Relatório da Ouvidoria

Exercício 2023

INSTITUTO FEDERAL DE RONDÔNIA

1 INTRODUÇÃO

Em atendimento ao que determina a Portaria CGU n° 581/2021, o presente documento apresenta o Relatório Anual de Gestão que contém os resultados do trabalho desenvolvido pela Ouvidoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Rondônia (IFRO), com base nos registros de controle e participação social através da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR), referente ao exercício de 2023.

Este documento visa consolidar as informações referentes às manifestações recebidas e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos, conforme disposto no art. 15 da Lei n° 13.460/2017.

A produção deste relatório foi realizada pela Ouvidora em exercício Vanessa Araújo de Oliveira, visando atender integralmente às disposições legais e regimentais, bem como promover a transparência ativa e prestar contas à sociedade sobre as atividades desta Ouvidoria no período.

2 OUVIDORIAS

A promulgação da Constituição Federal de 1988 possibilitou ao Brasil a consolidação de um regime democrático de direito e compatibilizou os princípios da democracia representativa e participativa, de modo a permitir a ampliação do controle e da participação social na Administração Pública.

Como resultado, importantes legislações foram aprovadas com o objetivo de proporcionar uma melhor interlocução entre o cidadão e as instituições, além de contribuir para o aprimoramento da gestão, com a efetiva participação da sociedade: Lei de Acesso à Informação – LAI (Lei n° 12.527/2011) e Código de Defesa do Usuário do Serviço Público (Lei n° 13.460/2017). De fato, foi a partir da publicação de ambos os regramentos supramencionadas que houve a implantação de diversas ouvidorias públicas no âmbito do país.

3 OUVIDORIA DO IFRO

Em conformidade com o Regimento Geral do IFRO, aprovado pela Resolução n° 65/2015/Consup/IFRO, a Ouvidoria do IFRO tem como objetivo receber e dar os devidos encaminhamentos, no âmbito institucional, das denúncias, reclamações, informações, elogios, solicitações e sugestões referentes aos serviços prestados pela Instituição.

Mais informações e demais atualizações sobre as ações executadas pela Ouvidoria do IFRO estão disponíveis em sua página institucional, qual seja: https://portal.ifro.edu.br/ouvidoria-nav.

3.1 Competências da Ouvidoria do IFRO

Conforme estão dispostas no art. 3° do Regimento Interno da Ouvidoria – Resolução n° 58/2019/Consup/IFRO, as atribuições conferidas são:

> I – Receber, analisar e responder as manifestações de ouvidoria e os pedidos de acesso à informação;
> II – Operar a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR);
> III – Encaminhar as demandas recebidas aos setores ou campi responsáveis pelos assuntos tratados, quando couber;
> IV – Receber a resposta dada pelo setor ou campus, realizar as adequações necessárias para linguagem cidadã e encaminhá-las ao cidadão-usuário, observando o princípio da eficiência e celeridade, visando sua efetiva resolução;
> V – Acompanhar o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante a entidade;
> VI – Promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o IFRO, quando necessário, sem prejuízo de outras instâncias administrativas competentes;
> VII – Elaborar, anualmente, relatório de gestão da ouvidoria, que deverá consolidar as informações referentes às manifestações encaminhadas por cidadãos usuários à ouvidoria do IFRO, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhoria na prestação dos serviços prestados pelo IFRO.

3.2 Vinculação da Ouvidoria do IFRO

A Ouvidoria do IFRO é uma unidade setorial diretamente subordinada à autoridade superior do IFRO, conforme previsto em seu Regimento Interno aprovado pela Resolução n° 58/2019/Consup/IFRO.

3.3 Equipe da Ouvidoria do IFRO

A Ouvidoria é composta por um Ouvidor(a) que também atua como Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação e como Supervisor do Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) no âmbito do IFRO.

Equipe da Ouvidoria		
Nome	**Cargo/Formação**	**Período - Ouvidor(a)**
Gleiciane Santos Oliveira Xavier de Mesquita	Contador/Ciências Contábeis	1/1 a 16/8/2023
Luiz Zildemar Soares	Assistente Jurídico/Direito	17/8 a 31/12/2023

4 ATENDIMENTOS DA OUVIDORIA

No âmbito do IFRO, o contato entre os usuários de serviços públicos e a Ouvidoria ocorre por meio da Plataforma Fala.BR, contudo, também são recebidas manifestações por meio dos e-mails institucionais ouvidoria@ifro.edu.br e acessoinformacao@ifro.edu.br, as quais também são tratadas e respondidas aos manifestantes.

As manifestações são classificadas como: denúncias, reclamações, elogios, sugestões, solicitações de providências ou de informação e pedidos de simplificação; e após recebimento por parte da Ouvidoria, são examinadas e encaminhadas ao órgão/setor responsável pela informação solicitada, apuração denunciada, etc.

4.1 Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR

A Ouvidoria é composta por um Ouvidor(a) que também atua como Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação e como Supervisor do Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) no âmbito do IFRO.

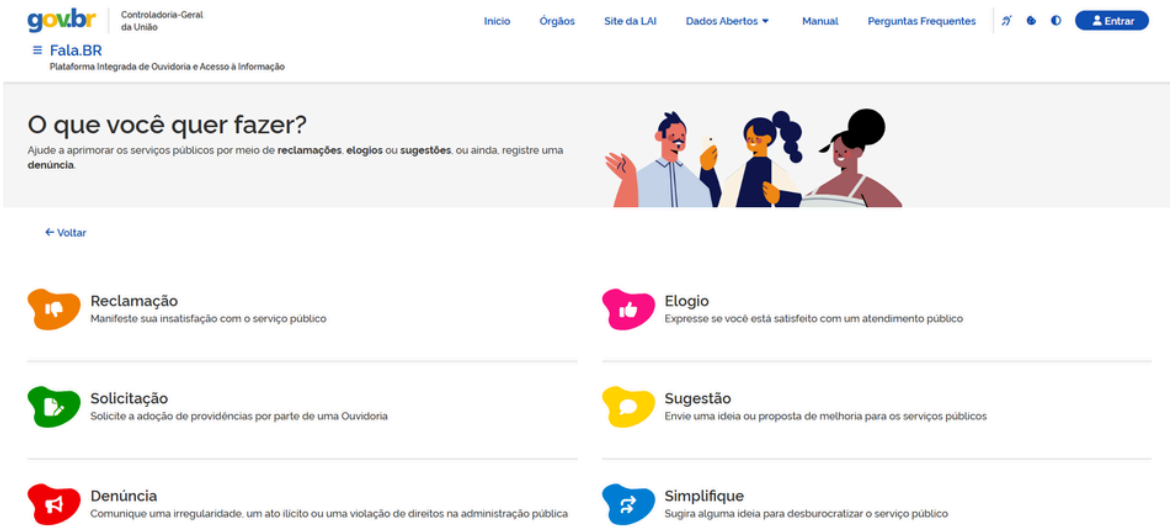


Figura 1: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR

A Plataforma Fala.BR é o canal oficial para registro de manifestações do cidadão às ouvidorias públicas que reúne funcionalidades do Sistema Nacional Informatizado de Ouvidorias (eOuv) e do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-Sic), assim como os procedimentos para tratamento dos pedidos de simplificação.

4.2 Prazos de atendimento

No âmbito do IFRO, conforme está disposto no Regimento Interno da Ouvidoria, deverão ser cumpridos os seguintes prazos para atendimento aos usuários:

·**Manifestações cadastradas na Ouvidoria:** A Ouvidoria deve encaminhar as respostas às manifestações cadastradas em até 20 dias. Esse prazo é prorrogável por mais 20 dias, mediante justificativa plausível.

·**Pedido de acesso à informação:** No caso dos pedidos de acesso à informação, os prazos concedidos estão divididos em:

- **Prazos externos:** as respostas devem ser prontamente fornecidas quando a informação for de disponibilidade imediata. Na impossibilidade de conceder o acesso imediato, o IFRO deve disponibilizar a informação em até 20 dias. Esse prazo é prorrogável por mais 10 dias, mediante justificativa expressa.

- **Prazos internos:** as respostas devem ser prontamente fornecidas quando a informação for de disponibilidade imediata. Na impossibilidade de conceder o acesso imediato, o IFRO deve disponibilizar a informação em até 10 dias. Esse prazo é prorrogável por mais 5 dias, mediante justificativa expressa.

Importante esclarecer que a informação com disponibilidade imediata é aquela publicada no sítio eletrônico do IFRO ou em outras fontes de transparência ativa do Poder Executivo Federal, que sejam de competência do instituto. Por fim, os prazos aqui apontados correspondem ao que foi definido e aprovado no Regimento Interno da Ouvidoria – Resolução n° 58/2019/Consup/IFRO.

5 PAINEL RESOLVEU?

Criado pela Controladoria-Geral da União, o Painel Resolveu? "é uma ferramenta que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria (denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios e pedidos de simplificação) que a Administração Pública recebe diariamente pelo sistema Fala.BR. A aplicação permite pesquisar examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa."

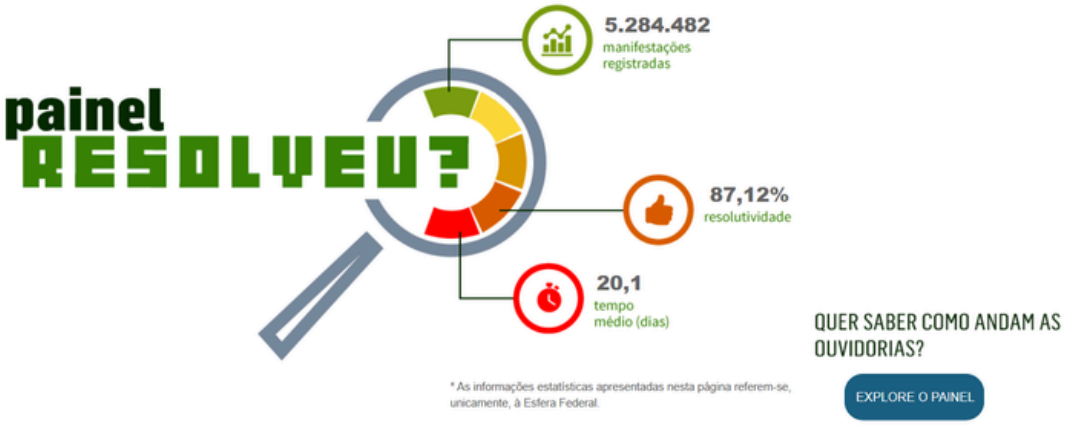


Figura 2: Painel Resolveu?

A seguir, serão apresentadas as informações extraídas do Painel Resolveu? que é alimentado com base oficial de dados de ouvidorias da CGU, o qual tem como banco de dados as informações da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Plataforma Fala.BR, atualizado em tempo real. É importante salientar que os dados disponibilizados pela respectiva ferramenta estão disponíveis para acesso de qualquer cidadão ou instituição pelo endereço eletrônico: https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu.

Figura 3: Painel Resolveu – IFRO (Exercício 2023)

Fonte: Painel Resolveu – IFRO (Exercício 2023). Acesso: 11 dez. 2025.

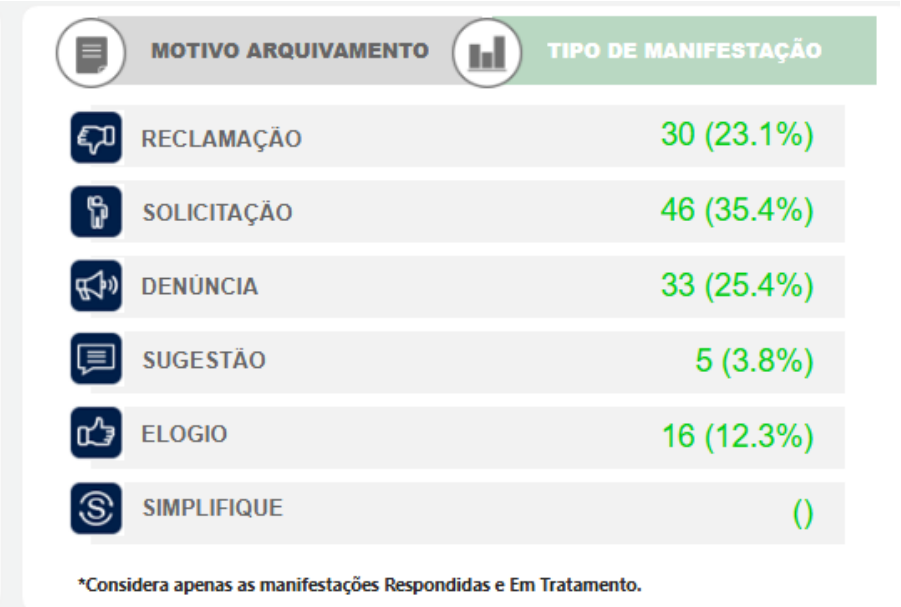
Como é possível observar, no exercício de 2023, foram registradas, via Plataforma Fala.BR, 313 manifestações para a Ouvidoria do IFRO. Neste levantamento, estão inclusos todos os tipos de manifestações: Denúncia, Elogio, Reclamação, Simplifique, Solicitação e Sugestão.

Do total de 313 manifestações, 130 foram tratadas e respondidas e 183 foram arquivadas. Verifica-se ainda que o tempo médio de atendimento foi de 24,44 dias. Dentre o total de manifestações cadastradas, 82,3% foram respondidas aos usuários dentro do prazo normativo, enquanto 17,7% foram respondidas fora do prazo estabelecido.

5.1 Tipos de Manifestações – Ouvidoria do IFRO em 2023

Abaixo segue indicador retirado do sistema Fala.Br contendo os tipos das 313 manifestações tratadas e respondidas pelo IFRO, em percentuais:

Figura 4: Indicador Tipo de Manifestação (Ouvidoria do IFRO – 2023)



Fonte: https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu. Acesso: 11 dez. 2025.

A significativa parcela de 35,4% do total de manifestações, representada por solicitações à Ouvidoria, atesta o papel relevante que a sociedade exerce no controle e na fiscalização da instituição e do trabalho de seus servidores.

5.2 Resolutividade das demandas

O questionamento que é feito ao usuário com o intuito de avaliar o seu grau de satisfação é quanto à resolutividade da demanda cadastrada junto à Ouvidoria, ou seja, o quanto ele se sentiu atendido pela instituição ao registrar uma manifestação no sistema. Os resultados dessa pesquisa de percepção seguem abaixo, também demonstrados em gráfico:

Figura 5: Indicador/Resolutividade das demandas (Ouvidoria do IFRO – 2023)

Fonte: Indicador/Resolutividade das demandas (Ouvidoria do IFRO – 2023) .Acesso em: 13 dez. 2025.

Como observado, 95,87% (noventa e cinco vírgula oitenta e sete por cento) dos usuários que responderam às perguntas de avaliação consideraram que suas demandas foram solucionadas, 4,13% (quatro vírgula treze por cento) avaliaram suas demandas como "Não Resolvidas". O presente indicador demonstra a necessidade de que as respostas fornecidas aos usuários sejam mais bem avaliadas com o intuito de aprimorar o atendimento aos cidadãos.

6 CONCLUSÃO

A Ouvidoria do IFRO tem como uma de suas principais atribuições atuar como mediador entre o Instituto e a sociedade, garantindo que as manifestações dos cidadãos sejam não apenas acolhidas, mas também transformadas em insumos concretos para a melhoria contínua dos serviços públicos prestados.

Por fim, a Ouvidoria do IFRO, em articulação com as Unidades de Integridade – compostas pela Auditoria Interna, Comissão de Ética e Corregedoria – tem ainda como desafio estratégico promover a institucionalização de um fluxo integrado de tratamento de manifestações.

Essa atuação conjunta visa não só garantir celeridade e transparência nos processos, mas também fortalecer a governança interna, consolidar mecanismos de controle e, sobretudo, criar um ambiente ético e responsivo, no qual as manifestações da sociedade sejam convertidas em aprimoramento efetivo da gestão pública.

Porto Velho, 15 de dezembro de 2025.

gov.br
Documento assinado digitalmente
VANESSA ARAUJO DE OLIVEIRA
Data: 19/12/2025 07:55:06-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

Vanessa Araújo de Oliveira
Ouvidora do Instituto Federal de Rondônia
Portaria nº 1.066, de 9 de junho de 2025