



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Tocantins
Reitoria

PLANO DE AÇÃO - 2022 A 2023

APRESENTAÇÃO

Com o objetivo de otimizar e nortear o trabalho da Ouvidoria do Instituto Federal do Tocantins – IFTO, apresenta-se o Plano de Trabalho deste setor com metas que auxiliam o desenvolvimento institucional e promovem o crescimento e a consolidação da Ouvidoria.

O Plano de Trabalho da Ouvidoria foi elaborado tendo como base o disposto na Portaria nº 581, de 9 de março de 2021, da Controladoria-Geral da União – CGU, cujas diretrizes a Ouvidoria do Instituto Federal do Tocantins segue.

A ouvidoria pública no Poder Executivo Federal tem a finalidade de fomentar a participação e a conscientização da população acerca do direito de receber um serviço público de qualidade, eficiente e respeitoso, e, em alguns casos, auxiliar o cidadão a identificar o fórum apropriado para a resolução do problema relatado.

Cabe destacar que o Plano Anual de Trabalho não é um instrumento inerte, mas passível de alterações conforme demandas forem surgindo.

A OUVIDORIA DO INSTITUTO FEDERAL DO TOCANTINS

Uma ouvidoria pública atua no diálogo entre o cidadão e a Administração Pública, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania provoquem contínua melhoria dos serviços públicos prestados. A Ouvidoria do Instituto Federal do Tocantins é responsável por receber, examinar e aplicar o tratamento adequado às manifestações classificadas como denúncias, reclamações, elogios, sugestões, solicitações de providências e pedidos de informação referentes a procedimentos e serviços ofertados no IFTO.

O atendimento da Ouvidoria é realizado conforme as normas que regem as ouvidorias do Poder Executivo Federal, com discricção e sigilo quanto à identidade dos usuários, quando necessário, e de acordo com os prazos legais. A Ouvidoria pauta-se nos princípios da imparcialidade, da transparência, da constitucionalidade e da legalidade de seus atos, e seus objetivos são:

- a) assegurar a participação da comunidade na instituição, fortalecendo a cidadania, para promover a melhoria das atividades desenvolvidas;
- b) reunir informações sobre diversos aspectos da instituição a fim de contribuir para a gestão institucional; e
- c) desenvolver suas atividades dentro dos princípios de ouvir o usuário dos serviços públicos, intermediar conflitos e propor sugestões que possam aprimorar a gestão no IFTO.

RELACIONAMENTO COM A SOCIEDADE

A ferramenta para registro de manifestações é o Sistema Fala.Br, <https://falabr.cgu.gov.br/>, uma plataforma integrada de acesso a informação e ouvidoria, que

permite o acompanhamento das demandas protocoladas pelos usuários, onde ele pode registrar um pedido de informação sobre dados oficiais do órgão ou ainda registrar uma demanda de ouvidoria (solicitação, reclamação, comunicação, denúncia, elogio, sugestão ou ainda um pedido de simplificação).

A Ouvidoria do Instituto Federal do Tocantins disponibiliza vários canais de comunicação para o usuário dos serviços públicos que necessite se relacionar diretamente com o Instituto, tais como: atendimento presencial, telefônico e *e-mail* institucional.

Pode-se também utilizar o telefone para tirar dúvidas sobre como registrar suas manifestações e sobre os canais de atendimento disponíveis.

OBJETIVO DO PLANO DE TRABALHO

O Plano de Trabalho da Ouvidoria do Instituto Federal do Tocantins para o exercício 2022 tem o objetivo de divulgar as ações a serem executadas para o correto cumprimento das novas determinações legais relacionadas às atividades das ouvidorias públicas (Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e Portaria nº 581, de 9 de março de 2021, da Controladoria-Geral da União), bem como, atender ao princípio da publicidade na administração pública e o Modelo de Maturidade de Ouvidorias Públicas proposto pela Controladoria Geral da União.

PLANEJAMENTO DE ATIVIDADES PARA O EXERCÍCIO DE 2022

Para o ano de 2022, a Ouvidoria do Instituto Federal do Tocantins pretende assegurar a gestão democrática e participativa através do fortalecimento das atividades de ouvidoria pública. Para o cumprimento dessa meta, a Ouvidoria terá como atividades a serem desempenhadas:

EIXO	AÇÃO	META	RESPONSÁVEL	PRAZO
1. Garantir o acesso do cidadão aos serviços ofertados pela Ouvidoria do IFTO	Fornecer atendimento pessoal remoto.	Orientar o usuário de forma online em suas dúvidas sobre acesso à Ouvidoria	Equipe da Ouvidoria do IFTO.	Ação contínua
	Atualizar na página oficial os canais de atendimento ao usuário do serviço público.	Manter a transparência ativa atualizada	Equipe da Ouvidoria, juntamente com a Diretoria de Comunicação	
	Receber, registrar e processar as demandas, dando-lhes o devido tratamento.	Realizar análise preliminar eficiente em processos devidamente fundamentados no SEI.	Equipe da Ouvidoria	
	Acompanhar a tramitação das demandas visando garantir o caráter resoluto e informar ao demandante sobre a conclusão e os encaminhamentos.	Prezar pela informação ao demandante	Equipe da Ouvidoria	
2. Emitir recomendações	Recomendar e acompanhar as	Melhorar os serviços	Autoridade de Monitoramento/Ouvidor	Ação contínua

aos gestores com o objetivo de melhorar os serviços ofertados pelo IFTO	unidades administrativas sobre a necessidade de atualização da página quanto à publicação de currículo e agenda dos ocupantes de cargo de direção e função gratificada.	prestados		
3. Dados Abertos	Acompanhar a publicação do Plano de Dados Abertos conforme o Decreto nº 8.777, de 11 de maio de 2016.	Conscientizar a gestão sobre a importância da publicação e atualização do Plano de Dados Abertos	Autoridade de Monitoramento/Ouvidor	2º semestre/2022
4. Estruturação dos serviços internos	Solicitar a correta segregação da Autoridade Monitoramento da LAI x Ouvidor.	Prezar pela segregação de funções	Equipe da Ouvidoria	1º semestre/2022
5. Elaboração de relatórios	Elaborar relatório anual com as informações sobre as manifestações registradas na Ouvidoria do IFTO, com dados referentes a quantitativo, perfil dos usuários, demandas por unidade, tipos de demandas e assuntos demandados.	Informação a sociedade e cumprimento de obrigação legal	Ouvidor	1º semestre/2022 e 1º semestre/2023
	Elaborar o relatório de acesso à informação e transparência pública.	Informação a sociedade e cumprimento de obrigação legal	Gestor do SIC e Ouvidor	1º semestre/2022 e 1º semestre/2023
6 . Divulgação da Ouvidoria à Comunidade	Promover, em conjunto com a Diretoria de Comunicação, a divulgação sobre o funcionamento e a importância do serviço de ouvidoria na instituição.	Tornar os canais de Ouvidoria e SIC conhecidos	Gestor do SIC e Ouvidor	1º e 2º semestre/2022
7. Atualização da página institucional	Atualizar o “Menu da Ouvidoria” na página institucional, onde serão publicados documentos como relatórios, legislações da área, planos de trabalho e outras informações pertinentes à Ouvidoria.	Melhoria da Transparência Ativa	Equipe da Ouvidoria	2º semestre/2022
8. Melhoria na Institucionalidade	Participação da Ouvidoria na Governança Pública - Políticas de	Participação na Governança Pública	Ouvidor	2º semestre/2022 e Ano/2023

	gerenciamento da LGPD. E interação da Ouvidoria com os setores de controle.			
9. Melhorar o acesso ao nível estratégico da Instituição	Documentar as reuniões com a alta gestão, incentivar a participação da Ouvidoria nos Processos de Governança Pública	Acesso a Alta gestão.	Ouvidor	2º semestre/2022
10. Melhorar a interação entre os níveis de controle da instituição	Participação nas melhorias processuais internas da instituição.	Participação nas esferas de controle da 2ª linha de defesa da Gestão.	Ouvidor	ano: 2022 - 2023

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria do Instituto Federal do Tocantins tem a missão de representar todo usuário, seja ele externo ou interno, garantindo que as manifestações sobre os serviços prestados pela instituição sejam apreciadas de forma independente e imparcial.

Através deste Plano de Trabalho, a Ouvidoria tem o objetivo de incentivar a participação do indivíduo enquanto agente transformador e garantir uma prestação de serviços com qualidade, executando as atividades rumo à execução de uma política de promoção social e de garantia dos direitos do cidadão.

Palmas, 15 de março de 2022.

JOELMA OLIVEIRA LIMA
Ouvidora



Documento assinado eletronicamente por **Joelma Oliveira Lima, Ouvidora**, em 15/03/2022, às 10:38, 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.iftto.edu.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **1552098** e o código CRC **B4C8FAFC**.

Avenida Joaquim Teotônio Segurado, Quadra 202 Sul, ACSU-SE 20, Conjunto 1, Lote 8 - Plano Diretor Sul — CEP 77020-450 Palmas/TO — (63) 3229-2200
portal.iftto.edu.br — ouvidoria@iftto.edu.br

Referência: Processo nº 23235.005180/2022-81

SEI nº 1552098