

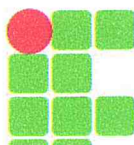


MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO TOCANTINS
REITORIA
OUVIDORIA

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA DO IFTO

**Exercício
2012**

**Palmas –TO
Dezembro/2012**



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

Página 1 de 10

J. Batista



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

Introdução:

Este relatório tem por objetivo apresentar as principais atividades realizadas pela Ouvidoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Tocantins – IFTO, durante o ano de 2012.

Regida pelo Regimento Geral do IFTO, a Ouvidoria do Instituto Federal do Tocantins é uma unidade de serviço de natureza mediadora, que, conforme dispõe 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”.

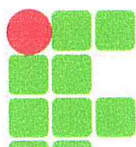
A ouvidoria do IFTO iniciou suas atividades em outubro de 2010, e, desde então, vem atendendo a comunidade interna e externa da Reitoria e dos seis *campi* através do e-mail e do telefone institucional.

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

As formas de contatos disponíveis são e-mail institucional, telefone institucional e contato pessoal. No entanto, durante o ano de 2012, a Ouvidoria desta Instituição atendeu às manifestações somente por meio do e-mail e do telefone institucional. Foram **95** manifestações através do e-mail institucional, ouvidoria@ifto.edu.br, centenas de ligações com solicitação de informação e algumas tentativas de acesso pelo formulário do sistema eletrônico, que, por motivos técnicos, ainda não se encontra disponível para os usuários.

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

Sem a colaboração e o empenho de todos esses profissionais seria impossível alcançar o ótimo resultado de 89,47% de respostas em tempo hábil. Não podemos deixar de reconhecer o valor da parceria, cada vez mais compromissada, com os *campi* e a Reitoria. Essa parceria possibilita maior agilidade no atendimento às demandas e na demonstração de compromisso com o cidadão; além disso, consolida 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**

O conteúdo deste relatório abordará informações com uma breve análise das demandas registradas no ano de 2012, além de considerações da Ouvidora sobre o crescimento dessa unidade mediadora, desde sua criação até o tempo presente.

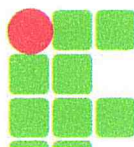
Tipos de Manifestação:

Dentre as 95 manifestações registradas no e-mail institucional ouvidoria@ifto.edu.br, 72,63% foram solicitações de informações, 10,52% de reclamações, 5,26% de sugestões, 5,26% de denúncias e 6,31% de solicitações de ajuda.



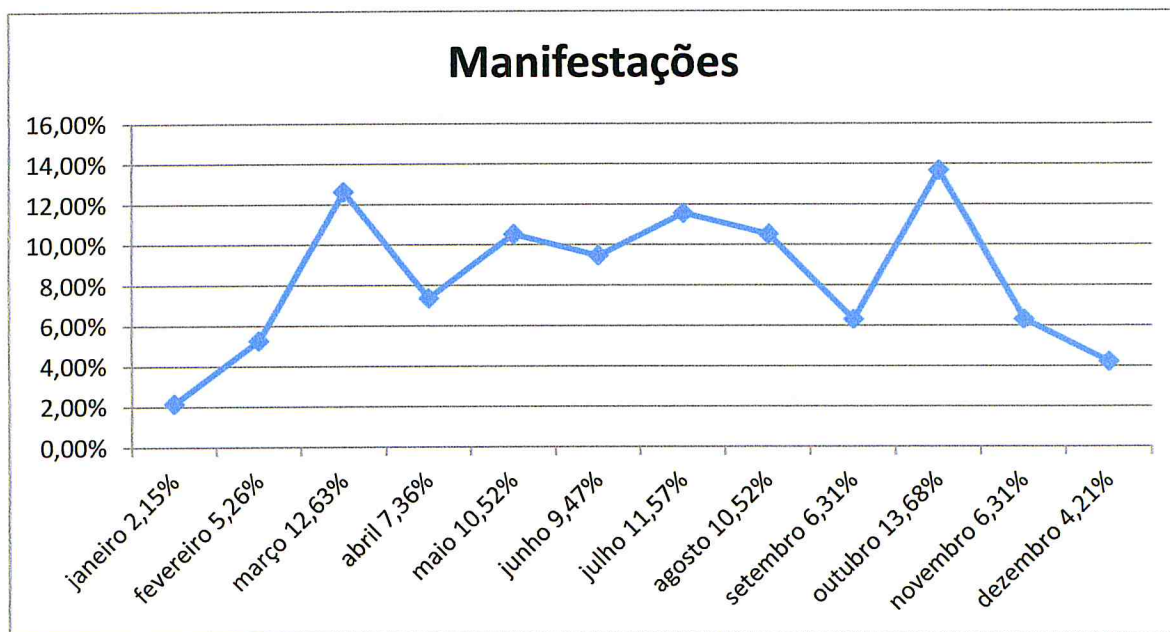
O maior pico de solicitação de informação ocorreu no mês de outubro, conforme segue abaixo, quando a comunidade externa manifestou-se sobre a submissão de artigos no Congresso Norte-Nordeste de Pesquisa e Inovação (CONNEPI), realizado no corrente mês, e sobre a certificação.

Vale ressaltar que identificamos como solicitações de ajuda os e-mails que tinham como objetivo a resolução de questões concernentes à matrícula em um dos polos da Educação a Distância, como os contatos que buscavam o cancelamento de matrícula de discentes já matriculados em outra instituição de ensino, dentre outros.





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

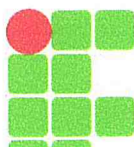


Formas de Contato:

Dentre as formas de contatos disponíveis, e-mail institucional, telefone institucional e atendimento presencial, a Ouvidoria desta Instituição atendeu as 95 manifestações registradas somente por meio do e-mail institucional. As centenas de ligações com solicitação de informação não foram registradas. Contudo, no ano de 2013, esta unidade pretende registrar todos esses contatos, além de trabalhar para disponibilizar o sistema eletrônico de modo a garantir ao usuário agilidade, transparência e solução.

Identificação dos Usuários:

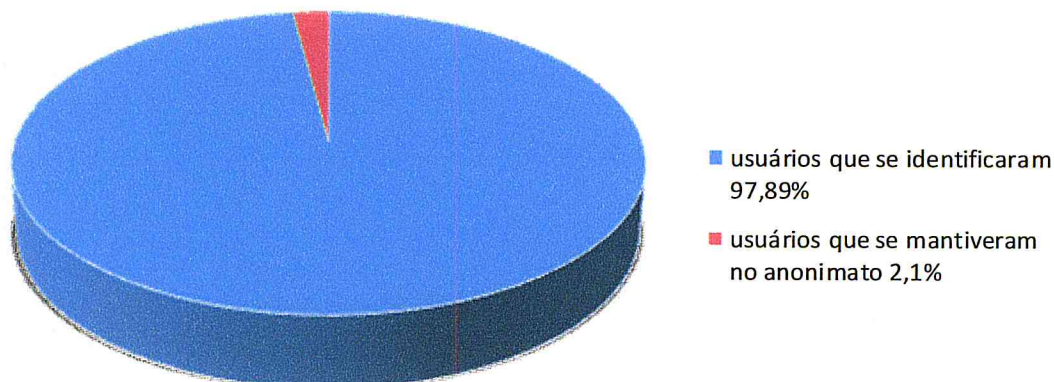
Dos 95 manifestantes, 97,89% se identificaram, 2,1% mantiveram o anonimato. Daqueles que se identificaram a esta Ouvidoria, nenhum optou pelo sigilo da identidade para os departamentos destinatários.





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

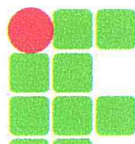
Identificação dos Usuários



Vale ressaltar que os anonimatos ocorreram em função da manifestação ter sido do tipo denúncia.

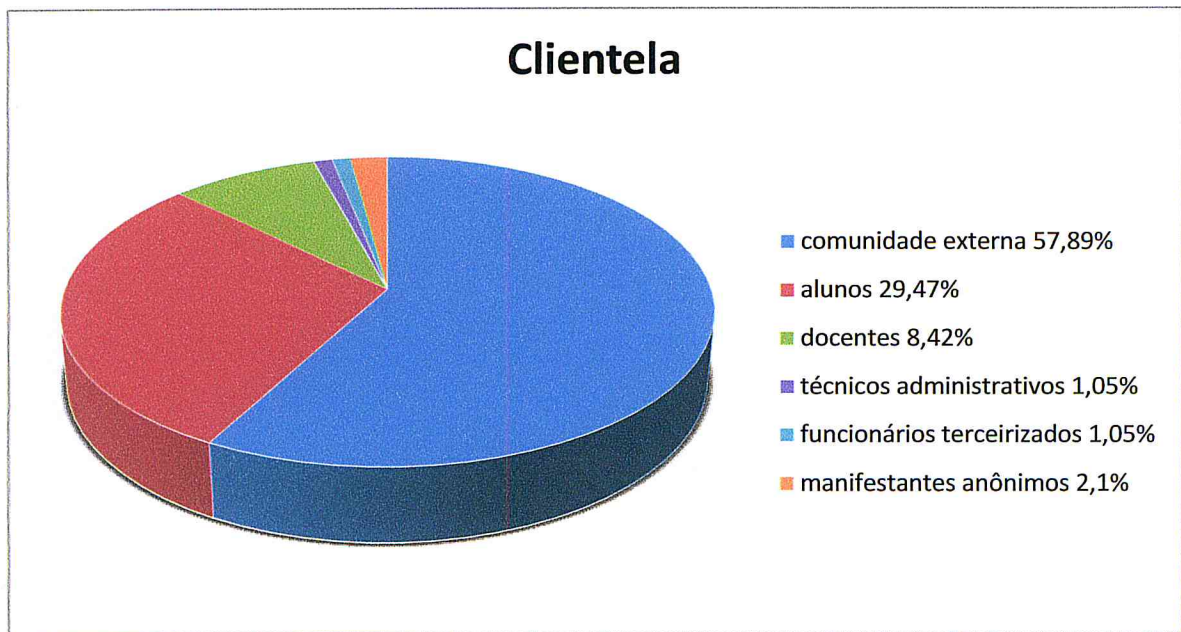
Clientela:

A comunidade externa representa 57,89% dos usuários da Unidade de Ouvidoria, seguidos por 29,47% de alunos, 8,42% de docentes, 1,05% de Técnico-Administrativos, 1,05% de funcionários terceirizados e manifestantes anônimos, 2,1%.





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

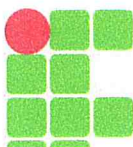


Vale ressaltar que esses dados são baseados na identificação que o usuário faz ao se manifestar nos textos dos e-mails. Só conseguimos identificar totalmente os servidores técnico-administrativos e os professores porque, além do nome expresso na mensagem, estes podem ser identificados pela relação de e-mails constante em nosso banco de dados. Deve-se considerar a possibilidade de alguns alunos e egressos do IFTO terem sido relacionados dentre aqueles que pertencem à comunidade externa, em razão de identificação não condizente com a realidade ou mesmo pela falta de identificação. O reconhecimento de todos os usuários, incluindo, pois, aqueles que não se identificam na mensagem, só será possível a partir do funcionamento do sistema eletrônico.

Departamentos Destinatários das Manifestações:

A Ouvidoria tem como finalidade receber as manifestações e repassar para aqueles departamentos/setores e comissões que possuem a competência para resolução do problema apresentado, tendo em vista a natureza da manifestação.

Durante o ano de 2012 alguns departamentos/setores comissões se destacaram em relação à quantidade de demandas enviadas pela Ouvidoria, conforme gráfico abaixo.

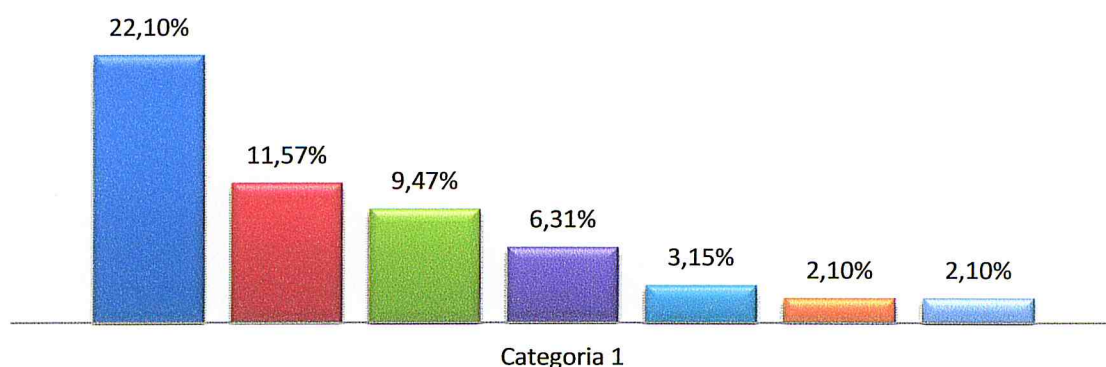




MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO TOCANTINS
REITORIA
OUVIDORIA

Departamentos Destinatários das Manifestações

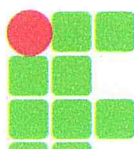
- Comissão do Concurso Público
- Pró-reitoria de Ensino
- Pró-reitoria de Pesquisa e Inovação
- Ouvidoria
- Diretoria de Educação à Distância
- Diretoria de Gestão de Pessoas
- Outros setores



Estado Geral de Resolução das Manifestações:

Das 95 manifestações apresentadas, 89,47% foram resolvidas, e 10,52% encontram-se em processo de resolução.

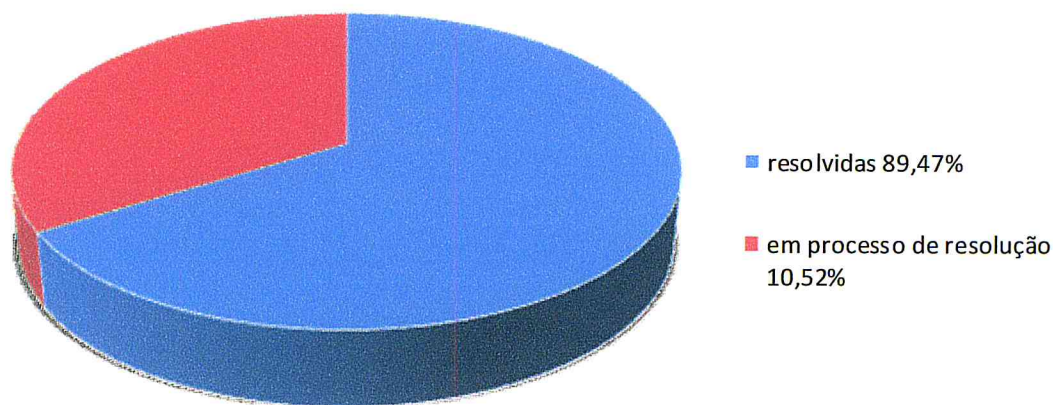
É de suma importância ressaltar que a classificação “em processo de resolução” já possa estar desatualizada, pois foi considerada no momento do fechamento do mês em que ocorreu o seu registro. No mês atual, provavelmente, já esteja “resolvida”.





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



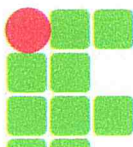
Denúncias

Das 95 manifestações recebidas pela ouvidoria do IFTO por meio do e-mail institucional, 5,26% 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.

Das cinco denúncias recebidas pelo e-mail institucional, quatro foram resolvidas e/ou esclarecidas, com respostas a dois denunciantes.

Uma das denúncias encontra-se em processo de resolução pela Comissão de Ética do IFTO e Pró-reitoria de Ensino, visto se tratar de um professor do *campus* Gurupi que foi acusado pela denuncia anônima de ministrar aula supostamente embriagado e, antes desse ocorrido, já se encontrava em processo de monitoramento por violação do Código de Ética.





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

É de suma importância também ressaltar que a Ouvidoria do IFTO recebeu, por meio do telefone institucional, uma denúncia anônima relacionada a um docente do Programa Nacional de acesso ao Ensino Técnico e Emprego – PRONATEC - *campus* Araguatins que segunda a denuncia, destratava os alunos com palavrões do tipo vagabundos, pobretões, etc. O caso foi levado ao conhecimento da coordenação, que tomou as devidas providências.

Divulgação

A divulgação da Ouvidoria ocorreu em todos os campi, por meio de reuniões com a equipe gestora do IFTO. Além da apresentação da Ouvidoria aos alunos, professores e comunidade externa presentes na reunião, foram distribuídos panfletos que abordavam as seguintes temáticas: O que é a ouvidoria do IFTO? Quem pode procurar a ouvidoria? Como entrar em contato com a ouvidoria. E o sigilo?

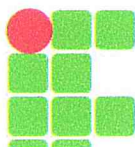
Considerações da Ouvidora

A Unidade de Ouvidoria do IFTO completou dois anos de atuação. Um período marcado por muitas conquistas, como também por muitos erros e acertos, comuns em qualquer processo de aprendizado em uma área totalmente nova em nossa Instituição.

É extremamente relevante ressaltar que as manifestações, desde o primeiro ano de criação da ouvidoria, cresceram a partir do momento que essa unidade mediadora foi divulgada nas reuniões da equipe gestora em todos os *campi* do IFTO. Quanto ao mérito proveniente de todo o sucesso na resolução das demandas registradas, pode-se atribuí-lo aos responsáveis pelos setores administrativos e/ou pedagógicos do IFTO, que atenderam às solicitações de informações, que não mediram esforços para resolver as solicitações de ajuda, como também não ignoraram as sugestões enviadas.

Sem o comprometimento da equipe do IFTO não teríamos alcançado 89,47% de resolução das manifestações, pois a Ouvidoria não possui caráter deliberativo, decisório ou coercitivo. Sua função é, única e exclusivamente, mediar, persuadir, negociar, como legítima representante do cidadão que a procura.

Uma Ouvidoria só cumpre seus objetivos se tiver o apoio e o comprometimento de todos os setores e departamentos do IFTO. Eles é que fazem toda a diferença.





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

Podemos afirmar, sem medo de errar, que o saldo foi amplamente positivo. A Ouvidoria vem conquistando a confiança e o reconhecimento do público interno e externo e o comprometimento de todos os setores da reitoria e dos *campi* do IFTO.

A Ouvidoria do IFTO agradece a compreensão e o comprometimento de todos os setores e reafirma o seu compromisso de sempre atender às manifestações dos cidadãos e de exercer suas atribuições com integridade, respeito à pessoa humana, compreensão, imparcialidade e justiça.

A Unidade de Ouvidoria fecha o ano de 2012 com a certeza do dever cumprido e de que deu o melhor de si no desempenho de suas atribuições, mas, ao mesmo tempo, com a convicção de que muito ainda deve ser feito com o objetivo de colaborar constantemente para o aperfeiçoamento da Administração Pública.

Idrlan Alves Batista

Ouvidora do Instituto Federal do Tocantins

