



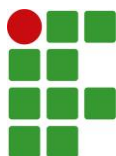
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO TOCANTINS
REITORIA
OUVIDORIA

RELATÓRIO SEMESTRAL - OUVIDORIA - IFTO 1º SEMESTRE DE 2017

Gestor máximo da entidade: Francisco Nairton do Nascimento

Ouvidora: Joelma Oliveira Lima

Portaria n.º 90, de 7 de fevereiro de 2017



OUVIDORIA

Av. Joaquim Teotônio Segurado Quadra 202 Sul, ACSU-SE 20, Conjunto 01, Lote 08,
Plano Diretor Sul. 77.020-450 Palmas - TO (63) 3229-2253

www.ifto.edu.br - ouvidoria@ifto.edu.br



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

1 - Apresentação

A Ouvidoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Tocantins, durante o primeiro semestre de 2017, atuou buscando a implementação da democracia participativa e a efetividade dos direitos humanos, com vistas a alcançar a melhoria da mediação de conflitos e o reconhecimento dos direitos individuais e coletivos. Porém, sua principal atividade durante esse semestre foi o atendimento de manifestações protocoladas pelas comunidades internas e externas. A Ouvidoria do IFTO tem pleiteado a melhoria de sua estruturação para que possa cumprir sua natureza mediadora e participativa na gestão de forma mais eficiente. Atualmente possui em seu corpo de pessoal apenas a ouvidora, que, durante todo o primeiro semestre de 2017, prezou pela melhoria dos serviços públicos prestados.

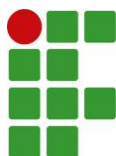
Conforme disposto no art. 25 do Regimento Geral do Instituto Federal do Tocantins, *“a Ouvidoria será exercida por um Ouvidor nomeado pelo Reitor, como um serviço disponibilizado pelo IFTO, com a finalidade de dar os devidos encaminhamentos, no âmbito institucional, a denúncias, reclamações, informações, elogios, solicitações e sugestões referentes aos serviços prestados pela Instituição”*. Cabe destacar o tratamento dado no recebimento e encaminhamento das demandas e respostas, bem como o aperfeiçoamento dos serviços prestados pelo IFTO e o monitoramento quanto ao cumprimento da Lei de Acesso à Informação (LAI) na instituição.

A Ouvidoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Tocantins (IFTO) apresenta seu relatório semestral referente às atividades realizadas do período de janeiro a junho de 2017.

Atendimento da Ouvidoria e meios de acesso:

A Ouvidoria do IFTO disponibiliza vários canais de comunicação para o atendimento à comunidade interna e externa:

Atendimento pessoal - o atendimento ao demandante poderá ocorrer pessoalmente, na Ouvidoria, que está localizada na Reitoria do IFTO, em sala reservada, preferencialmente com agendamento via telefone, através do número: (63) 3229-2253, ou através do e-mail: ouvidoria@ifto.edu.br.



OUVIDORIA
Av. Joaquim Teotônio Segurado Quadra 202 Sul, ACSU-SE 20, Conjunto 01, Lote 08,
Plano Diretor Sul. 77.020-450 Palmas - TO (63) 3229-2253
www.ifto.edu.br - ouvidoria@ifto.edu.br



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

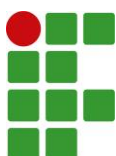
Sistemas - Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-OUV) <https://sistema.ouvidorias.gov.br> e Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC) <http://www.acessoainformacao.gov.br/>. A Gestão do IFTO atribuiu à Ouvidoria do IFTO o atendimento das manifestações do Sistema e-OUV (Sistemas de Ouvidorias Federais) e o e-SIC (Serviço de Informação ao Cidadão).

E-mail e recomendações quanto ao seu uso - As demandas devem ocorrer preferencialmente através dos sistemas utilizados na Ouvidoria, e-OUV e e-SIC, uma vez que eles permitem relatórios de informações das demandas que podem ser utilizados em todo o país. No entanto, caso o demandante encontre dificuldades em utilizar esses canais, poderá utilizar os e-mails da Ouvidoria. Pelo e-mail ouvidoria@ifto.edu.br, devem ser registradas as denúncias, reclamações, solicitações, elogios e sugestões. Pelo e-mail sic@ifto.edu.br, devem ser registrados os pedidos de informações. Vale ressaltar que as demandas registradas através dos sistemas existentes na Ouvidoria possuem andamentos mais fluídos do que por e-mail; isso se deve pela exigência da Portaria Interministerial CGU/MPOG nº 1.254/2015, a qual orienta que os responsáveis pelo monitoramento do Sistema e-SIC não poderão dar prosseguimento em demandas apenas por e-mail sem o devido registro no sistema. Este mesmo critério tem sido estendido ao sistema e-OUV. Por esse motivo, caso um demandante registre sua demanda apenas por e-mail, sem os dados necessários para inserir nos sistemas, a Ouvidoria entrará em contato para solicitar tais dados, o que demandará mais tempo, diminuindo a fluidez no andamento da demanda.

Correspondência - devem ser encaminhadas para o endereço da Reitoria do IFTO, localizada na Avenida Joaquim Teotônio Segurado, 202 Sul, ACSU-SE 20, Conjunto 01, Lote 08, 3º andar, Plano Diretor Sul, CEP 77020-450, Palmas – Tocantins.

Demandas recebidas pela Ouvidoria do IFTO

Todas as demandas recebidas pela Ouvidoria que apresentaram elementos suficientes para prosseguimento 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, com prazo de até 20 (vinte) dias para manifestação ou informação. Ressalte-se que há possibilidade de prorrogação do



OUVIDORIA
Av. Joaquim Teotônio Segurado Quadra 202 Sul, ACSU-SE 20, Conjunto 01, Lote 08,
Plano Diretor Sul. 77.020-450 Palmas - TO (63) 3229-2253
www.ifto.edu.br - ouvidoria@ifto.edu.br



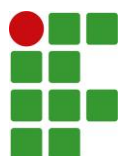
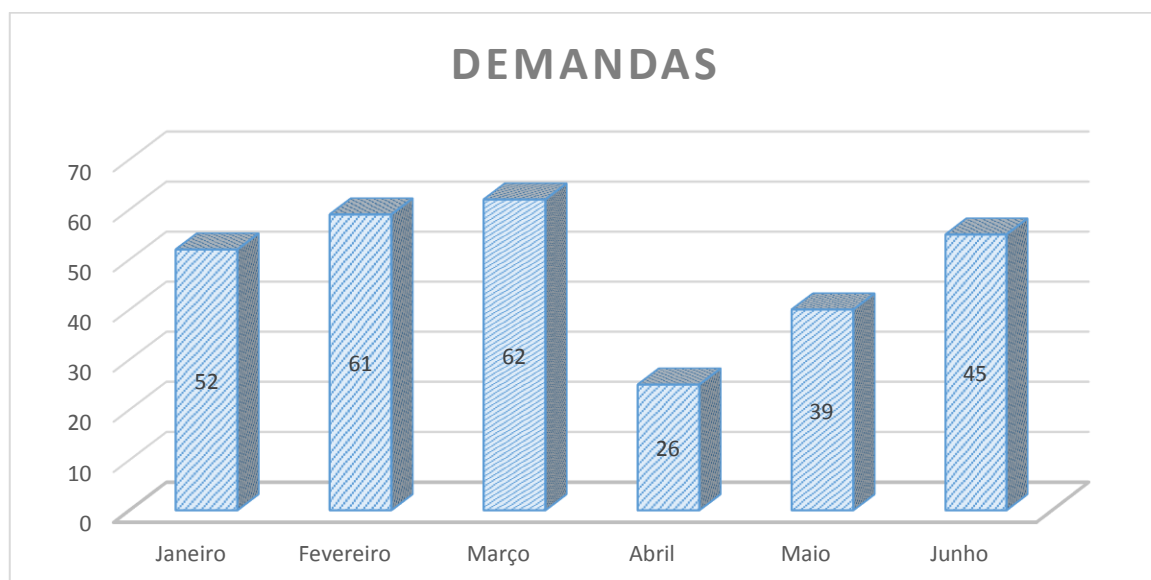
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO TOCANTINS
REITORIA
OUVIDORIA

prazo de atendimento à demanda por até 10 (dez) dias, quando devidamente justificado pelo setor demandado à Ouvidoria do IFTO. Vale destacar também que, em se tratando de denúncias, estas possuem um período de apuração mais extenso, sendo informado ao usuário sobre o encaminhamento dado para apuração. Caso não haja procedência na denúncia, o demandante é informado sobre os motivos da improcedência.

O tratamento de cada manifestação recebida (análise, qualificação e elaboração da resposta) é um trabalho conjunto da Ouvidoria do IFTO com todos os gestores da instituição.

No período compreendido entre janeiro e junho de 2017, a Ouvidoria do IFTO deu entrada e tratou de denúncias, reclamações, elogios, solicitações, sugestões e pedidos de informações. Foram registradas 285 demandas, com destaque para o mês de março, que registrou o maior número de demandas, como pode ser observado no Gráfico 1. O aumento característico nesse período do ano se deve às realizações dos processos seletivos e também a pedidos de informações referentes a nomeações de concurso e aproveitamento de concurso de outras instituições.

Gráfico 1 - Quantitativo de demandas registradas por mês no 1º semestre de 2017:

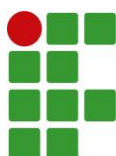
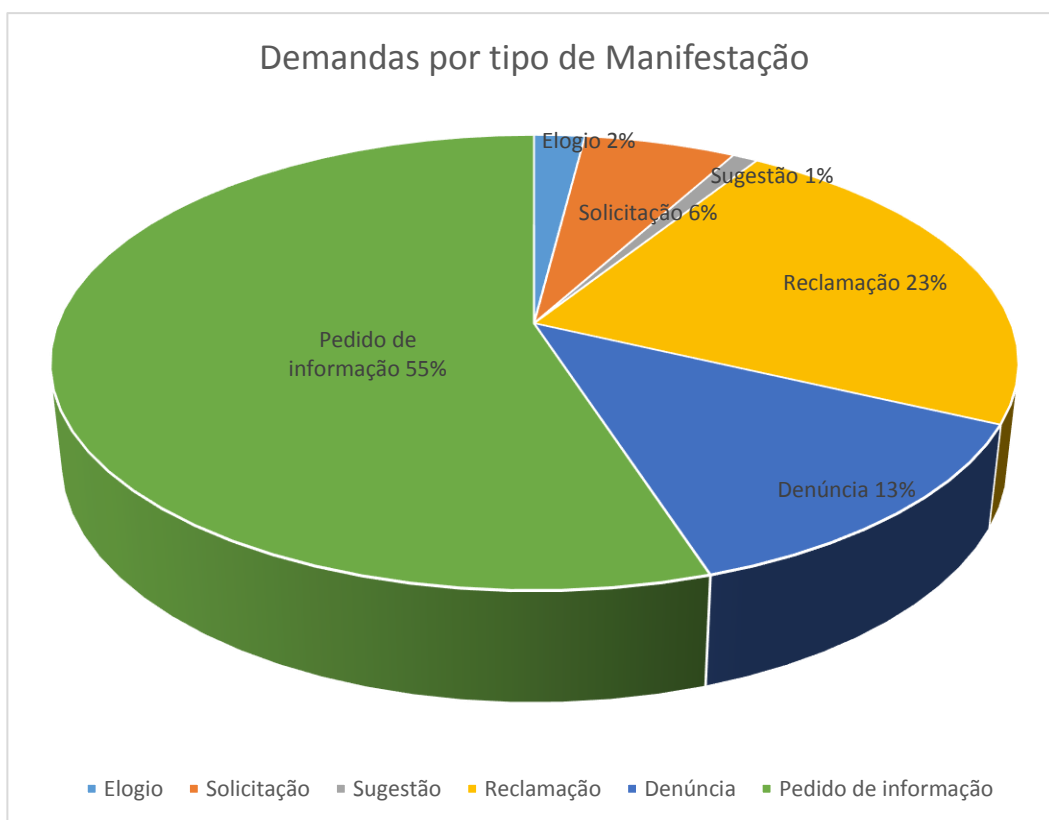


OUVIDORIA
Av. Joaquim Teotônio Segurado Quadra 202 Sul, ACSU-SE 20, Conjunto 01, Lote 08,
Plano Diretor Sul. 77.020-450 Palmas - TO (63) 3229-2253
www.ifto.edu.br - ouvidoria@ifto.edu.br



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

As demandas acolhidas pela Ouvidoria do IFTO têm entradas por diferentes canais de atendimentos, especialmente pelo Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-OUV), importante ferramenta no tratamento dos registros de denúncias, reclamações, elogios, solicitações, sugestões, e pelo Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC), já consolidado como recurso de registros de pedidos de informações. Além dessas portas de entrada de manifestações, é realizado o acolhimento de demandas por telefone, e-mail e atendimento pessoal. Das demandas tratadas pela Ouvidoria do IFTO no período, o pedido de informação é a manifestação mais recorrente, com 156 registros, seguido da reclamação (66), denúncia (37), solicitação (18), elogio (5) e sugestão (3). Conforme apresentado no Gráfico 2, pedidos de informação perfazem 55% das demandas registradas pela Ouvidoria.

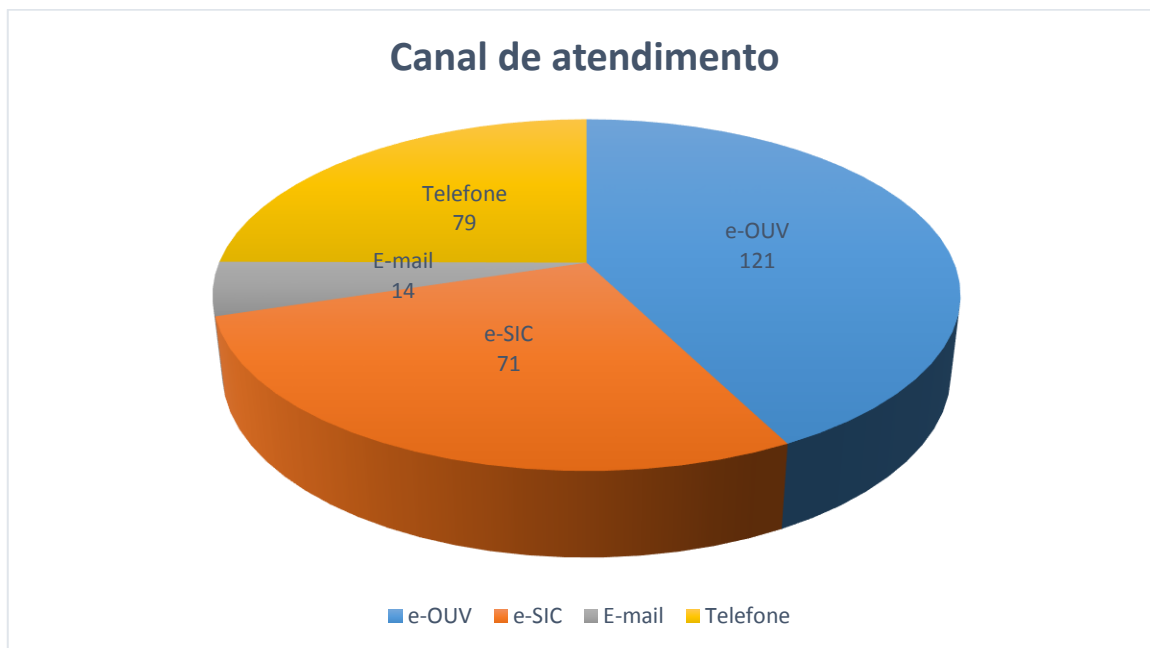


OUVIDORIA
Av. Joaquim Teotônio Segurado Quadra 202 Sul, ACSU-SE 20, Conjunto 01, Lote 08,
Plano Diretor Sul. 77.020-450 Palmas - TO (63) 3229-2253
www.ifto.edu.br - ouvidoria@ifto.edu.br

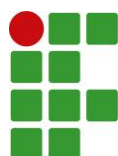


MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO TOCANTINS
REITORIA
OUVIDORIA

O canal de atendimento mais utilizado continua sendo o sistema e-OUV, com registros de 121 manifestações (Gráfico 3).



Vale destacar que grande parte das demandas recebidas por telefone são referentes a pedidos de informações passíveis de atendimento no próprio setor institucional competente, como, por exemplo, acesso a comissão de processos seletivos e matrículas; já outras demandas são fornecidas de pronto atendimento pela Ouvidoria, como, por exemplo, orientação para registro de demandas, telefones para contato dos *campi* e setores institucionais. Em caso de demanda que exija registro nos sistemas da Ouvidoria, o demandante é orientado a utilizar os sistemas disponíveis, e caso tenha dificuldades em utilizar tais sistemas, a Ouvidoria acolhe a demanda da forma que melhor atenda o cidadão, registrando-a no sistema respectivo. As demandas por telefone, em sua maioria, não necessitam de registros nos canais da Ouvidoria, em razão de serem atendidas de forma mais ágil no próprio setor institucional competente, ao qual o demandante deverá ser encaminhado. Muitas das notificações registradas são recebidas pelo telefone da Ouvidoria não porque o cidadão necessite fazer uma demanda de Ouvidoria, mas devido ao fato de o telefone para contato mais visível no site da instituição ser o da Ouvidoria.

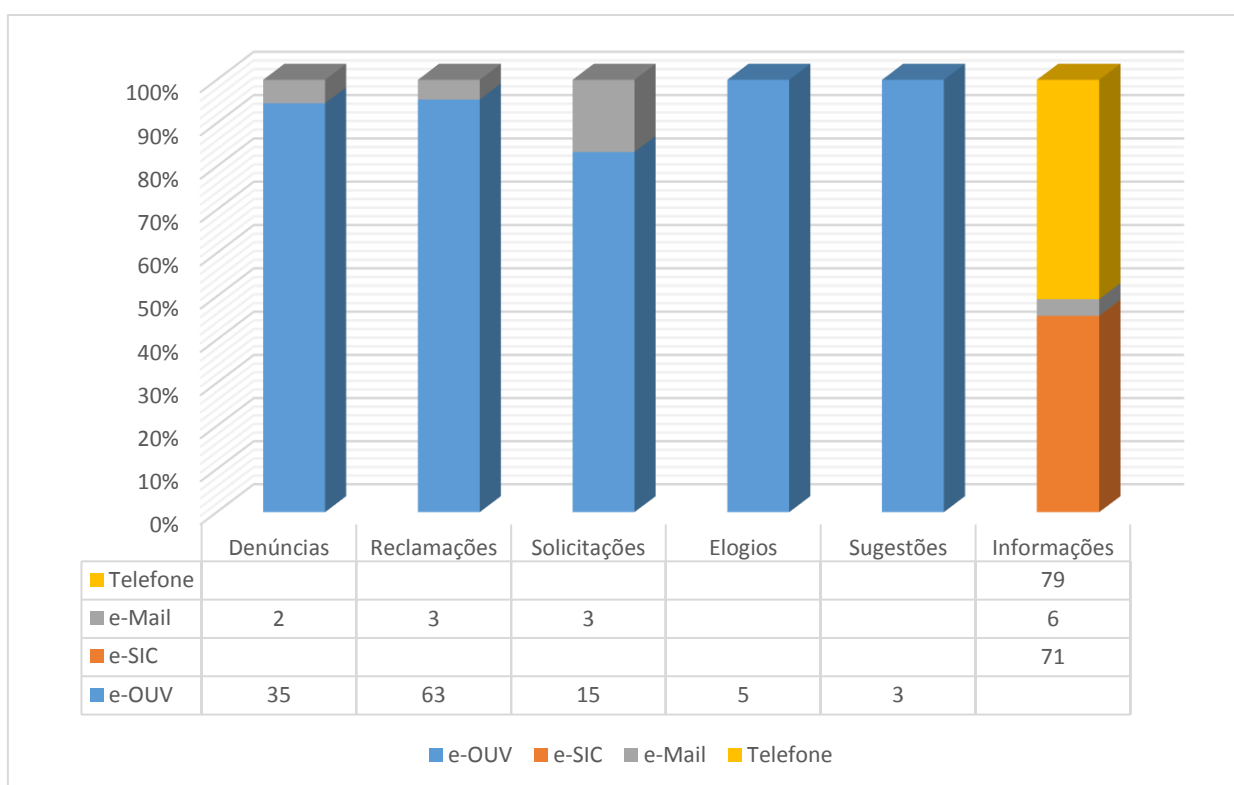


OUVIDORIA
Av. Joaquim Teotônio Segurado Quadra 202 Sul, ACSU-SE 20, Conjunto 01, Lote 08,
Plano Diretor Sul. 77.020-450 Palmas - TO (63) 3229-2253
www.ifto.edu.br - ouvidoria@ifto.edu.br

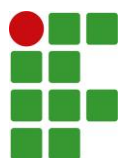


MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO TOCANTINS
REITORIA
OUVIDORIA

(Gráfico 4). Contudo, a utilização dos sistemas e-OUV e e-SIC, somados juntos, nos registros de demandas, foi predominante como canais utilizados pela comunidade (67%), o que demonstra que houve uma melhora na percepção do cidadão no que se refere a conhecer os sistemas de Ouvidoria, bem como uma mudança de cultura no que diz respeito à percepção do cidadão de qual trabalho é desempenhado pela Ouvidoria.



No gráfico acima, destaca-se também o quantitativo de registros de **reclamações**, com entradas pelo Sistema e-OUV e e-mail. Esse tipo de atendimento representou 23% dos registros no período. O quantitativo de solicitações registrado na Ouvidoria é pequeno, sendo que o Pedido de Informação registrado no sistema e-SIC possui um quantitativo mais expressivo, o que demonstra que o perfil do usuário dos serviços da Ouvidoria utiliza o canal de atendimento e-SIC com mais intensidade para pedidos de informação do que registra solicitações no sistema e-OUV para atendimento.



OUVIDORIA
Av. Joaquim Teotônio Segurado Quadra 202 Sul, ACSU-SE 20, Conjunto 01, Lote 08,
Plano Diretor Sul. 77.020-450 Palmas - TO (63) 3229-2253
www.ifto.edu.br - ouvidoria@ifto.edu.br



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

O número de **sugestões** e **elogios** que chegam à Ouvidoria continua pequeno, o que pode configurar como dificuldades de ordens estatísticas, uma vez que outros recursos de comunicação da instituição também possuem o papel de registrar esse tipo de manifestação, como “Fale com o Reitor”; Facebook; e Twitter. Porém, esses registros não são tratados pela Ouvidoria.

As **denúncias** serão tratadas em tópico específico adiante.

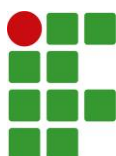
Prazo de respostas e situação das demandas registradas

De acordo com a Lei de Acesso à Informação, Lei n.º 12.527, de 18 de novembro de 2011, §§ 1º e 2º, a instituição deverá conceder o acesso imediato à informação disponível; caso esta não esteja disponível, a instituição tem o prazo de até 20 dias para responder, prorrogáveis por mais 10 dias, quando devidamente justificado pelo setor demandado.

Destaca-se que 100% das manifestações foram atendidas. Logo, nota-se o empenho dos gestores em fornecer uma resposta às demandas registradas pela comunidade externa e interna. No entanto, recomenda-se aos gestores que, ao receberem uma demanda encaminhada através do sistema e-OUV e a mesma não puder ser respondida em até 20 dias, encaminhem uma resposta intermediária ao cidadão informando-lhe o andamento da demanda, até que uma resposta conclusiva possa ser encaminhada, uma vez que há demandas, como as denúncias, por exemplo, que exige mais tempo para apuração. Portanto, ainda existe a possibilidade de melhoria nos prazos quando se trata da produção inicial da resposta nos setores responsáveis pelos esclarecimentos dos fatos ou onde a informação é produzida inicialmente.

Público demandante

A Ouvidoria, ao registrar suas demandas, procura identificar o perfil dos demandantes, conforme pode ser identificado no gráfico abaixo:

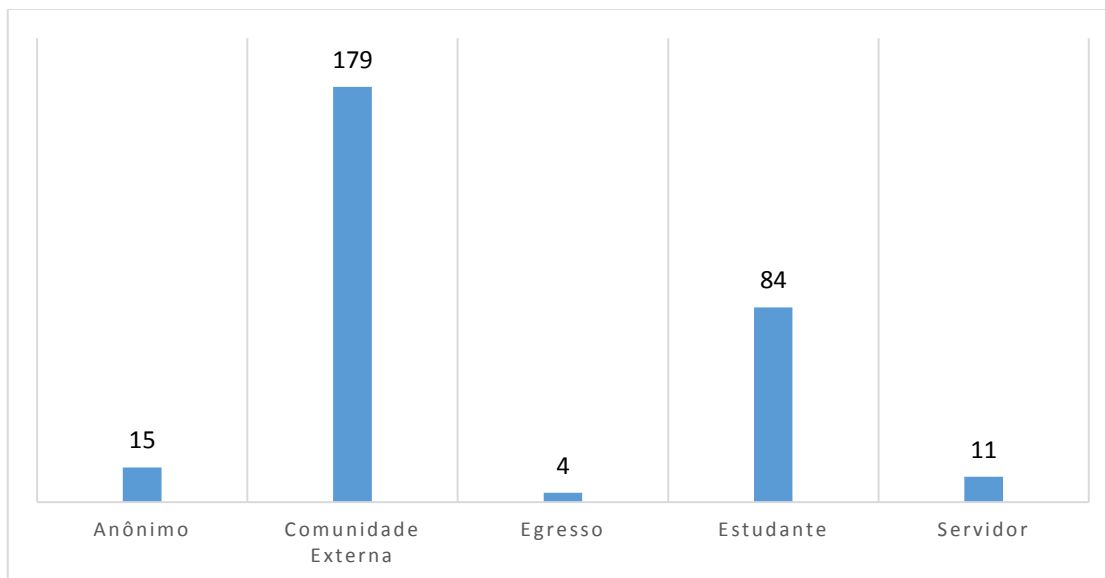


OUVIDORIA
Av. Joaquim Teotônio Segurado Quadra 202 Sul, ACSU-SE 20, Conjunto 01, Lote 08,
Plano Diretor Sul. 77.020-450 Palmas - TO (63) 3229-2253
www.ifto.edu.br - ouvidoria@ifto.edu.br



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

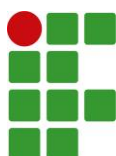
Gráfico 5 – Público demandante



A comunidade externa tem participação relevante nas manifestações da Ouvidoria, especialmente nos registros de pedidos de informação através do sistema e-SIC.

Assuntos mais recorrentes nas demandas recebidas pela Ouvidoria do IFTO

As demandas acolhidas pela Ouvidoria são variadas e, por isso, os assuntos foram categorizados em 27 tipos, os quais foram os mais recorrentes nas manifestações registradas no período (Gráfico 6); os demais assuntos referentes a situações não frequentes foram classificados como “Outros”. As demandas registradas em duplicidade foram catalogadas como “Duplicidade no registro da demanda”, e aquelas registradas de forma incompleta, sem os anexos ou textos, foram catalogadas como “sem textos ou anexos”.

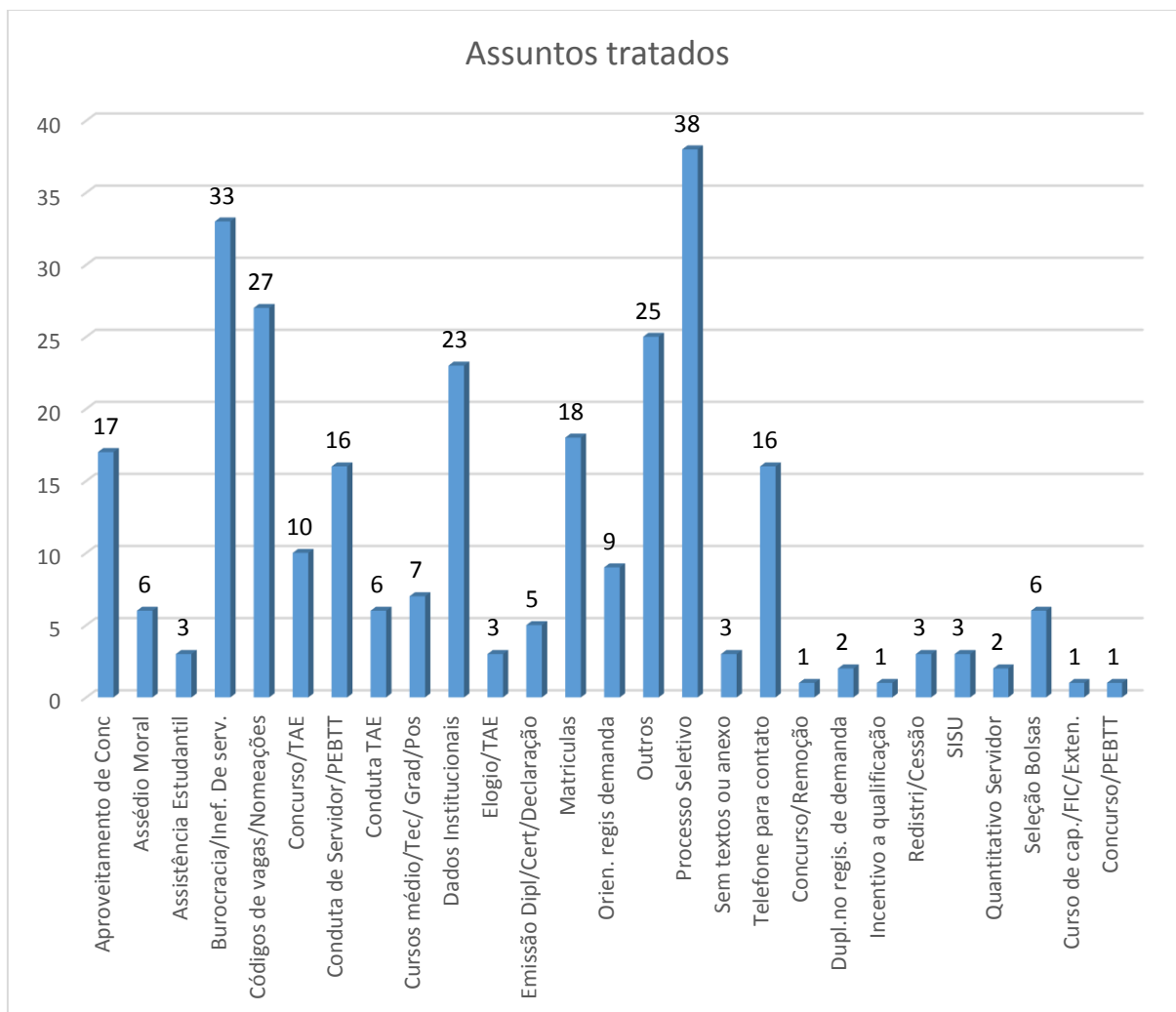


OUVIDORIA
Av. Joaquim Teotônio Segurado Quadra 202 Sul, ACSU-SE 20, Conjunto 01, Lote 08,
Plano Diretor Sul. 77.020-450 Palmas - TO (63) 3229-2253
www.ifto.edu.br - ouvidoria@ifto.edu.br

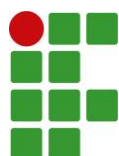


MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO TOCANTINS
REITORIA
OUVIDORIA

Gráfico 6 – Demandas por assunto



Observa-se que os assuntos com maior número de registros no período referem-se a “Burocracia/ineficiência dos serviços” e “Processo Seletivo”. Vale ressaltar que os registros referentes ao assunto “Burocracia/ineficiência dos serviços” tiveram um aumento expressivo durante o primeiro semestre de 2017. A Ouvidoria do IFTO solicitou esclarecimentos dos *campi* quanto ao assunto demandado para informar ao demandante. Os *campi* atenderam a solicitação e encaminharam as respostas aos usuários que enviaram as questões. O assunto processo seletivo tem sido recorrente através de pedidos de informação via telefone, como, por exemplo, telefone para contato e problemas em boletos; no entanto, são demandas



OUVIDORIA

Av. Joaquim Teotônio Segurado Quadra 202 Sul, ACSU-SE 20, Conjunto 01, Lote 08,
Plano Diretor Sul. 77.020-450 Palmas - TO (63) 3229-2253

www.ifto.edu.br - ouvidoria@ifto.edu.br



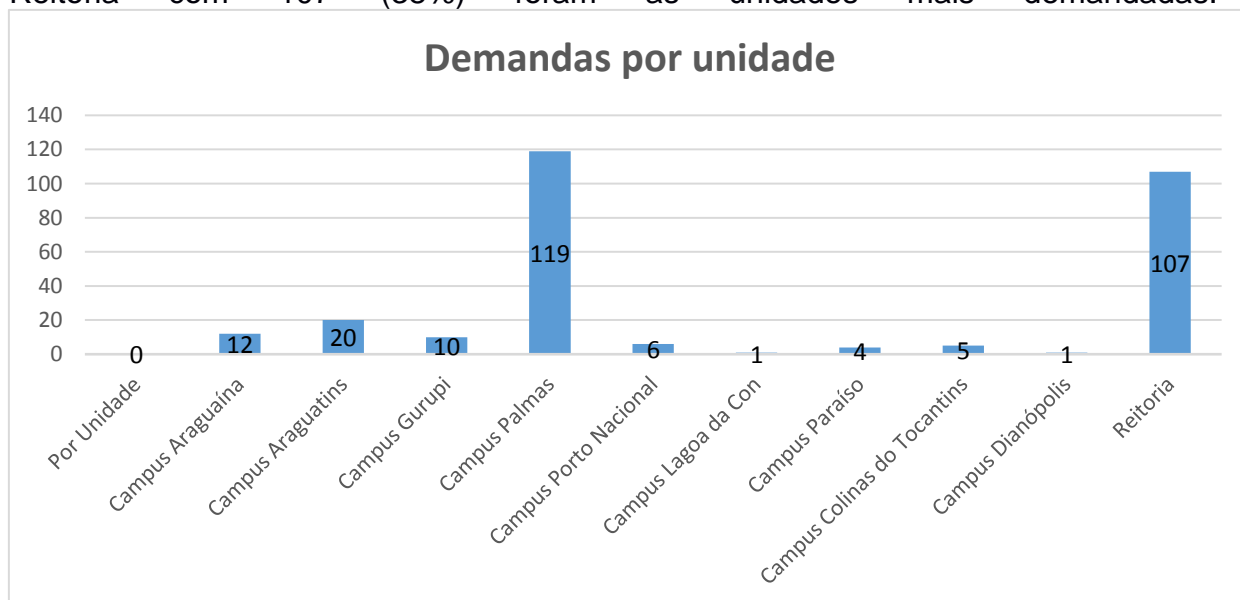
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO TOCANTINS
REITORIA
OUVIDORIA

solucionáveis pela própria comissão do processo seletivo. O *Campus Palmas* adotou a medida de manter um telefone para atendimento de tais demandas, medida recomendada anteriormente pela Ouvidoria, uma vez que o usuário do *Campus Palmas* é o que mais procura informações sobre o processo seletivo. Em relatórios anteriores, a Ouvidoria também recomendou aos responsáveis pela divulgação e alimentação de informações no site do IFTO a divulgação dos contatos dos setores; recomendou-se que esse tipo de informação tenha maior evidência, bem como melhor acessibilidade.

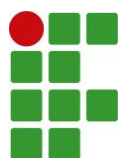
O assunto “Processo Seletivo” sempre configurou como um dos assuntos mais demandados. Nesse sentido, foi recomendado em relatórios anteriores que os gestores e as comissões responsáveis pela elaboração dos editais incluíssem um canal de contato direto com a comissão responsável pelo certame para o atendimento de possíveis dúvidas e problemas no decorrer da seleção, especialmente no período de inscrições. Com isso, houve uma melhora do quantitativo demandado à Ouvidoria.

Demandas registradas por unidade

Como é possível verificar no Gráfico 7, que demonstra a distribuição das demandas registradas no período por unidade, o *Campus Palmas* com 119 (42%) e a Reitoria com 107 (38%) foram as unidades mais demandadas.



A Ouvidoria encaminhou para tratamento os registros e os destinou aos gestores máximos de cada unidade, que têm competência para responder às



OUVIDORIA

Av. Joaquim Teotônio Segurado Quadra 202 Sul, ACSU-SE 20, Conjunto 01, Lote 08,
Plano Diretor Sul. 77.020-450 Palmas - TO (63) 3229-2253

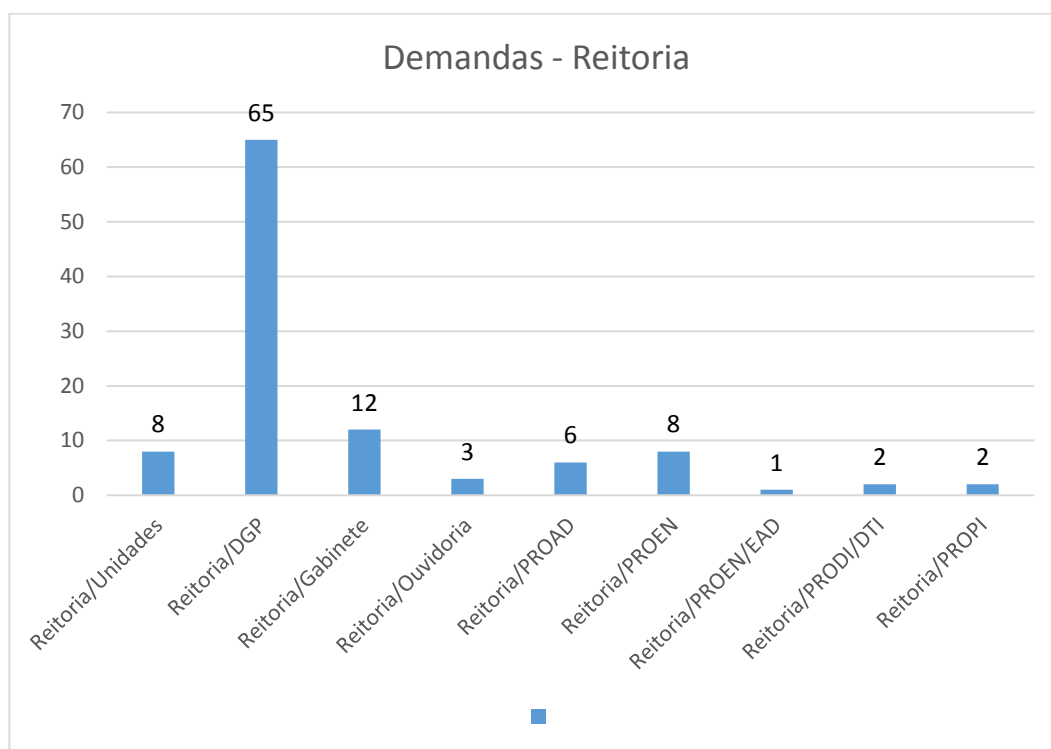
www.ifto.edu.br - ouvidoria@ifto.edu.br



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

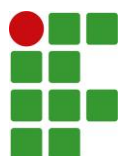
demandas. Na Reitoria, as demandas foram encaminhadas diretamente aos responsáveis pelas pró-reitorias ou diretorias.

Gráfico 8 – Demandas registradas na Reitoria



Os registros mostram que a Diretoria de Gestão de Pessoas (DGP) foi o setor mais demandado na Reitoria, com 60% das manifestações registradas. Pedidos de informações sobre concursos públicos (aproveitamento, nomeações, e códigos de vagas) é a manifestação mais recorrente registrada e encaminhada à DGP.

Com destaque, as unidades/setores mais demandadas no período, o *Campus* Palmas e a DGP na Reitoria, registraram juntos 69% dos pedidos de informação, dos quais 50 pedidos foram destinados ao *Campus* Palmas e 57 à DGP.



OUVIDORIA

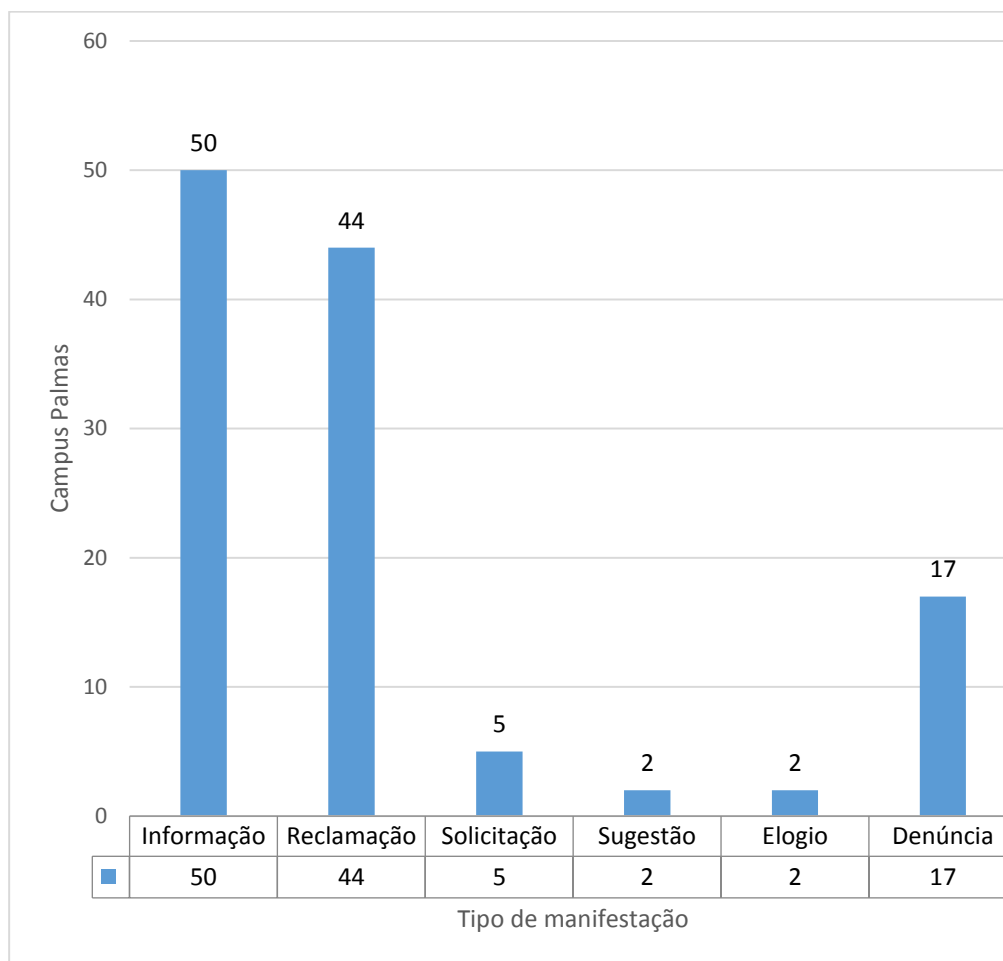
Av. Joaquim Teotônio Segurado Quadra 202 Sul, ACSU-SE 20, Conjunto 01, Lote 08,
Plano Diretor Sul. 77.020-450 Palmas - TO (63) 3229-2253

www.ifto.edu.br - ouvidoria@ifto.edu.br

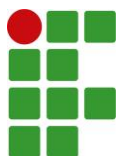


MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO TOCANTINS
REITORIA
OUVIDORIA

Gráfico 9 – Demandas registradas no *Campus Palmas* por tipo de manifestação



Ao analisar o gráfico das demandas do *Campus Palmas*, pode-se observar que houve aumento expressivo no número de reclamações em relação ao primeiro semestre de 2016, quando foram registradas apenas 16 reclamações. Já no primeiro semestre de 2017, houve o registro de 44 demandas. O total geral de demandas registradas no mesmo período de 2016 foi de 103 demandas. Já no mesmo período de 2017 foram de 120 demandas no total, conforme pode ser visualizado no gráfico acima por tipo de manifestação.

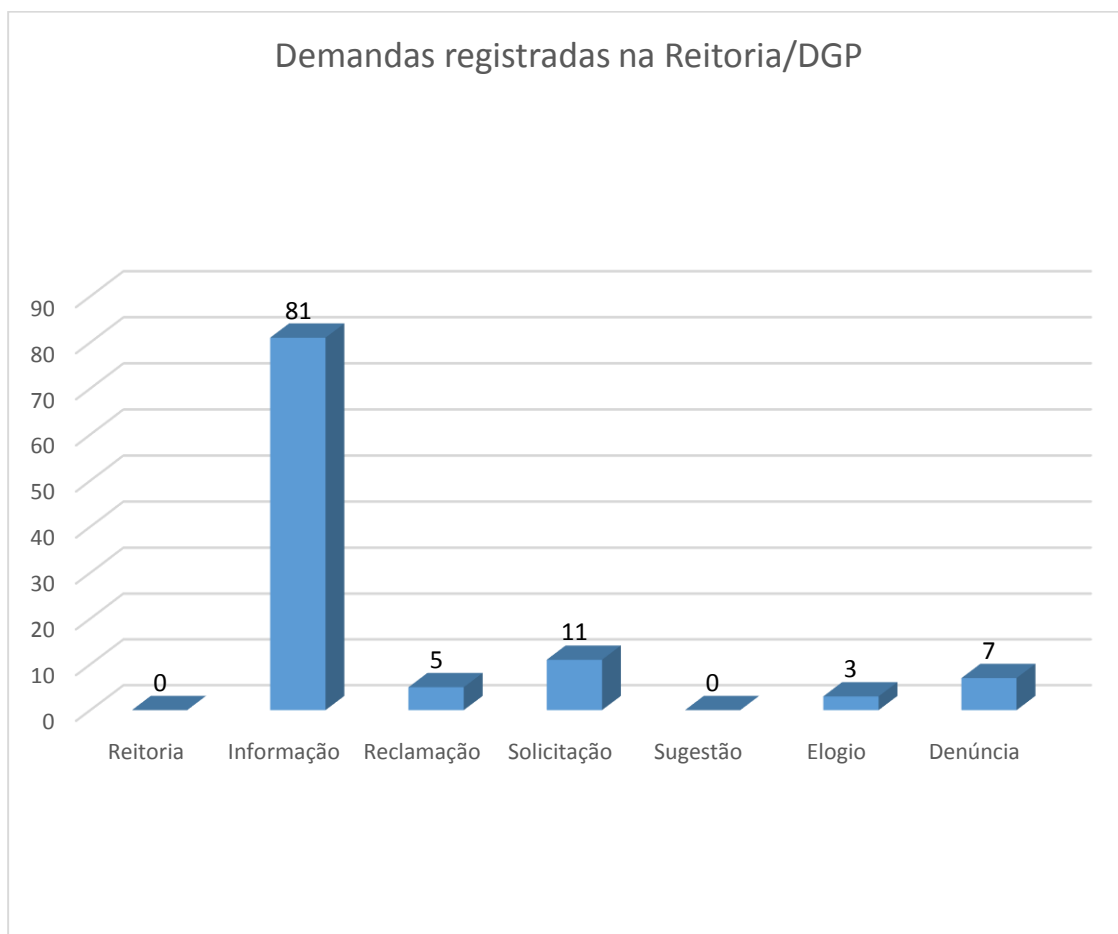


OUVIDORIA
Av. Joaquim Teotônio Segurado Quadra 202 Sul, ACSU-SE 20, Conjunto 01, Lote 08,
Plano Diretor Sul. 77.020-450 Palmas - TO (63) 3229-2253
www.ifto.edu.br - ouvidoria@ifto.edu.br

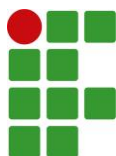


MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO TOCANTINS
REITORIA
OUVIDORIA

Gráfico 10 – Demandas registradas na Reitoria por tipo de manifestação



A unidade Reitoria teve aumento expressivo no quantitativo geral de demandas em relação ao primeiro semestre de 2016. O impacto desse aumento foi observado especialmente nos pedidos de informação, que subiram de 49 para 81 pedidos.



OUVIDORIA
Av. Joaquim Teotônio Segurado Quadra 202 Sul, ACSU-SE 20, Conjunto 01, Lote 08,
Plano Diretor Sul. 77.020-450 Palmas - TO (63) 3229-2253
www.ifto.edu.br - ouvidoria@ifto.edu.br

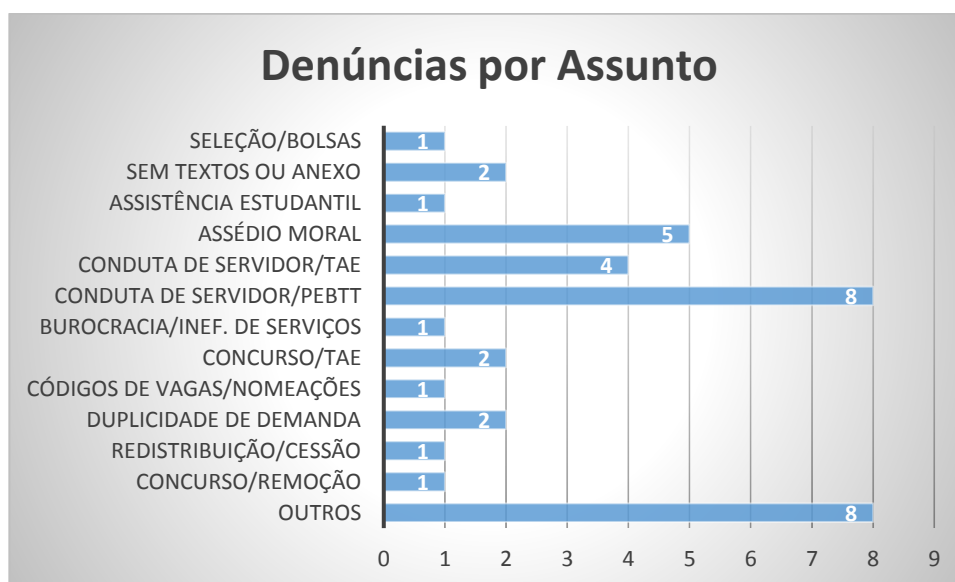


MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO TOCANTINS
REITORIA
OUVIDORIA

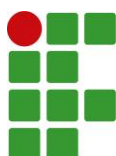
Denúncias

O percentual de **denúncias** registradas no período é de 12% em relação ao total de manifestações. Contudo, confrontando o número de registros no período com registros anteriores, houve um significativo aumento de manifestações desse tipo de demanda. Foram registradas 37 denúncias, sendo o assunto mais recorrente a “Conduta de servidor/PEBTT”.

Gráfico 11 – Denúncias registradas por assunto



Das 37 denúncias registradas, 35 foram encaminhadas através do sistema e-OUV e duas demandas encaminhadas por e-mail pela Ouvidoria do Ministério da Educação. Ressalta-se que o tratamento das duas demandas registradas por e-mail foi encaminhado à Ouvidoria-Geral da União para registro no sistema e-OUV, e todas as denúncias que apresentaram elementos suficientes para prosseguimento foram encaminhadas pelo sistema eletrônico de controle de processos SEI-IFTO para as respectivas unidades/setores com competência para apurar. Ademais, vale ressaltar que o *campus* que apresentou o maior quantitativo de denúncias foi o *Campus*



OUVIDORIA
Av. Joaquim Teotônio Segurado Quadra 202 Sul, ACSU-SE 20, Conjunto 01, Lote 08,
Plano Diretor Sul. 77.020-450 Palmas - TO (63) 3229-2253
www.ifto.edu.br - ouvidoria@ifto.edu.br

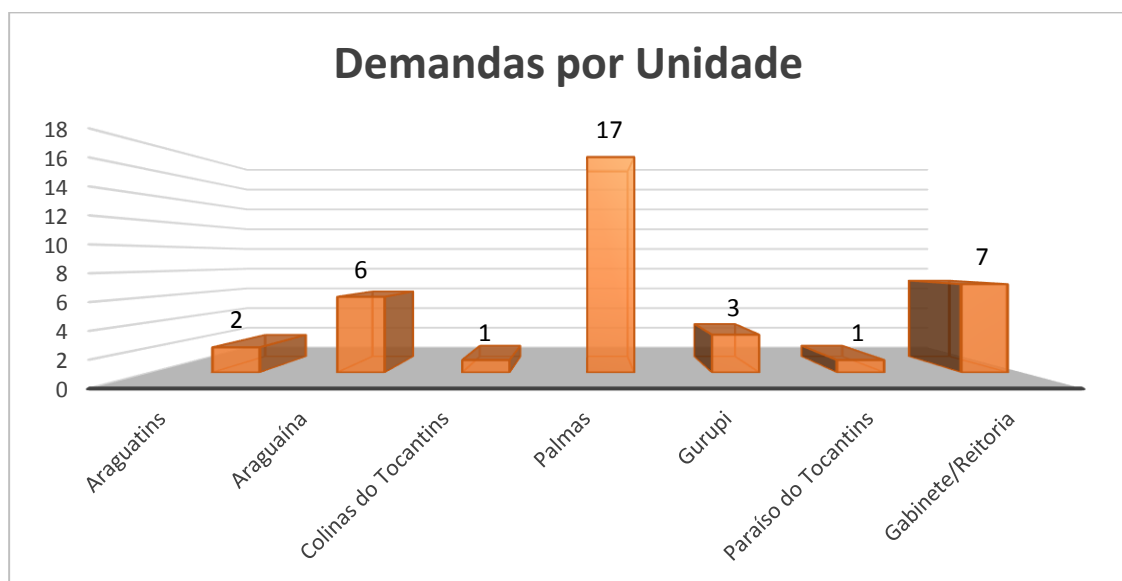


MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO TOCANTINS
REITORIA
OUVIDORIA

Palmas. Houve aumento expressivo de denúncias no respectivo *campus* em relação ao 1º semestre de 2016.

No primeiro semestre de 2016, constataram-se quatro denúncias apenas dirigidas ao *Campus* Palmas. No entanto, no primeiro semestre de 2017, constataram-se 17 denúncias relacionadas ao *Campus* Palmas, entre as quais duas foram arquivadas por falta de elementos suficientes para prosseguimento.

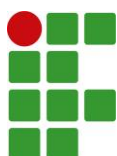
Gráfico 12 – Denúncias registradas por unidade/setor



Vale destacar que foram registradas 37 manifestações de denúncias no período. Contudo, 3 (8%) manifestações foram arquivadas por falta de elementos suficientes para a verificação dos fatos descritos, uma do *Campus* Colinas do Tocantins e duas do *Campus* Palmas. Conforme orientação da Instrução Normativa Conjunta n.º 01 CRG/OGU, 24 de junho de 2014, que estabelece as normas de recebimento e tratamento de denúncias anônimas (art. 2º §1º):

[...]

Art. 2º. Apresentada denúncia anônima frente à ouvidoria do Poder Executivo federal, esta a receberá e a tratará, devendo



OUVIDORIA
Av. Joaquim Teotônio Segurado Quadra 202 Sul, ACSU-SE 20, Conjunto 01, Lote 08,
Plano Diretor Sul. 77.020-450 Palmas - TO (63) 3229-2253
www.ifto.edu.br - ouvidoria@ifto.edu.br



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

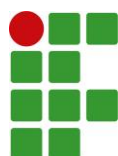
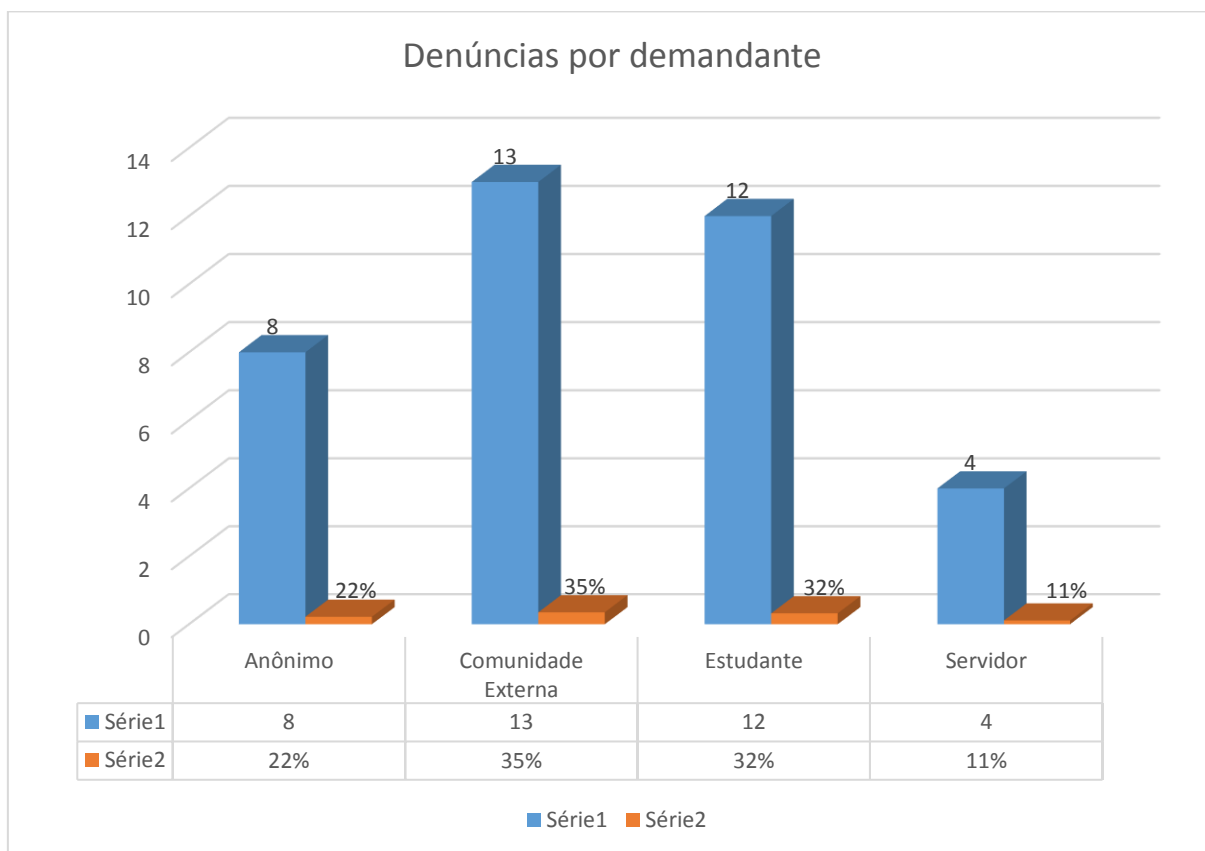
encaminhá-la aos órgãos responsáveis pela apuração desde que haja elementos suficientes à verificação dos fatos descritos.

§1º Recebida a denúncia anônima, os órgãos apuratórios a arquivarão e, se houver elementos suficientes, procederão, por iniciativa própria, à instauração de procedimento investigatório preliminar.

[...]

Foram recebidas pela Ouvidoria 37 denúncias e encaminhadas para apuração 34 destas manifestações, das quais três foram arquivadas por falta de elementos suficientes. Desse total, 8 (22%) foram registros anônimos; 12 (32%) foram registradas por estudantes; 13 (35%) registradas pela comunidade externa; 4 (11%) por servidores do IFTO.

Gráfico 13 – Denúncias registradas por demandante



OUVIDORIA

Av. Joaquim Teotônio Segurado Quadra 202 Sul, ACSU-SE 20, Conjunto 01, Lote 08,
Plano Diretor Sul. 77.020-450 Palmas - TO (63) 3229-2253

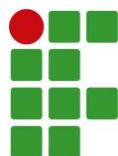
www.ifto.edu.br - ouvidoria@ifto.edu.br



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

No demonstrativo abaixo constam as denúncias que foram encaminhadas à Ouvidoria, onde se verifica: o fato denunciado, as providências adotadas, bem como se é procedente, improcedente e se teve condições de ser apurada. Tais classificações baseiam-se nas respostas encaminhadas pelas unidades do IFTO. As denúncias foram encaminhadas aos gestores dos denunciados e entregues através de relatório à Auditoria Interna da instituição para ciência do trato dado as mesmas por cada unidade.

N.º do Protocolo	Fato Denunciado	Providências Adotadas	Procedência ou Improcedência da denúncia apurada
23446.000945/2017-16	Denúncia contra ato da Direção-geral do <i>Campus</i> Araguaína sobre suposta negligência e revelia a lei na nomeação de servidor(a) responsável por atividades em laboratório, em razão de suposta falta de competência técnica do(a) servidor(a).	O <i>Campus</i> Araguaína encaminhou documento informando que a atividade do(a) servidor(a) no laboratório está de acordo com o edital do concurso. Informou ainda que, sob a supervisão de um professor, houve colaboração de um(a) aluno(a) durante o afastamento do(a) servidor(a), a fim de amenizar o atendimento dos alunos nas atividades desenvolvidas no laboratório.	Improcedente , conforme descrito nas providências adotadas.
23546.000957/2017-41	Denúncia de suposto descaso com os alunos que concluíram o curso de Análises Clínicas no <i>Campus</i> Araguaína.	A Direção-geral do <i>Campus</i> Araguaína afirmou que a Gerência de Ensino tomou as providências cabíveis para solucionar o problema,	Procedente , conforme fato denunciado e resposta do <i>Campus</i> Araguaína sobre o impasse.

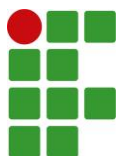


OUVIDORIA
Av. Joaquim Teotônio Segurado Quadra 202 Sul, ACSU-SE 20, Conjunto 01, Lote 08,
Plano Diretor Sul. 77.020-450 Palmas - TO (63) 3229-2253
www.ifto.edu.br - ouvidoria@ifto.edu.br



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

	Segundo denunciante, a instituição não disponibilizou o estágio supervisionado.	alterando o Projeto Pedagógico do Curso (PPC).	
23546.003043/2017-31	Denunciante alega que servidor(a) ocupante do cargo de docente no <i>Campus Araguaína</i> , com carga horária de 40 horas semanais, também é servidor(a) em um hospital estadual, e pede que seja verificado se o(a) mesmo(a) não acumularia cargos ilegalmente, conforme previsto nas vedações da Lei 8.112/90.	A Direção-geral do <i>Campus Araguaína</i> informou que o Tribunal de Contas da União – TCU – já havia solicitado a averiguação de alguns servidores, inclusive do(a) servidor(a) em questão, contra o(a) qual existe um processo de verificação de acumulação de cargos em análise no TCU. Todavia, no âmbito do <i>Campus Araguaína</i> , foi constatado que há compatibilidade de horário, pois o(a) servidor(a) trabalha 30 horas no hospital e em regime de escalas.	Improcedente , conforme descrito nas providências adotadas.
23546.000477/2017-80	Denunciante alega que existe um problema com o estágio do curso de Análises Clínicas devido a má administração; alega ainda que, no período da denúncia, já existia uma turma em época de estágio; todavia, este se encontrava atrasado.	A Direção-geral do <i>Campus Araguaína</i> informou que para responder esta demanda dependia da atualização do Projeto Pedagógico do Curso de Análises Clínicas, que estava em finalização na Pró-reitoria de Ensino - Proen. A Ouvidoria comunicou ao gestor máximo do órgão sobre o impasse, e este solicitou agilidade à Proen na atualização do projeto pedagógico.	Procedente , conforme descrito nas providências adotadas.



OUVIDORIA

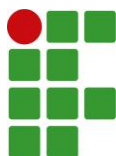
Av. Joaquim Teotônio Segurado Quadra 202 Sul, ACSU-SE 20, Conjunto 01, Lote 08,
Plano Diretor Sul. 77.020-450 Palmas - TO (63) 3229-2253

www.ifto.edu.br - ouvidoria@ifto.edu.br



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

23546.004761/2017-25	Denunciante alega que um professor utilizou o e-mail institucional de forma grosseira e com uso de palavras de baixo calão, atacando outro servidor.	A demanda foi encaminhada à Comissão de Ética do IFTO, que orientou o professor sobre o uso do e-mail institucional, bem como solicitou que o mesmo fizesse sua retratação perante os envolvidos.	Procedente , conforme descrito nas providências adotadas.
23546.004993/2017-83	Denunciante apresenta uma contra resposta à Denúncia n.º 23546.000945/2017-16. O mesmo alega que a resposta do diretor-geral do <i>Campus</i> Araguaína deixa claro que o(a) técnico(a) de laboratório denunciado(a), mesmo que de forma transitória, não é apto(a) a exercer as funções exigidas pelo setor, por não possuir nível superior. Alega ainda que o diretor não nomeou na ausência do(a) professor(a) responsável um substituto qualificado, já que o(a) aluno(a) é técnico(a) apenas, e ainda está cursando nível superior.	O diretor-geral do <i>campus</i> informou que existe uma servidora efetiva nomeada para o cargo em questão, e que a mesma possui nível superior e que estava apenas afastada em virtude de férias. Segundo o diretor-geral, todas as atribuições a ela conferidas estão de acordo com o edital de seleção. O diretor-geral afirmou que a servidora encontra-se apta a desenvolver suas atividades.	Improcedente , conforme descrito nas providências adotadas.
23546.005060/2017-11	Denunciante descreve um fato alegando que professor do <i>Campus</i> Colinas do Tocantins manda alunos calarem a boca e usa termos como	A denúncia não pode ser apurada por falta de materialidade, tais como nome do professor, turma em que atua e disciplina que leciona. No entanto, foi	Arquivada , conforme descrito nas providências adotadas.



OUVIDORIA

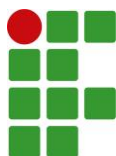
Av. Joaquim Teotônio Segurado Quadra 202 Sul, ACSU-SE 20, Conjunto 01, Lote 08,
Plano Diretor Sul. 77.020-450 Palmas - TO (63) 3229-2253

www.ifto.edu.br - ouvidoria@ifto.edu.br



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

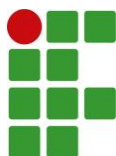
	<p>“vazar”. Alega também que o mesmo já se comportou com atitudes não condizentes para um docente.</p>	<p>explicado para o(a) denunciante que a conduta descrita deve ser apurada, mas faz-se necessário fundamentar melhor a denúncia, para que haja possibilidade de investigação. O denunciante, todavia, não enviou as informações necessárias para tanto.</p>	
23546005941/2017-24	<p>Denunciante alega possível ilegalidade em processo disciplinar aberto contra aluno de 16 anos que cursa o ensino médio integrado no <i>Campus</i> Gurupi. Tal processo disciplinar resultou na suspensão do aluno. O denunciante alega uma possível aversão do(a) coordenador(a) do curso contra o(a) aluno(a).</p>	<p>A Direção-geral do <i>Campus</i> Gurupi afirmou que o processo disciplinar seguiu as diretrizes da Organização Didático-Pedagógica da instituição. Quanto à alegação de que o(a) coordenador(a) nutre aversão pelo(a) aluno(a), a direção afirmou que não procede, pois o(a) aluno(a) nunca foi impedido de participar de nenhuma atividade escolar, tanto curricular como extracurricular. Ademais, o(a) coordenado(a) sempre procurou fazer trabalhos de conscientização com o(a) aluno(a). Contudo, o comportamento do aluno só se agravou, tanto com os colegas, quanto com os professores, o que acabou por culminar na necessidade de abertura de processo disciplinar. Quanto ao</p>	<p>Improcedente, conforme descrito nas providências adotadas.</p>





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

		resultado do conselho de classe, a direção afirmou que contou com 73% de seu corpo de membros. Afirmou ainda que todos os pais tiveram o direito de questionar o conselho, inclusive os pais do(a) aluno(a), que o fizeram e tiveram seu pedido de revisão analisado. No entanto, ressaltou que o(a) aluno(a) é reincidente em atos de mau comportamento, bem como destacou a ausência de auxílio dos pais na escola, ferindo o art. 119 do Estatuto da Criança e do Adolescente, que elucida a importância dos pais acompanharem seus filhos na escola. A Direção informou que a denúncia é improcedente.	
23546.003843/2017-52	Denunciante demonstra sua indignação quanto a alguns professores do <i>Campus</i> Palmas, em especial contra um professor específico, pois o mesmo estaria depreciando o curso no qual ministra aulas. Afirmou também que outro(a) professor(a) agiu com bullying contra um aluno, chamando-o	A Direção-geral encaminhou a resposta através da Coordenação do CST em Agronegócios, a qual afirmou que convocou reunião com todos os professores do Colegiado, oportunidade em que discutiram diversos aspectos, entre os quais o fato de a denúncia ser genérica. Quanto ao horário das aulas, foi discutida a	Improcedente, conforme descrito nas providências adotadas.

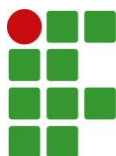


OUVIDORIA
Av. Joaquim Teotônio Segurado Quadra 202 Sul, ACSU-SE 20, Conjunto 01, Lote 08,
Plano Diretor Sul. 77.020-450 Palmas - TO (63) 3229-2253
www.ifto.edu.br - ouvidoria@ifto.edu.br



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

	de analfabeto na frente de outros alunos.	responsabilidade dos professores no quesito pontualidade; com relação à metodologia, foi informado que cada professor é autônomo para decidir sobre sua metodologia de ensino, mas que a mesma deve ser bem preparada, com leitura e outros aportes. Além disso, os professores passaram por um curso de capacitação para aprenderem algumas metodologias ativas, como a PBL e TBL (aprendizagem baseada em times-equipes). Quanto ao(a) professor(a) citado(a), o(a) mesmo(a) informou que de fato afirmou que os tecnólogos estão entre os técnicos e os bacharéis, e que, para algumas pessoas, o curso tem pouca aceitação no mercado de trabalho, e alguns conselhos relutam em reconhecê-los. O que houve por parte do professor foi uma alerta para realidade atual, mostrando algumas barreiras que muitos terão que superar. O mesmo afirmou ainda que não usou termos que diminuíssem o curso.	
23546.007887/2017-51	Denunciante escreve um texto que a princípio parece tratar-se de	A denúncia foi arquivada por falta de elementos suficientes para apuração.	Arquivada , conforme descrito nas providências adotadas.

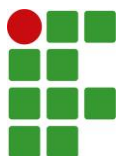


OUVIDORIA
Av. Joaquim Teotônio Segurado Quadra 202 Sul, ACSU-SE 20, Conjunto 01, Lote 08,
Plano Diretor Sul. 77.020-450 Palmas - TO (63) 3229-2253
www.ifto.edu.br - ouvidoria@ifto.edu.br



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

	denúncia de discriminação ou assédio moral contra uma pessoa. Porém, não cita, com clareza, nomes ou fatos ocorridos.		
23546.007888/2017-04	Denunciante descreve como maldade um comportamento racista e o compara aos homofóbicos. Afirma ainda que todas as pessoas são iguais e envia anexos de um possível assédio moral ocorrido contra um aluno através de WhatsApp, após o mesmo ter sido reprovado.	Após análise do conteúdo da denúncia, o <i>campus</i> informou à Ouvidoria que a referida denúncia não traz subsídios suficientes para a gerência responsável identificar o problema ou os agressores. A gerência ressaltou que algumas medidas no tocante à conscientização dos alunos quanto às práticas de assédio moral e racismo estão sendo tomadas para evitar esse tipo de problema.	Procedente , mas sem condições de identificar o fato com clareza.
23546.007896/2017-42	Denunciante afirma que todos os seres humanos são iguais e que a diferença está apenas na cor da pele, fazendo referência ao preconceito. Diz ainda que repudia todo e qualquer tipo de racismo. Revela através de seu texto que foi cometida uma barbaridade por um grupo de pessoas, mas seu texto não deixa claro de qual fato se trata.	A Direção-geral do <i>Campus</i> Palmas informou, através de sua Gerência de Ensino, que o teor da denúncia não traz subsídios suficientes para a gerência identificar o problema ou os agressores. Porém, ressaltou que estão sendo tomadas providências no tocante à conscientização dos alunos quanto às práticas informadas: assédio moral e racismo.	Sem condições de identificar os agressores, mas adotadas medidas educativas.
23546.007898/2017-31	Denunciante reafirma o	A Direção-geral do <i>Campus</i>	Procedente , conforme



OUVIDORIA

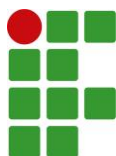
Av. Joaquim Teotônio Segurado Quadra 202 Sul, ACSU-SE 20, Conjunto 01, Lote 08, Plano Diretor Sul. 77.020-450 Palmas - TO (63) 3229-2253

www.ifto.edu.br - ouvidoria@ifto.edu.br



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

	<p>texto da denúncia anterior de n.º 23546.007896/2017-42, registrando que todos os seres humanos são iguais e que a diferença está apenas na cor da pele, fazendo referência ao preconceito.</p>	<p>Palmas respondeu a denúncia através da Gepiem/Cepiem, informando que a lista de presença que se encontra no anexo da denúncia é utilizada somente para o controle de comunicado de reuniões de pais e entrega de boletins e que a divulgação da lista em mídias sociais não é feita pela gerência ou pela Coordenação de Ensino Profissional Integrado ao Ensino Médio - Cepiem. Informou ainda que o grupo da mídia social (WhatsApp) em que se instauraram as discussões e alegações prestadas pelo denunciante não tem o consentimento da gerência, nem da Cepiem. A Direção-geral do <i>Campus</i> Palmas informou, através da Gerência de Ensino Profissional Integrado ao Ensino Médio – Gepiem -, que estão sendo tomadas as medidas necessárias para conscientização dos alunos quanto às práticas informadas: assédio moral, racismo e homofobia.</p>	<p>descrito nas providências adotadas.</p>
23546.007899/2017-86	<p>A denúncia possui o mesmo texto da denúncia anterior de n.º 23546007898/2017-31,</p>	<p>A Direção-geral do <i>Campus</i> Palmas respondeu a denúncia com o mesmo texto da Denúncia n.º</p>	<p>Procedente, conforme descrito nas providências adotadas.</p>



OUVIDORIA

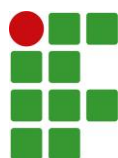
Av. Joaquim Teotônio Segurado Quadra 202 Sul, ACSU-SE 20, Conjunto 01, Lote 08,
Plano Diretor Sul. 77.020-450 Palmas - TO (63) 3229-2253

www.ifto.edu.br - ouvidoria@ifto.edu.br



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

	incluindo apenas a observação que o(a) responsável por espalhar nas mídias sociais a lista de reprovados foi um(a) aluno(a) representante da turma. O denunciante alega falta de postura do mesmo(a) e quer justiça.	23546.007898/2017-31, pois o texto da denúncia elucida o mesmo fato, somente com algumas alterações.	
23546.003892/2017-95	O denunciante alega que certo(a) professor(a) do <i>Campus</i> Gurupi não se dispôs a lançar as notas dos alunos do ensino médio integrado do curso de Agronegócio. Alega que o(a) referido(a) docente não lança as notas desde o primeiro bimestre e que as poucas notas que foram lançadas se encontram equivocadas. O denunciante informa que precisa de uma solução em caráter de urgência.	A Direção-geral do <i>Campus</i> Gurupi averiguou a denúncia com o(a) referido(a) professor(a), e foi esclarecido que nem todas as notas do 3º e 4º bimestre estavam lançadas por existirem avaliações em curso, mas que todas as avaliações foram entregues aos estudantes no prazo de uma semana após aplicação das mesmas. A direção verificou também que as notas do 1º e 2º bimestres já estavam lançadas em data anterior a essa reclamação.	Improcedente, conforme descrito nas providências adotadas.
23546.008692/2017-29	O denunciante alega que, no <i>Campus</i> Araguaína, um(a) professor(a) está sendo beneficiado(a), pois recebe salário mensal, mas não comparece à sala de aula. Ele termina a denúncia perguntando	A Direção-geral do <i>Campus</i> Araguaína informou que analisou o plano de trabalho do(a) professor(a) e seus horários de aula, e constatou que o(a) servidor(a) está cumprindo devidamente sua carga horária de trabalho. Informou que não encontrou	Improcedente, conforme descrito nas providências adotadas.



OUVIDORIA

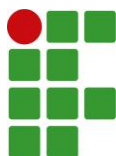
Av. Joaquim Teotônio Segurado Quadra 202 Sul, ACSU-SE 20, Conjunto 01, Lote 08,
Plano Diretor Sul. 77.020-450 Palmas - TO (63) 3229-2253

www.ifto.edu.br - ouvidoria@ifto.edu.br



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

	se a coordenação do curso e a Gerência de Ensino não revisariam os horários de aula ou a escala de estágio.	nenhuma ilegalidade na conduta profissional do(a) docente.	
23546.007894/2017-53	Denunciante afirma ser pai de um(a) aluno(a) que tentou se matar. Diz ser insanidade inferiorizar uma pessoa por qualquer motivo que seja. Afirma que o ódio é uma reação abominável. O denunciante disse ter encontrado o(a) filho(a) chorando, e percebeu que o motivo estava no celular. Encaminhou o conteúdo que viu no celular do filho(a) para todos os pais dos envolvidos. O denunciante encaminhou junto com a denúncia alguns anexos da conversa vista pelo(a) filho(a) no celular.	A Direção-geral do <i>campus</i> informou que a denúncia não trouxe subsídios suficientes para identificar o problema ou os agressores. Sugeriu que fosse notificado o denunciante para completar sua denúncia, o que não pode ser feito por esta Ouvidoria, uma vez que a denúncia sem identificação impossibilita o denunciante de receber a resposta cadastrada pela Ouvidoria. Contudo, o <i>campus</i> ressaltou que serão tomadas providências no tocante à conscientização dos alunos quanto às práticas informadas: assédio moral, racismo e homofobia.	Procedente , mas sem elementos suficientes para apuração dos envolvidos.
23546.007604/2017-71	O denunciante alega que um(a) professor(a) vem praticando assédio moral com muitos alunos. Informa ainda que ele(a) humilha os alunos que precisam de notas. O denunciante afirma que o(a) professor(a) vem agindo com esse tipo de	A Direção-geral do <i>Campus</i> Palmas respondeu a denúncia através da Direção de Ensino do referido <i>campus</i> , que, comunicada sobre o fato, informou a esta Ouvidoria que o(a) docente cumpre com suas atribuições e mantém os registros acadêmicos	Improcedente , conforme descrito nas providências adotadas.



OUVIDORIA

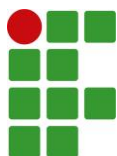
Av. Joaquim Teotônio Segurado Quadra 202 Sul, ACSU-SE 20, Conjunto 01, Lote 08,
Plano Diretor Sul. 77.020-450 Palmas - TO (63) 3229-2253

www.ifto.edu.br - ouvidoria@ifto.edu.br



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

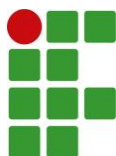
	conduta já há algum tempo.	rigorosamente em dia, apresenta o plano de ensino conforme solicitado e disponibiliza o mesmo no SIGA; as avaliações contemplam o previsto, não excedendo o que foi planejado, suas notas em relação ao plano de ensino e avaliações dos discentes sempre estiveram acima de 8,00. A Direção de Ensino informou ainda que não há outros registros em relação a sua conduta. Por todo o exposto, a Direção-geral do <i>campus</i> entende que não há elementos sólidos que fundamentem a denúncia em questão.	
235460074842017-11	Denunciante diz falar em nome de uma turma de Gestão Pública. Afirma que sua turma está sendo prejudicada por um(a) professor(a), pois, na data da denúncia, os alunos que não atingiram a média não possuíam nenhum tipo de lançamento disponível no SIGA-EPCT-11.1. Alega que não há lançamento das notas e que nada foi feito. Afirma que o(a) professor(a) não utiliza nem mesmo o grupo de WhatsApp que	A Direção-geral do <i>Campus</i> Palmas respondeu a denúncia, pautada na resposta encaminhada pela coordenação do curso, que, após averiguar a defesa do professor, informou que os lançamentos das notas e frequências foram feitos em tempo hábil, de modo que não houve prejuízos aos discentes. Afirmou ainda que o professor cumpre com a Organização Didático-Pedagógica – ODP – da instituição, e que os alunos podem questionar ou solicitar revisões de nota	Improcedente, conforme descrito no campo providências adotadas.





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

	foi sugerido por ele(a) próprio(a) para comunicação com a turma. O(A) denunciante solicita, em nome da turma, medidas para melhorar esse impasse junto aos setores responsáveis. Termina seu texto dizendo que a turma tem se sentido ignorada e diminuída.	sempre que o desejarem, mas isso não tem sido feito por eles. Finalizou afirmando que, por não existir justa causa, não há motivos para o prosseguimento da denúncia.	
23546010477/2017-98	Denunciante diz que gostaria de denunciar um servidor que está usando seu horário de trabalho para tratar de assuntos particulares, mas não cita o fato, nem de quem se trata.	A denúncia foi arquivada por falta de elementos que pudessem lhe dar prosseguimento.	Arquivada , conforme descrito nas providências adotadas.
23546006162/2017-46	Denunciante alega que alunos do <i>Campus</i> Araguatins utilizam transporte gratuito, mas continuam a receber o vale-transporte.	A Direção-geral do <i>Campus</i> Araguatins nos informou que desconhecia até o momento da denúncia qualquer beneficiário nesta situação e que averiguaria o fato narrado. Posteriormente, esta Ouvidoria solicitou uma resposta conclusiva sobre o fato, e a direção nos informou que os meios de transporte utilizados pelos alunos do <i>Campus</i> Araguatins são todos pagos e custeados pelos próprios alunos.	Improcedente , conforme descrito no campo providências adotadas.
23546011067/2017-64	Denunciante alega que	A Direção-geral do <i>Campus</i>	Procedente e



OUVIDORIA

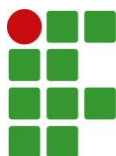
Av. Joaquim Teotônio Segurado Quadra 202 Sul, ACSU-SE 20, Conjunto 01, Lote 08,
Plano Diretor Sul. 77.020-450 Palmas - TO (63) 3229-2253

www.ifto.edu.br - ouvidoria@ifto.edu.br



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

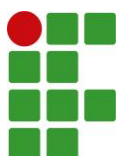
	<p>um(a) professor(a) aprovou duas alunas indevidamente e que as mesmas sequer atingiram as médias exigidas pela instituição. Alega que, se nenhuma atitude for tomada quanto à aprovação dessas alunas, a turma fará denúncia ao Ministério Público, já que outros alunos não obtiveram o mesmo benefício.</p>	<p>Palmas respondeu a denúncia através da coordenação do curso, que, por sua vez, realizou uma verificação junto ao(a) professor(a), que esclareceu que as alunas só dependiam desta matéria para se formarem e que elas já haviam sido reprovadas por ele na matéria em questão no semestre anterior. O(A) professor(a) verificou o histórico das alunas e observou que a dificuldade delas era decorrente de problemas acumulados ao longo de suas vidas estudantis. O(A) professor afirmou que o padrão de averiguação da aprendizagem das alunas não poderia ser o mesmo do conjunto da sala, embora na média este fosse muito baixo, e que a decisão foi tomada respaldada e proposta pela coordenação do curso, que conhecia a trajetória das alunas e o impacto que uma reprovação nesse momento ocasionaria a elas.</p>	<p>justificada, conforme descrito no campo providências adotadas.</p>
23546.010293/2017-28	<p>Denunciante informa que no dia 11 de abril de 2017 estava utilizando a Biblioteca com duas amigas para jogar</p>	<p>A Direção-geral do <i>Campus</i> Palmas, após as averiguações devidas, respondeu a denúncia informando que a conduta</p>	<p>Improcedente, conforme descrito no campo providências adotadas.</p>





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

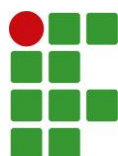
	<p>xadrez, por ser um ambiente silencioso e propício à concentração. Nessa oportunidade, dois servidores questionaram a conduta dos discentes, alegando que tal conduta não condizia com o regulamento da Biblioteca. Segundo denunciante, um servidor tirou uma foto dos mesmos sem autorização. O estudante alega que a conduta dos servidores foi despreparada e que um deles expôs os adolescentes a vexame, ferindo o art. 232 do ECA, e que não encontrou nada no regulamento da Biblioteca que proibisse tal prática.</p>	<p>dos servidores foi razoável e condizente com as normas institucionais, e destacou que os usuários da Biblioteca devem se abster de condutas no âmbito da Biblioteca que não estejam previstas como finalidade exclusiva; devem, especialmente, se abster de jogar quaisquer jogos sem a expressa autorização da coordenação do setor, fundamentando-se na Organização Didático-Pedagógica, Regimento Interno da Biblioteca e Decreto n.º 1.171, de 22 de junho de 1994.</p>	
23546.10578/2017-69	<p>Denúncia contra servidor que atua como supervisor de discentes em <i>campus</i> do IFTO. Denunciante alega que o mesmo está agindo fora dos princípios éticos em sua supervisão, com conduta sujeita a demissão.</p>	<p>A Direção-geral do <i>campus</i> respondeu que faria a verificação da existência de materialidade da denúncia e que, se a mesma fosse procedente, iria ser instaurada uma investigação preliminar a fim de recolher provas de materialidade e autoria. Foi aberto processo de apuração no <i>Campus</i> Araguatins, para apuração</p>	<p>Em apuração pelo <i>campus</i>, conforme descrito nas providências adotadas.</p>





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

		da denúncia.	
23546.011103/2017-90	Denúncia arquivada	Motivo do arquivamento: Duplicidade de manifestação, de igual teor à denúncia: 23546.011067/2017-64, já citada neste relatório.	Improcedente , conforme descrito no campo providências adotadas.
23546.011546/2017-81	Denunciante alega que um(a) aluno(a) do <i>Campus</i> Palmas cursa Direito na UFT e Engenharia Civil no IFTO, conduta, segundo o denunciante, proibida.	O <i>Campus</i> Palmas encaminhou a notificação ao aluno(a) a respeito, que informou ao <i>campus</i> que não cursa outro curso além do que está matriculada no IFTO, e explicou que se esquecera de efetivar sua desistência na UFT, o que, segundo ele, seria providenciado com brevidade.	Procedente e justificado , conforme descrito no campo providências adotadas.
23546.013799/2017-99	Denunciante alega que um funcionário de determinado <i>campus</i> está tendo um comportamento de abuso contra adolescentes.	A Direção-geral do <i>campus</i> informou que estava verificando se havia indícios mínimos de razoabilidade, já que a denúncia foi anônima e não citou o nome do envolvido. A Direção-geral informou que seria instaurada uma investigação para a então instauração da sindicância de processo administrativo disciplinar ou mesmo o arquivamento da denúncia, caso fosse constatada a improcedência. A Ouvidoria do IFTO encaminhou o processo ao chefe máximo do órgão para	Procedente , conforme descrito nas providências adotadas.

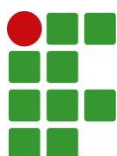


OUVIDORIA
Av. Joaquim Teotônio Segurado Quadra 202 Sul, ACSU-SE 20, Conjunto 01, Lote 08,
Plano Diretor Sul. 77.020-450 Palmas - TO (63) 3229-2253
www.ifto.edu.br - ouvidoria@ifto.edu.br



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

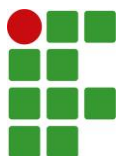
		solicitar as apurações. O <i>campus</i> informou que, após as apurações, constatou-se materialidade no caso e que o mesmo estava sendo apurado. O processo também foi encaminhado à procuradoria pelo <i>campus</i> , para orientação jurídica.	
23546013855/2017-95	<p>Denunciante alega que alunos do projeto de pesquisa PET acumulam bolsas na instituição, prejudicando os demais acadêmicos.</p> <p>Denunciante alega que determinado(a) aluno(a) chegou a acumular três bolsas no semestre anterior (denunciante cita alguns editais: Edital 14/2016 /<i>Campus</i> Palmas, Edital 07/2016/<i>Campus</i> Palmas).</p>	<p>O <i>Campus</i> Palmas informou que cabe à Coordenação de Assistência ao Estudante e Servidor – Caes – e à Diretoria de Assistência ao Estudante e Servidor – Daes – esse controle. Contudo, informou também que os editais de seleção de 2016 e 2017 apresentam como única restrição, quanto ao recebimento de bolsas, a bolsa de monitoria do superior, que não pode ser acumulada com estágio remunerado e a bolsa colaborador do Plano Nacional de Assistência Estudantil – Pnaes –, que também não pode ser acumulada com estágio remunerado. O processo foi encaminhado pela Ouvidoria para conhecimento da Proen, para, caso houvesse alguma irregularidade, verificar as medidas cabíveis junto ao <i>campus</i>.</p>	<p>Improcedente, conforme descrito no campo providências adotadas.</p>





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

23546015590/2017-60	Denunciante alega que um(a) servidor(a), auxiliar de biblioteca no <i>Campus</i> Gurupi foi designado(a) para exercer um cargo de confiança e, portanto, estaria em desvio de função.	O Gabinete do Reitor respondeu a denúncia através da Diretoria de Gestão de Pessoas, que informou que, devido ao fato do(a) servidor(a) ser ocupante de cargo efetivo no <i>Campus</i> Gurupi, permite-se o ato de designá-lo(a) para a função de confiança, com atribuições de chefia e assessoramento, sendo tal ato legal, com arrimo no art. 37, incisos II e V, da CF/88; tal ato é exercido com base no poder discricionário do gestor da unidade, com respaldo também na forma do art.112, V, do Regimento Geral do IFTO.	Improcedente , conforme descrito no campo providências adotadas.
23546.016320/2017-76	Arquivada	Motivo do arquivamento: Duplicidade de manifestação. Demanda igual ao registro e-Ouv 23546.016319/2017-41, já tratada como reclamação de serviços públicos, e não denúncia.	Arquivada , conforme descrito no campo providências adotadas.
23546.016494/2017-39	Denunciante apresenta demanda contra a Diretoria de Gestão de Pessoas quanto a posse de servidor(a), uma vez que, segundo ele, o Edital n.º 35/2016 exige que para o cargo de secretário executivo o	A denúncia foi encaminhada ao dirigente máximo do órgão, que a encaminhou à Diretoria de Gestão de Pessoas. A diretoria afirmou discordar do entendimento do denunciante, uma vez que o(a) candidato(a) possui graduação em	Improcedente , conforme descrito no campo de providências adotadas.



OUVIDORIA

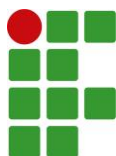
Av. Joaquim Teotônio Segurado Quadra 202 Sul, ACSU-SE 20, Conjunto 01, Lote 08,
Plano Diretor Sul. 77.020-450 Palmas - TO (63) 3229-2253

www.ifto.edu.br - ouvidoria@ifto.edu.br



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

	candidato deve possuir graduação em Letras ou Secretariado Executivo bilíngue reconhecido pelo MEC e registro no conselho de classe competente.	Secretariado Executivo conforme as Diretrizes Curriculares Nacionais instituídas pela Resolução n.º 03, de 23 de junho de 2005, do Conselho Nacional de Educação, do Ministério da Educação. Foi também apresentado pelo(a) candidato(a) histórico escolar, comprovando ter cursado disciplinas em duas línguas. Após apresentar, no texto de defesa, parte do relatório da procuradoria, o qual está de acordo com sua análise, a Diretoria de Gestão de Pessoas encerra sua resposta ratificando a improcedência das alegações feitas pelo denunciante.	
23546.016495/2017-83	Arquivada	Motivo do arquivamento: Duplicidade de manifestação. A demanda possui teor igual ao da demanda e-OUV: 23546.016494/2017-39	Arquivada , conforme descrito nas providências adotadas.
23546.016581/2017-96	Denunciante alega que o Edital n.º 13/2017/ Concurso IFTO foi retificado diversas vezes, e que numa dessas retificações ocorreu a inclusão de vagas antes não dispostas no primeiro	A Comissão do Concurso respondeu que houve, sim, a inclusão de novas vagas, após o processo de remoção interna do IFTO, mas ressaltou que o prazo de inscrições também foi estendido e noticiado no site do IFTO. A comissão	Improcedente , conforme descrito nas providências adotadas.



OUVIDORIA

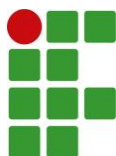
Av. Joaquim Teotônio Segurado Quadra 202 Sul, ACSU-SE 20, Conjunto 01, Lote 08, Plano Diretor Sul. 77.020-450 Palmas - TO (63) 3229-2253

www.ifto.edu.br - ouvidoria@ifto.edu.br



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

	edital, e que, após a retificação e inclusão de vagas antes não dispostas no primeiro edital, não houve prorrogação de prazo das inscrições.	denotou que infelizmente alguns candidatos não foram diligentes em observar as publicações divulgadas, sobre as quais não podem alegar desconhecimento, porquanto foram publicadas no Diário Oficial da União.	
23546016582/2017-31	Denúncia com o mesmo teor da demanda anterior: e-OUV n.º 23546.016581/2017-96.	A Comissão do Concurso respondeu que houve, sim, a inclusão de novas vagas, após o processo de remoção interna do IFTO, mas ressaltou que o prazo de inscrições também foi estendido e noticiado no site do IFTO. A comissão denotou que infelizmente os candidatos não foram diligentes em observar as publicações divulgadas, sobre as quais não podem alegar desconhecimento, porquanto foram publicadas no Diário Oficial da União.	Improcedente , mas justificado conforme descrito nas providências adotadas.
23546016698/2017-70	Denunciante alerta sobre mau atendimento prestado via telefone ao procurar informação sobre o processo seletivo no qual estava inscrito.	A denúncia foi encaminhada ao <i>Campus</i> Palmas, pois constava a cidade de Palmas como local do fato. A demanda foi respondida através da Comissão do Processo Seletivo. A comissão informou a esta Ouvidoria que não chegou ao seu conhecimento qualquer solicitação de informações ou interpelação	Sem condições de averiguação , conforme descrito no campo de providências adotadas.



OUVIDORIA

Av. Joaquim Teotônio Segurado Quadra 202 Sul, ACSU-SE 20, Conjunto 01, Lote 08, Plano Diretor Sul. 77.020-450 Palmas - TO (63) 3229-2253

www.ifto.edu.br - ouvidoria@ifto.edu.br



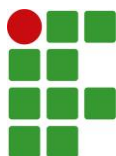
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO TOCANTINS
REITORIA
OUVIDORIA

		na forma do exposto.	
(02) Denúncias encaminhadas por e-mail.	Foram encaminhadas por e-mail duas denúncias alegando que redistribuições e remoções estariam sendo realizadas no âmbito do IFTO de forma ilegal, e que os responsáveis pelas nomeações desobedecem o art. 37 da Lei n.º 8.112/93 e demais orientações do Ministério do Planejamento.	A denúncia foi respondida por um relatório dos fatos pela Diretoria de Gestão de Pessoas, informando que o problema alegado pelos denunciante se deu principalmente pelo fato de o IFTO tornar a Portaria 353/2017/REI/IFTO sem efeito; no entanto, esta portaria foi tornada sem efeito para disponibilizar a vaga em processo de remoção interna prevista legalmente. A DGP concluiu que a denunciante equivocadamente sua denúncia no Acórdão TCU 1308/2014, que trata de orientações daquele tribunal para o procedimento de redistribuição, e não de remoção.	Improcedente, conforme descrito nas providências adotadas.

Considerações finais

No primeiro semestre de 2017, a Ouvidoria do IFTO deparou-se com alguns desafios, uma vez que o número de demandas, desde 2016, vêm aumentando consideravelmente em relação aos anos anteriores, ao passo que se constata a necessidade de melhor estruturação da Ouvidoria para que esta possa auxiliar a gestão e o usuário do serviço público de forma mais efetiva. Constatou-se ainda que, na Ouvidoria do IFTO, a mediação de conflitos ainda não foi implementada de forma satisfatória, já que a ouvidora trabalha sem uma equipe formada. A Ouvidoria do IFTO atende as doze unidades do IFTO e possui apenas a ouvidora como servidora no setor.

A Ouvidoria do IFTO requereu à gestão do IFTO mais um servidor para compor



OUVIDORIA

Av. Joaquim Teotônio Segurado Quadra 202 Sul, ACSU-SE 20, Conjunto 01, Lote 08,
Plano Diretor Sul. 77.020-450 Palmas - TO (63) 3229-2253

www.ifto.edu.br - ouvidoria@ifto.edu.br



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

seu corpo administrativo. O gestor máximo do órgão informou à Ouvidoria que, tão logo sejam liberados novos códigos de vaga, será disponibilizado mais um servidor para o órgão.

Destaca-se como ponto positivo e de grande relevância o comprometimento dos gestores em responder às demandas, que, em sua maioria, são respondidas dentro do prazo. Por outro lado, ainda é possível que os gestores possam fornecer uma resposta intermediária ao demandante com mais agilidade para que ele saiba o andamento da demanda antes da resposta final, quando se tratar de demandas dentro do sistema e-OUV, pois, em sua maioria, são demandas que exigem mais tempo para apuração.

Destaca-se ainda que, entre os setores/unidades do IFTO, a Diretoria de Gestão de Pessoas figurou como órgão com maior agilidade no atendimento das demandas da Ouvidoria, tendo atendido, em sua maior parte, pedidos de acesso à informação encaminhados através do e-SIC, no primeiro semestre de 2017. Tais atendimentos foram realizados, em sua maioria, no período de três a cinco dias, e raras vezes foi solicitada prorrogação de prazo.

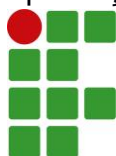
Vale lembrar que, no relatório da Ouvidoria do primeiro semestre de 2016, foi recomendado melhoria na estrutura do site do IFTO para melhor acessibilidade do usuário. A Diretoria de Tecnologia da Informação, setor responsável, pela estruturação do site do IFTO informou à Ouvidoria que efetuou a reformulação do site no final de 2016 e que, no dia 13 de dezembro de 2016, foi lançado o novo Portal do IFTO, com uma nova estrutura para atender à Lei de Acesso à Informação, às recomendações de acessibilidade e aos padrões de interoperabilidade do governo brasileiro.

A página de seletivos (<http://portal.ifto.edu.br/seletivos/>), onde constam as publicações dos concursos e processos seletivos das unidades do IFTO, também foi modificada para facilitar a navegação do usuário. As informações de nomeações e códigos de vagas estão publicadas na página de Gestão de Pessoas (<http://portal.ifto.edu.br/ifto/reitoria/diretoria-sistematica/dgp>), mas, para facilitar o acesso do público, foram incluídas também no menu da página do concurso (<http://portal.ifto.edu.br/seletivos/concurso>).

Foram realizados dois testes de acessibilidade manual para atender deficientes visuais. Tais testes têm ajudado a otimizar o conteúdo das páginas e assim tornar o portal cada vez mais acessível, não somente para o usuário com deficiência visual, mas para toda a comunidade.

Outro fator a ser considerado como positivo é o empenho do gestor máximo do órgão em atender às recomendações da Ouvidoria.

Por fim, ressalta-se que, para o fortalecimento da Ouvidoria, faz-se necessária a estruturação deste órgão, uma vez que as demandas, além de terem aumentado consideravelmente, exigem agilidade na resposta, dificultando a eficiência de atuação na produção de relatórios, implantações e aplicabilidade de instrumentos que



OUVIDORIA

Av. Joaquim Teotônio Segurado Quadra 202 Sul, ACSU-SE 20, Conjunto 01, Lote 08,
Plano Diretor Sul. 77.020-450 Palmas - TO (63) 3229-2253

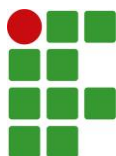
www.ifto.edu.br - ouvidoria@ifto.edu.br



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

melhorem e agilizem o trabalho da Ouvidoria.

Joelma Oliveira Lima
Ouvidoria do Instituto Federal do Tocantins
Portaria n.º 90, de 7 de fevereiro de 2017



OUVIDORIA

Av. Joaquim Teotônio Segurado Quadra 202 Sul, ACSU-SE 20, Conjunto 01, Lote 08,
Plano Diretor Sul. 77.020-450 Palmas - TO (63) 3229-2253

www.ifto.edu.br - ouvidoria@ifto.edu.br