

Relatório Anual de Ouvidoria

2025

MINISTÉRIO DA
GESTÃO E DA INOVAÇÃO
EM SERVIÇOS PÚBLICOS



ITI
Instituto Nacional de
Tecnologia da Informação

Enylson Flávio Martinez Camolesi

Diretor-Presidente

Ingrid Palma Araújo

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 Tecnologias de Identificação (DITI)

Cleiton Lima de Moura

Ouvidor | Autoridade de Monitoramento LAI
Gestor do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)

ouvidoria@iti.gov.br | sic_iti@iti.gov.br

SUMÁRIO

OUVIDORIA DO INSTITUTO NACIONAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	1
EQUIPE DA OUVIDORIA	1
SIGLAS	2
INTRODUÇÃO	3
1. A OUVIDORIA	4
1.1. DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA (E-OUV)	4
1.2. DAS SOLICITAÇÕES DE ACESSO À INFORMAÇÃO (E-SIC)	9
1.3. CUMPRIMENTO DOS ITENS DE TRANSPARÊNCIA ATIVA	10
1.4. CAPACITAÇÃO E CONSCIENTIZAÇÃO	11
CONCLUSÃO	13

OUVIDORIA DO INSTITUTO NACIONAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO



EQUIPE DA OUVIDORIA

Cleiton Lima de Moura

Ouvidor

Autoridade de Monitoramento da LAI

Gestor do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)

Anne Karla Ferreira de Sousa

Apoio Administrativo

Respondente Fala.BR

Contato do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC):

sic_iti@iti.gov.br

Plataforma Fala.BR:

<https://fala.br.cgu.gov.br/>

SIGLAS

SIGLA	DESCRIÇÃO
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	Serviço de Informação ao Cidadão

INTRODUÇÃO

A Ouvidoria do Instituto Nacional de Tecnologia da Informação (ITI) exerce papel estratégico na promoção da transparência, da participação social e do aprimoramento contínuo da gestão pública. Como entidade responsável pela coordenação da Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira (ICP-Brasil), o ITI reconhece a importância de manter canais institucionais efetivos de escuta e diálogo com a sociedade.

Nesse contexto, a Ouvidoria atua como elo entre o cidadão e a administração pública, sendo responsável por receber, analisar e encaminhar manifestações, tais como sugestões, reclamações, denúncias, elogios e solicitações. Sua atuação contribui diretamente para o aperfeiçoamento dos serviços prestados e para o alinhamento das ações institucionais às demandas da sociedade.

Além de sua função mediadora, a Ouvidoria desempenha papel relevante na identificação de fragilidades, na prevenção de conflitos e na proposição de melhorias nos processos institucionais. Ao garantir um ambiente seguro e acessível para a manifestação dos usuários, fortalece a confiança na Administração Pública e reafirma o compromisso do ITI com a ética e a qualidade dos serviços.

A estrutura da Ouvidoria foi formalizada por meio da designação do Ouvidor, nos termos da Portaria nº 68, de 23 de outubro de 2025, refletindo o amadurecimento institucional do Instituto. Esse avanço tem possibilitado o aperfeiçoamento dos fluxos internos de tratamento das demandas, bem como maior integração entre as áreas envolvidas, assegurando o cumprimento dos prazos regulamentares das manifestações registradas na Plataforma Fala.BR.

Dessa forma, a Ouvidoria do ITI consolida-se como instrumento essencial de governança, contribuindo para o fortalecimento da transparência, da responsabilidade institucional e da melhoria contínua da gestão pública.

1. A OUVIDORIA

1.1. DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA (e-OUV)

Registros Recepcionados pela Ouvidoria (2024–2025)			
Tipo	2024	2025	%
Demandas de Ouvidoria	752	582	-22,6%
Registros inapropriados	188	212	12,8%
TOTAL	940	794	-15,5%

Fonte: Ouvidoria do ITI.

Na tabela apresentada, estão consolidados os registros recebidos nos exercícios de 2024 e 2025, por meio da Plataforma Fala.BR. Observa-se redução de 15,5% no volume total, passando de 940 registros em 2024 para 794 em 2025.

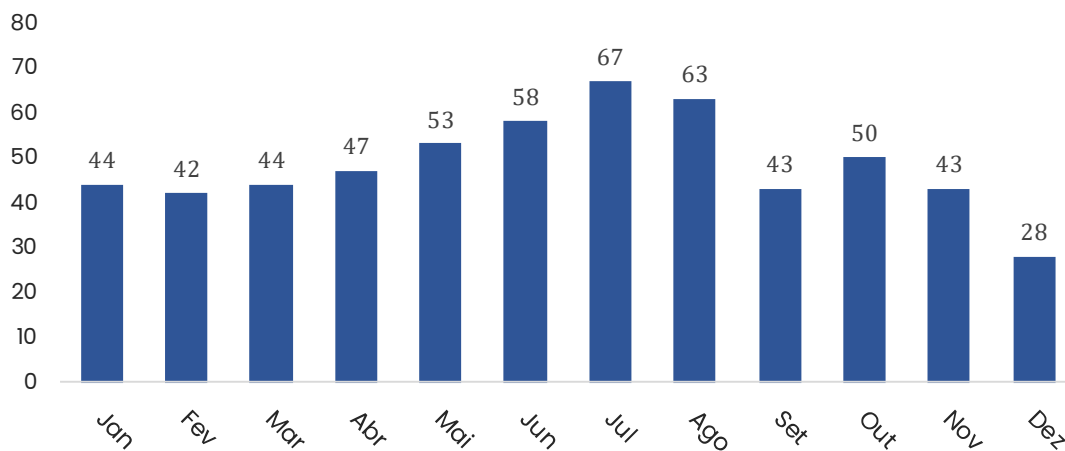
As Demandas de ouvidoria apresentaram decréscimo de 22,6%, enquanto os registros inapropriados representaram um aumento de 12,8% no período analisado.

Os registros inapropriados referem-se a manifestações que não se inserem no âmbito de competência do ITI, sendo, nesses casos, devidamente encaminhadas aos órgãos responsáveis, conforme os fluxos estabelecidos. Esse procedimento assegura o adequado tratamento das demandas e contribui para a melhoria da eficiência e da qualidade do atendimento ao cidadão.

Demandas Recepcionadas pela Ouvidoria – Distribuição Mensal (2025)												
Mês	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Qtd.	44	42	44	47	53	58	67	63	43	50	43	28
%	7.6%	7.2%	7.6%	8.1%	9.1%	10%	11,5%	10.8%	7.4%	8.6%	7.4%	4.8%
Total	582	100%										

Fonte: Ouvidoria do ITI.

Distribuição mensal das manifestações (2025)



Fonte: Ouvidoria do ITI.

O total de 582 demandas de ouvidoria registradas em 2025 evidencia o nível de utilização dos canais de atendimento do ITI pela sociedade, reforçando o papel da Ouvidoria como instrumento de participação social e transparência institucional.

Das 582, 45 (8%) foram arquivadas, restando 537 (92%) que foram devidamente respondidas, conforme abaixo:



Fonte: Painel Resolvido - CGU

Conforme disposto na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, as manifestações de ouvidoria são classificadas em tipologias específicas, conforme apresentado a seguir.

RECLAMAÇÃO – 88 (16%)

Referem-se à Insatisfação com serviços públicos ou conduta de agentes públicos.

SOLICITAÇÃO – 288 (54%)

Refere-se a pedido de providências dirigido aos órgãos e entidades da Administração Pública Federal.

*Destacaram-se em ambos, registros relacionados às plataformas **validar** e **gov.br***

SUGESTÃO – 15 (3%)

Propostas de aprimoramento de políticas, serviços ou procedimentos na Administração Pública Federal.

ELOGIO – 1 (0,2%)

Refere-se a insatisfação com serviços ou condutas de agentes públicos

DENÚNCIA – 139 (26%)

Indicação possíveis de irregularidades ou ilícitos, a serem apurados pelos órgãos de controle.
Denúncias anônimas não permitem complementação de informações; sem elementos mínimos, a maioria foi arquivada.

Destacaram-se registros relacionadas à "credenciamentos"

COMUNICAÇÃO

Manifestações que não se enquadram nas tipologias tradicionais de ouvidoria, não demandando resposta conclusiva, mas podendo subsidiar ações institucionais.

SIMPLIFIQUE – 6 (1%)

Pedidos de simplificação de serviços públicos. Em 2025, 6 registros; parte foi reclassificada após análise.

Fonte: Ouvidoria do ITI

A análise 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 por assunto constitui instrumento relevante de gestão, ao possibilitar a identificação de padrões, orientar ações de melhoria e contribuir para o aprimoramento da qualidade dos serviços prestados.

A seguir, apresenta-se a distribuição das manifestações por assunto.

ASSUNTO	QTD.	%
Tecnologia da Informação e Sistemas	84	14,4%
Acesso à informação	47	8,1%
Defesa do Consumidor	42	7,2%
Normas e Fiscalização	42	7,2%
Avaliação da Conformidade	37	6,4%
Governo Digital	29	5,0%
Certificado ou Diploma	24	4,1%
Atendimento	22	3,8%
Certidões e Declarações	21	3,6%
Cadastros e Documentação	20	3,4%
Ouvidoria	16	2,7%
Conta Gov.Br	14	2,4%
Dados Pessoais – LGPD	14	2,4%
Defesa da concorrência e do consumidor; defesa comercial	13	2,2%
Serviços Públicos	12	2,1%
Assédio moral	9	1,5%
Autorização, Regulação e Fiscalização	9	1,5%
Ciência, tecnologia e inovação	6	1,0%
Denúncia Crime	6	1,0%
Atendimento ao Público	5	0,9%
Site do Órgão	5	0,9%
Canais de atendimento	4	0,7%
Fiscalização do Estado	4	0,7%
Transformação digital e desenvolvimento da automação	4	0,7%
Agente Público	3	0,5%
Bancos	3	0,5%
Defesa da concorrência	3	0,5%
Outros em Administração	3	0,5%
Telecomunicações	3	0,5%
Ações Afirmativas	2	0,3%
Auditoria	2	0,3%
Auxílio	2	0,3%
Benefícios e serviços	2	0,3%
Inclusão Digital	2	0,3%
Licitações	2	0,3%
Ouvidoria Interna	2	0,2%

Acesso à terra	1	0,2%
Agendamento	1	0,2%
Aposentadoria	1	0,2%
Assistência à Pessoa com Deficiência	1	0,2%
Atendimento Básico	1	0,2%
Cadastro	1	0,2%
Conduta ética e irregularidades de servidores	1	0,2%
Controle social	1	0,2%
Direitos Humanos	1	0,2%
Fale com o Presidente	1	0,2%
Gestão Pública	1	0,2%
Informações processuais	1	0,2%
Outros em Comunicações	1	0,2%
Outros em Educação	1	0,2%
Outros em Previdência	1	0,2%
Outros em Segurança e Ordem Pública	1	0,2%
Relações de Trabalho	1	0,2%
Transparência	1	0,2%
Transparência e acesso à informação	1	14,4%
TOTAL	582	100%

Fonte: Painel Resolveu – CGU

A análise dos temas das manifestações evidencia maior concentração em Tecnologia da Informação e Sistemas (14,4%), seguida por Acesso à Informação (8,1%), Defesa do Consumidor (7,2%) e Normas e Fiscalização (7,2%).

Também se destacam Avaliação da Conformidade (6,4%) e Governo Digital (5,0%), indicando volume relevante de demandas relacionadas a serviços digitais e à regulação. Nesse contexto, as manifestações relacionadas a certificados e assinaturas digitais mantiveram volume expressivo ao longo do exercício, demandando atuação articulada com as áreas técnicas especializadas para assegurar respostas consistentes e tempestivas.

Os demais temas apresentam baixa representatividade, com registros distribuídos entre diversas áreas, o que demonstra a diversidade temática das manifestações recebidas.

Ao longo de 2025, foram promovidos aprimoramentos nos fluxos de tratamento das manifestações, em articulação com as unidades internas, com foco na padronização de procedimentos, na qualificação das respostas e no fortalecimento da eficiência do atendimento ao cidadão.

1.2.DAS SOLICITAÇÕES DE ACESSO À INFORMAÇÃO (e-SIC)

Com base nos dados extraídos do Painel da LAI, verifica-se que o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) do ITI registrou, ao longo de 2025, o total de 87 pedidos de acesso à informação.

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



Fonte: Painel da LAI

Conforme demonstrado no painel, 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.

A avaliação da satisfação do usuário complementa a análise do

desempenho operacional. Em 2025, o índice de satisfação alcançou 3,50, em escala de 0 a 5, indicando resultado positivo, com possibilidade de aprimoramento, especialmente quanto à qualidade da comunicação e à experiência do usuário.

1ª Instância ⓘ 10 (11,49% dos pedidos) Recebidos 10 (100,00%) Respondidos	2ª Instância ⓘ 2 (2,30% dos pedidos) Recebidos 2 (100,00%) Respondidos
3ª Instância (CGU) ⓘ 0 (0,00% dos pedidos) Recebidos 0 (0,00%) Respondidos	4ª Instância (CMRI) ⓘ 0 (0,00% dos pedidos) Recebidos 0 (0,00%) Respondidos

Fonte: Painel da LAI

Quanto aos recursos, foram registrados 10 pedidos em 1ª instância (11,49% do total), todos devidamente respondidos. Na 2ª instância, foram recebidos 2 recursos (2,30%), igualmente respondidos em sua integralidade.

Não houve registro de recursos na 3ª instância (CGU) e na 4ª instância (CMRI) no período analisado, o que indica a efetividade das respostas nas instâncias iniciais e contribui para a redução do escalonamento recursal.

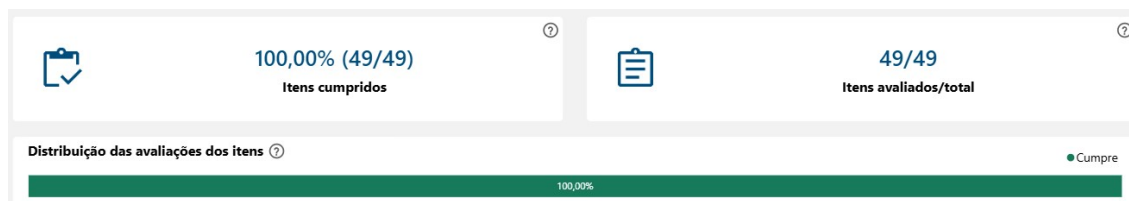
1.3. CUMPRIMENTO DOS ITENS DE TRANSPARÊNCIA ATIVA

O Guia de Transparência Ativa (GTA), elaborado pela Controladoria-Geral da União (CGU), reúne orientações e disposições normativas destinadas a apoiar os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal no cumprimento das obrigações de transparência ativa previstas na

Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011), em seu regulamento (Decreto nº 7.724/2012) e em normas correlatas.

O GTA também orienta o preenchimento do Sistema de Transparência Ativa, utilizado pela CGU para monitorar o cumprimento dessas obrigações. Os resultados desse acompanhamento são disponibilizados no Painel LAI, na aba “Transparência Ativa”, cujos dados, referentes ao ITI, subsidiam a elaboração deste relatório.

Em 2025, o ITI manteve seu site institucional atualizado em conformidade com as diretrizes do GTA, assegurando o atendimento integral aos 49 itens previstos, o que evidencia a consolidação das práticas de transparência ativa no âmbito institucional.



Fonte: Painel da LAI

1.4. CAPACITAÇÃO E CONSCIENTIZAÇÃO

Ao longo de 2025, foram realizadas ações de sensibilização e capacitação 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 tiveram como objetivo promover maior conformidade legal, padronização de procedimentos e melhoria na qualidade das respostas.

As ações possuem caráter contínuo, incluindo capacitações previstas no Plano de Desenvolvimento de Pessoas (PDP-2025) e atividades no âmbito do Programa Nacional de Prevenção à Corrupção (PNPC),

especialmente na linha de Tratamento de Denúncias em Ouvidoria.

No campo do aperfeiçoamento técnico, destaca-se a participação da equipe em eventos estratégicos, como o 10º Encontro da REDESIC, promovido pela CGU, e nas atividades alusivas ao Dia da Ouvidoria, que contribuíram para a atualização normativa e o compartilhamento de boas práticas.

Também foram implementadas melhorias nos fluxos internos de tratamento das manifestações e dos pedidos de acesso à informação, com revisão dos procedimentos no e-OUV e no e-SIC. Essas ações proporcionaram maior clareza na definição de competências, incremento da rastreabilidade das demandas, redução de retrabalho e maior aderência aos prazos legais.

Foram divulgados informativos no Boletim “Acontece ITI”, com orientações sobre a LAI e a Lei nº 13.460/2017, incluindo prazos, direitos e deveres dos usuários, bem como orientações práticas sobre o uso de ferramentas e entendimentos da Ouvidoria-Geral da União (OGU), contribuindo para a padronização do atendimento.

Adicionalmente, foi realizada a atualização da Carta de Serviços ao Usuário, instrumento de transparência ativa que consolida informações sobre os serviços prestados pelo ITI, incluindo formas de acesso, requisitos, prazos e canais de atendimento, em conformidade com as orientações da CGU.

CONCLUSÃO

Entre os principais desafios do período, destaca-se a ocorrência pontual de prazos de resposta superiores ao esperado no atendimento das manifestações registradas no Fala.BR, decorrente da necessidade de maior alinhamento entre as áreas responsáveis pelo tratamento das demandas.

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 no tratamento das manifestações.

Adicionalmente, a ampliação das atribuições institucionais do ITI, como a implementação da Carteira de Identidade Nacional (CIN), tende a impactar o volume de demandas nos próximos anos, exigindo o fortalecimento das práticas de transparência ativa e passiva, bem como a manutenção de equipe capacitada.

Por fim, ressalta-se que as manifestações registradas no Fala.BR constituem relevante instrumento de gestão, ao subsidiar o aprimoramento dos serviços, a identificação de oportunidades de melhoria e o fortalecimento do controle social.