

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

# **Relatório Anual da Ouvidoria do IFRO**

Período: janeiro a dezembro de 2019

**Presidente da República**

Jair Messias Bolsonaro

**Ministro da Educação**

Abraham Weintraub

**Secretário de Educação Profissional e Tecnológica**

Ariosto Antunes Culau

**Reitor**

Uberlando Tiburtino Leite

**Pró-Reitoria de Administração**

Jéssica 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 Araújo Reis

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

Gilmar Alves Lima Junior

**Diretores dos *Campi***

***Campus* Porto Velho Calama**

Leonardo Pereira Leocádio

***Campus* Porto Velho Zona Norte**

Ariadne Joseane Félix Quintela

***Campus* Guajará-Mirim**

Elaine Oliveira Costa de Carvalho

***Campus* Ariquemes**

Ênio Gomes da Silva

***Campus* Jaru**

Renato Delmonico

***Campus* Ji-paraná**

Letícia Carvalho Pivetta

***Campus* Cacoal**

Davys Sleman de Negreiros

***Campus* Vilhena**

Aremilson Elias de Oliveira

***Campus* Colorado do Oeste**

Marcos Aurélio Anequine de Macedo

***Campus* São Miguel do Guaporé**

Miguel Fabrício Zamberlan

**Equipe Técnica Responsável**

**Ouvidor do IFRO**

Fabiano Martins da Silva

**Programadora Visual**

Viviane Cristina Camelo

**Revisora de Texto**

Andrelize Schabo Ferreira de Assis

# SUMÁRIO

Agradecimentos .....	04
1. Apresentação .....	05
2. Base Legal .....	06
3. Introdução .....	07
4. Equipe .....	09
5. Apresentação e Análise de Dados .....	13
6. Canais de Atendimento .....	16
7. Considerações Finais .....	17

# AGRADECIMENTOS

Aos servidores, discentes e usuários cidadãos, agentes de transformação de grande relevância no papel de controle social, que demonstram confiança e entendimento do importante papel da Ouvidoria do IFRO, trazendo demandas e apresentando manifestações.

Aos *campi*, Pró-Reitorias, Diretorias Sistêmicas e Coordenações, setores responsáveis pela busca da resposta da manifestação que foi encaminhada pelo cidadão, evidenciando a importância do atendimento da demanda com a compreensão de que o cidadão participante é o principal agente da mudança de procedimentos e atitudes que visam à melhoria dos serviços prestados.

Ao Magnífico Reitor por estar sempre à disposição para auxiliar e promover medidas preventivas e corretivas para o êxito institucional.

# 1

## APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Rondônia (IFRO) apresenta o Relatório Anual referente às atividades realizadas de janeiro a dezembro de 2019. O presente relatório contém as demandas recebidas pela Ouvidoria e as respectivas recomendações.

A Ouvidoria tem atuado de acordo com o seu Regimento Interno, aprovado pela Resolução nº 58/CONSUP, de 30 de outubro de 2019. De acordo com esse documento, compete à equipe de Ouvidoria apresentar a demanda do usuário ao setor competente na instituição e, sempre que possível, prezar pela mediação dos conflitos.

Quando recebe uma manifestação, seja reclamação, denúncia, elogio, sugestão, solicitações ou pedido de acesso à informação, cabe à Ouvidoria analisar e encaminhar ao setor competente para resposta.

A Ouvidoria acompanha as providências solicitadas às unidades organizacionais, informando os resultados aos interessados. Dessa forma, garante aos usuários do serviço público orientação, informação e resposta.

A Ouvidoria continua trabalhando com empenho para consolidar sua atuação como instrumento de gestão, a fim de promover a transparência dos processos administrativos e estimular a participação mais efetiva de seus servidores, alunos e comunidade.

# 2

## BASE LEGAL

Em cumprimento à legislação vigente, a Ouvidoria do Instituto Federal de Ciência, Educação e Tecnologia de Rondônia (IFRO), nos termos da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, regulamentada pelo Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, apresenta o Relatório Anual de Ouvidoria referente às atividades realizadas no período de janeiro a dezembro de 2019 em cumprimento das suas atribuições.

Conforme consta no Regimento Geral do IFRO, Resolução nº 65/2015 e no Regimento Interno da Ouvidoria, Resolução nº 58/2019, a Ouvidoria do IFRO é vinculada administrativamente à Autoridade Superior, porém resguarda sua independência com o dever de proporcionar transparência e credibilidade a esse canal de comunicação entre a comunidade externa, servidores, discentes e a gestão.

O relatório contempla os indicadores do IFRO extraídos do Painel Resolveu, que é uma ferramenta que reúne informações sobre as manifestações de ouvidoria (denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios e pedidos de simplificação) advindas diariamente da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR).

Criado pelo Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União (CGU), o Painel Resolveu visa dar transparência e fornecer dados para auxiliar o gestor e os cidadãos no exercício do controle por meio da participação social.

# 3

## INTRODUÇÃO

A Ouvidoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Rondônia (IFRO) apresenta o relatório anual em cumprimento à Lei 13.460, de 26 de junho de 2017, que determina às ouvidorias a elaboração de relatório consolidado com as informações referentes às manifestações recebidas e estabelece as atribuições das ouvidorias.

Conforme o Decreto 9.492, de 05 de setembro de 2018, que regulamenta a referida lei, é competência das unidades setoriais de Ouvidoria do Poder Executivo Federal produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria para subsidiar recomendações e propostas de medidas para aprimorar a prestação de serviços públicos e para corrigir falhas. De acordo com a Lei 13.460:

Art. 13. As ouvidorias terão como atribuições precípuas, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:

I - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;

II - acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;

III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;

IV - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;

V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;

VI - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula; e

VII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

Art. 14. Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão:

I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e

II - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

Art. 15. O relatório de gestão de que trata o inciso II do caput do art. 14 deverá indicar, ao menos:

I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

II - os motivos das manifestações;

III - a análise dos pontos recorrentes; e

IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Parágrafo único. O relatório de gestão será:

I - encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria; e

II - disponibilizado integralmente na internet.

Ao final de 2018, foi indicada a servidora Gislaine Cristina Rodrigues de Souza para atuar como Ouvidora da instituição, atuando também nas atribuições relacionadas ao Serviço de Informação ao Cidadão – e-SIC do IFRO (SIC/IFRO). Essa providência propiciou ações de estruturação do setor, com a elaboração do Regimento Interno da Ouvidoria, planejamento, fluxograma dos processos e plano anual de trabalho para atender adequadamente às demandas e manifestações recebidas.

A servidora Gislaine Souza atuou no cargo até 14 de julho de 2019, a partir do dia 15 de julho de 2019 foi designado o servidor Fabiano Martins da Silva para atuar à frente da Ouvidoria.



# 4

## EQUIPE

A ouvidoria atualmente é composta por um Ouvidor, que também atua como Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação e tem como atribuições tanto as demandas de Ouvidoria como também as solicitações de acesso à informação.

Ressaltamos que a equipe reduzida não comprometeu a atuação com o devido comprometimento, podendo ser evidenciada no Painel Resolveu, conforme imagem abaixo, em que o quantitativo de demandas foi atendido dentro do prazo estipulado, bem como as solicitações no Sistema de Informação ao Cidadão (e-SIC).

# PAINEL RESOLVEU?

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

ESFERA FEDERAL

ESFERA ESTADUAL

ESFERA MUNICIPAL

BUSCADOR DE OUVIDORIAS

VISÃO GERAL

SIMPLIFIQUE

COMPARE

Período dos dados do painel » 09/12/2014 a 2001/2020  
Periodicidade de Atualização » Diário

IFRO – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Rondônia



351

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES

1

UND FEDERAIS



22,70  
TEMPO MÉDIO  
(DIAS)

RESPONDIDAS

321

95%

DENTRO DO PRAZO

5%

FORA DO PRAZO



EM TRATAMENTO

1

100%

DENTRO DO PRAZO

0%

FORA DO PRAZO



29

MANIFESTAÇÕES  
ARQUIVADAS

0

ENCAMINHADO PARA  
ÓRGÃO EXTERNO

## FILTROS

Manifestações - > 01/01/2019 - 01/01/2020  
Ouvidoria - > Federal  
Ouvidoria - > IFRO - Instituto Federal de  
Educação, Ciência e  
Tecnologia de Rondônia

Limpar Filtros

## NOME DO ÓRGÃO / ENTIDADE

Selecione...

## SUBSÍDIO

Selecione...

## PERÍODO

Início 01/01/2019

Limpar Data

Fim 31/12/2019

### SUA DEMANDA FOI RESOLVIDA?



Não 20%  
Parcialmente 27%  
Sim 53%

TOTAL DE RESPOSTAS **15**

### SATISFAÇÃO DA OUVIDORIA



NÍVEL



SÉRIE HISTÓRICA



### TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

	RECLAMAÇÃO	48 (14,9%)
	SOLICITAÇÃO	27 (8,4%)
	DENÚNCIA	38 (11,8%)
	SUGESTÃO	3 (0,9%)
	ELOGIO	14 (4,3%)
	COMUNICAÇÃO	192 (59,6%)
	SIMPLIFIQUE	0 (0,0%)

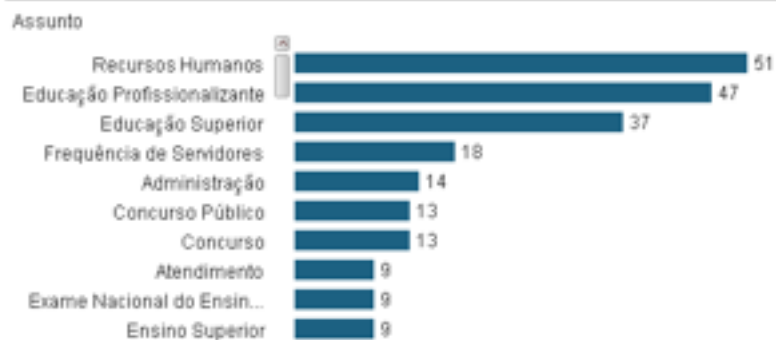
### SÉRIE HISTÓRICA DAS MANIFESTAÇÕES



## RANKING



### Assuntos mais Demandados



## PERFIL DO CIDADÃO



### Qtd de Solicitantes por Faixa Etária



# 5

## APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DE DADOS

Na ouvidoria do IFRO, durante o ano de 2019, foram registradas 351 manifestações, com uma média de aproximadamente de 29 registros por mês e o tempo médio de resposta de 22 dias.

Os assuntos mais demandados foram: Recursos Humanos, Educação Profissionalizante, Educação Superior, Concurso, Frequência de servidores e Administração.

Assunto	Descrição	Recomendação
Recursos Humanos	Trata-se de conduta inadequada de servidor, mau atendimento e o relacionamento entre os servidores em âmbito institucional e com a comunidade.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Considerando o Decreto nº 9.991, de 28 de agosto de 2019, que dispõe sobre a Política Nacional de Desenvolvimento de Pessoas da Administração Pública Federal Direta, Autárquica e Fundacional;</li><li>- Considerando o Plano Anual de Capacitação – PAC;</li></ul> <p>Esta ouvidoria recomenda a realização de reuniões e palestras com os servidores, bem como o incentivo em participação de capacitações com o intuito de conscientizá-los sobre a importância da conduta ética no serviço público. Recomendamos, ainda, cursos relacionados ao desenvolvimento da inteligência emocional, pois a inclusão de tarefas diferentes na rotina de trabalho do servidor pode trazer novos desafios e com isso o servidor aprende a administrar o seu tempo, superar suas dificuldades, melhorar as relações interpessoais e absorver novos conhecimentos, ensinando-o a lidar com novos desafios.</p> <p>Outra recomendação é a realização de ações de conscientização da ética no serviço público pela Comissão de Ética.</p>

Educação Profissionalizante e Educação Superior	Trata-se da conduta docente (professor em sala de aula) referente à relação interpessoal com os discentes e com a metodologia de ensino utilizada.	<p>- Com base nas atribuições legais e regulamentares, em especial a disposta no Regimento Interno do Ji-Paraná, aprovado pela Resolução nº 55/CONSUP/IFRO, de 12 de julho de 2016, bem como fundamentado no Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal, Decreto nº 1.171, de 22 de junho de 1994, o Departamento de Apoio ao Ensino (DAPE), via Supervisão Pedagógica, deverá articular-se com a Coordenação de Assistência ao Educando (CAED) para realizar intervenção junto à turma no sentido de compreender os fatos e garantir a continuidade do processo de ensino e aprendizagem;</p> <p>Recomenda-se, ainda, o acompanhamento mais próximo da atuação docente pelas Coordenações de Curso, pelas Diretorias de Ensino e pelos Departamentos de Apoio ao Ensino.</p>
Concurso Público	As reclamações referentes ao concurso público estão relacionadas às inconsistências do sistema durante o período de realização da inscrição e cancelamento sem aviso prévio pela banca organizadora do certame. Solicitação da restituição dos valores pagos com a inscrição para os candidatos que desistiram de realizar a prova.	<p>- A Pró-Reitoria de Administração providenciou o reembolso aos candidatos que encaminharam a documentação exigida para realizar a restituição.</p> <p>Recomendação: cautela na escolha da banca promotora dos concursos públicos do IFRO e a verificação de contratação por dispensa de licitação de banca organizadora, como é feito por alguns órgãos.</p>
Frequência de Servidores	Manifestações relacionadas à frequência de servidores, que retratam o não cumprimento da carga horária dos servidores nos setores em que estão alocados.	<p>- Considerando os normativos vigentes, a Instrução Normativa nº 2 de 12, de setembro de 2018, que estabelece orientação, critérios e procedimentos gerais a serem observados pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Pessoal Civil da Administração Federal (Sipec);</p> <p>- Considerando o artigo 19 da Lei 8.112, de 11 de dezembro de 1990;</p> <p>- Considerando o Decreto nº 1.590, de 10 de agosto de 1995, que dispõe sobre a jornada de trabalho dos servidores da Administração Pública Federal;</p> <p>Recomenda-se que os chefes de setores realizem reuniões com seus subordinados, quando da observância desse tipo de situação, a fim de evitar esse tipo de ocorrência das unidades.</p>

---

Administração Referente à infraestrutura e instalações, manifestações sobre ar-condicionado, espaço de convivência comum a toda comunidade acadêmica.

Recomenda-se mais atenção dos gestores aos comportamentos da comunidade acadêmica e realização de reuniões de orientação.

Recomenda-se, ainda, que quando ocorrer algum problema em equipamentos que poderão gerar algum tipo de transtorno, que os servidores sejam informados da situação e do prazo estimado para a normatização, assim como os procedimentos que estão sendo adotados, contendo, inclusive um cronograma dessas ações.

# 6

## CANAIS DE ATENDIMENTO

### Ouvidoria

A Ouvidoria Geral do IFRO está localizada na Reitoria do IFRO, na Avenida Tiradentes nº. 3009 - Setor Industrial, 76821-001, Porto Velho – RO.

Os canais de comunicação disponibilizados para o atendimento do público interno e externo são:

- **Atendimento pessoal** – O atendimento ao demandante poderá ocorrer pessoalmente na Ouvidoria, que está localizada na Reitoria do IFRO, em sala reservada, preferencialmente com agendamento pelo telefone (69) 2182-9602 ou por meio do e-mail [ouvidoria@ifro.edu.br](mailto:ouvidoria@ifro.edu.br).
- **Sistemas** – Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR) <https://sistema.ouvidorias.gov.br>
- **E-mail** – As demandas devem ocorrer preferencialmente por meio do Fala.BR, no entanto, caso o demandante encontre dificuldades em utilizar o canal, poderá utilizar o e-mail da Ouvidoria: [ouvidoria@ifro.edu.br](mailto:ouvidoria@ifro.edu.br) .



# 7

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria é um importante elo entre a comunidade e a Administração, sendo um importante instrumento de participação social. É uma ferramenta que permite ao gestor visualizar, por meio das manifestações recebidas, as demandas mais recorrentes e desafiadoras para a gestão.

O IFRO tem apoiado esse instrumento do Estado Democrático de Direito e de promoção de justiça social, norteado pelo respeito à pessoa, imparcialidade e isenção de juízo de valor, ancorado nos princípios da legalidade, finalidade, motivação, razoabilidade entre outros.

A Ouvidoria, estimulada pelo processo da transparência, representa um dos objetos essenciais da gestão pública moderna e dentro da instituição repercute a voz do cidadão.



**INSTITUTO  
FEDERAL**  
Rondônia

*Educação que  
transforma*