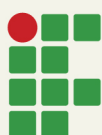


MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO - MEC
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA - SETEC
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE RONDÔNIA - IFRO

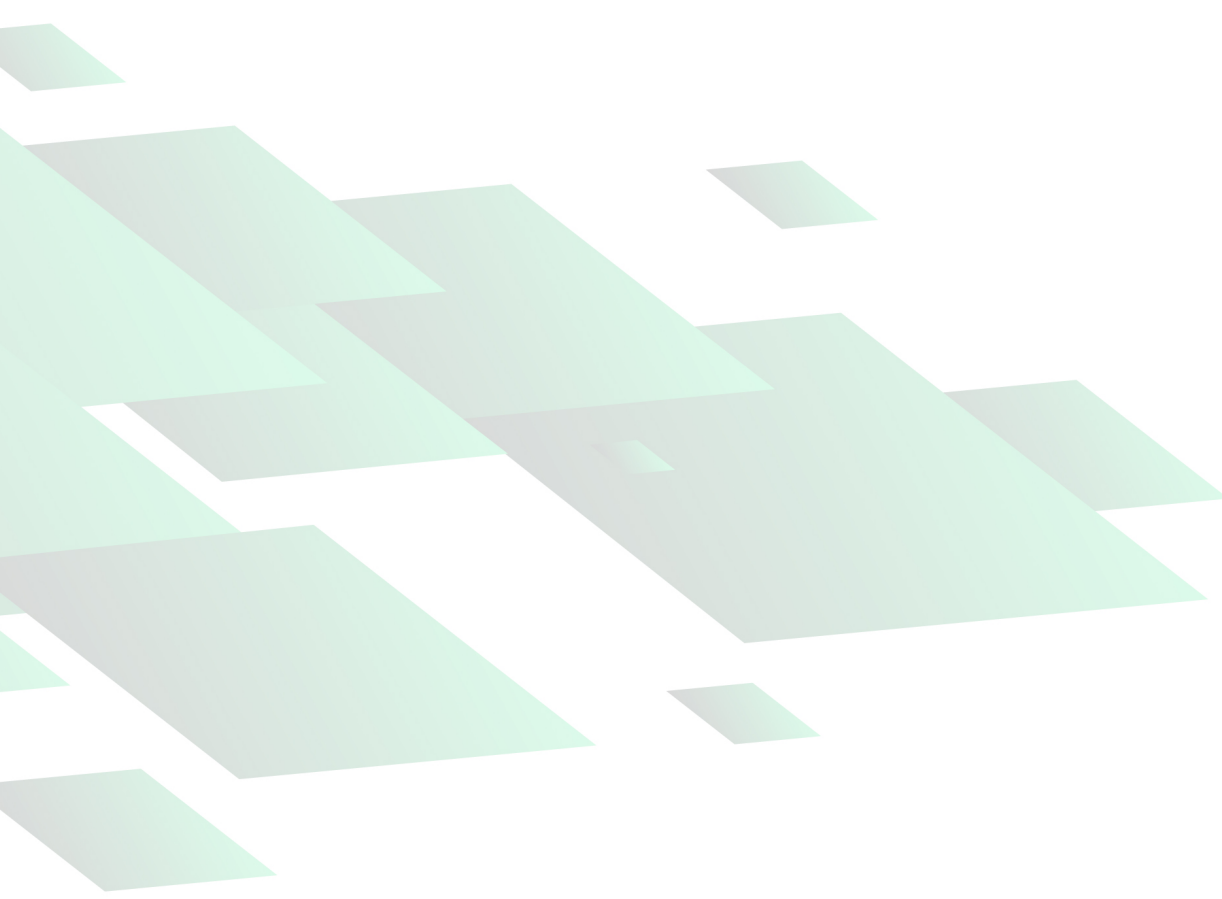
CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO 2025 - 2026



INSTITUTO FEDERAL
Rondônia

**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA
E TECNOLOGIA DE RONDÔNIA**

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO 2025 - 2026



JANEIRO, 2025

GOVERNO FEDERAL

Presidente da República

Luis Inácio Lula da Silva

Ministro da Educação

Camilo Santana

Secretário de Educação Profissional e Tecnológica

Marcelo Bregagnoli

EQUIPE GESTORA DO IFRO

Reitor

Moisés José Rosa Souza

Pró-Reitor de Desenvolvimento Institucional

Mauro Henrique Miranda de
Alcântara

Pró-Reitor de Administração

Elisandro de Moura Martins

Pró-Reitor de Ensino

Jean Peixoto Campos

Pró-Reitora de Pesquisa, Inovação e Pós-graduação

Xênia de Castro Barbosa

Pró-Reitora de Extensão

Marcela Regina Stein dos Santos

Diretora de Gestão de Pessoas

Cleonice Cabral Costa

Diretor de Educação a Distância

Saulo Souza de Macedo

Diretor-Geral do Campus Ariquemes

Adriano Marcos Dantas da Silva

Diretor-Geral do Campus Cacoal

Adilson Miranda de Almeida

Diretor-Geral do Campus Colorado do Oeste

Marcos Aurelio Anequine Macedo

Diretora-Geral do Campus Guajára-Mirim

Elaine Oliveira Costa de Carvalho

Diretor-Geral do Campus Jaru

Renato Delmônico

Diretora-Geral do Campus Ji-Paraná

Letícia Carvalho Pivetta

Diretor-Geral do Campus Porto Velho Calama

Willians de Paula Pereira

Diretor-Geral do Campus Porto Velho Zona Norte

Jeferson Cardoso da Silva

Diretor-Geral do Campus São Miguel do Guaporé

Mauro Sérgio Demício

Diretor-Geral do Campus Vilhena

Rodrigo Alécio Stiz

EQUIPE DE ATUALIZAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO**Diretora de Planejamento**

Nicole de Moura

Revisora Textual

Cristhiane Costa
(Contaccta Comunicação)

Projeto gráfico e diagramação

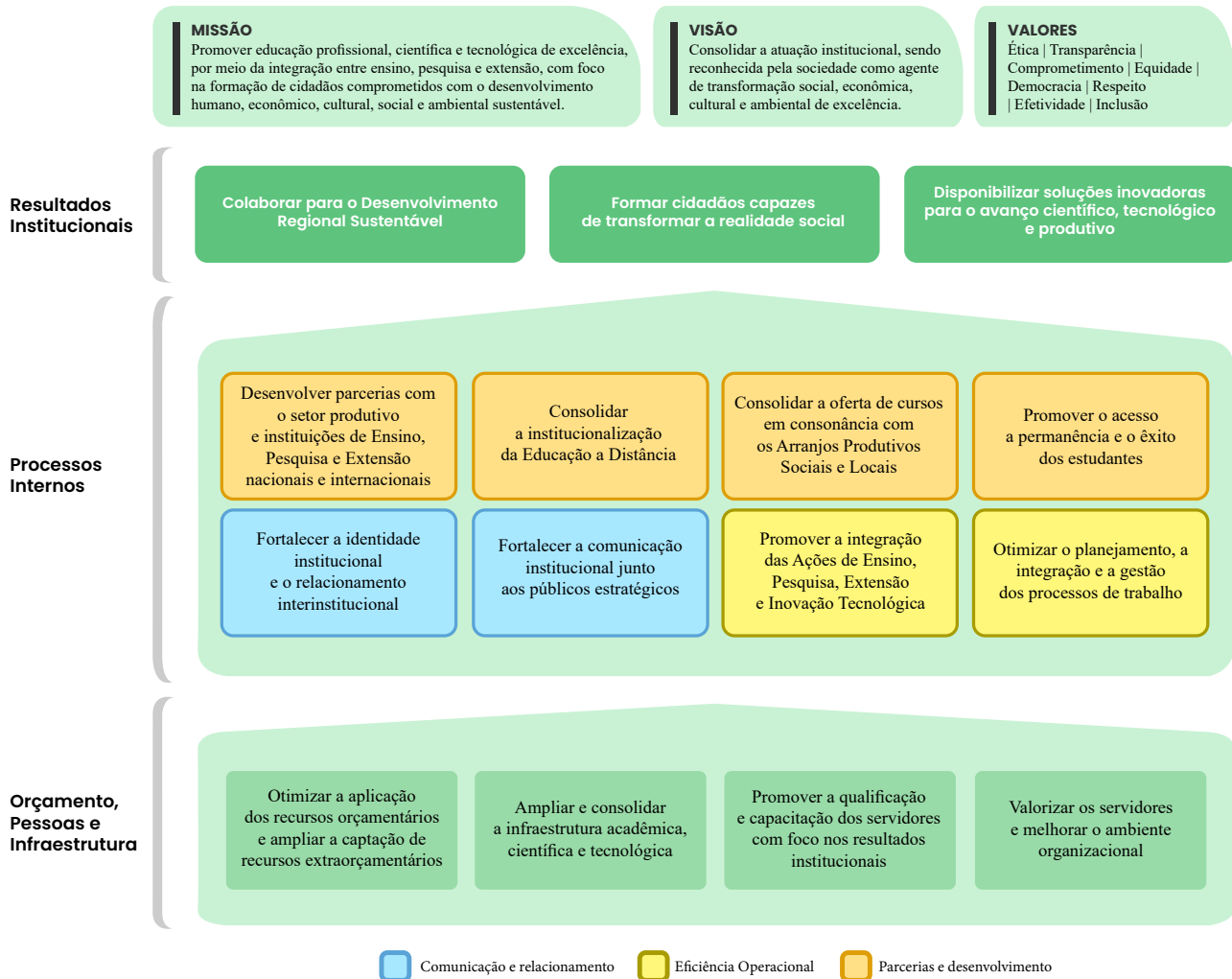
Vitória Aguiar
(Contaccta Comunicação)

Apresentação

A Carta de Serviços ao Usuário é o documento que informa ao “usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.”, conforme o artigo 7º da [Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017](#). Para os serviços e demais informações aqui prestadas, o Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Rondônia - IFRO utilizou em suas discussões a [Lei nº 11.892, de 29 de dezembro de 2008](#), a [Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999](#), a [Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017](#), o [Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017](#) e a [Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021](#), além de normativas internas aprovadas pelo Conselho Superior do IFRO.

Identidade Estratégica

A identidade estratégica da instituição deixa claro para a comunidade interna e externa sua razão de existir (missão), como quer ser vista pela sociedade (visão) e os valores que permeiam suas ações e decisões. No IFRO, essas informações estão consolidadas em seu Mapa Estratégico, constante no **Plano de Desenvolvimento Institucional** e no **Plano Estratégico Institucional**.



Dos serviços e formas de acesso

Os serviços oferecidos pelo IFRO são elencados a partir dos artigos 6º e 7º da Lei de criação da Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica (RFEPC) e Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia, a saber:

Art. 6º Os Institutos Federais têm por finalidades e características:

I - ofertar educação profissional e tecnológica, em todos os seus níveis e modalidades, formando e qualificando cidadãos com vistas na atuação profissional nos diversos setores da economia, com ênfase no desenvolvimento socioeconômico local, regional e nacional;

II - desenvolver a educação profissional e tecnológica como processo educativo e investigativo de geração e adaptação de soluções técnicas e tecnológicas às demandas sociais e peculiaridades regionais;

III - promover a integração e a verticalização da educação básica à educação profissional e educação superior, otimizando a infra-estrutura física, os quadros de pessoal e os recursos de gestão;

IV - orientar sua oferta formativa em benefício da consolidação e fortalecimento dos arranjos produtivos, sociais e culturais locais, identificados com base no mapeamento das potencialidades de desenvolvimento socioeconômico e cultural no âmbito de atuação do Instituto Federal;

V - constituir-se em centro de excelência na oferta do ensino de ciências, em geral, e de ciências aplicadas, em particular, estimulando o desenvolvimento de espírito crítico, voltado à investigação empírica;

VI - qualificar-se como centro de referência no apoio à oferta do ensino de ciências nas instituições públicas de ensino, oferecendo capacitação técnica e atualização pedagógica aos docentes das redes públicas de ensino;

VII - desenvolver programas de extensão e de divulgação científica e tecnológica;

VIII - realizar e estimular a pesquisa aplicada, a produção cultural, o empreendedorismo, o cooperativismo e o desenvolvimento científico e tecnológico;

IX - promover a produção, o desenvolvimento e a transferência de tecnologias sociais, notadamente as voltadas à preservação do meio ambiente.

Art. 7º Observadas as finalidades e características definidas no art. 6º desta Lei, são objetivos dos Institutos Federais:

I - ministrar educação profissional técnica de nível médio, prioritariamente na forma de cursos integrados, para os concluintes do ensino fundamental e para o público da educação de jovens e adultos;

II - ministrar cursos de formação inicial e continuada de trabalhadores, objetivando a capacitação, o aperfeiçoamento, a especialização e a atualização de profissionais, em todos os níveis de escolaridade, nas áreas da educação profissional e tecnológica;

III - realizar pesquisas aplicadas, estimulando o desenvolvimento de soluções técnicas e tecnológicas, estendendo seus benefícios à comunidade;

IV - desenvolver atividades de extensão de acordo com os princípios e finalidades da educação profissional e tecnológica, em articulação com o mundo do trabalho e os segmentos sociais, e com ênfase na produção, desenvolvimento e difusão de conhecimentos científicos e tecnológicos;

V - estimular e apoiar processos educativos que levem à geração de trabalho e renda e à emancipação do cidadão na perspectiva do desenvolvimento socioeconômico local e regional;

VI - ministrar em nível de educação superior:

- a) cursos superiores de tecnologia visando à formação de profissionais para os diferentes setores da economia;
- b) cursos de licenciatura, bem como programas especiais de formação pedagógica, com vistas na formação de professores para a educação básica, sobretudo nas áreas de ciências e matemática, e para a educação profissional;
- c) cursos de bacharelado e engenharia, visando à formação de profissionais para os diferentes setores da economia e áreas do conhecimento;
- d) cursos de pós-graduação lato sensu de aperfeiçoamento e especialização, visando à formação de especialistas nas diferentes áreas do conhecimento; e
- e) cursos de pós-graduação stricto sensu de mestrado e doutorado, que contribuam para promover o estabelecimento de bases sólidas em educação, ciência e tecnologia, com vistas no processo de geração e inovação tecnológica.

Embasados na Lei, ofertamos os seguintes serviços:

1. **Ensino**

- Cursos técnicos (integrados, concomitantes e subsequentes).
- Graduação (licenciatura, bacharelado e tecnológicos).
- Pós-graduação *lato sensu e stricto sensu*.
- Educação a Distância (EaD).

2. **Pesquisa e Inovação**

- Desenvolvimento de pesquisas científicas e tecnológicas.
- Parcerias com instituições de pesquisa.

3. **Extensão**

- Projetos e programas voltados à comunidade.
- Ações culturais, sociais e ambientais.

4. **Assistência Estudantil**

- Auxílios financeiros e programas de apoio.
- Políticas de inclusão e diversidade.

II - Requisitos, Documentos e Informações Necessárias

Para acessar os serviços oferecidos pelo IFRO, são exigidos o que segue.

1. **Inscrição nos cursos (acesse o Portal de Seleção clicando aqui):**

- Documento oficial com foto.
- CPF.

- Comprovante de residência.
 - Histórico escolar (conforme modalidade de ensino).
2. **Participação em projetos de extensão e pesquisa (acesse o Portal de Editais clicando aqui)**
 - Proposta ou adesão formal ao projeto.
 - Documentação complementar solicitada pelo coordenador.
 3. **Solicitação de assistência estudantil (veja o Edital de cada campus clicando aqui)**
 - Formulário de solicitação preenchido.
 - Comprovante de renda.
 - Declaração de matrícula ativa.

III - Principais Etapas para Processamento do Serviço

1. Consulta ao portal do IFRO para identificação dos serviços e preenchimento dos formulários.
2. Envio de documentação necessária via sistema online ou presencialmente.
3. Análise da solicitação pela equipe responsável.
4. Informação ao usuário sobre deferimento ou indeferimento.

IV - Previsão do Prazo Máximo para Prestação do Serviço

1. **Inscrições e matrículas em cursos:** 15 a 30 dias após encerramento do processo seletivo.
2. **Análise de pedidos de assistência estudantil:** 15 dias úteis.
3. **Execução de projetos de extensão:** conforme cronograma definido pelo coordenador.

V - Forma de Prestação do Serviço

Os serviços do IFRO são prestados da forma a seguir.

1. **Presencialmente:** em seus campi localizados nos municípios de Ariquemes, Cacoal, Colorado do Oeste, Guajará-Mirim, Jaru, Ji-Paraná, Porto Velho (Calama e Zona Norte), Vilhena e São Miguel do Guaporé.
2. **Online:** por meio do portal institucional (<https://portal.ifro.edu.br>), incluindo inscrições, consultas e envio de documentos.

VI - Locais e Formas para Apresentar Manifestações

Os usuários podem apresentar manifestações relacionadas aos serviços prestados através das formas a seguir.

1. Ouvidoria do IFRO

- Plataforma Integrada de Ouvidoria (<https://portal.ifro.edu.br/ouvidoria-nav>).
- Atendimento presencial nos campi e na Reitoria.

2. Contato Telefônico e E-mail

- Telefone: Disponível no portal de cada campus.
- E-mail: ouvidoria@ifro.edu.br.

3. Formulário Físico

- Disponível nas secretarias dos campi.

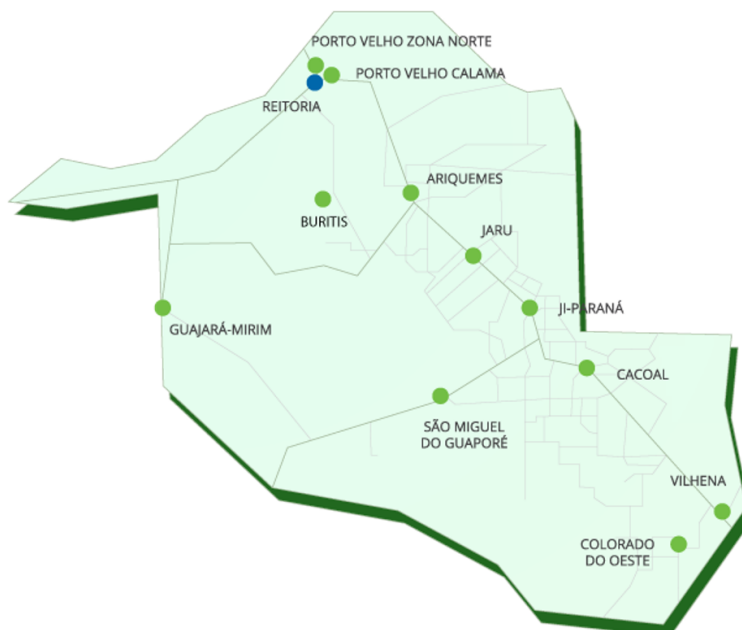
Compromissos e padrões de qualidade

O IFRO reafirma seu compromisso com a promoção de uma educação de excelência e com o atendimento das demandas de seus usuários, garantindo transparência, eficácia e inclusão em todas as suas ações.

Em atendimento à [Lei nº 10.048, de 8 de novembro de 2000](#), o IFRO prioriza o atendimento a pessoas com deficiência, pessoas com transtorno do espectro autista, idosas com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, gestantes, lactantes, pessoas com criança de colo, obesos, pessoas com mobilidade reduzida, doadores de sangue, seus acompanhantes ou atendentes pessoais.

Nos termos da Lei que regula o processo administrativo no âmbito da Administração Pública Federal, os serviços são prestados em dias úteis, no horário normal de funcionamento da unidade em que se buscou atendimento. O IFRO está trilhando o caminho da Transformação Digital, a fim de automatizar os seus serviços para evitar espera pelo atendimento ou para a obtenção de informações.

Unidades



Reitoria

Endereço: Av. Lauro Sodré, nº 6500 – Aeroporto (junto ao prédio do CENSIPAM).

CEP: 76803-260. PortoVelho/RO.

Telefone: (69) 2182-9602

E-mail: reitoria@ifro.edu.br

Campus Ariquemes

Endereço: RO 257, Km 13, sentido Machadinho do Oeste – Zona Rural.

CEP: 76878-899. Ariquemes/RO.

Telefone: (69) 2103-0100

E-mail: campusariquemes@ifro.edu.br

Campus Cacoal

Endereço: BR 364, Km 228, Lote 2 – Zona Rural. CEP: 76.960-000. Cacoal/RO.

Telefone: (69) 3443-2445

E-mail: campuscacoal@ifro.edu.br

Campus Colorado do Oeste

Endereço: BR 435, Km 63 – Zona Rural – Cx. Postal 51. CEP: 76.993-000. Colorado do Oeste/RO.

Telefone: (69) 3341-7601

E-mail: campuscolorado@ifro.edu.br

Campus Guajará-Mirim

Endereço: Av. XV de Novembro, s/nº – Planalto. CEP 76.850-000. Guajará-Mirim/RO.

Telefone: (69) 3516-4702

E-mail: campusguajara@ifro.edu.br

Campus Jaru

Endereço: Av. Vereador Otaviano Pereira Neto, nº 874 – Setor 2. CEP: 76.890-000. Jaru/RO.

Telefone: (69) 99918-2512 / (69) 99989-6257

E-mail: campusjaru@ifro.edu.br

Campus Ji-Paraná

Endereço: Rua Rio Amazonas, nº 151 – Jardim dos Migrantes. CEP: 76.900-730. Ji-Paraná/RO.

Telefone: (69) 2183-6906 / (69) 2183-6907

E-mail: campusjiparana@ifro.edu.br

Campus Porto Velho Calama

Endereço: Av. Calama, nº 4985, Qd. 169 – Flodoaldo Pontes Pinto. CEP: 76.820-441. Porto Velho/RO.

Telefone: (69) 2182- 8902

E-mail: campusportovelhocalama@ifro.edu.br

Campus Porto Velho Zona Norte

Endereço: Av. Gov. Jorge Teixeira, nº 3146 – Setor Industrial. CEP: 76.821-002. Porto Velho/RO.

Telefone: (69) 2182-3803 / 2182-3831

E-mail: campusportovelhozonanorte@ifro.edu.br

Campus São Miguel do Guaporé

Endereço: Av. Presidente Kennedy, nº 1685 – Planalto. CEP: 76.932-000. São Miguel do Guaporé/RO.

Telefone: (69) 99916 4851

E-mail: campussaomiguel@ifro.edu.br

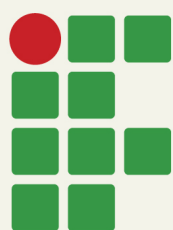
Campus Vilhena

Endereço: Rodovia 174, Km 3, nº 4334 – Zona Urbana. CEP: 76.980-000. Vilhena/RO.

Telefone: (69) 2101-0703

E-mail: campusvilhena@ifro.edu.br

IFRO: Educação que transforma!



INSTITUTO FEDERAL

Rondônia