



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

## PLANO DE AÇÃO 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 (Planejamento Anual) 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 pelo atendimento às manifestações (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); divulgar os papéis da ouvidoria junto ao usuário e à instituição; executar ações de melhoria na gestão pública; planejamento e elaboração de planos anuais e relatórios; qualificação profissional e outras atividades administrativas.

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.

A Ouvidoria adotará uma postura proativa, por meio de trabalhos colaborativos com gestores, comitês, setores e servidores do IFTO, complementarmente, por meio de parcerias com a CGU e demais entes públicos em prol do fortalecimento da unidade de Ouvidoria no IFTO.

## OBJETIVO DO PLANO DE TRABALHO

O Plano de Trabalho da Ouvidoria do Instituto Federal do Tocantins para o exercício 2023 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 CGU), bem como, atender ao princípio da publicidade na administração pública e o Modelo de Maturidade de Ouvidorias Públicas proposto pela Controladoria Geral da União.

Reforçamos que o planejamento anual das atividades da Ouvidoria também tem como base o mapeamento das demandas identificadas nos relatórios no ano anterior.

## PLANEJAMENTO DE ATIVIDADES PARA O EXERCÍCIO DE 2023

Neste ano, a Ouvidoria do IFTO pretende assegurar a gestão democrática e participativa através do fortalecimento das atividades de ouvidoria pública. Para o cumprimento desse objetivo, a Ouvidoria traçou nove eixo de ações a serem executadas em 2023:

EIXO	AÇÃO	META	RESPONSÁVEL	PRAZO
1. Garantir o acesso do cidadão aos serviços ofertados pela Ouvidoria do IFTO	Receber, registrar e processar as demandas, dando-lhes o devido tratamento.	Realizar análise preliminar eficiente em processos devidamente fundamentados no SEI.	Equipe da Ouvidoria.	Ação contínua
	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.	
	Promover o "Índice de satisfação do usuário com o atendimento da Ouvidoria"	Incentivar a responder a pesquisa de satisfação sobre o atendimento prestado pela Ouvidoria	Equipe da Ouvidoria.	
2. Emitir recomendações aos gestores com o objetivo de	Recomendar e acompanhar as unidades administrativas sobre	Melhorar os serviços prestados	Autoridade de Monitoramento/ Ouvidor	Ação contínua

melhorar os serviços ofertados pelo IFTO	a necessidade de publicação dos compromissos públicos no e-Agendas			
3. Dados Abertos	Acompanhar as ações previstas no Plano de Dados Abertos do IFTO, conforme o Decreto nº 8.777, de 11 de maio de 2016.	Conscientizar a gestão sobre a importância da execução das ações previstas no Plano de Dados Abertos	Autoridade de Monitoramento/ Ouvidor	2023
4. Plano de Desenvolvimento Pessoal	Promover a qualificação da equipe da Ouvidoria, conforme necessidade identificada e disponibilidade de cursos	Desenvolver competências desejáveis a equipe da Ouvidoria	Equipe da Ouvidoria/Reitoria/ CGU	Ação contínua
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.	Cumprimento de obrigação legal e transparência pública	Ouvidor	1º semestre/2023
	Elaborar o relatório de acesso à informação e transparência pública.	Cumprimento de obrigação legal e transparência pública	Gestor do SIC/ Autoridade de Monitoramento/ Ouvidor	1º semestre/2023
	Divulgar o relatório de Gestão de Ouvidoria e de Acesso à Informação e Transparência Pública, exercício de 2022, à comunidade	Cumprimento de obrigação legal e transparência pública	Ouvidor/Diretoria de Comunicação	1º semestre/2023
6 . Divulgação da Ouvidoria à Comunidade	Execução de plano de Comunicação da Ouvidoria	Promover os canais de Ouvidoria e SIC, os serviços de ouvidoria na instituição e nos eventos institucionais	Ouvidor/Direção de Comunicação	trimestral/2023
7. Padronização de procedimentos administrativos	Elaborar documentos de procedimentos internos	Padronizar e melhorar o desempenho de atividades administrativas	Equipe da Ouvidoria	2023
8. Implementação do módulo Tramitação e	Planejar, elaborar instrumentos norteadores, cadastrar	Capacitar servidores para tramitar e tratar	Equipe da Ouvidoria	2023

Tratamento do Fala.BR	colaboradores e capacitar servidores, para trabalhem com a Plataforma	demandas de Ouvidoria via Fala.BR de acordo com a determinação da CGU.		
7. Melhoria na Institucionalidade	Participação da Ouvidoria na Governança Pública - Políticas de gerenciamento da LGPD. E interação da Ouvidoria com os setores de controle.	Participação na Governança Pública	Ouvidor	2023
8. 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	2023
	Acesso ao nível estratégico	Estabelecer rotina de comunicação formal com o gestor máximo	Ouvidor/Gabinete do Reitor	06/2023 e 12/2023
9. 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	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.

A Ouvidoria atuará conforme cronograma estabelecido. Os resultados alcançados pela ouvidoria constituirão dados para os relatórios de Ouvidoria. Ressaltamos que as ações prioritárias da Ouvidoria são os atendimentos às demandas dos usuários de serviços públicos do IFTO. As ações previstas no plano de ação poderão sofrer interferências conforme a complexidade das demandas dos usuários.

Com a implementação das ações deste Plano, esperamos avançar no próximo ano em qualidade e no reconhecimento do papel desta Ouvidoria.

Palmas, 3 de maio de 2023.

USTANA FERRAZ SOARES  
Ouvidora



Documento assinado eletronicamente por **Ustana Ferraz Soares, Ouvidora**, em 04/05/2023, às 16:46, 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\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.ifto.edu.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **1977340** e o código CRC **C6F1336B**.

---

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.ifto.edu.br — ouvidoria@ifto.edu.br

---

---

**Referência:** Processo nº 23235.009728/2023-43

SEI nº 1977340