



Relatório Anual de Ouvidoria

2025

MINISTÉRIO DA
GESTÃO E DA INOVAÇÃO
EM SERVIÇOS PÚBLICOS



ITI
Instituto Nacional de
Tecnologia da Informação

Instituto Nacional de Tecnologia da Informação

Setor de Autarquia Sul - SAUS Quadra 06, Bloco E – Brasília-DF

www.iti.gov.br

Enylson Flávio Martinez Camolesi

Diretor-Presidente

Ingrid Palma

Chefe de Gabinete

Pedro Pinheiro Cardoso

Diretoria de Auditoria, Fiscalização e Normalização–DAFN

José Rodrigues Gonçalves Júnior

Diretoria de Infraestrutura Tecnológica - DITEC

Cristina Pinheiro Castilho Portela

Diretoria de Planejamento, Orçamento e Administração – DPOA

Eder Eustaquio Alves

Diretoria de Tecnologia de Identificação – DITI

Cleiton Lima de Moura

Ouvidor ITI

Autoridade de Monitoramento LAI

Gestor SIC

Ouvidoria do Instituto Nacional de Tecnologia da Informação

Os valores da ouvidoria são:				
Respeito ao cidadão	Ética	Integridade	Transparência	Diversidade
				

Equipe da Ouvidoria

Ouvidor, Autoridade de Monitoramento LAI e Gestor SIC: Cleiton Lima de Moura

Respondente FALA.BR: Anne Karla Ferreira de Sousa

Plataforma de manifestação: <https://falabr.cgu.gov.br/>

E-mail: sic_iti@iti.gov.br

Siglas

AC	Autoridade Certificadora
AR	Autoridade de Registro
CAR	Cadastro de Agente de Registro
CGAFI	Coordenação-Geral de Auditoria e Fiscalização
CGICP	Coordenação-Geral de Inovação, Cooperação e Projetos
CGISE	Coordenação-Geral de Infraestrutura e Segurança
CGNPE	Coordenação-Geral de Normalização e Pesquisa
CGOPE	Coordenação-Geral de Operações
CGPOA	Coordenação-Geral de Planejamento, Orçamento e Administração
CGU	Controladoria-Geral da União
CIN	Carteira de Identidade Nacional
COGED	Coordenação de Gestão de Pessoas e Desenvolvimento Institucional
COLIC	Coordenação de Licitações e Contratos
COTIC	Coordenação de Tecnologia da Informação e Comunicações
CRMI	Comissão Mista de Reavaliação de Informações
DAFN	Diretoria de Auditoria, Fiscalização e Normalização
DITEC	Diretoria de Infraestrutura Tecnológica
DITI	Diretoria de Tecnologia e Identificação
DPOA	Diretoria de Planejamento, Orçamento e Administração
GABIN	Gabinete da Presidência
ITI	Instituto Nacional de Tecnologia da Informação
LAI	Lei de Acesso à Informação
OGU	Ouvidora-Geral da União
SIC	Serviços de Informação ao Cidadão

Sumário

Introdução	6
A Ouvidoria	7
Das Manifestações recebidas.....	7
Das Manifestações de ouvidoria (e-OUV)	11
Das Solicitações de Acesso à Informação (e-SIC)	11
Cumprimento de itens de transparência ativa.....	13
Capacitação e conscientização	13
Conclusão	15

Introdução

A Ouvidoria do Instituto Nacional de Tecnologia da Informação (ITI) desempenha papel essencial na consolidação de uma gestão pública transparente, participativa e eficiente. Como órgão responsável por desenvolver e coordenar a Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira (ICP-Brasil), o ITI reconhece a importância de manter um canal institucional permanente de escuta ativa, diálogo e interação com os cidadãos e usuários de seus serviços.

Atuando como ponte entre a sociedade e a administração pública, a Ouvidoria do ITI promove a transparência ao receber, examinar e encaminhar manifestações, sugestões, reclamações, denúncias e elogios relacionados às atividades da Instituição. Sua atuação contribui para o alinhamento das ações do ITI às expectativas da sociedade, fortalecendo a eficiência da gestão da tecnologia da informação no país.

Além de sua função mediadora, a Ouvidoria exerce papel estratégico na prevenção de conflitos, na identificação de oportunidades de melhoria e no fortalecimento da responsabilidade institucional. Ao assegurar um ambiente seguro e acessível para a manifestação dos usuários, a Ouvidoria reforça o compromisso do ITI com a ética, a excelência e a melhoria contínua dos serviços públicos.

A estrutura da Ouvidoria foi devidamente consolidada com a designação formal do Ouvidor, nos termos da Portaria nº 68, de 23 de outubro de 2025. Esse contexto evidencia o contínuo amadurecimento institucional do Instituto, refletindo diretamente no aperfeiçoamento dos procedimentos de apuração e tratamento das demandas recebidas. Tal avanço favorece uma articulação cada vez mais eficiente entre as áreas envolvidas, assegurando o cumprimento dos prazos regulamentares para a conclusão das manifestações registradas por meio da Plataforma Fala.BR. Ao disponibilizar um canal seguro, transparente e acessível para a manifestação dos cidadãos, a Ouvidoria do ITI reafirma o compromisso da Autarquia com a excelência na gestão pública, a ética e a responsabilidade no exercício de suas atribuições.

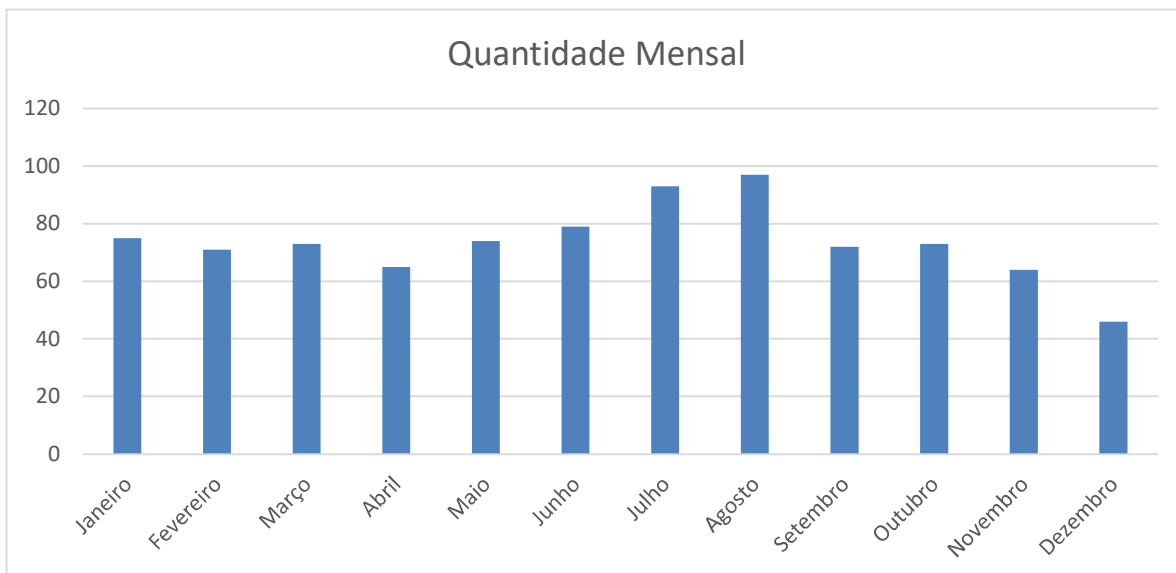
A Ouvidoria Das Manifestações recebidas

DEMANDAS RECEPCIONADAS PELA OUVIDORIA			
Tipo de Solicitação	Em 2025	Em 2024	%
Demandas de Ouvidoria e Acesso à Informação	680	752	-9,6%
Registro inapropriado	202	188	7,4%
TOTAL	882	940	-6,2%

Na tabela acima, estão registradas as manifestações recebidas ao longo de 2025 por meio do sistema Fala.BR. Tais registros refletem a interação dos cidadãos com o ITI, contemplando pedidos de esclarecimento, reclamações, sugestões, elogios e solicitações de acesso à informação.

Destaca-se que parte das manifestações recebidas foi classificada como registros inapropriados, caracterizados por assuntos que não se inserem no âmbito de competência do ITI. Nesses casos, as demandas foram devidamente encaminhadas aos órgãos da administração pública responsáveis pela matéria, em conformidade com os procedimentos estabelecidos. Esse fluxo de redirecionamento contribui para que as manifestações sejam tratadas de forma adequada e que os cidadãos recebam respostas pertinentes, reforçando os princípios da eficiência, da transparência e da boa governança no atendimento ao público.

DEMANDAS RECEPCIONADAS PELA OUVIDORIA - 2025 MENSALMENTE		
Mês	Quantidade recepcionada	%
Janeiro	75	9%
Fevereiro	71	8%
Março	73	8%
Abril	65	7%
Maio	74	8%
Junho	79	9%
Julho	93	11%
Agosto	97	11%
Setembro	72	8%
Outubro	73	8%
Novembro	64	7%
Dezembro	46	5%
TOTAL	882	100%



O volume de 882 manifestações registradas em 2025 demonstra o grau de engajamento da sociedade com os canais de atendimento do ITI, evidenciando a Ouvidoria como um mecanismo estratégico de participação social, transparência institucional e subsídio ao aprimoramento dos processos e serviços oferecidos

De acordo com a Lei nº 13.460, de 2017, as manifestações de ouvidoria são segmentadas em cinco tipologias:

Solicitação
404 (46%)

Solicitação de adoção de providências cabíveis pelos órgãos e entidades integrantes da Administração Pública Federal. O tema mais recorrente nesta tipologia foi VALIDAR e Gov.br. Assim como nas reclamações, a grande maioria refere-se a manifestações afetas à plataforma VALIDAR e GOV.BR

Reclamação
195 (22%)

Manifestação que expressa insatisfação quanto à prestação de serviço público, bem como à conduta de agentes públicos no exercício de suas atribuições. A tipologia Reclamação foi recorrente, sendo representada, em sua maioria, por manifestações relacionadas ao serviço VALIDAR e GOV.BR.

Denúncia
37 (4%)

Manifestação que indica indícios de irregularidade ou de ato ilícito, cuja apuração e adoção das medidas cabíveis competem aos órgãos de controle e instâncias apuratórias competentes. No período analisado, o tema em destaque foi Credenciamento. Registra-se que, nos casos de denúncias anônimas, não é possível solicitar complementação de informações ao manifestante. Assim, diante da ausência de elementos mínimos que permitissem a adequada identificação dos fatos ou dos envolvidos, a maioria dos registros foi arquivada.

Sugestão **22 (2%)**

Manifestação por meio da qual o usuário apresenta proposta ou contribuição destinada ao aperfeiçoamento de políticas, serviços ou procedimentos no âmbito dos órgãos e entidades da Administração Pública Federal.

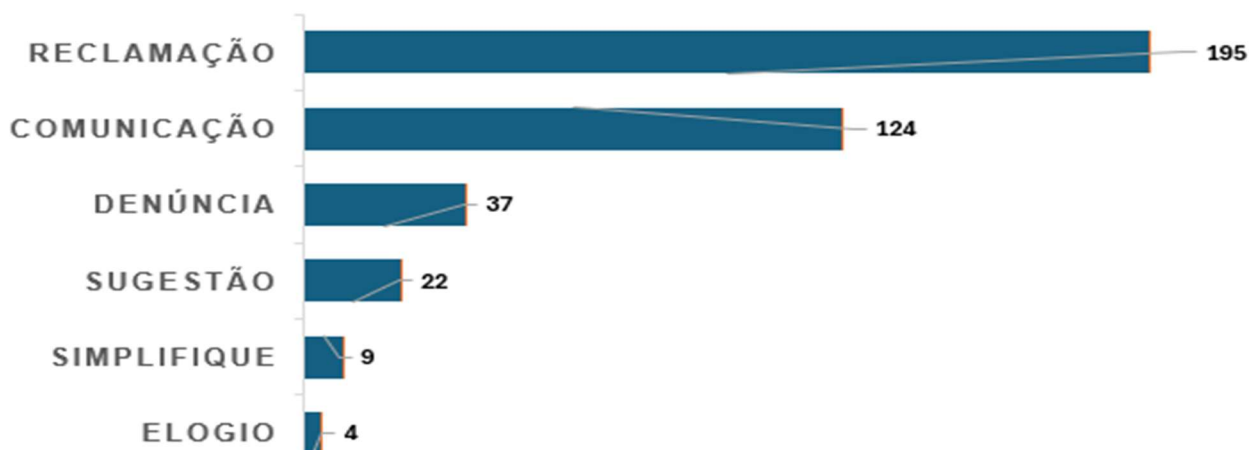
Elogio **4 (0,4 %)**

Demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido.
O assunto mais apresentado foi Assinador ITI.

Simplifique

Solicitação de simplificação dirigida aos órgãos e entidades do Poder Executivo federal, quando identificada oportunidade de melhoria ou desburocratização de serviços públicos.

No exercício de 2025, foram registradas 09 manifestações classificadas como simplifique. Contudo, após análise da Ouvidoria, verificou-se que tais manifestações não se enquadravam na tipologia originalmente selecionada, o que ensejou a reclassificação dos respectivos registros.



A análise dos assuntos das manifestações recebidas pela Ouvidoria ao longo do período avaliado permite identificar os principais temas demandados pelos cidadãos, bem como as áreas que concentram maior volume de interações com o ITI. A classificação das manifestações por assunto constitui importante instrumento de gestão, ao subsidiar a identificação de padrões, orientar ações de melhoria contínua e fortalecer a transparência e a qualidade dos serviços prestados. A seguir, apresenta-se a tabela com a distribuição das manifestações por assunto.

Assunto da Manifestação	Quantidade
AC	3
Acesso à informação	60
Acordo Mercosul	3
Agente de registro	1
Assinador ITI	94
Atendimento	90
Auditoria	2
Carteira de Identidade Estudantil - CIE	5
Certificado Digital	89
CIN	13
CNPU	6
Comunicação	43
Credenciamento	20
Denúncia	22
Fiscalização	2
Gov.BR	80
ICP-Brasil	8
Legislação	2
LGP	1
Plugin Pades	1
Receitas Médicas	5
Relação Comercial	69
Validar	243
Verificador de Conformidade	20
TOTAL	882

As demandas recebidas concentram-se majoritariamente no serviço VALIDAR, ferramenta gratuita do ITI destinada à verificação da autenticidade de documentos eletrônicos, cuja crescente utilização evidencia a confiança dos usuários em sua segurança e confiabilidade. Também se destacam as manifestações relacionadas a certificados e assinaturas digitais, temas cada vez mais relevantes diante da ampliação das transações digitais. Adicionalmente, registra-se o recebimento recorrente de solicitações indevidamente classificadas e relacionadas ao portal gov.br, as quais, por não serem de competência do ITI, são devidamente redirecionadas, por meio do sistema Fala.BR, ao órgão responsável, garantindo o adequado tratamento das demandas.

Das Manifestações de ouvidoria (e-OUV)

Em 2025, a Ouvidoria atuou na triagem, análise e tratamento das manifestações recebidas, realizando o encaminhamento às áreas técnicas competentes ou, quando aplicável, promovendo o atendimento direto ao cidadão. As atividades foram executadas com base em fluxos e procedimentos formalizados junto às unidades internas, os quais vêm sendo continuamente aperfeiçoados, evidenciando a evolução dos processos de trabalho da Ouvidoria ao longo dos últimos anos.

No que se refere às matérias mais demandadas, destacaram-se as manifestações relacionadas a certificados e assinaturas digitais, que mantiveram volume significativo ao longo do exercício. As demandas foram tratadas com apoio das áreas técnicas especializadas, assegurando respostas consistentes e tempestivas. Esse desempenho reforça o compromisso do ITI com a melhoria contínua do atendimento, a transparência e a qualidade das informações prestadas à sociedade.

Das Solicitações de Acesso à Informação (e-SIC)

Com base na consolidação dos dados públicos extraídos do Painel da LAI e dos controles internos da Ouvidoria, verifica-se que o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) do ITI, responsável pela recepção e pelo tratamento dos pedidos de acesso à informação, registrou, ao longo do exercício de 2025, o total de 87 pedidos.

Desse montante, a maioria das solicitações concentrou-se no acesso a processos administrativos relacionados ao cadastramento de empresas certificadoras, evidenciando o interesse recorrente dos demandantes por informações vinculadas à atuação regulatória e operacional do Instituto.



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>

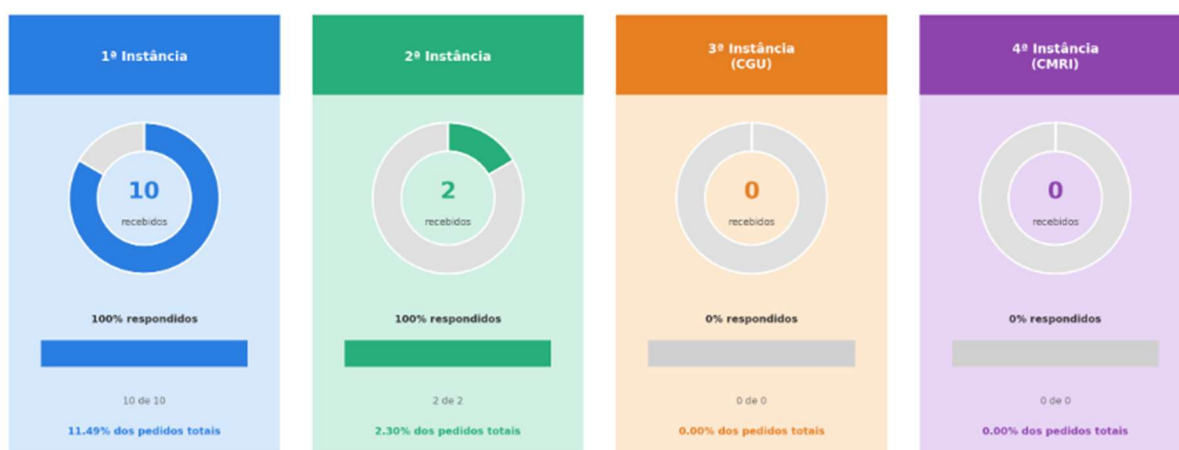
Conforme demonstrado no painel acima, o ITI respondeu 94% das demandas recebidas em 2025 dentro do prazo legal, considerando um total de 87 manifestações. O tempo médio de resposta foi de 16,8 dias, posicionando o Instituto na 238ª colocação entre 319 órgãos usuários da plataforma Fala.BR. Esse resultado reflete o esforço institucional no atendimento às manifestações, mesmo diante de uma estrutura básica de ouvidoria e da atuação de equipe semidedicada às atividades.

Nesse contexto, a avaliação da satisfação do usuário constitui instrumento fundamental para complementar a análise dos resultados operacionais e subsidiar o aprimoramento contínuo das atividades da Ouvidoria. Em 2025, o índice de satisfação alcançou 3,50, em uma escala de 0 a 5, indicando desempenho positivo, porém ainda passível de evolução, especialmente no que se refere à qualidade da comunicação e à experiência do usuário no atendimento.

No que se refere aos pedidos de recurso, observou-se que, no exercício de 2025, foram registrados 10 recursos em 1ª instância, correspondentes a 11,49% do total de pedidos, todos devidamente respondidos pela Ouvidoria.

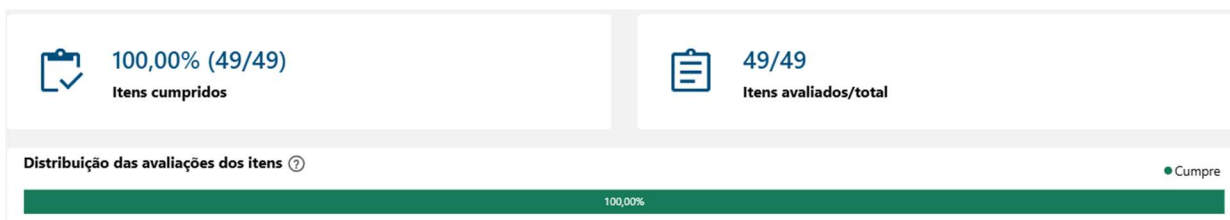
Em relação à 2ª instância, foram recebidos 2 recursos, equivalentes a 2,30% do total, igualmente respondidos em sua integralidade.

Não houve registro de pedidos de recurso na 3ª instância (CGU) e 4ª instância (CMRI) ao longo do período analisado. Esse cenário evidencia a efetividade das respostas apresentadas nas instâncias iniciais, bem como a adequada atuação da Ouvidoria e das áreas técnicas no tratamento das demandas, contribuindo para a redução do escalonamento recursal.



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>

Cumprimento de itens de transparência ativa



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>

O Guia de Transparência Ativa (GTA), elaborado pela Controladoria-Geral da União (CGU), reúne disposições normativas e orientações destinadas a apoiar os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal no correto cumprimento das obrigações de transparência ativa previstas na Lei de Acesso à Informação – LAI (Lei nº 12.527/2011), em seu regulamento (Decreto nº 7.724/2012) e em demais normas correlatas.

Além de consolidar as diretrizes normativas, o GTA orienta o preenchimento do Sistema de Transparência Ativa, por meio do qual a CGU realiza o monitoramento do cumprimento dessas obrigações. Os resultados desse acompanhamento são disponibilizados no Painel LAI, na aba “Transparência Ativa”, sendo possível a visualização dos dados específicos do ITI mediante a aplicação do filtro correspondente ao órgão, informações que subsidiam a elaboração do presente relatório.

Em consonância com seu compromisso institucional com a transparência, a prestação de contas, a participação social e a integridade pública, o ITI mantém seu site institucional atualizado, em conformidade com as diretrizes do GTA.

Como resultado dessas ações, o ITI manteve, ao longo de 2025, o atendimento à totalidade dos 49 itens previstos no Guia de Transparência Ativa da CGU, refletindo a consolidação das práticas de transparência ativa no âmbito institucional.

Capacitação e conscientização

Ao longo de 2025, foram promovidas campanhas educativas e ações de sensibilização voltadas à disseminação da base normativa aplicável à atuação da Ouvidoria, com destaque para a Lei nº 12.527/2011 (LAI) e a Lei nº 13.460/2017.

As iniciativas buscaram reforçar as responsabilidades da unidade no tratamento das manifestações, promovendo maior conformidade legal, padronização de procedimentos e melhoria na qualidade das respostas.

As ações possuem caráter contínuo, com destaque para as capacitações previstas no Plano de Desenvolvimento de Pessoas do ITI (PDP-2025) e as atividades desenvolvidas no âmbito do Programa Nacional de Prevenção à Corrupção (PNPC), especialmente na linha de Tratamento de Denúncias em Ouvidoria, contribuindo para o fortalecimento da integridade e do atendimento ao cidadão.

No campo do aperfeiçoamento técnico, registra-se a participação dos membros da Ouvidoria em eventos estratégicos, como o 10º Encontro da REDESIC, promovido pela Controladoria-Geral da União - CGU, bem como nas atividades alusivas ao Dia da Ouvidoria. Tais participações possibilitaram a atualização normativa, a troca de boas práticas e o fortalecimento da articulação institucional.

Com vistas ao aprimoramento da gestão e da qualidade do atendimento ao cidadão, foram implementadas medidas de aperfeiçoamento dos fluxos internos de tratamento das manifestações e pedidos de acesso à informação, com a revisão dos procedimentos de tramitação no e-OUV e no e-SIC.

A iniciativa proporcionou maior clareza na definição de competências e responsabilidades das unidades envolvidas, incremento da rastreabilidade das demandas, redução de retrabalhos e maior aderência aos prazos legais estabelecidos na Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação) e na legislação correlata. Como resultado, observou-se aprimoramento da eficiência operacional, maior padronização das análises e fortalecimento da qualidade, tempestividade e consistência das respostas encaminhadas aos cidadãos.

Foram divulgados informativos no Boletim “Acontece ITI” com orientações sobre as diretrizes da Lei nº 12.527/2011 e da Lei nº 13.460/2017, incluindo prazos de tramitação, direitos e deveres dos usuários. Também foram compartilhadas orientações sobre a aplicação prática da Lei de Acesso à Informação (LAI) no âmbito do ITI, como o uso da ferramenta de tarjamento e enunciados da Ouvidoria-Geral da União (OGU), com objetivo de promover a

padronização e ao aprimoramento dos processos de atendimento.

Adicionalmente, foi promovida a atualização da Carta de Serviços ao Usuário, instrumento de transparência ativa que consolida informações essenciais acerca dos serviços prestados pelo ITI, incluindo formas de acesso, requisitos, prazos, canais de atendimento e padrões de qualidade assumidos perante a sociedade, em consonância com as orientações da Controladoria-Geral da União. clique no link:<https://www.gov.br/iti/pt-br/aceso-a-informacao/acoes-e-programas/carta-de-servicos-ao-usuario>.

Conclusão

Entre os principais desafios enfrentados no período, destaca-se a ocorrência de prazos de resposta superiores ao esperado no atendimento das manifestações registradas no Fala.BR, em razão da necessidade de maior alinhamento entre as áreas responsáveis pelo tratamento das demandas. Tal cenário impactou, pontualmente, a fluidez dos fluxos e o cumprimento dos prazos.

Como medida de aprimoramento, encontra-se em fase de finalização o novo Regimento Interno, com o objetivo de consolidar competências, definir responsabilidades e otimizar a articulação entre as unidades, promovendo maior celeridade e eficiência no tratamento das manifestações.

Soma-se a esse contexto a ampliação das atribuições institucionais do ITI, a exemplo da implementação da Carteira de Identidade Nacional (CIN), o que poderá resultar em aumento progressivo da demanda nos próximos anos. Esse cenário exigirá o fortalecimento das práticas de transparência ativa e passiva, bem como a manutenção de equipe dedicada e continuamente capacitada, apta a assegurar qualidade, tempestividade e efetividade no atendimento ao cidadão.

Ressalta-se que as manifestações registradas no Fala.BR constituem importante instrumento de gestão, ao fornecer subsídios para o aprimoramento dos serviços, identificação de oportunidades de melhoria e fortalecimento do controle social.