



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

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DO 1º SEMESTRE DE 2019 – OUVIDORIA – IFTO

Apresentação

A Ouvidoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Tocantins – IFTO apresenta o relatório semestral referente às atividades realizadas no período de janeiro a junho de 2019. O presente relatório contém as demandas recebidas pela Ouvidoria e as respectivas providências adotadas.

A Ouvidoria tem atuado de acordo com seu Regimento Interno, aprovado pela Resolução n.º 67/2018/CONSUP/IFTO, de 25 de setembro de 2018. De acordo com este documento, compete à equipe de Ouvidoria apresentar a demanda do usuário ao setor competente na instituição e, sempre que possível, prezar pela mediação dos conflitos. Quando recebe uma demanda, analisa e encaminha ao setor competente as reclamações, as denúncias, os elogios, as sugestões, as solicitações e os pedidos de informação.

A equipe de Ouvidoria acompanha as providências solicitadas às unidades organizacionais pertinentes, informando os resultados aos interessados, garantindo aos Usuários dos Serviços Públicos orientação, informação e resposta.

Dentro de suas prerrogativas e razões de existir, a Equipe da Ouvidoria do Instituto Federal do Tocantins auxilia o usuário das comunidades externa e interna, e tem facilitado ao máximo o acesso do usuário ao serviço da Ouvidoria através de orientações por telefone, campanhas publicitárias e encaminhamentos das demandas com retorno de resposta ao usuário.

Nos termos do art. 29 do Regimento Geral do IFTO, a Ouvidoria do Instituto é uma Ouvidoria Pública que auxilia o usuário das comunidades externa e interna em suas relações com o IFTO; atua no processo de interlocução entre o usuário e a administração pública, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania provoquem melhorias no serviço público prestado.

A Lei n.º 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, estabelece as atribuições das ouvidorias, *in verbis*:

Art. 13. As ouvidorias terão como atribuições precípua, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:

I - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;

II - acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;

III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;

IV - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;

V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;

VI - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula; e

VII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

1 - Sobre o atendimento na Ouvidoria

A Ouvidoria do IFTO disponibiliza vários canais de comunicação para o atendimento às comunidades interna e externa, tais como: atendimento pessoal, telefone, Sistema *on-line*, *e-mail* e correspondência.

Quando o usuário quer entrar em contato com a Ouvidoria para orientações sobre como proceder para fazer uma demanda, ele entra em contato pelo telefone (63) 3229-2253.

Para realizar uma manifestação de Ouvidoria ou um Pedido de Acesso à Informação, o cidadão utiliza o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal diretamente pela plataforma integrada (Fala.BR) <https://falabr.cgu.gov.br>, ou ainda pelos endereços antigos: <https://sistema.ouvidorias.gov.br> e <https://esic.cgu.gov.br>, sendo que os dois últimos ficarão disponíveis somente pelos próximos três meses (após esse período o acesso ficará apenas através da plataforma, tanto para Pedidos de Informação como para Manifestações de Ouvidoria).

Quando o Usuário dos Serviços Públicos no âmbito do IFTO tem dúvidas sobre como utilizar o sistema Fala.BR ou não está conseguindo acessar qualquer canal *on-line* disponível, poderá utilizar o *e-mail* para orientações sobre como proceder. Vale ressaltar que a Portaria Interministerial CGU/MPOG n.º 1.254, de 18 de maio de 2015, orienta que os responsáveis pelo monitoramento dos Pedidos de Acesso à Informação não poderão dar prosseguimento em demandas apenas por *e-mail* sem o devido registro no sistema. Esse mesmo critério tem sido estendido às demandas de Ouvidoria. Por esse motivo, caso um demandante registre sua demanda apenas por *e-mail*, sem os dados necessários para inseri-la nos sistemas, a Ouvidoria entra em contato para solicitar tais dados ou orienta o usuário a encaminhar sua demanda por carta ou que a entregue no balcão da Ouvidoria.

As correspondências devem ser encaminhadas para o endereço da Reitoria do IFTO, localizada na Avenida Joaquim Teotônio Segurado, 202 Sul, ACSU-SE 20, Conjunto 1, Lote 8, 3º andar, Plano Diretor Sul, CEP 77020-450, Palmas – Tocantins.

2 - 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 dias no caso de Pedidos de Informação. Ressalte-se que há possibilidade de prorrogação do prazo de atendimento à demanda por até 10 dias, quando devidamente justificado pelo setor demandado.

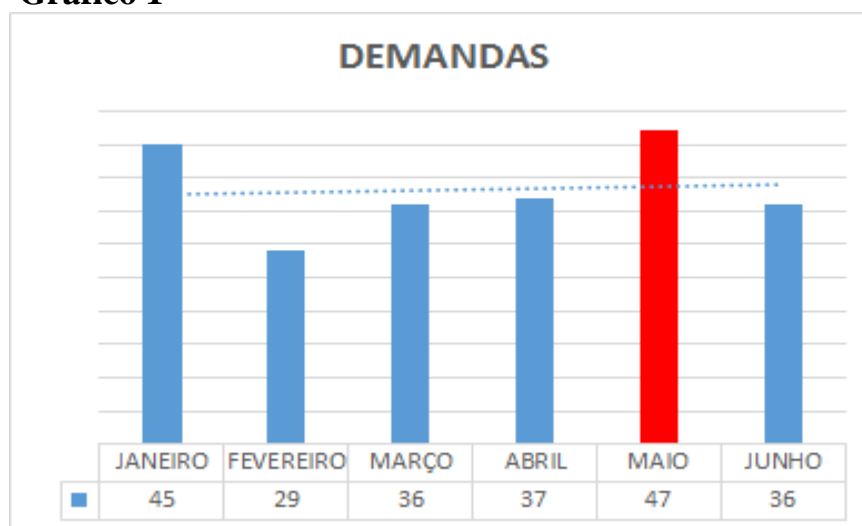
Vale destacar que, em se tratando das demandas registradas pelo Sistema e-OUV, consideradas demandas de Ouvidoria, o prazo para atendimento das demandas pelas áreas técnicas foi estabelecido de acordo a Lei n.º 13.460, de 26 de junho de 2017. O prazo para a Ouvidoria responder as demandas do e-OUV ao usuário, segundo o art. 16 da Lei n.º 13.460/2017, passou a ser de 30 dias, prorrogáveis por mais 30; no entanto, para as áreas técnicas é previsto um período de apenas 20 dias, prorrogáveis de forma justificada por mais 20 dias, de acordo com o mesmo artigo, em seu parágrafo único.

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

No período compreendido entre janeiro e junho de 2019, a Ouvidoria do IFTO deu entrada e tratou denúncias, comunicações, reclamações, elogios, solicitações, sugestões e pedidos de informação. Foram registradas 230 demandas, com destaque para o mês de maio, que registrou o maior número de demandas, como pode ser observado no Gráfico 1.

O assunto predominante nesse mês foi sobre conduta de servidor TAE, somando-se um total de oito demandas.

Gráfico 1



As principais demandas da Ouvidoria são classificadas em seis modalidades, conforme a seguinte classificação:

- Sugestão – ideia ou proposta de aprimoramento de políticas e serviços;
- Elogio – demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou o atendimento recebido;
- Solicitação – requerimento de adoção de providência por parte da Administração;
- Denúncia – comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo;
- Reclamação – demonstração de insatisfação relativa a serviço público;
- Comunicação – informação de origem anônima que comunica irregularidade com indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade.

Outra modalidade que merece destaque em separado é o pedido de simplificação, descrita na plataforma do Fala.BR como Simplifique:

- Simplifique – sugestão de ideia para desburocratizar o serviço público. Modalidade criada através do Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, com o objetivo de simplificar os serviços públicos. Neste tipo de demanda, há atuação de um Comitê, nomeado através de portaria pelo gestor máximo do órgão, para análise do pedido de simplificação, após o encaminhamento efetuado pela Ouvidoria.

Todas as manifestações descritas acima podem atualmente ser registradas no Fala.BR, plataforma que passou a comportar o Sistema de Ouvidorias (e-OUV) e também o Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC). A Controladoria-Geral da União (CGU) desenvolveu a plataforma de integração dos sistemas para criar uma interface amigável, intuitiva e de fácil acesso aos usuários que desejem usar o serviço, ou seja, pedidos de informação e manifestações de ouvidoria estão numa só ferramenta; além disso, a plataforma permite o acesso à opção Simplifique. A plataforma pode ser acessada pelo seguinte endereço: <https://falabr.cgu.gov.br>.

Após os esclarecimentos das atuais mudanças ocorridas nos canais de comunicação, passaremos a explicar sobre a última modalidade tratada pela Ouvidoria no IFTO:

- **Pedido de Acesso à Informação:** acesso a informações oficiais e públicas do IFTO. Pode ser realizado por qualquer pessoa: física ou jurídica, e deve ser registrado no canal específico (e-SIC). Não se confunde com as demandas de ouvidoria do canal e-OUV, mesmo estando dentro da mesma Plataforma, neste caso, o Fala.BR.

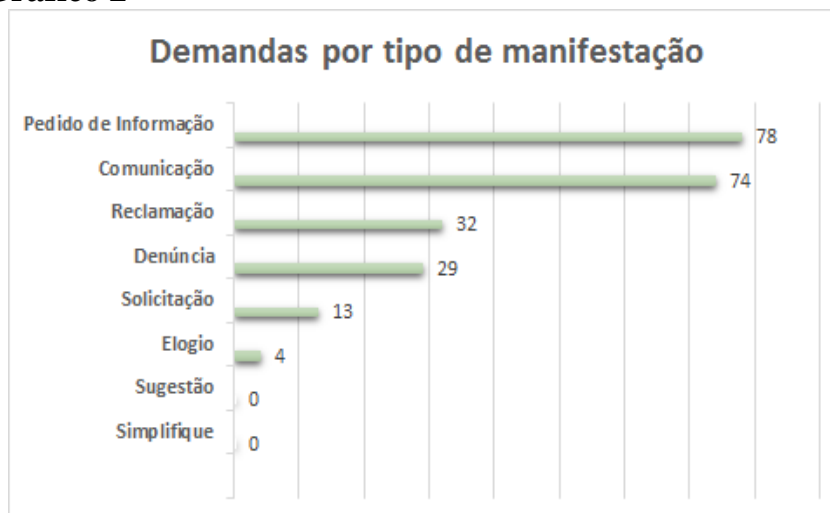
Vale lembrar que esta é uma modalidade de manifestação que o usuário também passou a acessar recentemente através da plataforma Fala.BR.

Ainda sobre o Pedido de Acesso à Informação, ressalta-se que se um usuário equivocadamente encaminha um Pedido de Acesso à Informação em qualquer uma das modalidades do sistema e-OUV, ele é orientado a utilizar o canal correto e, sempre que possível, a Ouvidoria faz a migração para modalidade correta, a fim de facilitar e agilizar a resposta ao usuário.

3 - Demandas registradas por tipo de manifestação no 1º semestre de 2019

Das demandas tratadas pela Ouvidoria do IFTO no período, o pedido de informação é a manifestação mais recorrente, com 78 registros, seguido da comunicação 74, reclamação 32, denúncia 29, solicitação 13 e elogio 4. Conforme apresentado no Gráfico 2, pedidos de informação perfazem 34% (trinta e quatro por cento) das demandas registradas pela Ouvidoria.

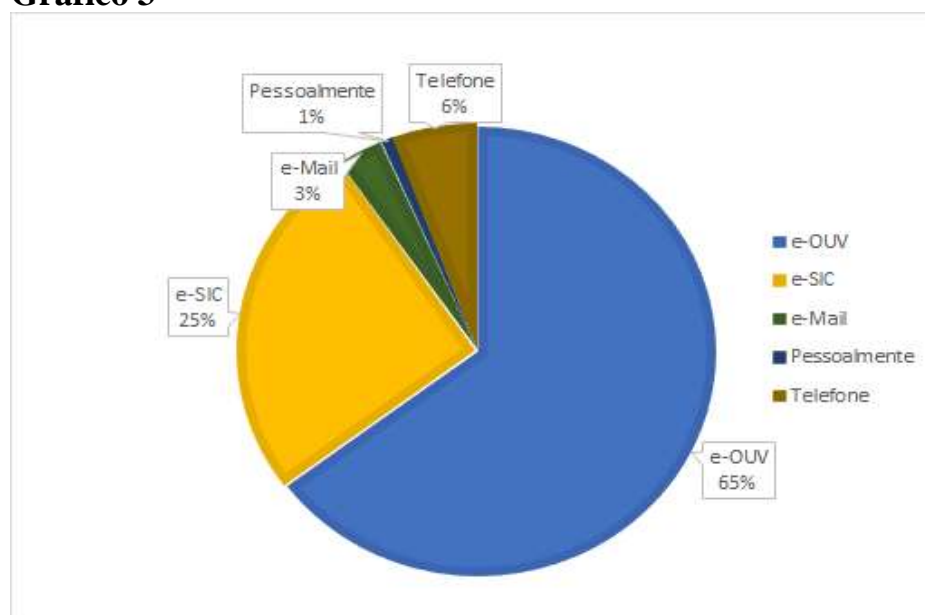
Gráfico 2



Após a criação da manifestação "comunicação", pela Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, percebe-se que o usuário passou a se manifestar mais ativamente através da comunicação para denunciar irregularidades do que pela denúncia, uma vez que na primeira forma de se manifestar o usuário não se identifica; já na segunda, é necessária a informação do nome do usuário mesmo que a identificação seja de forma restrita ou com a proteção da identidade, ou seja, é necessária a sua identificação. Houve um aumento expressivo na participação da comunidade para apontar possíveis irregularidades após a criação dessa modalidade de demanda.

4 - Demandas por canal de atendimento

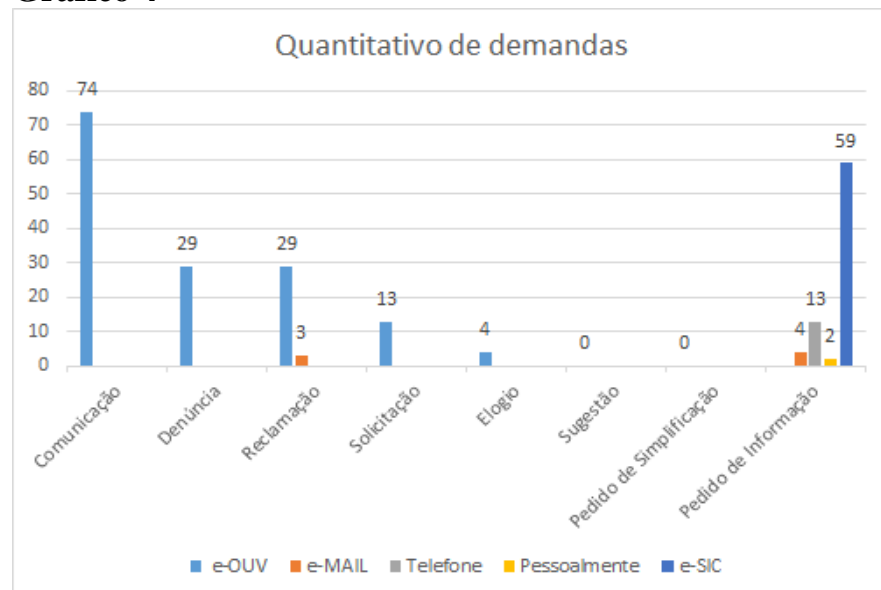
Gráfico 3



O canal de atendimento mais utilizado continua sendo o e-OUV, seguido do e-SIC e, conforme destacado em relatórios anteriores, grande parte das demandas recebidas por telefone são referentes a pedidos de informação passíveis de atendimento no próprio setor institucional competente. Foi feito um trabalho com as recepcionistas do IFTO e o responsável pelo sítio eletrônico a fim de melhorar a comunicação com a comunidade, uma vez que o trabalho da Ouvidoria não consiste em sistema SAC ou de telefonia, muito embora todo servidor tenha o dever de atender e informar sobre os setores com presteza. A Ouvidoria constatou que os usuários passavam por diversos ramais e não localizavam com facilidade os telefones para contato com a instituição. Agora que o problema foi sanado, a Ouvidoria, nos próximos relatórios, não mais considerará os atendimentos por telefone como demandas de Ouvidoria já que, por lei e instruções normativas, as demandas de Ouvidoria deverão ser registradas nos canais de atendimento da Ouvidoria; mesmo que existam orientações por telefone, elas não são consideradas como demandas, somente após o seu registro.

5 - Quantitativo de demandas por canal de entrada na Ouvidoria

Gráfico 4



No gráfico acima, destaca-se o quantitativo de registro de comunicações com entrada pelo Sistema e-OUV. Esse tipo de atendimento representou 32% (trinta e dois por cento) dos registros no período. O quantitativo de solicitações registradas na Ouvidoria ainda 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 (demandas de Ouvidoria) para atendimento.

6 - Prazo de resposta e legislações

De acordo com a Lei de Acesso à Informação, Lei n.º 12.527, de 18 de novembro de 2011, em seus §§ 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.

Em junho de 2018, a Lei n.º 13.460, de 26 de junho de 2017, que criou as Ouvidorias, passou a vigorar e veio para orientar e padronizar o trabalho das Ouvidorias. Posteriormente a essa lei, foi publicada a Instrução Normativa n.º 5, de 18 de junho de 2018, estabelecendo orientações para a atuação das unidades de Ouvidoria do Poder Executivo Federal com relação às competências definidas nos seus capítulos III e IV, especificando o trato e os prazos a serem dados às demandas consideradas de Ouvidoria, que são: denúncias, comunicações, reclamações, sugestões, solicitações e elogios. Destaca-se a criação da modalidade de uma nova demanda, a “Comunicação”. Constatou-se que, após a criação desta demanda, o usuário passou a se expressar mais para apontar irregularidades, sendo neste semestre a demanda mais utilizada pelo usuário para contactar a Ouvidoria.

O prazo total de atendimento das demandas do e-OUV para que a Ouvidoria responda ao usuário, segundo o art. 16 da Lei n.º 13.460/2017, passou a ser de 30 dias, prorrogáveis por mais 30; no entanto, para as áreas técnicas, o prazo será de apenas 20 dias, prorrogáveis de forma justificada por mais 20 dias, de acordo com o mesmo artigo, em seu parágrafo único.

Destaca-se também que a Lei de Acesso à Informação, citada no primeiro parágrafo deste tópico, continua a legislar sobre as demandas relativas a Pedidos de Acesso à Informação. Já as demandas de Ouvidoria continuarão a obedecer apenas, no que couber, os critérios previstos no art. 31 quando se tratar de informações pessoais do demandante ou que envolvam a vida privada, a honra e a intimidade dos denunciados ou denunciantes.

Art. 31. O tratamento das informações pessoais deve ser feito de forma transparente e com respeito à intimidade, vida privada, honra e imagem das pessoas, bem como às liberdades e garantias individuais.

§ 1º As informações pessoais, a que se refere este artigo, relativas à intimidade, vida privada, honra e imagem:

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

II - poderão ter autorizada sua divulgação ou acesso por terceiros diante de previsão legal ou consentimento expresso da pessoa a que elas se referirem.

7 - Público demandante

Gráfico 5

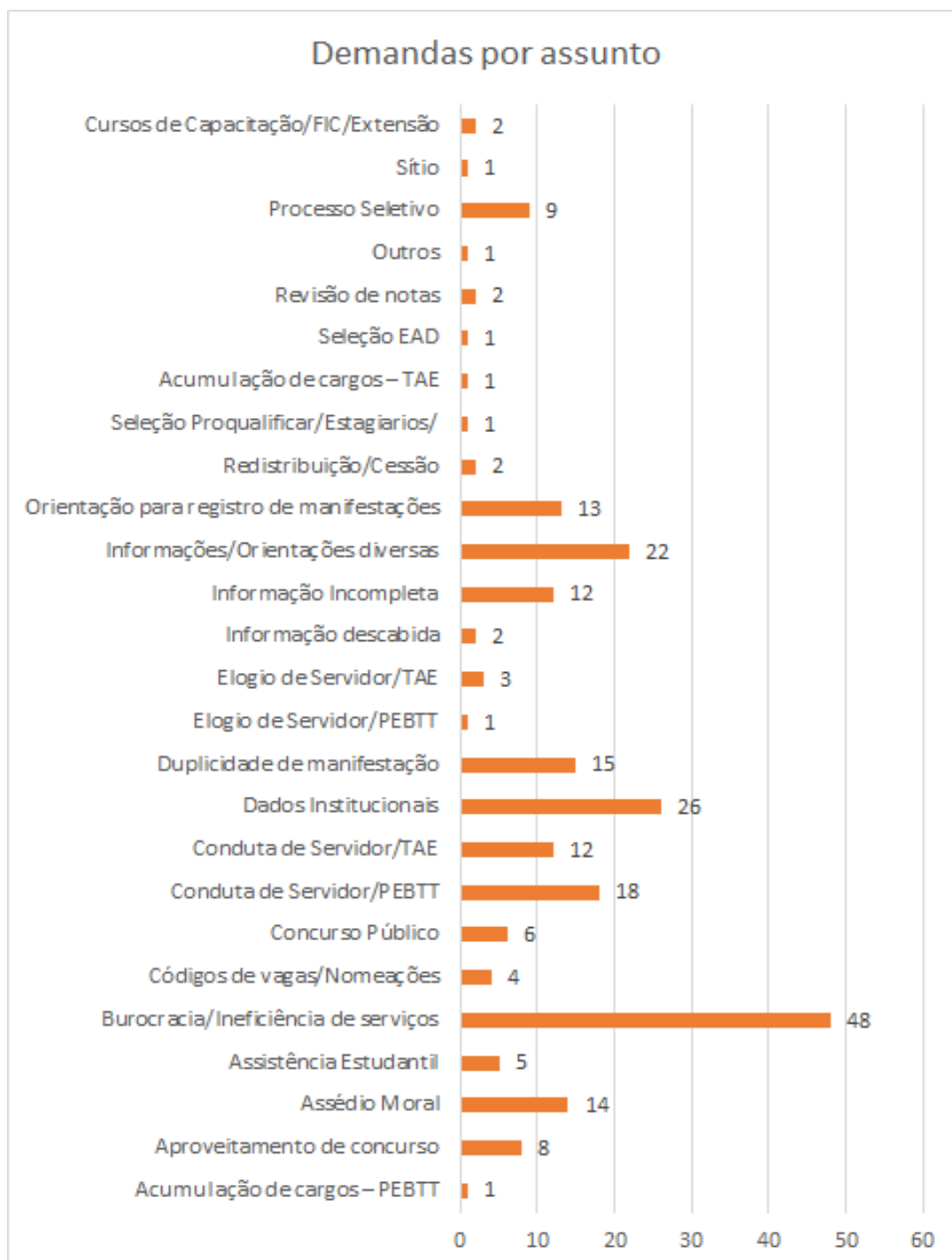


A comunidade externa continua a ter uma participação relevante nas manifestações da Ouvidoria, especialmente nos registros de pedidos de informação através do Sistema e-SIC.

8 - Demandas por assunto

As demandas acolhidas pela Ouvidoria no primeiro semestre de 2019 foram variadas e, por isso, os assuntos foram categorizados em 26 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 de manifestação”, e aquelas registradas de forma incompleta, sem anexos ou textos, foram catalogadas como “informação incompleta. As manifestações desproporcionais foram catalogadas como "informação descabida".

Gráfico 6

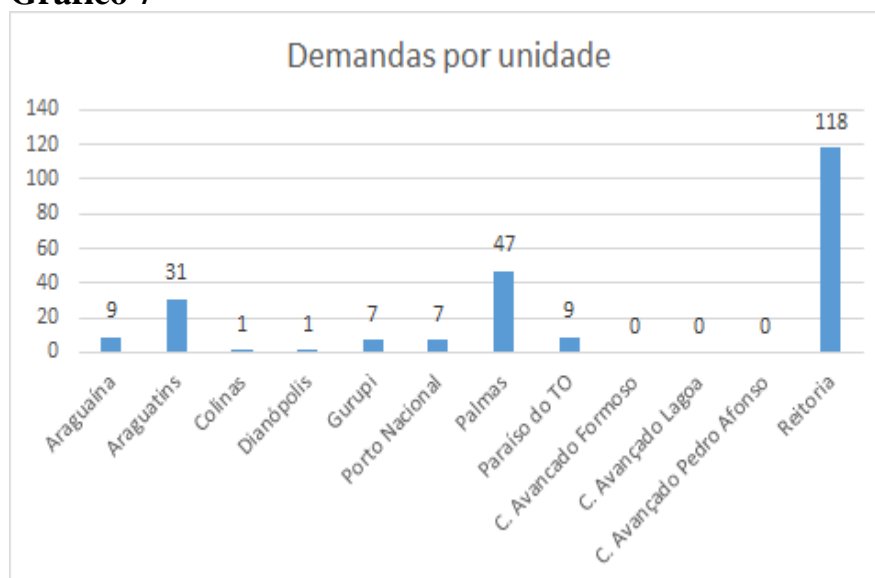


O assunto “Burocracia/Ineficiência dos serviços” continua a configurar como um dos assuntos mais demandados. Houve um decréscimo na demanda “Conduta de servidor/PEBTT”, sobre a qual foram registradas 18 demandas; no 1º semestre de 2018 havia um quantitativo de 25 demandas.

9 - 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 47 demandas (20%), e a Reitoria, com 118 demandas (51%), foram as unidades mais demandadas.

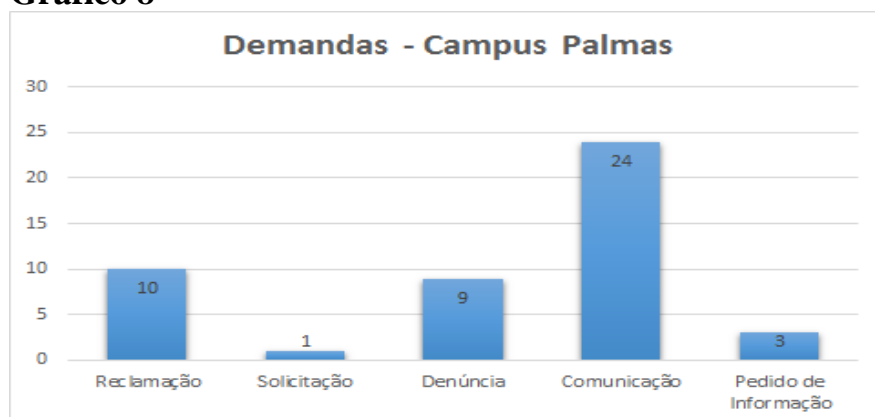
Gráfico 7



A Ouvidoria encaminhou para tratamento os registros e os destinou aos gestores máximos de cada unidade, que têm competência para responder às demandas. Na Reitoria, as demandas foram encaminhadas diretamente aos responsáveis pelas pró-reitorias ou diretorias. Quando as demandas tratavam de assuntos sobre a gestão máxima dos *campi*, foram encaminhadas ao Gabinete do Reitor e, quando eram destinadas aos setores de controle, foram encaminhadas a estes.

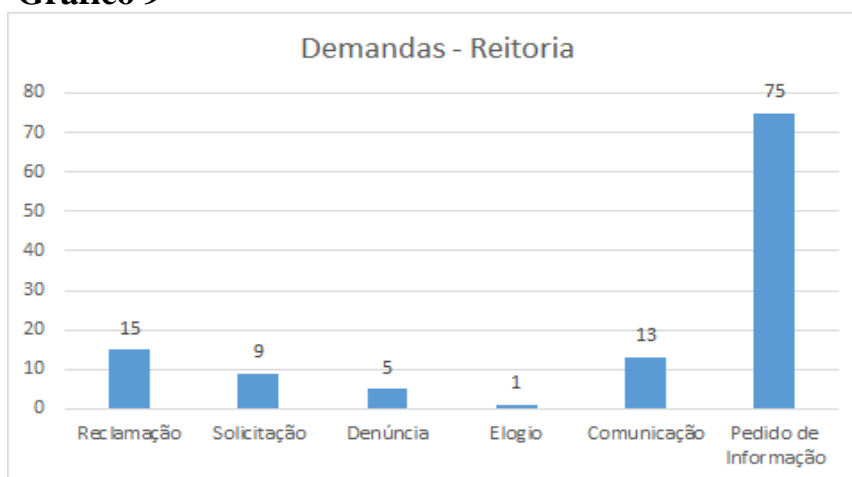
10 - Registros nas unidades mais demandadas por tipo de manifestação

Gráfico 8



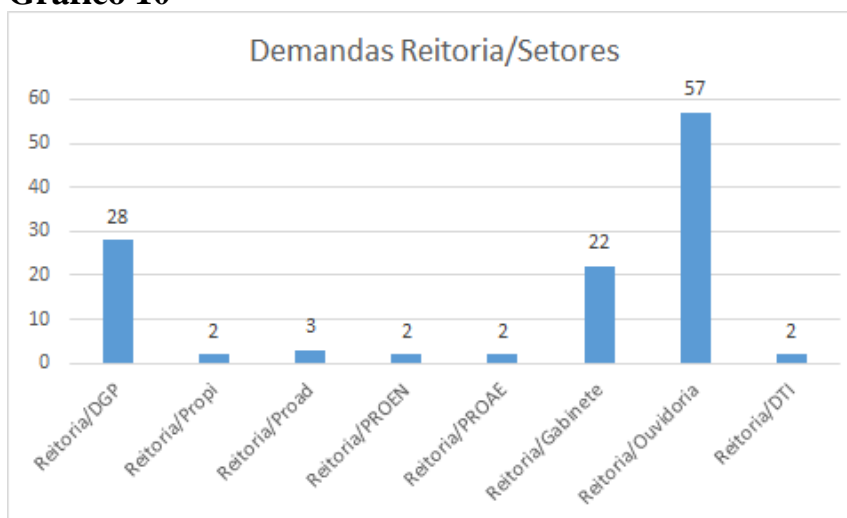
Ao analisar o gráfico de demandas do *Campus* Palmas, pode-se observar que a demanda mais recorrente foi a Comunicação. Percebe-se que o usuário passou a apontar as irregularidades com maior frequência através da Comunicação do que pela Denúncia. Constatase que essa nova modalidade contribuiu para que o usuário tenha mais segurança para se manifestar, pois esse tipo de manifestação permite que o usuário permaneça no anonimato, coibindo possíveis intimidações, no entanto, apesar de a Ouvidoria encaminhar essas demandas para apuração, elas não permitem retorno ao usuário, uma vez que a Ouvidoria não possui acesso aos dados do manifestante. Houve uma diminuição expressiva nos Pedidos de Acesso à Informação no *Campus* Palmas em relação ao 1º Semestre de 2018, no qual haviam sido registrados 25 Pedidos de Informação.

Gráfico 9



A demanda mais recorrente na Reitoria continua a ser os Pedidos de Informação oficiais sobre o órgão, sendo que entre as informações mais solicitadas estão aproveitamento de concurso, código de vaga, nomeações e redistribuição/cessão.

Gráfico 10

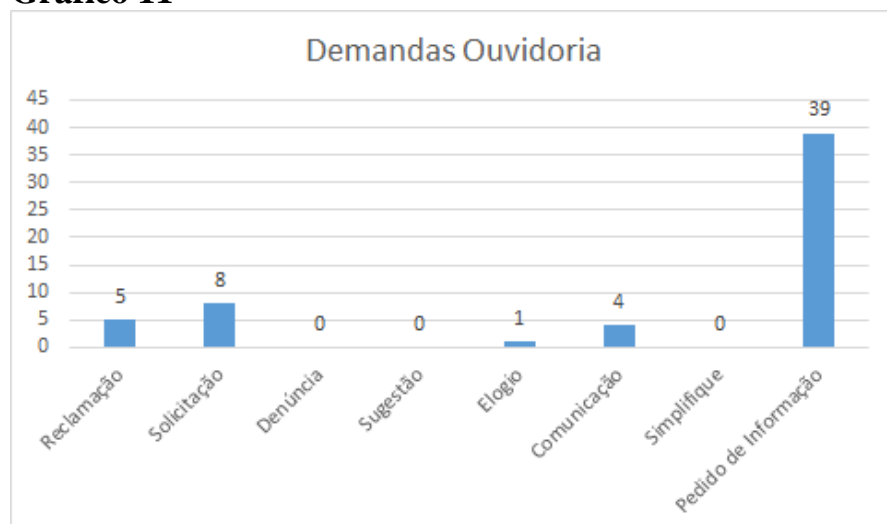


Os registros mostram que a Ouvidoria foi o setor mais demandado na Reitoria. Esse número se justifica pelo grande número de demandas que o setor responde sem a necessidade de encaminhar a outros setores ou unidades. O que demonstra que houve uma melhora por parte dos setores no sentido de manter as informações referentes à transparência ativas e atualizadas no *site* do IFTO. Houve também uma melhora na atualização de informações relativas a pessoal, tais como: quadro de pessoal, quadro de vagas atualizado, informações anteriores relativas a processos seletivos etc. Constata-se que, mediante um trabalho conjunto da Ouvidoria e da gestão do IFTO, a maioria das informações mais demandadas pela comunidade encontram-se disponíveis ao Usuário dos Serviços Públicos nos sítios eletrônicos. Houve um trabalho da Ouvidoria informando a gestão quando uma demanda estava sendo requerida constantemente pela comunidade. Dessa forma, a Ouvidoria atuou orientando o cidadão onde a informação poderia ser acessada.

Mediante os dados estatísticos, consideramos também que houve uma melhora na atuação da Ouvidoria no sentido de fazer um trabalho popularmente conhecido entre as Ouvidorias como "trabalho de mesa", que é um trabalho em que a Ouvidoria passa a atuar antecipadamente quando a informação já está disponível em banco de dados, evitando a sobrecarga dos setores de gestão.

Conforme informado no relatório anterior, a Ouvidoria atuou na alteração de suas atribuições no Regimento Interno do IFTO, restringindo sua atuação apenas ao que cabe legalmente à atuação da Ouvidoria. Este trabalho foi realizado após a participação da equipe em capacitações e em estudos sobre as legislações vigentes e suas alterações, o que denota que, ao longo do último ano, houve uma melhora na capacitação da equipe técnica da Ouvidoria para melhor atender aos usuários dentro da razão e da legalidade da existência da Ouvidoria.

Gráfico 11



Houve uma diminuição das demandas encaminhadas à Diretoria de Gestão de Pessoas – DGP em relação ao semestre anterior, devido ao trabalho prévio da Ouvidoria em atender ao usuário quando a informação está disponível, e também devido à atuação constante da DGP em atualizar o sítio eletrônico do setor, permitindo ao usuário acessar as informações tempestivamente. Percebe-se que, nesse sentido, houve mais eficiência na transparência dos serviços públicos prestados por esta Diretoria.

11 - Denúncias e Comunicações

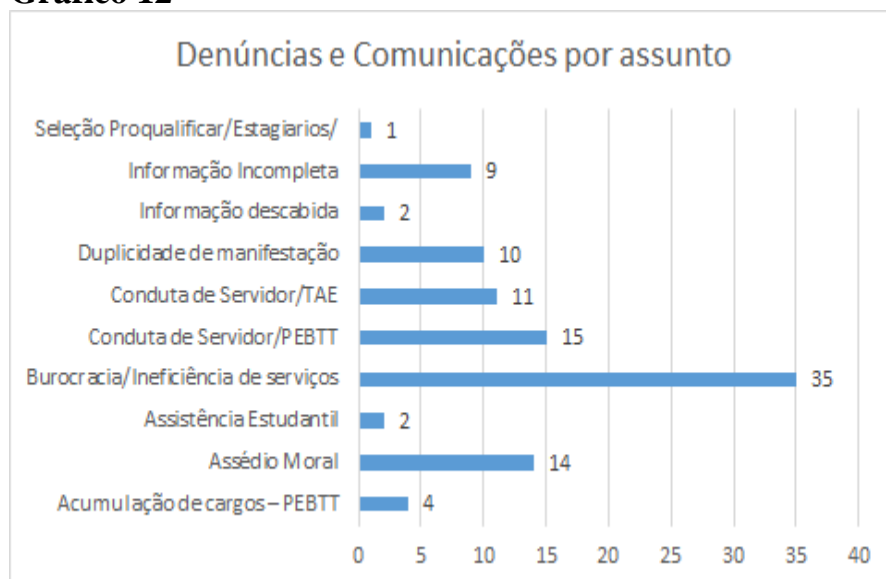
Uma novidade trazida pela Lei n.º 13.460/2017 foi a Comunicação. Como ela também comunica irregularidade, semelhantemente às denúncias de atos ilícitos, demonstraremos as duas modalidades juntas nos gráficos que anteriormente só demonstravam as denúncias.

Conceitos:

Denúncia – comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo;

Comunicação – informação de origem anônima que comunica irregularidade com indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade.

Gráfico 12



Entre os assuntos mais demandados nas Denúncias e Comunicações encontra-se a Burocracia/Ineficiência de serviços por parte dos servidores. Vale lembrar que o sentido que o denunciante informa é diferente da Burocracia, que deve ser informada no Simplifique; esta burocracia denunciada é no sentido de morosidade, comportamento ou desídia de servidores.

O percentual de denúncias e comunicações registradas no período é de 45% (quarenta e cinco por cento) em relação ao total de manifestações, sendo que 74 das demandas foram Comunicações e 29 foram Denúncias. Percebe-se que o usuário tem preferido se manifestar de forma anônima, através da Comunicação.

Gráfico 13



Gráfico 14



Pelos gráficos acima, percebe-se que as unidades mais demandadas para denúncias e comunicações foram os *campi* Palmas e Araguatins.

Considerações finais

Os números apresentados representam o ciclo das manifestações da Ouvidoria do IFTO diante das comunidades interna e externa, demonstrando a importância fundamental do seu papel ao possibilitar o exercício da cidadania a partir de diferentes pontos de vista e interesses.

O tema mais abordado nas manifestações foi burocracia/ineficiência do serviço público, em que são relatadas a falta de qualidade de serviços, a clareza nas informações, a publicidade de processos e o cumprimento de prazo. Em seguida vem os pedidos de informações oficiais sobre o Instituto Federal do Tocantins.

Outra demanda que merece destaque é a de assédio moral. Houve um aumento expressivo quanto a esse tipo de conduta, no entanto, atualmente no IFTO, a Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis – Proae trabalha o assunto através de uma comissão para orientar os estudantes quanto ao combate desse tipo de conduta. Recentemente, a Ouvidoria participou de reunião a convite da comissão para apresentar os números desse tipo de demanda, bem como para prestar orientações de como o usuário pode contatar a Ouvidoria para denunciar o assédio moral. A Ouvidoria ouviu também por parte da Proae que os alunos sentem dificuldade em denunciar esse tipo de conduta por receio de represálias.

A Ouvidoria reforçou seu compromisso legalmente estabelecido em Lei e no Regimento Interno em manter as informações sensíveis preservadas, mas ressaltou que deve haver um compromisso de todos os gestores e equipes em manter o sigilo das informações quanto esta sai da Ouvidoria para tratamento nas unidades.

Por outro lado, não houve denúncias sobre assédio sexual neste semestre. Em semestres anteriores, após a mudança da alta gestão do IFTO, a Ouvidoria orientou que, havendo possibilidade de investigar os indícios de materialidade e relevância e, após constatado com o menor que sofreu o assédio que a denúncia persiste, sendo possível verificar os indícios, deve-se abrir o Processo Administrativo Disciplinar contra o servidor que estiver praticando este ato.

Outro assunto que continua sendo relevante nas manifestações dos usuários é o atendimento inadequado e o relacionamento nos diversos níveis da instituição. O público espera mais eficiência envolvendo qualidade de serviços, clareza, empatia, ética, cumprimento de prazo e bom senso em vários tipos de atendimento. Um bom relacionamento interno é fundamental para se oferecer atendimento de qualidade. É importante investir em políticas de apoio ao treinamento constante de pessoal para sempre aperfeiçoar a qualidade de atendimento aos públicos interno e externo e à capacitação de professores.

No primeiro semestre de 2019, percebe-se que a Ouvidoria atuou de forma mais expressiva nas demandas recebidas, passando a ser o setor que mais atendeu demandas no que diz respeito a produzir resposta diretamente ao usuário sempre que as informações encontravam-se disponíveis nos sítios eletrônicos do órgão. Percebe-se que houve uma preocupação da Ouvidoria em não gerar sobrecarga nos setores com demandas de controle social ou pedidos de informação que se encontravam publicadas e atualizadas.

Por fim, esta Ouvidoria recomenda todos os gestores a observarem a transparência ativa dos seus sítios eletrônicos, dando sempre publicidade às demandas mais procuradas pela sociedade, a fim de evitar sobrecargas nos diversos setores com atendimento de informações solicitadas repetidas vezes. Dessa forma, o órgão passará a atender com mais respeito e prioridade ao Usuário dos Serviços Públicos dentro dos seus direitos garantidos constitucionalmente, pela Lei nº 13.460/2017 e pela Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação).

Recomendamos ainda a todos os gestores que, caso ainda não o tenham feito, observem o art. 8º e seus incisos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que orienta sobre a publicidade mínima das informações, que devem estar publicadas e acessíveis à comunidade.

Colocamo-nos à disposição dos usuários dos serviços públicos, dos gestores e dos conselheiros deste Instituto para recebermos sugestões de melhoria em nosso trabalho.

Equipe:

Joelma Oliveira Lima – Ouvidora

Elzilene Barbosa Rodrigues – Assistente em Administração



Documento assinado eletronicamente por **Joelma Oliveira Lima, Ouvidora**, em 11/10/2019, às 08:45, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.ifto.edu.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_confirir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0815025** e o código CRC **59715980**.



Avenida Joaquim Teotônio Segurado
Quadra 202 Sul, ACSU-SE 20, Conjunto 1, Lote 8 - Plano Diretor Sul
CEP 77020-450 Palmas - TO
(63) 3229-2253
www.ifto.edu.br - ouvidoria@ifto.edu.br

Criado por 1413436, versão 2 por 1413436 em 11/10/2019 08:4