



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

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUVIDORIA – 2022

1. SUMÁRIO EXECUTIVO

Em cumprimento ao disposto no art. 14, inciso II, e no art. 15 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e no art. 52 da Portaria nº 581, de 9 de março de 2021, da Controladoria-Geral da União (CGU), a Ouvidoria do Instituto Federal do Tocantins (IFTO) apresenta o Relatório Anual de Gestão de Manifestações de Ouvidoria referente ao exercício de 2022.

No ano de 2022, a equipe de Ouvidoria continuou a acompanhar as providências solicitadas às unidades organizacionais pertinentes, informando os resultados aos interessados, garantindo aos usuários dos serviços públicos orientação, informação e resposta.

A Ouvidoria do IFTO recebeu 177 manifestações em 2022, correspondentes a 115 manifestações de Ouvidoria e 62 de Pedidos de Acesso à Informação. No que se refere às manifestações de Ouvidoria, do total recebido em 2022, 98 manifestações foram respondidas (100% dentro do prazo) e 17 foram arquivadas. Quanto ao tempo de resposta, o IFTO obteve média de 19,68 dias para emissão de resposta.

Em relação ao nível de resolutividade das demandas, conforme dados do Painel Resolveu? da CGU, dos 13 usuários que responderam, 85% apontaram que houve resolutividade da demanda e 15% apontaram não terem tido a demanda resolvida. A respeito do nível de satisfação, a média de satisfação dos usuários respondentes foi de 78,85%, percentual positivo em relação ao observado na esfera federal durante o exercício de 2022, que ficou em 44,46%. Esse dado caracteriza uma melhoria no nível de satisfação de 2022 em relação ao ano de 2021, em que se obteve a média de 75,00% de satisfação.

A Reclamação foi o tipo de manifestação de Ouvidoria mais demandada: 33,7%. A Reitoria foi a unidade que recebeu mais processos de Ouvidoria (60), correspondente a 61,2% do total do ano de 2022; destes, 19 foram encaminhados ao setor de Corregedoria do IFTO.

2. APRESENTAÇÃO

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, atuando 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.

Dentro de suas prerrogativas e razões de existir, a Equipe da Ouvidoria do IFTO tem somado esforços para facilitar o acesso do usuário ao serviço da Ouvidoria através de campanhas informativas, orientações e encaminhamentos das demandas com retorno de resposta ao usuário.

O presente Relatório apresenta uma análise referente às manifestações realizadas pelos usuários na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR, durante o período de janeiro a dezembro de 2022, bem como às ações executadas pela Ouvidoria, fruto das demandas recebidas pela Ouvidoria, e às respectivas providências adotadas em conformidade com o Manual de Ouvidorias Públicas revisto, ampliado e atualizado pela Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018. Desta forma, a Ouvidoria cumpre os requisitos de transparência pública,

atende ao disposto nas normativas, bem como disponibiliza elementos de estímulo à participação social na gestão pública.

A metodologia adotada inclui pressupostos de investigação quantitativa e qualitativa. Os dados foram coletados no Painel Resolveu? da CGU, na Plataforma Fala.BR e no Relatório Anual de Gestão de Manifestações em Ouvidoria referente ao exercício de 2021, disponível na página da Ouvidoria no portal do IFTO.

3. FORÇA DE TRABALHO

A Ouvidoria do IFTO está vinculada hierarquicamente à autoridade máxima do órgão e acumula as seguintes atribuições: i) Gestão de Ouvidoria – conforme Regimento Interno aprovado pela Resolução nº 78/2020/CONSUP/IFTO, de 26 de novembro 2020, com a nomeação do ouvidor titular pela Portaria nº 1.619/2022/REI/IFTO, de 7 de dezembro de 2022; ii) Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) – previsto no art. 6º da Instrução Normativa nº 2/2021/REI/IFTO, de 2 de maio de 2021, com designação nominal de sua titular por meio da Portaria nº 319/2021/REI/IFTO, de 4 de maio de 2021; iii) Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação – de acordo com a Portaria nº 141/2023/REI/IFTO, de 13 de fevereiro de 2023; e iv) Encarregada de Dados Pessoais, de acordo com a Portaria nº 646/2022/REI/IFTO, de 17 de maio de 2022.

A equipe é composta pela ouvidora e mais uma servidora, que tem por atribuição o atendimento das demandas do SIC/IFTO. Ressalta-se que, conforme o art. 6º da Instrução Normativa nº 2/2021/REI/IFTO, de 2 de maio de 2021, o SIC/IFTO é um serviço vinculado administrativamente à Ouvidoria do IFTO e subordinado tecnicamente à Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação.

No ano de 2022, a Ouvidoria do IFTO passou por uma transição de mandato entre ouvidoras, em virtude de a ouvidora nomeada Joelma Oliveira Lima ter entrado em licença-maternidade em junho de 2022. Informa-se que, durante a licença-maternidade da servidora, foi nomeada uma ouvidora substituta, a servidora Ustana Ferraz Soares, que exerceu a função de ouvidora substituta até o fim da licença-maternidade da ouvidora (28 de novembro de 2022), seguida de férias. Após a licença-maternidade e as férias, a ouvidora Joelma Oliveira Lima solicitou licença para capacitação através do Processo nº 23235.019499/2022-94, em que, a partir de 5 de dezembro de 2022, solicitou a dispensa do mandato de ouvidora.

Destaca-se que, desde 27 de junho de 2022, as atribuições de ouvidora e de Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação, no âmbito do IFTO, estão sob a responsabilidade da servidora Ustana Ferraz Soares, em substituição à servidora Joelma Oliveira Lima, conforme Portaria nº 926/202/REI/IFTO, de 5 de julho de 2022. A partir de 8 de dezembro de 2022, conforme a Portaria nº 1.619/2022/REI/IFTO, de 7 de dezembro de 2022, e a Portaria nº 141/2023/REI/IFTO, de 13 de fevereiro de 2023, a servidora Ustana Ferraz Soares foi nomeada titular da unidade setorial da Ouvidoria e Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação no âmbito do IFTO.

A proposta de nomeação foi submetida à avaliação da CGU, obedecendo o disposto nos arts. 3º e 4º da Portaria CGU nº 1.181, de 10 de junho de 2020, que dispõe sobre critérios e procedimentos para a nomeação, designação, exoneração, dispensa, permanência e recondução ao cargo ou função comissionada de titular da unidade setorial de ouvidoria no âmbito do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal – SisOuv.

Por conseguinte, informa-se que, apesar da mudança de gestão entre as duas ouvidoras citadas anteriormente, as demandas serão somadas em sua totalidade para visualização em gráficos e dados estatísticos, levando-se em consideração o princípio da continuidade da Administração Pública, ou seja, de que os serviços públicos devem ser prestados de maneira contínua, sem interrupções. Ademais, durante a gestão de cada ouvidora, os processos foram assinados de acordo com a responsabilidade da função através de assinatura digital, não sendo necessária uma divisão estatística de dados.

4. ATENDIMENTOS

O contato entre os usuários de serviços públicos e o IFTO ocorre de diferentes formas, sendo a principal delas através da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR (<https://falabr.cgu.gov.br/>), 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 um pedido de simplificação).

No âmbito do IFTO, quando o usuário dos serviços públicos tiver dúvidas sobre como utilizar o sistema Fala.BR, poderá enviar um e-mail para obter orientações sobre como proceder ou entrar em contato com a equipe da Ouvidoria presencialmente ou através de ligação telefônica, a qual solicita-lhes, sempre que possível, a utilização dos sistemas *on-line* para maior comodidade e agilidade na resposta. A Ouvidoria tem tornado os canais de Ouvidoria conhecidos pelos usuários através de ação desenvolvida pela Ouvidoria em parceria com a Diretoria de Comunicação do IFTO, com a realização de campanhas de divulgação em comemoração aos 10 anos da Ouvidoria do IFTO. O detalhamento da campanha será tratado no tópico 6.6.

O canal de entrada das manifestações foi majoritariamente via Plataforma Fala.BR, como 177 registros, sendo 115 manifestações de ouvidoria (excluindo-se os pedidos de acesso à informação, que não serão abordados neste documento) cujo detalhamento será apresentado no próximo tópico deste Relatório. Houve uma redução na quantidade de atendimentos realizados quando comparado ao ano de 2021, que somaram-se 204.

A Ouvidoria atua no sentido de orientar os demandantes quanto aos canais mais adequados para a submissão de suas manifestações, fornecendo-lhes informações de como acessá-los. Cabe destacar que as manifestações eventualmente recebidas por e-mail ou via protocolo são inseridas na Plataforma Fala.BR pela equipe da Ouvidoria, em cumprimento ao inciso I do art. 13 da Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021, razão pela qual não serão contabilizadas separadamente para evitar duplicidade na contagem.

5. DEMANDAS RECEBIDAS PELA OUVIDORIA DO IFTO

Todas as demandas recebidas pela Ouvidoria que apresentaram elementos mínimos de relevância, autoria ou materialidade 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.

A Ouvidoria do IFTO também é responsável pelo SIC, no entanto, considerando que essa modalidade possui algumas especificidades diferentes das demandas de Ouvidoria, colocaremos os dados neste Relatório apenas para fins estatísticos e quantitativos. A CGU orienta que seja feito um relatório separado para demonstrar à sociedade dados da Transparência Ativa e Passiva.

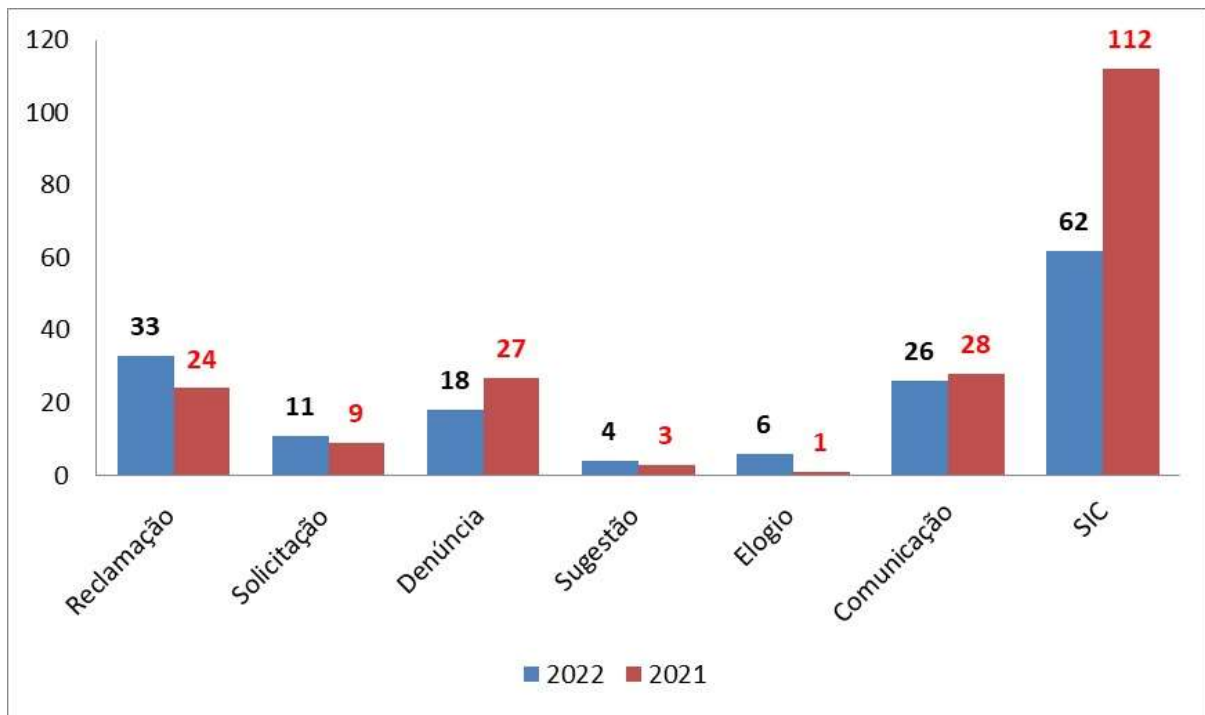
5.1. Demandas registradas por tipo de manifestação no ano de 2022

Contabiliza-se o total de 177 demandas recebidas pela Ouvidoria do IFTO no ano de 2022, sendo 115 manifestações de Ouvidoria e 62 de Pedidos de Acesso à Informação. No que se refere às manifestações de Ouvidoria, do total recebido em 2022, 98 manifestações foram respondidas e 17 foram arquivadas. O maior motivo de arquivamento foi por Informação incompleta, com 47%, seguida de Duplicidade de manifestação, com 35%, e Informação descabida, com 18%.

Para fins de análise, considera-se apenas as 98 manifestações respondidas e em tratamento. O Gráfico 1 apresenta as manifestações de Ouvidoria por tipo em 2022 e, para fins comparativos, o gráfico também apresenta a relação de manifestações de 2021 (total de 204 manifestações, sendo 92 demandas de Ouvidoria e 112 de Pedidos de Acesso à Informação).

Registrou-se, em 2022, 33 Reclamações (33,7%), 26 Comunicações (26,5%), 18 Denúncias (18,4%), 11 Solicitações (11,2%), 4 Sugestões (4,1%) e 6 Elogios (6,1%). Ressalta-se que, em 2022 e também em 2021, não houve manifestações de Simplifique.

Gráfico 1 – Demandas tratadas pela Ouvidoria por tipo (2021-2022)



Fonte: Painel Resolveu? CGU (2022)

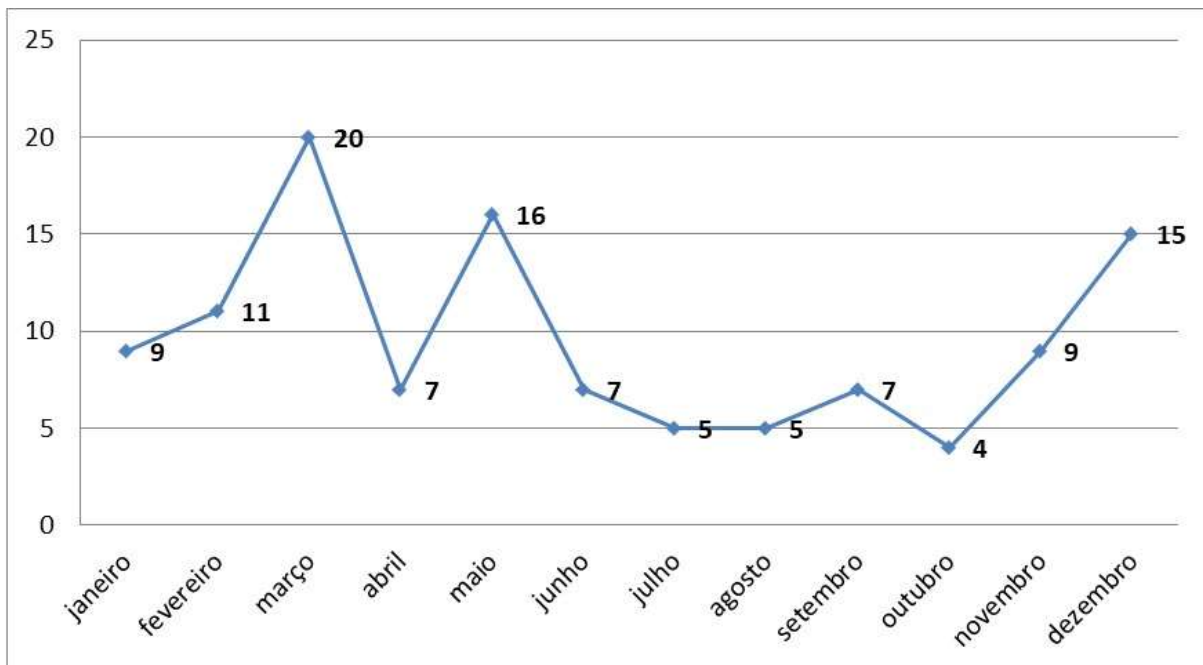
O Gráfico 1 apresenta a distribuição das manifestações procedentes recebidas pela Ouvidoria do IFTO segundo categorias de manifestação. Constata-se a prevalência das Reclamações (33,7%) entre as manifestações de Ouvidoria recebidas em 2022, embora tenham sido significativos os números referentes às comunicações (26,5%) e às denúncias (18,4%). Nota-se que os tipos de manifestação mais recorrentes nos últimos dois anos são a Reclamação, a Denúncia e a Comunicação. Salienta-se que a Reclamação foi o tipo de manifestação mais requisitada na administração pública na esfera federal em 2022, com 61,1%. Cabe ressaltar que as reclamações mais frequentes no IFTO se referem a assuntos ligados à Burocracia e Ineficiência de serviços.

Nota-se que, no ano de 2022, o cidadão utilizou mais a “Comunicação” para apontar irregularidades do que a “Denúncia”. A Lei nº 13.460, de 2017, trouxe a modalidade de manifestação intitulada Comunicação, que também comunica irregularidade, semelhante às denúncias de atos ilícitos. A diferença entre as duas modalidades é que a Comunicação de irregularidade é feita obrigatoriamente de forma anônima e, com essa classificação, o manifestante ficará impossibilitado de acompanhar a resposta à sua demanda. Chega-se à conclusão de que os usuários preferem fazer de forma anônima. Nos tipos Comunicação e Denúncia, o assunto mais recorrente se refere, respectivamente, a Burocracia e ineficiência de serviços e Assédio moral.

Ressalte-se, também, a importância do estímulo à participação social no que tange ao encaminhamento de Sugestões e Elogios que possibilitem aperfeiçoar políticas e serviços públicos. As duas categorias obtiveram os menores índices entre as manifestações encaminhadas à Ouvidoria.

De acordo com o informado anteriormente, as demandas do Serviço de Informação ao Cidadão encontram-se representadas no gráfico apenas para fins estatísticos, pois será realizado um relatório individualizado para o Serviço de Informação ao Cidadão e Transparência Ativa.

Gráfico 2 – Distribuição mensal das manifestações de Ouvidoria em 2022



Fonte: Painel Resolveu? CGU (2022)

De acordo com o Gráfico 2, no ano de 2022 ocorreram três picos de registros nos meses de março, maio e dezembro. O mês com mais demandas foi março, com 20 manifestações. Ressalta-se que, nesse mês, houve o retorno das atividades presenciais nos *campi* e na Reitoria do IFTO, fato que talvez possa ter influenciado o aumento no fluxo de manifestações. Conforme observado no Painel Resolveu?, o mês de março teve o maior pico de manifestações em 2022 também nos demais órgãos da Administração Pública federal que utilizam a Plataforma Fala.BR.

Observa-se um decréscimo significativo de registros no mês de outubro, seguido de uma oscilação crescente nos meses subsequentes. Destaca-se que, em 31 de outubro, foi iniciada a divulgação da Campanha dos 10 anos da Ouvidoria do IFTO, como instrumento de divulgação dos serviços da Ouvidoria à comunidade acadêmica e administrativa do Instituto, o que pode ter motivado o crescimento nos meses de novembro e dezembro.

5.2. Prazo de respostas

O prazo de atendimento das demandas de Ouvidoria, incluindo tramitação e resposta ao usuário, segundo o art. 16 da Lei nº 13.460, de 2017, é 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.

No exercício de 2022, o IFTO recebeu um total de 115 manifestações de Ouvidoria, das quais 98 foram respondidas e 17 foram arquivadas. Foi registrado um tempo médio de resposta de 19,68 dias com 100% de respostas dentro do prazo; observa-se então uma redução em comparação com o tempo médio de resposta de 2021, que foi de 21,52. Cabe ressaltar que o tempo médio em dias para emissão de respostas, em 2022, na administração pública federal, foi de 25,70 dias.

5.3. Perfil do público demandante

Ao registrar uma manifestação na Plataforma Fala.BR, o usuário é solicitado a preencher dados de cadastro, porém, não são de preenchimento obrigatório. O perfil do público demandante apresentado neste Relatório compreende informações como: o total de solicitantes, o gênero, a faixa etária, a localização, a raça e a cor. As informações têm como fonte o Painel Resolveu? da CGU.

No ano de 2022, foram 62 respondentes do perfil do cidadão. Quanto ao gênero, 12,9% informaram ser do gênero masculino, 9,7% do gênero feminino e 77,4% não informaram. Quanto à faixa etária dos solicitantes, 1,61% estão na faixa entre 20 e 39 anos e 98,39% não informaram. Quanto à declaração de raça e cor, 9,68% são pardos, 4,84%

brancos, 4,84% pretos, 1,61% amarelos e 79,03% não informaram. O percentual de manifestantes por estado corresponde a 25,81% do Tocantins, 1,61% de São Paulo, e 72,58% não informaram. Entre os que informaram, observa-se que há maior incidência do sexo masculino, com 22%, pardos, com 9,68%, e localizados no Tocantins, com 25,81%.

Cabe frisar que o preenchimento dos dados ajuda a compreender o público que nos demanda. Desta forma, evidencia-se a necessidade de mais informações para traçar um perfil adequado do público demandante.

5.3.1. *Satisfação do usuário*

A Pesquisa de Satisfação é um importante instrumento para verificar como o usuário do serviço público se sente em relação ao órgão na prestação de um serviço, tendo em vista o melhoramento no atendimento a ele prestado. Quando finalizado o atendimento ao usuário do serviço público, é oferecida a possibilidade de avaliar os serviços prestados. Do total de atendimentos feitos, somente 13 usuários responderam os questionários de pesquisa de satisfação, equivalente a 12% do total de 98 casos analisados e concluídos pela Ouvidoria do IFTO em 2022, desconsideradas as manifestações arquivadas.

Em relação ao nível de resolutividade das demandas, conforme dados do Painel Resolveu? da CGU, dos 13 usuários que responderam, observou-se que 85% apontaram que houve resolutividade da demanda e 15% apontaram não terem tido a demanda resolvida.

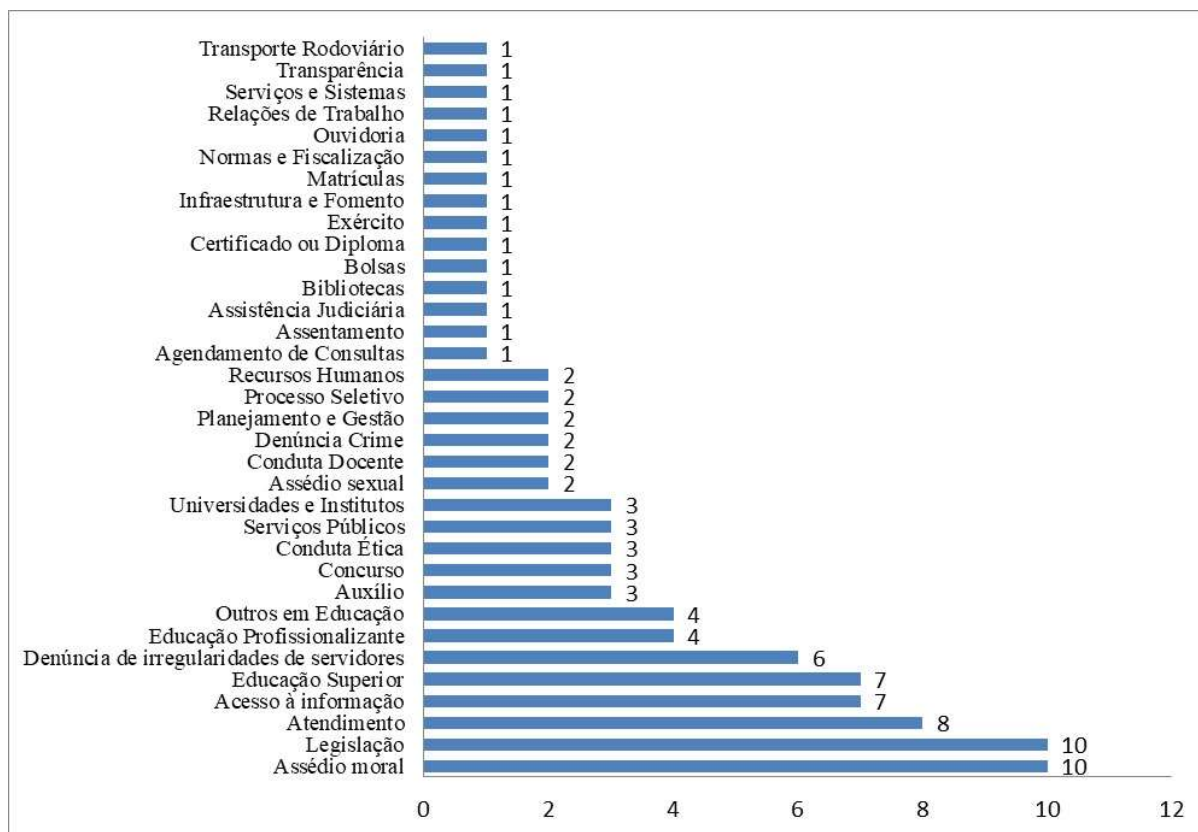
A respeito do nível de satisfação com o atendimento prestado pela Ouvidoria, 53,85% avaliaram como Muito Satisfeito, 30,77% como Satisfeito, 7,69% como Insatisfeito, e 7,69% como Muito Insatisfeito. A média de satisfação dos usuários respondentes foi de 78,85%, percentual positivo em relação ao observado para toda a esfera federal durante o exercício de 2022, que ficou em 44,46%. Caracteriza-se uma melhoria no nível de satisfação em 2022 em relação ao ano de 2021, em que se obteve a média de 75,00% de satisfação.

Ressalta-se que esses resultados são públicos e podem ser consultados pelo Painel Resolveu? da CGU. Nesse painel, o usuário, além de visualizar os dados aqui apresentados, pode verificar também os dados de todas as instituições públicas que fazem uso da Plataforma Fala.BR.

5.4. **Demandas por assunto**

Durante o ano de 2022, as demandas acolhidas pela Ouvidoria foram catalogadas em 34 assuntos, representados no gráfico a seguir:

Gráfico 3 – Lista dos assuntos com maior número de manifestações



Fonte: Painel Resolveu? CGU (2022)

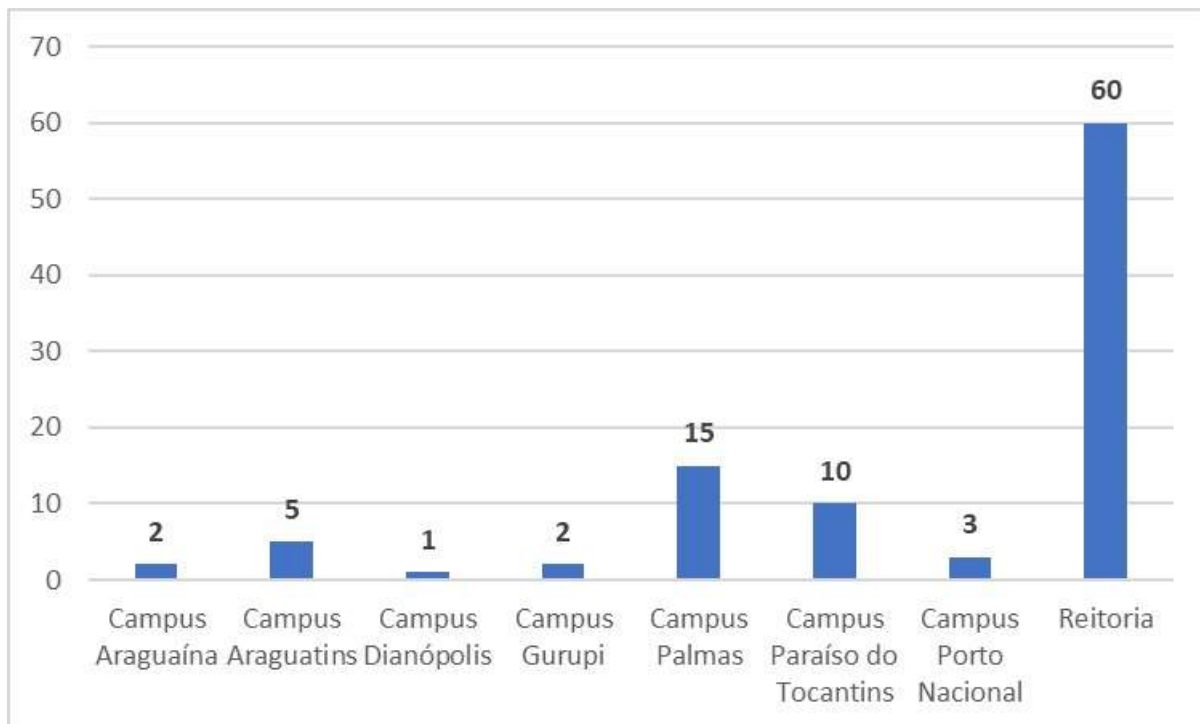
Os assuntos Assédio Moral e Legislação foram os mais demandados, com 10 manifestações cada. Percebe-se também que o assunto Atendimento detém um número considerável de manifestações.

A Ouvidoria é responsável pelo acolhimento de reclamações de supostos assédios morais praticados por agentes públicos no exercício de suas funções, bem como ações que objetivam o combate e a prevenção a essa prática. A Ouvidoria, visando facilitar o acesso a recursos e informações sobre o assunto à comunidade acadêmica e ao corpo administrativo do IFTO, disponibilizou, em sua página no Portal do IFTO, a Cartilha *Vamos Falar de Assédio?*, organizada pelo IFTO, e o *Guia Lilás*, da CGU, contendo orientações para prevenção e tratamento ao assédio moral e sexual. Os recursos podem ser acessados no link: <http://www.ifto.edu.br/ifto/ouvidoria/manuais-e-cartilhas>.

5.5. Demandas por unidade

O Gráfico 4 demonstra a distribuição das demandas de Ouvidoria registradas por unidade (98 demandas), desconsiderando as manifestações arquivadas (17). Verifica-se que as unidades mais demandadas em 2022 foram a Reitoria, que obteve 60 manifestações (61,2%), o *Campus* Palmas, com 15 demandas (15,3%), e o *Campus* Paraíso do Tocantins, com 10 registros (10,2%); juntas correspondem a um total de 86,7% das demandas de Ouvidoria. As demais unidades somaram apenas o percentual de 13,3% das demandas registradas, sendo que o *Campus* Colinas do Tocantins e os *campi* avançados não registraram demandas de Ouvidoria.

Gráfico 4 – Distribuição de demandas de Ouvidoria por unidade (2022)



Fonte: Ouvidoria do IFTO (2022)

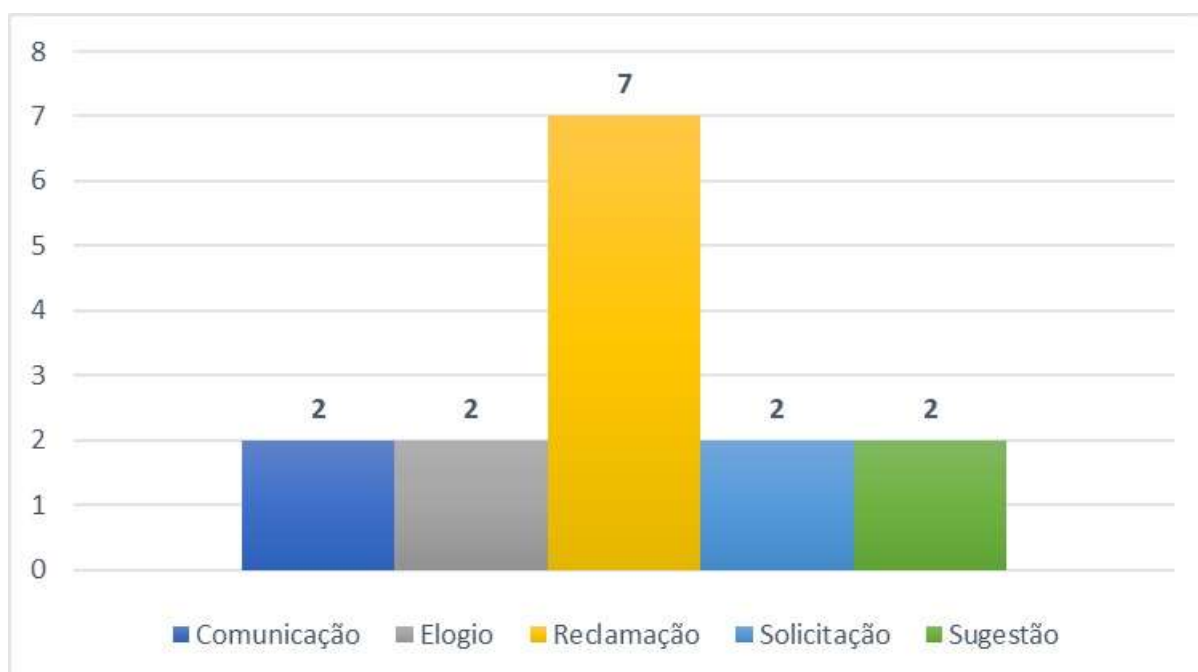
A título de comparação, a Reitoria e o Campus Palmas foram também as unidades mais demandadas em 2021, recebendo, respectivamente, 56 (61%) e 19 (21%) manifestações. Esse valor representa 82% do quantitativo total de manifestações, restando 18% das demais unidades.

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 a estes encaminhadas.

5.6. Registros das unidades mais demandadas por manifestação de Ouvidoria

Com base no Gráfico 4, que demonstra a distribuição das demandas de Ouvidoria registradas por unidade do IFTO, observa-se que o *Campus Palmas* e a Reitoria foram os setores mais demandados. Os Gráficos 5 e 6 demonstram quais foram os tipos de manifestação atribuídas às duas unidades.

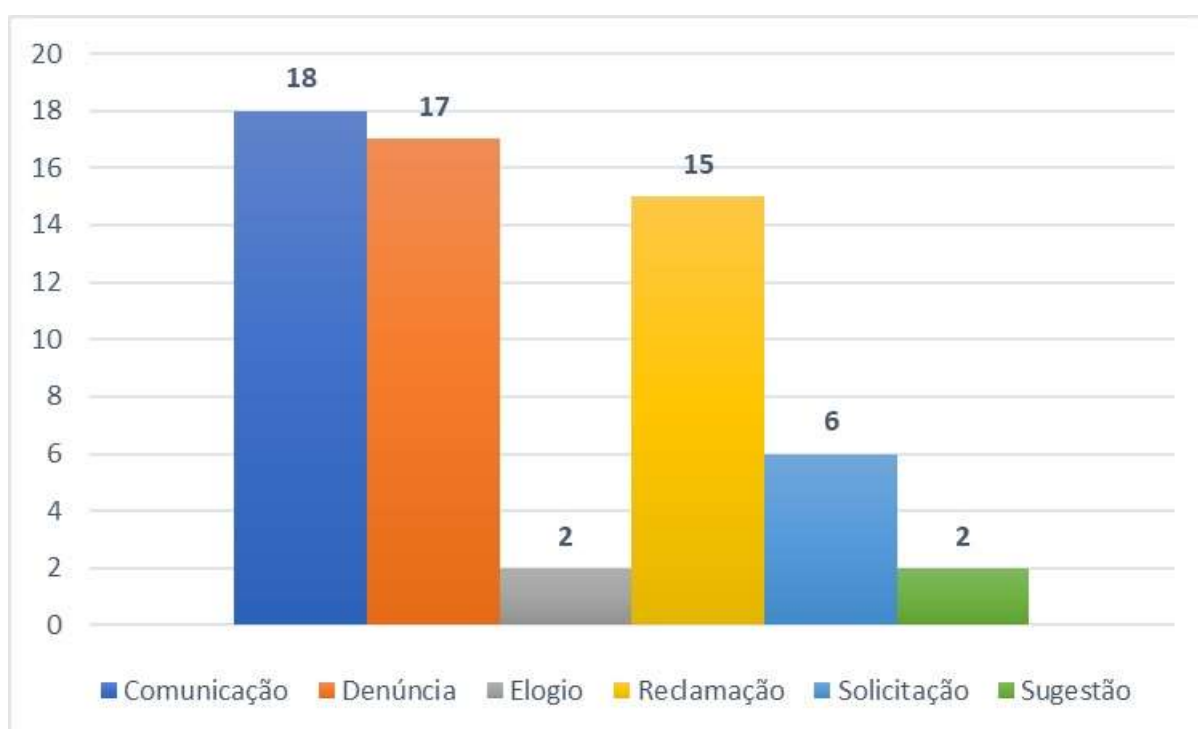
Gráfico 5 – Demandas de Ouvidoria por tipo encaminhadas ao *Campus Palmas*



Fonte: Ouvidoria do IFTO (2022)

Observa-se no gráfico anterior que a demanda mais recorrente continua sendo a Reclamação, situação também ocorrida em 2021, na qual a manifestação Reclamação teve 14 registros. Constata-se também que houve um decréscimo no número de manifestações em 2022 (15) em comparação à 2021 (19) direcionadas ao *campus*.

Gráfico 6 – Demandas de Ouvidoria por tipo encaminhadas à Reitoria

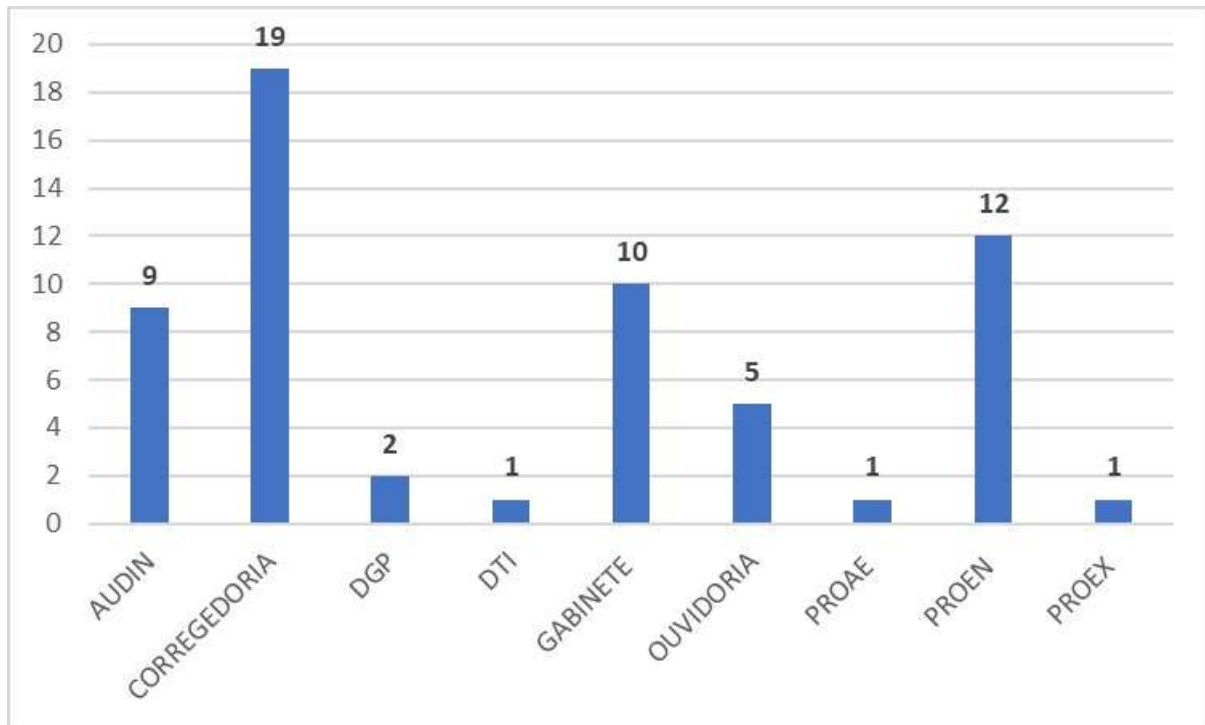


Fonte: Ouvidoria do IFTO (2022)

Foram registradas 60 demandas de Ouvidoria para a Reitoria. Analisando as demandas que foram registradas, percebe-se que as manifestações mais recorrentes foram a Comunicação, com 18 registros, seguida da Denúncia, com 17 registros. Verifica-se que houve um equilíbrio no quantitativo das demandas de Comunicação, Denúncia e Reclamação. Vale lembrar que a maioria das demandas registradas para tratamento na Reitoria referem-se a assuntos ligados aos *campi*, mas em virtude de o assunto a ser tratado

envolver a gestão máxima, políticas institucionais gerais ou mais de uma unidade, ele passa a ser tratado pela gestão da Reitoria.

Gráfico 7 – Demandas de Ouvidoria referentes aos setores da Reitoria

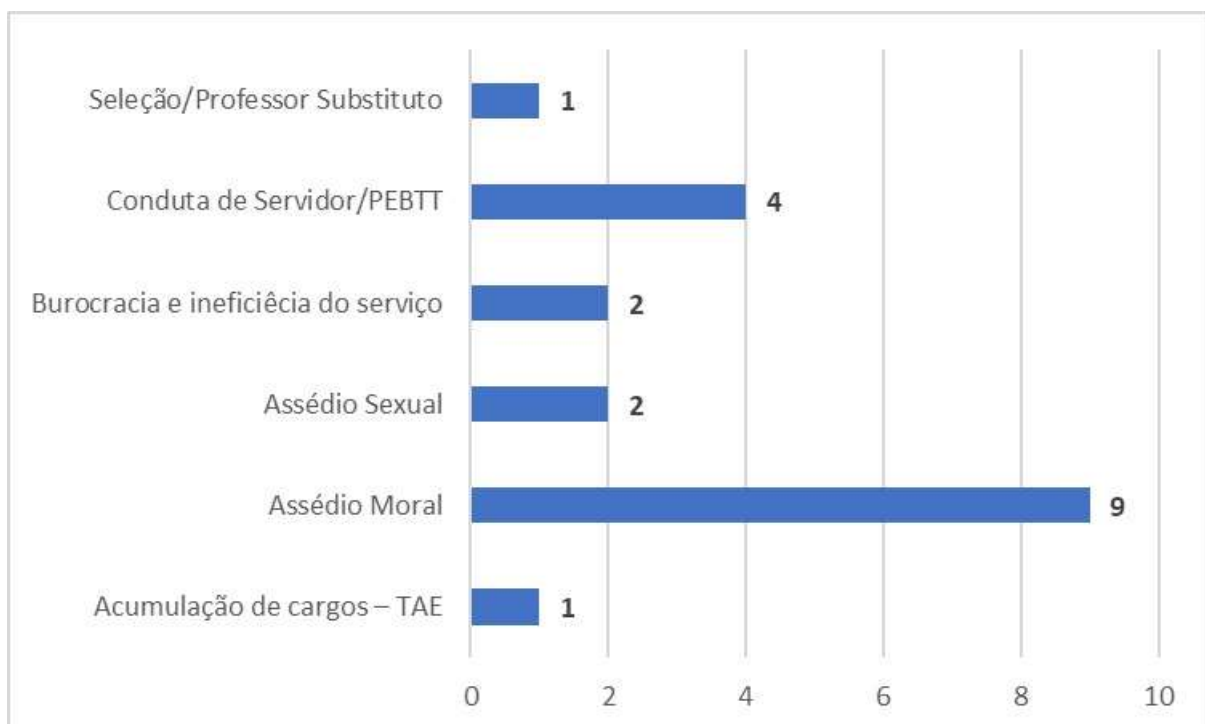


Fonte: Ouvidoria do IFTO (2022)

Verifica-se que a Corregedoria (19) e a Pró-Reitoria de Ensino (12) foram os setores da Reitoria com mais demandas de Ouvidoria no ano de 2022, seguidos do Gabinete do Reitor (10). Os três setores correspondem a 69% das demandas, e os demais setores, 31%. A Corregedoria em 2021 foi o setor mais demandado da Reitoria, com 37 registros, seguido do Gabinete com 10 demandas. Em 2022, a Pró-Reitoria de Administração não teve manifestação de Ouvidoria.

No gráfico a seguir, verificam-se os assuntos mais recorrentes encaminhados à Corregedoria.

Gráfico 8 – Demandas encaminhadas à Corregedoria do IFTO por assunto



Fonte: Ouvidoria do IFTO (2022)

Conforme representação do gráfico anterior, os assuntos mais demandados em 2022 relacionam-se a Assédio Moral (9) e Conduta de Servidor/PEBTT (4). Em relação a 2021, o assunto Conduta de Servidor/PEBTT foi o mais registrado, com 9 demandas.

6. AÇÕES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA

As ações apresentadas, neste tópico, englobam aquelas planejadas pela Ouvidoria e também as demandas oriundas do controle externo e da própria comunidade interna.

6.1. Capacitações internas

As atividades de Ouvidoria exigem constantes treinamentos, aprimoramentos e atualizações. Em 2022, a equipe da Ouvidoria do IFTO realizou capacitações, que estão apresentadas no Quadro 1:

Quadro 1 – Capacitações da equipe da Ouvidoria IFTO

SERVIDORAS	CAPACITAÇÕES
Elzilene Barbosa Rodrigues	- Atuação Gerencial das Ouvidorias para Melhoria da Gestão Pública – ENAP - Lei de Acesso à Informação e Lei Geral de Proteção de Dados – OGU - Proteção ao Denunciante – OGU
Joelma Oliveira Lima*	- Proteção de dados pessoais no setor público – ENAP - Atuação Gerencial das Ouvidorias para Melhoria da Gestão Pública – ENAP
Ustana Ferraz Soares	- Avaliação de Serviços – OGU - Tratamento de Denúncias em Ouvidoria para Ministério Público – ENAP - Acesso à informação – ENAP - Evento <i>Global Trends in Public Leadership Development</i> – ENAP - Excelência em Ouvidoria – OGU - Painel 1: Transparência de Agendas – Mudança de Cultura – CGU - Painel 2: Boas Práticas na Implementação do Sistema e-Agendas – CGU - Painel 3: Identificação de agentes públicos que devem publicar agenda de compromissos – CGU

Nota: *Período de janeiro a junho de 2022.

A equipe também auxiliou no VII Seminário Administrativo do IFTO (novembro de 2022) com a organização, em conjunto com a Procuradoria do IFTO e a Pró-Reitoria de Administração, da palestra *on-line* sobre Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, com Márcio Sobral, coordenador do Núcleo de Ouvidoria e Prevenção da Corrupção da Controladoria Geral da União – Regional de São Paulo.

6.2. Participação em comissões

Durante os anos de 2021 e 2022, a Ouvidoria atuou na Comissão de implementação da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), no âmbito do IFTO, conforme Portaria nº 991/2021/REI/IFTO, de 16 de dezembro de 2021. As servidoras da Ouvidoria estiveram envolvidas no processo de reuniões com setores administrativos e de controle para ajustes de legislações e para verificação e adoção de programa para tarjamento de dados.

Na comissão, participaram da construção da minuta da Instrução Normativa de Regulamentação do Uso de Dados Pessoais de forma institucional, da criação da página institucional sobre Privacidade e Proteção de Dados e da orientação à Gestão sobre a figura do encarregado. Esse processo culminou na criação de uma [página institucional](#) contendo: Glossário da LGPD, Perguntas e Respostas, *link* para a Autoridade Nacional de Proteção de Dados – ANPD, indicações de cursos gratuitos para a comunidade do IFTO e vídeo tutorial para tarjamento de dados seguros.

Além da página institucional sobre Privacidade e Proteção de Dados, a comissão teve como produto a [Instrução Normativa nº 6/2022/REI/IFTO, de 17 de maio de 2022](#), para orientação da comunidade acadêmica e do corpo administrativo do IFTO. Demais informações sobre esse processo de implantação poderão ser verificadas no Processo SEI nº 23235.000388/2022-12.

6.3. Ações e Atividades da Autoridade de Monitoramento da LAI

6.3.1. Plano de Dados Abertos

Foram realizados monitoramentos, em 2022, referentes à implementação do Plano de Dados Abertos, em conformidade com o Processo SEI nº 23235.009926/2022-26. Ressalta-se que, encerrado o ano de 2022, a transparência ativa do IFTO apresentava o seguinte panorama: dos 49 itens exigidos, o IFTO cumpria 93,88% dos itens de transparência ativa; cumpria parcialmente 4,08%; e não cumpria 2,04%. No entanto, esse assunto é tratado de forma mais aprofundada no Relatório de Acesso à Informação, Transparência Ativa e Monitoramento da Lei de Acesso à Informação.

6.3.2. Agendas de Compromissos Públicos – e-Agendas

O Sistema Eletrônico de Agendas do Poder Executivo federal (e-Agendas), instituído pelo [Decreto nº 10.889, de 9 de dezembro de 2021](#), é um sistema de uso obrigatório pelos órgãos e entidades da administração direta, autárquica e fundacional, e tem por objetivo dar publicidade às interações de agentes públicos com representantes de interesses de maneira padronizada e completa.

A Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação – LAI no âmbito do IFTO, como Administrador Institucional Supervisor do e-Agendas, realizou o cadastro dos Agentes Públicos Obrigados – APOs (cargos em comissão CD-1 e CD-2 e substitutos oficiais e eventuais) para registrar seus compromissos públicos. Cabe esclarecer que os cadastros e orientações foram executados antes da vigência do sistema (9 de outubro de 2022) estabelecido pela CGU, conforme Processo SEI nº 23235.022522/2022-28. As agendas podem ser consultadas neste *link*: <https://eagendas.cgu.gov.br/>.

6.4. Recomendações de Ouvidoria

Considerando o ingresso de novos gestores nas unidades do IFTO no ano de 2022, e com a finalidade de alinhar os procedimentos sobre o tratamento de notícias/denúncias/representações recebidas no âmbito do IFTO, solicitamos ao reitor o encaminhamento de documento dando conhecimento aos novos gestores sobre o fluxo necessário quando do recebimento de denúncia pelas unidades. Tais procedimentos foram definidos especificamente no Ofício nº 2/2021/CORREG/REI/IFTO e no Ofício Conjunto Circular nº 1/2021/REI/OUVIDO/IFTO, que dispõem a respeito de recomendação sobre recebimento e encaminhamento de denúncias, conforme Processos SEI nº 23235.022682/2022-77 e 23235.009135/2021-15.

6.5. Acompanhamento do Modelo de Maturidade em Ouvidoria (MMOup)

Conforme o cronograma de Avaliação de Maturidade do SisOuv para o ano de 2022, estava prevista a elaboração do Plano de Ação. O plano foi desenvolvido e enviado para a CGU pelo Sistema e-Aud. Houve, no período de outubro a novembro de 2022, a coleta de evidências para ajustes no Modelo de Maturidade em Ouvidoria proposto pela CGU no Sistema e-Aud. O processo teve como base as orientações de retorno da CGU nos itens:

Institucionalidade, Capacidades e garantias da equipe, Capacidades e garantias do titular, Planejamento e Gestão eficiente, Infraestrutura e Acessibilidade, Governança de Serviços, Transparência e Prestação de Contas, Processos Essenciais, Gestão estratégica de informações, Busca ativa de informações, Conselho de Usuários e Articulação interinstitucional, conforme Processos SEI nº 23235.005180/2022-81 e 23235.021661/2022-34.

6.6. Campanha de divulgação da Ouvidoria

Quanto à divulgação dos serviços de Ouvidoria, a equipe da Ouvidoria, em parceria com a Diretoria de Comunicação, desenvolveu uma campanha de divulgação em comemoração aos 10 anos da Ouvidoria do IFTO em 2022.

Os conteúdos foram disponibilizados nas redes sociais, na página da Ouvidoria/SIC, no YouTube Institucional e no *site* institucional das unidades do IFTO:

- **10 anos de Atendimento:** O vídeo teve o alcance de 5.458 contas e 5.999 visualizações. Link: <https://www.instagram.com/p/CkYv-M6oky5/>.

- **Tipos de Manifestação:** A publicação alcançou 1.565 contas. Link: <https://www.instagram.com/p/CktWrQlujaq/>.

- **5 passos para registrar sua manifestação na Ouvidoria:** O vídeo obteve 2.848 visualizações e o alcance de 2.566 contas. Link: <https://www.instagram.com/p/ClqqjFlo-gb/>.

Seguem outros *links* para acesso ao material:

- <https://www.youtube.com/shorts/CcTBhuMQjNg>

- <https://www.youtube.com/watch?v=sQPwqaO4VOQ&t=2s>

A necessidade de promover uma campanha de divulgação, além de comemorar os 10 anos de atividades da Ouvidoria do IFTO, deu-se pelo baixo número de manifestações realizadas no primeiro semestre de 2022 e também para incentivar a participação social por meio da Ouvidoria.

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria atua como interlocutora entre o cidadão e a Administração Pública, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania proporcionem contínua melhoria dos serviços públicos prestados. Trata-se da garantia do direito à participação e controle social, que reafirmam e fortalecem a integridade da instituição.

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.

Nos pontos recorrentes, o tipo de manifestação mais tratada no ano de 2022 foi a Reclamação, que tem como característica demonstrar a insatisfação com o serviço público. A maioria das reclamações tratou-se principalmente sobre burocracia e ineficiência de serviços. Observa-se que a Comunicação é a manifestação escolhida para os relatos de supostas irregularidades de agentes públicos, o que indica que a maioria dos usuários dos serviços públicos do IFTO preferem não se identificar ao denunciar ou reclamar sobre determinada situação. Outra situação recorrente é a baixa participação na pesquisa de satisfação dos serviços prestados pela Ouvidoria: apenas 12% do total de 98 casos analisados e concluídos pela Ouvidoria do IFTO responderam a pesquisa em 2022. Contudo, espera-se realizar melhorias nos pontos recorrentes em 2023.

Como evidências de melhorias houve a redução no tempo médio de respostas em 2022, com o prazo de resposta de 19,68 dias. Quando comparado ao ano de 2021, que teve o tempo médio de resposta de 21,52 dias, obteve-se uma redução de 1,84 dias. Cabe ressaltar que nenhuma manifestação foi respondida fora do prazo. E houve melhoria nos índices de satisfação em 2022 em relação ao ano de 2021, que passou da média de 75,00% de satisfação para 78,85%.

A Ouvidoria reforça seu compromisso legalmente estabelecido em Lei e no Regimento Interno em manter as informações sensíveis preservadas e, por isso, ressalta que deve haver um compromisso de todos os gestores e equipes em manter o sigilo das informações enviadas pela Ouvidoria para tratamento nas unidades. Recomenda também a todos os gestores que observem a transparência ativa de suas páginas eletrônicas, dando sempre publicidade às demandas mais procuradas pela sociedade, a fim de evitar sobrecargas nos diversos setores com atendimento de informações solicitadas repetidas vezes. Além disso, recomenda que todos os gestores obrigados registrem e publiquem diariamente seus compromissos públicos no Sistema e-Agendas.

Não se pode negar que é necessário avançar em muitos aspectos tanto para o cumprimento integral das atribuições da Ouvidoria como para a concretização da nossa meta de torná-la uma Ouvidoria de excelência. Continuamente a equipe da Ouvidoria busca aperfeiçoar-se para contribuir para o desenvolvimento institucional do IFTO e da administração pública como instância de promoção e proteção de direitos e de viabilização da participação e controle social.

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

USTANA FERRAZ SOARES

Autoridade de Monitoramento da LAI/Ouvidora

ELZILENE BARBOSA RODRIGUES

Gestora do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC



Documento assinado eletronicamente por **Ustana Ferraz Soares, Ouvidora**, em 28/04/2023, às 17:03, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Elzilene Barbosa Rodrigues, Gestora do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC**, em 28/04/2023, às 17:05, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Antonio da Luz Júnior, Reitor**, em 28/04/2023, às 18:00, 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, informando o código verificador **1904834** e o código CRC **D641E7EA**.

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