

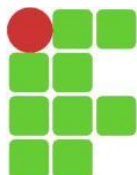


MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO TOCANTINS
REITORIA
OUVIDORIA

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA DO IFTO

EXERCÍCIO 2013

Palmas-TO
Dezembro/2013



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

O Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Tocantins dispõe de dois canais para acesso do cidadão, Ouvidoria e o Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão.

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 sete *campi* através do e-mail e dos telefones institucionais, além dos contatos pessoais.

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.

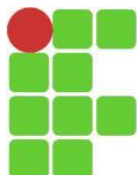
Regida pelo Regimento Geral do IFTO, a Ouvidoria do Instituto Federal do Tocantins é uma unidade de serviço de natureza mediadora, que, conforme dispõe o art. 25 do Regimento Geral do IFTO, *in verbis* “cabe à Ouvidoria dar os devidos encaminhamentos, no âmbito institucional, a denúncias, reclamações,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

As formas de contatos disponíveis são e-mail institucional, telefones institucionais e contato pessoal. Assim, 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.

Já durante o ano de 2013, a Ouvidoria atendeu os manifestantes pessoalmente, como também recebeu as manifestações por meio do e-mail e do telefone institucional. Foram **97** manifestações através do e-mail institucional, ouvidoria@ifto.edu.br, **03** atendimentos pessoais e **03** atendimentos via telefone institucional. Estes últimos merecem destaque, pois dizem respeito a uma denúncia e duas reclamações. Além desses registros, foram recebidas várias ligações no telefone convencional e no celular institucional com solicitações de informação, as quais foram atendidas prontamente ou, quando necessário, encaminhadas para setores da Reitoria ou dos *campi*, onde se encontravam os dados necessários para dirimir as questões suscitadas.

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. Dentre as demandas registradas pela ouvidoria durante o exercício 2012 e 2013, 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 os profissionais seria impossível alcançar o ótimo resultado de 89,47% durante o exercício de 2012 e,





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

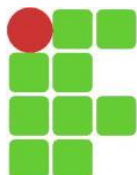
Item	Demandas Recebidas pela Ouvidoria do IFTO – Exercício 2012	QUANTIDADE	Providências Adotadas
01	Solicitação de Informação	69	59 respondidas a contento.
			*10 aguardado retorno dos manifestantes.
02	Reclamação	10	encaminhadas e resolvidas dentro das possibilidades.
03	Denúncias	05	05 resolvidas
04	Sugestões	05	encaminhadas e atendidas dentro das possibilidades.
05	Outros	06	As manifestações tratadas como outros são aquelas que o usuário utiliza o e-mail da ouvidoria para solicitar a divulgação de alguma matéria no sítio da instituição, divulgação de alguns convites, resolução de questões concernentes à matrícula, dentre outros.

* Essas manifestações aguardam algum tipo de informação essencial a ser emitida pelo usuário, para que possam ser respondidas a contento.

82,52% de respostas durante o exercício de 2013.

Item	Demandas Recebidas pela Ouvidoria do IFTO – Exercício 2013	QUANTIDADE	Providências Adotadas
01	Solicitação de Informação	45	36 respondidas a contento.
			05 aguardando retorno das unidades do IFTO.
			*04 aguardando retorno dos manifestantes.
02	Reclamação	37	32 encaminhadas e resolvidas, dentro das possibilidades.
			05 aguardando retorno.
03	Denúncias	09	03 arquivadas a pedido do manifestante.
			02 resolvidas.
			04 em andamentos.
04	Outros	12	As manifestações tratadas como outros são aquelas que o usuário utiliza o e-mail da ouvidoria para solicitar a divulgação de alguma matéria no sítio da instituição e divulgação de alguns convites e etc.

* Essas manifestações aguardam algum tipo de informação essencial a ser emitida pelo usuário, para que possam ser respondidas a contento.





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

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.

Quanto ao Serviço de informação ao cidadão do IFTO, este iniciou suas atividades em maio de 2012, por meio da implementação da Lei de Acesso à Informação - Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011- nos órgãos e entidades da Administração Pública Federal. Desde então, o IFTO vem atendendo as comunidades externa e interna da Reitoria e dos sete *campi* através de suas manifestações no Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC).

A Lei de Acesso à Informação tem por objetivo garantir aos cidadãos o direito às informações públicas, que deverão ser transmitidas de forma transparente e eficaz.

O Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC) permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação de forma online para órgãos e entidades do Poder Executivo Federal. Além do atendimento através do Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC), o cidadão também pode solicitar ao protocolo dos *campi* e da Reitoria formulário próprio para pedido de acesso à informação.

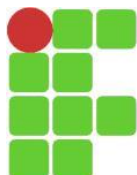
Através do e-SIC, o IFTO atendeu durante o ano de 2012 a **29** solicitações de informações, sendo que, quatro delas foram acompanhadas de interposição de recursos à primeira instância e, dessas quatro interposições, somente uma precedeu recurso à segunda instância.

Já em 2013, o IFTO atendeu através do e-SIC **43** solicitações de informações, sendo que, somente um usuário interpôs recurso à primeira instância.

Essas solicitações de informação representam somente as manifestações registradas no Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC), visto que nenhum cidadão procurou o protocolo da Reitoria para solicitar informações.

As solicitações de informações atendidas pelos *campi* durante o exercício de 2012 e 2013 por meio do formulário para pedido de informação não foram contabilizadas, no entanto, pretendemos solicitar aos *campi* do IFTO relatório anual dos atendimentos presenciais.

É extremamente relevante ressaltar que as manifestações, desde o primeiro ano de criação da ouvidoria e do Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão,





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

criaram a partir do momento que essas unidades de atendimento ao cidadão foram divulgadas 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.

Vale destacar ainda, que a divulgação da Ouvidoria, assim como do Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão ocorreram em todos os *campi*, por meio de reuniões com a equipe gestora do IFTO. Além da apresentação destes canais de atendimento ao cidadão aos alunos, professores e comunidade externa presentes na reunião, foram distribuídos panfletos em todos os *campi* 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? Assim como informações relacionadas à Lei de acesso a Informação. Após as divulgações em 2012 podemos observar, embora que discreto, o crescimento das manifestações em 2013.

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.

Idrlan Alves Batista
Ouvidora do Instituto Federal do Tocantins
Port. nº 620/2010/IFTO/Reitoria

