



**INSTITUTO FEDERAL**

**Rondônia**

**OUVIDORIA DO INSTITUTO FEDERAL DE  
EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE  
RONDÔNIA (IFRO)**

**RELATÓRIO TRIÊNIO**

**Período: julho de 2019 a julho de 2022**

## Sumário

1. Apresentação.....	3
2. Atendimento.....	3
2.1 Manifestações por tipologia.....	3
2.2 Quantitativo Geral .....	4
2.3 Resultado Qualitativo .....	5
3. Avaliação .....	5
4. Ações exitosas.....	6
5. Dificuldades enfrentadas .....	7
6. Plano de ação .....	7
7. Considerações finais.....	8

## 1. Apresentação

Em atendimento ao que determina o inciso I do artigo 7º da Portaria CGU nº 1.181, de 10 de junho de 2022, a Ouvidoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Rondônia (IFRO) apresenta o relatório com o balanço de gestão referente ao triênio 2019-2021, com base nas informações extraídas do Painel Resolveu da Controladoria-Geral da União (CGU).

A Ouvidoria-Geral do IFRO funcionava nas dependências da Reitoria, mas atualmente está em teletrabalho. Os canais de atendimento da Ouvidoria são a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR) e os e-mails institucionais: [ouvidoria@ifro.edu.br](mailto:ouvidoria@ifro.edu.br) e [acessoinformacao@ifro.edu.br](mailto:acessoinformacao@ifro.edu.br).

A portaria nº 1.483/REIT – CGAB/IFRO, de 12 de julho de 2019, designou o servidor Fabiano Martins da Silva para exercer a função de Ouvidor do IFRO.

## 2. Atendimento

### 2.1 Manifestações por tipologia

Durante o triênio 2019-2021, foram recepcionadas 564 manifestações, sendo que a maioria delas (255 manifestações ou 45,2%) refere-se à Comunicação, seguida pelas manifestações de Reclamação com um total de 98 registros ou 17,3% e após temos as manifestações de Solicitação com 81 registros ou 14,3%.

2019



2020

TIPOS DE MANIFESTAÇÃO		
	RECLAMAÇÃO	32 (25,6%)
	SOLICITAÇÃO	28 (22,4%)
	DENÚNCIA	11 (8,8%)
	SUGESTÃO	2 (1,6%)
	ELOGIO	7 (5,6%)
	SIMPLIFIQUE	0 (0,0%)
	COMUNICAÇÃO	45 (36,0%)

\*Considera apenas as manifestações Respondidas e Em Tratamento.

2021

TIPOS DE MANIFESTAÇÃO		
	RECLAMAÇÃO	12 (20,0%)
	SOLICITAÇÃO	26 (43,3%)
	DENÚNCIA	4 (6,7%)
	SUGESTÃO	0 (0,0%)
	ELOGIO	0 (0,0%)
	SIMPLIFIQUE	0 (0,0%)
	COMUNICAÇÃO	18 (30,0%)

\*Considera apenas as manifestações Respondidas e Em Tratamento.

## 2.2 Quantitativo Geral

Apresenta a variação por ano durante o triênio 2019-2021.

Exercício	Quantidade
2019	351
2020	147
2021	66
Total	564

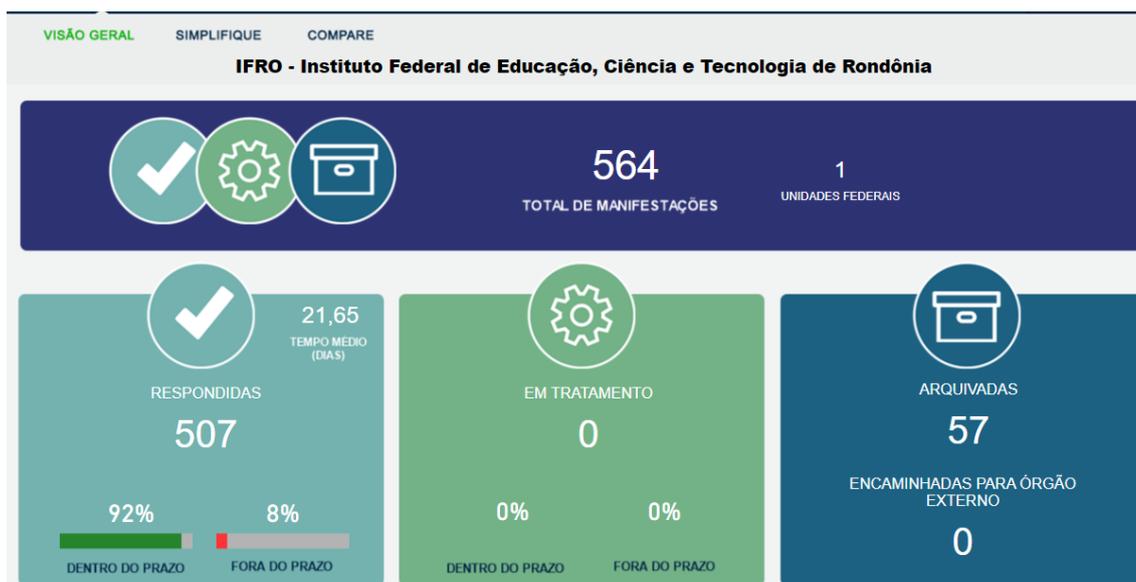
### 2.3 Resultado Qualitativo

Apresenta o tempo médio de resposta para as manifestações recepcionadas pela Ouvidoria do IFRO no referido triênio, que devem ser respondidas no prazo máximo de trinta dias, podendo ser prorrogadas por igual período, mediante justificativa.

Do total de 564 manifestações recebidas, 507 foram respondidas e 57 foram arquivadas por falta de elementos que viabilizassem o tratamento ou duplicidade de manifestação.

Das 507 manifestações respondidas, 466 tiveram a resposta conclusiva enviada ao manifestante dentro do prazo, equivalendo a 92%, e 41 ou 8% das manifestações foram respondidas fora do prazo.

#### Gráfico das manifestações do Triênio 2019-2021

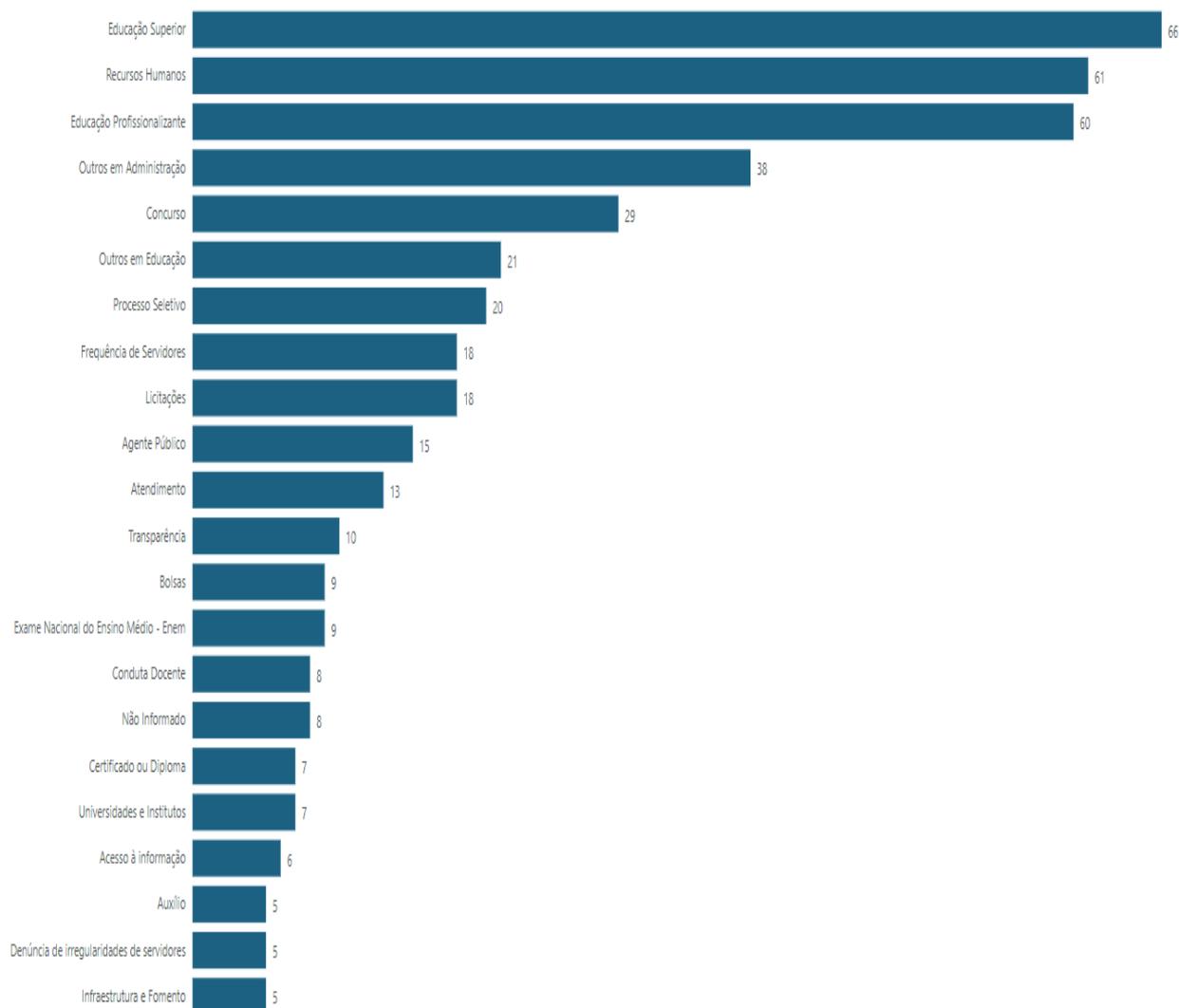


### 3. Avaliação

Apresenta a lista dos assuntos com maior número de manifestações respondidas.

Fonte: Painel Resolveu

< Voltar ao relatório | LISTA DOS ASSUNTOS COM MAIOR NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RESPONDIDAS E EM TRAT...



#### 4. Ações exitosas

- Ouvidoria itinerante, ida a todos os *campi* do IFRO para apresentar e aproximar a Ouvidoria da comunidade acadêmica (alunos e servidores), bem como fortalecer seu papel institucional, explicando e garantindo as formas de atendimento prestados pela Ouvidoria;

- Orientação os usuários indicando que a Ouvidoria é o principal canal de entrada das manifestações e que o Fala.BR é o meio adequado para registrar manifestações;

- Participação da Ouvidoria do IFRO na Rede de Ouvidorias Públicas do Estado de Rondônia. Essa Rede é composta por várias entidades e órgãos do estado, inclusive com representantes da CGU/RO. Nela discutimos temas inerentes ao papel da Ouvidoria em Rondônia, estreitamos as relações com as demais ouvidorias que compõe a Rede, trocamos experiências e fortalecemos e aprimoramos os serviços oferecidos à população rondoniense.

## 5. Dificuldades enfrentadas

- Necessidade de pessoal, a Ouvidoria do IFRO é composta por um único servidor, que, além de Ouvidor, ainda é Coordenador do Serviço de Informação ao Cidadão e Autoridade de Monitoramento da LAI;
  - Implantação do Conselho de Usuários de Serviços Público;
  - Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública: não foi realizado o preenchimento e envio da comunicação do nível alvo para a CGU por meio do sistema e-Aud;
  - Elaboração do Plano de Dados abertos, *status* do IFRO: órgão não possui PDA;
  - Atualização das informações em transparência ativo do portal do IFRO;
  - Atualização da Resolução nº 58/REIT – CONSUP/IFRO, de 30 de outubro de 2019, que dispõe sobre o Regimento Interno da Ouvidoria e do SIC.

## 6. Plano de ação

<b>PLANO DE AÇÃO</b>			
<b>O que deverá ser realizado</b>	<b>Responsável</b>	<b>Quando</b>	<b>Status</b>
Receber e dar tratamento as manifestações de Ouvidoria	Ouvidoria	Ação contínua	Em andamento
Implantação do Conselho de Usuários de Serviços Público	Ouvidoria	1º Semestre de 2023	Não iniciado

Preenchimento do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública no e-Aud	Ouvidoria	Assim que for dado novo prazo/abertura do sistema	Suspensão
Elaboração do Plano de Dados Abertos	Ouvidoria e diversos setores	1º Semestre de 2023	Não iniciado
Atualização das informações em transparência ativo	Ouvidoria	1º Semestre de 2023	Não iniciado
Atualização do Regimento Interno da Ouvidoria e do SIC	Ouvidoria	Regimento Interno da Ouvidoria e do SIC	Não iniciado

## 7. Considerações finais

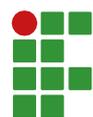
A Ouvidoria é o principal canal de comunicação dos alunos, dos servidores e da comunidade em geral com o IFRO. É por meio dela que qualquer pessoa pode apresentar reclamações, sugestões, solicitações, elogios e denúncias, acompanhar a tramitação das manifestações e visualizar as respostas.

O trabalho da Ouvidoria contribui para o fortalecimento da cidadania e da democracia participativa por atuar na promoção da participação social com o objetivo de aprimorar a gestão pública e de melhorar os serviços oferecidos.

A Ouvidoria do IFRO 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.

Documento assinado digitalmente  
 **FABIANO MARTINS DA SILVA**  
 Data: 09/03/2023 18:58:21-0300  
 Verifique em <https://verificador.iti.br>

Fabiano Martins da Silva  
 Ouvidor



**INSTITUTO FEDERAL**  
**Rondônia**

*Educação que  
transforma*