquim Teotônio Segurado
Quadra 202 Sul, ACSU-SE 20, Conjunto 01, Lote 08, Plano Diretor Sul.
77.020-450 Palmas - TO
(63) 3229-2200
ouvidoria@ifto.edu.br - www.ifto.edu.br

Página 1 de 10



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

Introdução

Com o objetivo de conferir publicidade às atividades da Ouvidoria do Instituto Federal do Tocantins (IFTO) foi elaborado esse relatório divulgando as ações compreendidas entre os meses de janeiro e dezembro de 2014.

A Ouvidoria do IFTO é uma unidade de serviço de natureza mediadora, segundo o art. 25 do Regimento Geral do IFTO, *in verbis* “cabe à Ouvidoria dar os devidos encaminhamentos, no âmbito institucional, a denúncias, reclamações, informações, elogios, solicitações e sugestões referentes aos serviços prestados no universo da Instituição”.

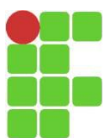
As atividades da unidade foram iniciadas em outubro de 2010, e, desde então, vem atendendo à comunidade interna e externa da Reitoria e suas unidades, que hoje são oito *campi* e três *campi* avançados, por meio do e-mail e do telefone institucional.

A partir de outubro de 2012, a Ouvidoria passou a atender em sala própria, de 8h às 12h e de 14h às 18h, no prédio da Reitoria, localizado à Quadra 202 Sul, ACSU-SE 20, Conjunto 01, Lote 08, Plano Diretor Sul, Palmas-TO.

As formas de contatos disponíveis, disponibilizadas em 2014, foram: e-mail institucional, telefone institucional e contato pessoal. Todavia, durante o período, a Ouvidoria desta Instituição atendeu às manifestações somente por meio do e-mail e do telefone institucional. Foram **134** manifestações por meio do e-mail institucional, ouvidoria@ifto.edu.br, além de inúmeras ligações com solicitação de informação, denúncias e reclamações.

Dentre as demandas registradas no e-mail institucional, ouvidoria@ifto.edu.br, a maioria referia-se à solicitação de informação, seguidas de reclamações. Para encaminhar cada manifestação recebida, é necessário um trabalho conjunto da Ouvidoria com os *campi* e a Reitoria do IFTO.

Vale ressaltar que sem essa parceria e comprometimento de todas as unidades, seria complicado chegar ao número de 88,1% das solicitações respondidas em tempo hábil. Sendo que das manifestações não atendidas a contento, 8,2% foi por motivos complicadores nos *campi*, que fizeram com que as respostas chegassem fora do prazo. E, além disso, 3,7% foram solicitadas com informações incompletas, impossibilitando o encaminhamento das demandas. Nesse tocante, é necessário destacar a importância da parceria, cada vez mais consolidada, entre as unidades e a Ouvidoria. Graças a essa aproximação, foi possível atender às demandas, a grande maioria, com agilidade, o que demonstra compromisso com o cidadão; além disso, fortalece a educação como um direito à cidadania, potencializando o exercício pleno da democracia participativa.





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

A partir de agora será feita uma breve análise das demandas registradas em 2014, além de apontamentos sobre a importância da Ouvidoria sobre o desenvolvimento das atividades e importância de consolidação da área.

Tipos de Manifestação

Pelo e-mail institucional, ouvidoria@ifto.edu.br, foram recebidas 134 demandas, das quais 78 foram solicitações de informações, o que corresponde a 58,2% do total, 43 foram reclamações, que totalizam 32,1% e 13 manifestações foram denúncias, totalizando 9,7%.



Observa-se que os picos de maior registro de solicitação de informação e reclamação referem-se aos períodos próximos às realizações de processos seletivos. Além dessa ser uma demanda via e-mail, por telefone, costuma ser a principal solicitação do cidadão.

Nesse ponto, recomenda-se aos gestores e aos responsáveis pelas comissões de seleção, mais atenção aos procedimentos de divulgação e publicidade das atividades referentes aos processos seletivos.

Uma vez que, a porta de entrada para a instituição é o processo seletivo, e caso o candidato não encontre as informações bem dispostas, a falta de clareza pode induzi-lo ao erro.

Ainda sobre esse fator que ocasiona os picos de manifestações, é importante ressaltar que a forma de realização dos processos seletivos no âmbito do IFTO, desunificada, confunde os candidatos e dificulta o atendimento às demandas. Visto que o responsável pela Ouvidoria tem que acompanhar os editais específicos de cada unidade, que nem sempre possuem as mesmas datas e critérios.

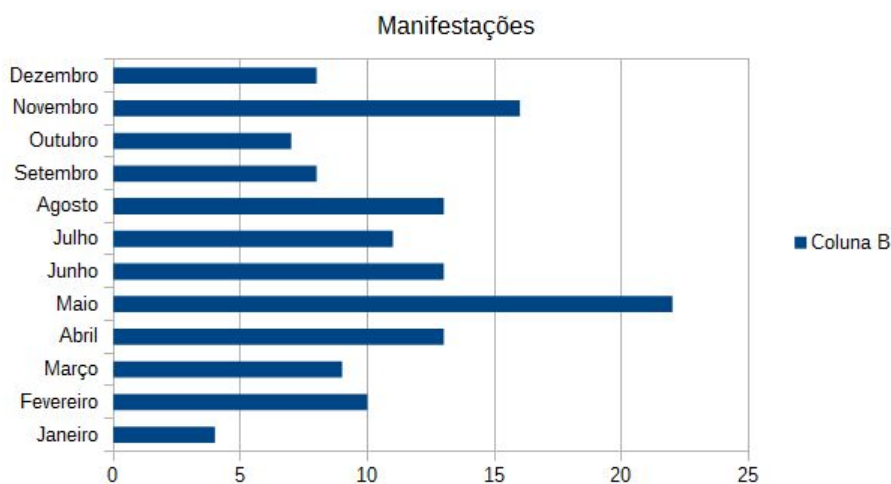




**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO TOCANTINS
REITORIA
OUVIDORIA**

Dessa forma, a Ouvidoria recomenda a implementação de um processo seletivo unificado, com o objetivo de unificar as informações e a divulgação.

Ainda no que diz respeito às manifestações, no ano de 2014, das 134 manifestações registradas pela Ouvidoria, em percentuais, 4% foram recebidas no mês de janeiro, 7,5% no mês de fevereiro, 6,7% no mês de março, 9,7% no mês de abril, 9,7% no mês de junho, 8,2% no mês de julho, 9,7% no mês de agosto, 6% no mês de setembro, 5,2% no mês de outubro, 6% no mês de dezembro, com picos nos meses de maio e novembro, com 16,4% e 11,9%, respectivamente.



Formas de Contato

Dentre as formas de contatos disponíveis, e-mail institucional, telefone institucional e atendimento presencial, a Ouvidoria desta Instituição atendeu 134 manifestações registradas via e-mail institucional. As inúmeras ligações com solicitação de informação não foram registradas. Com o intuito de otimizar a divulgação desses dados, no ano de 2015, esta unidade pretende implantar um controle de registro de manifestações mensal, e irá buscar parceria com a Controladoria-geral da União (CGU) para disponibilizar o sistema eletrônico, que está sendo desenvolvido pelo órgão, o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-Ouv), garantindo ao usuário agilidade, transparência e solução.

Identificação dos Usuários



Av. Joaquim Teotônio Segurado
Quadra 202 Sul, ACSU-SE 20, Conjunto 01, Lote 08, Plano Diretor Sul.
77.020-450 Palmas - TO
(63) 3229-2200
ouvidoria@ifto.edu.br - www.ifto.edu.br



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

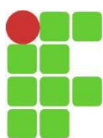
Vale destacar que como a principal forma de contato utilizada em 2014 foi o e-mail, raramente foi utilizado um e-mail apócrifo, ou seja, sem identificação. Dos 134 manifestantes, 97% se identificaram, 3% mantiveram o anonimato. Daqueles que se identificaram a esta Ouvidoria, nenhum optou pelo sigilo da identidade para os departamentos destinatários.



Vale ressaltar que os anonimatos ocorreram em função da manifestação ter sido do tipo denúncia. E muitos manifestantes têm medo de represálias ou perseguições, dessa forma, a implementação do e-Ouv facilitará a não identificação do usuário, pois prevê a possibilidade de registro da manifestação no sistema, sem a identificação do mesmo.

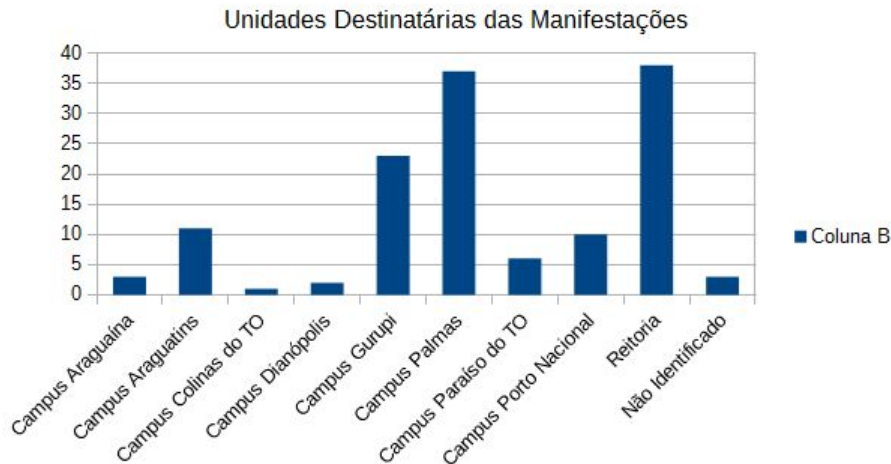
Unidades Destinatárias das Manifestações

Com o objetivo de receber as manifestações e repassar às unidades responsáveis por atender a demanda, a Ouvidoria, em 2014, teve 2,2% das suas manifestações encaminhadas ao *Campus Araguaína*, 8,2% ao *Campus Araguatins*, 0,7% enviada ao *Campus Colinas do Tocantins*, 1,5% para o *Campus Dianópolis*, 17,1% referentes ao *Campus Gurupi*, 27,6% destinadas ao *Campus Palmas*, 4,4% ao *Campus Paraíso do Tocantins*, 7,5% encaminhadas ao *Campus Porto Nacional*, 28,5% referentes à Reitoria e 2,2% não identificaram a unidade de destino.





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

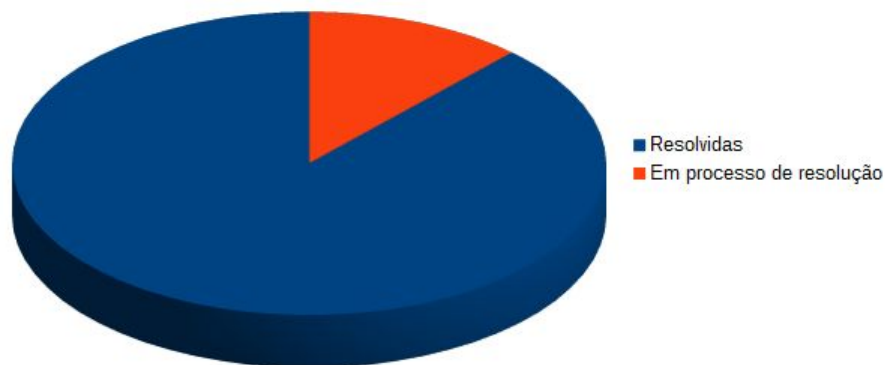


Estado Geral de Resolução das Manifestações:

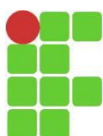
Das 134 manifestações apresentadas, 88% foram resolvidas, e 12% encontram-se em processo de resolução.

É de suma importância ressaltar que a classificação “em processo de resolução” já possa estar desatualizada, pois foi considerada no momento do fechamento do mês em que ocorreu o seu registro. No mês atual, provavelmente, já esteja “resolvida”.

Estado Geral de Resolução das Manifestações



Denúncias



Av. Joaquim Teotônio Segurado
Quadra 202 Sul, ACSU-SE 20, Conjunto 01, Lote 08, Plano Diretor Sul.
77.020-450 Palmas - TO
(63) 3229-2200
ouvidoria@ifto.edu.br - www.ifto.edu.br



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

Das 134 manifestações recebidas pela ouvidoria do IFTO por meio do e-mail institucional, 9,7% foram denúncias, dentre elas três anônimas.

Ressaltamos que as denúncias foram levadas ao conhecimento dos gestores dos denunciados e à Auditoria Interna do IFTO, os quais não mediram esforços na apuração e na adoção de medidas, quando confirmada a causa dessas denúncias. Os encaminhamentos seguiram com solicitação de verificação de procedência e manifestação, para que fossem tomadas as providências cabíveis e assim cumprir o que determina o inciso II do art. 26 do Regimento Geral do IFTO, *in verbis*: “acompanhar as providências solicitadas às unidades organizacionais pertinentes, informando os resultados aos interessados, garantindo-lhes orientação, informação e resposta”. Já ao denunciado foi dada oportunidade de manifestação e esclarecimento, pautando-se no princípio do contraditório e ampla defesa.

Segue abaixo a descrição de cada denúncia:

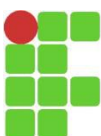
Fato Denunciado	Providências Adotadas	Procedência ou Improcedência
E-mail anônimo denunciando irregularidades ocorridas no Curso de Gerência em Saúde do Campus Araguaína.	Após encaminhar o caso à Direção-geral do Campus Araguaína para verificação da veracidade dos fatos narrados e constantes nos autos, e providências cabíveis, fomos informados que a denúncia estava equivocada, conforme documentação enviada pela unidade, que comprovou a legalidade dos atos praticados.	Encerrado e arquivado.
E-mail encaminhado pela aluna denunciando irregularidades referentes à formação de banca e apresentação de Trabalho de Conclusão de Curso da 1ª Turma de Licenciatura em Artes Cênicas do Campus Gurupi.	Após solicitar à Direção-geral do campus informações acerca da denúncia, constatou-se a discricionariedade da administração em arcar ou não com as custas da participação de membro externo na banca de TCC da aluna denunciante, sendo assim, a mesma concluiu seu curso com banca formada por servidores da Instituição.	Encerrado e arquivado.
E-mail anônimo denunciando supostas irregularidades em afastamento de servidoras do Campus Araguaína.	Após recebimento do e-mail, a Diretoria de Gestão de Pessoas foi contatada para verificar se as servidoras estavam em gozo de alguma licença. Segundo a consulta, foi verificado que essas se encontravam em licença para tratamento de saúde. Nesse caso, verificou-se que por mais que o	Encerrado e arquivado.





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

	denunciante alegasse o estado de saúde apto para o trabalho, as servidoras estava amparadas pelos laudos do SIASS.	
E-mail encaminhado por servidor do Campus Gurupi denunciando a falta de professor de Economia na respectiva unidade.	Após recebimento da denúncia, a mesma foi encaminhada à Direção-geral do Campus Gurupi, que enviou a documentação comprovando que o professor citado na denúncia estava com os diários e aulas em dia. O denunciante, após informado da resposta, alegou que os documentos eram falsos, dessa forma, a Ouvidoria solicitou manifestação da Pró-reitoria de Ensino.	Em fase de apuração.
E-mail encaminhado por servidor do Campus Gurupi denunciando tratamento diferenciado a ele.	Após abertura do processo o mesmo foi encaminhado ao Campus Gurupi para verificação da veracidade dos fatos narrados e constantes nos autos e, providências cabíveis. No decorrer da análise, verificou-se que o denunciante havia se esquecido de assinar um dos formulários necessários para concorrer ao auxílio de diárias e passagens. Ele sanou o vício e reingressou com o pedido, que foi analisado e deferido pelo campus. No entanto, a solicitação para alunos não foi deferida, por falta de verba para participação de discentes em eventos no exterior.	Encerrado e arquivado.
E-mail encaminhado por aluno, denunciando inércia, paralisia, corporativismo e descaso no Campus Palmas.	Após abertura do processo o mesmo foi encaminhado ao Campus Palmas para verificação da veracidade dos fatos narrados e constantes nos autos e, providências cabíveis. No caso a denúncia se referia ao Curso de Licenciatura em Matemática, dessa forma, foram realizadas reuniões com o colegiado, foi nomeada uma comissão para reformular o curso. E fora isso, outras providências foram tomadas com o intuito de atender às reivindicações sobre os problemas cotidianos feitas pelo denunciante, mas vale salientar, que segundo a reunião com os discentes do curso, algumas situações relatadas pelo mesmo não procedem.	Encerrado e arquivado.
E-mail enviado por servidora do Campus Gurupi com	Após recebimento da denúncia, a mesma foi encaminhada à Comissão de	Enviado à Comissão de Ética.





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

representação em desfavor de servidor.	Ética para verificação, uma vez que o teor da denúncia tratava de possível desvio ético por parte do servidor.	
E-mail enviado por servidor do Campus Gurupi com representação em desfavor de servidora.	Após recebimento da denúncia, a mesma foi encaminhada à Comissão de Ética para verificação, uma vez que o teor da denúncia tratava de possível desvio ético por parte do servidor.	Enviado à Comissão de Ética.
E-mail encaminhado por cidadão denunciando suposta irregularidade no acesso às cotas sociais do Campus Palmas.	A denúncia foi recebida e encaminhada à Direção-geral do Campus Palmas para verificação dos fatos. Após envio da documentação, foi solicitada análise à Auditoria Interna, que reenviou o processo ao campus para demais esclarecimentos.	Em fase de apuração.
E-mail encaminhado por alunos do Campus Araguatins denunciando professor que teria jogado cadeira no quadro durante a aula e tratado mal os alunos.	A denúncia foi encaminhada à Direção-geral do Campus Araguatins que nomeou Comissão de Sindicância para averiguar a veracidade e responsabilidade dos fatos.	Encerrado.
E-mail encaminhado por servidor denunciando ter sido ameaçado por servidor.	A denúncia foi encaminhada à Comissão de Ética, que orientou o servidor a procurar um órgão de Polícia, por se considerar, incapaz de averiguar a veracidade da denúncia, visto que se tratava de uma possível ameaça de morte por telefone.	Encerrado.
E-mail de servidor denunciando abandono pedagógico no Campus Gurupi.	Após recebimento, a denúncia foi encaminhada à Direção-geral do Campus Gurupi, que remeteu à Ouvidoria documentação comprobatória da inveracidade da denúncia e se colocou à disposição para demais esclarecimentos ao servidor.	Encerrado.
E-mail de avaliador externo do RSC denunciando falta grave no exercício do cargo ou função.	Após recebimento da denúncia, a mesma foi encaminhada à comissão responsável pelo RSC no Campus Palmas, que está em fase de apuração.	Em fase de apuração.

Divulgação

O principal meio de divulgação da Ouvidoria em 2014 foi a página institucional do IFTO. Nela foi inserido um banner na *home* principal, para chamar atenção ao espaço destinado à Ouvidoria.





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

Considerações da Ouvidora

Em 2014, a Unidade de Ouvidoria do IFTO completou quatro anos de atuação e vem se consolidando como um setor de participação e controle social. Dessa forma, é importante frisar o papel autônomo e independente que o setor possui no âmbito do Instituto.

Outro ponto a ser destacado, são as parcerias com as unidades demandas, em sua maioria, as demandas são atendidas dentro do prazo. Por outro lado, é preciso sensibilizar e conscientizar os gestores sobre a importância da rapidez e agilidade nas respostas.

Sendo assim, faz-se necessário 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.

Maiara Sobral Silva
Ouvidora do Instituto Federal do Tocantins

