



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

PLANO DE AÇÃO DA OUVIDORIA 2025

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) para o exercício de 2025, com metas que contribuem para o desenvolvimento institucional e promovem o fortalecimento e a consolidação da atuação da Ouvidoria.

O presente plano foi elaborado com base nas diretrizes estabelecidas pela Portaria Normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024, que orienta as atividades das ouvidorias públicas no âmbito do Poder Executivo Federal, às quais a Ouvidoria do IFTO se submete.

A ouvidoria pública tem como finalidade de fomentar a participação social e a conscientização da população quanto ao seu direito a um serviço público de qualidade, eficiente e respeitoso. Além disso, atua no encaminhamento adequado das manifestações e na orientação dos cidadãos, inclusive na identificação do fórum competente para a resolução de problemas relatados.

Cabe destacar que este Plano de Trabalho não é um instrumento estático, estando sujeito a revisões conforme novas demandas institucionais surgirem ao longo do exercício.

A OUVIDORIA DO INSTITUTO FEDERAL DO TOCANTINS

A Ouvidoria do IFTO atua como canal de diálogo entre o cidadão e a Administração Pública, promovendo, por meio das manifestações recebidas, a melhoria contínua dos serviços prestados. Compete à Ouvidoria do IFTO receber, examinar e encaminhar manifestações classificadas como denúncias, reclamações, elogios, sugestões, solicitações de providências e pedidos de informação; divulgar o papel da Ouvidoria junto à comunidade interna e externa; planejar e executar ações de qualificação, relatórios e planos de trabalho; e, promover ações de melhoria na gestão pública e desenvolver atividades administrativas correlatas.

As atividades são conduzidas conforme as normas que regem as ouvidorias do Poder Executivo federal, com sigilo e discrição quanto à identidade dos usuários, quando necessário, observando os prazos legais. A atuação da Ouvidoria baseia-se nos princípios da imparcialidade, da transparência, da legalidade, e da constitucionalidade.

RELACIONAMENTO COM A SOCIEDADE

O registro das manifestações é realizado por meio da Plataforma Fala.Br, (<https://falabr.cgu.gov.br/>), que permite aos usuários protocolar e acompanhar solicitações, reclamações, denúncias, elogios, sugestões, pedidos de informação e de simplificação de serviços.

Além da plataforma, a Ouvidoria do IFTO disponibiliza canais diretos de atendimento ao cidadão, como o atendimento presencial, por telefone e por *e-mail* institucional.

Adota-se uma postura proativa, buscando diálogo com gestores, comitês e servidores do IFTO, além da cooperação com a Controladoria-Geral da União (CGU) e outras instituições públicas, com o objetivo de fortalecer a unidade de Ouvidoria no Instituto.

OBJETIVO DO PLANO DE TRABALHO

O Plano de Trabalho da Ouvidoria do IFTO para o exercício 2025 tem como objetivo divulgar as ações a serem executadas para o cumprimento das determinações legais aplicáveis às ouvidorias públicas, conforme previsto na Lei nº 13.460/2017, na Portaria nº 116/2024 e no Modelo de Maturidade de Ouvidorias Públicas.

O plano também busca atender às recomendações constantes no Relatório de Avaliação da Ouvidoria elaborado pela CGU, em 2023, além de observar o princípio da publicidade previsto no art. 37 da Constituição Federal.

PLANEJAMENTO DE ATIVIDADES

Para 2025, a Ouvidoria do IFTO compromete-se com a consolidação de uma gestão democrática e participativa, por meio do fortalecimento das atividades de ouvidoria pública. Para alcançar esse objetivo, foram definidos **dez eixos de ação**, os quais nortearão as atividades da unidade ao longo do ano:

EIXO	AÇÃO	META	RESPONSÁVEL	PRAZO
1. Acesso aos serviços da 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 resolutivo 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 em relação ao atendimento da Ouvidoria"	Incentivar a responder a pesquisa de satisfação sobre o atendimento prestado pela Ouvidoria	Equipe da Ouvidoria.	
	Analisar as manifestações recebidas e, com base em evidências, propor melhorias que impactem positivamente na gestão e na prestação de serviços à comunidade.	Propor, com base nas análises das manifestações, pelo menos 3 recomendações de melhoria por ano.	Equipe da Ouvidoria.	Ação contínua
2. Emissão de recomendações	Recomendar e acompanhar as unidades administrativas sobre a necessidade de publicação de informações para a Transparência Ativa.	Melhorar os serviços prestados	Autoridade de Monitoramento/ Ouvidora	Ação contínua
	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/ Ouvidora	Ação contínua
3. Desenvolvimento Pessoal	Promover o aperfeiçoamento técnico da equipe da Ouvidoria, por meio da participação em capacitações, formações	Capacitar integralmente a equipe da Ouvidoria, garantindo competências técnicas essenciais,	Equipe da Ouvidoria/DGP/ CGU	Ação contínua

	continuadas e intercâmbios institucionais.	domínio dos fluxos de tratamento de manifestações e atuação qualificada em casos de denúncias e violações de direitos.		
4. Elaboração de relatórios	Produzir relatórios gerenciais e institucionais com indicadores quantitativos e qualitativos, que subsidiem a tomada de decisão e o controle social.	Cumprimento de obrigação legal e transparência pública	Ouvidor	1º semestre/2025
	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/2025
	Divulgar o relatório de Gestão de Ouvidoria e de Acesso à Informação e Transparência Pública, exercício de 2023, à comunidade	Cumprimento de obrigação legal e transparência pública	Ouvidor/Diretoria de Comunicação	1º semestre/2025
5 . Divulgação da Ouvidoria	Execução de plano de Comunicação da Ouvidoria 2025	Realizar ações de comunicação sobre o papel e os canais da Ouvidoria e SIC. Fortalecer a identidade institucional da Ouvidoria, promovendo campanhas de divulgação nos canais oficiais e em eventos institucionais. Acesso facilitado à plataforma Fala.BR nos sites oficiais.	Ouvidoria/Direção de Comunicação	Ação contínua/2025
6. Padronização de processos	Organizar fluxos e rotinas de trabalho com base em boas práticas, visando à agilidade, eficiência e transparência no tratamento das manifestações.	Reorganizar os procedimentos adotados no fluxo de tratamento das manifestações do tipo de manifestação; Revisão e adequação do regimento interno; Criar documentos previstos no Modelo de Maturidade;	Equipe da Ouvidoria/ Gabinete do Reitor	2025
7. Implementação do módulo de Tramitação	Utilizar integralmente os recursos do módulo Fala.BR de tramitação	Capacitar servidores para tramitar e tratar demandas de Ouvidoria via Fala.BR de acordo	Equipe da Ouvidoria/Gestores/ Gabinete do Reitor	2025

		com a determinação da CGU.		
8.Fortalecimento institucional	Reforçar o papel da Ouvidoria na estrutura organizacional do IFTO	Inclusão da Ouvidoria em normativas e instâncias decisórias; Reforçar o papel estratégico da Ouvidoria na estrutura organizacional, garantindo sua atuação com independência e legitimidade.	Equipe da Ouvidoria	Ação contínua
	Monitoramento das Denúncias Encaminhadas	Reforçar a competência da Ouvidoria como instância responsável pelo recebimento de denúncias. Emitir orientações formais aos gestores das unidades sobre o fluxo adequado para o recebimento, tratamento e encaminhamento de denúncias à Ouvidoria. Acompanhar a finalização dos procedimentos apuratórios pelos setores responsáveis, garantindo o retorno das conclusões à Ouvidoria.	Ouvidora/Gabinete do Reitor	Ação contínua
9. Acesso ao nível estratégico	Melhorar a interlocução com a alta gestão e conselhos institucionais	Estabelecer rotina de comunicação formal com o gestor máximo; Participação da Ouvidoria em reuniões estratégicas; Buscar maior articulação com os níveis estratégicos e deliberativos da instituição, assegurando a integração das demandas dos usuários nos processos de gestão.	Ouvidora/Gabinete do Reitor	06/2025 e 12/2025
10.Promoção da participação social	Realizar chamamento público para voluntário aos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos;	Possibilitar a participação da sociedade na avaliação e melhoria dos serviços prestados pelo IFTO.	Equipe da Ouvidoria/Direção de Comunicação	2025* *Aguardando recomendação do SisOuv

	Executar ações de mobilização em relação aos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos e Avaliação de serviços prestados pelo IFTO.	Possibilitar a participação da sociedade na avaliação e melhoria dos serviços prestados pelo IFTO. Planejar ações para envolver a comunidade na gestão pública.	Equipe da Ouvidoria/Direção de Comunicação	2025* *Aguardando recomendação do SisOuv
	Acompanhar a atualização e/ou revisão da Carta de Serviços aos Usuários.	Informar os cidadãos sobre os principais serviços prestados pelo IFTO.	Equipe da Ouvidoria/Gabinete	2025

VINCULAÇÃO DAS METAS DA OUVIDORIA DO IFTO 2025 AOS OBJETIVOS DO PDI 2025–2029

A tabela a seguir apresenta a vinculação entre as metas do Plano de Ação da Ouvidoria do IFTO para 2025 e os Objetivos Estratégicos do [Plano de Desenvolvimento Institucional \(PDI\) 2025–2029](#).

Objetivo Estratégico do PDI	Meta da Ouvidoria	Descrição da Contribuição	Eixo do PDI
2. Oportunizar o Acesso e Proporcionar a Permanência e o Êxito Estudantil	Analisar manifestações e propor melhorias	Identifica fragilidades e propõe soluções para permanência e êxito estudantil	Ensino e Permanência
4. Fortalecer a Identidade Institucional	Campanhas educativas; participação institucional; comunicação	Reforça a imagem e presença da Ouvidoria como canal legítimo e estratégico	Gestão e Comunicação
5. Aperfeiçoar a Governança Institucional	Padronização de fluxos; Fala.BR; Regimento; Modelo de Maturidade	Aprimora os processos internos com foco em transparência e controle social	Governança e Integridade
6. Contribuir para o Desenvolvimento Pessoal e Profissional dos Servidores	Plano de desenvolvimento e capacitação da equipe da Ouvidoria	Promove qualificação continuada e técnica da equipe para melhor atendimento	Desenvolvimento de Pessoas
7. Desenvolver a Infraestrutura das Unidades	Acessibilidade ao Fala.BR; Carta de Serviços; Relatórios	Melhora o acesso aos serviços da Ouvidoria e à transparência institucional	Infraestrutura e Atendimento

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria do IFTO tem como missão representar todos os usuários dos serviços públicos, sejam externos ou internos, assegurando que suas manifestações sejam tratadas com independência, imparcialidade e sigilo, conforme os princípios que regem a Administração Pública.

Por meio deste Plano de Ação, busca-se estimular a participação cidadã como instrumento de transformação institucional e fortalecer a prestação de serviços públicos com qualidade, eficiência e respeito aos direitos dos usuários. As ações aqui previstas estão alinhadas à promoção de uma cultura organizacional voltada à escuta ativa, à transparência e à integridade.

As atividades da Ouvidoria seguirão o cronograma estabelecido, e os resultados obtidos serão consolidados nos relatórios periódicos da unidade. Ressaltamos que as ações previstas neste plano podem sofrer ajustes, conforme a complexidade e a urgência das demandas recebidas via Sistema Fala.BR, uma vez que o atendimento ao cidadão permanece como prioridade da Ouvidoria.

Espera-se, com a execução deste plano, promover avanços concretos na qualidade dos serviços prestados e fortalecer o papel da Ouvidoria como canal legítimo de participação e aprimoramento institucional no IFTO.

Palmas, 3 de junho de 2025.

USTANA FERRAZ SOARES
Ouvidora

ELZILENE BARBOSA RODRIGUES
Gestora do SIC



Documento assinado eletronicamente por **Ustana Ferraz Soares, Ouvidora**, em 03/06/2025, às 17:21, 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 03/06/2025, às 17:21, 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 **2754214** e o código CRC **48F13712**.

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 2754214



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

PLANO DE COMUNICAÇÃO DA OUVIDORIA 2025

1. Com base nas ações previstas no Plano de Ações da Ouvidoria para 2025, propõe-se a promoção dos canais de Ouvidoria no IFTO, inclusive durante eventos institucionais, com o objetivo de ampliar o acesso às informações sobre o papel da Ouvidoria junto à comunidade interna. A iniciativa está em conformidade com o disposto no art. 51 da Instrução Normativa CGU nº 116/2024 e ao art. 10, inciso VIII, do Regimento Interno da Ouvidoria do IFTO.
2. O plano será executado em parceria com a Diretoria de Comunicação (Dicom) e demais setores envolvidos, com ações alinhadas ao calendário institucional. Os resultados serão consolidados no Relatório Anual de Ouvidoria e considerados na avaliação do Modelo de Maturidade em Ouvidorias, conforme diretrizes da Controladoria-Geral da União.

PROPOSTA DE AÇÕES

AÇÃO	DESCRIÇÃO	RESPONSÁVEL	PERIODICIDADE	STATUS
Inclusão do contato da ouvidoria na agenda institucional 2025	Inserção em lista de telefones úteis	Ouvidoria / DICOM	Jan/2025	Executada
Publicação 'Ouvidoria em números' no Instagram	Divulgação de dados dos Relatórios de Gestão e SIC	Ouvidoria / DICOM	26/Mar/2025	Executada
Reels no Instagram - Dia do Ouvidor	Divulgação sobre o papel da Ouvidoria	Ouvidoria / DICOM	17/Mar/2025	Executada
Acolhimento estudantil	Apresentação institucional da Ouvidoria	Ouvidoria / PROAE	2025.1 2025.2	1º semestre: Executado 2º semestre: em andamento
Reunião com CPA e Gestão – Autoavaliação da Ouvidoria pela comunidade acadêmica	Reunião de avaliação e melhoria da atuação da Ouvidoria	Ouvidoria / CPA/Gestão do IFTO	24/Mar/2025	Executada
Apresentação no NUCA (Lagoa da Confusão) – Temática Assédio	Divulgação do canal de denúncias	Ouvidoria / PROAE/NUCA (Lagoa da Confusão)	5/Mar/2025	Executada
Campanha “Fale com a Ouvidoria: sua voz, seu direito”	Ação conjunta com DICOM e estudantes	Ouvidoria / DICOM	Mai/2025 a Fev/2026	Em anadamento

AÇÃO	DESCRIÇÃO	RESPONSÁVEL	PERIODICIDADE	STATUS
	comunicadores sobre o papel da Ouvidoria			
Ciclo de palestras	Visitas educativas sobre denúncia, LGPD e proteção à vítima (conteúdo da Ouvidoria)	Corregedoria/ Ouvidoria	Ago/2025 a 2º Semestre 2026	Planejada
Divulgação específica para comunidade da UAB	Ação comunicacional voltada à UAB, por demanda da autoavaliação da CPD	Ouvidoria / Coord. UAB	A definir	Planejada
Inclusão da Ouvidoria em campanhas educativas internas	Ação voltada as recomendações do Relatório Final CGU - Avaliação de Políticas Afirmativas	Ouvidoria / PROAE/ DICOM	A definir	Planejada

Palmas, 14 de maio de 2025.

USTANA FERRAZ SOARES
OUVIDORA

ANDRESSA LUNNA DE JESUS
Diretora de Comunicação



Documento assinado eletronicamente por **Ustana Ferraz Soares, Ouvidora**, em 28/05/2025, às 11:35, 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 **Andressa Lunna de Jesus, Diretor**, em 28/05/2025, às 11:54, 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 **2754230** e o código CRC **4FB4FA36**.

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