



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

RELATÓRIO ANUAL DE ACESSO À INFORMAÇÃO, TRANSPARÊNCIA PÚBLICA E MONITORAMENTO DA LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO – EXERCÍCIO 2024

1. SUMÁRIO EXECUTIVO

O Relatório Anual de Pedidos de Acesso à Informação, Transparência Pública e Monitoramento da Lei de Acesso à Informação de 2024 foi elaborado pelo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) e pela Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação (AMLAI) do Instituto Federal do Tocantins (IFTO), em cumprimento ao disposto no artigo 30, inciso III, da [Lei nº 12.527/2011](#), e no artigo 45, incisos III e IV, do [Decreto nº 7.724/2012](#). Seu objetivo é prestar contas à sociedade sobre a evolução e o desempenho do SIC no IFTO, além de fornecer informações gerenciais e recomendações à gestão.

As informações apresentadas neste relatório referem-se ao ano de 2024, obtidas por meio do Sistema Fala.BR, da planilha de controle utilizada pelo setor e do Painel de Acompanhamento da Lei de Acesso à Informação (LAI), elaborado pela Controladoria-Geral da União (CGU). Os dados do Painel de Acompanhamento da LAI estão disponíveis no seguinte endereço: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>.

Em 2024, foram protocolados, via Sistema Fala.BR, 80 pedidos de acesso à informação direcionados ao IFTO. O órgão ocupa a 165ª posição no *ranking* de tempo médio de resposta, com uma média de 13,50 dias para a emissão de resposta aos pedidos. 69 pedidos foram direcionados à Reitoria, e os setores com maior volume de solicitações foram a Diretoria de Gestão de Pessoas (DGP) e a Ouvidoria.

A maioria dos solicitantes se identifica como pessoa física, com idade entre 31 e 40 anos, do gênero feminino, com pós-graduação, servidores públicos federais e residentes no Tocantins.

Quanto ao tipo de resposta/decisão ofertada pelo IFTO, em 91,25% dos pedidos foi concedido acesso às informações solicitadas, e, em 2,50% dos casos, a informação foi negada. As razões para a negativa de acesso às informações demandadas pelos cidadãos foram 100% relacionadas ao caráter genérico. Dos nove recursos recebidos, seis foram respondidos em 1ª instância, dois em 2ª instância, e um pela CGU.

Durante o ano, foram realizadas 27 avaliações sobre o atendimento prestado pelo IFTO. A pontuação média foi de 4,33 para atendimento pleno ao pedido, e 4,41 para clareza na resposta. Com relação à situação dos pedidos, 100% foram respondidos e não houve omissões.

O IFTO cumpre 93,87% dos itens de transparência ativa, atende parcialmente 2,04%, e deixa de cumprir 4,08%. Sobre o cumprimento dos itens por assunto, o IFTO atende 87,5% do item Institucional. Já no item Dados Abertos, que possui duas formas de verificação, nenhum dos critérios foi atendido.

2. INTRODUÇÃO

Este relatório tem como objetivo apresentar informações gerenciais e recomendações à gestão, visando aprimorar a prestação do serviço e fortalecer a relação com a comunidade, garantindo o respeito e a defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos.

No IFTO, o SIC e a Ouvidoria atuam conjuntamente no atendimento a pedidos de acesso à informação, conforme estabelecido pela Lei nº 12.527/2011 (LAI), e regulamentado pelo Decreto nº 7.724/2012. A transparência é a regra geral, sendo o sigilo a exceção, respeitando as restrições legais para proteção de dados pessoais sensíveis, conforme previsto também na [Lei nº 13.709/2018 \(Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD\)](#).

Além de garantir o atendimento aos pedidos de informação, o SIC desempenha um papel fundamental na transparência institucional, contribuindo para a gestão de dados e monitoramento da transparência ativa e passiva no IFTO.

Neste relatório, são apresentados os dados dos pedidos de acesso à informação recebidos e tratados em 2024, com análises baseadas nas informações extraídas da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR), do [Painel da LAI](#) e de um banco de dados mantido pela Ouvidoria e pelo SIC do IFTO. A partir dessas análises, são propostas recomendações para aprimorar os serviços prestados e fortalecer o controle social exercido pelos cidadãos.

3. FUNCIONAMENTO E ESTRUTURA DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

O SIC do IFTO atua como instância responsável por assegurar o efetivo acesso às informações públicas no âmbito da instituição, conforme disposto no [artigo 9º, inciso I, da Lei nº 12.527/2011](#). Suas atividades são regulamentadas pela [Instrução Normativa REI/IFTO nº 2/2021](#).

O IFTO possui um SIC central, sediado na Reitoria, cuja locação e contatos estão disponíveis no portal institucional do [IFTO](#). Em conformidade com o Decreto nº 7.724/2012, o SIC deve estar instalado em unidade identificada, de fácil acesso e aberta ao público.

Para o registro de pedidos de acesso à informação, bem como outras manifestações como denúncias, reclamações, solicitações, sugestões e elogios, o IFTO utiliza a plataforma Fala.BR, um canal integrado de comunicação entre a sociedade e a administração pública. Por meio desse sistema, os usuários podem acompanhar prazos, consultar respostas recebidas e interpor recursos. A plataforma pode ser acessada em: <https://falabr.cgu.gov.br/web/home>.

O desempenho anual das instituições federais no atendimento às solicitações de informações podem ser monitorado por meio do [Painel da LAI](#), ferramenta desenvolvida pela CGU que permite a análise e comparação de indicadores por período. O Painel pode ser acessado em: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>.

4. TRANSPARÊNCIA PASSIVA

A transparência pública, estabelecida pela Lei nº 12.527/2011, é um pilar fundamental para uma gestão pública eficiente e responsável. Ela assegura à sociedade o direito de acessar informações sobre as ações da Administração Pública, permitindo o acompanhamento e a avaliação das iniciativas governamentais.

A transparência passiva ocorre quando a Administração Pública disponibiliza informações mediante solicitação formal de cidadãos ou pessoas jurídicas, assegurando o direito de acesso previsto na legislação.

4.1. Dados gerais sobre Pedidos de Acesso à Informação

Ao consultar o [Painel](#) da LAI da CGU, em 2024 foram direcionados 80 pedidos de acesso à informação ao IFTO. O Painel permite analisar diversas métricas relacionadas ao desempenho institucional, incluindo o *ranking* da instituição em relação ao número de pedidos recebidos; o tempo médio de resposta aos pedidos de acesso à informação; a posição do IFTO no comparativo de demandas recebidas; a classificação da instituição em relação ao tempo médio de resposta; e o *status* dos pedidos, indicando se foram respondidos dentro do prazo, se necessitaram de complementação ou se permanecem pendentes.

O *ranking* de pedidos organiza as instituições de forma decrescente, de acordo com a quantidade de solicitações recebidas, posicionando aquelas com maior volume de demandas nos primeiros lugares. Já o *ranking* de tempo de resposta classifica os órgãos em maneira crescente, destacando aqueles que respondem com maior agilidade. Quanto menor o tempo médio de resposta, melhor a posição da instituição no *ranking*.

Figura 1 – Pedidos de acesso à informação em 2024

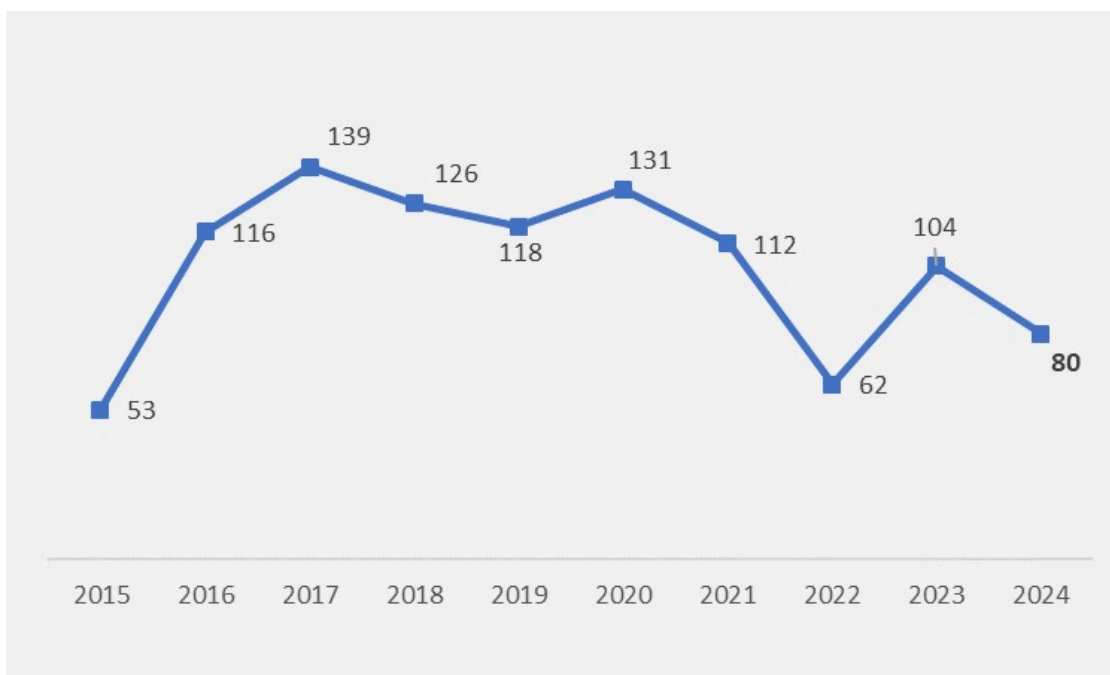


Fonte: Painel da LAI, ano de referência 2024.

Em 2024, foram recebidos 80 pedidos de informação, todos respondidos dentro do prazo legal. Desses, 25,50% tiveram prorrogação do prazo de resposta, que é de 20 dias contados a partir do recebimento do pedido.

Conforme o Gráfico 1, o número de pedidos de informação em 2024 apresentou uma redução em relação ao ano de 2023. A equipe do SIC/Ouvidoria atua continuamente na orientação dos usuários sobre a consulta ao *site* institucional, além de fornecer recomendações aos gestores para a atualização das informações no portal. Essa iniciativa permite que os usuários encontrem diretamente no *site* do IFTO as informações desejadas, o que justificaria a diminuição do número de pedidos registrados.

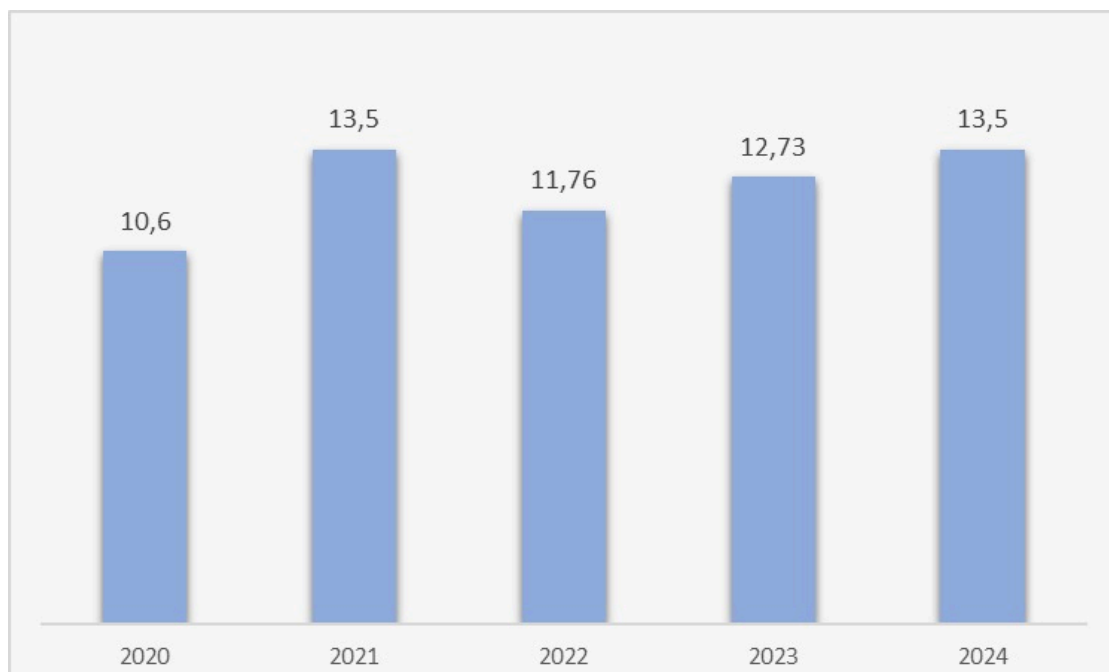
Gráfico 1 – Número de pedidos de acesso à informação entre 2015 e 2024



Fonte: Painel LAI, ano de referência 2015 a 2024.

Apesar do aumento no percentual de prorrogações em relação a 2023, o IFTO continua entre as instituições que oferecem respostas de forma mais célere. Em 2024, o tempo médio de resposta foi de 13,50 dias. Esse desempenho está em conformidade com o artigo 11, § 1º, da Lei nº 12.527/2011, que estabelece o prazo de 20 dias para resposta, conforme demonstrado no Gráfico 2.

Gráfico 2 – Tempo médio em dias para emissão de respostas nos anos de 2020 a 2024



Fonte: Painel LAI, ano referência 2020 a 2024.

Além do tratamento dado aos 80 pedidos de informação encaminhados por meio do Fala.BR, o SIC/Ouvidoria também presta atendimento aos usuários por e-mail, presencialmente e por telefone. Nos casos em que a informação solicitada por e-mail não estava disponível para consulta, foi recomendado o registro detalhado da manifestação na plataforma Fala.BR, garantido o tratamento adequado da demanda.

4.2. Perfil dos usuários/solicitantes

A informação do perfil dos usuários é relevante para compreender a abrangência da LAI e o público que faz uso desse direito. Em 2024, foram registrados 80 pedidos de informação, enviados por 71 solicitantes, resultando em uma média de 1,3 pedidos por usuário. Esses dados permitem analisar o nível de engajamento e possíveis padrões nas solicitações de acesso à informação.

Além do nome, o usuário tem a opção de fornecer dados complementares, como tipo de pessoa (física ou jurídica), escolaridade, profissão, gênero e município/estado. O perfil daqueles que optaram por compartilhar essas informações está apresentado no Quadro 1. Observa-se que a maioria dos demandantes preferiu não informar seus dados pessoais.

Quadro 1 – Perfil dos usuários

Dados do usuário		Número de solicitantes
Gênero	Masculino	12
	Feminino	15
	Não informado	44
Faixa etária	até 20 anos	2
	21-30 anos	5
	31-40 anos	7
	41-50 anos	7
	51-60 anos	2
	+60 anos	1
	Não informada	47
	Tipo de pessoa	Física
Jurídica		1
	Estudante	4
	Jornalista	2
	Outra	3

Profissão	Pesquisador	2
	Servidor público estadual	1
	Servidor público federal	10
	Servidor público municipal	2
	Não informada	47
Escolaridade	Ensino médio	5
	Ensino superior	7
	Mestrado/Doutorado	5
	Pós-graduação	7
	Não informada	47
Localização	Acre	1
	Rondônia	1
	Maranhão	1
	Paraíba	1
	Bahia	1
	São Paulo	1
	Pará	2
	Ceará	2
	Goiás	2
	Minas Gerais	2
	Santa Catarina	2
	Rio Grande do Norte	3
	Tocantins	5
	Não informada	47

Fonte: Painel LAI, ano referência 2024.

4.3. Grau de satisfação do usuário

A avaliação do serviço pelo cidadão no sistema Fala.BR é realizada por meio de um questionário disponibilizado após o recebimento da resposta da instituição. O questionário contém duas perguntas: “A resposta fornecida atendeu plenamente ao seu pedido?” e “A resposta fornecida foi de fácil compreensão?”. O solicitante pode avaliar cada questão atribuindo notas de 1 a 5, sendo que nota 1 indica não atendimento e resposta de difícil compreensão, enquanto nota 5 representa pleno atendimento e resposta de fácil compreensão.

A Figura 2 apresenta o grau de satisfação com as respostas fornecidas pela instituição. Em 2024, dos 80 pedidos respondidos, somente 26 (30,7%) foram avaliados, evidenciando uma baixa adesão dos cidadãos a esta devolutiva, tendência já observada em anos anteriores. Essa baixa adesão pode estar relacionada ao fato de a pesquisa possuir caráter voluntário.

Figura 2 – Grau de satisfação do usuário



Fonte: Painel LAI, ano referência 2024.

A partir de 2024, passou-se a incluir, nas respostas às solicitações, um reforço quanto à importância de responder à pesquisa de satisfação. No entanto, observa-se que a adesão ainda se mantém em níveis baixos.

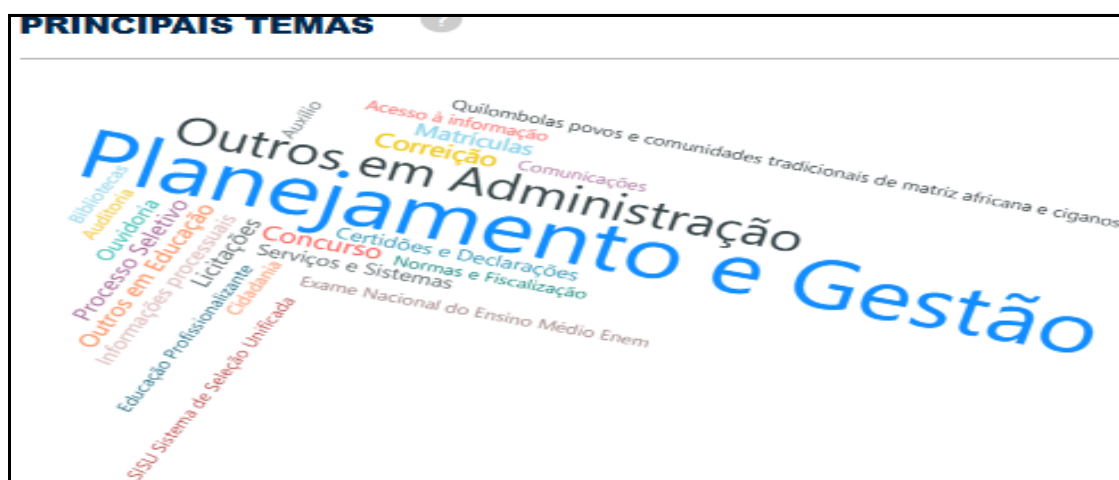
4.4. Assuntos mais demandados

Os pedidos de acesso à informação em 2024 abrangeram uma variedade de temas. Entre os principais, destacam-se concursos públicos, existências de vagas, quantitativo de servidores em diversas áreas do conhecimento, programa de gestão, jornada de trabalho e teletrabalho. Observa-se que esses temas se mantiveram semelhantes aos dos anos anteriores.

Um ponto de destaque foi o aumento no número de solicitações feitas por pesquisadores, que, em sua maioria, buscaram informações sobre projetos de pesquisa e extensão, programas de gestão, entre outros.

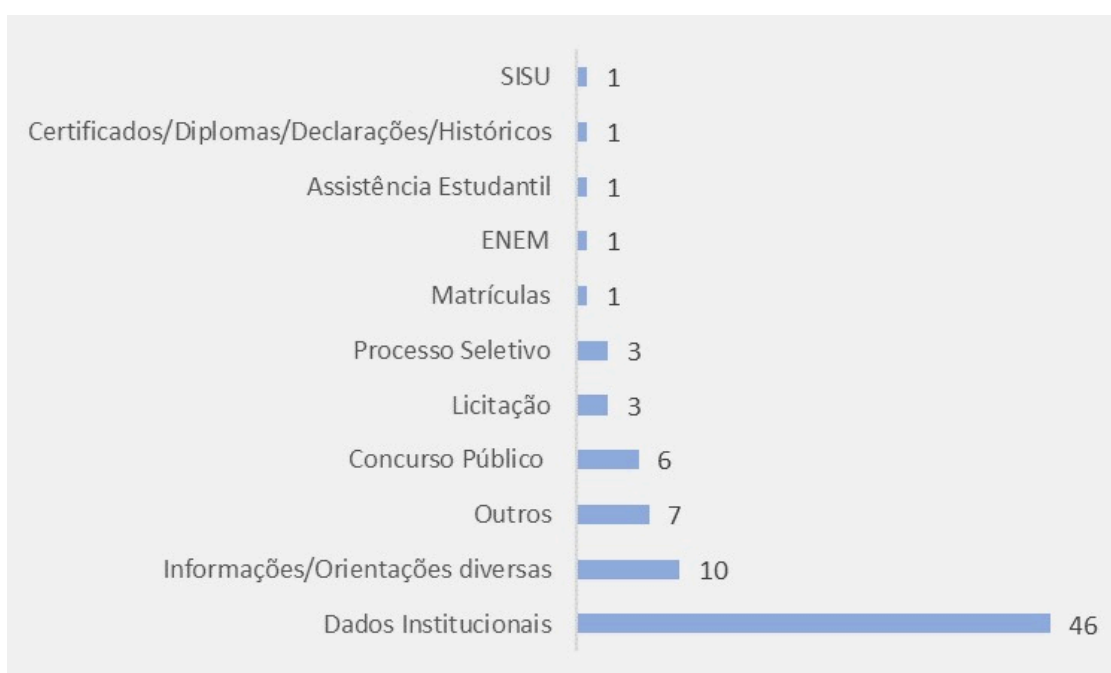
Na Figura 3, são apresentados os temas mais recorrentes nas solicitações, com base na frequência de cada palavra. Já no Gráfico 3, há um detalhamento mais específico, utilizando palavras-chave definidas pelo órgão para subclassificar os pedidos recebidos, permitindo uma análise mais precisa dos principais assuntos demandados.

Figura 3 – Assuntos mais recorrentes em 2024



Fonte: Painel LAI, ano referência 2024.

Gráfico 3 - Detalhamento dos assuntos mais recorrentes



Fonte: SIC do IFTO (2024).

4.5. Demandas por unidade

Conforme o Gráfico 4, entre as unidades que compõem o IFTO, a Reitoria continua sendo a que recebe o maior número de pedidos. Em 2023, essa unidade foi responsável por 88,46% das demandas do SIC. Já em 2024, dos 80 pedidos cadastrados, 69 foram direcionados à Reitoria (aproximadamente 86,25%).

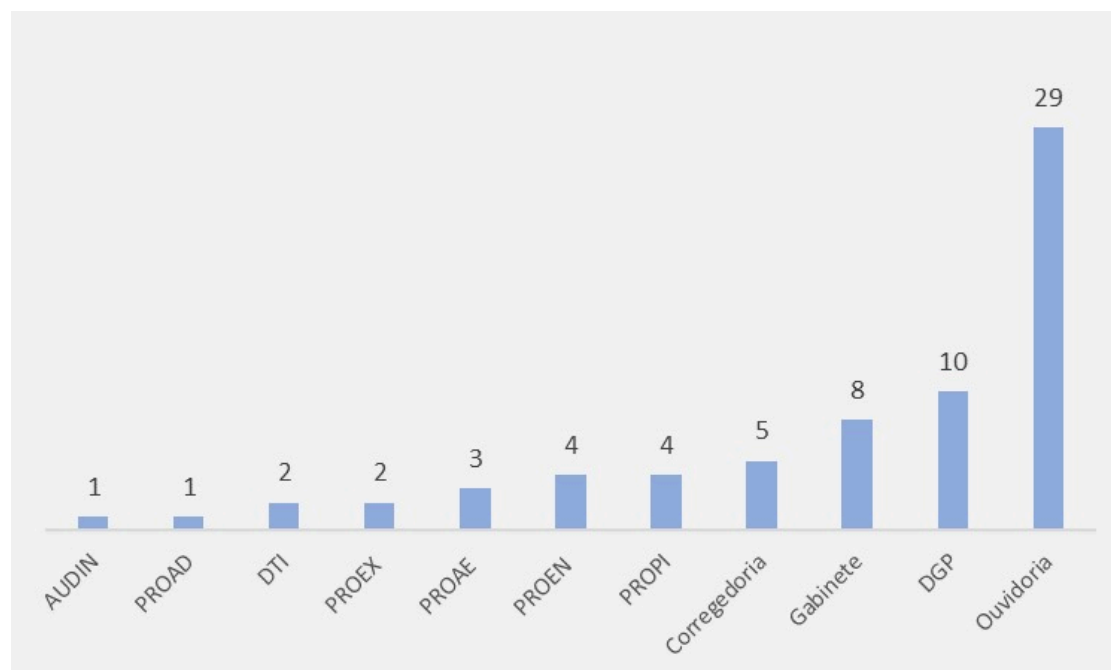
Gráfico 4 – Pedidos de acesso à informação por unidade



Fonte: SIC do IFTO (2024).

A Gestora do SIC respondeu diretamente a 29 pedidos (Gráfico 5), mesmo que parcialmente, utilizando informações já disponíveis em transparência ativa ou fontes públicas. Os demais pedidos, cujas informações não estavam divulgadas nos portais oficiais do IFTO, foram encaminhados aos setores responsáveis por meio do Sistema Eletrônico de Informação (SEI). Essa prática reduz o tempo de resposta ao usuário e reforça a importância da constante atualização da transparência ativa, pois, além de ampliar o controle social, otimiza o trabalho dos servidores ao evitar a necessidade de responder individualmente a solicitações.

Gráfico 5 – Instâncias demandadas na Reitoria



Fonte: SIC do IFTO (2024).

Ainda conforme o Gráfico 5, além dos pedidos respondidos pela Ouvidoria, há um grande número de demandas encaminhadas à DGP e ao Gabinete do Reitor, especialmente sobre a realização de concurso público, um tema de grande interesse da sociedade. A maioria dos pedidos direcionados à DGP tratou de questões relacionadas a dados de servidores, teletrabalho e ao concurso público, incluindo aproveitamento de candidatos, códigos de vaga e nomeações.

4.6. Tipos de resposta e de decisão

Todos os 80 pedidos foram respondidos. Em 91,25% dos casos, o acesso foi concedido por meio do fornecimento de dados, documentos e processos, além da indicação de *links* de transparência ativa. Em 2,50% dos pedidos, o acesso foi negado, enquanto 1,25% teve acesso parcialmente concedido. Já 3,75% não se tratavam de solicitações de informação, e 1,25% correspondia a perguntas duplicadas ou repetidas.

Os pedidos cujo acesso foi negado eram, em 100% dos casos, de caráter genérico, o que impossibilitou o atendimento da solicitação.

Quadro 2 – Tipos de resposta aos pedidos

Decisão da Manifestação	IFTO
Pergunta Duplicada/Repetida	1,25%
Acesso Parcialmente Concedido	1,25%
Acesso Negado	2,50%
Não se trata de solicitação de informação	3,75%
Acesso Concedido	91,25%

Fonte: Painel LAI, ano referência 2024.

A taxa de concessão de acesso foi alta (91,25%), indicando que a maior parte das informações solicitadas estava disponível e pôde ser fornecida. Esse resultado demonstra o compromisso com a transparência e o cumprimento da LAI.

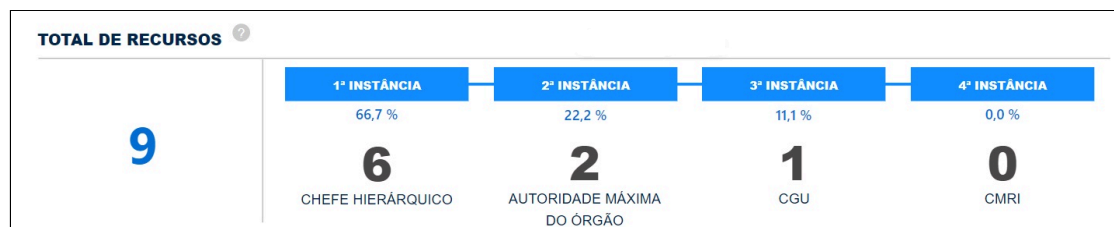
4.7. Recursos

No ano de 2024, foram interpostos nove recursos, distribuídos da seguinte forma: seis em 1ª instância, dois em 2ª instância e um em 3ª instância. O IFTO ocupou a 65ª posição no *ranking* dos órgãos públicos em relação ao tempo médio de respostas a recursos, com 4,43 dias, respeitando o prazo estabelecido pela LAI (cinco dias). Esse número manteve-se próximo ao registrado em 2023, quando foram apresentados oito recursos, sendo sete em 1ª instância e um em 2ª instância.

Os principais motivos para a interposição de recursos foram: 44,44% devido a informações incompletas, 33,33% porque a informação recebida não correspondia ao solicitado, e 22,22% por outros motivos.

Quanto às decisões tomadas, 55,56% dos recursos foram deferidos, 22,22% foram indeferidos e 11,11% não foram conhecidos (ou seja, não atendiam aos critérios estabelecidos na LAI).

Figura 4 – Recursos em 2024



Fonte: Painel LAI, ano referência 2024.

O quadro 3, a seguir, mostra o total de recursos recebidos pelo IFTO nos últimos seis anos.

Quadro 3 – Recursos recebidos pelo IFTO entre 2019 e 2024

Ano	Total recebido	Respondido 1ª instância	Respondido 2ª instância	Respondido CGU	Respondido CMRI
2019	10	7	3	0	0

2020	10	7	2	1	0
2021	3	3	0	0	0
2022	3	2	1	0	0
2023	8	7	1	0	0
2024	9	6	2	1	0

Fonte: Painel LAI, ano referência 2024.

Os dados revelam que o IFTO segue os prazos estabelecidos pela LAI e apresenta uma taxa relativamente baixa de recursos em relação ao total de pedidos de informação recebidos. No entanto, a análise dos motivos dos recursos sugere a necessidade de aprimorar a qualidade das respostas fornecidas inicialmente, reduzindo a necessidade de contestações e reforçando o compromisso com a transparência e a eficiência na prestação de informações ao cidadão.

5. TRANSPARÊNCIA ATIVA

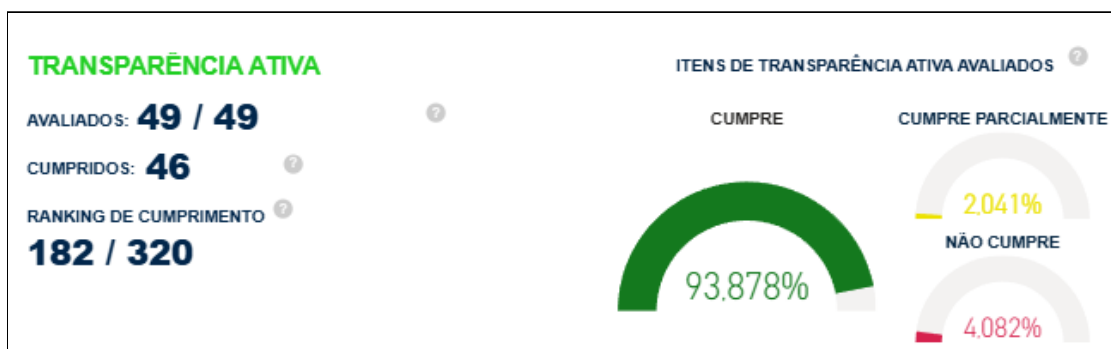
Transparência ativa ocorre quando a Administração Pública divulga informações de forma espontânea, sem que seja necessário o pedido por parte dos cidadãos.

Para garantir a transparência ativa, as informações produzidas pelo IFTO estão disponibilizadas no seu *site* institucional, na sessão "Acesso à Informação", conforme as diretrizes do [Guia de Transparência Ativa](#) da CGU. No entanto, essas informações exigem atualização e manutenção contínua para assegurar sua conformidade com as orientações, o que pode ocasionar variações no *status* da instituição. No Painel da LAI, é possível acompanhar a avaliação dos itens de transparência por categoria, órgão, assunto, itens e informações classificadas.

Os assuntos que devem, obrigatoriamente, estar em transparência ativa incluem: Institucional, Ações e Programas, Participação Social, Auditorias, Convênios e Transferências, Receitas e Despesas, Licitações e Contratos, Servidores, Informações Classificadas, Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), Perguntas Frequentes, Dados Abertos, Sanções Administrativas, e Ferramentas e aspectos tecnológicos dos sites institucionais.

Em 2023, o IFTO atendeu a 46 dos 49 itens avaliados. Já em 2024, conforme demonstrado na Figura 5, a instituição manteve o atendimento a 46 itens, ocupando a 182ª posição no *ranking* das 320 autarquias federais.

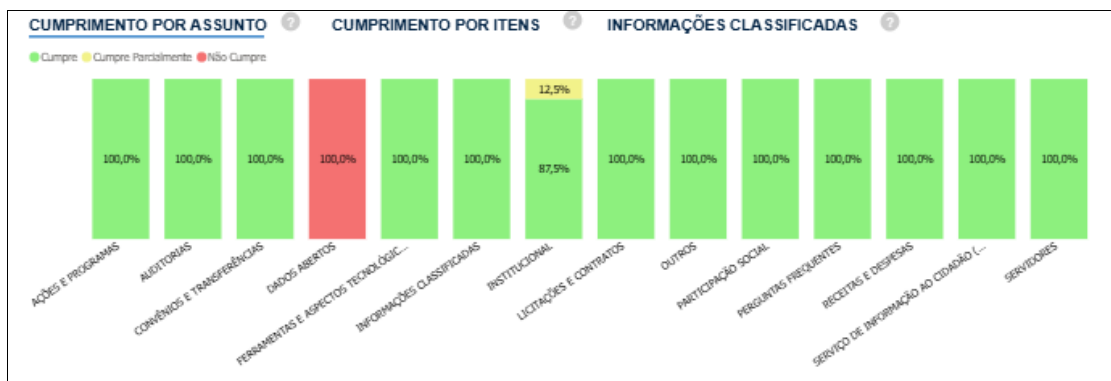
Figura 5 – Panorama da transparência ativa no IFTO



Fonte: Painel LAI, ano referência 2024

Em relação ao cumprimento por assunto, destaca-se que o IFTO atende a 87,5% dos requisitos do item "Institucional", ainda não alcançou 100% no item "Dados Abertos" e apresenta 12% de não conformidade no item "Institucional" (Figura 6).

Figura 6 – Cumprimento dos itens por assunto



Fonte: Painel LAI, ano referência 2024.

5.1. Itens não cumpridos ou parcialmente cumpridos

O IFTO atendeu integralmente a 12 dos 14 conteúdos disponibilizados proativamente. No entanto, manteve o nível de cumprimento dos itens de transparência ativa em relação ao ano anterior. Os itens assinalados pela CGU como parcialmente cumpridos ou não cumpridos foram "Dados Abertos" e o "Institucional".

5.1.1. Política de Dados Abertos

A política de Dados Abertos nos órgãos do Poder Executivo se materializa por meio do Plano de Dados Abertos (PDA), que serve como principal instrumento para planejamento, sustentação e promoção da abertura de dados durante o período de vigência.

Em 2023, o IFTO publicou seu PDA para o biênio 2023/2025. O plano orienta as ações de implementação da política de dados. Após sua aprovação, em 2023, pelo Comitê Gestor de Tecnologia da Informação do IFTO, o documento foi disponibilizado no portal institucional: [PDA \(2023-2025\)](#) e [Documento oficial](#).

Em abril de 2024, a CGU entrou em contato com o IFTO após identificar a publicação do PDA. De acordo com o Núcleo de Dados Abertos da CGU, não foram cumpridas todas as etapas e exigências legais estabelecidas pela Resolução nº 03, de 13 de outubro de 2017, do Comitê Gestor da Infraestrutura Nacional de Dados Abertos (CGINDA), que define normas para a elaboração e publicação dos PDAs.

Foram identificadas algumas pendências que precisavam ser sanadas no conteúdo do plano. Assim, foi solicitado ao IFTO que realizasse as devidas alterações e encaminhasse a minuta corrigida para nova validação.

Ainda em 2024, o IFTO participou de assessoramento técnico em transparência e dados abertos, promovido pela CGU-R/TO, conforme Ofício nº 12201/2024/NAOP-TO/TOCANTINS/CGU. A iniciativa teve como objetivo aprimorar a gestão e a transparência institucional. Como AMLAI, a Ouvidora do IFTO integrou a equipe designada para esse assessoramento, participando de reuniões e análises com a equipe técnica da CGU-R/TO.

Após reunião realizada no dia 7 de agosto de 2024 entre a equipe da CGU-R/TO e o grupo designado pelo IFTO, definiu-se a elaboração de um plano de ação para assegurar o cumprimento integral das obrigações de transparência ativa e dados abertos (Documento SEI nº 2508615).

Em novembro de 2024, o Despacho nº 80/2024/DTI/REI/IFTO informou à AMLAI sobre a realização de uma consulta pública para definir bases de dados a serem publicadas no PDA (2025-2027). Foi implementada uma coleta por meio de questionário no *Google Forms*, disponibilizada à comunidade no portal institucional, com ampla divulgação para a participação. O questionário coletou as prioridades das bases de dados indicadas pelos setores do IFTO. Mais informações: [Consulta pública - Dados abertos](#).

Após essa etapa, o PDA foi encaminhado ao Núcleo de Dados Abertos da CGU para validação e continuidade do processo.

Em dezembro de 2024, a CGU informou que a minuta do PDA do IFTO foi analisada e validada, estando apta para aprovação pelo Comitê de Governança Digital (CGD) do IFTO, conforme determina o art. 6º, III, § 2º, do Decreto nº 12.198/2024, que instituiu a Estratégia de Governo Digital para 2024/2027.

Após essa fase, o PDA deverá ser publicado no Portal do IFTO, na seção referente a dados abertos (Acesso à Informação > Dados abertos), e o *link* da publicação

deve ser enviado à CGU para atualização do *status* do órgão no Painel de Monitoramento de Dados Abertos.

Destaca-se que o PDA do IFTO prevê a publicação de 10 bases de dados nos dois anos de sua vigência (2025-2027), de acordo com os critérios de priorização definidos e conforme o cronograma estabelecido no plano de ação do PDA.

Ao longo do ano de 2024, no acompanhamento da execução do PDA do IFTO para o período de 2025-2027, observou-se que a equipe responsável empenhou esforços para atender às diversas demandas apresentadas. No entanto, a limitação no quantitativo de servidores e o acúmulo de outras atribuições pelos responsáveis pelo PDA representaram desafios adicionais. Diante desse contexto, foram necessários ajustes para garantir a adequação do plano às exigências legais e aos apontamentos realizados pela CGU.

Diante do exposto, destaca-se a importância da continuidade dos esforços para a implementação plena do PDA do IFTO, garantindo o alinhamento às exigências legais e o fortalecimento da transparência institucional. O acompanhamento sistemático e o cumprimento do cronograma planejado são essenciais para evitar impactos decorrentes de eventuais atrasos. Assim, a priorização desta demanda contribuirá para uma gestão mais eficiente e aderente às diretrizes institucionais.

5.1.2. Gestão das Agendas dos Agentes Públicos no Sistema e-Agendas

A gestão e a divulgação das agendas dos agentes públicos constituem um importante instrumento de promoção da transparência ativa na administração pública. No âmbito do Poder Executivo federal, a obrigatoriedade de publicação das agendas está prevista na Lei nº 12.813/2013, regulamentada pelo Decreto nº 10.889/2021, que instituiu o Sistema Eletrônico de Agendas (e-Agendas).

No IFTO, os Agentes Públicos Obrigados (APOs) correspondem aos ocupantes dos cargos de reitor, pró-reitores e diretores de *campi*. Atualmente, o sistema e-Agendas contabiliza 14 APOs titulares e 46 APOs eventuais ativos na instituição. Em 2024, de acordo com o painel InfoAgendas da CGU, foram registrados 148 compromissos públicos, o que evidencia o compromisso do IFTO com a transparência (Figura 7). O painel InfoAgendas, disponível ao público, contribui para o acesso às atividades oficiais e para uma gestão pública mais transparente e acessível. Os detalhes estão disponíveis em: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/infoagendas>.

Figura 7 - Compromissos públicos publicados pelos Agentes Públicos Obrigatórios



Fonte: Painel InfoAgendas, 2024.

A gestão do sistema e-Agendas é conduzida pela AMLAI, que atua em colaboração com a CGU. Compete à AMLAI a função de Administrador Institucional Supervisor, responsável pelo cadastro, acompanhamento e supervisão dos APOs, assegurando o cumprimento das disposições legais estabelecidas.

Como reforço das ações de controle, em 2024 o IFTO passou a receber os boletins trimestrais de monitoramento do sistema e-Agendas, elaborados pela CGU. O documento reúne informações detalhadas sobre os APOs e suas publicações, sendo encaminhado ao dirigente máximo e aos próprios agentes públicos envolvidos. Constatou-se que, no âmbito do IFTO, ainda havia agentes públicos obrigados que não haviam efetuado registro no sistema. Diante disso, foram enviados e-mails aos agentes públicos com orientações e informações sobre as ações de formação e capacitação disponíveis.

Além disso, foi encaminhado o Despacho Circular nº 58/2024/REI/IFTO, que comunicou aos agentes públicos o Ofício Circular nº 113/2024/GAB/SETEC/SETEC-MEC, que trata das Oficinas Setoriais de Integridade sobre o e-Agendas, voltadas exclusivamente para as Instituições de Ensino Superior (IES).

Além do acompanhamento regular dos registros, a AMLAI adota uma postura proativa na cobrança dos APOs, estimulando a atualização constante das agendas. Entre as ações de suporte e capacitação, destacam-se: disponibilização de arquivo com as perguntas frequentes; convite para os Encontros de Integridade com foco na Política de Transparência de Agendas e convite para participação nas Oficinas Setoriais de Integridade, organizadas pela CGU, com vídeos específicos para as IES, disponíveis nos *links*: [Oficina 1](#) e [Oficina 2](#).

Observa-se que IFTO tem obtido avanços significativos na gestão e divulgação dos compromissos institucionais por meio do sistema e-Agendas, demonstrando esforços contínuos para aprimorar a transparência e a integridade na administração pública. Embora resultados relevantes tenham sido alcançados, ainda persistem desafios relacionados ao fortalecimento da cultura de atualização das agendas, ao maior engajamento dos APOs e ao aperfeiçoamento dos processos internos de monitoramento.

Dessa forma, o sistema e-Agendas consolida-se como uma ferramenta estratégica para o IFTO, cuja efetividade plena depende do compromisso institucional em superar desafios, qualificar os usuários e assegurar a publicidade tempestiva e adequada dos compromissos públicos, em consonância com os princípios da governança, da responsabilidade institucional e do controle social.

Destacamos que, em 2024, a publicação da agenda de compromissos públicos dos agentes obrigados do IFTO também integrou o assessoramento técnico em transparência e dados abertos, conduzido pela CGU, por meio do Ofício nº 12201/2024/NAOPTO/TOCANTINS/CGU. O trabalho envolveu análises e reuniões entre a equipe técnica da CGU-R/TO e a equipe designada pelo IFTO, resultando na elaboração de um plano de ação com atividades para o cumprimento integral das obrigações em transparência ativa e dados abertos.

As agendas podem ser consultadas neste *link*: <https://eagendas.cgu.gov.br/>.

5.2. Carta de Serviços ao Cidadão

A Carta de Serviços ao Cidadão é um documento elaborado pelos órgãos públicos com o objetivo de informar a sociedade sobre os serviços oferecidos, as formas de acesso e os compromissos assumidos quanto ao atendimento e os padrões de qualidade. A publicação da carta é uma exigência legal prevista na Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre os direitos dos usuários dos serviços públicos.

No âmbito do IFTO, a Carta de Serviços foi publicada em 12 de setembro de 2021, contemplando os serviços prestados ao público externo, conforme orientações do Guia Metodológico de Avaliação de Serviços Públicos da CGU. O documento está disponível no *site* institucional, no menu "Acesso à Informação" e no Portal de Serviços do Gov.br, proporcionando acesso mais simplificado e transparente aos serviços oferecidos. Por meio desse portal, os cidadãos encontram informações detalhadas sobre os serviços digitais disponíveis, como descrição, requisito, prazos, custos (se houver) e demais orientações. [Carta de Serviços no Sou.Gov](#) e [Carta de Serviços no porta do IFTO](#).

Embora a última atualização do conteúdo no portal tenha ocorrido em 8 de outubro de 2024, a Carta de Serviços deve passar por revisões periódicas e contínuas, a fim de garantir a sua atualização e adequação. A AMLAI, no âmbito de suas atribuições, recomenda anualmente ao gestor máximo que verifique se há a necessidade de atualização e revisão da Carta de Serviços do Órgão, atuando em coordenação com os gestores do IFTO, conforme previsto na Portaria CGU nº 116/2024. Cabe destacar que, em 2024, foram atualizados os *links* que estavam indisponíveis no Portal de Serviços do Governo federal.

O principal desafio para a revisão do documento é a integração dos processos de trabalho entre as unidades responsáveis pela comunicação e pela transparência institucional. Essa articulação é fundamental para o levantamento, a atualização e a descrição dos serviços do IFTO, em conformidade com os requisitos do Guia Metodológico da CGU.

Atualmente, o IFTO disponibiliza nove serviços no portal Gov.br: Matricular-se em curso de Educação Superior de Graduação (Licenciatura, Tecnologia e Bacharelado) - IFTO; Matricular-se em curso de Educação Profissional Técnica (Educação de Jovens e Adultos, Integrado e Subsequente) - IFTO; Matricular-se em curso de Formação Inicial e Continuada - IFTO (Curso FIC); Obter diploma ou 2ª via de diploma - IFTO; Participar de processo seletivo para curso de Formação Inicial e Continuada - IFTO; Participar de processo seletivo para curso de Educação Superior de Graduação (Licenciatura, Tecnologia e Bacharelado) - IFTO; Participar de processo seletivo para curso de Educação Profissional Técnica (Educação de Jovens e Adultos, Integrado e Subsequente) - IFTO; Receber bolsa de Extensão - IFTO; Receber bolsa de Pesquisa - IFTO.

Dessa forma, a Carta de Serviços do IFTO representa um instrumento essencial de transparência e de comunicação com a sociedade, fortalecendo o compromisso institucional com a qualidade dos serviços públicos e o respeito aos direitos dos cidadãos.

5.3. Conselho de Usuários e Autoavaliação Institucional

No que se refere ao funcionamento do Conselho de Usuários, o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal (SisOuv) emitiu, em outubro de 2023, um comunicado informando que o modelo vigente estava em processo de revisão e atualização. Diante desse contexto, recomendou-se às ouvidorias que aguardassem a divulgação das novas diretrizes relativas à constituição e ao funcionamento dos Conselhos de Usuários.

Reconhecem-se, portanto, os desafios inerentes à implementação do Conselho de Usuários no IFTO, especialmente considerando as orientações em revisão pelo SisOuv. A expectativa é de que novas orientações sejam publicadas, de modo que se garanta a efetividade do Conselho e sua contribuição para o aprimoramento dos serviços públicos prestados.

Em paralelo, a Ouvidoria acompanha os relatórios da Comissão Própria de Avaliação Institucional (CPA), órgão de apoio e assessoramento da Reitoria, responsável pela condução do processo de autoavaliação institucional do IFTO. A CPA tem como atribuições principais a sistematização e o envio das informações exigidas pela Comissão Nacional de Avaliação da Educação Superior (CONAES), em conformidade com a legislação pertinente.

A autoavaliação institucional constitui um instrumento relevante no âmbito das instituições de ensino superior, representando um pilar fundamental para a identificação e análise de informações estratégicas que subsidiam o planejamento institucional e a tomada de decisões pelos gestores.

No IFTO, a autoavaliação tem por objetivo avaliar as políticas acadêmicas e a infraestrutura física da instituição, incluindo a atuação da Ouvidoria, identificando pontos fortes e aspectos a serem aprimorados. Participam do processo estudantes dos cursos superiores presenciais e a distância, professores, tutores, técnicos administrativos e representantes da comunidade externa. Os resultados são amplamente divulgados e disponibilizados aos gestores e à sociedade, por meio do *link*: <https://www.ifto.edu.br/ifto/comissoes/cpa>.

A autoavaliação institucional é realizada pela CPA do IFTO, em parceria com as subcomissões de cada *campus*, composta por membros representantes dos segmentos docente, técnico administrativo, discente e sociedade civil organizada. Essas subcomissões são responsáveis pela aplicação dos questionários, compilação dos dados e elaboração dos relatórios que são disponibilizados à comunidade interna e externa, à Reitoria e ao Ministério da Educação.

Em 2024, o processo de autoavaliação institucional contou com a participação de 1.640 respondentes, distribuídos em todos os segmentos participantes. Foram analisadas as dimensões relacionadas às Políticas Acadêmicas, abrangendo os seguintes aspectos: Políticas para o Ensino, a Pesquisa e a Extensão; Comunicação com a Sociedade; e Política de Atendimento aos Discentes. Os resultados, apontando avanços e fragilidades institucionais, estão disponíveis no Relatório Parcial de Autoavaliação referente ao ano-base 2024, que pode ser consultado no *link*: <https://www.ifto.edu.br/ifto/comissoes/cpa/relatorios/relatorios-institucional/relatorio-de-autoavaliacao-parcial-2-0-2-4.pdf/view>

5.4. Informações Classificadas

Em estrita observância aos preceitos consagrados pela Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação - LAI), e em conformidade com o disposto no artigo 45 do Decreto nº

7.724/2012, que regulamenta os procedimentos de classificação e desclassificação de informações, informa-se que, até a presente data, não há registros de informações classificadas ou desclassificadas no âmbito do IFTO.

Em alinhamento ao princípio da transparência, previsto na legislação vigente, o IFTO reúne e divulga tais dados na aba “Informações Classificadas” disponível no sítio eletrônico institucional de Acesso à Informação: <http://www.ifto.edu.br/acesso-a-informacao/informacoes-classificadas>

Nos termos do art. 30 do Decreto nº 7.724/2012, a responsabilidade pela classificação de informações compete aos dirigentes máximos dos órgãos ou entidades. No âmbito do IFTO, conforme o Despacho nº 134/2024/OUVIDO/REI/IFTO, permanecemos, entre 11 de julho de 2023 e 23 de maio de 2024, sem informações classificadas em qualquer grau de sigilo. Assim, nos últimos 12 meses, não houve registro de documentos desclassificados na instituição.

Adicionalmente, por meio do Ofício nº 2/2024/OUVIDO/REI/IFTO, a AMLAI compartilhou as novas regras para publicação e monitoramento de Informações Classificadas, bem como o Guia sobre Publicação e Monitoramento de Informações Classificadas no âmbito do Poder Executivo Federal, elaborado pela CGU, com orientações específicas para o cumprimento dessas determinações no âmbito do IFTO.

A partir da publicação da [Resolução CMRI nº 7/2024](#) e da [Instrução Normativa CGU nº 33/2024](#), a obrigação prevista nos incisos I e II do caput do art. 45 do Decreto nº 7.724/2012, que determina que a divulgação, em sítio eletrônico, do rol das informações classificadas e desclassificadas, passa a ser atendida por meio do registro desses dados no Sistema para Tratamento de Informações Classificadas, disponibilizado pela CGU.

Por fim, esclarece-se que, enquanto o IFTO não possui informações classificadas em grau de sigilo com fundamento na LAI, não há exigência de habilitação ou cadastramento imediato no referido sistema. A habilitação do IFTO ocorrerá quando identificada a necessidade de classificação de informações no âmbito institucional.

5.5. Boas Práticas do IFTO em Transparência e Governança

Em 2024, o IFTO, por meio da Pró-reitoria de Administração (PROAD), consolidou um avanço significativo para aprimorar suas práticas de transparência administrativa e ampliar o acesso da sociedade às informações da instituição.

Foi criado o Painel de Gestão Institucional, ferramenta pública que permite consultar, de forma simples e detalhada, dados sobre recursos recebidos (dotação orçamentária), gastos e pagamentos realizados (execução orçamentária e financeira) da instituição.

O painel é atualizado automaticamente todos os dias, com dados do Tesouro Gerencial, garantindo que as informações estejam sempre corretas e atualizadas.

O Painel de Gestão Institucional pode ser acessado por meio do *link*: <https://portal.ifto.edu.br/ifto/reitoria/pro-reitorias/proad/execucao-orcamentaria-e-financeira/painel-de-gestao-institucional>

Além disso, o IFTO consolidou sua estrutura de governança institucional. Em decisão do Conselho Superior, foi aprovada a Política de Governança, Gestão de Riscos, Controles Internos e Integridade, disponível no *link*: <https://ifto.edu.br/ifto/colegiados/consup/documentos-aprovados/politicas/politica-de-governanca-gestao-de-riscos-controles-internos-e-integridade-no-ambito-do-instituto-federal-do-tocantins/resolucao-282-2023-consup-ifto-politca-de-governanca-gestao-de-riscos-contrles-internos-e-integridade-no-ambito-do-ifto.pdf/view>.

Essa nova política define as regras e responsabilidades para uma gestão mais eficiente, segura e transparente. O Colégio de Dirigentes foi definido como o Comitê Interno de Governança, responsável por promover, implementar, acompanhar e aplicar mecanismos necessários à incorporação dos princípios e das diretrizes da governança no IFTO.

A política também definiu que a Ouvidoria faz parte dessa estrutura de governança. Junto ao SIC e demais segmentos, a Ouvidoria integra a estrutura da gestão de integridade do IFTO, contribuindo para o fortalecimento da confiança da sociedade na administração pública.

O IFTO tem empreendido esforços contínuos para garantir a transparência ativa, superando as obrigações normativas, com o objetivo de fortalecer a gestão pública e assegurar à sociedade o direito de acesso à informação de forma clara, objetiva e tempestiva.

6. SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES

Com base na análise realizada e com base nas atribuições da AMLAI, apresentamos as seguintes recomendações para aprimorar a transparência e o acesso à informação no IFTO:

I - Cumprir todos os itens previstos na Transparência ativa

- a) Intensificar a atualização e a disponibilização de informações no portal institucional, garantindo o cumprimento integral dos itens exigidos pela CGU;
- b) Garantir o registro e a atualização contínua das agendas de compromissos de todos os gestores obrigados no Sistema e-Agendas;
- c) Publicar o primeiro conjunto de dados abertos do PDA e avançar nas etapas do cronograma planejado; e
- d) Divulgar, de forma mais acessível e intuitiva, as informações sobre concursos públicos, gestão de pessoal e teletrabalho, já que são temas recorrentes nas solicitações de acesso à informação.

II - Otimização do atendimento e respostas às demandas

- a) Sensibilizar as unidades do IFTO para a importância do cumprimento dos prazos legais na resposta às solicitações, minimizando a necessidade de recursos.
- b) Prosseguir com a campanha de conscientização dos usuários para incentivar a adesão à avaliação de satisfação no sistema Fala.BR, possibilitando um diagnóstico mais preciso da qualidade do atendimento.

III - Redução da necessidade de recursos

- a) Analisar os principais motivos dos recursos interpostos e buscar soluções para reduzir a recorrência de informações incompletas ou inadequadas nas respostas iniciais.

IV - Fortalecimento da cultura de acesso à informação

- a) Promover ações educativas para servidores e estudantes sobre a LAI e os direitos dos cidadãos em relação à transparência pública.
- b) Criar materiais explicativos e guias práticos para os usuários sobre como acessar informações no portal institucional, reduzindo a necessidade de novas solicitações.

6.1. Providências adotadas frente às recomendações do relatório anual de 2023

Registro e atualização das agendas de compromissos pelos gestores obrigados no Sistema e-Agendas: Em 2024, a AMLAI realizou acompanhamento sistemático dos relatórios de monitoramento da CGU quanto à utilização do Sistema e-Agendas. As informações foram repassadas aos gestores obrigados, com orientações sobre a obrigatoriedade do registro das agendas públicas, conforme a Lei nº 12.813/2013. Também foram emitidos alertas em períodos de férias escolares, com a recomendação de informar os substitutos legais e de registrar formalmente os afastamentos temporários no sistema, assegurando a continuidade da transparência mesmo durante os períodos de ausência.

Publicação do primeiro conjunto de dados abertos do PDA e avanço do cronograma do plano: Com o assessoramento técnico da CGU e o apoio institucional da DTI, foi possível revisar o PDA do IFTO. A nova versão do plano, alinhada às diretrizes nacionais de dados abertos e transparência ativa, foi redigida conforme orientações recebidas. A partir disso, foi estabelecido um planejamento institucional alinhado às diretrizes de transparência ativa, com vistas à continuidade da execução do plano.

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Relatório Anual de Acesso à Informação e Transparência do IFTO referente ao exercício de 2024 evidencia o compromisso da instituição com a efetivação dos direitos de acesso à informação, conforme determinações legais. A atuação conjunta do SIC e da Ouvidoria permitiu a manutenção de altos índices de respostas dentro dos prazos legais, com 100% dos pedidos atendidos e taxa de concessão de acesso superior a 91%, demonstrando a maturidade e eficiência da gestão da transparência passiva.

Destacamos ainda os avanços na transparência ativa, que cumpriu 93,87% dos itens avaliados, especialmente com a implementação do Painel de Gestão Institucional e a aprovação da Política de Governança e Integridade, que incorporou a Ouvidoria e o SIC à

estrutura de integridade institucional. Também foram realizadas ações estruturantes, como a reestruturação do PDA e a ampliação do uso do sistema e-Agendas.

O cumprimento das recomendações do relatório anterior também foi parcialmente alcançado, refletindo o comprometimento institucional com a melhoria contínua da gestão da informação e da transparência pública.

Apesar dos bons resultados, persistem desafios como a atualização contínua do portal, a necessidade de engajamento dos agentes obrigados e o estímulo à participação dos usuários nas avaliações de serviço. As recomendações apresentadas visam justamente aprimorar esses aspectos e fortalecer as práticas de acesso à informação e controle social no IFTO.

Em atendimento ao art. 30, inciso III, da Lei nº 12.527/2011, encaminhamos este relatório ao senhor reitor. Ao assiná-lo juntamente com a AMLAI e a gestora do SIC, o reitor declara ciência sobre seu conteúdo e as informações apresentadas.

USTANA FERRAZ SOARES
Autoridade de Monitoramento da LAI/Ouvidora

ELZILENE BARBOSA RODRIGUES
Gestora do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)

ANTONIO DA LUZ JÚNIOR
Reitor do Instituto Federal do Tocantins



Documento assinado eletronicamente por **Ustana Ferraz Soares, Ouvidora**, em 16/04/2025, às 08:46, 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 16/04/2025, às 09:05, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Antonio da Luz Júnior, Reitor**, em 16/04/2025, às 19:54, 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.ifto.edu.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **2648663** e o código CRC **72AD17B8**.

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.ifto.edu.br/ifto/ouvidoria — ouvidoria@ifto.edu.br

Referência: Processo nº 23235.002767/2025-81

SEI nº 2648663