



INSTITUTO FEDERAL  
Rondônia

**Vigência**  
2019 | 2020

# CARTA DE SERVIÇO AO USUÁRIO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Rondônia

Porto Velho | RO



**Presidente da República**

Jair Messias Bolsonaro

**Ministro da Educação**

Abraham Weintraub

**Secretário de Educação Profissional e Tecnológica**

Alexandro Ferreira de Souza

**Reitor**

Uberlando Tiburtino Leite

**Pró - Reitoria de Administração**

Jessica Cristina Pereira Santos

**Pró - Reitoria de Desenvolvimento Institucional**

Maria Fabíola Moraes da Assumpção Santos

**Pró - Reitoria de Ensino**

Edslei Rodrigues de Almeida

**Pró - Reitoria de Extensão**

Maria Goreth Araujo Reis

**Pró - Reitoria de Pesquisa, Inovação e Pós-Graduação**

Gilmar Alves Lima Junior

**Diretores Gerais**

***Campus Porto Velho Calama***

Antonio dos Santos Junior

***Campus Porto Velho Zona Norte***

Ariadne Joseane Felix Quintela

***Campus Guajará-Mirim***

Elaine Oliveira Costa de Carvalho

***Campus Ariquemes***

Enio Gomes da Silva

***Campus Jaru***

Renato Delmonico

***Campus Ji-Paraná***

Leticia Carvalho Pivetta

***Campus Cacoal***

Davys Sleman de Negreiros

***Campus Vilhena***

Aremilson Elias de Oliveira

***Campus Colorado do Oeste***

Marcos Aurelio Anequine de Macedo

## **Campus São Miguel do Guaporé**

Miguel Fabricio Zamberlan

### **Equipe Técnica Responsável**

#### **Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação no IFRO**

Gislaine Cristina Rodrigues de Souza

#### **Programadora Visual**

Janaina Maria Ferri Candea Saldanha

#### **Revisora de Textos**

Andrelize Schabo Ferreira de Assis

### **CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO**

Com a finalidade de proporcionar mais visibilidade e transparência ao serviço público, a Lei nº 13.460/2017 prevê que os órgãos e entidades divulgarão a Carta de Serviços ao Usuário. A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pela entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público. É função de o Estado levar ao seu público-alvo o conhecimento acerca da existência do serviço e as informações sobre o que precisa ser feito para obter sua prestação, demonstrando, assim, prazos e condições de acesso. Um serviço público oferecido, mas desconhecido, é inútil, já que não terá efeito sobre o usuário.

O Instituto de Educação, Ciência e Tecnologia de Rondônia – IFRO apresenta sua Carta de Serviço ao Cidadão, com informações sobre os principais serviços disponibilizados aos cidadãos e usuários pelas unidades que compõem o IFRO. O documento é baseado no Decreto nº 9.094/2017, que trata de questões relativas ao atendimento ao cidadão no Poder Executivo. Entre as atividades prestadas à sociedade incluem os cursos ofertados, os programas de extensão e programas de pesquisa.

## **SUMÁRIO**

### **1. IDENTIFICAÇÃO E FINALIDADE INSTITUCIONAL**

MISSÃO

VISÃO

VALORES

### **2. BREVE HISTÓRICO DO IFRO**

### **3. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL**

### **4. SERVIÇOS OFERTADOS**

TÉCNICO

GRADUAÇÃO

PÓS-GRADUAÇÃO

### **5. FORMAS DE INGRESSO**

### **6. PESQUISA, INOVAÇÃO E PÓS-GRADUAÇÃO**

### **7. ATIVIDADES DE EXTENSÃO**

### **8. ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL**

### **9. MOBILIDADE**

### **10. CONCURSO E SELEÇÕES**

### **11. CANAIS DE COMUNICAÇÃO COM O CIDADÃO**

### **12. LISTA DE CONTATOS**

## 1. IDENTIFICAÇÃO E FINALIDADE INSTITUCIONAL

### **Denominação**

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Rondônia

### **Denominação Abreviada**

IFRO

### **Natureza Jurídica**

Autarquia Federal

### **Órgão de vinculação**

Ministério da Educação

### **Atividade Finalística**

- Ensino
- Pesquisa
- Extensão

### **Página Institucional**

<https://www.ifro.edu.br/>

### **Missão**

“Promover educação profissional, científica e tecnológica de excelência, por meio da integração entre ensino, pesquisa e extensão, com foco na formação de cidadãos comprometidos com o desenvolvimento humano, econômico, cultural, social e ambiental sustentável.”

### **Visão**

“Consolidar a atuação institucional, sendo reconhecido pela sociedade como agente de transformação social, econômica, cultural e ambiental de excelência.”

### **Valores**

“Ética, transparência, comprometimento, equidade, democracia, respeito e efetividade.”

## 2. BREVE HISTÓRICO DO IFRO

O Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Rondônia (IFRO), Autarquia federal vinculada ao Ministério da Educação (MEC), foi criado por meio da Lei nº 11.892, de 29 de dezembro de 2008. A lei reorganizou a Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica composta pelas Escolas Técnicas, Agrotécnicas e CEFETs, transformando-os em Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia. Nacionalmente, a instituição faz parte de uma rede federal de educação profissional, científica e tecnológica centenária, que teve sua origem no Decreto nº 7.566, de 23 de setembro de 1909, assinado pelo Presidente Nilo Peçanha, por meio do qual foram criadas 19 (dezenove) Escolas de Aprendizagem Artífices. O IFRO é detentor de autonomia administrativa, patrimonial, financeira, didático-pedagógica e disciplinar, equiparado às universidades federais. É uma instituição especializada na oferta de educação profissional e tecnológica, atuando na educação básica e superior, na pesquisa e no desenvolvimento de produtos e serviços em estreita articulação com a sociedade. Regionalmente, é resultado da integração da Escola Técnica Federal de Rondônia, à época em fase de implantação, e da Escola Agrotécnica Federal de Colorado do Oeste, com 15 anos de existência. A fusão originou uma Reitoria, com a

previsão de funcionamento de cinco *campi*: Ariquemes, Colorado do Oeste, Ji-Paraná, Porto Velho e Vilhena e um *Campus* Avançado em Cacoal. Em 2014, o IFRO já possuía em sua estrutura administrativa, a Reitoria, sete *campi* e 25 polos de Educação a Distância.

Atualmente, o Instituto Federal de Rondônia possui nove *campi* presenciais, implantados em municípios estratégicos do estado. Mas o processo de expansão e interiorização do IFRO se faz também através da criação e implantação de polos de apoio presencial da Educação a Distância (EaD). Atualmente, são 23 (vinte e três) polos de EaD em parceria com 22 (vinte e dois) municípios do estado. Além de 176 polos de EaD em parceria com o Governo do Estado de Rondônia. Conforme dados do sistema SISTEC de 11/10/2017, o IFRO estava com 50 cursos e 16.223 matrículas totais em todos os níveis de ensino (sendo 8.988 no presencial e 7.235 na EaD), além de 1.107 servidores (Docentes: 556; TAEs: 551; e Estagiários: 16). De acordo com a política de expansão da rede, há ainda, projetado para entrar em funcionamento, um *Campus* em São Miguel do Guaporé, de modo que a configuração do Instituto para o próximo quinquênio contará com dez *campi*.

### 3. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

<https://www.ifro.edu.br/organograma>

### 4. SERVIÇOS OFERTADOS

O acesso aos cursos técnicos de graduação e pós-graduação está de acordo com as legislações e políticas educacionais vigentes e com os regulamentos institucionais, obedecendo aos trâmites dos editais, que estabelecem requisitos para cada nível ou modalidade de ensino. Os ingressos no IFRO, em todos os níveis e modalidades de ensino, são regulamentados por editais, respeitando-se, sempre, as reservas de vagas e a indissociabilidade entre ensino-pesquisa-extensão.

O IFRO atua com a oferta de cursos de Formação Inicial e Continuada ou Qualificação Profissional, Educação Profissional Técnica de Nível Médio nas formas articulada e subsequente ao ensino médio, de graduação nas áreas tecnológicas, licenciaturas e bacharelado e de pós-graduação.

As modalidades e níveis de ensino ofertados no processo seletivo do IFRO serão:

- **Integrado ao Ensino Médio:** para ingressar nos Cursos Técnicos

Integrados ao Ensino Médio, incluindo aqueles na Modalidade de Educação de Jovens e Adultos, o aluno deverá ter concluído, sem dependências, o ensino fundamental.

- **Concomitante ao Ensino Médio:** para ingressar nos Cursos Técnicos Concomitantes ao Ensino Médio, incluindo aqueles na Modalidade de Educação de Jovens e Adultos, o aluno deverá ter concluído o ensino fundamental e estar matriculado e cursando, sem dependências, o ensino médio.

- **Subsequente ao Ensino Médio:** para ingressar nos Cursos Técnicos Subsequentes ao Ensino Médio, o aluno deverá ter concluído, sem dependências, o ensino médio.

- **Graduação:** para ingressar nos cursos de graduação, o aluno deverá ter concluído, sem dependências, o ensino médio, a saber:

- **Bacharelados:** confere ao diplomado competências em determinado campo do saber para o exercício de atividade acadêmica ou profissional.

- **Cursos Superiores de Tecnologia:** os cursos superiores de tecnologia são de graduação, com características especiais, e obedecem às diretrizes contidas no Parecer CNE/CES nº 436/2001, conduzindo para a obtenção de diploma de tecnólogo. São cursos mais objetivos, focados em um segmento específico de conhecimento.

- **Licenciaturas:** habilitam o profissional a atuar como professor na educação infantil, no ensino fundamental e no ensino médio.

- **Pós-graduação *Lato e Stricto Sensu*:** são cursos constituídos por programas de estudo em níveis superiores aos estabelecidos para os cursos de graduação, com finalidades de complementação e aprofundamento de conhecimentos; formação de recursos humanos que atendam às exigências de qualificação e expansão do mercado de trabalho e conferem nível elevado de padrão técnico, científico e profissional no exercício das funções correspondentes à área de formação.

- **Formação Inicial e Continuada.**

Caracterizam-se como o ponto de partida para o ingresso no mercado de trabalho, habilitando o indivíduo à atuação em determinada área do conhecimento. Já a Formação Continuada é compreendida como um processo permanente de aperfeiçoamento e atualização das experiências profissionais adquiridas, onde o trabalhador tem a oportunidade de ampliar suas competências profissionais.

## 5. **FORMAS DE INGRESSO**

- **Graduação e Técnico**

O processo seletivo é realizado em uma única etapa, que consiste na classificação do candidato pelo seu desempenho (notas/conceitos) nas disciplinas da Base Nacional Comum Curricular, de acordo com o nível e modalidade de ensino. O certame tem caráter classificatório, obedecendo ao número de vagas ofertadas e respeitando a reserva de vagas, não havendo nota de corte.

O processo seletivo do IFRO, para ingresso de discente é ofertado, conforme destacado abaixo, cabendo à Comissão Permanente de Exames (COPEX) a responsabilidade de coordenar, divulgar e encaminhar todas as informações necessárias à realização dos certames:

- **Processo Seletivo Unificado – PSU:** ofertado no final do ano corrente, objetiva o ingresso de discentes para o ano seguinte.

Para mais informações, acesse o link:

<http://selecao.ifro.edu.br/index.php/unificado>

- **Processo Seletivo Simplificado – PSS:** ofertado no 2º semestre do ano corrente, objetiva o ingresso de discentes para o mesmo ano.

Para mais informações, acesse o link:

<http://selecao.ifro.edu.br/index.php/simplificado>

- **Processo Seletivo Especial – PSE:** quando existirem vagas remanescentes, poderá ser realizado um Processo Seletivo Especial instituído pelo *campus* por indicação da Direção-Geral.

Para mais informações, acesse o link:

<http://selecao.ifro.edu.br/index.php/especial>

- **Sistema de Seleção Unificada – SiSU:** ofertado semestralmente coordenado pelo Ministério da Educação – MEC, direciona-se aos candidatos interessados nos cursos de graduação. Para participar é necessário ter feito a prova do Exame Nacional do Ensino Médio – ENEM, bem como cumprir as demais exigências do edital.

Para maiores informações:

<http://selecao.ifro.edu.br/index.php/sisu>

Outras formas de ingresso nos cursos do IFRO, regulamentadas por documentos específicos, incluem:

- Transferência interna;

- Transferência externa;
- Portadores de diploma.

## **6. PESQUISA, INOVAÇÃO E PÓS-GRADUAÇÃO**

### ***Pós-Graduação Lato e Stricto Sensu***

O ingresso de alunos nos cursos de Pós-graduação *Lato sensu* ocorre por meio de processos de seleção geridos pela Coordenação de Curso com o apoio da Coordenação de Pós-graduação do *campus* onde o curso será ofertado, após aprovação dos candidatos em processo seletivo público, regulado por edital específico para cada ingresso.

### ***Pós-Graduação Stricto Sensu***

Está em discussão com a comunidade interna e externa, a partir das demandas da região. O ingresso será descrito em resolução interna, atendendo a legislação específica.

### **Cursos de Ensino FIC**

O acesso aos cursos de Formação Inicial e Continuada se dá por meio de processo seletivo classificatório, não eliminatório, e por inscrição livre do candidato quando os cursos forem direcionados a grupos específicos, a

partir de programas, projetos, ações e políticas públicas ou institucionais, com delimitação do público-alvo. As formas de acesso e seleção estão definidas em regulamento próprio.

Para mais informações, acesse o link:

<http://selecao.ifro.edu.br/>

## **7. ATIVIDADES DE PESQUISA E EXTENSÃO**

As formas de acesso estão definidas no Programa Institucional de Pesquisa (PIP) e a Política Institucional de Extensão está sendo debatida e em fase de avaliação pelos Conselhos deliberativos da Instituição.

### **Núcleo de atendimento às pessoas com necessidades específicas**

O NAPNE ainda está em implantação no Instituto Federal Educação, Ciência e Tecnologia de Rondônia e suas políticas, devidamente efetivadas por meio de planos, programas e projetos, ainda estão sendo desenvolvidas e deverão ser concretizadas até 2022, em parte ou no todo, quando houver a concretização das ações previstas neste Plano de Desenvolvimento Institucional.

## **8. ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL**

O IFRO instituiu sua política de assistência estudantil com vistas ao atendimento de estudantes matriculados em todos os níveis e modalidades de ensino, tendo por finalidade trabalhar os aspectos educacionais e biopsicossociais que interferem no processo educativo, de forma a minimizar as dificuldades e favorecer a permanência e o êxito desses estudantes.

A política tem como foco o desenvolvimento de ações voltadas ao apoio pedagógico, apoio psicológico e social, atendimento e orientação familiar, atendimento às necessidades educacionais, ações de promoção à saúde e apoio às atividades de ensino, pesquisa e extensão, bem como para a promoção da igualdade e inclusão social e educacional.

A política se efetiva por meio de regulamentação própria, com a proposição de programas, projetos e ações de assistência estudantil com os objetivos finais de:

- Implementar as condições de permanência dos estudantes no Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Rondônia no seu percurso formativo;

- Consolidar o apoio à formação acadêmica integral;
- Contribuir para o enfrentamento das desigualdades sociais;
- Reduzir as taxas de retenção e evasão;
- Promover a inclusão social pela educação, articulada com as demais políticas setoriais.

Os programas de Assistência Estudantil desenvolvidas pelo IFRO dividem-se em duas formas de atendimento:

**a) Atendimento Universal aos Estudantes**

O atendimento universal será desenvolvido pelo programa de Atenção à Saúde e Apoio ao Ensino, Pesquisa e Extensão (PROSAPEX).

**b) Atendimento aos Estudantes em Vulnerabilidade Socioeconômica**

Os atendimentos aos estudantes socioeconomicamente vulneráveis serão realizados por meio de ações que busquem minimizar as necessidades básicas, que impliquem no acesso, permanência e conclusão do curso, com prioridade para transporte, alimentação e moradia, a saber:

- Programa de Auxílio Complementar - PROAC;

- Programa de Auxílio à Permanência - PROAP;
- Programa Auxílio Moradia - PROMORE.

## **9. MOBILIDADE**

O Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Rondônia (IFRO), por meio da Assessoria de Relações Internacionais (ARINT), proporciona ao estudante o desenvolvimento de atividades acadêmicas, por um período pré-determinado, em qualquer unidade do IFRO ou em outra instituição no Brasil ou no exterior, com o objetivo de complementar e ampliar os seus conhecimentos técnicos, científicos e culturais, estimulando o intercâmbio de experiências de seus estudantes com instituições nacionais e internacionais.

## **10. CONCURSOS E SELEÇÕES**

### **a) Docente**

A seleção dos candidatos para o cargo de Professor do Ensino Básico, Técnico e Tecnológico se dará a partir da publicação de edital de concurso público para as áreas de ensino conforme os cursos ofertados pelo IFRO.

O preenchimento dos docentes está condicionado ao alcance da Relação Alunos Professores - RAP, início de novos cursos e, a partir de 2020, disponibilidade de códigos pela SETEC/MEC.

### **b) Professor Substituto**

A contratação de professor substituto está prevista na Lei nº 8.745, de 09 de dezembro de 1993 e pode ocorrer para suprir a ausência de professor efetivo em razão de: vacância do cargo, afastamento ou licença, de acordo com o Art. 14 do Decreto nº 7.485, de 18 de maio de 2011, ou nomeação para ocupar cargo de Reitor, Pró-Reitor e Diretor de Campus.

### **c) Técnico Administrativo em Educação**

Os Técnicos Administrativos em Educação serão selecionados por meio de concurso público de prova objetiva.

Com relação ao preenchimento de cargos Técnico-Administrativos, previstos a partir de 2019 está condicionado à liberação de códigos de vaga pela SETEC/MEC e atualização do Decreto nº 7.311, de 22 de setembro de 2010.

## **11. CANAIS DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO**

O Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Rondônia (IFRO) localiza-se no seguinte endereço:

Avenida Tiradentes, nº 3009 – Setor Industrial, Porto Velho/RO – CEP: 76821-001.

Outro meio de entrar em contato com o IFRO é pelo Portal da Instituição na internet: [www.ifro.edu.br](http://www.ifro.edu.br), onde há três canais disponíveis, com finalidades distintas:

- Telefone(69) 2182-9600 (dúvidas);
- Ouvidoria (manifestações de ouvidoria);
- Solicitações de Acesso à Informação.

Para conhecê-los, confira a seção “Acesso à Informação” no site do IFRO.

### **Ouvidoria**

A Ouvidoria do IFRO trata de assuntos relacionados a temas relativos à entidade envolvendo ações de agentes públicos. Por meio do Sistema do Poder Executivo Federal (e-OUV), são recebidas as manifestações, tais como: **elogios, solicitações, comunicações, reclamações e denúncias** referentes aos serviços prestados pelo IFRO.

As informações referentes à Ouvidoria sobre os serviços, meios utilizados, locais de acesso, requisitos, compromissos, horários e prazos para atendimento, disponíveis ao cidadão e aos usuários, estão detalhadas abaixo:

| Serviço                        | Requisito para Atendimento   | Meio utilizado   | Local de Acesso   | Horário de Atendimento   | Prazo  |
|--------------------------------|--|--|---|--|--|
| <b>Recebimento de Denúncia</b> | <p>Ao fazer uma denúncia, o cidadão comunica uma possível prática de ato ilícito cuja solução depende da atuação de órgão de controle. Os requisitos para análise e atendimento da manifestação são os seguintes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A manifestação deve conter elementos mínimos indispensáveis para sua apuração (autoria e materialidade);</li> <li>• Exposição dos fatos conforme a verdade;</li> <li>• Proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé.</li> </ul> <p>A denúncia é o ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes. A denúncia envolve</p> | <p>Preferencialmente por meio do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (e-OUV)</p> <p>Atendimento presencial</p> | <p>Portal do IFRO:<br/> <a href="https://www.ifro.edu.br/ouvidoria-nav">https://www.ifro.edu.br/ouvidoria-nav</a>;</p> <p>Sede do IFRO:<br/> Avenida Tiradentes, nº 3009 – Setor Industrial, Porto Velho/RO<br/> CEP: 76821-001</p> | <p>Ininterrupto: 24 horas</p> <p>De segunda a sexta-feira das 08h às 18h</p> | <p><b>Atendimento virtual.</b><br/> A partir do cadastramento da manifestação no e-OUV, o prazo de atendimento é de 20 dias, podendo ser prorrogado por 10 dias mediante justificativa.</p> <p><b>Atendimento presencial (de balcão).</b><br/> A manifestação será cadastrada no e-OUV e o manifestante receberá o número de protocolo para acompanhamento. A partir do cadastramento no e-OUV, o prazo de atendimento é de 20 dias, podendo ser prorrogado por 10</p> |



|                                   |   |   |  |   |  |
|-----------------------------------|---|---|--|---|--|
|                                   |   |   |  |   | por meio de e-mail (preferencialmente) ou correspondência. A partir do cadastramento no e-OUV, o prazo de atendimento é de 20 dias, podendo ser prorrogado por 10 dias mediante justificativa.   |
| <b>Recebimento de Comunicação</b> | É o recebimento de Informações de origem anônima que comunicam irregularidade com indícios mínimos de <b>relevância, autoria e materialidade.</b> | Preferencialmente por meio do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (e-OUV)<br><br>Atendimento presencial | Portal do IFRO<br><a href="https://www.ifro.edu.br/ouvidoria-nav">https://www.ifro.edu.br/ouvidoria-nav</a><br><br>Sede do IFRO:<br>Avenida Tiradentes, nº 3009 – Setor Industrial, Porto Velho/RO<br>CEP: 76821-001 | Ininterrupto: 24 horas<br><br>De segunda a sexta-feira das 08h às 18h | <b>Atendimento virtual.</b><br>A partir do cadastramento da manifestação no e-OUV, o prazo de atendimento é de 20 dias, podendo ser prorrogado por 10 dias mediante justificativa.<br><br><b>Atendimento presencial (de balcão).</b><br>A manifestação será cadastrada no e-OUV e o manifestante receberá o número de protocolo para acompanhamento. A |

|  |  |  |   |                             |   |
|--|--|--|---|-----------------------------|---|
|  |  | Correspondência eletrônica<br>(e-mail) | E-mail Institucional:<br><a href="mailto:ouvidoria@ifro.edu.br">ouvidoria@ifro.edu.br</a> | Ininterrupto: 24 horas      | partir do cadastramento no e-OUV, o prazo de atendimento é de 20 dias, podendo ser prorrogado por 10 dias mediante justificativa.   |
|  |  | Correspondência                        | Sede do IFRO:<br>Avenida Tiradentes, nº 3009 –  | Intermediado pelos Correios | <b>E-mail.</b><br>A manifestação será cadastrada no e-OUV e o manifestante receberá por e-mail o número de protocolo para acompanhamento no sistema eletrônico. A partir do cadastramento no e-OUV, o prazo de atendimento é de 20 dias, podendo ser prorrogado por 10 dias mediante justificativa.<br><br><b>Carta.</b><br>A manifestação será |

|                                  |   |  |   |  |   |
|----------------------------------|---|--|---|--|---|
|                                  |   |  | Setor Industrial, Porto Velho/RO<br>CEP: 76821-001  |  | cadastrada no e-OUV e o cidadão receberá o número de protocolo para acompanhamento da manifestação no sistema eletrônico por meio de e-mail (preferencialmente) ou correspondência. A partir do cadastramento no e-OUV, o prazo de atendimento é de 20 dias, podendo ser prorrogado justificadamente por 10 dias. |
| <b>Recebimento de reclamação</b> | <p>Por meio da reclamação, o cidadão comunica insatisfação com a prestação de um serviço público. Os requisitos para análise e atendimento da manifestação são os seguintes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A manifestação deve conter elementos mínimos indispensáveis à sua solução (padrões mínimos de coerência);</li> <li>• Exposição dos fatos</li> </ul> | <p>Preferencialmente por meio do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (e-OUV)</p> <p>Atendimento presencial</p> | <p>Portal do IFRO<br/><a href="https://www.ifro.edu.br/ouvidoria-nav">https://www.ifro.edu.br/ouvidoria-nav</a>;</p> <p>Sede do IFRO:<br/>Avenida Tiradentes, nº 3009 –<br/>Setor Industrial, Porto Velho/RO<br/>CEP: 76821-001</p> | <p>Ininterrupto: 24 horas</p> <p>De segunda a sexta-feira das 08h às 18h</p> | <p><b>Atendimento virtual.</b><br/>A partir do cadastramento da manifestação no e-OUV, o prazo de atendimento é de 20 dias, podendo ser prorrogado por 10 dias mediante justificativa.</p> <p><b>Atendimento presencial (de balcão).</b><br/>A manifestação será</p>  |

|  |  |  |   |                               |  |
|--|--|--|---|-------------------------------|--|
|  | <p>conforme a verdade;<br/>• Proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé.</p> | <p>Correspondência eletrônica (e-mail)</p> | <p>E-mail Institucional:<br/><a href="mailto:ouvidoria@ifro.edu.br">ouvidoria@ifro.edu.br</a></p> | <p>Ininterrupto: 24 horas</p> | <p>cadastrada no e-OUV e o manifestante receberá o número de protocolo para acompanhamento. A partir do cadastramento no e-OUV, o prazo de atendimento é de 20 dias, podendo ser prorrogado por <b>10 dias</b> mediante justificativa.</p> <p><b>E-mail.</b><br/>A manifestação será cadastrada no e-OUV e o manifestante receberá, por e-mail, o número de protocolo para acompanhamento no sistema eletrônico. A partir do cadastramento no e-OUV o prazo de atendimento é de 20 dias, podendo ser prorrogado justificadamente por</p> |
|--|--|--|---|-------------------------------|--|

|                                   |  |   |   |                                |  |
|-----------------------------------|--|---|---|--------------------------------|--|
|                                   |  | Correspondência   | Sede do IFRO:<br>Avenida Tiradentes, nº 3009 –<br>Setor Industrial, Porto Velho/RO<br>CEP: 76821-001          | Intermediado pelos<br>Correios | 10 dias.<br><br><b>Carta.</b><br>A manifestação será cadastrada no e-OUV e o cidadão receberá o número de protocolo para acompanhamento da manifestação no sistema eletrônico por meio de e-mail (preferencialmente) ou correspondência. A partir do cadastramento no e-OUV, o prazo de atendimento é de 20 dias, podendo ser prorrogado justificadamente por 10 dias. |
| <b>Recebimento de solicitação</b> | Pedido para adoção de providências por parte da Administração. A solicitação refere-se a um requerimento de atendimento ou serviço. Pode ser utilizada inclusive para comunicar problemas, como no caso em que o usuário comunica a falta de um medicamento e requer | Preferencialmente por meio do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (e-OUV) | Portal do IFRO<br><a href="https://www.ifro.edu.br/ouvidoria-nav">https://www.ifro.edu.br/ouvidoria-nav</a> ; | Ininterrupto: 24 horas         | <b>Atendimento virtual.</b><br>A partir do cadastramento da manifestação no e-OUV, o prazo de atendimento é de 20 dias, podendo ser prorrogado por 10 dias mediante justificativa.   |



|                              |  |   |   |                                |  |
|------------------------------|--|---|---|--------------------------------|--|
|                              |  | Correspondência   | Sede do IFRO:<br>Avenida Tiradentes, nº 3009 –<br>Setor Industrial, Porto Velho/RO<br>CEP: 76821-001          | Intermediado pelos<br>Correios | atendimento é de 20 dias, podendo ser prorrogado justificadamente por 10 dias.<br><br><b>Carta.</b><br>A manifestação será cadastrada no e-OUV e o cidadão receberá o número de protocolo para acompanhamento da manifestação no sistema eletrônico por meio de e-mail (preferencialmente) ou correspondência. A partir do cadastramento no e-OUV, o prazo de atendimento é de 20 dias, podendo ser prorrogado justificadamente por 10 dias. |
| <b>Recebimento de Elogio</b> | Demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido.<br>O requisito para análise e atendimento da | Preferencialmente por meio do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (e-OUV) | Portal do IFRO<br><a href="https://www.ifro.edu.br/ouvidoria-nav">https://www.ifro.edu.br/ouvidoria-nav</a> ; | Ininterrupto: 24 horas         |  |

|                                       |  |  |  |  |   |
|---------------------------------------|--|--|--|--|---|
|                                       | <p>manifestação é o seguinte:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A manifestação deve conter elementos mínimos indispensáveis para o encaminhamento da manifestação ao elogiado ou ao setor responsável pela prestação do serviço.</li> </ul> | <p>Atendimento presencial</p>                                      | <p>Sede do IFRO:<br/>Avenida Tiradentes, nº 3009 –<br/>Setor Industrial, Porto Velho/RO<br/>CEP: 76821-001</p>       | <p>De segunda a sexta-feira das 08h às 18h</p> |   |
|                                       |  | <p>Correspondência eletrônica (e-mail)</p>                         | <p>E-mail Institucional:<br/><a href="mailto:ouvidoria@ifro.edu.br">ouvidoria@ifro.edu.br</a></p>                    | <p>Ininterrupto: 24 horas</p>                  |   |
|                                       |  | <p>Correspondência</p>   | <p>Sede do IFRO:<br/>Avenida Tiradentes, nº 3009 –<br/>Setor Industrial, Porto Velho/RO<br/>CEP: 76821-001</p>       | <p>Intermediado pelos Correios</p>             |   |
| <p><b>Recebimento de Sugestão</b></p> | <p>Apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de</p>   | <p>Preferencialmente por meio do Sistema de Ouvidoria do Poder</p> | <p>Portal do IFRO<br/><a href="https://www.ifro.edu.br/ouvidoria-nav">https://www.ifro.edu.br/ouvidoria-nav</a>;</p> | <p>Ininterrupto: 24 horas</p>                  | <p><b>Atendimento virtual.</b><br/>A partir do cadastramento da</p> |

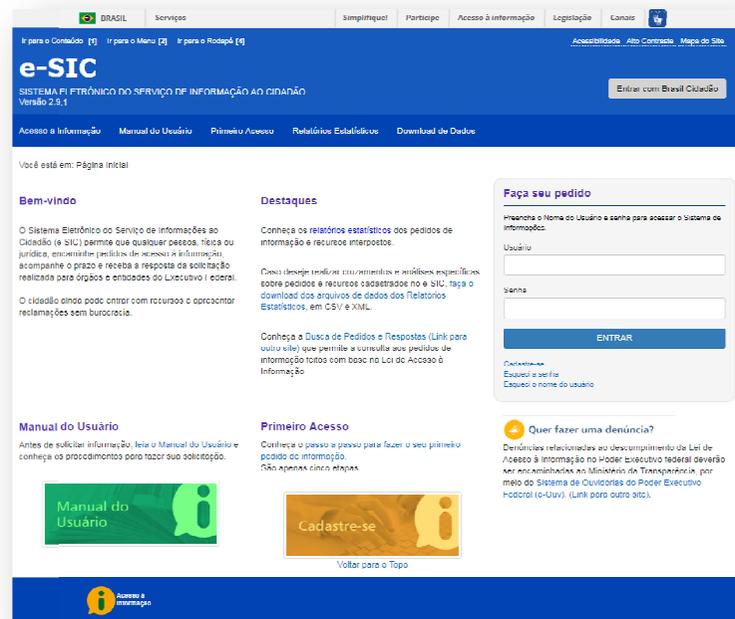


|  |  |                 |  |                             |  |
|--|--|-----------------|--|-----------------------------|--|
|  |  | (e-mail)        | <a href="mailto:ouvidoria@ifro.edu.br">ouvidoria@ifro.edu.br</a>                                     |                             | o número de protocolo para acompanhamento no sistema eletrônico. A partir do cadastramento no e-OUV, o prazo de atendimento é de 20 dias, podendo ser prorrogado justificadamente por 10 dias.   |
|  |  | Correspondência | Sede do IFRO:<br>Avenida Tiradentes, nº 3009 –<br>Setor Industrial, Porto Velho/RO<br>CEP: 76821-001 | Intermediado pelos Correios | <b>Carta.</b><br>A manifestação será cadastrada no e-OUV e o cidadão receberá o número de protocolo para acompanhamento da manifestação no sistema eletrônico por meio de e-mail (preferencialmente) ou correspondência. A partir do cadastramento no e-OUV o prazo de atendimento é de 20 |

|  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|
|  |  |  |  |  | dias, podendo ser prorrogado justificadamente por 10 dias. |
|--|--|--|--|--|--|

## Serviço de informação ao cidadão (sic)

A **Lei de Acesso à Informação (LAI)**, Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, entrou em vigor no dia 16 de maio de 2012 e, juntamente com o Decreto nº 7.724/2012, regulamenta o direito de acesso dos cidadãos às informações públicas, previsto na Constituição. Para gerenciar as solicitações e respostas realizadas, o Instituto Federal de Rondônia (IFRO) disponibiliza aos cidadãos o **e-SIC (Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão)**. Trata-se de um sistema eletrônico web que funciona como porta de entrada única para os pedidos de informação. O e-SIC fica disponível no site [www.esic.cgu.gov.br](http://www.esic.cgu.gov.br).



## 12. LISTA DE CONTATOS

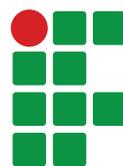
| SETORES                                       | RESPONSÁVEL  | CONTATO  |
|---|--|--|
| Gabinete do Reitor                            | <b>Reitor</b><br>Uberlando Tiburtino Leite<br><br><b>Chefe de Gabinete</b><br>Ariadny Medeiros Ferreira<br><br><b>Assessores</b><br>Carlos Henrique dos Santos<br>Arijoan Cavalcante | Telefone: (69) 2182-9602<br>E-mail: <a href="mailto:reitoria@ifro.edu.br">reitoria@ifro.edu.br</a><br>Horário de Atendimento: 8 às 12 h e 14 às 18 h<br><br>Telefone (69) 2182-9605<br>E-mail: <a href="mailto:reitoria@ifro.edu.br">reitoria@ifro.edu.br</a><br>Horário de Atendimento: 7h30 às 19h30 |
| Pró- Reitoria de Administração                | <b>Pró-Reitora de Administração</b><br>Jéssica Cristina Pereira Santos   | Telefone: (69) 2182-9617<br>E-mail: <a href="mailto:proad@ifro.edu.br">proad@ifro.edu.br</a><br>Horário de Atendimento: 8 às 12 h e 14 às 18 h   |
| Pró-Reitoria de Desenvolvimento Institucional | <b>Pró-Reitora de Desenvolvimento Institucional</b><br>Maria Fabíola Moraes da Assumpção Santos  | Telefone: (69) 2182-9615<br>E-mail: <a href="mailto:prodin@ifro.edu.br">prodin@ifro.edu.br</a><br>Horário de atendimento: 7h30 às 19h30.   |
| Pró-Reitoria de Ensino                        | <b>Pró-Reitor de Ensino</b><br>Edslei Rodrigues de Almeida   | Telefone: (69) 2182-9607<br>E-mail: <a href="mailto:proen@ifro.edu.br">proen@ifro.edu.br</a>   |

|  |   |  |
|--|---|--|
|  |   | Horário de Atendimento: 7h30 às 19h30  |
| Pró-Reitoria de Extensão                           | <b>Pró-Reitora de Extensão</b><br>Maria Goreth Araújo Reis                          | Telefone: (69) 2182-9609<br>E-mail: <a href="mailto:proex@ifro.edu.br">proex@ifro.edu.br</a><br>Horário de Atendimento: 7h30 às 19h30                |
| Pró-Reitoria de Pesquisa, Inovação e Pós-Graduação | <b>Pró-Reitor de Pesquisa, Inovação e Pós-Graduação</b><br>Gilmar Alves Lima Junior | Telefone: (69) 2182-9611<br>E-mail: <a href="mailto:propesp@ifro.edu.br">propesp@ifro.edu.br</a><br>Horário de Atendimento: 7h30 às 19h30            |
| Diretoria de Gestão de Pessoas                     | <b>Diretora de Gestão de Pessoas</b><br>Débora Gonçalves de Lima                    | Telefone: (69) 2182-960<br>E-mail: <a href="mailto:dgp@ifro.edu.br">dgp@ifro.edu.br</a><br>Horário de Atendimento: 7h30 às 19h30                     |
| Diretoria de Educação a Distância                  | <b>Diretor de Educação a Distância</b><br>Adonias Soares da Silva Junior            | Telefone: (69) 2182 9605<br>E-mail: <a href="mailto:dead@ifro.edu.br">dead@ifro.edu.br</a><br>Horário de atendimento: 8 às 12 h e 14 às 18 h         |
| Auditoria Interna                                  | <b>Auditora Interna</b><br>Gleiciane Santos Oliveira Xavier de Mesquita             | Telefone: (69) 2182-9630<br>E-mail: <a href="mailto:audint@ifro.edu.br">audint@ifro.edu.br</a><br>Horário de Atendimento: 8 às 12 h e 14 às 18 h     |
| Ouvidoria Geral                                    | <b>Ouvidora Geral</b><br>Gislaine Cristina Rodrigues de Souza                       | Telefone: (69) 2182-9669<br>E-mail: <a href="mailto:ouvidoria@ifro.edu.br">ouvidoria@ifro.edu.br</a><br>Horário de Atendimento: 8 às 12h e 14 às 18h |
| Assessoria de Comunicação                          | <b>Assessora de Comunicação</b>   | Telefone (69) 2182-9669  |

|                                       |  |  |
|---------------------------------------|--|--|
|                                       | Janaína Maria Ferri Candéa Saldanha                                  | E-mail: <a href="mailto:ascom@ifro.edu.br">ascom@ifro.edu.br</a><br>Horário de atendimento: 7h30 às 19h30                                      |
| Assessoria de Relações Internacionais | <b>Assessora de Relações Internacionais</b><br>Laura Borges Nogueira | Telefone: (69) 2182-9631<br>E-mail: <a href="mailto:arint@ifro.edu.br">arint@ifro.edu.br</a><br>Horário de Funcionamento: 7h30 às 19h30        |
| Comissão Permanente de Exames         | <b>Presidente da Comissão</b><br>Wilka Alexandra de Lima Campos      | Telefone: (69) 2182-9605<br>E-mail: <a href="mailto:copex@ifro.edu.br">copex@ifro.edu.br</a><br>Horário de Atendimento: 8 às 12 h e 14 às 18 h |

| <b><u>Campus</u></b>   | <b><u>Endereço</u></b>  | <b><u>Telefone</u></b>            | <b><u>E-mail</u></b>   |
|------------------------|---|-----------------------------------|--|
| Porto Velho Calama     | Av. Calama, 4985 - Flodoaldo Pontes Pinto, Porto Velho - RO, 76820-441                                      | (69) 2182-8901                    | <a href="mailto:campusportovelhocalama@ifro.edu.br">campusportovelhocalama@ifro.edu.br</a>       |
| Porto Velho Zona Norte | Av. Gov. Jorge Teixeira, 3146 - Setor Industrial, Porto Velho - RO, 76821-002                               | (69) 2182-3801                    | <a href="mailto:campusportovelhozonanorte@ifro.edu.br">campusportovelhozonanorte@ifro.edu.br</a> |
| Guajará-Mirim          | Avenida 15 de Novembro, 4849 - Bairro Planalto, Guajará-Mirim - RO, 76850-000                               | (69) 99985-4314                   | <a href="mailto:guajara@ifro.edu.br">guajara@ifro.edu.br</a>                                     |
| Ariquemes              | RO 257, Km 13, Sentido Machadinho do Oeste – RO, Zona Rural, Ariquemes – Rondônia, 76878-899                | (69) 2103-0100                    | <a href="mailto:campusariquemes@ifro.edu.br">campusariquemes@ifro.edu.br</a>                     |
| Jaru                   | Av. Vereador Otaviano Pereira Neto, 874 – Setor 2 – Jaru-RO, 76.890-000                                     | (69) 9918-2512<br>(69) 9989-6257  | <a href="mailto:campusjaru@ifro.edu.br">campusjaru@ifro.edu.br</a>                               |
| Ji-paraná              | Rua Rio Amazonas, nº 151 – Jardim dos Migrantes – Ji-Paraná – RO, 76900-310                                 | (69) 2183-6906<br>(69) 2183-6907  | <a href="mailto:campusjiparana@ifro.edu.br">campusjiparana@ifro.edu.br</a>                       |
| Cacoal                 | Rodovia BR 364, Km 228, Lote 2A - Zona Rural, Cacoal - RO, 76960-970  | (69) 3443-2445                    | <a href="mailto:campuscacoal@ifro.edu.br">campuscacoal@ifro.edu.br</a>                           |
| Vilhena                | Rodovia BR 174, Km 3, nº4334, Zona Urbana, Vilhena - RO, Cep: 76982-270                                     | (69) 2101-0703<br>(69) 99918-2647 | <a href="mailto:campusvilhena@ifro.edu.br">campusvilhena@ifro.edu.br</a>                         |
| Colorado do Oeste      | BR 435, Km 63 (antiga RO - 399, Km 05) – Zona Rural - Caixa Postal 51 - Colorado do Oeste – RO, 76.993-0000 | (69) 3341-7601                    | <a href="mailto:campuscolorado@ifro.edu.br">campuscolorado@ifro.edu.br</a>                       |

|                       |   |                 |  |
|-----------------------|---|-----------------|--|
| São Miguel do Guaporé | Av. Presidente Kenedy, 1685, Bairro Planalto - São Miguel do Guaporé- RO, 76932-000 | (69) 99916-4851 | <a href="mailto:dg.saomiguel@ifro.edu.br">dg.saomiguel@ifro.edu.br</a> |
|-----------------------|---|-----------------|--|



**INSTITUTO  
FEDERAL**  
Rondônia

*Educação que transforma*