

**CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO**  
Ouvidoria-Geral da União



**RELATÓRIO DE  
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

Ouvidoria do  
Instituto Federal do Tocantins – IFTO

Palmas/TO, 2024



# Controladoria-Geral da União

Setor de Autarquias Sul, Quadra 5 – Bloco A  
Brasília-DF, CEP 70.297-400 | cgu@cgu.gov.br

---

VINÍCIUS MARQUES DE CARVALHO  
**Ministro da Controladoria-Geral da União**

EVELINE MARTINS BRITO  
**Secretária-Executiva**

RONALD DA SILVA BALBE  
**Secretário Federal de Controle Interno**

RICARDO WAGNER DE ARAÚJO  
**Corregedor-Geral da União**

ANA TÚLIA DE MACEDO  
**Secretária Nacional de Acesso à Informação**

ARIANA FRANCES CARVALHO DE SOUZA  
**Ouvidora-Geral da União**

IZABELA MOREIRA CORREA  
**Secretária de Integridade Pública**

MARCELO PONTES VIANNA  
**Secretário de Integridade Privada**

---

ISA MARY DE CARVALHO LIMA  
**Superintendente da Controladoria Regional da União no Estado do Tocantins**

## **SUPERVISÃO**

Laura Aparecida Biberg Corraleiro (OGU)  
Eder Lucinda Pereira (NAOP/TO)

## **COORDENAÇÃO**

Marta Maria Vilela de Carvalho Gomes (NAOP/TO)

## **EQUIPE DE AVALIAÇÃO**

Jessica Viana Ferreira (NAOP/TO)  
Marta Maria Vilela de Carvalho Gomes (NAOP/TO)

## **RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

**Unidade Avaliada:** Ouvidoria do Instituto Federal do Tocantins – IFTO.

**Município:** Palmas – TO.

**Objetivo:** realizar a atividade de avaliação da ouvidoria do Instituto Federal do Tocantins – IFTO, conforme disposto nos arts. 7º e 8º do Decreto nº 9.492/2018.

**Período avaliado:** abril de 2022 a março de 2023.

**Data de execução:** outubro de 2023 a maio de 2024.

# Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria do Instituto Federal do Tocantins (IFTO), unidade de ouvidoria setorial integrante do SisOuv responsável por receber e analisar as manifestações referentes aos serviços públicos prestados por aquela entidade.

Foram realizadas análises quanto à capacidade do atual modelo adotado de subsidiar a gestão da ouvidoria na proposição de melhorias na prestação do serviço e quanto à adequação do fluxo de tratamento das demandas à luz da Lei nº 13.460/2017, dos Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, bem como da Portaria CGU nº 581/2021.

## Por que a CGU realizou esse trabalho?

Este trabalho é decorrente da supervisão técnica exercida pela Ouvidoria-Geral da União – OGU sobre as unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv, com o objetivo de verificar se as funções de ouvidoria estão sendo plenamente exercidas e de identificar questões que apresentem potencial impacto no cumprimento de suas atribuições legais, boas práticas e oportunidades de aprimoramento.

## Quais as conclusões alcançadas pela CGU?

A unidade avaliada, de um modo geral, exerce adequadamente as atividades de ouvidoria, em conformidade com a Portaria CGU nº 581/2021 e demais normativos relativos ao tema. Apesar disso, necessita avançar em alguns pontos tratados neste relatório para aperfeiçoar a qualidade dos serviços disponibilizados.

Em relação aos produtos, serviços e resultados entregues pela unidade avaliada à sociedade e aos gestores do IFTO, merecem destaque, tendo em vista sua aderência normativa aos instrumentos legais produzidos pela União, os esforços empreendidos no sentido de regulamentar o Regimento Interno e as competências da Ouvidoria a partir da publicação do Regimento Geral da Instituição.

Todavia, foram identificadas algumas oportunidades de aprimoramento e/ou fragilidades que podem impactar o cumprimento das obrigações legais da unidade, tais como: elevado percentual de manifestações com assunto classificado inadequadamente, uso de ferramenta inadequada para tramitação das demandas de ouvidoria às áreas internas com fragilidade no que concerne à proteção do denunciante e fluxo de tratamento de comunicações com riscos para a salvaguarda da identidade do manifestante.

## Quais as recomendações que deverão ser adotadas?

Os resultados da avaliação realizada foram apresentados e discutidos juntamente com a unidade avaliada, buscando identificar as causas das fragilidades apontadas, bem como propor recomendações que podem, se implementadas, contribuir com o aprimoramento da gestão de suas atividades de ouvidoria.

As recomendações acordadas com a unidade avaliada foram as seguintes: utilização do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, promover a adequada reclassificação do assunto das manifestações e readequar o fluxo de tratamento de manifestações do tipo comunicação.

## Lista de Siglas e Abreviaturas

<b>CGU</b>	Controladoria-Geral da União
<b>Fala.BR</b>	Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação
<b>LAI</b>	Lei de Acesso à Informação
<b>LGPD</b>	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
<b>MAO</b>	Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal
<b>OGU</b>	Ouvidoria-Geral da União
<b>SIC</b>	Serviço de Informação ao Cidadão
<b>SisOuv</b>	Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal
<b>UA</b>	Unidade Avaliada

# Sumário

<b>APRESENTAÇÃO.....</b>	<b>7</b>
<b>OBJETO .....</b>	<b>7</b>
<b>OBJETIVO E ESCOPO .....</b>	<b>8</b>
<b>UNIDADE AVALIADA .....</b>	<b>9</b>
<b>RESULTADOS DOS EXAMES .....</b>	<b>10</b>
1. Boas Práticas.....	10
1.1. Ações de divulgação realizadas pela Ouvidoria .....	10
2. Achados .....	11
2.1. Elevado percentual de manifestações com assunto classificado inadequadamente, correspondendo a 40% da amostra analisada. ....	11
2.2. Utilização de ferramenta inadequada para tramitação das demandas às áreas internas, com riscos para a salvaguarda dos direitos dos manifestantes. ....	12
2.3. Fluxo de tratamento de comunicações com riscos para a salvaguarda da identidade do manifestante. ....	14
<b>RECOMENDAÇÕES .....</b>	<b>15</b>
<b>CONCLUSÃO .....</b>	<b>15</b>
<b>APÊNDICES .....</b>	<b>17</b>
Apêndice A.....	18
Apêndice B.....	28
Apêndice C.....	36
Apêndice D.....	39

## APRESENTAÇÃO

As áreas de competência da Controladoria-Geral da União (CGU) estão elencadas no art. 49 da Lei nº 14.600/2023, incluindo, dentre outras, a realização de atividades relacionadas à defesa do patrimônio público e ao incremento da transparência da gestão, por meio de ações de auditoria pública, correição, prevenção e combate à corrupção e ouvidoria.

A CGU também exerce, como Órgão Central, a supervisão técnica e orientação normativa dos órgãos que compõem o Sistema de Controle Interno, o Sistema de Correição e, nos termos do Decreto nº 9.492/2018, o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv.

A Constituição Federal de 1988 prevê, em seu art. 37, § 3º, I, que os usuários dos serviços públicos devem ter meios de participação na Administração Pública. Visando a regulamentar esse dispositivo constitucional, foi publicada a Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, além de definir o papel das ouvidorias públicas.

Posteriormente, o Decreto nº 9.492/2018 instituiu o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal e atribuiu à Controladoria-Geral da União, por meio da Ouvidoria-Geral da União (OGU), a função de órgão central. De acordo com o art. 11 do referido decreto, especialmente no que tange à atividade de avaliação, compete ao órgão central do SisOuv:

Art. 11. Compete ao órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal:

I - estabelecer procedimentos para o exercício das competências e das atribuições definidas nos Capítulos III, IV e VI da Lei n. 13.460, de 2017;

II - monitorar a atuação das unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal no tratamento das manifestações recebidas;

(...)

VIII - propor e monitorar a adoção de medidas para a prevenção e a correção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos.

No exercício dessas competências, o presente relatório trata de uma avaliação de ouvidoria, que consiste no exame independente, objetivo e pragmático que analisa se as atividades de ouvidoria executadas pela unidade contribuem, no âmbito do órgão ou entidade a qual está vinculada, para o robustecimento das interfaces socioestatais, para a ampliação do diálogo entre Estado e sociedade, para melhoria da governança, gestão e da prestação de serviços ofertados, bem como para o fortalecimento da integridade pública e o desenvolvimento de mecanismos de combate à corrupção.

## OBJETO

A OGU tem por atribuição a supervisão técnica das unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal e o monitoramento da atuação das unidades setoriais no tratamento das manifestações recebidas.

Nesse contexto, o presente trabalho tem como objeto as atividades de ouvidoria desempenhadas pela unidade setorial do SisOuv, bem como as respectivas características e as informações prestadas relacionadas ao exercício dessas atividades.

Logo, a equipe de avaliação da CGU atua sobre esse objeto para emitir uma opinião quanto à adequação das atividades de ouvidoria realizadas pela unidade avaliada, tendo em vista os critérios estabelecidos na legislação, especialmente na Portaria CGU nº 581/2021.

## OBJETIVO E ESCOPO

No exercício da competência de supervisão técnica das unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal atribuída pelo Decreto nº 9.492/2018, a OGU realiza a atividade de avaliação das unidades de ouvidoria pertencentes ao Poder Executivo Federal.

O escopo deste relatório engloba a identificação da estrutura, do fluxo de trabalho, dos canais de atendimento, dos sistemas e das normas atuais afetas à UA<sup>1</sup>, a relação hierárquica, a integração da Ouvidoria com a alta gestão do órgão, os recursos humanos, as boas práticas implementadas pela Unidade, além de outras questões com capacidade potencial de interferir no cumprimento de sua missão, podendo contemplar a análise de elementos do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública – MMOUP.

Ressalta-se que este trabalho não avalia o desempenho referente ao tratamento dispensado pelos Serviços de Informação ao Cidadão (SIC) aos pedidos realizados nos termos da Lei de Acesso à Informação, Lei nº 12.527/2011.

O objetivo é identificar questões com potencial para interferir no cumprimento da missão da UA, bem como na capacidade de subsidiar os gestores do órgão com informações relevantes para tomada de decisão e aprimoramento da gestão, tendo por base o aperfeiçoamento dos serviços públicos prestados a seus usuários.

## MÉTODO DE AVALIAÇÃO

Para avaliação dessa Ouvidoria Setorial, utilizou-se uma metodologia contendo as seguintes etapas:

- i. Planejamento, consubstanciado em um Pré-Projeto;
- ii. Trabalhos exploratórios na forma de um Relatório Situacional;
- iii. Interlocuções e solicitações de informações;
- iv. Apresentação do relatório preliminar à unidade avaliada;
- v. Reunião de busca conjunta de soluções;
- vi. Publicação de relatório final de avaliação; e
- vii. Apresentação de plano de ação pela unidade avaliada, para atendimento às recomendações consignadas no relatório, quando houver.

---

<sup>1</sup> No Apêndice B será visto que foi considerado o período de 01/04/2022 a 31/03/2023 para a análise da amostra de manifestações da UA.

Inicialmente, utilizou-se a etapa de Planejamento para definir, de forma preliminar, os objetivos, o escopo do trabalho, os exames a serem realizados e os recursos necessários. Foi nessa etapa também em que se definiu os critérios de avaliação, estabelecidos por meio de questões e/ou subquestões de avaliação, incluídos posteriormente na Matriz de Planejamento.

Na etapa do Relatório Situacional os trabalhos consistiram no levantamento de informações sobre a unidade, sendo realizadas pesquisas no sítio da UA, na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Plataforma Fala.BR<sup>2</sup>, no Painel *Resolveu?*<sup>3</sup>, que possibilitaram identificar o tratamento das manifestações e, ainda, a existência de normas afetas à unidade avaliada, envolvendo aspectos tais como competência e organização da unidade de Ouvidoria.

Para subsidiar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela UA, foi gerada uma amostra tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas no período de 01/04/2022 a 31/03/2023 constantes da Plataforma Fala.BR. Dessa forma, foi reservada, para análise, uma amostra de 100 manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria.

Posteriormente, de posse das informações iniciais, os temas objeto da avaliação foram consubstanciados em um **Questionário de Avaliação**, cujas perguntas foram agrupadas em cinco dimensões: Força de Trabalho e Estrutura Física, Canais de Atendimento, Sistemas Informatizados, Fluxo de Tratamento e Questões Gerais. Desse modo, nesta etapa buscou-se obter respostas para quesitos previamente definidos no plano de trabalho, considerando as características singulares da unidade, sendo também realizadas interlocuções com a UA para aprofundamento das análises.

O conteúdo deste relatório foi organizado de forma a servir de subsídio para orientar a proposição de aprimoramentos e melhoria da gestão da ouvidoria, além de destacar boas práticas relevantes adotadas pela Unidade Avaliada.

## UNIDADE AVALIADA

A Unidade Avaliada é a **Ouvidoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Tocantins**, integrante do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal – SisOuv e, portanto, sujeita à orientação normativa e à supervisão técnica do órgão central (OGU/CGU).

A Ouvidoria do Instituto Federal do Tocantins (IFTO) está vinculada diretamente à Reitoria da autarquia e é regida pela Resolução nº 78/2020/CONSUP/IFTO, de 26 de novembro de 2020, que dispõe sobre o Regimento Interno da Ouvidoria.

As informações da UA foram coletadas da Plataforma Fala.BR, do Painel *Resolveu?*, do sítio eletrônico do IFTO, dos seus normativos internos, do Questionário de Avaliação e dos Relatórios de Gestão da UA. Mais detalhes sobre a Ouvidoria do Instituto Federal do Tocantins estão dispostos no Apêndice A.

<sup>2</sup> <https://falabr.cgu.gov.br>

<sup>3</sup> <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

## RESULTADOS DOS EXAMES

A seguir são apresentados os achados relevantes sobre o trabalho de avaliação realizado na Ouvidoria do Instituto Federal do Tocantins.

### 1. Boas Práticas

Algumas práticas adotadas pela UA configuram-se como diferencial por empreenderem esforços de atuação que vão além das obrigações normativas. Segue a descrição da boa prática identificada.

#### 1.1. Ações de divulgação realizadas pela Ouvidoria

Logo na página inicial da ouvidoria da UA, tem-se um vídeo que foi produzido para divulgar os 10 anos de Ouvidoria do IFTO. Neste vídeo, o usuário encontra informações sobre o papel da ouvidoria como canal direto de comunicação entre o cidadão e a Administração Pública, esclarecendo os objetivos de sua atuação, tipos de manifestação e local e forma de atendimento aos usuários.

Além disso, a ouvidoria realiza campanhas de divulgação nas redes sociais da instituição e em eventos institucionais. Tais ações são importantes para estimular a participação social, a transparência e a melhoria dos serviços prestados.

**Figura 01: Vídeo de 10 anos de Ouvidoria IFTO publicado na página inicial da ouvidoria**

The screenshot shows the IFTO website interface. On the left is a vertical navigation menu with items like 'Perguntas e Respostas', 'Manuais e Cartilhas', 'ACESSO À INFORMAÇÃO', 'Institucional', 'Ações e Programas', 'Participação Social', 'Auditorias', 'Convênios e Transferências', 'Receitas e Despesas', 'Licitações e Contratos', 'Servidores', 'Informações Classificadas', and 'Serviço de Informação ao Cidadão'. The main content area features a grid of seven service icons: 'ACESSO À INFORMAÇÃO' (green), 'DENÚNCIA' (red), 'ELOGIO' (pink), 'RECLAMAÇÃO' (orange), 'SIMPLIFIQUE' (blue), 'SOLICITAÇÃO' (light green), and 'SUGESTÃO' (yellow). Below this grid is a video player showing a woman speaking, with the title '10 anos de Ouvidoria IFTO'. To the right of the video is a section titled 'Manifestação de Ouvidoria versus Pedido de Informação' with explanatory text.

A Ouvidoria do Instituto Federal do Tocantins (IFTO) é uma Ouvidoria Pública que auxilia o usuário, da comunidade externa e interna, em suas relações com o IFTO. Atua 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. Objetiva melhorar a democracia participativa, incentivando a contribuição dos cidadãos na Gestão do IFTO e na formulação de decisões dos serviços prestados. Atua priorizando o respeito aos direitos individuais e coletivos.

ACESSO À INFORMAÇÃO  
Solicite acesso às informações públicas

DENÚNCIA  
Comunique um ato ilícito

ELOGIO  
Demonstre satisfação ou agraceça por um serviço

RECLAMAÇÃO  
Relate insatisfação com o serviço prestado

SIMPLIFIQUE  
Sugira alguma ideia para simplificar algum serviço

SOLICITAÇÃO  
Peça um atendimento ou um serviço

SUGESTÃO  
Envie uma ideia ou proposta de melhoria dos serviços

10 anos de Ouvidoria IFTO ...

HELOIZE GAMA IFTO

Maniferação de Ouvidoria versus Pedido de Informação

Para formalizar uma **manifestação na Ouvidoria** (sugestão, elogio, solicitação, reclamação ou denúncia), deve-se utilizar preferencialmente a Plataforma das Ouvidorias Públicas Federais - **Fala.BR**, no seguinte endereço: <https://falabr.cgu.gov.br>.

Pedidos de **Informações oficiais sobre o IFTO**, também deverão ser encaminhados através da Plataforma - Fala.BR, no entanto, serão direcionados ao (Serviço de Informação ao Cidadão do órgão).

Saiba mais sobre o Serviço de Informação ao Cidadão.

Fonte: Disponível em: <[https://www.youtube.com/watch?v=sQPwqaO4VOQ&ab\\_channel=IFTocantins](https://www.youtube.com/watch?v=sQPwqaO4VOQ&ab_channel=IFTocantins)>.

Cabe destaque também à seção disponibilizada na página da ouvidoria, que apresenta perguntas e respostas sobre diversos temas pertinentes à ouvidoria, tais como orientações sobre o canal de atendimento, objetivos da ouvidoria, formas de atendimento, tipos de manifestações, dentre outras. Tais informações propiciam melhor acessibilidade e experiência ao usuário que procura o atendimento da ouvidoria.

Figura 02: Página de perguntas e respostas no site do IFTO

**Instituto Federal do Tocantins**  
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA

Perguntas frequentes | Contato | Acesso a sistemas | Área de impr

VOCÊ ESTÁ AQUI: PÁGINA INICIAL > IFTO > OUVIDORIA > PERGUNTAS E RESPOSTAS

**OUVIDORIA**

- Quem é quem
- Legislações
- Relatórios
- Perguntas e Respostas**
- Manuais e Cartilhas

## Perguntas e Respostas

por Diretoria de Comunicação - Vivian Facundes — publicado 17/09/2021 15h31, última modificação 21/09/2021 14h31

A Ouvidoria do IFTO faz parte da Plataforma Fala.BR, que é a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação da Ouvidoria-Geral da União.

- 1 - Você conhece um canal disponível no IFTO para te Ouvir?
- 2 - Qual é o objetivo principal da Ouvidoria no IFTO?

Fonte: Disponível em: <<http://www.ifto.edu.br/ifto/ouvidoria/perguntas-e-respostas>>.

## 2. Achados

### 2.1. Elevado percentual de manifestações com assunto classificado inadequadamente, correspondendo a 40% da amostra analisada

No período avaliado, compreendido entre 01/04/2022 e 31/03/2023, a unidade avaliada recebeu 118 manifestações, distribuídas da seguinte forma: 30 reclamações, 30 comunicações, 14 denúncias, 13 solicitações, 9 sugestões e 5 elogios. As 17 manifestações restantes foram arquivadas.

O tratamento de manifestações realizado pela unidade avaliada foi analisado partir de uma amostra de 100 elementos, selecionados aleatoriamente e buscando manter a proporção de cada tipologia. A amostra analisada representa, desta forma, quase a totalidade (99%) de manifestações recebidas no período avaliado.

Os seguintes aspectos do tratamento de manifestações foram objeto da análise: i) adequação do conteúdo das respostas; ii) cumprimento do prazo de resposta; e iii) adequação da classificação (ou reclassificação) da manifestação.

Sobre o conteúdo das respostas, constatou-se que 100% das manifestações analisadas atendem aos requisitos de clareza, objetividade e acessibilidade previstos no artigo 18 da Portaria CGU nº 581/2021. Além disso, foi constatado que 98% das manifestações analisadas apresentam os conteúdos mínimos exigidos pelo artigo 19 (incisos I a V) do referido normativo.

No que se refere ao prazo de respostas, verificou-se que 100% das manifestações analisadas foram respondidas conclusivamente pela unidade avaliada dentro do prazo de 30 dias (prorrogável por mais 30 dias mediante justificativa), a contar do recebimento, conforme previsto na Portaria CGU nº 581/2021 (art. 12, § 2º). Na amostra analisada, o prazo médio de resposta da unidade avaliada foi de 21 dias.

Quanto à classificação das manifestações (ou à reclassificação realizada pela unidade avaliada), observa-se que 98,59% das manifestações analisadas foi considerada adequada pela equipe de avaliação.

Destaca-se que, das manifestações analisadas, 40% tiveram o campo “assunto” preenchido de forma inadequada ou genérica quanto ao seu teor. Esse campo é originalmente preenchido pelo usuário no momento do registro da manifestação, porém cabe às unidades de ouvidoria readequarem o seu preenchimento quando necessário.

O quadro abaixo apresenta o percentual de manifestações com assunto classificado inadequadamente em relação ao tipo de manifestação:

**Quadro 01**

<b>Tipo de manifestação</b>	<b>Quantidade de manifestações com assuntos classificados inadequadamente</b>	<b>Quantidade de manifestações analisadas</b>	<b>Percentual em relação ao total analisado por tipo</b>
Sugestão	9	9	100,00%
Solicitação	6	13	46,15%
Comunicação	12	29	41,38%
Elogio	2	5	40,00%
Reclamação	8	30	26,67%
Denúncia	3	14	21,43%

**Fonte:** elaboração própria a partir dos dados obtidos do Fala.BR.

Dos dados apresentados, revela-se que 100% das manifestações analisadas na amostra do tipo sugestão tiveram o campo assunto classificado de forma inadequada, sendo este classificado como “Acesso à informação”.

Ressalta-se que a correta classificação do assunto traz sustentação para um relatório gerencial consistente, por meio da apresentação de dados fidedignos que podem subsidiar a definição e implementação de melhorias na prestação dos serviços oferecidos pela Unidade Avaliada.

## **2.2. Utilização de ferramenta inadequada para tramitação das demandas às áreas internas, com riscos para a salvaguarda dos direitos dos manifestantes**

A UA ainda não utiliza o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR para o envio de manifestações para as áreas responsáveis pela elaboração das respostas conclusivas, conforme prevê a Portaria CGU nº 581/2021, em seu artigo 19, parágrafo 1º.

A ouvidoria informou que utiliza o Fala.BR como principal canal para o recebimento de manifestações, como interlocução com o público externo, e que utiliza o Sistema Eletrônico de Informações (SEI) para o encaminhamento das manifestações para a interlocução com o público interno, conforme art. 15 da Resolução nº 78/2020/CONSUP/IFTO, de 26/11/2020, que dispõe sobre seu Regimento Interno. Importa esclarecer que o SEI é um sistema de gestão de processos e documentos arquivísticos.

A UA explicou que os processos possuem acesso restrito e que recomenda aos setores que notificações a servidores sejam feitas por e-mail, a fim de evitar o acesso de pessoas estranhas ao processo, tendo em vista que vários servidores possuem acesso a uma mesma Coordenação. A despeito da cautela relatada, observa-se que a sistemática

adotada envolve o manuseio das informações em ambiente externo à Plataforma Fala.BR no momento da extração da manifestação para o SEI.

Em relação às denúncias, a UA informou que estas também são encaminhadas via SEI para as áreas de controle, juntamente com a recomendação transcrita no parágrafo abaixo, respeitando-se os casos que exigem pseudonimização:

“ [...] como medida de mitigação de riscos no tratamento de denúncias, previsto pela Portaria nº 581, de 09 de março de 2021, alertamos que as denúncias encaminhadas através da Ouvidoria devem ser tratadas em caráter restrito, e o texto integral das mesmas devem ser conhecidos somente pelas pessoas necessárias para tratamento da mesma, ratificamos ainda, que este processo possui informações pessoais sensíveis, sendo necessário seguir os ritos de proteção previstos pela Lei 12.527/2011 e da Lei da 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados.”

Ademais, a UA entende que o SEI preserva a restrição de acessos, uma vez que: *“[...] possui diversos atributos que auxiliam na guarda e no controle de informações, o que auxilia num melhor controle na disponibilização de informações em Transparência Passiva, quando solicitada. Vale ressaltar que o SEI, quando utilizado diretamente, agiliza o processo: assinaturas eletrônicas, facilidade na rastreabilidade da demanda, guarda em blocos internos, acompanhamento especial e reabertura com acesso a informações de forma mais simplificada”.*

Quanto à segurança dos dados de usuários, dada a sistemática adotada, com o manuseio das informações em ambiente externo à Plataforma Fala.BR, sublinha-se, em atenção à Lei nº 13.460/2017, que as ouvidorias devem resguardar a identidade e os elementos que permitam a identificação do autor da manifestação e demais informações de acesso restrito, evitando a disponibilização ostensiva dos dados de identificação dos manifestantes, bem como há de se observar a necessidade de minimização de dados pessoais no tratamento de manifestações, decorrente da observância dos princípios previstos no art. 6º da Lei nº 13.709/2018 (LGPD), a fim de evitar a replicação desnecessária de informações pessoais em sistemas variados da organização e mitigar riscos de acessos indevidos de agentes que não tenham necessidade de conhecer.

Registra-se, contudo, que embora a ouvidoria afirme sobre a existência de restrição de acesso no sistema SEI e que realize o encaminhamento de recomendações, não foram apresentadas informações e/ou evidências quanto à existência de rastreabilidade, com o registro do histórico com os agentes e respectivas datas de acesso, para o caso de leitura dos arquivos pelos usuários no Sistema e, ainda, se esses registros estão sob a gestão da Ouvidoria ou de outra área do órgão. A esse respeito, vale registrar o disposto no art. 5º da Lei nº 13.460/2017, que aduz:

Art. 5º O usuário de serviço público tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo os agentes públicos e prestadores de serviços públicos observar as seguintes diretrizes: (...)

**XIII - aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações;** (Grifo nosso)

Em paralelo, a respeito do controle de acesso às informações, como as aqui mencionadas, vale transcrever o teor do art. 6º, § 3º do Decreto nº 10.153/2019:

Art. 6º O denunciante terá seus elementos de identificação preservados desde o recebimento da denúncia, nos termos do disposto no § 7º do art. 10 da Lei nº 13.460, de 2017, e no art. 4º-B da Lei nº 13.608, de 2018. (Redação dada pelo Decreto nº 10.890, de 2021)

[...]§ 3º As unidades de ouvidoria que fazem tratamento de denúncia com elementos de identificação do denunciante **por meio de sistemas informatizados terão controle de acesso que registre os nomes dos agentes públicos que acessem as denúncias e as respectivas datas de acesso à denúncia.** (Grifo nosso)

Destaque-se ainda que, também nos termos do art. 6º do referido decreto, a respeito da restrição de acesso aos elementos de identificação do denunciante, é obrigação das unidades de ouvidoria garantir o sigilo das informações pessoais de denunciante.

Art. 6º [...] § 1º A restrição de acesso aos elementos de identificação do denunciante será mantida pela unidade de ouvidoria responsável pelo tratamento da denúncia pelo prazo de cem anos, conforme o disposto no inciso I do § 1º do art. 31 da Lei nº 12.527, de 2011.

§ 2º A preservação dos elementos de identificação referidos no caput será realizada por meio do sigilo do nome, do endereço e de quaisquer outros elementos que possam identificar o denunciante.

Convém mencionar que a Ouvidoria-Geral da União encaminhou, no mês de novembro de 2023, Ofício Circular nº 177/2023 às unidades setoriais do SisOuv reiterando orientações afetas ao tratamento de denúncias.

Ante o exposto, e diante da insuficiência da ferramenta SEI para a salvaguarda dos direitos dos manifestantes e requisitos de rastreabilidade, segurança e resolutividade, mesmo após a aplicação das medidas mitigadoras adotadas pela UA, sugere-se que o módulo de triagem e tratamento do Fala.BR seja implementado.

Esclarece-se que a UA declarou estar em fase de planejamento para a implementação do módulo, com início de utilização prevista para 2024. A utilização do módulo permite mais agilidade e segurança no tratamento de dados e nas interlocuções entre a ouvidoria e as áreas responsáveis ou de apuração, observando princípios de eficiência e celeridade na análise das manifestações, previstos na Lei nº 13.460/2017. A ferramenta possibilita a gestão de demandas, bem como o registro das etapas de tratamento de uma manifestação, desde o recebimento até a efetiva resolutividade, possibilitando maior rastreabilidade no tratamento e geração de informações gerenciais.

### **2.3. Fluxo de tratamento de comunicações com riscos para a salvaguarda da identidade do manifestante**

Conforme disposto em seu Regimento Interno no Art. 15 § 3º, a UA realiza uma verificação prévia das manifestações do tipo Comunicação, pela leitura do texto do teor, examinando se este apresenta elementos de denúncia anônima de irregularidades ou ilícitos praticados. Após esta verificação, caso a ouvidoria identifique que o teor da manifestação seja de outro tipo de demanda, tal como reclamação, solicitação de providências e outros, a comunicação é encaminhada diretamente à gestão do IFTO para tratamento.

Desta forma, segundo o procedimento descrito, a comunicação somente é habilitada e encaminhada para os setores de controle, caso a ouvidoria entenda, após a verificação, que realmente se enquadre como denúncia.

No entanto, tal conduta pode levar ao risco de exposição da identidade do denunciante, que pode vir a ser identificado seja pela redação da manifestação ou pela situação descrita.

O procedimento adotado contraria, portanto, a disposição do Art. 21 da Portaria CGU nº 581/2021, que indica que deve ser dado tratamento de denúncia à comunicação de irregularidade, dispensada a produção de resposta conclusiva. Por segurança, a Plataforma Fala.BR também não permite a alteração da tipologia de manifestações registradas como comunicação.

Ademais, ainda nos termos da Portaria CGU nº 581/2021, em seu Art. 22 é indicado que *“a ausência da resposta conclusiva não dispensa a unidade de ouvidoria do registro do encaminhamento à unidade de apuração ou da motivação de seu arquivamento no campo de resposta do sistema institucional de tratamento de manifestações”*.

Assim sendo, verifica-se a necessidade de a UA readequar seu fluxo de tratamento de manifestações do tipo comunicação, com vistas a atender os normativos legais e, dessa forma, salvaguardar a identidade do manifestante.

## RECOMENDAÇÕES

Diante do exposto, o presente relatório, tomando como base os achados elencados na Seção Resultados dos Exames, consigna as seguintes recomendações à Ouvidoria do Instituto Federal do Tocantins, em ordem de prioridade:

- I. Utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, nos termos da Portaria CGU nº 581/2021, a fim de possibilitar a interlocução entre as áreas do órgão na análise das manifestações, bem como permitir maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas;
- II. Readequar o fluxo de tratamento das manifestações do tipo comunicação, a qual deve ser dada tratamento de denúncia, dispensada a análise prévia do teor e eventual reclassificação, a fim de atender a disposição do Art. 21 da Portaria CGU nº 581/2021;
- III. Promover a adequada reclassificação do assunto das manifestações, quando necessário, a fim de gerar dados fidedignos que possam ser comparados.

## CONCLUSÃO

Este trabalho de avaliação teve o objetivo de avaliar a atual estrutura organizacional da Ouvidoria do IFTO, bem como fluxos e procedimentos para atender as demandas de Ouvidoria, com vistas à melhoria de sua gestão. Desse modo, foi analisado o fluxo de tratamento das manifestações, especialmente a emissão da resposta ao cidadão. O foco dos trabalhos foi agregar valor à Ouvidoria avaliada, contribuindo para

a melhoria da gestão na prestação de serviços públicos e para a facilitação do acesso do usuário aos instrumentos de participação na defesa de seus direitos, tendo em vista as principais fragilidades que podem concorrer para a diminuição na qualidade da prestação de serviços públicos pela Entidade.

Para subsidiar a análise por parte da OGU, foram utilizados o Questionário de Avaliação, a análise de amostra das manifestações, bem como as informações coletadas durante as interlocuções com os gestores da unidade. Observou-se que a UA possui uma gestão dos processos e servidores capazes de contribuir para o tratamento das demandas de Ouvidoria. Entretanto, existem algumas inconsistências que devem ser dirimidas pela unidade a fim de aperfeiçoar a interlocução com o cidadão, aprimorar o fluxo interno do tratamento das demandas e, conseqüentemente, elevar o nível de satisfação dos usuários.

Os benefícios esperados decorrentes deste trabalho são: salvaguardas de proteção à identidade dos denunciante; garantia do atendimento adequado às demandas dos usuários dos serviços públicos; mitigação do risco de desconformidade na atuação da ouvidoria; manutenção da produtividade e tempestividade das respostas ao cidadão; e promoção de ações de transparência e prestação de contas para a Administração Pública e para a sociedade, elementos fundamentais de *accountability*. Desse modo acredita-se que tais benefícios fomentarão o fortalecimento institucional da unidade de ouvidoria como um todo.

## APÊNDICES

## Apêndice A

### Informações Detalhadas da Unidade Avaliada

As informações da Unidade Avaliada – UA a seguir foram coletadas durante a etapa da elaboração do Relatório Situacional.

#### A.1 Informações Gerais

O quadro abaixo sintetiza as principais informações da ouvidoria:

**Quadro 02: Informações Gerais da Unidade Avaliada**

Campo	Teor
Esfera e Poder	Poder Executivo Federal
Natureza jurídica do órgão ou entidade da UA	Órgão independente da administração direta
Posição no Organograma	Vinculada hierarquicamente à autoridade máxima do órgão
E-mail	ouvidoria@ifto.edu.br
Página na Internet	<a href="http://www.ifto.edu.br/ifto/ouvidoria">http://www.ifto.edu.br/ifto/ouvidoria</a>
Endereço	Reitoria do IFTO Avenida Joaquim Teotônio Segurado, Quadra 202 Sul, ACSU-SE 20, Conjunto 01, Lote 08, 3º Andar. Plano Diretor Sul Palmas, Tocantins - Brasil CEP: 77.020-450
Canais de Atendimento	Internet, pelo e-mail: ouvidoria@ifto.edu.br e sic@ifto.edu.br; Internet pelo Sistema Fala-BR - <a href="#">Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (cgu.gov.br)</a> Atendimento Presencial: Reitoria do IFTO
Horário de funcionamento	O atendimento presencial é realizado das 14h às 18h
Ouvidor	Ustana Ferraz Soares
Ouvidor Substituto	Elzilene Barbosa Rodrigues

Fonte: elaboração própria.

#### A.2 Competências

O capítulo IV da Resolução CONSUP nº 78/2020 (Regimento Interno da Ouvidoria), traz, em seu artigo 10, as competências do ouvidor e da equipe de ouvidoria, quais sejam:

I - apresentar a demanda do usuário ao setor competente na instituição e, sempre que possível, prezar pela mediação dos conflitos;

II- receber, analisar e encaminhar as reclamações, as denúncias, as comunicações, os elogios, as sugestões, as solicitações e os pedidos de informação às unidades do IFTO, acompanhando a tramitação do processo até a resposta final ao usuário;

III - acompanhar as providências solicitadas às unidades organizacionais permanentes, informando os resultados aos interessados, garantindo-lhes orientação, informação e resposta;

IV - recusar como objeto de apreciação as questões pendentes de decisão judicial;

- V - facilitar ao máximo o acesso do usuário ao serviço da Ouvidoria;
- VI - prestar orientações por telefone;
- VII - não registrar demandas encaminhadas apenas por telefone, mas orientar o usuário sobre os canais de Ouvidoria de acordo os incisos VIII e IX do caput;
- VIII - tornar os sistemas de Ouvidoria conhecidos dos usuários, através de divulgação em mídia e no site do IFTO;
- IX - permitir que o usuário se manifeste por outro canal de atendimento caso encontre dificuldades de utilizar os sistemas de Ouvidoria, tais como: e-mails da Ouvidoria e cartas ou preenchimento de formulários, orientando-os ainda sobre a comodidade e os benefícios dos sistemas da Ouvidoria;
- X - rejeitar e determinar o arquivamento de reclamações, denúncias e comunicações quando verificadas manifestamente improcedentes ou caluniosas;
- XI - agir com integridade, transparência, imparcialidade e justiça;
- XII - recomendar aos gestores do IFTO medidas de aperfeiçoamento da organização e do funcionamento da instituição;
- XIII - elaborar e apresentar relatório de suas atividades ao reitor do IFTO anualmente, podendo realizá-lo a cada semestre, dando-lhe publicidade no site do IFTO, no canal da Ouvidoria;
- XIV - resguardar o sigilo das informações, quando solicitado e sempre que se fizer necessário na tramitação do processo, em conformidade com a legislação permanente;
- XV - indicar a correta tramitação de questões alheias às suas funções;
- XVI - atender com cortesia e respeito, afastando-se de qualquer discriminação ou prejulgamento;
- XVII - requisitar acesso a arquivos, dados, informações, documentos e demais elementos necessários ao desempenho de suas funções;
- XVIII - requerer a alocação de recursos humanos e materiais à Reitoria para a realização de suas atividades;
- XIX - manter contato com outras ouvidorias com vistas ao aperfeiçoamento dos serviços; e
- XX - encaminhar as denúncias e as comunicações de ilícitos aos setores de controle, após análise preliminar, quando houver indícios mínimos de ilícitos praticados, de acordo com a competência da matéria relatada pelo manifestante, para que esses setores realizem: admissibilidade, investigação preliminar ou Processo Administrativo Disciplinar, conforme o caso. Os setores de controle do IFTO são: Auditoria Interna, Comissão de Ética e Corregedoria.”

Por fim, cabe destacar que a OuvIFTO também é responsável por tratar os pedidos de acesso à informação, realizando tal tarefa por meio do e-SIC.

### **A.3 Normativos Internos**

Em consulta ao sítio do IFTO, especificamente nas páginas da própria Ouvidoria, não foram identificados normativos internos relacionados ao tema de ouvidoria, com exceção da retromencionada Resolução CONSUP nº 78/2020, que se trata do Regimento Interno da Ouvidoria.

#### **A.4 Força de Trabalho e Estrutura Física**

Conforme informado no Questionário de Avaliação, a equipe é composta pela Ouvidora, que também é responsável pelo monitoramento da Lei de Acesso à Informação no IFTO, e por uma servidora, que é a Gestora do Serviço de Informação ao Cidadão - SIC, sendo no total duas pessoas.

No que tange à estrutura física, a Ouvidoria possui espaço físico próprio e específico para o atendimento presencial, localizado na Reitoria do IFTO, e este se encontra em local evidente aos manifestantes que a procuram, com conexão adequada para atendimento às demandas, inclusive com acessibilidade e sinalização adequada para pessoas com deficiência. A Ouvidoria conta com duas estações de trabalho com um computador cada e poltronas para atendimento.

O local de atendimento possui sinalização externa e é direcionado por placas informativas de sua localização desde o térreo até o terceiro andar, onde a Ouvidoria se localiza. Possui acesso via piso tátil emborrachado nos corredores e elevadores possibilitando um ambiente acessível para pessoas com necessidades especiais. O acesso ao prédio possui rampa, além de reserva de vagas a PCD no estacionamento.

#### **A.5 Mandato do Ouvidor**

A Portaria CGU nº 1.181/2020 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.

Nesse sentido, as propostas de nomeação, designação e de recondução do titular da unidade setorial do SisOuv, em regra, devem ser encaminhadas, pelo dirigente máximo do órgão ou entidade, à avaliação da Controladoria-Geral da União - CGU, nos termos do art. 11, § 1º e § 3º, do Decreto nº 9.492/2018.

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 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.6 Canais de Atendimento**

Internet, pelo e-mail: [ouvidoria@ifto.edu.br](mailto:ouvidoria@ifto.edu.br) e [sic@ifto.edu.br](mailto:sic@ifto.edu.br);

Internet pelo Sistema Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação ([cgu.gov.br](http://cgu.gov.br))

Atendimento Presencial: Reitoria do IFTO.

Endereço: Avenida Joaquim Teotônio Segurado, Quadra 202 Sul, ACSU-SE 20, Conjunto 01, Lote 08, 3º Andar. Plano Diretor Sul. Palmas, Tocantins - Brasil CEP: 77.020-450.

Conforme informado pela ouvidoria, os usuários são orientados a registrar suas manifestações preferencialmente na Plataforma Fala.BR, mas a UA recebe também manifestações encaminhadas por e-mail e realizam atendimento presencial na Reitoria do IFTO. Estes atendimentos são posteriormente registrados no Fala.BR.

Pode-se verificar, através de materiais de comunicação disponibilizados, que a UA divulga seus canais de atendimento em sua página na internet e nas redes sociais do IFTO.

Salienta-se que, conforme Resolução nº 78/2020/CONSUP/IFTO, a ouvidoria do IFTO realiza atendimentos de forma centralizada, na Reitoria, e sua atuação tem abrangência em todas as unidades do IFTO, podendo haver alterações posteriores em sua estrutura para melhorar sua abrangência.

Atualmente, além do Campus da capital Palmas, o IFTO está presente em outros dez municípios do estado, sendo estes: Campus Araguaína, Campus Araguatins, Campus Avançado Formoso do Araguaia, Campus Avançado Lagoa da Confusão, Campus Avançado Pedro Afonso, Campus Colinas do Tocantins, Campus Dianópolis, Campus Gurupi, Campus Paraíso do Tocantins e Campus Porto Nacional.

Segue parágrafo único do Art. 4º de seu Regimento, que dispõe sobre a possibilidade de sua reestruturação conforme necessidade:

Parágrafo único. Caso seja constatado excesso de demandas em uma única unidade do IFTO que comprometa os prazos previstos para atendê-las, preconizados pela Lei nº 12.527, de 2011, e pela Lei nº 13.460, de 2017, a Ouvidoria poderá solicitar à gestão do IFTO que seja disponibilizado um servidor da referida unidade para auxiliar a Ouvidoria na análise, tratamento e condução das demandas dentro dos limites dessa unidade, independentemente do informado no caput. Será responsabilidade do ouvidor definir suas atribuições.

Além disso, a UA não possui fluxo formalizado para que as manifestações eventualmente recebidas por outras áreas sejam encaminhadas para registro e tratamento pela ouvidoria. No entanto, foi indicado que a Corregedoria do IFTO possui competência para receber e tratar representações (comunicações de irregularidades feitas por servidores públicos).

No que tange o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), conforme estabelecido em seu Regimento Interno (Resolução nº 78/2020/CONSUP/IFTO), a ouvidoria é também responsável pela atividade, estando o SIC/IFTO vinculado administrativamente à ouvidoria e subordinado tecnicamente à Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação (Art. 6º da Instrução Normativa REI/IFTO nº 2, de 4 de maio de 2021). Cabe ressaltar que o SIC possui força de trabalho própria; no entanto, um servidor do setor auxilia também nas atividades de ouvidoria.

Quanto as obrigações de transparência previstas no Art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021, em consulta à página na internet da UA, foi verificado que esta apresenta as seguintes informações: possui banner de acesso direto à Plataforma Fala.BR; possui seção “Ouvidoria”, em que constam informações sobre as formas de acesso ao atendimento, endereço de atendimento presencial, tópico com relatórios de gestão da ouvidoria, nome e currículo da titular da unidade de ouvidoria e normas vigentes para o tratamento das manifestações no campo “Regimento Interno”.

Ademais, para atender completamente as obrigações previstas, a ouvidoria precisaria incluir no site as seguintes informações faltantes: o *link* de acesso ao “Painel resolveu?” e a data de ingresso no cargo da titular da unidade de ouvidoria.

### A.7 Sistemas Informatizados

Para tratamento das manifestações de ouvidoria, a UA utiliza o Sistema Eletrônico de Informações (SEI).

Já a recepção da manifestação é feita na Plataforma Fala.BR. Na própria página da unidade é apresentado campo “Registrar Manifestação” que redireciona o usuário à plataforma.

De acordo com informações apresentadas no questionário, como forma de mitigar o risco de exposição da identidade do manifestante, a Ouvidoria adota a abertura de processos com acesso restrito no SEI e recomenda que comunicações aos servidores responsáveis sejam realizadas por e-mail, tendo em vista o acesso de vários usuários a uma mesma Coordenação.

Quanto às denúncias, a Ouvidoria informou que também são tramitadas pelo SEI e que há encaminhamento de uma orientação reforçando a restrição do conteúdo, na qual se indica que o conteúdo deve ser conhecido somente pelas pessoas necessárias no tratamento da manifestação, respeitando-se os casos que exigem pseudonimização.

Cabe destacar que, de acordo com o § 4º do Art. 6º do Decreto nº 10.153/2019, a pseudonimização no tratamento de denúncia deve ocorrer antes do envio às unidades de apuração competentes, incluindo sigilo do nome, endereço ou quaisquer elementos que possam identificar o denunciante.

### A.8 Fluxo Interno de Tratamento

Sobre a operacionalização das demandas, a Ouvidoria do IFTO segue o disposto no Capítulo VII do Regimento Interno, como também o estabelecido no Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, sobre o recebimento, análise e resposta de manifestações.

Segundo seu Regimento Interno, e conforme relatado no item anterior (A.7 – Sistemas Informatizados), o envio de manifestações do tipo sugestão, solicitação de providências e elogio, para as áreas responsáveis pela produção da resposta é feito por meio de processos eletrônicos abertos no Sistema Eletrônico de Informações – SEI, que devem conter, no mínimo: a capa, a demanda e o despacho de encaminhamento, observando-se:

“I – no caso de demandas ligadas aos **campi** do IFTO, as demandas serão encaminhadas ao diretor-geral do **campus**;

II – no caso de demandas ligadas às pró-reitorias, aos pró-reitores;

III – no caso de demandas ligadas às diretorias sistêmicas da Reitoria, cada demanda será encaminhada à respectiva diretoria, conforme assunto a ser tratado;

IV – no caso de demandas ligadas ao Gabinete do Reitor, serão encaminhadas ao próprio reitor e ficará sob os cuidados da Chefia de Gabinete [...]”

Quanto à operacionalização das demandas do tipo denúncia e comunicação, a ouvidoria realiza a análise preliminar da demanda e, sendo constatada a presença de requisitos mínimos de autoria e materialidade, a denúncia é encaminhada à unidade responsável para apuração. No âmbito do IFTO, são consideradas unidades de apuração: a Auditoria Interna, a Corregedoria e a Comissão de Ética.

Em se tratando da operacionalização de demanda do tipo “Comunicação”, destaca-se parágrafo específico que consta em seu Regimento Interno:

“Art. 15 § 3º Considerando que o usuário utiliza o mecanismo da Comunicação anônima não apenas para comunicar ilícitos, mas também para fazer Reclamação, Solicitação de Providências e outros, a Ouvidoria verificará, pelo texto do usuário, se se trata de outro tipo de comunicação que não seja denúncia anônima; sendo outro tipo de manifestação, após verificação, encaminhará diretamente à gestão do IFTO para tratamento. Porém, se o usuário se manifestar corretamente, ou seja, utilizar a Comunicação para denunciar irregularidades ou ilícitos praticados, a Ouvidoria habilitará a manifestação da mesma forma que é efetuada com a Denúncia: realizará a análise preliminar e encaminhará essa manifestação para um setor de controle.”

Com base no parágrafo apresentado, entende-se que a ouvidoria, a depender do caso analisado, pode alterar o tipo de tratamento dado a “Comunicação”, o que conflitua com a disposição do Art. 21 da Portaria CGU nº 581, que assinala que deve ser dado tratamento de denúncia à comunicação de irregularidade.

Por fim, no retorno da unidade demandada, a resposta apresentada é incluída no Fala.BR pela ouvidoria, e disponibilizada ao usuário manifestante, sendo redigida em linguagem cidadã.

#### **A.9 Acompanhamento da Carta de Serviços aos Usuários**

Em resposta ao questionário, a UA informou que é responsável pela atualização e divulgação da Carta de Serviços do IFTO e que faz recomendações ao gestor máximo sobre a revisão e atualização dos serviços prestados.

Ao consultar a página oficial do IFTO, o *link* de direcionamento para sua Carta de Serviços pode ser encontrado na aba “Acesso à informação”, ao clicar no item “Ações e programas”. O caminho para o acesso está de acordo, portanto, com as recomendações do Guia de Transparência Ativa para órgãos e entidades do Poder Executivo Federal.

Por conseguinte, ao acessar o item “Carta de Serviços”, o usuário é redirecionado para a página de Serviços disponível no portal **Gov.BR**. Nesta página, verifica-se que a última modificação dos serviços de sua Carta ocorreu no dia 05/01/2023, conforme imagem abaixo. Ressalta-se que o documento deve ser atualizado periodicamente, conforme disposto no § 4º do Art. 7º da Lei nº 13.460/2016.

**Figura 03: Página Gov.BR**

🏠 > Serviços > Receber bolsa de Extensão - IFTO

---

  
**Educação e Pesquisa**  
Ensino Superior > Permanência

---

## Receber bolsa de Extensão - IFTO

" PBEX"

Avaliação: Sem Avaliação

Última Modificação: 05/01/2023

---

^ O que é?

Alunos de graduação e pós-graduação que realizam atividades de extensão universitária podem concorrer a auxílio financeiro em função destas atividades, através deste serviço em processo de seleção para o recebimento de bolsa de Extensão.

^ Quem pode utilizar este serviço?

Cidadãos

^ Etapas para a realização deste serviço

**Fonte:** Disponível em: <<https://www.gov.br/pt-br/servicos/receber-bolsa-de-extensao-ifto>>.

Em relação aos conteúdos mínimos que devem estar presentes na Carta de Serviços, conforme previsto no Art. 45 da Portaria CGU nº 581/2021, observa-se que o documento aborda às informações requeridas. No entanto, constata-se que determinados *links* de canais de prestação de serviços disponibilizados na página direcionam o usuário a páginas indisponíveis.

### **A.10 Gestão e Ações de Melhoria dos Serviços Prestados**

Conforme informado em resposta ao questionário de avaliação, a UA indicou que faz acompanhamento e reportes aos gestores de serviços sobre os assuntos mais demandados na ouvidoria através de recomendações no relatório anual de gestão e, nos encaminhamentos de processos de demandas mais recorrentes, por meio de orientações para disponibilização das informações em transparência ativa ou recomendações para a adoção de medidas para fins de aprimoramento na prestação do serviço.

Em relação aos relatórios anuais de gestão, os das competências de 2012 a 2022 encontram-se disponibilizados na seção Ouvidoria > Relatórios no sítio eletrônico do IFTO. Importa destacar que não se encontra disponibilizado o Relatório Anual de Gestão do ano de 2013.

Ademais, condizente com o que foi informado pela UA, em consulta ao Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria do ano de 2022, pode-se verificar que este apresenta informações sobre as tipologias das demandas recebidas, assuntos mais demandados, distribuição de manifestações por unidade responsável pelo fornecimento da resposta,

dentre outras. Destaca-se que estas informações são importantes para subsidiar a tomada de decisões dos gestores que objetivem a melhoria dos serviços prestados.

Convém mencionar também que, segundo disposto no Art. 2º do seu Regimento Interno, um dos objetivos da Ouvidoria é aprimorar a gestão pública e melhorar os serviços públicos. Além disso, de acordo com o inciso IV do Art. 31 do Regimento Geral do IFTO (Resolução nº 59/2018/CONSUP/IFTO, de 25 de setembro de 2018), compete à ouvidoria:

IV – propor soluções e oferecer recomendações às instâncias pedagógicas e administrativas, quando julgar necessário, visando à melhoria dos serviços prestados com relação às manifestações recebidas.

Sobre outro aspecto, os incisos IV e V do Art. 7º da Portaria CGU nº 581/2021 destacam que uma das atividades de ouvidoria consiste em coletar, ativa ou passivamente, dados acerca da qualidade e da satisfação dos usuários com a prestação de serviços públicos, a fim de avaliar os serviços prestados, permitindo o aprimoramento da prestação dos serviços e correção de falhas. No entanto, a ouvidoria informou que não realiza a avaliação dos serviços prestados pelo IFTO, apenas realizando o reporte para os gestores das informações coletadas na Plataforma Fala.BR.

Ainda assim, a UA informou que, a fim de apresentar informações estratégicas sobre manifestações de ouvidoria, mantém comunicação em periodicidade semestral com o Reitor do IFTO, autoridade máxima da entidade, por meio de agendamento de reuniões estabelecidas no Plano de Ação da Ouvidoria.

Em consulta ao Plano de Ação do ano de 2023, divulgado em sua página na internet, foram identificadas duas ações do eixo “Melhorar o acesso ao nível estratégico da Instituição” que corroboram com a informação prestada, quais sejam:

“**Ação 1:** Documentar as reuniões com a alta gestão, incentivar a participação da Ouvidoria nos Processos de Governança Pública. **Meta:** Acesso a Alta gestão.

**Ação 2:** Acesso ao nível estratégico. **Meta:** Estabelecer rotina de comunicação formal com o gestor máximo.”

Já no que se refere ao estabelecido no inciso VIII do Art. 7º da Portaria CGU nº 581/2021, que determina que cabe a ouvidoria a atividade de conduzir processos de chamamento público para voluntários em Conselhos de Usuários de Serviços Públicos, executando ações de mobilização e interlocução com conselheiros, desenvolvimento de pesquisas de satisfação e consolidação de dados coletados, em consulta a página oficial da UA na internet, não foram encontradas informações sobre a atuação ou instruções para participação de cidadãos em Conselhos de Usuários.

#### **A.11 Promoção da Participação Social e Resolução Pacífica de Conflitos**

De acordo com informações apresentadas pela UA, a ouvidoria realiza campanhas voltadas para o engajamento do usuário dos serviços prestados através de divulgação nas redes sociais do Instituto, de apresentações em eventos institucionais e idas aos *campi*.

As ações desenvolvidas ocorrem sem periodicidade definida, sendo realizadas esporadicamente, aproveitando oportunidades específicas e distribuídas ao longo do

ano. São realizadas, por exemplo, campanhas nas redes sociais, participação e divulgação da ouvidoria e de seus canais e serviços no Acolhimento Estudantil, palestras sobre assédio nos campi, participação na organização de Seminário Administrativo, dentre outras ações.

Os materiais divulgados abordam temas como apresentação do canal de recebimento de manifestações Fala.BR, procedimento para registro de manifestação, apresentação da ouvidoria, dentre outros.

Em relação à mediação e conciliação entre usuários e o Instituto Federal, a ouvidoria informou que não executa essa atividade, devido à equipe reduzida e a descentralização dos campi do IFTO. A UA informou ainda que sua atuação na resolução pacífica de conflitos ocorre apenas em situações que envolvam professores e alunos. Entretanto, a UA não apresentou quais ferramentas são adotadas nestes casos.

A UA informou ainda que a Ouvidora realizou, no ano de 2023, capacitação em “Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias”.

#### A.12 Dados do Painel *Resolveu?* e Atendimento dos Prazos Legais e Satisfação do Usuário

O Painel *Resolveu?* é uma ferramenta que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria - denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios e pedidos de simplificação - que as unidades de ouvidoria recebem diariamente pela Plataforma Fala.BR. A aplicação, disponibilizada no sítio <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>, permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa.

Nessa esteira, seguem os dados estatísticos retirados do Painel *Resolveu?*, considerando a entidade como IFTO – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Tocantins e o período de 01/04/2022 a 31/03/2023.

Para consultar os dados, ao acessar o painel, deve-se selecionar “esfera federal”, no campo “Nome do órgão/entidade” selecionar “IFTO”, e filtrar o campo “Período do registro” por “01/04/2022 a 31/03/2023”.

##### a) Quantitativo Geral:

**Figura 04: Quantitativo de Manifestações - 01/04/2022 a 31/03/2023**



Fonte: Dados obtidos do “Painel Resolveu?”, no dia 30/11/2023.

b) Tipologia das manifestações:

**Figura 05: Tipologia das Manifestações – 01/04/2022 a 31/03/2023**



Fonte: Dados obtidos do “Painel Resolveu?”, no dia 30/11/2023.

c) Resolutividade da demanda:

**Figura 06: Resolutividade da demanda - 01/04/2022 a 31/03/2023**



Fonte: Dados obtidos do “Painel Resolveu?”, no dia 30/11/2023.

d) Satisfação com a resposta:

**Figura 07: Satisfação com a resposta - 01/04/2022 a 31/03/2023**



Fonte: Dados obtidos do “Painel Resolveu?”, no dia 30/11/2023.

## Apêndice B

### Relato da Análise da Amostra

O método de amostragem utilizado consistiu em selecionar as manifestações aleatoriamente e sem reposição, de forma proporcional ao tipo de manifestação. Dessa forma, a amostra foi estratificada em seis grupos (comunicação, denúncia, elogio, reclamação, solicitação e sugestão), buscando manter, em cada um deles, um quantitativo de manifestações proporcional ao total verificado no período avaliado.

Cabe ressaltar que não se trata de uma amostragem probabilística, uma vez que não permite fazer inferências para todas as manifestações da unidade avaliada. Entretanto, as conclusões obtidas a partir da amostra podem apontar a existência de eventuais falhas, subsidiando o processo de identificação e avaliação de riscos da unidade avaliada.

#### B.1 Metodologia para Obtenção e Análise da Amostra

A amostra foi realizada sobre a totalidade das manifestações recebidas pela unidade avaliada, cadastradas e concluídas no Fala.BR entre 01/04/2022 e 31/03/2023, compreendendo 100 manifestações.<sup>4</sup>

Esse quantitativo de manifestações foi estratificado de acordo com a tipologia das manifestações, quais sejam: comunicação, denúncia, elogio, reclamação, solicitação e sugestão.

Em seguida, foram selecionadas para análise 100 manifestações, mantendo-se a proporção de cada estrato. O quadro a seguir contém a composição da amostra por tipo de manifestação e os respectivos tempos médios de resposta.

**Quadro 03: Composição da amostra e tempos médios de resposta**

Tipo	Quantidade	Tempo Médio de Resposta (em dias)
Comunicação	29	25,03
Denúncia	14	25,79
Elogio	5	10,80
Reclamação	30	22,83
Solicitação	13	13,23
Sugestão	9	18,00
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>21,63</b>

Fonte: elaboração própria a partir dos dados obtidos do Fala.BR.

A avaliação foi realizada a partir de três dimensões distintas, com o objetivo de mapear a atuação da Ouvidoria com foco no tratamento das manifestações registradas pelos usuários no Fala.BR, bem como de apontar a necessidade de correções e reconhecer boas práticas.

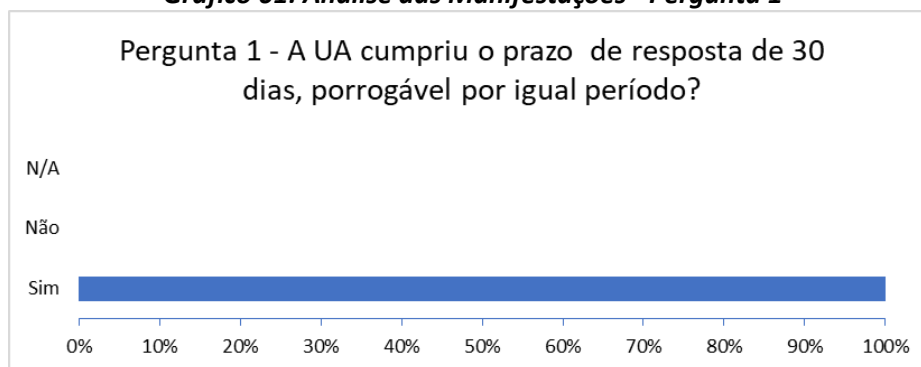
<sup>4</sup> Considerando apenas as manifestações que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria no período, ou seja, foram excluídas aquelas que não apresentaram uma resposta conclusiva inicial.

- a) **Prazo de atendimento da manifestação:** atende ao disposto no art. 16 da Lei nº 13.460/2017, e no art. 12, inciso III § 2º da Portaria CGU nº 581/2021; ambos definem prazos para o tratamento das manifestações, devendo a administração pública elaborar e apresentar resposta conclusiva em até trinta dias contados do seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa. Nesse sentido, são consideradas em desconformidade as seguintes situações das manifestações recebidas pela Ouvidoria: 1) passados 30 dias contados do seu recebimento, não foi registrada prorrogação no Fala.BR nem enviado “pedido de complementação”; e 2) passados 30 dias após o registro de prorrogação no Fala.BR, não foi enviada resposta conclusiva ao manifestante;
- b) **Qualidade no tratamento da manifestação:** no art. 3º do Decreto nº 9.492/2018, são descritos os tipos de manifestações. Nessa esteira, por exemplo, a Ouvidoria deve sempre reclassificar a manifestação no Fala.BR de acordo com sua tipologia real, independentemente da maneira como ela tenha sido registrada no sistema pelo usuário, exceto no caso de Comunicação de Irregularidade. O assunto também deve ser readequado, se for o caso;
- c) **Qualidade da resposta conclusiva:** avalia os procedimentos de recebimento, análise e resposta das manifestações previstos nos arts. 12 a 24-B do Decreto nº 9.492/2018. Ademais, a Lei nº 13.460/2017 e a Portaria CGU nº 581/2021 dispõem em seus arts. 5º e 18º, respectivamente, que seja utilizada linguagem simples e compreensível no tratamento com o usuário de serviços públicos.

A partir dessas três dimensões foi proposto um questionário composto de treze perguntas detalhadas no item a seguir B.2 a seguir com os quantitativos consolidados das respostas e respectivas análises.

## B.2 Estatísticas dos Resultados da Análise da Amostra

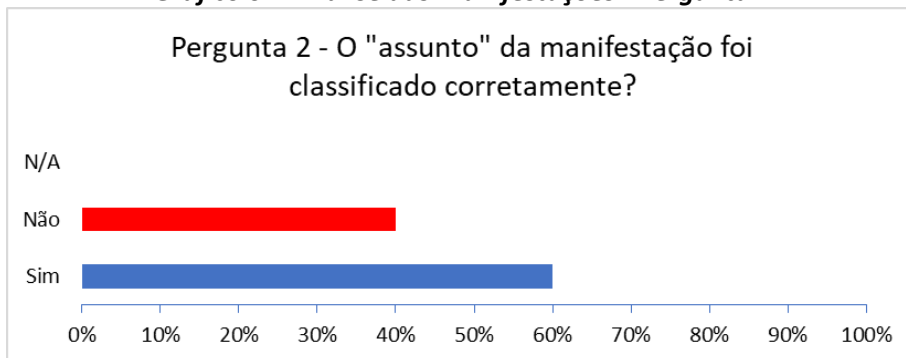
**Gráfico 01: Análise das Manifestações - Pergunta 1**



Fonte: elaboração própria.

Como se observa no gráfico, a UA respondeu a todas as manifestações analisadas no prazo estipulado na legislação, considerando a eventual prorrogação de prazo prevista na legislação.

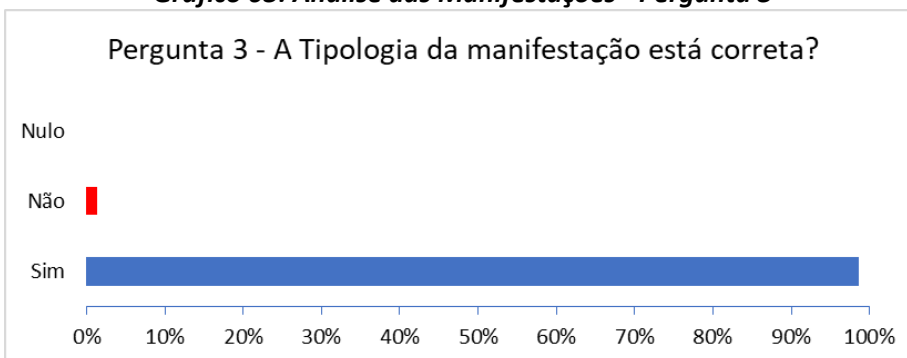
**Gráfico 02: Análise das Manifestações - Pergunta 2**



Fonte: elaboração própria.

Quanto a classificação do “assunto” da manifestação, revela-se que 40% das manifestações analisadas foram classificadas inadequadamente. Para esta análise, comparou-se o assunto classificado com o teor da manifestação e com o conjunto de possibilidades verificadas na amostra total.

**Gráfico 03: Análise das Manifestações - Pergunta 3**

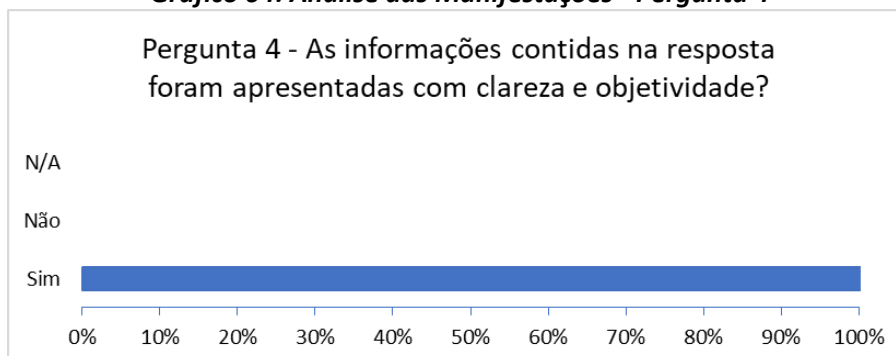


Fonte: elaboração própria.

Quanto à classificação das manifestações, observa-se que, das 71 manifestações nas quais a Pergunta 3 se aplica, 70 foram classificadas corretamente contra 1 manifestação classificada incorretamente, o que corresponde a 1,41%.

Relativo às demais 29 manifestações, convém destacar que, de acordo com o art. 23, § 2º, do Decreto nº 9.492/2018, a comunicação de irregularidade trata-se de informação de origem anônima e não se enquadra nas manifestações descritas pela Lei nº 13.460/2017, não sendo possível o acompanhamento da manifestação pelo autor. Desta forma, a Plataforma Fala.BR não permite que essa tipologia de manifestação seja reclassificada, logo não é cabível averiguar a adequação da classificação dessa tipologia.

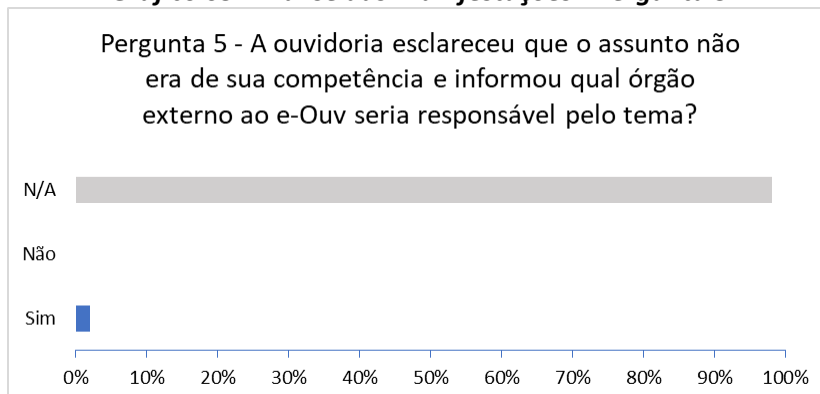
**Gráfico 04: Análise das Manifestações - Pergunta 4**



Fonte: elaboração própria.

Em relação à objetividade e clareza, observa-se que todas as respostas foram consideradas claras e objetivas.

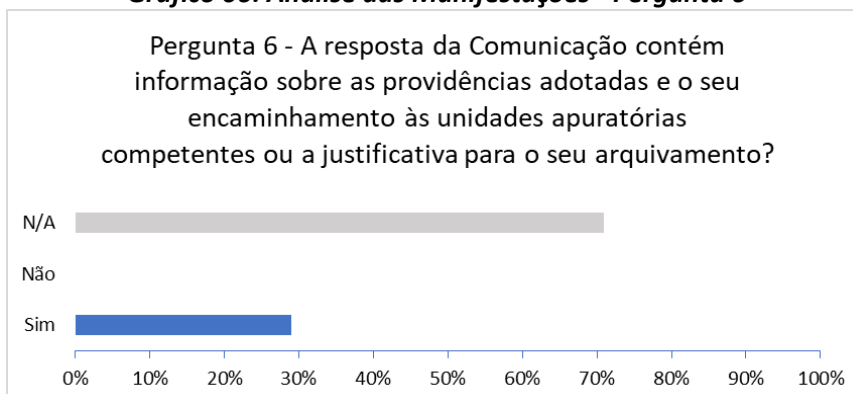
**Gráfico 05: Análise das Manifestações - Pergunta 5**



Fonte: elaboração própria.

Do gráfico acima, verifica-se que 98 das manifestações examinadas eram, de fato, de competência da Ouvidoria. Nas 2 manifestações restantes, a ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência – orientando o cidadão a registrar sua manifestação no canal adequado.

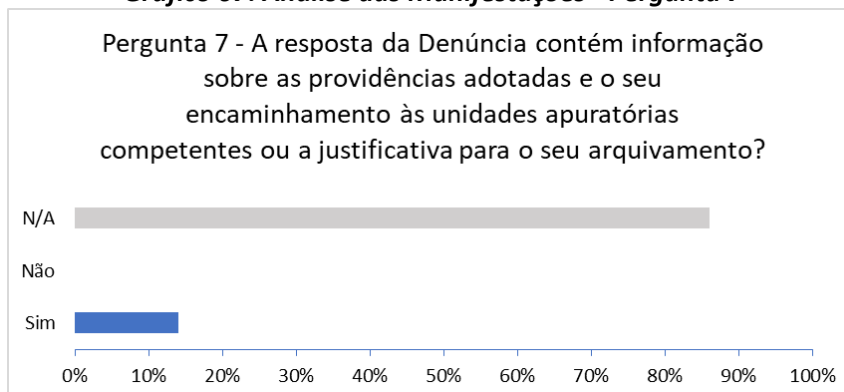
**Gráfico 06: Análise das Manifestações - Pergunta 6**



Fonte: elaboração própria.

Em relação ao tipo Comunicação, todas as 29 manifestações avaliadas na amostra apresentaram resposta conclusiva contendo informações sobre o encaminhamento às unidades de apuração ou a justificativa para seu arquivamento. As demais 71 manifestações, por sua vez, não se enquadram como comunicação.

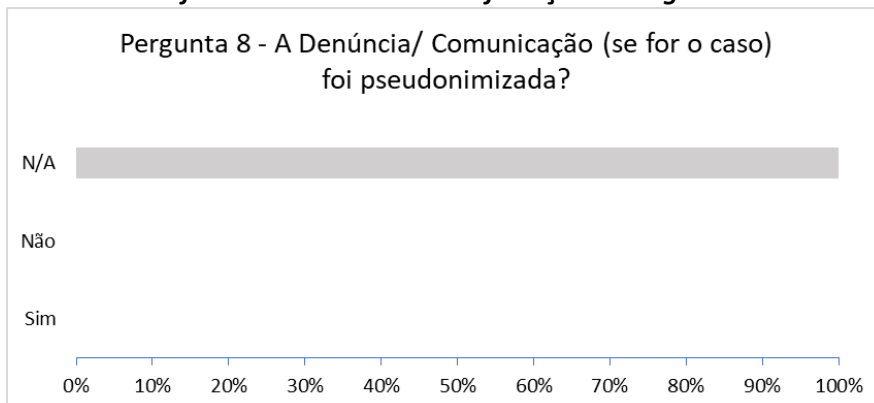
**Gráfico 07: Análise das Manifestações - Pergunta 7**



Fonte: elaboração própria.

Das 14 denúncias analisadas, verifica-se que todas as respostas informaram sobre o encaminhamento às unidades de apuração ou a justificativa para seu arquivamento. As demais 86 manifestações, por sua vez, não se enquadram como denúncia.

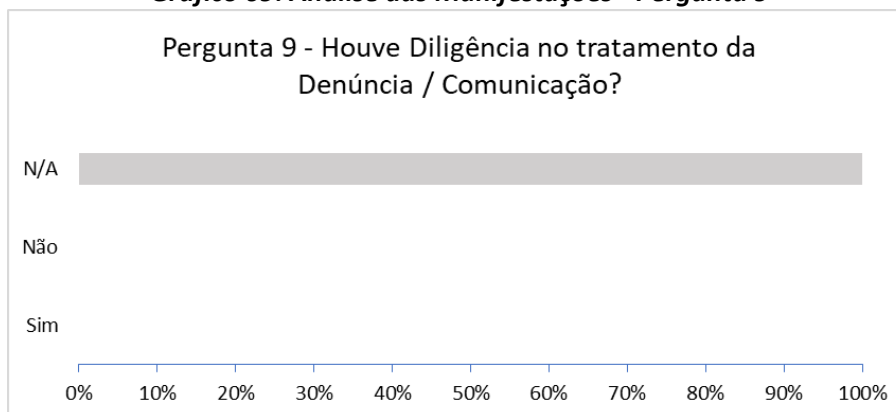
**Gráfico 08: Análise das Manifestações - Pergunta 8**



Fonte: elaboração própria.

Não foi possível verificar a ocorrência de pseudonimização das manifestações do tipo denúncia devido ao fato da Unidade Avaliada não utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, realizando a tramitação interna por meio de processo no Sistema Eletrônico de Informações (SEI).

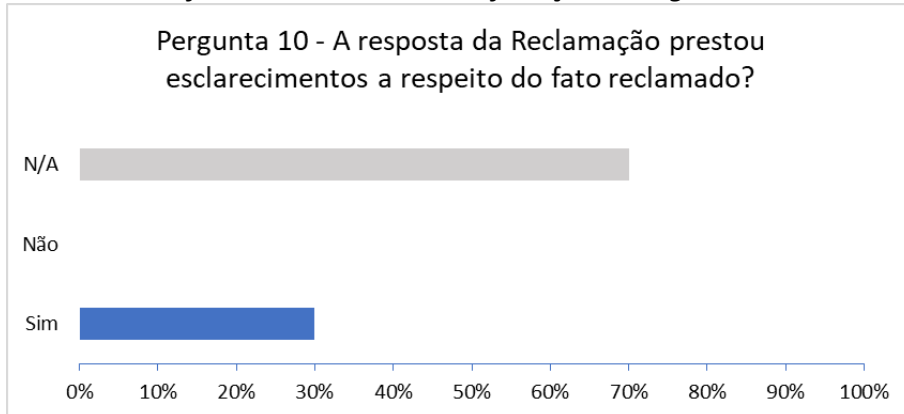
**Gráfico 09: Análise das Manifestações - Pergunta 9**



Fonte: elaboração própria.

Não foi possível verificar a realização de diligências pela ouvidora junto aos agentes ou áreas supostamente envolvidos nos fatos relatados, devido ao fato da Unidade Avaliada realizar a tramitação interna da demanda por meio de processo no Sistema Eletrônico de Informações (SEI).

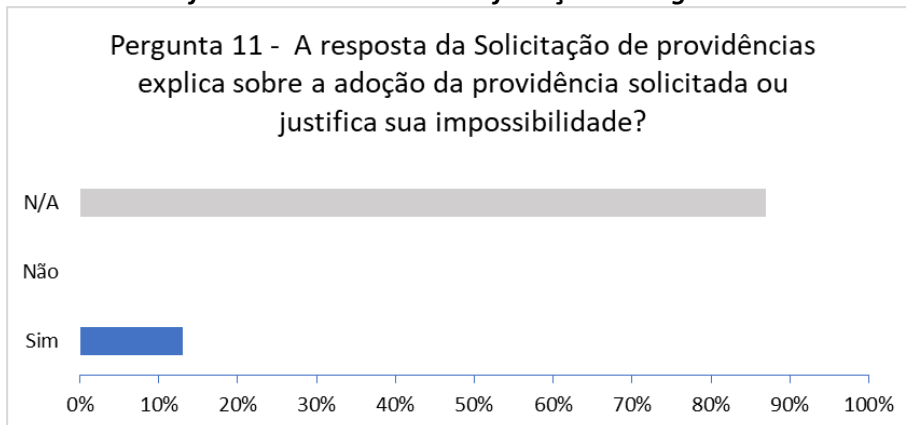
**Gráfico 10: Análise das Manifestações - Pergunta 10**



Fonte: elaboração própria.

No gráfico acima, relativo ao tipo Reclamação, observa-se que as 30 manifestações analisadas tiveram resposta conclusiva em que foram prestados esclarecimentos sobre o fato reclamado. As demais 70 manifestações, por seu turno, não se enquadram como reclamação.

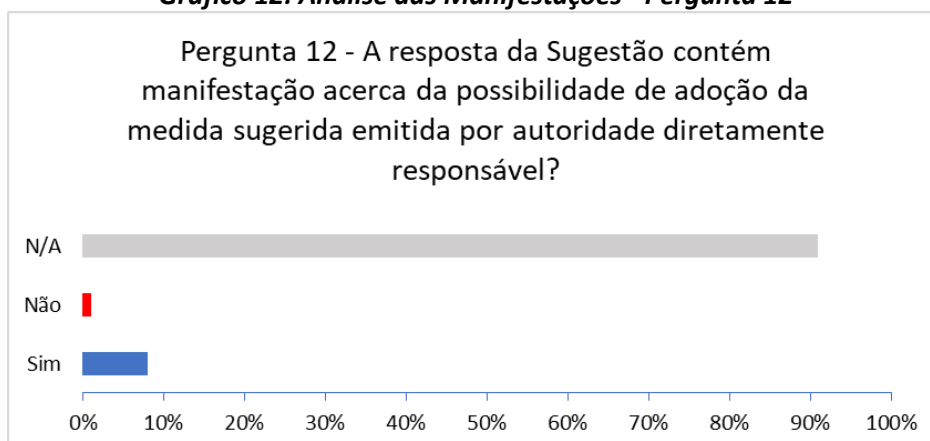
**Gráfico 11: Análise das Manifestações - Pergunta 11**



Fonte: elaboração própria.

Em relação às manifestações com conteúdo de solicitação, observa-se que, nas 13 solicitações analisadas foi dada resposta conclusiva, contendo explicações sobre adoção de providências ou justificativa de impossibilidade. As demais 87 manifestações não se enquadram como solicitação.

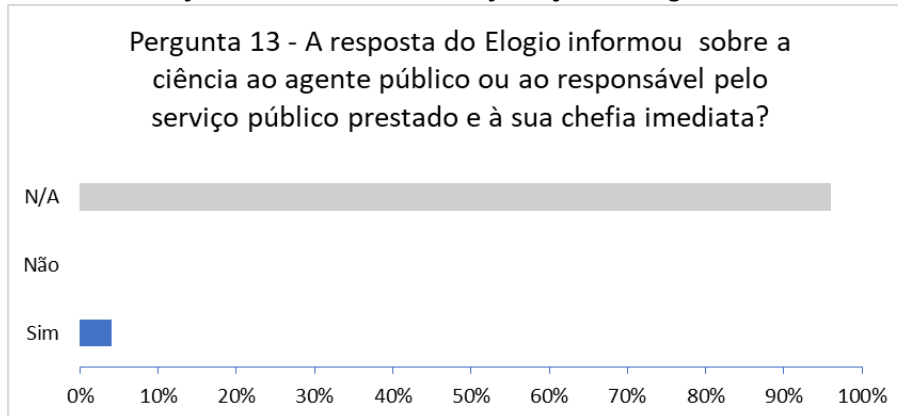
**Gráfico 12: Análise das Manifestações - Pergunta 12**



Fonte: elaboração própria.

Em relação ao tipo Sugestão, dentre os 100 itens da amostra, foram analisadas 9 manifestações: em 8 delas a resposta continha pronunciamento acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida e em 1 manifestação não houve menção a respeito dessa possibilidade.

**Gráfico 13: Análise das Manifestações - Pergunta 13**



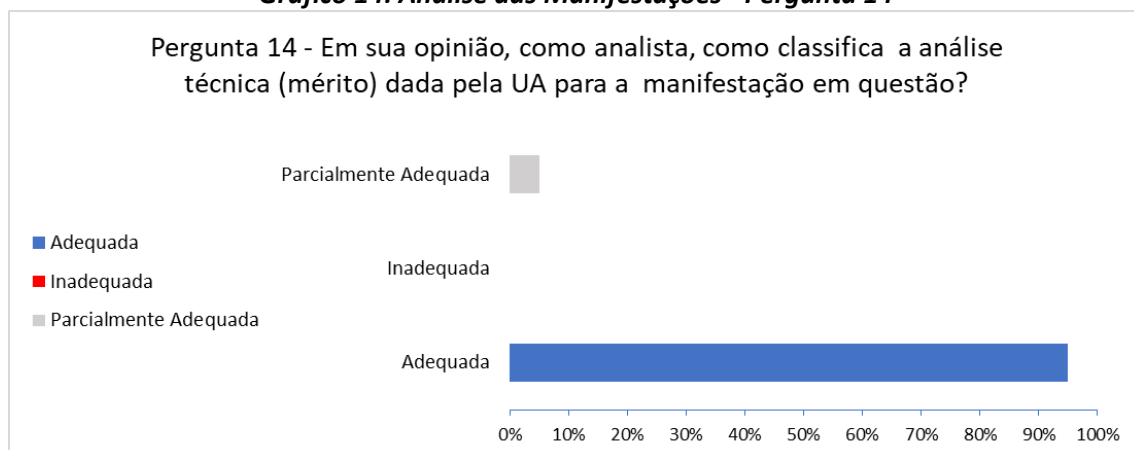
Fonte: elaboração própria.

No que tange aos elogios, dos 5 elogios analisados, verifica-se que 4 respostas informaram a ciência ao agente público objeto do elogio e à sua chefia. O elogio restante teve sua tipologia classificada de forma inadequada, não sendo, portanto, a pergunta aplicável nesse caso. As demais 95 manifestações, por sua vez, não se enquadram como elogio.

### B.3 Avaliação Final

Por fim, baseado nas perguntas avaliadas e, especialmente, no tratamento dado pela Ouvidoria para as manifestações da amostra, foi realizada uma avaliação geral quanto aos procedimentos de tratamento. Das 100 manifestações analisadas, verifica-se que: 95 foram consideradas adequadas e 5 parcialmente adequadas.

**Gráfico 14: Análise das Manifestações - Pergunta 14**



Fonte: elaboração própria.

As manifestações parcialmente adequadas são assim consideradas quando a resposta conclusiva se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas necessita de algum ajuste ou aperfeiçoamento a ser realizado, ou quando a resposta conclusiva não se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas traz todos os esclarecimentos

necessários acerca do fato narrado. Dentre essas 5 manifestações parcialmente adequadas, observa-se: 2 reclamações, 2 sugestões e 1 solicitação.

Em resumo, as análises demonstraram que:

- **Quanto à tempestividade no atendimento das manifestações:**

Todas as manifestações recebidas no período analisado foram respondidas dentro do prazo legal estabelecido. O tempo médio de resposta foi de 21,63 dias.

- **Quanto à qualidade no tratamento das manifestações:**

- Das 71 manifestações aptas para análise de classificação do tipo de manifestação (manifestações do tipo comunicação não podem ser reclassificadas) relativas ao período analisado, somente uma foi classificada inadequadamente.

- Em todas as manifestações tratadas no período, as informações foram apresentadas aos usuários de forma simples, clara e objetiva.

- O tratamento técnico dado às demandas dos usuários foi avaliado como adequado em 95% das manifestações analisadas.

- **Quanto à qualidade das respostas conclusivas:**

Em todas as manifestações tratadas no período, o atendimento prestado se coadunou com o tipo de demanda tratada, quer seja para informar aos usuários as providências adotadas, ou informar o encaminhamento das denúncias às unidades apuratórias, ou esclarecer as situações reclamadas, ou informar o encaminhamento de menção elogiosa. A exceção foi o caso de 1 manifestação do tipo sugestão, dentre as 9 manifestações analisadas nessa tipologia, a qual não foi apresentada manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida.

- **Quanto à satisfação dos usuários:**

Não foi possível analisar os dados relativos à satisfação dos usuários, extraídos do Painel *Resolveu?* tendo em vista a baixa representatividade de usuários que responderam à pesquisa de satisfação (apenas 8 respostas).

Finalmente, a lista das 100 manifestações da amostra, especificadas por tipo, bem como a avaliação da resposta conclusiva de cada uma, configura a chamada Análise Individual das Manifestações<sup>5</sup>. Ressalta-se que o intuito é demonstrar as boas práticas e oportunidades de melhoria no tratamento dado a cada uma delas, não sendo a análise realizada pela equipe de avaliação um padrão único de resposta.

---

<sup>5</sup> Documento encaminhado via ofício somente à unidade avaliada, junto ao relatório preliminar.

## Apêndice C

### Manifestação da Unidade Avaliada e Análise da Equipe de Avaliação

A versão preliminar do relatório de avaliação foi encaminhada, pela CGU, à unidade avaliada por meio eletrônico para manifestação do ente. Houve uma reunião de busca conjunta de soluções com a unidade avaliada, visando elaborar ações para implementar as recomendações deste relatório. A seguir, a Ouvidoria do IFTO manifestou-se sobre os achados e recomendações da avaliação da CGU através do Ofício nº 1/2024/OUVIDO/REI/IFTO. Complementando a manifestação, a UA também enviou, no mesmo ofício supracitado, um plano de ação, contendo medidas para atender as deliberações recomendadas e corrigir as fragilidades apontadas na avaliação.

No Apêndice D se encontra o plano de ação proposto pela UA.

#### **Análise da Equipe de Avaliação**

A UA consignou, no Plano de Ação da Unidade, os responsáveis, prazos, estado atual e benefícios esperados com a implementação das ações, para atendimento das recomendações propostas pela CGU.

A seguir, encontram-se algumas observações, da equipe de avaliação da CGU, sobre o conteúdo das respostas apresentadas no Ofício nº 1/2024/OUVIDO/REI/IFTO:

A respeito da Recomendação que trata do elevado percentual de manifestações com assunto classificado inadequadamente, a Ouvidoria conjecturou que não teria autorização para modificar o que foi registrado pelo usuário na plataforma. Quanto a este quesito, a Ouvidoria se comprometeu a atuar para corrigir as inconsistências identificadas com o objetivo de preencher adequadamente o campo assunto para que seja compatível com o teor da manifestação e estabelecer o tratamento adequado ao tipo de manifestação.

No que se refere ao apontamento, relatado no apêndice A.6, que trata do descumprimento parcial das obrigações de transparência, exigidas pelo artigo 71 da Portaria CGU nº 581/2021, destacamos que foram inseridos, na página da Ouvidoria no portal do IFTO, o *link* e passo a passo para acessar os dados estatísticos do IFTO no Painel *Resolveu?* da CGU, *link* da Portaria de designação do titular da ouvidoria com data de ingresso e *link* da Portaria sobre fim de mandato do titular da unidade da ouvidoria, além da disponibilização do Relatório de Gestão da Ouvidoria correspondente ao ano de 2013, conforme pode ser verificado no *link*: <https://www.ifto.edu.br/ifto/ouvidoria>.

Quanto à Recomendação que trata do uso do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, nos termos da Portaria CGU nº 581/2021, a fim de disponibilizar a interlocução entre as áreas do órgão na análise das manifestações, a UA dividiu em 2 fases, com prazos distintos de execução. A fase 1 teria o prazo final de implementação em dezembro de 2024 e a fase 2, em dezembro de 2025.

Em relação à observação que trata da ausência, na condução de processos de chamamento público, para voluntários, e inexecução das ações de mobilização, em relação aos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos, mencionada no apêndice A.10,

verificou-se que, apesar da realização de chamamento público, pela Ouvidoria do IFTO, ele não produziu resultados satisfatórios, pois, retornaram ao chamamento público, cinco voluntários, no período de dois anos, porém estes não concluíram o cadastro na Plataforma do Conselho de Usuários.

Além disso, destacamos que, em relação ao funcionamento do Conselho de Usuários, esta CGU, por meio do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv, emitiu um comunicado, no final de 2023, informando que o atual modelo está em processo de revisão e orientação e que as ouvidorias devem aguardar a divulgação das novas diretrizes relativas aos Conselhos.

Sobre a recomendação que trata da necessidade de readequação do fluxo de tratamento das manifestações do tipo Comunicação, visto que a UA realiza verificação prévia do teor para fazer seu encaminhamento, a Ouvidoria informou que adota tal fluxo por ter identificado que os usuários utilizam a Comunicação anônima não apenas para comunicar ilícitos, mas também para fazer reclamações, solicitações e outros.

A ouvidoria relatou que o teor inclui falhas administrativas consideradas aptas para serem encaminhadas à gestão, ao invés de serem encaminhadas para as áreas apuratórias da instituição e, que ao serem encaminhadas aos gestores, poderiam subsidiá-los a tomarem providências. A exemplo da situação, dentro do rol analisado nesta avaliação, a UA indicou comunicações com teor de falhas administrativas, tais como “tratamento da água”, “funcionamento de sistema”, “horário de atendimento de setor”, “revisão de nota” e “pavimentação asfáltica da via de acesso ao campus”. De acordo com a Ouvidoria, o fluxo legalmente instituído não envolve o envio da manifestação que supõe irregularidades para a avaliação da gestão.

Ademais, a UA informou que a Comunicação é o tipo de manifestação mais utilizada por seus usuários, notadamente pela identificação anônima, desta forma, ao desconsiderar as Comunicações como possíveis reclamações, solicitações de providências e outros, um número considerável de manifestações seriam arquivadas. Devido as particularidades deste tipo de manifestação, os usuários não receberiam o retorno de suas manifestações por meio do sistema e da resolução da demanda encaminhada, e o gestor também não ficaria ciente de falhas administrativas.

Em vista disso, a UA informou que fará a readequação do fluxo de tratamento das manifestações do tipo comunicação, mas solicitou à Equipe de Avaliação reavaliação do item, levando em consideração seu contexto institucional.

Assim, as justificativas apresentadas sustentam que o tratamento conforme o teor das manifestações constitui a melhor alternativa para a situação fática. Não obstante, enquanto não houver solução mais apropriada, ressalta-se a importância de sempre afastar o risco de expor algum manifestante identificável pelo próprio teor da manifestação ou por outras circunstâncias.

No que tange ao apontamento que dispõe sobre o acompanhamento da Carta de Serviços aos Usuários, apresentado no Apêndice A.9, destaca-se que, a Ouvidoria do IFTO, no âmbito de suas atribuições, recomenda 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 no art. 43, da Portaria CGU nº 581/2021. 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 referência à atividade de ouvidoria que trata da avaliação dos serviços prestados, mencionada no Apêndice A.10, a Ouvidoria informou que 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 a comunidade interna e externa do IFTO. *Link:* <https://www.ifto.edu.br/ifto/comissoes/cpa/relatorios/relatorios-institucional>.

No que concerne à Mediação e Conciliação, entre usuários, abordada no Apêndice A.11, foi informado que a Ouvidoria do IFTO promove, sempre que necessário, a mediação e a conciliação entre usuários e os setores do IFTO. Além disso, está prevista capacitação no tema, da equipe da Ouvidoria, e equipe de apoio multidisciplinar, designada pela Reitoria.

E, por fim, acerca da inexistência de fluxo formalizado para que as manifestações, eventualmente recebidas por outras áreas, sejam encaminhadas para registro e tratamento pela ouvidoria, tratada no Apêndice A.6, foi esclarecido pela UA que são enviados, aos gestores, Ofícios, tais como o Ofício Conjunto Circular nº 2/2022/REI/OUVIDO/IFTO, que trazem recomendações acerca do recebimento e encaminhamento de denúncias, no âmbito do IFTO. Tais recomendações tem o objetivo de orientar as unidades que, caso recebam denúncias diretamente em suas unidades, estas deverão ser encaminhadas à Ouvidoria.

No que concerne ao Plano de Ação apresentado, reproduzido na íntegra no Apêndice D deste relatório, entendemos que está de acordo com o previsto, lembrando que ao longo de sua execução, provavelmente reste necessário um maior refinamento das atividades a serem realizadas e atores envolvidos.

## Apêndice D

### Plano de Ação da Unidade Avaliada

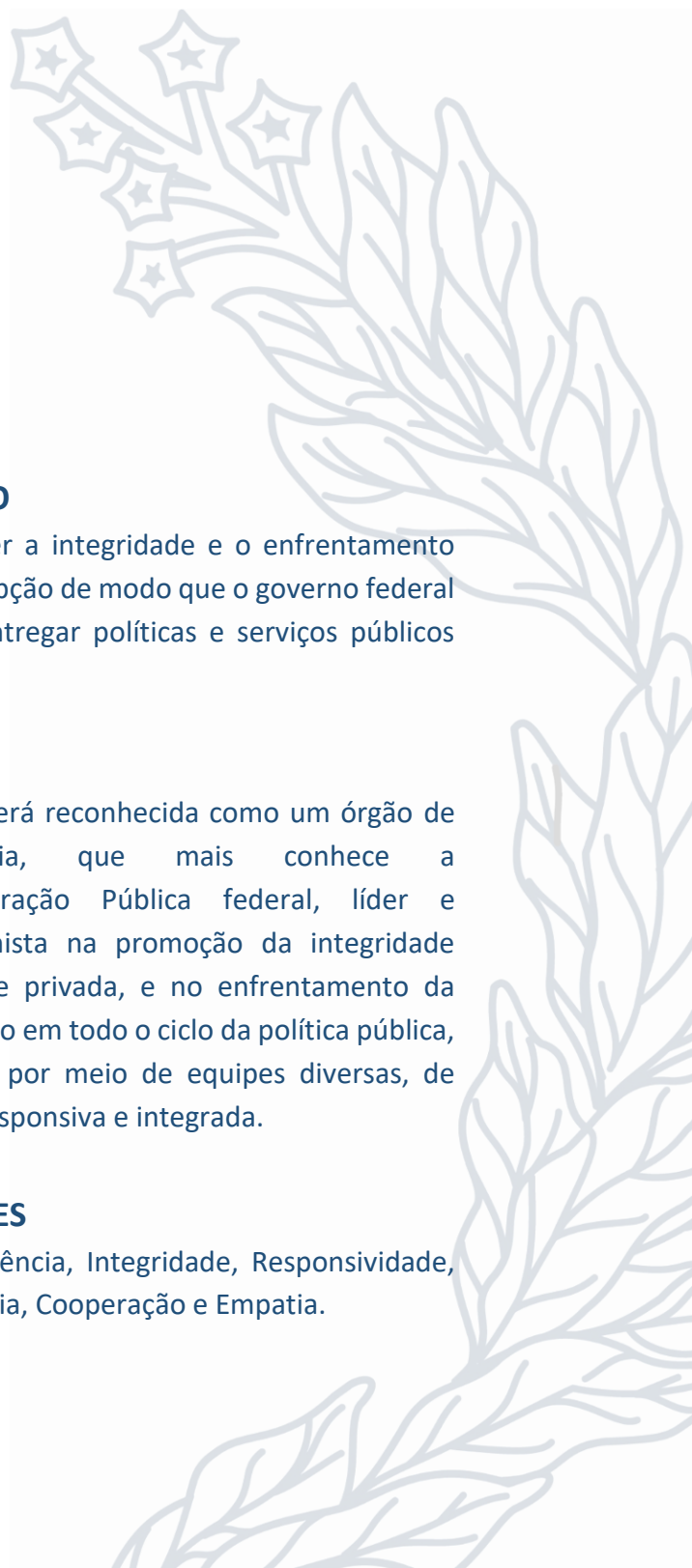
Recomendação	Ação	Responsável pela execução	Prazo para implementação	Estado atual	Benefícios
Utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, nos termos da Portaria CGU nº 581/2021, a fim de possibilitar a interlocução entre as áreas do órgão na análise das manifestações.	<p>FASE 1: Sensibilizar e orientar os dirigentes dos campi e Pró-reitorias e setores apuratórios quanto a utilização da Plataforma Fala.BR no recebimento, tramitação, tratamento, e finalização das manifestações, a fim de assegurar os direitos de proteção da identidade dos manifestantes;</p> <p>Mapear a identificação dos servidores/setores que terão acesso ao módulo;</p> <p>Capacitar a equipe da Ouvidoria para a utilização do módulo;</p> <p>Cadastrar os servidores mapeados "a" e "b", no perfil de colaborador na plataforma Fala.BR: a) Setores de correção; b) Reitor, gestores máximos das unidades e pró-reitores; c) gerentes e diretores de ensino e administrativos; d) coordenadores de gestão de pessoas;</p> <p>Capacitação para os servidores que utilizarão o módulo na primeira fase;</p> <p>Produzir manual do servidor colaborador;</p> <p>Implantar o módulo: utilização do módulo pelos colaboradores dos grupos a e b;</p>	Ouvidoria Gestores Reitor	<p>FASE 1: Dezembro de 2024</p> <p>FASE 2: Dezembro de 2025</p>	Em andamento	Possibilitar maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas.

	<p>FASE 2: Cadastrar os servidores mapeados "c" e "d", no perfil de colaborador na plataforma Fala.BR;</p> <p>Capacitação para os servidores que utilizarão o módulo na segunda fase;</p> <p>Início da utilização do módulo pelos colaboradores do grupo c e d.</p>				
<b>Readequar o fluxo de tratamento das manifestações do tipo comunicação, a qual deve ser dada tratamento de denúncia, dispensada a análise prévia do teor e eventual reclassificação**</b>	<p>a) Reorganizar os procedimentos adotados no fluxo de tratamento das manifestações do tipo de manifestação;</p> <p>b) Reformulação do Regulamento Interno da Ouvidoria</p>	Ouvidoria	2024	A Ouvidoria atende de imediato a letra "a", mas a letra "b" necessita mais tempo, pois depende de atuação e normatização do Consup.	Proteção ao denunciante. Atender a disposição do Art. 21 da Portaria CGU nº 581/2021.
<b>Promover a adequada reclassificação do assunto das manifestações, quando necessário.</b>	Reclassificar o assunto das manifestações, quando for necessário.	Ouvidoria	Já realizado	Atendida	Registro de assuntos fidedignos ao teor da manifestação para levantamento de dados estatísticos que apontem necessidade de melhoria dos serviços prestados e que possam ser comprovados.
<b>Definir prioridades das ações de promoção da participação social.</b>	<p>Realizar chamamento público para voluntário aos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos;</p> <p>Registrar na página da Ouvidoria no portal do IFTO, a condução de processos de chamamento público para voluntários;</p>	Ouvidoria	Aguardando recomendação do SisOuv quanto ao atual modelo do Conselho de Usuários e avaliação da Carta de Serviços, como informado na resposta ao questionário que subsidiou este relatório e	Prevista	Possibilitar a participação da sociedade na avaliação e melhoria dos serviços prestados pelo IFTO. Informar os cidadãos sobre os principais serviços prestados pelo IFTO.

	<p>Executar ações de mobilização em relação aos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos e Avaliação de serviços prestados pelo IFTO.</p> <p>Acompanhar a atualização e/ou revisão da Carta de Serviços aos Usuários.</p>		<p>na reunião de discussão dos achados preliminares relativos à avaliação.</p>		
--	---	--	--	--	--

\*O plano de ação é baseado nas Recomendações elencadas, em ordem de prioridade, no Relatório Preliminar de Avaliação à Ouvidoria do IFTO.

\*\*Em que pese a CGU ter disponibilizado a análise sobre esse item, entendemos ser necessário mais tempo para reavaliarem nosso contexto institucional e as situações apresentadas no item 5, deste Ofício, e na reunião de discussão dos achados preliminares relativos à avaliação.



## **MISSÃO**

Promover a integridade e o enfrentamento da corrupção de modo que o governo federal possa entregar políticas e serviços públicos efetivos.

## **VISÃO**

A CGU será reconhecida como um órgão de excelência, que mais conhece a Administração Pública federal, líder e protagonista na promoção da integridade pública e privada, e no enfrentamento da corrupção em todo o ciclo da política pública, atuando por meio de equipes diversas, de forma responsiva e integrada.

## **VALORES**

Transparência, Integridade, Responsividade, Resiliência, Cooperação e Empatia.