

R E L A T Ó R I O D E

OUVIDORIA



1º SEMESTRE | 2025

Diretor-Presidente

Enylson Flávio Martinez Camolesi

Diretor de Tecnologia de Identificação | DITI

Maurício Augusto Coelho

Chefe de Gabinete

Eder Eustáquio Alves

Assessor da Diretoria de Auditoria, Fiscalização e Normalização | DAFN/ITI

Ouvendor ITI

Autoridade de Monitoramento LAI

Wilson Roberto Hirata

Diretor de Auditoria, Fiscalização e Normalização | DAFN

Pedro Pinheiro Cardoso

Gestora SIC - ITI | COGED/CGPOA/DPOA

Gisélia Nunes do Nascimento

Diretor de Infraestrutura Tecnológica | DITEC

José Rodrigues Gonçalves Júnior

Diretora de Planejamento, Orçamento e Administração | DPOA

Cristina Pinheiro Castilho Portela

S U M Á R I O



Introdução (PAG. 01)

- Valores da Ouvidoria
- Equipe da Ouvidoria
- Siglas



A Ouvidoria (PAG. 04)

- Das Manifestações Recebidas
- Das Manifestações de Ouvidoria (e-OUV)
- Das Solicitações de Acesso à Informação (e-SIC)
- Capacitação e Conscientização
- Pesquisa de Satisfação do Usuário



Conclusão (PAG. 22)



Ouvidoria do Instituto Nacional de Tecnologia da Informação

Papel Essencial da Ouvidoria do ITI na Gestão Transparente e Eficaz.

A Ouvidoria do Instituto Nacional de Tecnologia da Informação (ITI) desempenha um papel fundamental na promoção de uma gestão pública transparente e eficiente.

Como órgão responsável pelo desenvolvimento e coordenação da infraestrutura de chaves públicas no Brasil, o ITI reconhece a importância de manter um canal dedicado à escuta ativa e à interação direta com cidadãos e usuários.

Atuando como uma ponte entre o ITI e a sociedade, a Ouvidoria recebe manifestações, sugestões e críticas relacionadas aos serviços oferecidos pela instituição, promovendo a transparência e garantindo que as atividades estejam alinhadas às expectativas da população. Essa atuação contribui significativamente para a melhoria contínua e para a eficiência na gestão da tecnologia da informação no país.

Além de mediar a comunicação entre o ITI e os cidadãos, a Ouvidoria desempenha um papel estratégico na prevenção de problemas, identificação de oportunidades de aprimoramento e fortalecimento da responsabilidade institucional. Ao proporcionar um ambiente seguro para a expressão de opiniões, reforça o compromisso da autarquia com a excelência, a ética e a responsabilidade em suas ações.

Com a aprovação do Decreto nº 12.103, de 8 de julho de 2024, que estabelece a estrutura regimental do ITI, foi formalmente criada a unidade administrativa de Ouvidoria. Essa medida institui uma função comissionada executiva, dedicada exclusivamente às atividades de Ouvidoria no ITI, em conformidade com as recomendações da Ouvidoria-Geral da União (OGU).

A criação da Ouvidoria visa aprimorar o processo de apuração das demandas, facilitar a articulação entre as áreas envolvidas e assegurar o cumprimento dos prazos regulamentares para a conclusão das manifestações, elevando ainda mais a qualidade dos serviços prestados à sociedade.

Valores da Ouvidoria



Equipe da Ouvidoria



Ouvidor e Autoridade de Monitoramento LAI

Wilson Roberto Hirata



Gestora SIC

Gisélia Nunes do Nascimento



Respondentes FALA.BR

Alexandre Campos Cardoso, Anne Karla Ferreira de Sousa, Lucas Veloso Alves Carreiro e Hildete Guimarães de Sousa Ribeiro



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 |

Das Manifestações Recebidas

| DEMANDAS RECEPCIONADAS PELA OUVIDORIA | | | |
|---|--------------------|---------------|--------------------|
| TIPO DE SOLICITAÇÃO | 1° SEMESTRE 2025 | % | 1° SEMESTRE 2024 |
| Demandas de Ouvidoria e Acesso à Informação | 335 | -4,01 | 349 |
| Registro Inapropriado | 102 | -27,14 | 140 |
| TOTAL | 437 | -10,63 | 489 |

Na tabela acima, estão registradas as manifestações recebidas durante o 1º semestre de 2025 por meio do sistema Fala.BR. Essas manifestações refletem a interação dos cidadãos com o ITI, abrangendo pedidos de esclarecimento, reclamações, sugestões e solicitações de informações.

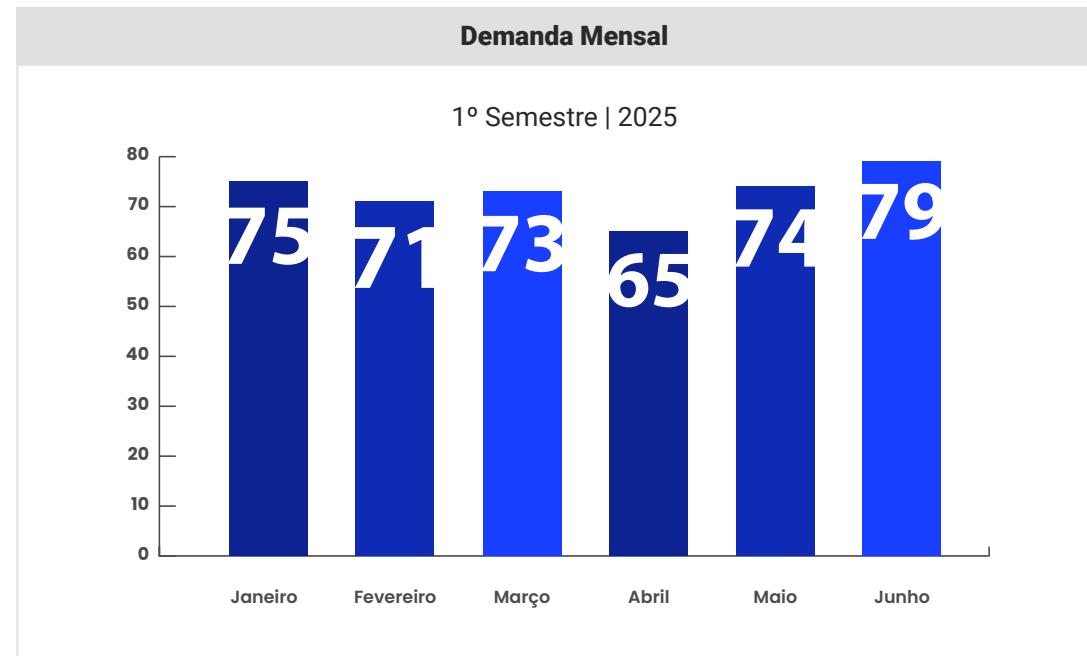
Vale destacar que parte dessas manifestações foi classificada como registros inapropriados, ou seja, casos cujos temas não se enquadram na competência do ITI. Nesses casos, as demandas foram encaminhadas aos órgãos competentes da administração pública responsáveis pelas questões apresentadas.

Esse processo de redirecionamento assegura que cada manifestação seja tratada de maneira adequada, proporcionando respostas pertinentes aos cidadãos e fortalecendo a eficiência e a transparência no atendimento público.

| DEMANDAS RECEPCIONADAS PELA OUVIDORIA 2025 - MENSALMENTE | |
|--|-------------------------|
| MÊS | QUANTIDADE RECEPCIONADA |
| Janeiro | 75 |
| Fevereiro | 71 |
| Março | 73 |
| Abril | 65 |
| Maio | 74 |

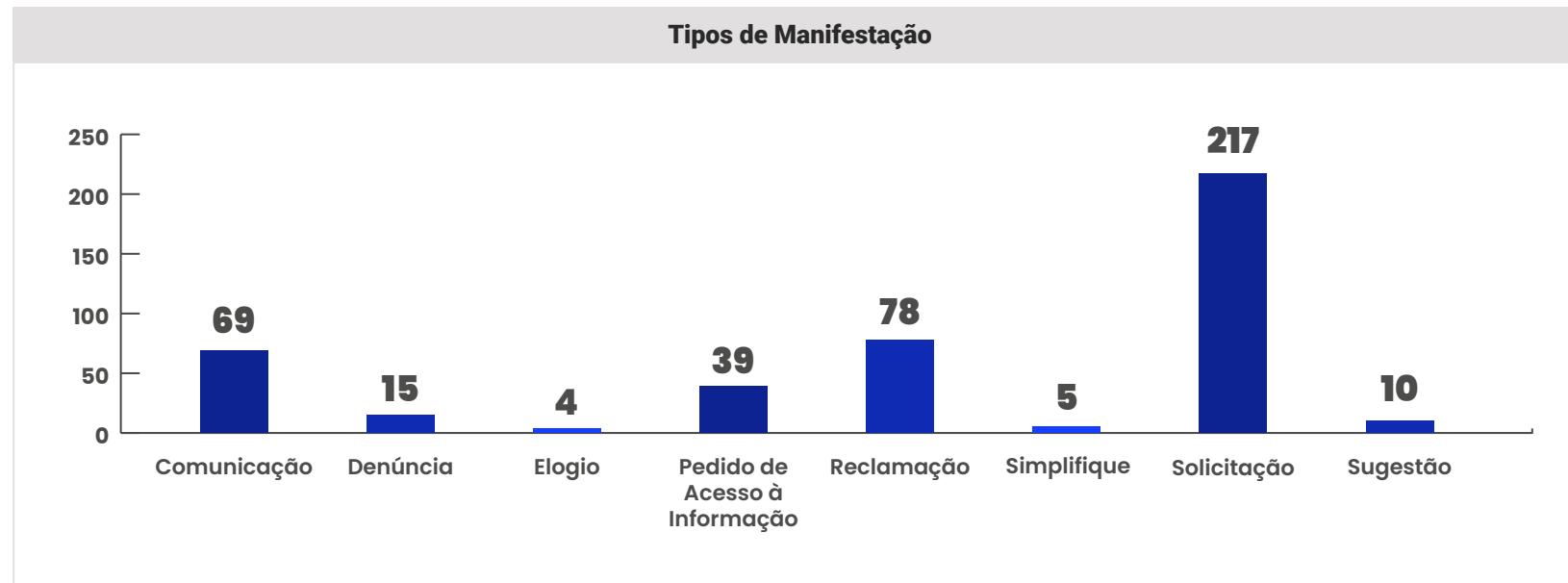
| | |
|--------------|------------|
| Junho | 79 |
| TOTAL | 437 |

O total de 437 manifestações recebidas no primeiro semestre de 2025 reflete a participação ativa dos cidadãos nos canais de comunicação disponibilizados pelo ITI.



Do total registrado, 398 manifestações correspondem a demandas de ouvidoria, abrangendo diversos temas relacionados aos serviços prestados pela Instituição. Já 39 referem-se a pedidos de acesso à informação, evidenciando o crescente interesse pela transparência e pela obtenção de dados públicos.

Essas manifestações estão organizadas da seguinte forma, permitindo uma análise detalhada das áreas que despertam maior interesse e refletem as necessidades dos usuários:



Essa distribuição destaca a importância de cada área dentro do escopo das responsabilidades do ITI e fornece insights valiosos para a melhoria contínua dos serviços prestados.

Destacamos que grande parte das demandas recebidas está relacionada ao serviço **VALIDAR**, uma ferramenta gratuita oferecida pelo ITI que desempenha papel fundamental na verificação da autenticidade de documentos eletrônicos.

Por meio do VALIDAR, os cidadãos podem confirmar se um documento eletrônico está devidamente assinado, em conformidade com os regulamentos e padrões técnicos da ICP-Brasil ou de outras infraestruturas oficialmente reconhecidas no Brasil.

Essa validação assegura a integridade, autoria e conformidade legal dos documentos digitais, refletindo a confiança crescente dos usuários na segurança e na confiabilidade do serviço.

Além disso, as manifestações também abordam frequentemente temas relacionados a **certificados digitais e assinaturas eletrônicas**, que ganham cada vez mais relevância diante do avanço das transações digitais e da necessidade de garantir a autenticidade e integridade das comunicações eletrônicas.

Nossa equipe dedica-se a esclarecer dúvidas e orientar os usuários para que possam utilizar essas ferramentas de forma segura e eficiente.

Por outro lado, é importante destacar que recebemos um número significativo de solicitações equivocadas relacionadas ao **Portal Gov.br**, devido a erros de classificação por parte dos usuários. Esclarecemos que o ITI não é responsável pela gestão do Portal Gov.br.

Com isso, quando identificadas, essas manifestações são imediatamente redirecionadas, via sistema Fala.BR, para a **Secretaria de Governo Digital (SGD)** do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos (MGI). Esse procedimento garante que as demandas sejam tratadas pelo órgão competente, assegurando respostas adequadas e eficientes aos cidadãos.

 Que tal conhecer mais sobre o Validar? [Clique aqui.](#)

 Acesse o Portal Gov.br [clicando aqui.](#)

Das Manifestações de Ouvidoria (e-OUV)

No que se refere às manifestações de ouvidoria (e-OUV), observou-se uma redução no número de registros no primeiro semestre de 2025 em comparação ao mesmo período de 2024. Esse decréscimo pode ser atribuído ao contínuo aprimoramento do serviço VALIDAR, que tem proporcionado uma experiência mais eficiente e satisfatória aos usuários.

Nesse contexto, a Coordenação de Gestão de Pessoas e Desenvolvimento Institucional, foi a área mais demandada do ITI no primeiro semestre de 2025.

Isso se deve ao seu papel na triagem e tratamento direto das manifestações, com a finalidade de otimizar o fluxo e tornar o atendimento mais eficiente, uma prática consolidada com êxito desde 2022, respondendo diretamente aos cidadãos com base em fluxos e padrões estabelecidos junto às unidades especializadas.

A segunda área com maior volume de demandas foi a Coordenadoria-Geral de Infraestrutura de Chaves Públicas. Ambas desempenharam papel fundamental na gestão das demandas, refletindo a relevância e complexidade das questões tratadas.

Adicionalmente, temas relacionados a certificados digitais e assinaturas eletrônicas continuam gerando um volume considerável de manifestações. O interesse crescente dos cidadãos por esses assuntos é atendido prontamente pela equipe especializada, evidenciando o compromisso do ITI em garantir acesso a informações precisas e suporte técnico qualificado.

Por outro lado, houve um aumento no número de denúncias e comunicações referentes a assédio moral. Contudo, todas as manifestações desse tipo foram arquivadas sumariamente após análise preliminar realizada pela gestão do SIC e pelo Ouvidor do ITI.

Pois, conforme previsto no Art. 3º do Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019, com redação dada pelo Decreto nº 10.890, de 2021, a habilitação consiste em um procedimento de análise prévia que verifica a existência dos requisitos mínimos de autoria, materialidade e relevância para a apuração da denúncia, o que não foi constatado nestes casos:



IV - Habilitação – procedimento de análise prévia por meio do qual a unidade de ouvidoria verifica a existência de requisitos mínimos de autoria, materialidade e relevância para a apuração da denúncia e o seu encaminhamento à unidade de apuração;”

Diante desse cenário, em ação de sensibilização e prevenção, sugerimos que as diretorias do Instituto promovam oficinas de acolhimento com o objetivo de compreender melhor as situações vivenciadas, além de esclarecer o que caracteriza o assédio moral e como ele pode se manifestar no ambiente institucional de forma recorrente.

Em ação específica, na Diretoria de Planejamento, Orçamento e Administração, cujas denúncias e comunicações, embora sem os requisitos, foram apresentadas de forma majoritária, foi conduzida oficina pontual contando com a presença dos colaboradores e também com a equipe da Ouvidoria e da Gestão do SIC.

Na ocasião, reforçamos que a Ouvidoria atua pautada nos princípios da ética, eficiência, sigilo, boa-fé, isenção, contraditório e transparência, mantendo-se vigilante na preservação de um ambiente institucional democrático, respeitoso e colaborativo.

Das Solicitações de Acesso à Informação (e-SIC)

Pedidos



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

No painel acima, observa-se que o ITI respondeu a 100% das demandas registradas no primeiro semestre de 2025, totalizando 39 solicitações. Embora constem 36 manifestações recebidas, três delas foram devidamente encaminhadas a outros órgãos, por se tratarem de assuntos fora da competência ou responsabilidade, direta ou indireta, do ITI.

O tempo médio de resposta foi de 18 dias, posicionando o ITI na 279^a colocação entre os 322 órgãos que utilizam a plataforma Fala.BR. Cabe ressaltar que o ITI realiza o atendimento com uma estrutura básica de ouvidoria e equipe semi dedicada, visto que os profissionais acumulam outras atribuições, além de contar com fluxos e padrões estabelecidos que priorizam a excelência no atendimento ao cidadão.

No que se refere às solicitações de acesso à informação (e-SIC), a maior parte da participação social concentrou-se na COGED, responsável pela operação das atividades da Plataforma Fala.BR e pelo gerenciamento do fluxo de entrada e saída de demandas, conforme disposto na Portaria nº 5, de 10 de maio de 2021. Em seguida, destaca-se a CGAFI como a segunda área mais demandada.

O desempenho evidencia o empenho da equipe da COGED na triagem e resposta às demandas rotineiras, especialmente aquelas relacionadas ao credenciamento, ao acesso a processos administrativos e denúncias, entre outros temas.

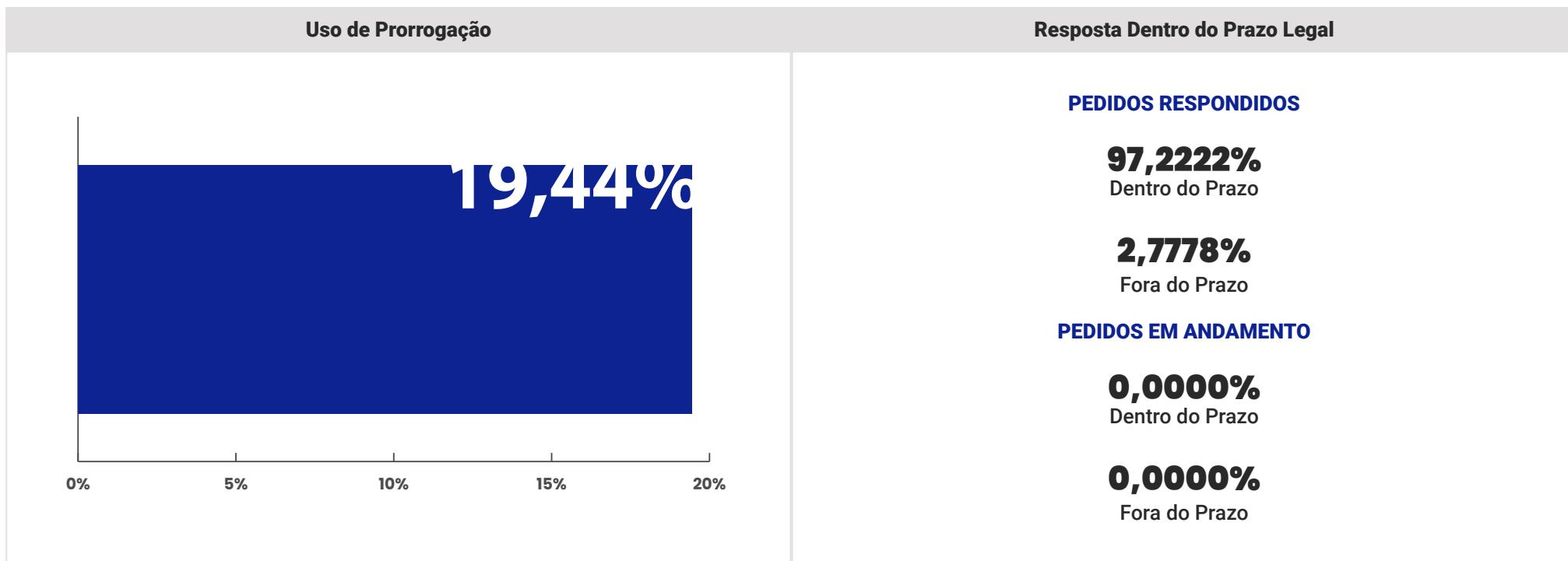
Para aprimorar o atendimento, foram estabelecidos rotinas específicas, padronizadas e personalizadas, sendo essas materializadas por meio do fluxo do e-OUV (SEI 0679394) e do e-SIC (SEI 0679399), além do mapeamento das atividades das áreas do ITI e do uso de orientações padronizadas (SEI 0679629), que são constantemente atualizadas e divulgadas ao público interno.

Em cumprimento ao art. 15 da Lei nº 12.527/2011, de que trata dos recursos relativos a indeferimentos ou negativas de acesso à informação, registramos que, de um total de 138 manifestações e-SIC processadas pelo ITI em 2024, foram apresentados 17 recursos.

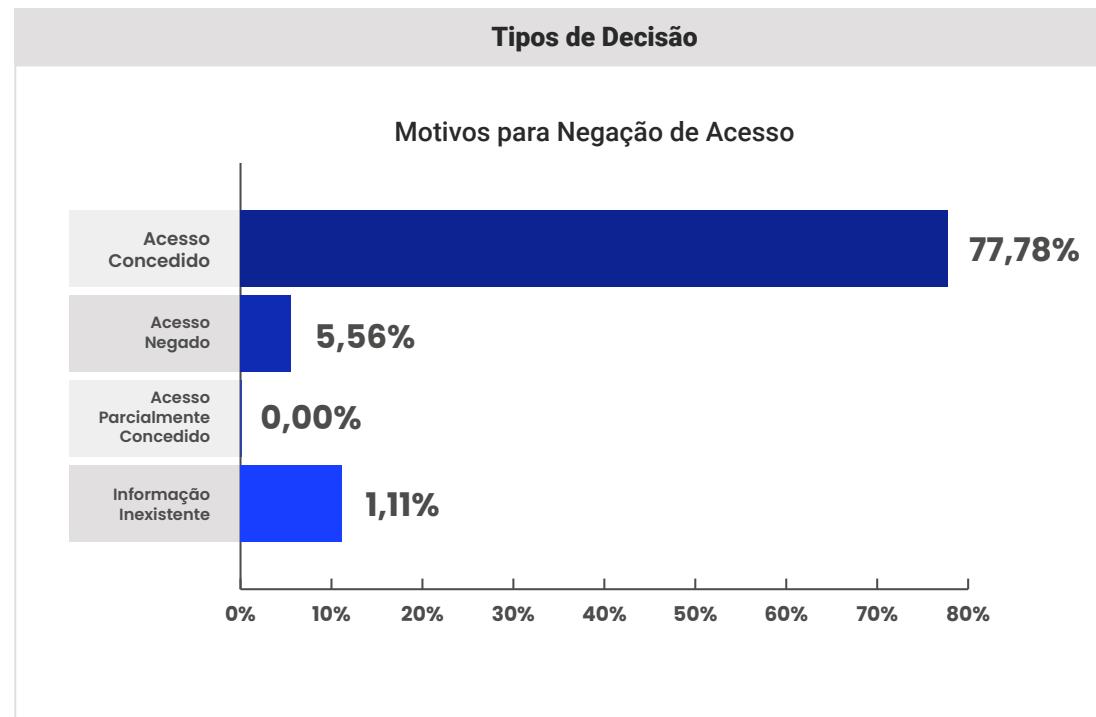
Recursos Recebidos

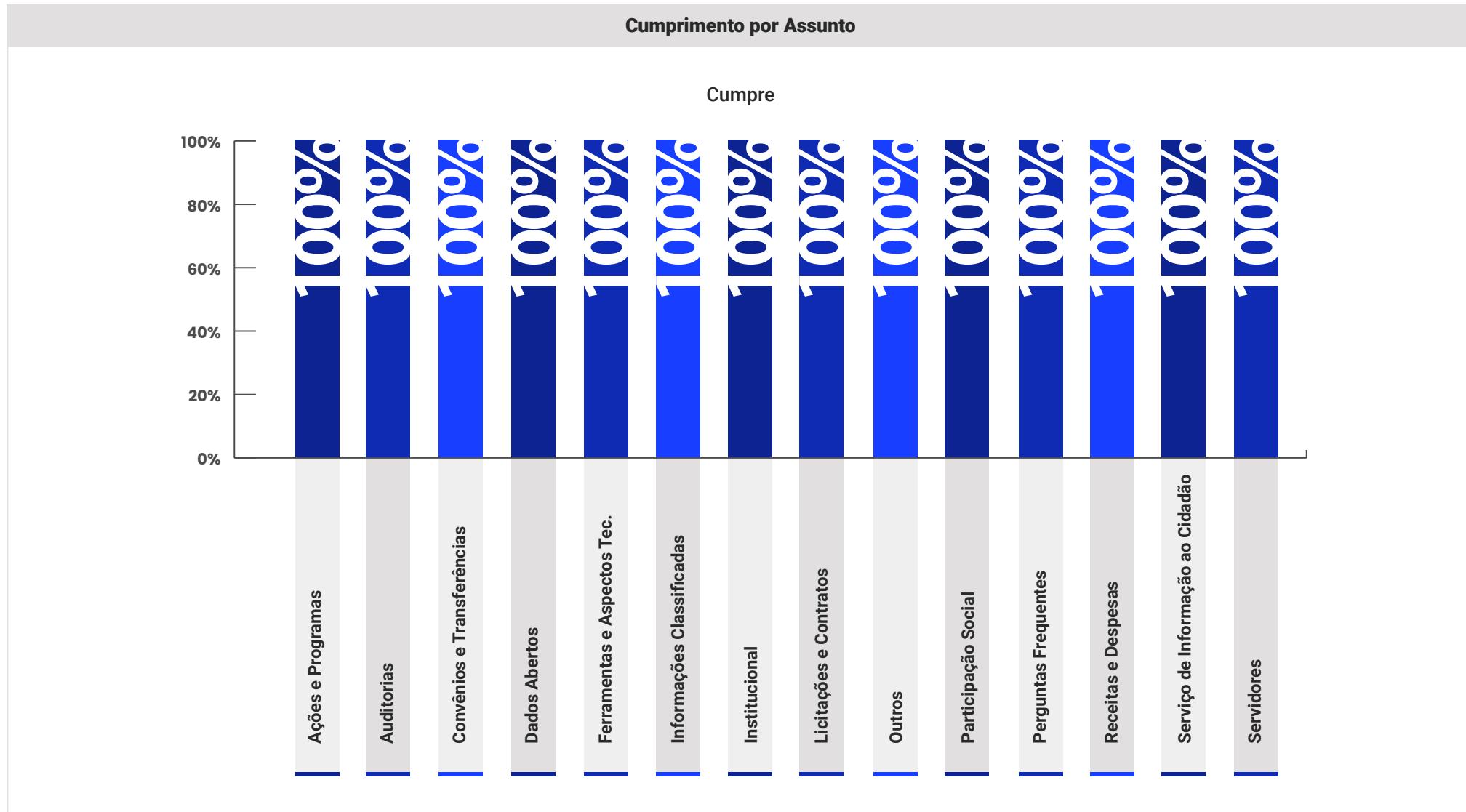


Todos os pedidos foram respondidos dentro do prazo estabelecido, evidenciando o comprometimento da equipe com a eficiência no atendimento. Apenas 19,44% das solicitações demandaram prorrogação de prazo, o que demonstra a capacidade da equipe em gerenciar as demandas dentro dos períodos previstos. Esses resultados reforçam nosso compromisso com a pontualidade e a excelência na condução das solicitações recebidas.

Cumprimento de Prazo

As respostas às manifestações aos cidadãos, quanto ao e-SIC, apresentaram os seguintes tipos de respostas:



Cumprimento por Itens

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

No que tange ao cumprimento dos Itens de Transparência Ativa, o ITI buscou e alcançou plena conformidade com o **Guia de Transparência Ativa (GTA)**, documento que estabelece diretrizes para órgãos e entidades do Poder Executivo Federal. Publicado pela Controladoria-Geral da União (CGU) por meio da Portaria nº 3.605/2022, o GTA está disponível no site Acesso à Informação.

O Guia é um compilado normativo elaborado pela CGU para orientar o correto atendimento às obrigações de transparência ativa previstas na Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011), no Decreto nº 7.724/2012 e em demais legislações correlatas. Além disso, o GTA traz orientações para o preenchimento do Sistema de Transparência Ativa, por meio do qual a CGU monitora o cumprimento dessas obrigações pelos órgãos públicos. Os resultados desse monitoramento são disponibilizados no Painel LAI, na aba “Transparência Ativa”, onde, ao aplicar o filtro pelo ITI, é possível visualizar os dados que fundamentam este relatório.

Mantendo seu compromisso com a transparência, prestação de contas, participação social e integridade pública, o ITI atualiza constantemente seu site institucional conforme as diretrizes do GTA. Desde 2022, a Coordenação de Gestão de Pessoas e Desenvolvimento Institucional (COGED) tem atuado para assegurar a conformidade, estabelecendo metas para a completude dos itens previstos no Guia.

Como resultado desse esforço, o ITI conquistou o **1º lugar no Guia de Transparência Ativa**, destacando-se entre 322 órgãos avaliados ao atender integralmente os 49 itens estabelecidos pela CGU. Esse reconhecimento evidencia o compromisso do Instituto com a transparência e o acesso à informação.

Além disso, o ITI promoveu campanhas educativas e de sensibilização sobre temas essenciais, tais como:

- I -** A Lei de Acesso à Informação;
- II -** A atuação da Ouvidoria; e
- III -** Assédio moral, assédio sexual e discriminação.

Essas iniciativas reforçam o compromisso institucional com a integridade, ética e respeito no ambiente de trabalho, garantindo também o pleno acesso às

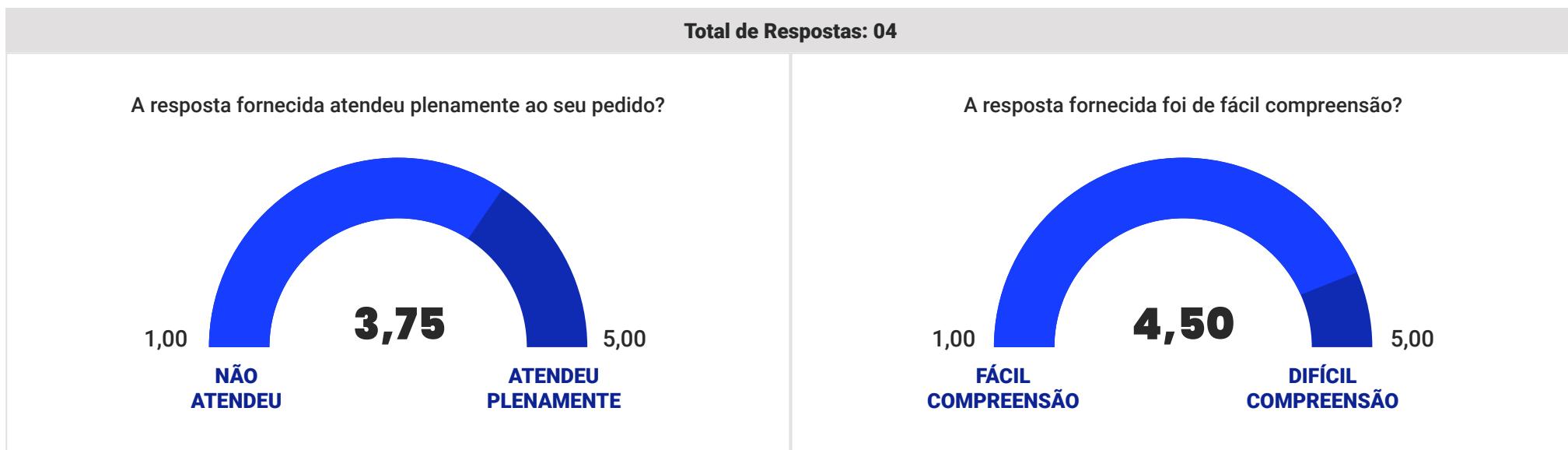
informações públicas.

Transparência Ativa



As respostas às manifestações dos cidadãos no âmbito do e-SIC apresentaram os diferentes tipos de retorno e o índice de satisfação dos usuários, conforme demonstrado nos quadros abaixo, respectivamente:

Satisfação do Usuário



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

A avaliação dos usuários é fundamental para orientar o aprimoramento contínuo das atividades, especialmente no que se refere ao uso de uma linguagem simples, acessível e democrática, que respeite as diversidades e pluralidades presentes na sociedade.

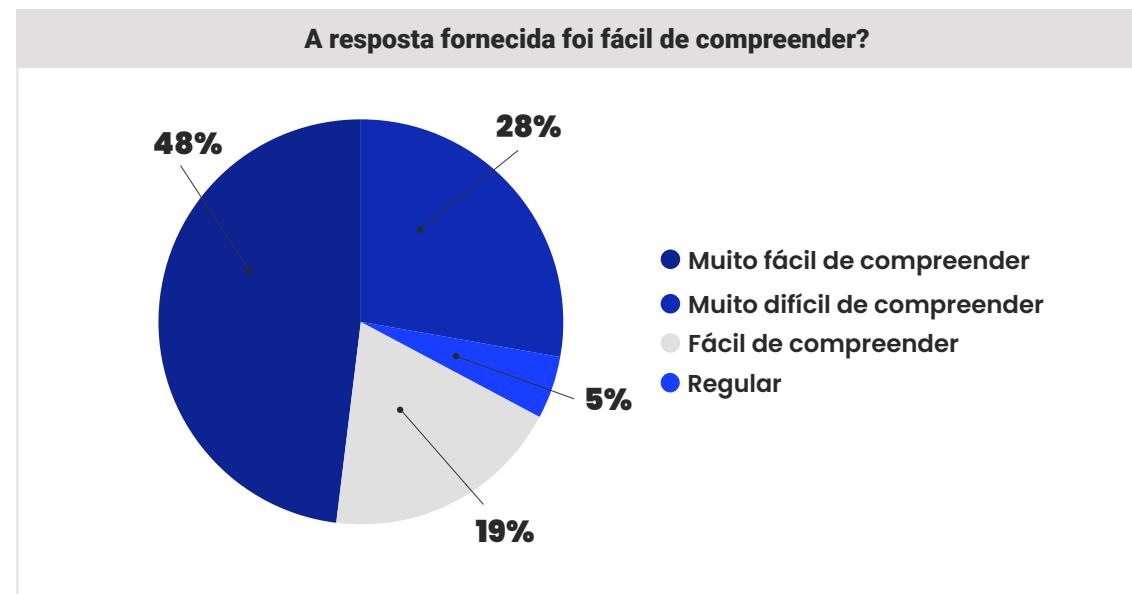
No primeiro semestre de 2025, as manifestações relacionadas a pedidos de acesso a processos administrativos ou de fiscalização foram as mais frequentes entre as solicitações de acesso à informação, conforme demonstrado no quadro abaixo:

| ASSUNTOS SOLICITADOS | |
|---|------------|
| ASSUNTO | QUANTIDADE |
| Acesso à Informação | 36 |
| Acordo Mercosul | 3 |
| Assinador ITI | 41 |
| Atendimento | 60 |
| Autoridade Certificadora | 3 |
| Carteira de Identidade Estudantil - CIE | 4 |
| Certificado Digital | 33 |
| CIN | 6 |
| Comunicação | 21 |
| CPNU | 1 |
| Credenciamento | 8 |
| Denúncia | 10 |
| Fiscalização | 1 |
| Gov.BR | 42 |
| ICP-Brasil | 1 |
| Plugin Pades | 1 |
| Receitas Médicas | 5 |
| Relação Comercial | 36 |
| Validar | 112 |
| Verificador de Conformidade | 13 |
| TOTAL | 437 |

De modo geral, essas solicitações concentram-se principalmente em processos administrativos de credenciamento, descredenciamento e fiscalização. No entanto, o serviço mais demandado continua sendo o VALIDAR, ferramenta gratuita do ITI que permite aos usuários verificar a autenticidade e conformidade de assinaturas digitais em documentos eletrônicos, conforme os padrões da ICP-Brasil e do portal gov.br. Essa ferramenta, moderna e intuitiva, reflete o crescente interesse dos usuários pela segurança e confiabilidade nas transações digitais oferecidas pelo ITI.

Pesquisa de Satisfação do Usuário

No período analisado, 21 usuários responderam à pesquisa de satisfação disponível na Plataforma Fala.BR, conforme demonstrado no quadro abaixo:



Embora a participação quantitativa dos cidadãos na pesquisa de satisfação não seja expressiva e nem sempre forneça subsídios suficientes para aprimorar os processos e atendimentos da ouvidoria, é fundamental continuar incentivando essa participação. Para tanto, mensagens motivacionais são inseridas ao final dos atendimentos, além da adoção de outros mecanismos que fomentem a prática da participação cidadã.

Medidas para Melhoria do Atendimento

Com o objetivo de aprimorar o atendimento ao cidadão, diversas práticas e rotinas foram implementadas, tais como:

- I -** Estabelecimento dos fluxos dos sistemas e-OUV e e-SIC;
- II -** Mapeamento das atividades das diferentes áreas do ITI;
- III -** Adoção de orientações padronizadas para uniformizar os procedimentos;
- IV -** Desenvolvimento de uma seção de Perguntas Frequentes, disponível no endereço: <https://www.gov.br/iti/pt-br/acesso-a-informacao/perguntas-frequentes>;
- V -** Implementação de estratégias de transparência passiva, que dependem de solicitações dos cidadãos, e transparência ativa, com divulgação proativa das informações pelo ITI.

Atualização da Carta de Serviços

Adicionalmente, a Carta de Serviços encontra-se em processo de atualização, em razão da alteração regimental do ITI promovida pelo Decreto nº 12.103, de 8 de julho de 2024. Este documento apresenta aos usuários informações essenciais sobre os serviços prestados pelo Instituto, incluindo orientações sobre como acessá-los, bem como os compromissos e padrões de qualidade do atendimento ao público, conforme recomendado no item 2.2 do Guia de Transparência Ativa (GTA).

Capacitação e Conscientização

Para aprimorar os processos internos, o ITI tem realizado campanhas educativas e de sensibilização com o objetivo de disseminar informações sobre a base legal que fundamenta a transparência e a participação cidadã. Essas campanhas abordam, principalmente, a Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI) e a Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos da administração pública.

Essas ações são contínuas e mantidas ao longo de 2025, integrando iniciativas como o Plano de Desenvolvimento de Pessoas do ITI (PDP-2024/2025) especialmente na linha de Tratamento de Denúncias em Ouvidoria, buscando a adoção das melhores práticas e a conformidade legal.

Para ampliar o alcance dessas informações, foram elaborados informativos divulgados no boletim institucional “Acontece ITI”, que apresentam diretrizes e objetivos das referidas leis, principais conceitos, prazos de tramitação, direitos e deveres dos usuários, entre outros temas relevantes. Também foram divulgados novos enunciados relacionados à aplicação da LAI, como orientações sobre a ferramenta de tarjamento e ações da Ouvidoria-Geral da União (OGU).

Além disso, os colaboradores da Coordenação de Gestão de Pessoas e Desenvolvimento Institucional (COGED), que atuam nos serviços de ouvidoria e na plataforma Fala.BR, solicitam reuniões e orientações sempre que necessário. Essas reuniões temáticas conduzidas pelo Ouvidor do ITI e pela Gestora do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), abordam assuntos relacionados à ouvidoria, à LAI, aos procedimentos, à legislação e aos processos internos do ITI, com o objetivo de promover a aprendizagem, disseminar informações e garantir a padronização dos atendimentos.

Entre as principais dificuldades enfrentadas pelo ITI destaca-se a demora na resposta às demandas recebidas pelo sistema Fala.BR. Esse desafio foi potencializado pela recente transição das áreas para novas atribuições e funções dentro da estrutura organizacional do Instituto. A adaptação às novas diretrizes e a reconfiguração dos processos internos resultaram em atrasos na comunicação, impactando diretamente a capacidade de resposta da Ouvidoria e das áreas correlatas.

Em 2024, o ITI passou por uma reestruturação significativa, com a transferência da Casa Civil para o Ministério da Gestão e Inovação em Serviços Públicos (MGI). Embora essa mudança tenha sido estratégica para o alinhamento institucional, ela trouxe desafios, especialmente no que se refere à eficiência no atendimento das manifestações recebidas via Fala.BR – plataforma utilizada para o recebimento de sugestões, reclamações e solicitações dos cidadãos.

Para superar essas dificuldades, está em fase de finalização um novo regimento interno, que visa não apenas redefinir as funções das áreas, mas também otimizar o fluxo de trabalho entre elas. A expectativa é que a implementação desse regimento promova uma melhor articulação interna, assegurando que as manifestações recebidas pela Ouvidoria sejam tratadas de forma mais ágil e eficaz.

Adicionalmente, a Ouvidoria tem desempenhado papel fundamental na identificação desses gargalos, atuando como canal de comunicação entre os cidadãos e o ITI. Com a conclusão do processo de reestruturação, espera-se o fortalecimento da Ouvidoria, ampliando sua capacidade de monitorar e garantir o cumprimento dos prazos de resposta estabelecidos.

Finalização e Implementação do Novo Regimento Interno

O novo regimento estabelecerá diretrizes claras para a distribuição de responsabilidades e o aprimoramento dos processos internos, com ênfase na melhoria da comunicação e integração entre as áreas.

Capacitação das Equipes

Serão realizados treinamentos específicos para alinhar as equipes às novas atribuições, garantindo respostas mais ágeis e eficientes às demandas recebidas.

Fortalecimento da Ouvidoria

A Ouvidoria será reforçada com recursos humanos e tecnológicos adequados, ampliando sua capacidade de monitorar e acelerar o tratamento das manifestações.

Análise e Perspectivas

Observa-se uma redução na demanda da sociedade pelo sistema Fala.BR em relação aos assuntos tratados pelo ITI. Essa queda pode ser interpretada positivamente, indicando que as informações e serviços oferecidos pelo Instituto estão sendo compreendidos e utilizados de forma eficaz pelos cidadãos. Assim, a diminuição das manifestações reflete um aprimoramento na comunicação institucional e na acessibilidade das informações, demonstrando que o Fala.BR cumpre seu papel como canal eficiente de interação entre a sociedade e o Estado, facilitando a resolução direta e ágil das questões apresentadas.

Entretanto, com a incorporação de novas atribuições ao ITI, como a implementação da Carteira de Identidade Nacional (CIN), espera-se um aumento progressivo da demanda nos próximos anos. Esse novo cenário representa um desafio significativo, exigindo atualização constante das práticas de transparência ativa e adaptação às novas responsabilidades.

Para enfrentar esse desafio, será fundamental manter uma equipe dedicada, exclusiva e altamente capacitada, capaz de gerenciar o volume crescente de manifestações sem sobre-carregar a Ouvidoria. Atualmente, o pool da Gestão do SIC e da Ouvidoria está concentrada em unidades de apoio e de assessoria, sendo essas áreas com competências e atividades já definidas em regimento interno, mas, que ainda assim, vem se mostrando empenhada ao assumir o desafio e buscar a constante melhoria no atendimento ao cidadão e garantir a transparência e conformidade legal.

A formação e o treinamento contínuo dessa equipe são essenciais para assegurar a eficiência e a qualidade no atendimento às demandas da sociedade, garantindo que as novas atribuições sejam assumidas com excelência.

Importância das Manifestações no Fala.BR

As manifestações registradas no Fala.BR são de imenso valor para os órgãos públicos, pois fornecem insights essenciais para o aperfeiçoamento dos serviços prestados. Elas desempenham papel vital na melhoria da transparência ativa e passiva, fortalecendo o controle social e permitindo um acompanhamento rigoroso por parte dos cidadãos.

As informações extraídas dessas manifestações são cruciais para orientar ações corretivas, identificar áreas que necessitam de melhorias e, por fim, aprimorar a prestação dos serviços públicos.

Diante dessas considerações, submetemos este relatório à autoridade superior do Instituto, para que sejam adotadas as medidas julgadas pertinentes. Reafirmamos nosso compromisso com a melhoria contínua e a excelência no atendimento às demandas da sociedade, garantindo que o ITI continue a evoluir e a desempenhar com eficiência as novas responsabilidades que lhe são atribuídas.



Instituto Nacional de
Tecnologia da Informação

MINISTÉRIO DA
GESTÃO E DA INOVAÇÃO
EM SERVIÇOS PÚBLICOS

GOVERNO FEDERAL
BRASIL
UNIÃO E RECONSTRUÇÃO

SCN, Quadra 02, Bloco E • 70712-905 – Brasília-DF

www.iti.gov.br