



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

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUVIDORIA EXERCÍCIO 2024

1. SUMÁRIO EXECUTIVO

Em cumprimento ao disposto no art. 14, inciso II, no art. 15 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e no art. 60 da Portaria Normativa nº 116, de 18 de março de 2024, 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 2024.

No referido ano, a Ouvidoria do IFTO recebeu um total de 284 manifestações, das quais 204 foram demandas de Ouvidoria e 80 referiram-se a Pedidos de Acesso à Informação. Das manifestações de Ouvidoria, 170 foram respondidas (sendo 99% dentro do prazo e 1% com atraso), enquanto 34 foram arquivadas. O tempo médio de resposta foi de 20,26 dias.

No que se refere ao nível de satisfação dos usuários, conforme dados do Painel Resolveu? da CGU, a média de satisfação foi de 38,16% entre 19 entrevistados. Em relação à resolutividade das demandas, 68,82% dos usuários indicaram que suas demandas foram resolvidas, enquanto 31,18% afirmaram não ter obtido solução.

Entre os tipos de manifestações recebidas, a Comunicação foi a mais recorrente, com 70 registros respondidos, seguida pela Reclamação, com 54. A unidade mais exigida foi a Reitoria, com 100 manifestações; destas, 51 foram encaminhadas à Corregedoria do IFTO.

Desta forma, este Relatório demonstra o compromisso da Ouvidoria do IFTO em garantir a transparência, a eficiência e a resolutividade das demandas, fortalecendo o diálogo com os usuários e melhorando a gestão institucional.

2. APRESENTAÇÃO

Nos termos do art. 29 do Regimento Geral do Instituto Federal do Tocantins, a Ouvidoria do IFTO é uma Ouvidoria Pública que auxilia os usuários das comunidades interna e externa em suas relações com a instituição. Atua como canal de interlocução entre o usuário e a administração pública, garantindo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania contribuam para melhorias nos serviços prestados.

O presente Relatório apresenta uma análise das manifestações registradas na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR) no período de janeiro a dezembro de 2024, além das ações executadas pela Ouvidoria em resposta a essas demandas e as providências adotadas, conforme o Manual de Ouvidorias Públicas, atualizado pela Lei nº 13.460/2017 e pelo Decreto nº 9.492/2018. Desta forma, a Ouvidoria cumpre os requisitos de transparência pública, atende às normativas vigentes e incentiva a participação social na gestão pública.

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 2023, disponível na página da Ouvidoria no portal do IFTO. A metodologia adotada baseia-se em pressupostos de investigação quantitativa e qualitativa.

3. FORÇA DE TRABALHO

A Ouvidoria do IFTO está vinculada hierarquicamente à autoridade máxima do órgão e desempenha múltiplas funções: i) Gestão de Ouvidoria —conforme o Regimento Interno, aprovado pela Resolução nº 78/2020/CONSUP/IFTO, com a nomeação do ouvidor titular pela Portaria nº 1.619/2022/REI/IFTO; ii) Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) — conforme o art. 6º da Instrução Normativa nº 2/2021/REI/IFTO, com designação da

titular pela Portaria nº 319/2021/REI/IFTO; iii) Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação — conforme a Portaria nº 141/2023/REI/IFTO; e iv) Encarregada de Dados Pessoais — conforme a Portaria nº 646/2022/REI/IFTO.

A equipe é composta pela ouvidora e uma servidora responsável pelo atendimento das demandas do SIC/IFTO. O SIC/IFTO está vinculado administrativamente à Ouvidoria e subordinado tecnicamente à Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação, conforme o art. 6º da Instrução Normativa nº 2/2021/REI/IFTO.

4. ATENDIMENTOS

O contato entre os usuários de serviços públicos e o IFTO ocorre por diferentes canais, sendo o principal a Plataforma Fala.BR (<https://falabr.cgu.gov.br/>), onde podem ser registrados pedidos de acesso à informação ou manifestações de Ouvidoria, como solicitação, reclamação, comunicação, denúncia, elogio, sugestão ou um pedido de simplificação.

Usuários com dúvidas sobre o uso do Fala.BR podem solicitar orientações via e-mail, atendimento presencial ou telefone. A Ouvidoria tem promovido ações para ampliar o conhecimento sobre seus canais de atendimento, em parceria com diversos setores e unidades do IFTO. O detalhamento dessas ações será apresentado no tópico 6.5.

A Plataforma Fala.BR foi o principal canal de entrada das manifestações em 2024, com 284 registros. Desses, 204 foram manifestações de Ouvidoria, cujo detalhamento será apresentado no tópico 5 deste Relatório.

Houve uma redução no total de registros em comparação a 2023 (de 294 para 284), porém, o número de manifestações de Ouvidoria aumentou de 190 (2023) para 204 (2024).

A Ouvidoria orienta os usuários quanto aos canais mais adequados para o envio de suas manifestações e registra no Fala.BR as solicitações recebidas por e-mail ou via protocolo, conforme o art. 22, inciso II, da Portaria Normativa CGU nº 116/2024. Dessa forma, essas solicitações não são contabilizadas separadamente, evitando duplicidade na contagem.

5. DEMANDAS RECEBIDAS PELA OUVIDORIA DO IFTO

As manifestações recebidas que atendem aos critérios mínimos de relevância, autoria ou materialidade são encaminhadas pelo Sistema Eletrônico de Informações (SEI) às unidades responsáveis para resposta, apuração ou solução demanda.

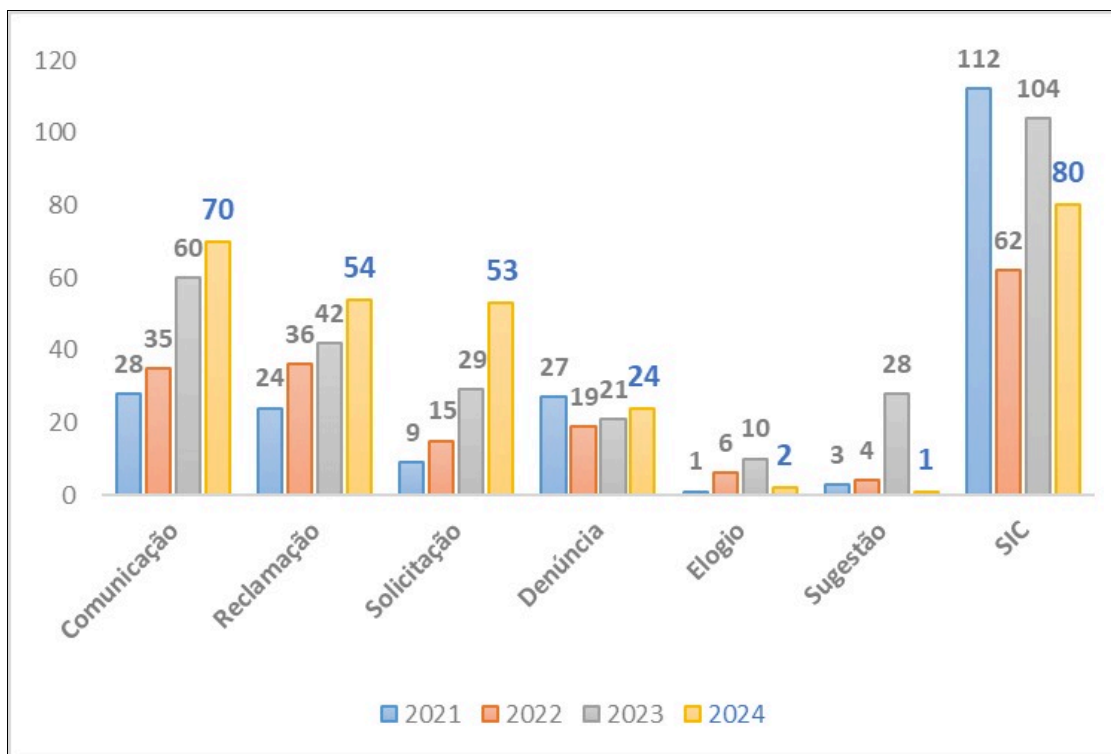
A Ouvidoria do IFTO também gerencia o SIC, contudo, devido às suas especificidades, os dados sobre acesso à informação serão apresentados apenas para fins estatísticos. A CGU recomenda a elaboração de um relatório separado, destacando informações sobre transparência ativa e passiva.

5.1. Demandas registradas por tipo de manifestação no ano de 2024

A Ouvidoria do IFTO recebeu 284 demandas em 2024, sendo 204 manifestações de Ouvidoria e 80 Pedidos de Acesso à Informação. Do total de manifestações de Ouvidoria, 170 foram respondidas e 34 arquivadas, sendo os principais motivos de arquivamento: Duplicidade de manifestação (52,94%), Falta de clareza/Insuficiência de dados (26,47%), Perda de objeto (11,76%), Informação descabida (5,88%) e Manifestação imprópria/inadequada (2,94%).

O Gráfico 1 apresenta a distribuição das manifestações recebidas em 2024, bem como a evolução em comparação aos anos anteriores. Para fins comparativos, em 2023, houve 294 manifestações tratadas (190 de Ouvidoria e 104 de Pedidos de Acesso à Informação); em 2022, foram 177 (115 de Ouvidoria e 62 de Pedidos de Acesso à Informação); e, em 2021, 204 (92 de Ouvidoria e 112 de Pedidos de Acesso à Informação).

Gráfico 1 – Evolução do número de manifestações por tipo (2021-2024)



Fonte: Painel Resolveu? CGU (2021-2024)

No ano de 2024, os Pedidos de Acesso à Informação representam 28,17% do total de manifestações. Entre as demandas de Ouvidoria, destacam-se Comunicações (24,65%) e Reclamações (19,01%), mantendo-se como os tipos mais recorrentes nos últimos anos.

A análise comparativa mostra uma redução de 10% no total de manifestações em 2024 em relação a 2023 (de 294 para 284), porém, o volume segue acima de 2021 e 2022, evidenciando um crescimento no engajamento. Esse crescimento pode indicar uma maior confiança no canal ou um aumento na necessidade de comunicação com a instituição. Por outro lado, os Pedidos de Acesso à Informação apresentaram oscilações, com um decréscimo de 104 registros em 2023 para 80 em 2024 (23%), o que pode indicar mudanças na necessidade de solicitação de informações ou maior disponibilidade de dados públicos sem necessidade de formalização.

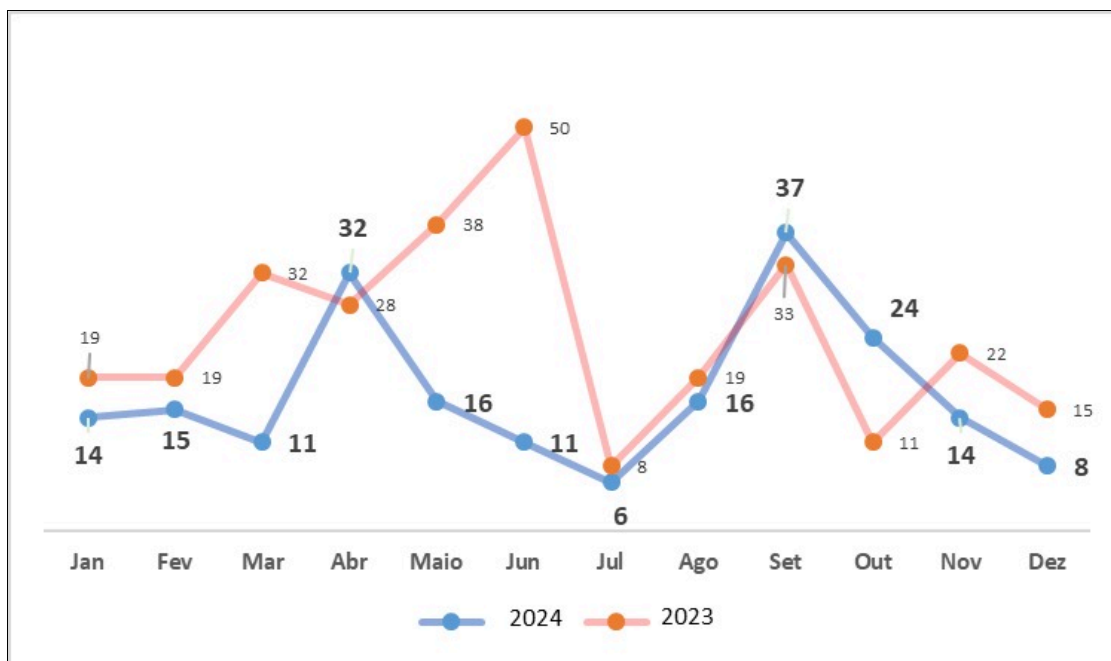
Em 2024, registraram-se: 70 Comunicações (34,31%), 54 Reclamações (26,47%), 53 Solicitações (25,98%), 24 Denúncias (11,76%), 2 Elogios (0,98%) e 1 Sugestão (0,49%). Assim como nos anos anteriores, não houve manifestações de Simplifique (0%).

Observa-se que os cidadãos utilizaram mais a modalidade “Comunicação” para relatar irregularidades do que a “Denúncia”, padrão já identificado em anos anteriores. Ressalta-se que as manifestações classificadas como denúncias e comunicações apresentam características semelhantes. Segundo a Lei nº 13.460, de 2017, a Comunicação também pode reportar irregularidades, assim como a Denúncias. No entanto, Comunicações são feitas obrigatoriamente de forma anônima, impossibilitando o acompanhamento da resposta, o que pode explicar a preferência por esse tipo de manifestação. As principais Comunicações no IFTO referem-se a denúncias de irregularidades de servidores, o que sugere que o anonimato seja a forma de proteção contra possíveis retaliações.

Por fim, destaca-se que as Comunicações cresceram 10% entre 2023 e 2024, enquanto os pedidos de acesso à informação caíram 23%. 58% das manifestações foram Comunicações e reclamações e a baixa incidência de Sugestões e Elogios, categorias fundamentais para o aprimoramento das políticas e serviços públicos. Houve uma redução significativa desses registros em 2024 em comparação com 2023.

O Gráfico 1 demonstra a consolidação da Ouvidoria como um canal essencial de comunicação institucional, refletindo a crescente participação da comunidade no aprimoramento da gestão pública.

Gráfico 2 – Evolução mensal das manifestações em 2023-2024



Fonte: Painel Resolveu? CGU (2023-2024)

Nota: Considera as manifestações de Pedidos de Informação e Ouvidoria (Respondidas e Tratadas).

De acordo com o Gráfico 2, 2024 apresentou uma tendência de queda nas demandas de Ouvidoria, especialmente no início e no final do ano. O primeiro trimestre de 2024 registrou valores ainda mais baixos, com janeiro (14) e fevereiro (15) indicando redução na demanda, seguida por um nível ainda menor em março (11).

No segundo semestre, as flutuações mantiveram a tendência de queda, com exceção de abril (32) e setembro (37), que apresentaram aumentos significativos. O crescimento em abril está associado principalmente ao tema "Auxílio", em razão da divulgação do resultado final do Programa de Assistência Estudantil. Já em setembro, o aumento foi impulsionado pelo Concurso Público do IFTO. Em contrapartida, julho (6) e dezembro (8) apresentaram os menores índices do ano. Vale destacar que julho corresponde ao período de férias escolares, o que pode ter influenciado a diminuição das manifestações.

A queda acentuada no número de registros em 2024 pode refletir a resolução de problemas que anteriormente geravam reclamações ou uma menor procura pela Ouvidoria, seja por melhorias na comunicação e nos serviços, seja por outros fatores. Ainda assim, a comparação com 2023 mostra que, apesar da redução, os registros seguem um padrão sazonal de altos e baixos no segundo semestre, reforçando a necessidade contínua de acompanhamento e análise dessas demandas.

5.2. Prazo de respostas

O prazo de atendimento das demandas de Ouvidoria, incluindo tramitação e resposta ao usuário, conforme 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, conforme disposto no parágrafo único do mesmo artigo.

No exercício de 2024, o IFTO recebeu um total de 204 manifestações de Ouvidoria, das quais 170 foram respondidas e 34 arquivadas. O tempo médio de resposta registrado foi de 20,26 dias, com 99% de respostas dentro do prazo. Observa-se, portanto, um decréscimo em relação ao tempo médio de resposta de 2023, que foi de 21,54 dias. Cabe ressaltar que o tempo médio em dias para emissão de respostas, em 2024, nas instituições de ensino da administração pública federal, foi de 19,97 dias.

Os dados refletem um volume expressivo de manifestações registradas e um alto índice de respostas dentro do prazo, demonstrando a eficiência do atendimento no IFTO e seu compromisso com a transparência e a qualidade dos serviços prestados. No entanto, para se alinhar ainda mais à média nacional, pode-se considerar estratégias que agilizem a análise e a emissão de respostas.

5.3. Perfil do público demandante

Ao registrar uma manifestação na Plataforma Fala.BR, o usuário é solicitado a preencher dados de cadastro, porém, o preenchimento não é obrigatório. O perfil do público

demandante apresentado neste Relatório inclui informações como o total de solicitantes, gênero, faixa etária, localização, raça e cor, com base nos dados do Painel Resolveu? da CGU.

Em 2024, havia 100 respondentes no perfil do cidadão. Quanto ao gênero, 23% declararam-se do gênero masculino, 13% do gênero feminino, e 64% não informaram. Em relação à faixa etária dos solicitantes, 3% tinham entre 20 e 39 anos, 1% entre 40 e 59 anos, e 96% não informaram. Sobre a declaração de raça e cor, 15% se identificaram como pardos, 8% como brancos, 6% como pretos, e 71% não informaram. No que se refere à localização, 23% dos manifestantes eram do Tocantins; Pará e Maranhão registraram 2% cada; Bahia, Distrito Federal e Minas Gerais, 1% cada; e 69% não informaram. Entre os que fornecem informações, observa-se a maior incidência de pessoas do gênero masculino, pardos e residentes no Tocantins.

Os altos índices de não preenchimento evidenciam a necessidade de estimular os usuários a fornecerem mais informações para um melhor entendimento do perfil do público demandante.

5.3.1. Satisfação do usuário

A Pesquisa de Satisfação é um importante instrumento para avaliar a percepção do usuário sobre a qualidade dos serviços prestados pelo órgão, contribuindo para a identificação de oportunidades de aprimoramento no atendimento.

Em 2024, a Ouvidoria do IFTO analisou e concluiu 170 manifestações, desconsiderando os casos arquivados (o motivo de arquivamento pode ser verificado no item 5.1). No entanto, apenas 19 usuários responderam ao questionário da pesquisa de satisfação, o que representa 11,18% do total. Esse baixo índice de adesão pode impactar a representatividade dos resultados, indicando a necessidade de estratégias para incentivar maior engajamento dos usuários na avaliação dos serviços. Como estratégia de incentivo à participação, a Ouvidoria do IFTO passou a incluir, em 2024, um convite para responder à pesquisa nas respostas conclusivas. Apesar do aumento na adesão em relação a 2023 (10 usuários), o percentual ainda permanece baixo.

Segundo dados do Painel Resolveu? da CGU, a média de satisfação dos usuários respondentes em 2024 foi de 38,16%, representando um aumento em relação a 2023, quando a média foi de 25%. Quanto à resolutividade das demandas, 68,82% das manifestações foram consideradas resolvidas, enquanto 31,18% permaneceram sem solução. Houve uma leve melhora em relação a 2023, quando o percentual de resolutividade foi de 68,45%. No entanto, verifica-se a necessidade de desenvolver estratégias para aumentar a taxa de resolução das demandas.

Todas as manifestações foram tratadas de acordo com as diretrizes específicas para cada caso, buscando a maior resolutividade possível. No entanto, nem sempre foi possível atender integralmente às expectativas da comunidade, seja por limitações legais e normativas, seja pela ausência de informações suficientes para permitir a apuração de uma denúncia ou solicitação.

Ressalta-se que esses resultados são públicos e podem ser consultados no Painel Resolveu? da CGU. Além de consultar esses dados, o usuário pode acessar informações sobre outras instituições públicas que utilizam a Plataforma Fala.BR.

5.4. Demandas por assunto

Ao longo de 2024, a Ouvidoria atuou para corrigir as inconsistências identificadas na Avaliação de Ouvidoria do IFTO, realizada pela Ouvidoria-Geral da União (OGU), nos anos de 2023 e 2024. Dentre as principais ações, destaca-se a reclassificação adequada dos assuntos das manifestações, garantindo que o campo correspondente estivesse alinhado ao teor da demanda, e que cada manifestação recebesse o tratamento adequado conforme sua tipificação.

As demandas acolhidas pela Ouvidoria foram classificadas em 39 categorias, o que demonstra uma diversidade de temas abordados. No Gráfico 3, a seguir, são apresentadas apenas as temáticas com maior número de solicitações para destacar as áreas que exigem maior atenção da gestão.

Gráfico 3 – Lista dos assuntos com maior número de manifestações



Fonte: Painel Resolveu? CGU (2024)

Nota: Constam no gráfico somente assuntos com mais de dois registros de manifestações respondidas.

Os dados analisados indicam que os temas relacionados a Concurso, Ética e Conduta docente, bem como Auxílio, são de grande relevância para a comunidade acadêmica e requerem atenção da gestão institucional.

Entre as categorias mais demandadas, destaca-se "Concurso", com 17 manifestações respondidas. Em 2024, foi publicado o Edital nº 53/2024/REI/IFTO, de 8 de agosto de 2024, para provimento de cargos efetivos de professor da carreira de Magistério do Ensino Básico, Técnico e Tecnológico, além de provas para os cargos efetivos da carreira de Técnicos Administrativos em Educação do IFTO. Esse número de manifestações sugere a necessidade de maior clareza na comunicação sobre etapas de processos seletivos e concursos públicos, abrangendo dúvidas relacionadas a editais, requisitos, etapas do certame e divulgação de resultados.

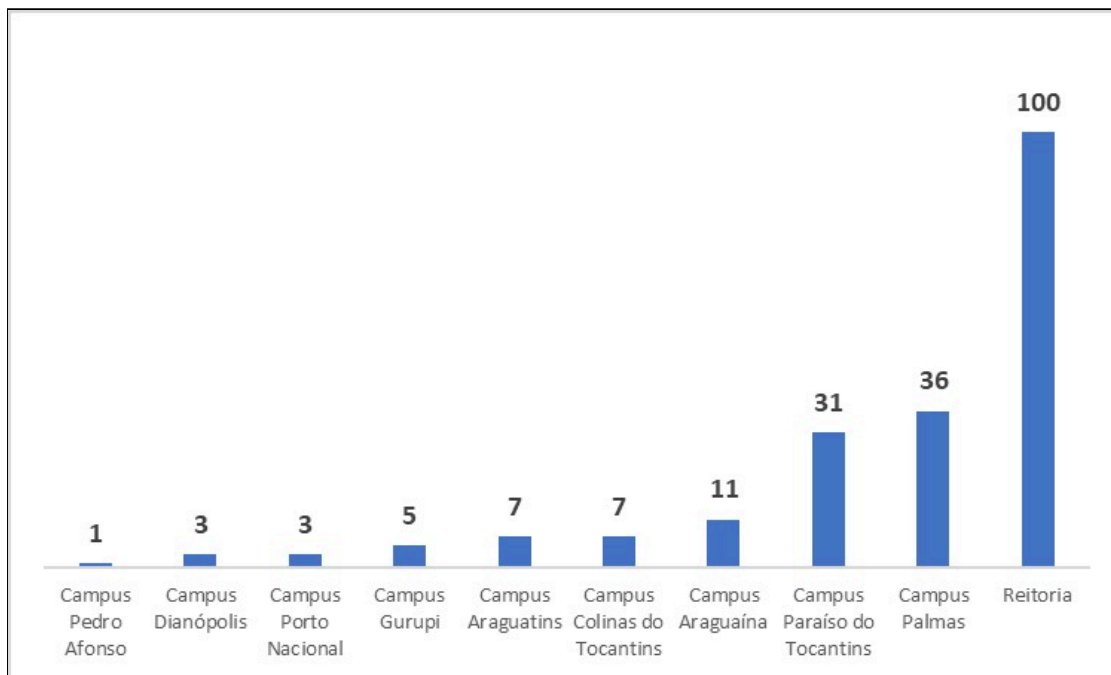
Ressaltamos que a Ouvidoria não é instância recursal e não pode substituir procedimentos internos predefinidos, como as regras estabelecidas no edital do concurso, que deve especificar os critérios de avaliação. No entanto, considerando que a maioria das manifestações recebidas não configurava tentativas de recurso, essas foram devidamente analisadas e encaminhadas para as providências cabíveis.

A "Denúncia de irregularidades de servidores" foi a segunda categoria mais recorrente, com 15 manifestações, evidenciando a preocupação da comunidade com questões éticas e administrativas. A "Conduta docente" também gerou um número expressivo de manifestações (12 registros), ressaltando a importância da relação entre alunos e professores. As queixas envolveram aspectos didáticos, pedagógicos ou comportamentais, indicando a necessidade de acompanhamento e possíveis ajustes.

Além disso, o "Auxílio" foi um tema relevante, com 12 solicitações registradas, especialmente relacionadas à revisão do resultado da concessão do auxílio financeiro concedido aos estudantes. Esse número pode indicar a necessidade de maior clareza na divulgação dos critérios dos programas de auxílio financeiro oferecidos pela instituição.

5.5. Demandas por unidade

O Gráfico 4 apresenta a distribuição das demandas de Ouvidoria registradas por unidade (204 demandas), considerando também as manifestações arquivadas (34). As unidades mais demandadas em 2024 foram a Reitoria, com 100 manifestações (49,0%), o *Campus* Palmas, com 36 demandas (17,6%), e o *Campus* Paraíso do Tocantins, com 31 registros (15,2%), totalizando 81,8% das demandas de Ouvidoria. As demais unidades somaram apenas 18,2% das demandas registradas, enquanto os *campi* Formoso do Araguaia e Lagoa da Confusão não tiveram registros de demandas.

Gráfico 4 – Distribuição de demandas de Ouvidoria por unidade (2024)

Fonte: Ouvidoria do IFTO (2024)

Verifica-se que a Reitoria continua sendo a unidade mais demandada, representando quase metade das manifestações registradas no IFTO em 2024. A título de comparação, a Reitoria e o *Campus Palmas* também foram as unidades mais demandadas em anos anteriores. A Reitoria recebeu 56 manifestações em 2021, 60 em 2022, e 75 em 2023; já o *Campus Palmas* registrou 19 manifestações em 2021, 15 em 2022, e 44 em 2023.

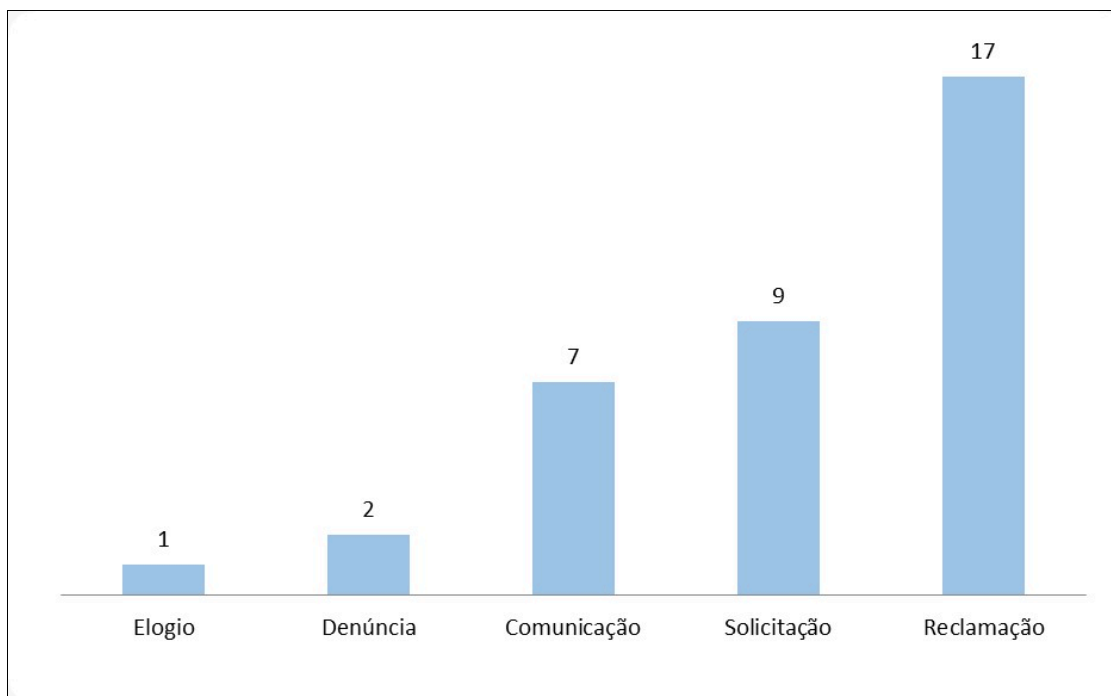
Os dados apresentados revelam uma tendência crescente de manifestações na Reitoria, enquanto o *Campus Palmas* apresentou oscilações ao longo dos anos. A Reitoria vem registrando um crescimento contínuo no número de manifestações, especialmente entre 2023 e 2024, com um aumento de 33,3%. Em 2024, as demandas dirigidas à Reitoria representam quase metade (49%) do total recebido pela Ouvidoria do IFTO. Esse crescimento pode indicar aumento das demandas institucionais que requerem a atuação da Reitoria. Diferentemente da Reitoria, o *Campus Palmas* apresenta variações no volume de manifestações. O pico de 44 demandas em 2023 foi seguido de uma leve redução para 36 em 2024 (queda de 18,2%). A redução em 2024 pode indicar que algumas demandas foram resolvidas internamente sem necessidade de recorrer à Ouvidoria.

A Ouvidoria encaminhou os registros para tratamento, direcionando-os aos gestores máximos de cada unidade, responsáveis por responder as demandas. Na Reitoria, as manifestações foram enviadas diretamente aos responsáveis pelas pró-reitorias ou diretorias sistêmicas. Quando envolviam 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, os Gráficos 5 e 6 detalham os tipos de manifestações direcionadas às duas unidades mais demandadas.

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

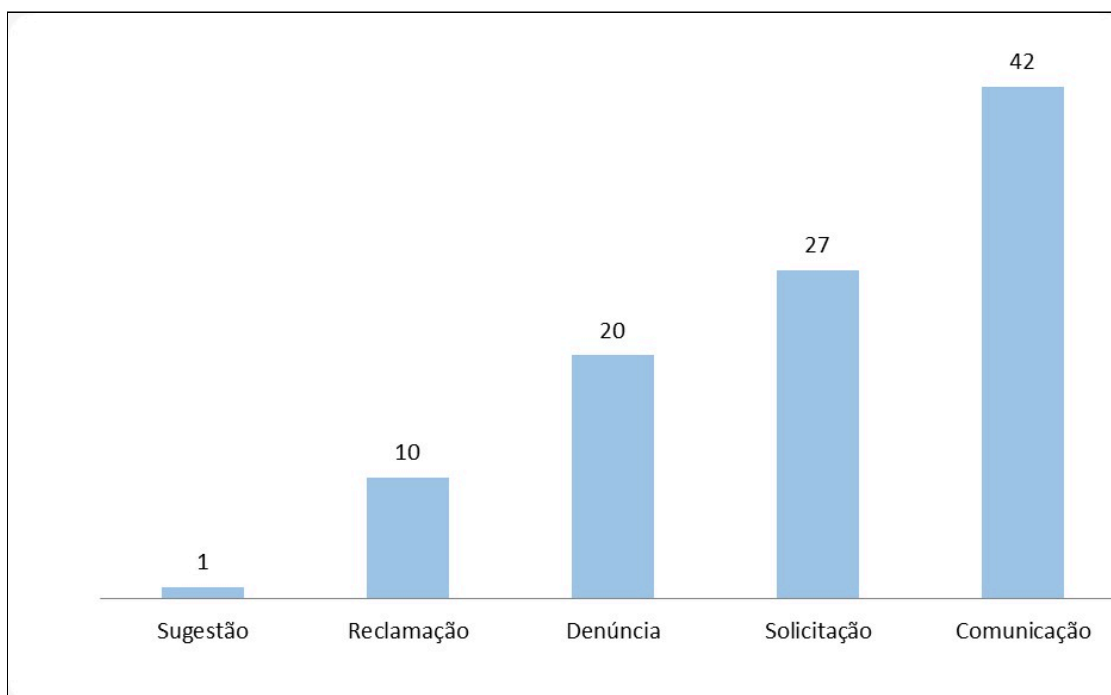


Fonte: Ouvidoria do IFTO (2024)

Observa-se, no Gráfico 5, que a demanda mais recorrente continua sendo a Reclamação, tendência já observada em anos anteriores. Os temas mais frequentes em 2024 foram "Certificados e Diplomas" e "Conduta docente". Quanto ao perfil dos usuários, os que mais acionaram a Ouvidoria em 2024 foram, em primeiro lugar, os estudantes, seguidos pelos estudantes egressos, que são contabilizados separadamente.

Isso sugere que as demandas de estudantes estão relacionadas a questões acadêmicas ou administrativas mais diretamente ligadas à sua trajetória dentro da instituição; já os egressos podem estar focados em questões pós-graduação, como emissão de documentos.

Gráfico 6 – Demandas de Ouvidoria por tipo encaminhadas à Reitoria



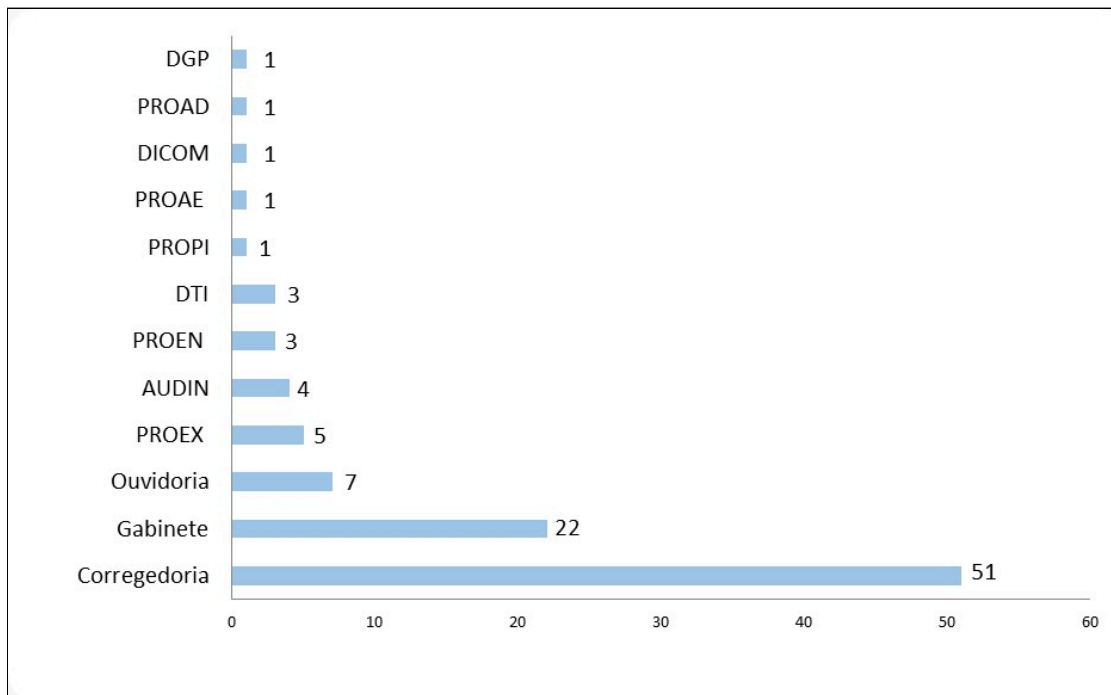
Fonte: Ouvidoria do IFTO (2024)

Para a Reitoria, conforme o Gráfico 6, foram registradas 100 demandas de Ouvidoria. As manifestações mais recorrentes foram a Comunicação, com 42 registros, seguida da Solicitação, com 27 registros.

É importante destacar que grande parte das demandas direcionadas à Reitoria está relacionada a assuntos dos *campi*. Quando envolvem a gestão máxima, políticas institucionais gerais ou mais de uma unidade, o tratamento passa a ser conduzido pela

Reitoria. O mesmo ocorreu com solicitações sobre concursos públicos, cuja comissão responsável está vinculada à Reitoria.

Gráfico 7 – Demandas de Ouvidoria referentes aos setores da Reitoria



Fonte: Ouvidoria do IFTO (2024)

Verifica-se que a Corregedoria (51) e o Gabinete do Reitor (22) foram os setores da Reitoria com maior número de demandas de Ouvidoria em 2024, seguidos pela Ouvidoria. A Corregedoria representou 51% das demandas, enquanto os demais setores somaram 49%. Esse padrão já havia sido observado nos anos anteriores, de 2021 a 2023, com a Corregedoria sendo o setor mais demandado da Reitoria.

A Corregedoria é responsável pelas atividades de correição no âmbito do IFTO. Observou-se um número reduzido de respostas encaminhadas por este setor, o que pode impactar na celeridade do atendimento às manifestações. Essa situação pode estar relacionada à ausência de corregedor em parte de 2023, e à reconfiguração do setor em 2024.

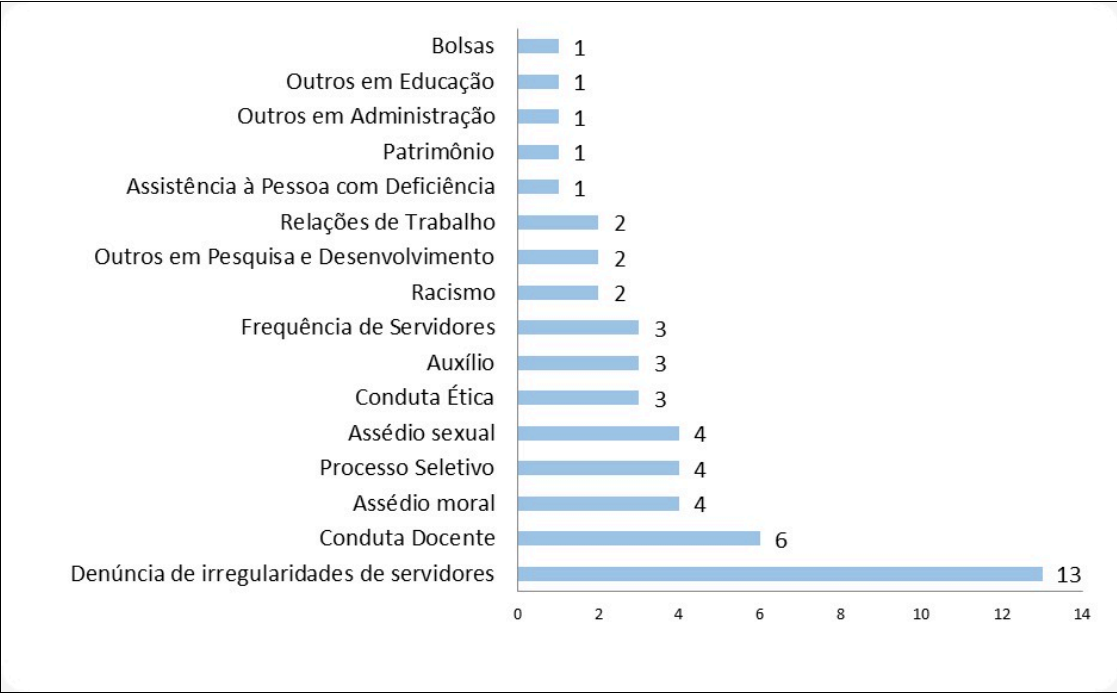
Com o objetivo de aprimorar a tramitação dessas demandas, a CGU lançou, em 2024, a integração entre a Plataforma Fala.BR e o sistema e-Pad. A Ouvidoria do IFTO passou a utilizar essa integração em agosto, a pedido da Controladoria. Essa atualização permite o encaminhamento automático de denúncias às unidades de apuração, tornando os processos correicionais mais ágeis.

Além disso, a Unidade de Auditoria Interna (AUDIN) emitiu a Nota de Auditoria nº 1/2024 com orientações preventivas sobre o processo de pagamento e a prestação de contas de diárias, após comunicações recebidas pelo canal de atendimento da Ouvidoria do IFTO.

Destaca-se que as demandas direcionadas à Ouvidoria geralmente se referem a informações já disponíveis no *site* institucional. Nesses casos, a Ouvidoria responde diretamente ao usuário, sem a necessidade de encaminhamento para outros setores.

No Gráfico 8, a seguir, são apresentados os temas mais recorrentes nas demandas enviadas à Corregedoria.

Gráfico 8 – Demandas encaminhadas à Corregedoria do IFTO por assunto



Fonte: Ouvidoria do IFTO (2024)

Conforme representação do Gráfico 8, os temas mais demandados em 2024 foram denúncias de irregularidades de servidores, conduta docente, assédio moral, assédio sexual e processo seletivo. Em comparação com 2023, destaca-se que o assunto assédio moral foi o tema mais registrado naquele ano, com quatro demandas.

As denúncias de irregularidades de servidores e conduta docente continuaram sendo temas recorrentes na Ouvidoria, sugerindo preocupações constantes relacionadas à atuação profissional e ao ambiente institucional. A presença de temas sensíveis, como assédio moral e assédio sexual, reforça a importância de medidas preventivas e de canais eficazes para acolhimento e resolução dessas questões. Destaca-se que o IFTO elaborou um documento norteador sobre ações relacionadas a assédio no âmbito do IFTO (descrito no item 6.2)

É importante destacar que os dados foram obtidos da Plataforma Fala.BR e que alguns relatos são enviados diretamente à Corregedoria por meio de representações, sem registro na Plataforma Fala.BR. Isso pode gerar uma discrepância entre os dados da Ouvidoria e os da [Corregedoria](#). Ressalta-se que a instauração de processos administrativos disciplinares cabe à Corregedoria, que, a partir da análise de admissibilidade, verifica a consistência das provas apresentadas na manifestação e decide sobre a necessidade de aprofundamento ou arquivamento do caso.

6. AÇÕES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA

As ações apresentadas neste tópico englobam tanto as planejadas pela Ouvidoria quanto as demandas provenientes do controle externo e da comunidade interna.

6.1. Capacitações internas

As atividades de Ouvidoria exigem constantes treinamentos, aprimoramentos e atualizações. Em 2024, a equipe da Ouvidoria do IFTO participou de diversas capacitações, eventos e painéis sobre governança pública, integridade e combate ao assédio, promovendo a qualificação contínua e o alinhamento com as melhores práticas para o aprimoramento de sua atuação.

Tema	Capacitação/Evento
Ouvidoria e Transparência	Sistema Fala.BR (CGU); Lei de Proteção e Defesa do Usuário de Serviço Público (CGU); Acesso a Informações Pessoais nos Termos da LAI (CGU); 2º ciclo do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (CGU); Inovação e Ouvidoria (RENOUV/CGU); Carta de Serviços (RENOUV/CGU); Ouvidorias, LAI e LGPD (RENOUV/CGU); Diálogos CGU e ouvidorias setoriais (CGU); Boas Práticas nas Respostas aos Usuários dos Serviços Públicos (Ministério das Cidades);

	LAI: Qualidade no Atendimento ao Pedido de Acesso à Informação (CGU); II Seminário Nacional de Ouvidoria (RENOUV/CGU).
Integridade e Governança Pública	<i>e-Agendas</i> – Política de Transparência de Agendas (CGU); Oficinas Setoriais de Integridade (<i>e-Agendas</i> – Instituições de Ensino Superior) (CGU); Construindo Planos de Dados Abertos na Educação (MEC/CGU); Educação Étnico-Racial e Protocolo de Acolhimento e Tratamento de Denúncias de Racismo (MIR/OGU); Introdução à Gestão de Riscos (ENAP).
Prevenção e Combate ao Assédio	Programa de Prevenção e Enfrentamento do Assédio e da Discriminação (CGU); Lançamento da 2ª edição do <i>Guia Lilás</i> (CGU); Capacitação <i>Acolher e Prevenir</i> (IFTO/DPE-TO); Enfrentando o Assédio Moral e Sexual e a Violência de Gênero nas Instituições Públicas (ENAP); IV Ciclo de Capacitação Continuada em Integridade Pública - <i>A jornada da denúncia de assédio: da Ouvidoria à Corregedoria</i> (Unifesp); Enfrentamento da Violência de Gênero na Internet (ENAP); Prevenção e Enfrentamento do Assédio Sexual e Moral (ENAP) Avanços, Desafios e Perspectivas das novas Leis de Combate ao Assédio no Ambiente de Trabalho (<i>Ouvidor Digital</i>); Construindo uma Cultura de Respeito: Estratégias para Proteger sua Organização do Assédio (<i>Ouvidor Digital</i>); Oficina <i>ABC da Apuração Correcional de Assédio Sexual</i> (CGU); Ouvidorias Públicas e Programas de Prevenção e Enfrentamento do Assédio e da Discriminação (RENOUV/CGU).

Cabe destacar que, na Ouvidoria, acompanhamos os principais temas em evidência no contexto das Instituições Federais de Ensino e da OGU, como assédio e discriminação. Além disso, consideramos as competências desejáveis para os profissionais de Ouvidoria, conforme disposto no Manual de Ouvidoria Pública da CGU.

6.2. Atividades administrativas e de assessoramento

Em 2024, a Ouvidoria do IFTO participou de importantes atividades voltadas para o aprimoramento da gestão e transparência institucional. A primeira delas foi o assessoramento técnico em transparência e dados abertos, promovido pela CGU-TO, por meio do Ofício nº 12201/2024/NAOP-TO/TOCANTINS/CGU. A Ouvidora, como autoridade de monitoramento da LAI, integrou a equipe designada pelo IFTO e participou de reuniões e análises com a equipe técnica da CGU-R/TO, resultando na elaboração de um plano de ação para o cumprimento integral das obrigações em transparência ativa e dados abertos, reforçando o compromisso da instituição com a comunicação clara e acessível à sociedade.

Além disso, a Ouvidoria contribuiu na Auditoria de Conformidade do TCU (Ofício nº 0345/2024-TCU/AudTI), que visou avaliar os controles implementados por organizações públicas federais em adequação à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). A Ouvidoria também teve um papel ativo na auditoria conduzida pela CGU (Ofício nº 2855/2024/NAC-TO/TOCANTINS/CGU), que investigou as políticas de cotas, direitos dos transgêneros, combate ao racismo e violência contra a mulher nos Institutos Federais, coletando e encaminhando informações relacionadas ao tema, contribuindo para as iniciativas de inclusão e respeito à diversidade no ambiente acadêmico.

Ainda no decorrer do ano, a Ouvidoria continuou contribuindo no diagnóstico e na implementação de medidas nos ciclos 1, 2 e 3 do Programa de Privacidade e Segurança da Informação (PPSI), fortalecendo as ações de proteção e privacidade dos dados no IFTO. Em paralelo, a Ouvidoria também participou da comissão responsável pela elaboração de documento norteador sobre ações relacionadas a assédio no âmbito do IFTO, conforme Portaria REI/IFTO nº 1316/2023. Esse [Regulamento](#), instituído pela Resolução CONSUP/IFTO nº 314/2024 (publicada no DOU de 2/10/2024, Seção 1, Página 79), tem como objetivo estabelecer diretrizes para o atendimento a situações de assédio moral ou sexual sofridas por estudantes, priorizando o acolhimento adequado e o encaminhamento necessário. O [Regulamento](#) visa garantir assistência física, emocional e social dos estudantes, criando um ambiente mais seguro e acolhedor no IFTO. Os Núcleos de Combate ao Assédio (NUCA) estão presentes nos *campi* do IFTO. Para acessar a lista completa dos membros, consulte o [link](#).

Como parte das ações de capacitação, foi promovida, em parceria com a Defensoria Pública do Estado do Tocantins, a formação "Acolher e prevenir: formação para

acolhimento de estudantes e prevenção em casos de assédio", que capacitou os membros dos Núcleos de Combate ao Assédio do IFTO e servidores interessados na temática, reforçando o compromisso da Ouvidoria com a promoção de um ambiente acadêmico livre de assédio e com o cuidado integral aos estudantes. Saiba mais sobre a formação nos *links*: [Notícia 1](#), [Notícia 2](#), [Notícia 3](#), [Fotos](#).

Um representante da Ouvidoria também integrou a Comissão Permanente de Gestão de Riscos e Controles Internos (CPGRCI) do IFTO, conforme a Portaria REI/IFTO nº 489/2024, de 12 de abril de 2024. A composição da comissão reforça a importância da gestão de riscos como um elemento essencial para assegurar o cumprimento das metas e objetivos institucionais, promovendo maior eficiência e segurança nos processos do IFTO. Como resultado dos trabalhos, foi elaborada a minuta do Manual de Gestão de Riscos do IFTO, disponível no *link*: https://portal.ifto.edu.br/noticias/comunidade-pode-ajudar-a-construir-manual-de-gestao-de-riscos200b-do-ifto/sei_ifto-2495916-documento-padrao.pdf.

Durante o ano de 2024, a Ouvidoria trabalhou para corrigir as inconsistências apontadas na avaliação realizada pela OGU entre 2023 e 2024. O Relatório Final de Avaliação da Ouvidoria do IFTO, conforme o Ofício nº 9482/2024/NAOP-TO/TOCANTINS/CGU, destacou que, de maneira geral, a Ouvidoria exerce suas atividades adequadamente, em conformidade com a Portaria CGU nº 581/2021 e outros normativos relacionados ao tema. No entanto, foram identificadas oportunidades de aprimoramento e algumas fragilidades que podem impactar o cumprimento das obrigações legais da Ouvidoria, as quais serão conduzidas ao longo de 2025, em razão dos trabalhos adicionais em 2024. O relatório completo pode ser acessado no *link*: https://repositorio.cgu.gov.br/bitstream/1/93740/1/Relat%C3%B3rio_Ouvidoria_IFTO_2024.pdf.

6.3. Ações e Atividades da Autoridade de Monitoramento da LAI

6.3.1. Plano de Dados Abertos

O Plano de Dados Abertos (PDA) orienta as ações de implementação e promoção da abertura de dados no âmbito do IFTO e vem sendo estruturado desde abril de 2022. Em 2024, o IFTO participou de um assessoramento técnico em transparência e dados abertos, por meio do Ofício nº 12201/2024/NAOP-TO/TOCANTINS/CGU. O trabalho envolveu análises e reuniões entre a equipe técnica da CGU-R/TO e a equipe designada pelo IFTO, resultando na elaboração de um plano de ação com atividades para o cumprimento integral das obrigações em transparência ativa e dados abertos.

Em outubro, a minuta do PDA passou por [consulta pública](#) e, em novembro, foi enviada à CGU para validação. Após análise, em dezembro, o documento foi validado pelo Núcleo de Dados Abertos e está apto para aprovação pelo Comitê Gestor de Tecnologia da Informação do IFTO, conforme estabelece o art. 6º, § 2º, do Decreto nº 12.198, de 24 de setembro de 2024, que instituiu a Estratégia de Governo Digital para 2024 a 2027.

Ao final de 2024, a transparência ativa do IFTO apresentava o seguinte panorama: dos 49 itens exigidos, 93,87% estavam em conformidade, 2,04% eram parcialmente atendidos, e 4,08% não estavam em conformidade. No entanto, essa temática é abordada de forma mais detalhada 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 de uso obrigatório pelos órgãos e entidades da administração direta, autárquica e fundacional. Seu objetivo é garantir 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 no âmbito do IFTO, na função de Administrador Institucional Supervisor do e-Agendas, juntamente com a CGU, realizou um monitoramento da utilização do sistema. Durante esse processo, foram enviados boletins trimestrais e constatou-se que, no âmbito do IFTO, ainda havia agentes públicos obrigados que não haviam efetuado registro no sistema.

Diante disso, foram enviados e-mails aos agentes com informações sobre formações, como as Oficinas Setoriais de Integridade — e-Agendas, contendo como anexo um arquivo com perguntas mais frequentes enviadas pelas instituições de ensino. Além disso, foi encaminhado o Despacho Circular nº 58/2024/REI/IFTO, comunicando aos agentes públicos sobre o Ofício Circular nº 113/2024/GAB/SETEC/SETEC-MEC, que trata das Oficinas Setoriais de Integridade sobre o e-Agendas, voltadas exclusivamente para as Instituições de Ensino Superior (IES). As agendas podem ser consultadas neste *link*: <https://eagendas.cgu.gov.br/>.

Destacamos que, em 2024, a publicação da agenda de compromissos públicos dos agentes obrigados do IFTO também foi tema do assessoramento técnico em transparência, por meio do Ofício nº 12201/2024/NAOP-TO/TOCANTINS/CGU.

6.4. Divulgação da Ouvidoria

Ao longo de 2024, a Ouvidoria do IFTO, com base no Plano de Ações da Ouvidoria, realizou diversas iniciativas para ampliar o conhecimento da comunidade acadêmica sobre os serviços da Ouvidoria e incentivar a participação social. As ações buscaram atingir diferentes públicos por meio de plataformas digitais, eventos institucionais e materiais informativos.

No dia 14 de fevereiro, a campanha "[Se Liga](#)" foi divulgada no Instagram, destacando o papel da Ouvidoria e incentivando o engajamento dos estudantes. Em 16 de fevereiro, foi publicado um vídeo de "[Notificação](#)" no YouTube, no *site* institucional e em [redes sociais](#), reforçando a importância da Ouvidoria e divulgando os canais de comunicação da instituição. Além disso, *banners* com perguntas frequentes foram disponibilizados no Sistema Unificado de Administração Pública ([SUAP](#)) nos meses de fevereiro, setembro e outubro, facilitando o acesso às informações essenciais pela comunidade interna.

A Ouvidoria também esteve presente em momentos estratégicos do calendário acadêmico. Durante o acolhimento estudantil dos semestres 2024.1 e 2024.2, incluindo os estudantes do Centro de Referência em Educação a Distância ([CREAD](#)) (Despacho nº 95/2024/OUVIDO/REI/IFTO), foram promovidas apresentações sobre os serviços oferecidos e a relevância da Ouvidoria para a comunidade acadêmica. Veja mais detalhes: [Acolhimento 1](#), [Fotos](#).

Na instância administrativa, os dados de 2023 foram apresentados no [Conselho Superior](#) (Consup), reforçando a transparência e a relevância das manifestações recebidas. Além disso, as redes sociais foram utilizadas para divulgar os [principais dados](#) do [Relatório Anual da Ouvidoria](#), exercício de 2023, promovendo a transparência dos resultados e das ações realizadas.

Outras iniciativas incluíram a divulgação dos tipos de manifestações de Ouvidoria no [Instagram](#) e a promoção do 13º Concurso de desenho e redação da CGU, incentivando a participação da comunidade acadêmica. Durante o evento Identidade IFTO, *banners* foram expostos nos espaços Afroidentidade e no estande [Cajuí](#), ampliando o alcance da Ouvidoria para diferentes públicos.

Além das ações de divulgação, a Ouvidora participou como palestrante da capacitação *Acolher e Prevenir: Formação para Acolhimento de Estudantes e Prevenção em Casos de Assédio*, realizada na Reitoria do IFTO, nos dias 6, 7 e 8 de novembro de 2024. Durante o [evento](#), foram apresentadas as funções da Ouvidoria e o uso da plataforma *Fala.BR* como ferramenta para o registro de denúncias.

Essas iniciativas reafirmam o compromisso da Ouvidoria em promover a transparência, facilitar o acesso à informação e incentivar a participação ativa da comunidade acadêmica no aprimoramento institucional.

6.5. Informações sobre Carta de Serviços e serviços avaliados

A Ouvidoria, no âmbito de suas atribuições, recomenda anualmente ao gestor máximo que verifique se há a necessidade de atualização e revisão da Carta de Serviços do Órgão, atuando em coordenação com os gestores do IFTO, conforme previsto na Portaria CGU nº 116/2024. Cabe destacar que foram atualizados os *links* que estavam indisponíveis no Portal de Serviços do governo federal, por meio do endereço <https://www.gov.br/pt-br/orgaos/instituto-federal-do-educacao-ciencia-e-tecnologia-de-tocantins>.

Em complementação, a Ouvidoria acompanha os relatórios da [Comissão Própria de Avaliação Institucional](#) (CPA), que tem por finalidade a implementação do processo de autoavaliação do IFTO, a sistematização e a prestação das informações solicitadas pela Comissão Nacional de Avaliação da Educação Superior (CONAES), observada a legislação pertinente. A autoavaliação institucional visa avaliar as políticas acadêmicas existentes no IFTO e a infraestrutura física da instituição, identificando o que precisa ser melhorado, que inclui também a Ouvidoria. Os segmentos que são convidados a participar da autoavaliação do IFTO são os estudantes dos cursos superiores presenciais e a distância, professores e tutores desses cursos, técnicos administrativos em geral e a comunidade externa. Os resultados são disponibilizados aos gestores e às comunidades interna e externa do IFTO, por meio do [link](#).

No que se refere ao funcionamento do Conselho de Usuários, o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv) emitiu, em outubro de 2023, um comunicado informando que o atual modelo estava em processo de revisão e orientação. Dessa forma,

recomendou que as ouvidorias aguardassem a divulgação das novas diretrizes relativas aos Conselhos.

Reconhecem-se os desafios inerentes à implementação do Conselho de Usuários, especialmente diante das diretrizes em revisão pelo Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (SisOuv). Aguardam-se novas orientações para garantir a efetividade do conselho e sua contribuição para a melhoria dos serviços públicos.

7. DESAFIOS E METAS

Em 2024, a Ouvidoria do IFTO enfrentou desafios no que tange à conformidade normativa e ao aprimoramento do atendimento às manifestações recebidas. Um dos principais entraves foi a necessidade de correção de inconsistências apontadas pela Avaliação de Ouvidoria conduzidas pela OGU, especialmente no que se refere à implantação e utilização do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, devido à participação da equipe em monitoramentos e avaliações contínuas, detalhados no item 6.2, durante o ano. Ademais, foi identificada a existência de uma manifestação respondida fora do prazo estabelecido, o que reforça a necessidade de aprimoramento dos fluxos internos para garantir maior eficiência no atendimento.

Para 2025, a Ouvidoria do IFTO estabeleceu um conjunto de metas voltadas para a melhoria dos processos e da qualidade do atendimento. Entre as principais iniciativas, destacam-se: i. implementação de módulo triagem e tratamento na Plataforma Fala.BR; ii. redução dos prazos de resposta às manifestações; iii. ampliação da participação dos usuários na pesquisa de satisfação; iv. consolidação da transparência ativa; v. promoção de um ambiente institucional mais inclusivo (com foco no combate ao assédio, discriminação e outras práticas inadequadas); vi. apoio à implementação do Programa de Privacidade e Segurança da Informação (PPSI); e vii. monitoramento da implementação do regulamento de atendimento a casos de assédio, dentre outros elementos elencados no Plano de Ação da Ouvidoria 2025 e no Modelo de Maturidade.

A expectativa é que a Ouvidoria do IFTO continue aprimorando seu trabalho, consolidando sua atuação. Ao implementar as estratégias planejadas, espera-se fortalecer a relação entre a comunidade acadêmica e os serviços prestados pelo IFTO, promovendo maior satisfação dos usuários e reafirmando o compromisso da instituição com a transparência e a excelência no atendimento.

8. CONSIDERAÇÕES E RECOMENDAÇÕES

A Ouvidoria atua como interlocutora entre o cidadão e a Administração Pública, garantindo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania contribuam para a melhoria contínua dos serviços públicos prestados. Trata-se da efetivação do direito à participação e ao controle social, reafirmando e fortalecendo a integridade da instituição.

Diante dos dados apresentados neste Relatório, apesar da redução no total de registros (de 294 em 2023 para 284 em 2024), observou-se um aumento específico nas manifestações de Ouvidoria, que passaram de 190 para 204. Esse aumento pode ser reflexo do fortalecimento do canal de Ouvidoria do IFTO, que desde 2022 tem conquistado maior visibilidade e confiança das comunidades interna e externa. Paralelamente, a redução dos pedidos de informação pode estar relacionada à transparência proativa da instituição, refletindo um aprimoramento na comunicação institucional. Outro fator relevante foi a greve dos servidores públicos do Poder Executivo Federal, que impactou algumas instituições de ensino responsáveis por solicitar dados para programas de pós-graduação.

O tipo de manifestação mais recorrente em 2024 foi a Comunicação, caracterizada pelo registro anônimo de irregularidades, atos ilícitos ou violações de direitos. A maioria das comunicações tratou de denúncia de irregularidades de servidores, reforçando a tendência de que os usuários dos serviços públicos do IFTO preferem não se identificar ao relatar essas situações. Esse dado reforça a importância de garantir sigilo e segurança para que a comunidade continue utilizando o canal de Ouvidoria com confiança.

Embora tenha havido um aumento nas manifestações, a participação na pesquisa de satisfação dos serviços prestados pela Ouvidoria permaneceu baixa: em 2024, apenas 11,18% do total de 170 casos analisados e concluídos tiveram respostas à pesquisa. Esse percentual não representa um quantitativo estatisticamente significativo para avaliações, resultando em uma subnotificação da média de satisfação. Isso evidencia um desafio a ser enfrentado, pois a ampliação da participação nessas pesquisas é essencial para medir a qualidade dos serviços e orientar melhorias futuras.

Por outro lado, um avanço significativo foi a redução no tempo médio de resposta, que passou de 21,54 dias em 2023 para 20,26 dias em 2024. Essa melhora demonstra esforços da equipe da Ouvidoria para aumentar a eficiência na tratativa das manifestações, contribuindo para uma experiência mais ágil e satisfatória para os usuários.

No entanto, uma manifestação foi respondida fora do prazo, o que requer atenção dos gestores ao cumprimento dos prazos legais.

Além disso, recomenda-se que todos os gestores observem a transparência ativa de suas páginas eletrônicas, assegurando publicidade às demandas mais frequentes da sociedade, a fim de evitar sobrecargas nos setores devido a solicitações repetitivas. Também se destaca a necessidade de que todos os gestores obrigados registrem e publiquem diariamente seus compromissos públicos no Sistema e-Agendas.

Outro ponto essencial é a publicação do primeiro conjunto de dados abertos do Plano de Dados Abertos (PDA), bem como a recomposição do Comitê de Ética e a efetivação da Corregedoria, visando a maior eficiência no tratamento das demandas e agilidade nas devolutivas dos processos sob sua competência.

Considerando o início de uma nova gestão no *Campus Paraíso* do Tocantins, encaminhamos, para conhecimento, o Despacho nº 207/2024/OUVIDO/REI/IFTO, que disponibilizou orientações sobre o recebimento de denúncias no âmbito do IFTO.

Essas proposições não têm a intenção de impor diretrizes às unidades acadêmicas ou administrativas do IFTO, mas sim estimular reflexões sobre alternativas para aprimorar os serviços prestados à comunidade.

Não se pode negar que há necessidade de avanços em diversos aspectos, tanto para o cumprimento integral das atribuições da Ouvidoria quanto para a concretização da meta de torná-la uma referência de excelência. A equipe da Ouvidoria segue empenhada em seu aperfeiçoamento contínuo, visando contribuir para o desenvolvimento institucional do IFTO e para a administração pública, consolidando-se como uma instância de promoção e proteção de direitos e de viabilização da participação e do controle social.

Diante dessas recomendações e do compromisso contínuo da equipe, reforçamos a importância da participação ativa da comunidade para aprimorar cada vez mais os serviços da Ouvidoria. Por fim, colocamo-nos à disposição dos usuários dos serviços públicos, dos gestores e dos conselheiros deste Instituto para o recebimento de sugestões de melhoria em nosso trabalho.

Em atendimento ao art. 15, parágrafo único, inciso I, da Lei nº 13.460/2017, encaminhamos este relatório ao senhor Reitor. Ao assiná-lo juntamente com a Ouvidoria, o Reitor declara ciência sobre seu conteúdo e as informações apresentadas.

USTANA FERRAZ SOARES

Ouvidora

ELZILENE BARBOSA RODRIGUES

Gestora do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)

ANTONIO DA LUZ JÚNIOR

Reitor do Instituto Federal do Tocantins



Documento assinado eletronicamente por **Ustana Ferraz Soares, Ouvidora**, em 24/03/2025, às 17:44, 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 24/03/2025, às 17:47, 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 24/03/2025, às 18:35, 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 **2648667** e o código CRC **90BC076A**.

Avenida Joaquim Teotônio Segurado, Quadra 202 Sul, ACSU-SE 20, Conjunto 1, Lote 8 - Plano Diretor Sul — CEP 77020-450 Palmas/TO — (63) 3229-2261
www.iftto.edu.br/iftto/ouvidoria — ouvidoria@iftto.edu.br

Referência: Processo nº 23235.002768/2025-26

SEI nº 2648667